

# Klachtenrapport 2024



# Inhoud

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

# 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, productiehuisen, 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.

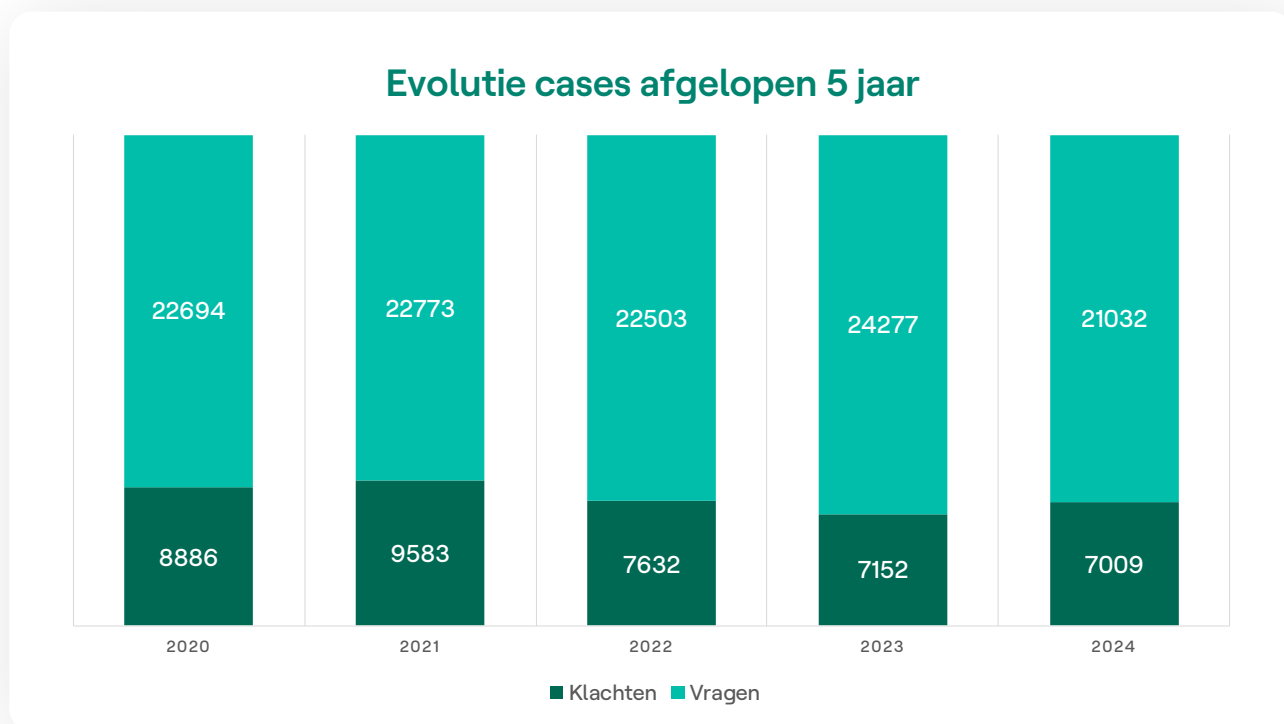
Onze contacten met de interne afdelingen binnen VRT zijn intens. We spreken hen aan op eventuele problemen en stellen -in het belang van onze klanten- ook kritische vragen. Onze medewerkers zijn fier op het werk dat ze doen en vinden het belangrijk om mensen zo snel en goed mogelijk te kunnen helpen.

