

vṛ nws



Jaaroverzicht Nieuwsombudsvrouw 2025

Buitenlandse berichtgeving zet de toon

Inhoud

1. Vooraf	3
1.1. Wat doet de nieuwsombudsvrouw?	7
1.2. 2025 samengevat	7
2. Aantal contactnames	4
2.1. Evolutie van het aantal contactnames per maand	7
2.2. Verdeling van het aantal contactnames per type	7
3. Wie neemt contact op met de nieuwsombudsvrouw?	6
4. Welke thema's leefden het meest?	7
4.1. Conflict in het Midden-Oosten	7
4.2. Verenigde Staten	7
4.3. Vernieuwingen programma's	8
5. Analyse van de klachten	11
5.1. Verdeling van de klachten per inhoudelijk thema	11
5.2. Welke programma's / platformen genereren klachten?	12
5.3. Verdeling van de klachten per beroepsethisch criterium	17
6. Contactnames met persoonlijk belang	21
6.1. Analyse van de contactnames met persoonlijk belang	21
6.2. Beoordeling en verdere afhandeling van contactnames met persoonlijk belang	22
7. Aanbevelingen	23
7.1. Onnauwkeurigheden en taalfouten	23
7.2. Privacy	23
7.3. Kritische duiding	23
7.4. Transparantie	23
8. Publicaties	25
9. Workshops	26

1 Vooraf

1.1 WAT DOET DE NIEUWSOMBUDSVROUW?

De nieuwsombudsvrouw speelt een **bemiddelende rol tussen het publiek en de redactie**. Samen met twee vaste medewerkers behandelt ze **onafhankelijk** vragen, opmerkingen en klachten van kijkers, lezers en luisteraars over de programma's en platformen van VRT NWS.

In onze mailbox komt de mening van het publiek ongefilterd binnen. Alle mails worden met aandacht gelezen en **afgetoetst aan de journalistieke deontologie**, meer bepaald het redactiestatuut, de richtlijnen voor onpartijdigheid en de Code van de Vlaamse Raad voor de Journalistiek.

Het nieuwsombudsteam geeft relevante vragen, opmerkingen en suggesties door aan de redactie, geeft ook adviezen over hoe het beter kan en laat fouten rechtzetten. Het doel is om de **kwaliteit van de berichtgeving te verhogen**.

Interactie en transparantie zijn vandaag de dag een must voor elk nieuwsmedium. De meerderheid van de mailers krijgt een persoonlijk antwoord. Het is belangrijk om fouten toe te geven, maar evengoed om uit te leggen wat de redactionele vrijheden zijn. De nieuwsombudsvrouw publiceert **columns** en **correcties en aanvullingen** bij de berichtgeving.

1.2 2025 SAMENGEVAT

- 8.861 contactnames via mail, de helft ervan zijn klachten
- 12 procent van de klachten is gegrond, een stijging in vergelijking met 2024
- Bijna 77 procent van de gegronde klachten gaat over onnauwkeurigheden
- Het aantal taalfoutmeldingen lag de afgelopen 7 jaar nog nooit zo hoog
- 167 contactnames hadden een persoonlijk belang, een stijging in vergelijking met 2024
- 1 op de 3 klachten gaat over de website en app van VRT NWS
- 1 op de 4 klachten gaat over het *VRT NWS Journaal*
- 1 op de 10 contactnames gaat over het conflict in het Midden-Oosten
- 44 procent van de klachten gaat over de selectie van het nieuws
- 67 procent van de mailers is mannelijk

2

Aantal contactnames

In 2025 waren er **8.861 contactnames** via mail, de helft daarvan zijn klachten. Er waren minder contactnames, maar iets meer klachten in vergelijking met vorig jaar. Het **gegrondheidspercentage** ligt met **12 procent** vrij hoog in vergelijking met de afgelopen jaren. Dat betekent dat de klachten van hogere kwaliteit waren. Mensen hadden meer gelijk.

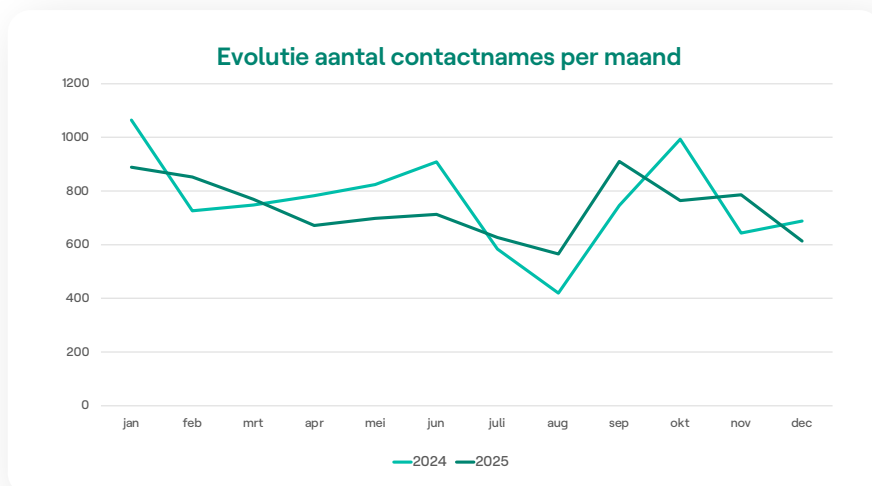
We ontvingen **167 contactnames met persoonlijk belang**, waarbij de persoon die contact opneemt, zelf rechtstreeks of onrechtstreeks, deel is van de berichtgeving. Dat is een opmerkelijke stijging in vergelijking met vorige jaren. Vooral in verband met privacy kwamen er opvallend meer contactnames binnen. Deze mails moeten verplicht binnen de 45 dagen behandeld worden.