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



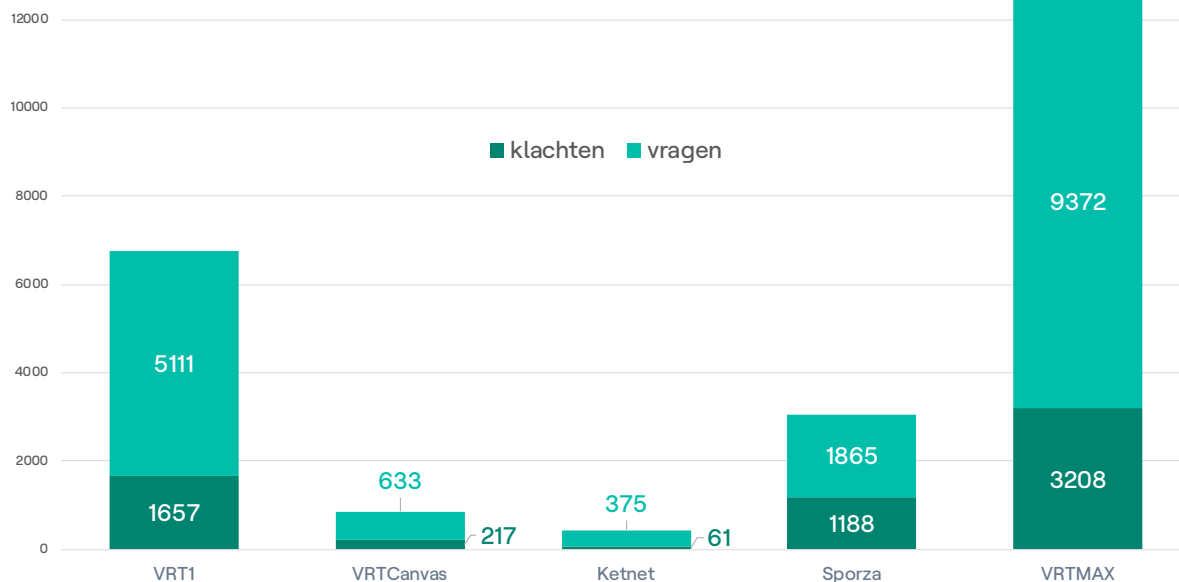
# 2 Cijfers

## 2.1 CIJFERHISTORIEK AFGELOPEN JAREN

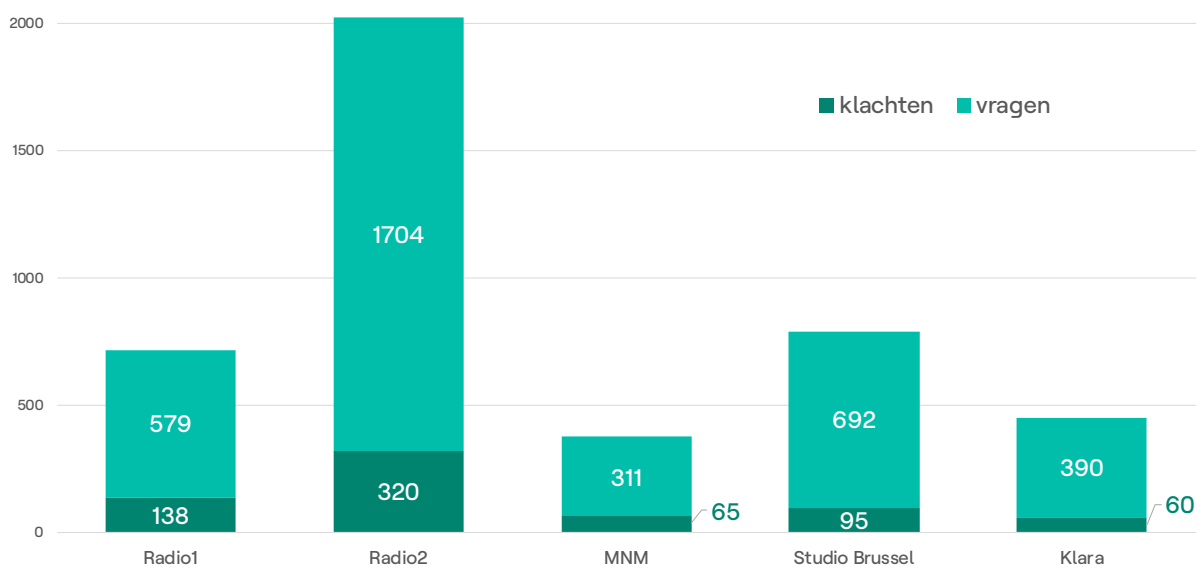


## 2.2 CIJFERS VAN DE MERKEN

### Vragen en klachten per VRT Televisiemerk



### 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 nèt 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 in pikken. 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 weggevallen 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 gedesillusioneerend 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.