	2025	2024	2023	2022	2021	2020	2019
Contacten	8.861	9.128	9.035	7.404	12.671	12.786	5.574
Klachten	4.489	4.478	4.575	3.797	6.863	7.551	3.900
Gegronde klachten	540 (12%)	436 (9,7%)	375 (8,2%)	365 (9,6%)	538 (7,8%)	687 (9,1%)	691 (17,7%)
Persoonlijk belang	167	108	85	99	65	110	88

2.1

EVOLUTIE VAN HET AANTAL CONTACTNAMES PER MAAND

De pieken in de klachtenstroom volgen de actualiteit. In 2024 vallen vooral juni en oktober op, de maanden waarin er verkiezingen plaatsvonden in ons land. In 2025 gingen de contactnames over veel diversere thema's. In het begin van het jaar lag het aantal mails vrij hoog. **Donald Trump** miste zijn start als president van de Verenigde Staten niet en **Elon Musk** zorgde voor beroering in onze mailbox met zijn controversiële armgebaar. Ook de **regeringsvorming** en het **nieuwe regeerakkoord** deden mensen in de pen kruipen.



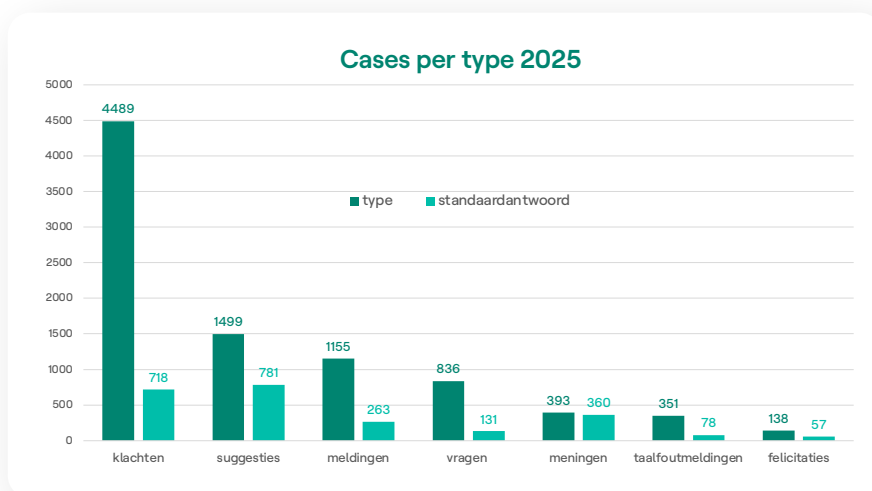
Daarna daalde het aantal contactnames. Eind april en begin mei kwam er een heropleving door het **overlijden van paus Franciscus** en de **verkiezing van de nieuwe paus**. In juli en augustus was het drukker dan vorig jaar. Dat had vooral te maken met de gestage stroom aan mails over het **conflict in het Midden-Oosten** die ook dan bleef aanhouden.

In september kwam de grootste piek van 2025 met de **vernieuwing van de duidingsprogramma's** en de berichtgeving over de **moord op Charlie Kirk**.

2.2

VERDELING VAN HET AANTAL CONTACTNAMES PER TYPE

In 2025 behandelde het nieuwsombudsteam **8.861 mails**. Net zoals andere jaren zijn ongeveer **de helft daarvan klachten**. De andere helft zijn suggesties, vragen, meningen, meldingen en felicitaties.



2.2.1. KLACHTEN MEER PERSOONLIJK BEANTWOORD

6.473 mails werden **persoonlijk beantwoord**. De rest kreeg een standaardantwoord. 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.

27 procent van de contactnames kreeg een **standaardantwoord**, dat is meer dan de vorige jaren. Mensen die een **klacht** stuurden kregen wél vaker een persoonlijk antwoord. Daar ligt het percentage **standaardantwoorden** met **16 procent** lager dan de vorige jaren.

Het nieuwsombudsteam koos er dit jaar bewust voor om meer in te zetten op het persoonlijk beantwoorden van klachten en meer standaardantwoorden te sturen bij suggesties en meningen. Relevante suggesties en meningen werden uiteraard nog steeds doorgegeven aan de redactie, want die blijven zeer waardevol. Maar door die niet meer allemaal persoonlijk te beantwoorden, kwam er **meer ruimte om klachten te onderzoeken**, wat toch de hoofdopdracht is van het nieuwsombudsteam. Dat blijkt ook uit de cijfers. In 2024 kregen 3.548 klachten een persoonlijk antwoord, in 2025 waren dat er 3.771.

2.2.2. GEGRONDHEIDSPERCENTAGE GESTEGEN

Van de in totaal **4.489 klachten** waren er **540 gegrond**. Het **gegrondheidspercentage** komt zo op **12 procent**. Daarmee ligt het grondheidspercentage hoger dan de vorige jaren. Bijna 77 procent van de gegronde klachten

gaat over inhoudelijke fouten. De meeste gegronde klachten zitten bij de website en app van VRT NWS en bij het *VRT NWS Journaal*. Dat zijn ook de platformen die de meeste klachten genereren.

Het is belangrijk om mee te geven dat 1 gegronde klacht **niet staat voor 1 fout**. Over 1 fout kunnen immers verschillende gegronde klachten binnenkomen.

2.2.3. MEER TAALFOUTMELDINGEN

Het nieuwsombudsteam houdt ook de **taalfoutmeldingen** bij die binnenkomen. Die worden apart geteld en maken geen onderdeel uit van de klachten. Het aantal taalfoutmeldingen lag de afgelopen 7 jaar nog nooit zo hoog.

	2025	2024	2023	2022	2021	2020	2019
Taalfoutmeldingen	353	233	276	142	190	151	151
Gegronde	192	131	171	63	88	57	94

In vergelijking met vorig jaar kregen we **bijna dubbel zoveel taalfoutmeldingen binnen over de website en app** (een stijging van 97 naar 188). Dat is opvallend, want daar staat bij elk artikel een knop “fout opgemerkt” waarmee mensen rechtstreeks een fout kunnen melden aan de redactie. Die knop verdween dit jaar in de app onder een icoontje, waardoor sommige mensen hem niet meer vonden. Ze stuurden hun foutmelding dan door naar ons. (zie ook hoofdstuk 5.2.1.)