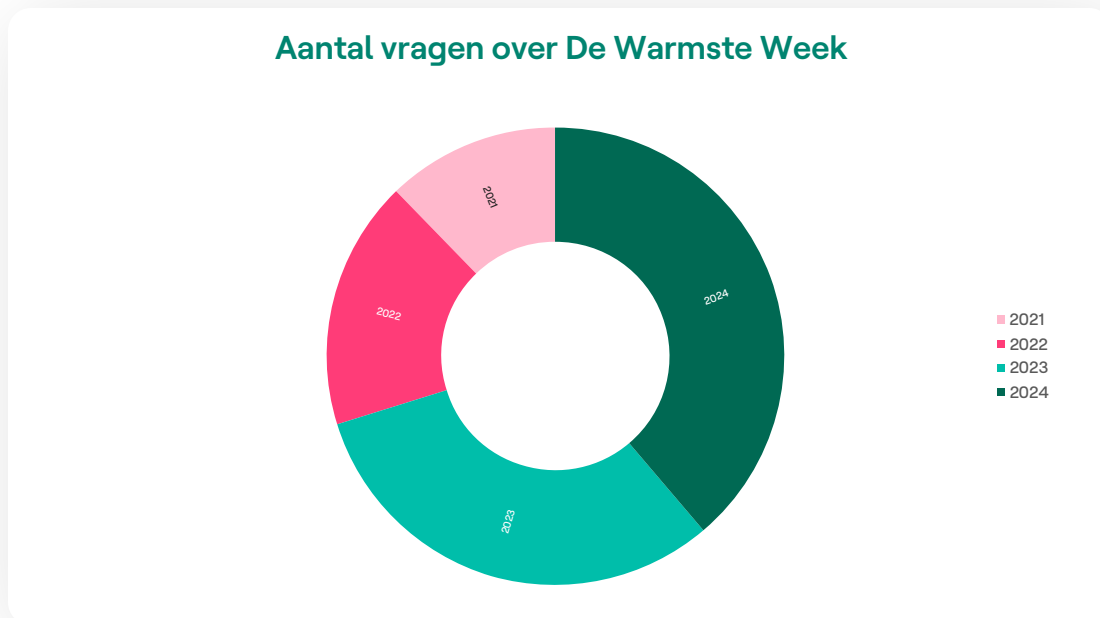
“VRT, Sporza en organisator Wolf63 betreuren dat u woensdagavond, ondanks het feit dat u een ticket had gekocht, de voorstelling van ‘de Eddy’s’ niet hebt kunnen bijwonen.

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, verstuurd 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.

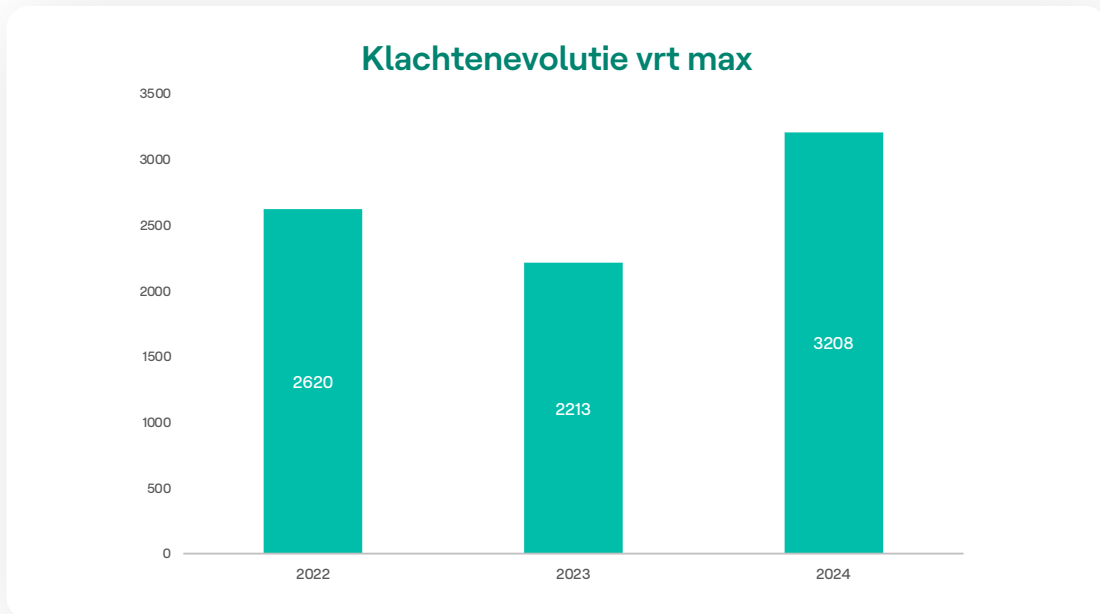
“Bedankt voor uw belangstelling voor VRT en voor het delen van uw bezorgdheid. Wij begrijpen dat dit een gevoelig onderwerp is dat emoties kan oproepen.