Ook over het *VRT NWS Journaal* kwamen er **meer taalfoutmeldingen** binnen dan vorig jaar. Hier was er een stijging van 80 naar 101. Taal- en tikfouten blijven een bron van ergernis voor kijkers, lezers en luisteraars.

“Bij het artikel met getuigenissen over de huurmarkt, stelde ik me toch weer vragen over de zorg die de redactie aan taal besteedt: “Kalsang’s collega”? De regel is nochtans eenvoudig. Dit is lang niet de eerste keer dat andere nieuwsgebruikers of ikzelf opmerkingen rond het taalgebruik van de nieuwsredactie insturen. Het is goed dat er een nieuwsombudsdienst bestaat en dat elk artikel een “Fout opgemerkt?”-functie heeft, maar ik heb de indruk dat het hier om water naar de zee dragen gaat, dat de proporties zoek zijn en dat het werk in de eerste plaats op de nieuwsredactie zelf gedaan dient te worden. Dit laatste valt ook af te leiden uit deze tekst op de VRT-website zelf: het taalbeleid van de omroep staat in het Taalcharter, een leidraad voor alle VRT-medewerkers. Het beschrijft de rol van VRT als uitdrager van verzorgd, helder en efficiënt taalgebruik.”

2.2.4. WAT MET VEELKLAGERS?

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.

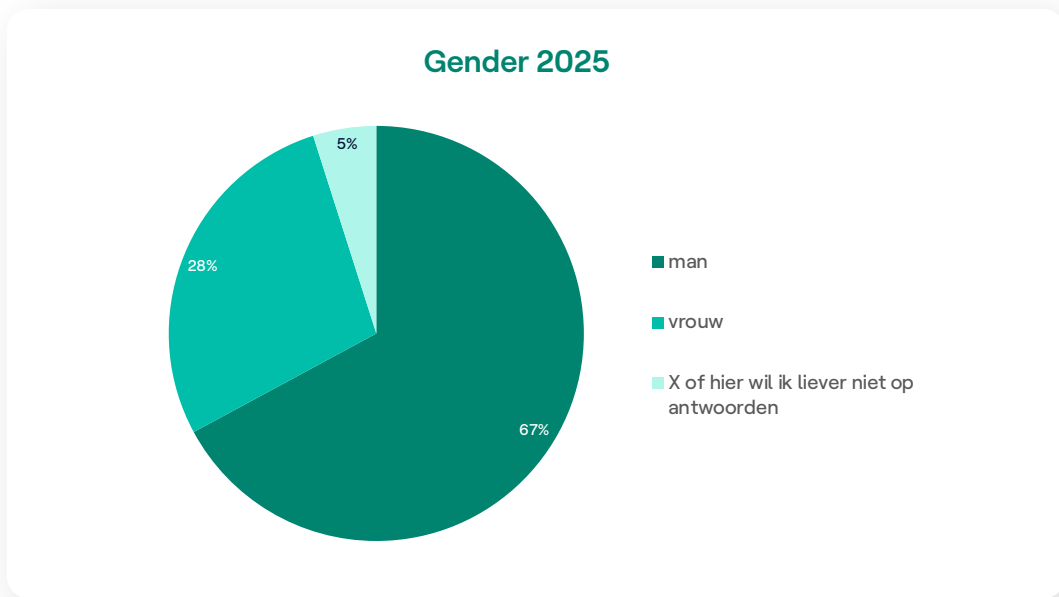
In 2025 waren er **1.622 contactnames** van “veelklagers”. (In 2024 waren dat er 1.525, in 2023 1.013, in 2022 1.087 en in 2021 1.332.) Hun mails worden altijd gelezen, maar alleen beantwoord als de klager een punt heeft of als er een evident tegenargument is voor een foute aanname van de klager. 87 mails werden zo nog individueel beantwoord, 220 kregen alsnog een standaardantwoord. Die zijn mee opgenomen in de algemene cijfers.

1.315 mails van “veelklagers” werden gelezen en daarna geannuleerd, meestal omdat ze een mening bevatten, maar geen concrete klacht over de berichtgeving van VRT NWS of omdat ze al een gelijkaardig antwoord kregen op een eerdere klacht. Die mails zijn niet opgenomen in de cijfers. Deze aanpak bestaat al jaren, met medeweten van de Vlaamse Ombudsdienst. Ook scheldmails en anonieme mails worden niet behandeld.

3

Wie neemt contact op met de nieuwsombudsvrouw?

De mediagebruikers die de nieuwsombudsvrouw 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 geen sociodemografische gegevens gevraagd.



4

Welke thema's leefden het meest?

De onstabiele geopolitieke situatie in de wereld hield de mensen heel erg bezig. Het grootste deel van de contactnames ging over **buitenlandse berichtgeving**, zoals het Israëliisch-Palestijns conflict en de tweede ambtstermijn van de Amerikaanse president Donald Trump. Daarnaast voerde de nieuwsdienst in 2025 ook enkele **vernieuwingen** door **in de programma's** waarover mensen graag hun mening deelden.

4.1

CONFLICT IN HET MIDDEN-OOSTEN

Het Israëliisch-Palestijns conflict leverde de meeste contactnames op. **Bijna 1 op de 10 mails ging over dit onderwerp**. Van de 865 contactnames waren er 607 klachten (70%). Die cijfers liggen hoger dan vorig jaar. De polarisering in de mailbox liep op sommige momenten hoog op.

Eenzijds eisten **pro-Palestijnse actievoerders** dat VRT NWS hun versie van de feiten overnam. Dat ging dan niet alleen over de berichtgeving over de oorlog in Gaza zelf, maar ook over pro-Palestijnse acties in binnen- en buitenland.

“Ik zag zonet het journaal van 13u, waar gezegd werd dat het zeilschip Madleen door het Israëliische leger werd 'tegengehouden en afgeleid'. Dit is onjuist. Het zeilschip werd op een onwettige manier geënterd, waarna de opvarenden niet afgeleid maar gekidnapt werden. Ik begrijp dat de berichtgeving van een nationale omroep om neutraliteit vraagt, maar alstublieft, noem een kat een kat. Door het ongewapend zeilschip met hulpgoederen te enteren en de opvarenden te overmeesteren, treedt Israël maar weer eens het internationaal (scheeps)recht met de voeten. Benoem de dingen wat ze zijn: misdaden.”