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 storings 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

Vooraf 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 uitmuntend 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 moeilijkerere 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!



# Jaaroverzicht Nieuwsombudsman 2024

Een gevarieerd en gevuld ombudsjaar



vṛ nws

# Inhoud

<b>1. Vooraf</b>	<b>3</b>
<b>2. Cijfermatige analyse van de contactnames</b>	<b>4</b>
<b>3. Wie neemt contact op met de nieuwsombudsman?</b>	<b>6</b>
<b>4. Inhoudelijke thema's</b>	<b>7</b>
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
<b>5. Analyse van de klachten</b>	<b>11</b>
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
<b>6. Contactnames met persoonlijk belang</b>	<b>21</b>
6.1. Analyse van de contactnames en voorbeelden	21
6.2. Beoordeling en verdere afhandeling van contactnames met persoonlijk belang	22
<b>7. Aanbevelingen</b>	<b>23</b>
7.1. Blijf waakzaam voor onnauwkeurigheden	23
7.2. Voldoende kritisch	23
7.3. Datalekken	23
7.4. Toegankelijkheid	23
<b>8. Publicaties</b>	<b>25</b>
<b>9. Workshops</b>	<b>26</b>

# 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.

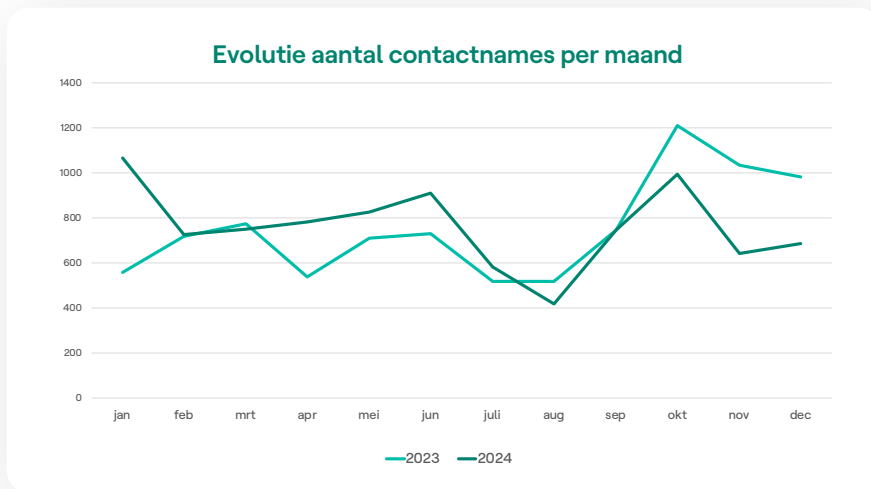
## Personeel

- 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

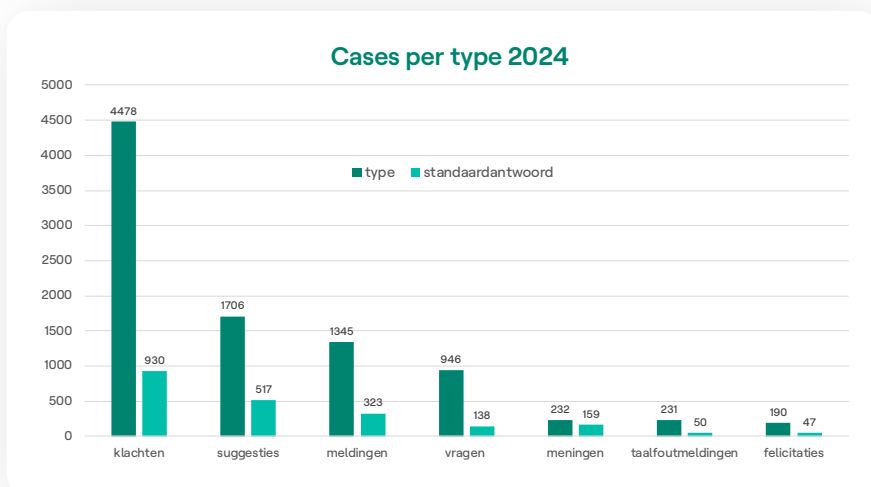
# Cijfermatige analyse van de contactnames

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
<b>Contacten</b>	9.128	9.035	7.404	12.671	12.786	5.574
<b>Klachten</b>	4.478	4.575	3.797	6.863	7.551	3.900
<b>Gegronde klachten</b>	436 (9,7%)	375 (8,2%)	365 (9,6%)	538 (7,8%)	687 (9,1%)	691 (17,7%)
<b>Persoonlijk belang</b>	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.

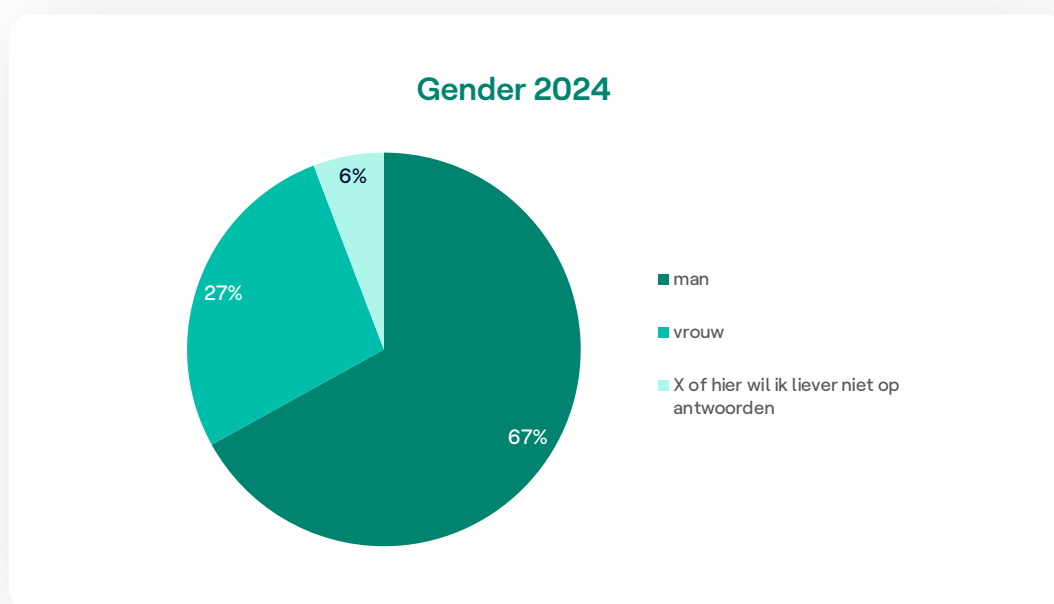
In 2024 waren er 1.525 contactnames van “veelklagers”. (In 2023 waren er dat 1.013, in 2022 1.087 en in 2021 1.332.) Hun mails worden altijd gelezen, maar alleen beantwoord als de klager een punt heeft of als er een evident tegenargument is voor een foute aanname van de klager. 70 mails werden zo nog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

“Gisterenavond 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 studiegesprek 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, brutaal 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