Anderzijds bleef ook het verwijt terugkeren dat VRT NWS het **perspectief van Israël** te weinig naar voren bracht en antisemitisme aanwakkerde.

“De stemmen van de Israëliische bevolking – mensen die vrede willen, die respect hebben voor andere religies en levenswijzen – worden nauwelijks gehoord. Er wordt ook nauwelijks stilgestaan bij het lot van de gijzelaars of de morele verantwoordelijkheid van de bevolking van Gaza zelf, die zich zelden publiekelijk uitspreekt tegen Hamas of hun gijzelneming. Door deze eenzijdige berichtgeving groeit de haat tegen Israël, een land dat ondanks alle uitdagingen een democratie blijft. De manier waarop de VRT het conflict verslaat, voedt negatieve beeldvorming en polarisatie, ook onder jongeren in België. Dat is verontrustend.”

De meeste klachten over de berichtgeving over het Israëliisch-Palestijns conflict werden beoordeeld als **ongegrond**. Uit de vele reacties blijkt wel dat het zo goed als **onmogelijk** is om over de oorlog in Gaza te **berichten op een manier die bij geen enkele overtuiging weerstand zal oproepen**. Mensen focussen zich in hun klacht vaak op één woord, één zin, één bericht, één interview of één uitzending die volgens hen dan partijdig is.

Het redactiestatuut laat echter toe dat de onpartijdigheid van VRT NWS over een iets langere periode en over meerdere uitzendingen en publicaties wordt beoordeeld. Wij vragen mensen dan ook vaak om **naar het geheel van de berichtgeving te kijken**. Daarin mogen alle relevante stemmen, opinies en standpunten aan bod komen. Mensen zullen dus altijd meningen horen waarmee ze het eens zijn en meningen waarmee ze het niet eens zijn.

Een veel terugkerende vraag was om **te spreken over een “genocide”**. In juni kwam er hierover een duidelijke richtlijn van de hoofdredactie en de deontologische adviesraad. Daarin werd transparant uitgelegd hoe VRT NWS bericht over het geweld in Gaza en welke termen de redactie daarbij gebruikt. Dat is iets wat ik als nieuwsombudsvrouw alleen maar kan toejuichen.

› [Hoe VRT NWS bericht over het geweld in Gaza: welke termen we gebruiken en waarom | VRT NWS: nieuws](#)

In augustus schreef ik een column over de berichtgeving over de oorlog in Gaza:

› [“Beste nieuwsombudsvrouw, de berichtgeving over de oorlog in Gaza is eenzijdig” | VRT NWS: nieuws](#)

Dat de kritiek zowel uit pro-Palestijnse als pro-Israëlische hoek komt, ziet de redactie over het algemeen als een positief signaal, maar alertheid blijft geboden. Er woedt immers **een informatieoorlog** met heel wat desinformatie en propaganda. Daarin op een onpartijdige manier navigeren, blijft elke dag een uitdaging. De reacties in de mailbox van het nieuwsombudsteam kunnen helpen om de redactie daarbij alert te houden.

Uit de **suggesties en vragen** die we over dit onderwerp binnenkregen, bleek dat mensen hun **informatie vaak van sociale media** halen en die verhalen ook wilden zien op VRT NWS. Ze vroegen ook af en toe om **nieuws te checken**.

4.2

VERENIGDE STATEN

In 2024 begon de **Amerikaanse president Donald Trump** aan zijn tweede ambtstermijn. De berichtgeving over de Verenigde Staten was een tweede thema dat erg leefde in onze mailbox. Hier kwamen 420 contactnames over binnen, waaronder 294 klachten (70%). De meeste klachten waren ongegrond.

De berichtgeving rond **Donald Trump** wekte verdeeldheid op. Veel mensen lieten ons verstaan dat ze het te veel vonden of te negatief. Terwijl anderen de berichtgeving dan weer te weinig kritisch vonden.

“Ik lees vrt nieuws als enige bron van degelijk nieuws. Moeten we nu echt weer de volgende 4 jaar het sporadische andere nieuws gaan zoeken tussen al dat Trump gedoe? Of gewoon geen vrt nieuws meer lezen? Er is geen enkel zinnig woord over die man te zeggen, geef dus ander nieuws ook een kans, en liefst ook wat positief nieuws. Misschien zullen er dan enkele mensen minder in een depressie geraken.”

“Overall waar kan berichten jullie negatief over de Trump administratie. Belachelijk. Op wat baseert u zich ?? Bewijst ten volle uw leftie vooringenomenheid en verspreiding van zaken die kant noch wal raken. Triestig.”

“Het Journaal wordt zeer breed bekeken. Trump is een belangrijk thema. Maar hij komt te vaak in beeld zoals hij in beeld wil komen, zoals het ophouden van een pas getekend “Presidential Order” of zijn tariefplan. Zo gaat de boodschap dat hij onwaarheden of leugens verkondigt of onzinnige besluiten neemt verloren. Want dat wordt maar -bijna tussen neus en lippen- gezegd door de nieuwslezer (v/m). Trump propaganda staat in de kijker, en naar gefundeerde en terechte kritiek moet je zoeken. Dat is niet correct! Het lijkt wel verregaande zelfcensuur die in bijna alle media gevolgd wordt.”

In het voorjaar was er ook een klachtengolf in verband met de berichtgeving over **het handgebaar van Elon Musk en Steve Bannon**. Sommige mensen begrepen niet dat de redactie het geen “Hitlergroet” noemde. De redactie kan dit enkel doen als ze dit met 100 procent zekerheid kan zeggen en in dit geval was er twijfel of het wel zo bedoeld was. De kijkers konden hier op basis van de informatie zelf hun conclusies trekken.