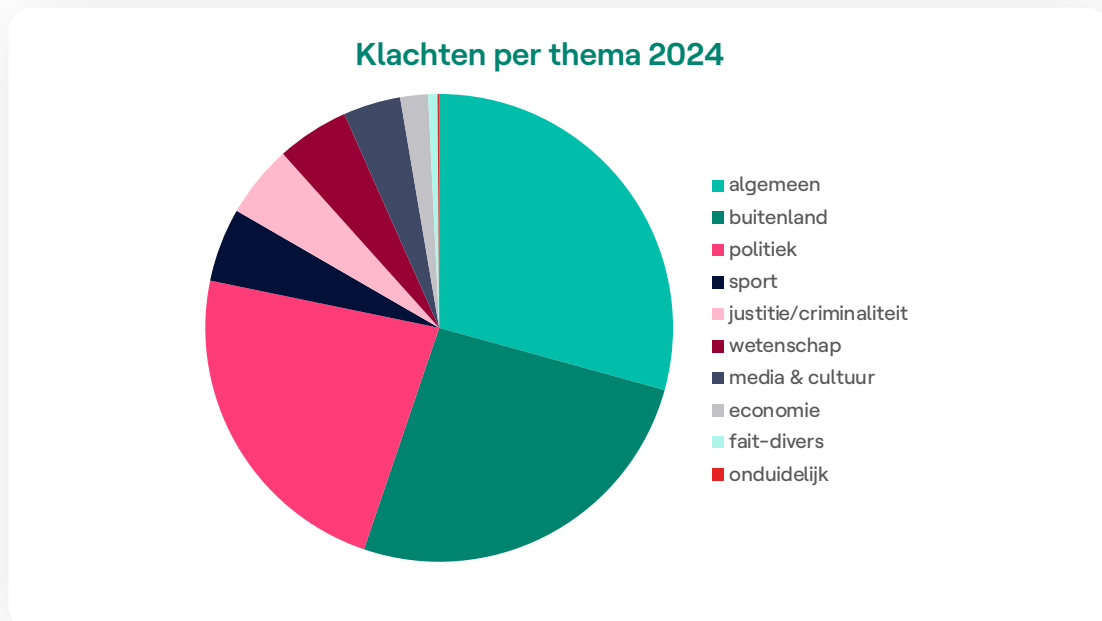
## Analyse van de klachten

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 gereendeerd. 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:

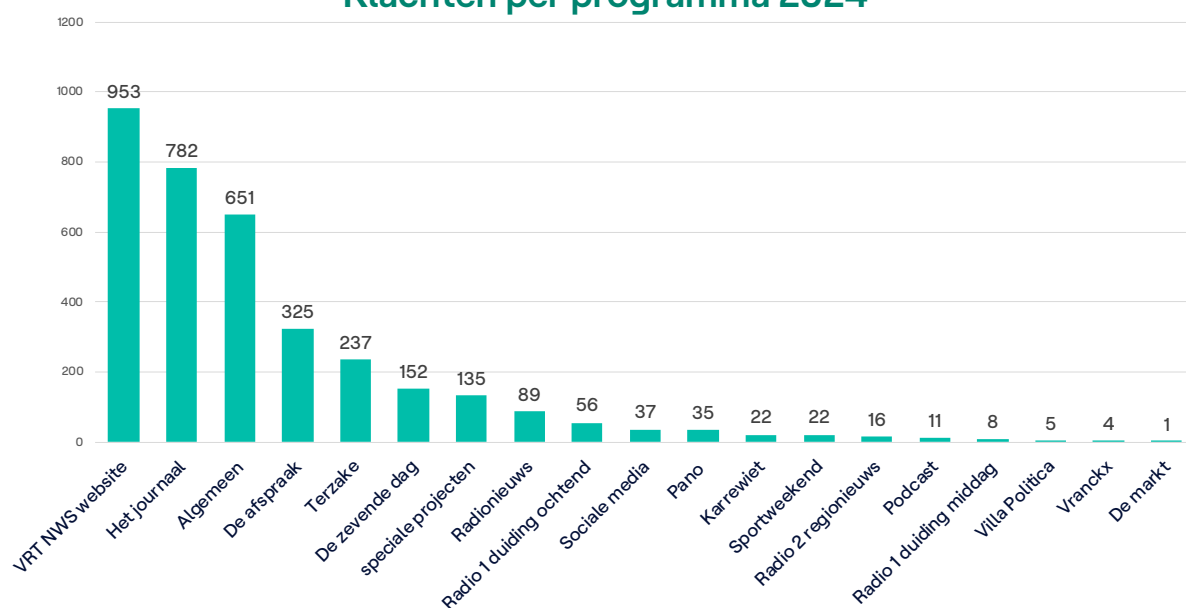
“Net als veel andere leerkrachten gebruik ik het jaaroverzicht in de klas. Het biedt mijn leerlingen, die vaak niet dagelijks nieuws consumeren, een helder en aansprekend overzicht van de belangrijkste gebeurtenissen van het afgelopen jaar. Dit overzicht zet aan tot reflectie en discussie over maatschappelijke 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-uidingsprogramma's blijven reacties genereren. In de categorie **speciale projecten** zitten voornamelijk de extra verkiezingsprogramma's.