Ook de berichtgeving over **Charlie Kirk** zorgde voor een piek aan klachten. De Amerikaanse politieke activist werd in september doodgeschoten. Hoewel de man in Vlaanderen slechts bij een klein en jong publiek van influencers bekend was, groeide dit uit tot groot nieuws. De redactie omschreef Kirk als **radicaal-rechts**, iets wat wrevel opwekte bij bepaalde mediagebruikers.

“Met deze mail wil ik mijn bezorgdheid uiten over de berichtgeving op uw website met betrekking tot de moord op Charlie Kirk. In artikels wordt hij herhaaldelijk omschreven als “radicaal-rechts politiek activist”. Ik begrijp dat media context willen schetsen, maar het gebruik van dergelijke labels werkt sterk polariserend. Termen als “radicaal-rechts” zijn geen neutrale beschrijvingen, maar waardeoordelen die lezers in een bepaalde richting duwen. In dit geval vind ik het extra problematisch, omdat iemand vermoord is omwille van zijn ideeën. Door hem onmiddellijk in een extreme categorie te plaatsen, ontstaat de indruk dat zijn dood op de een of andere manier verklaarbaar of zelfs gerechtvaardigd zou zijn.”

De klachten werden besproken met de redactie en zij zette bij enkele artikels een verklarende uitleg waarom Kirk omschreven werd als radicaal-rechts. Dat is een omschrijving die VRT NWS gebruikt om mensen te duiden met radicale ideeën. Die bleek Kirk wel te hebben.

De berichtgeving over de Verenigde Staten zal ook de komende tijd het nieuws nog beheersen. Het beleid van het land heeft een grote invloed op Europa en de internationale rechtsorde. Uit de contactnames blijkt dat ook hier **polarisering** optreedt, maar die is – althans in onze mailbox - veel **minder uitgesproken** dan bij het conflict in het Midden-Oosten.

4.3

VERNIEUWINGEN PROGRAMMA'S

VRT NWS voerde in 2025 een aantal vernieuwingen door in de programma's. Dit riep wel wat weerstand op, wat zich ook vertaalde in de mailbox met 256 contactnames, waarvan 232 klachten (90%). Ze gingen over de vernieuwing van de tv-duidingsprogramma's, het jaaroverzicht en het nieuwe anker bij VRT NWS Laat.

De Zevende Dag werd het grondigst onder handen genomen. Sinds september is het een programma van 1 uur met één centrale gast. Het kreeg een nieuw decor en nieuwe presentatoren. Dat was voor veel mensen een grote verandering. Sommigen lieten ons ook ronduit weten dat ze zouden afhaken.

“Ik ben al vele jaren trouwe kijker van De Zevende Dag. De diversiteit in het programma maakte het net zo boeiend en uniek. Debat, muziek, sport, maatschappelijke problemen, aspecten telkens goed belicht door onderbouwde interviews. Wat ik vooral mis en nergens anders meer vind is het debat (goed gemodereerd) ivm maatschappelijke problemen en politieke beslissingen tussen specialisten, ervaringsdeskundigen uit de verschillende maatschappelijke velden. Wat er tijdens deze debatten gezegd werd, werd soms ook meegenomen in de verdere besluitvorming, er werd ook vaak naar verwezen in de latere journaals. Ik vind het wegvallen hiervan een erg verontrustende evolutie voor een openbare omroep, een kans minder om aan kritische journalistiek te doen.”

“Ik ben een trouwe kijker van De Zevende Dag (van jongvolwassene tot nu van middelbare leeftijd). De Zevende Dag was steeds een zeer informatief en “meningvormend” rustmoment. Topkwaliteit! Uiteraard zal de verandering een aanpassing vergen... Deze aanpassing zal ik waarschijnlijk niet kunnen maken. Het decor is zó overprikkelend: blinkende lamp, schommels, boeken overal en op elke manier, planten, een afwasbak, stoelen, een gebroken witte lijn bovenaan, papieren, tafels, pilaren, ... Telkens een veelheid in alle kleuren en vormen. Er is geen enkel ietwat rustiger beeld.”

Ook **De Afspraak** kreeg in september een make-over met een nieuw decor en twee moderatoren die week om week afwisselen. Er was ook ruimte voor publiek in de studio. Vooral dat laatste kon niet iedereen smaken.

“Waar het programma vroeger gekenmerkt werd door een rustige, professionele en duidende aanpak, lijkt het nu meer op een talkshow met de allures van een late night show. De aanwezigheid van toeschouwers en de nadruk op entertainment zorgen voor een gevoel van sensatie, wat ten koste gaat van de inhoudelijke diepgang en de ernst waarmee onderwerpen worden behandeld.”

“De nieuwe studio van ‘De Afspraak’ is een totale mislukking: het lijkt meer op een ‘kabberdoesken’ dan een nieuwsstudio. Ook de meerwaarde van het live-publiek ontsnapt me – ze mogen niks zeggen, zijn gewoon een deel van het decor. Een desillusie! Dit kon veel soberder, wat de objectieve uitstraling ten goede zou komen. De zogezegd warme omgeving, het ‘gezellig onderonsje’ dat blijkbaar nagestreefd wordt staat in schril contrast met de objectiviteit die we eigenlijk van de VRT verwachten.”

Dat VRT NWS die vernieuwingen doorvoerde **om vooral een jonger publiek te bereiken**, viel niet bij iedereen in goede aarde. Dat was nog uitgesprokener bij de kritiek op **het ontbreken van een jaaroverzicht op televisie**. Vooral oudere kijkers voelden zich hierdoor buitengesloten, maar ook jongere mensen lieten ons weten dat het alternatieve online aanbod door hen niet gesmaakt werd.

“Het, opnieuw, ontbreken van een jaaroverzicht van VRT nieuws is een toch wel erg jammere zaak. (Dit vervangen door ‘dit was 2025’ een zo mogelijk nog triester feit...) Ergens lees ik het volgende: “Mensen tussen 20 en 50 consumeren hun nieuws vandaag vooral digitaal”, verdedigt hoofdredacteur Elke Jacobs die keuze. Als vroege dertiger kan ik uit mezelf en mijn omgeving zeggen dat er zeker nog vraag is naar bepaalde zekerheden van de openbare nieuwsdienst.”