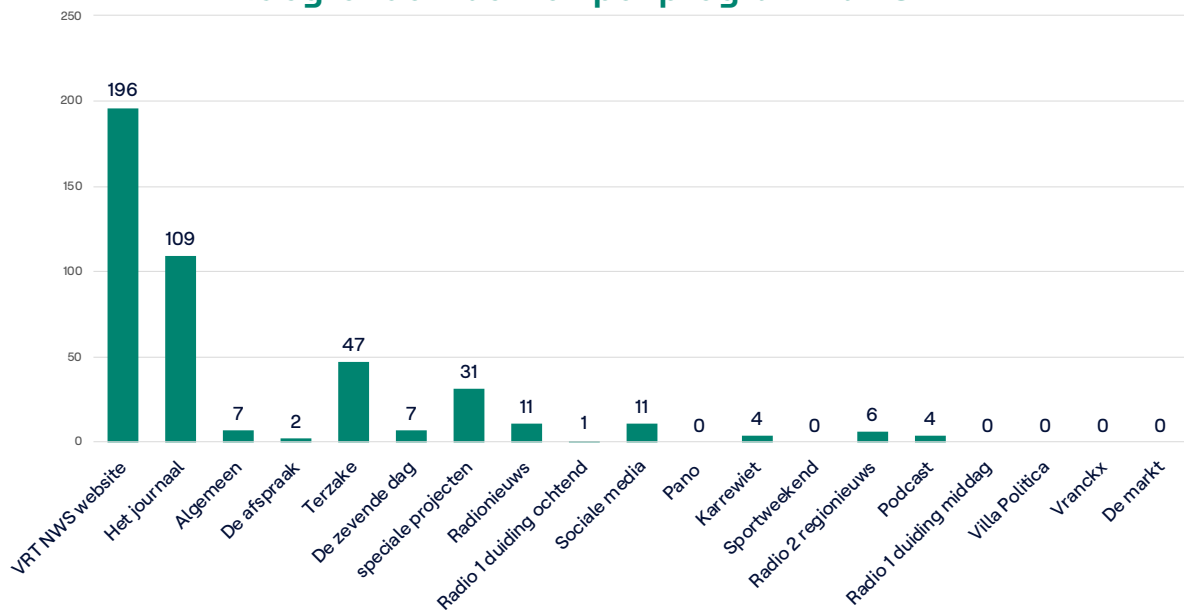
## Klachten per programma 2024



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
<b>VRT NWS website/app</b>	27%	21%	20%
<b>VRT NWS journaal</b>	22%	29%	31%
<b>Algemeen</b>	18%	19%	24%
<b>De afspraak</b>	9%	7,5%	6%
<b>Terzake</b>	6,5%	4%	5%
<b>De zevende dag</b>	4%	5%	5%
<b>Speciale projecten</b>	4%	Niet van toepassing	Niet van toepassing
<b>Radionieuws</b>	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
<b>Aandeel VRT NWS Journaal gegronde</b>	25%	32,5%	41%	31%	33%	17%
<b>Aandeel website/ app gegronde</b>	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 gegronde. Het merendeel van de **gegronde klachten** gaat over **onnauwkeurigheden**, 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](#)

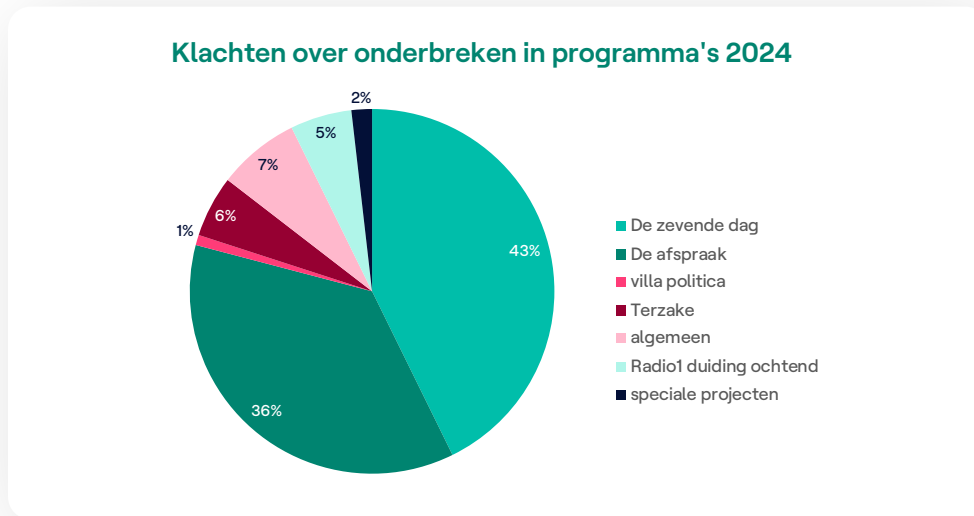
**Terzake** volgt met 237 klachten. Hier zat onder meer een goed georkestreerde campagne van de Vlaamse bioboeren voor iets tussen. Ze voelden zich “onfair” behandeld in een reportage met als kop “**Is biovoeding ongezond?**”. In een kettingsbrief vroegen ze een rechtzetting, hoewel de sector in de reportage 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.

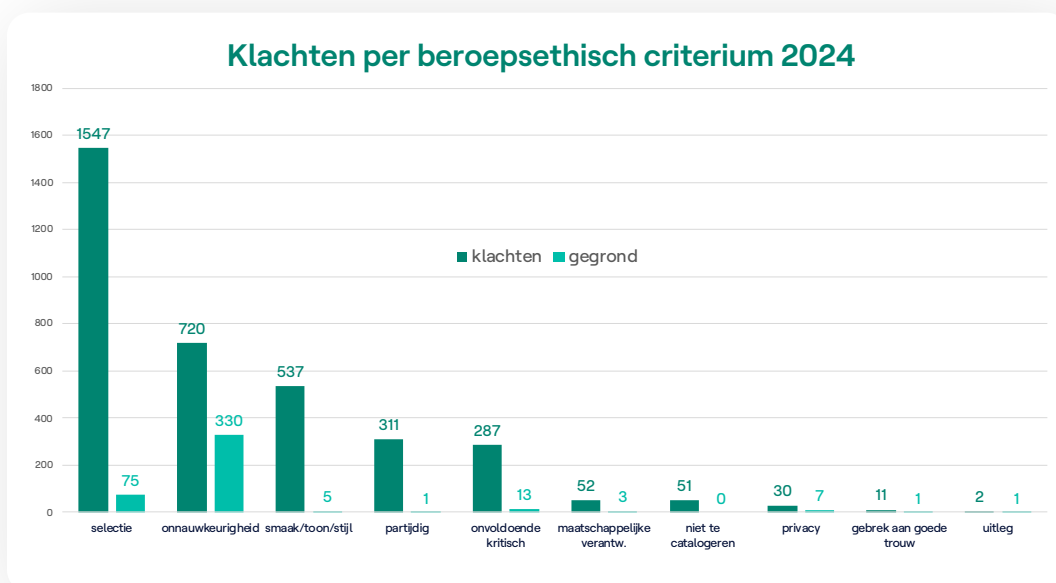


Klachten over onderbreken worden **zelden gegrond** verklaard, maar zijn wel vaak een **aandachtspunt** voor de redactie. Het nieuwsombudsteam bekijkt elk studiosgesprek waar er klachten over binnenkomen en let erop of de gast zijn of haar standpunt voldoende uiteen kon zetten.

## 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.



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 opletende 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
<b>Taalfoutmeldingen</b>	233	276	142	190	151	151
<b>Gegronde</b>	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 **privacykwesities**. 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.

# 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 studiegesprek 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:**

Middagsessies: 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)

A low-angle, upward-looking photograph of a wooden structure. The structure features a large, curved wooden roof with a radial grain pattern, supported by a series of horizontal wooden planks. The lighting is warm, suggesting late afternoon or early morning, with a bright blue sky and scattered white clouds visible in the upper right corner. The overall composition is dynamic, with strong geometric lines and a sense of height and scale.

**vrc**