“Bij de voorstelling van het jaaroverzicht van de sociale media tijdens het journaal, heb ik enkele bedenkingen. Om te beginnen ziet het er erg hectisch uit, waardoor het niet mogelijk is om er langer dan een minuut naar te kijken. Daarbij vind ik het niet fijn dat men mij in elke zin met “jullie” aanspreekt. Daardoor krijg ik het gevoel dat u het tegen een anonieme massa jongeren hebt en voel ik me dus helemaal niet persoonlijk aangesproken. Tenzij dit jaaroverzicht speciaal bedoeld is voor de jongeren op sociale media en er dit jaar voor mij geen jaaroverzicht is. In dat geval hebben deze opmerkingen uiteraard geen zin en verontschuldigd ik mij voor het storen.”

In het voorjaar lokte de introductie van **een nieuw journaalanker bij VRT NWS Laat** wel wat reactie uit. Vooral haar snelle manier van praten was een aandachtspunt.

“Fijn een nieuw en jong gezicht te zien die het late journaal presenteert. Ik vraag me alleen af of die dame wel ademt wanneer ze spreekt. Ze spreekt zo snel zonder echt deftig te articuleren zodat ik me eveneens afvraag of oudere mensen wel mee kunnen met de snelheid en verstaanbaarheid. Misschien toch nog even bijsleutelen maar toch met alle respect.”

Uiteraard horen we bij het nieuwsombudsteam vooral wat er niet goed is. Als nieuwsombudsvrouw heb ik geen dwingende zeggenschap in de programmaformats. De meest relevante inhoudelijke en stilistische opmerkingen werden bezorgd aan de hoofdredactie, zodat zij eventueel kan bijsturen waar nodig.

5

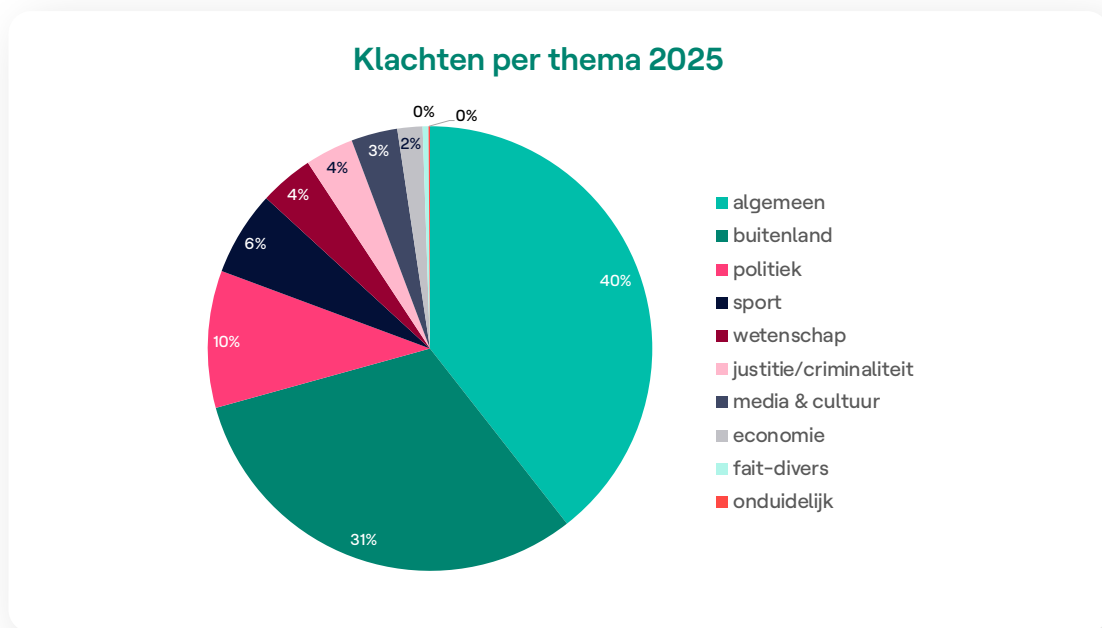
Analyse van de klachten

Voor de analyse van de klachten kijken we enkel naar de klachten die een **persoonlijk antwoord** kregen. Dat zijn immers de klachten die het nieuwsombudsteam onderzocht heeft. Klachten die een standaardantwoord kregen, worden niet meegenomen in deze cijfers. In totaal gaat het om **3.771 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 klachten in verband met **buitenlandse berichtgeving** is opnieuw toegenomen. Het is nu zelfs net iets groter dan het aandeel politiek, sport, wetenschap, justitie/criminaliteit, media & cultuur, economie en fait-divers samen.



Het valt op dat het effect van de verkiezingen vorig jaar is uitgewerkt en het aandeel klachten over de **politieke berichtgeving** sterk gedaald is.

THEMA	AANDEEL KLACHTEN			
	2025	2024	2023	2022
Algemeen	40%	29%	38%	44%
Buitenland	31%	26%	21%	20%
Politiek	10%	23%	14%	11%

5.1.1. “OORLOGSTAAL”

In hoofdstuk 4 werden de grootste inhoudelijke nieuwsthema's al besproken. De onstabiele geopolitieke situatie vertaalde zich ook naar het binnenlandse nieuws. Zo kregen we in het voorjaar wel wat klachten dat VRT NWS te veel meeging in de “oorlogstaal” en weinig kritisch was voor het plan van de regering om meer te investeren in defensie.

“Waarom mogen jullie journalisten de vele miljarden die nu plots moeten worden aangewend voor een ongekende wapenwedloop en voor Oekraïne niet in vraag stellen en aan de politici vragen waarom deze miljarden nooit werden aangewend voor onze interne veiligheid, zodat onze mensen 's avonds terug op straat durven komen, zodat er een halt kan worden toegevoerd aan de vele drugsdelicten, aan de vele verkrachtingen en bedreigingen die alle dagen geschieden?”

“Na jaren naar jullie programma's te kijken, die interessant en leerzaam waren, moet ik nu toch vermelden dat deze de laatste maanden vooral het rechts beleid ondersteunen door o.a. professoren en beleidsmakers van het rechtse gedachtegoed aan het woord te laten. Als je dan nu de mensen nog angst gaat aanpraten, zoals vanavond over DE dreiging van de Russen vind ik volledig van de pot gerukt.”

Het lijkt me journalistiek te verantwoorden dat over een thema als defensie militairen of mensen die connectie hebben met het leger aan het woord gelaten worden. De redactie liet ook wel andere stemmen horen, zoals mensen uit de vredesbeweging of politici die op de rem wilden staan in verband met de defensie-uitgaven.

Het is wel een **aandachtspunt** voor de redactie **om mensen goed te kaderen**. Als een expert bijvoorbeeld ook reservist in het leger is, geef je dat beter mee, net zoals je ook vermeldt dat een specialist banden heeft met de vredesbeweging.

5.1.2. OVERLIJDEN PAUS FRANCISCUS EN VERKIEZING NIEUWE PAUS

Eind april, begin mei kregen we een grote golf mails te verwerken in verband met de berichtgeving over het **overlijden van paus Franciscus** en de **verkiezing van de nieuwe paus**. De meeste mensen die ons contacteerden vonden de aandacht buitensporig. Dat is echter een journalistieke keuze die de redactie mag maken. Deze klachten werden beoordeeld als ongegrond.

“We begrijpen dat dit groot nieuws is en vooraan in het nieuws zit. Dat is heel normaal. Maar, bijvoorbeeld maandag, een hele uitzending over dit overlijden? Daar stellen we grote vragen bij! Naar ons aanvoelen is het maar een zeeer, zeer kleine fractie van de bevolking die nog echt bezig is met het geloof & 90% van de bevolking die dit zwaar overroepen vindt, zeker na al wat er in het verleden is gebeurd en verouderde gedachtegang de instelling uitstraalt. Volgens ons gebeuren er veel ergere (of mooiere) dingen in de wereld die zeker ook aandacht verdienen tijdens het journaal dan een 88-jarige man op het te verwachte einde van zijn leven.”

“Is het echt nodig om elk uur uitgebreid verslag te geven over het conclaaf en al dan niet zwarte of witte rook? Zeg gewoon dat er nog geen paus is en ga verder naar ander nieuws. Ik denk dat er op dit moment in de wereld genoeg nieuwsfeiten zijn die ook belangrijk, zo niet belangrijker zijn.”

Er waren wel gegronde klachten over het interview met de Belgische geestelijke **René Stockman** in het *VRT NWS Journaal* op de dag van het overlijden van de paus. Hij kwam kort aan het woord als een van de gelovigen op het Sint-Pietersplein in Vaticaanstad. Het *VRT NWS Journaal* omschreef hem foutief als generaal-overste van de Broeders van Liefde. Hij werd enkele jaren geleden door het Vaticaan uit zijn autoriteit ontzet. Bovendien werd hij in de documentaire *Godvergeten* door rechtstreekse getuigen beschuldigd van het toedekken van seksueel kindermisbruik. De reacties op dit interview waren zeer hevig.

“Ik ben naar het nieuws aan het kijken en merk dat men in een van de eerste reacties het woord geeft aan René Stockman. Dé man die er alles aan deed om seksueel misbruik in de kerk in de doofpot te steken, die zijn broeders beschermde ook al wist hij dat het anders was... Ik dacht dat men in de VRT het nieuws toch ook kent en toch een beetje ethiek heeft, een waardenbesef, een beetje erkentelijkheid heeft naar de slachtoffers. Zelfs in haar pure objectiviteit zou de nieuwsdienst moeten weten dat ze deze man niet aan het woord moet laten.”

De redactie heeft hier de avond zelf nog ingegrepen en beslist om de quotes niet meer te herhalen in het late journaal en om de **video met het interview offline** te halen. Het nieuwsombudsteam heeft hierover een **correctie/aanvulling** gepubliceerd.

5.1.3. POLITIEKE BERICHTGEVING

Hoewel het aandeel klachten in verband met de politieke berichtgeving niet zo hoog ligt dit jaar, wil ik hier toch even bij stilstaan. De nieuwe federale regering, het regeerakkoord, de regeringsverklaring, de begrotingsbesprekingen, het waren hoogdagen voor de politieke redactie. We kregen wel wat reacties binnen op de berichtgeving hierover. **Mensen willen zich hier duidelijk gehoord en erkend voelen.**

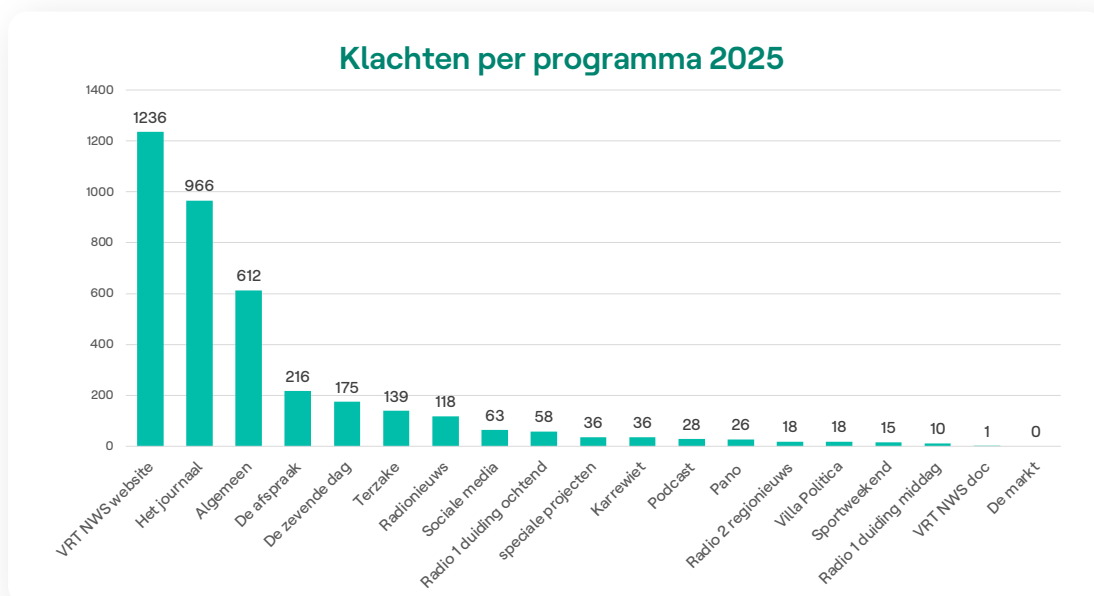
Als de redactie het heeft over de meerwaardebelasting, vinden mensen dat het beter over de maatregelen zou gaan die de financieel kwetsbare mensen treffen. Als het over de gevolgen voor de leerkrachten gaat, voelen de treinbegeleiders zich misnoegd. Als het over de vakbonden gaat die niet willen inleveren, willen jongeren dat er ook aan hun toekomst gedacht wordt.

Eenzijds is het belangrijk dat de redactie stilstaat bij de gevolgen van de maatregelen voor alle bevolkingsgroepen, maar anderzijds moet het publiek ook begrijpen dat niet alles tegelijk aan bod kan komen en dat die berichtgeving gespreid in de tijd moet bekeken worden. Interessante suggesties en getuigenissen werden telkens doorgespeeld naar de redactie.

5.2

WELKE PROGRAMMA'S / PLATFORMEN GENEREREN KLACHTEN?

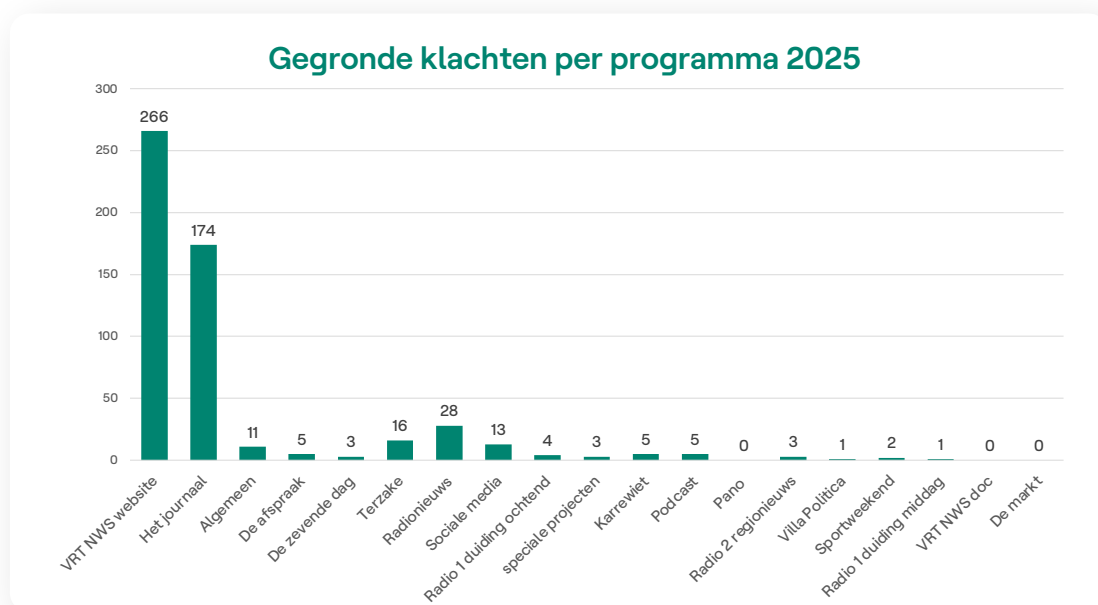
Net zoals vorig jaar gingen de meeste klachten over de **website en app van VRT NWS**. Het **VRT NWS Journaal** komt op de tweede plaats, gevolgd door de categorie algemeen. Die klachten gaan over het geheel van de VRT NWS-berichtgeving. De website en app van VRT NWS en het **VRT NWS Journaal** hebben veel output en een groot bereik. Het is dan ook niet onlogisch dat ze de meeste klachten genereren.



Het valt op dat het aantal klachten over de website en app van VRT NWS blijft stijgen. Vorig jaar waren het er 953, dit jaar zijn het er 1.236. Ongeveer één derde van de klachten die we binnenkrijgen gaat over de website en app.

PROGRAMMA	AANDEEL KLACHTEN			
	2025	2024	2023	2022
VRT NWS website/app	33%	27%	21%	20%
VRT NWS Journaal	26%	22%	29%	31%
Algemeen	16%	18%	19%	24%
De Afspraak	6%	9%	7,5%	6%
De Zevende Dag	5%	4%	5%	5%
Terzake	4%	6,5%	4%	5%
Radionieuws	3%	2,5%	7%	3%

De daling die vorig jaar bij het **VRT NWS Journaal** leek ingezet, blijkt toch weer te keren. Het aantal klachten steeg van 782 naar 966 . Dat is goed voor meer dan één vierde van de klachten. Het aandeel klachten over de **tv-duidingsprogramma's** neemt af.



Als we naar de **gegronde klachten** kijken, zien we een gelijkaardige trend. Zowel bij het *VRT NWS Journaal* als bij de website en app stijgt het aantal gegronde klachten. Bij de **website en app** gaat dit van 196 naar 266 en bij het **VRT NWS Journaal** van 109 tot 174. Dat betekent dat bijna de helft van de gegronde klachten over de website en app gaat. Ongeveer één derde gaat over het *VRT NWS Journaal*. Alle andere programma's zijn goed voor 19 procent van de gegronde klachten. Het aandeel gegronde klachten over de duidingsprogramma's neemt af.

	2025	2024	2023	2022	2021	2020	2019
Aandeel VRT NWS Journaal gegronde	32%	25%	32,5%	41%	31%	33%	17%
Aandeel website/ app gegronde	49%	45%	41%	31%	27%	33%	63%

5.2.1. VRT NWS WEBSITE EN APP

De website en app van VRT NWS leverden **1.236 klachten** op. Vorig jaar gingen de meeste klachten over onnauwkeurigheden, nu gaan er meer over selectie. Dat gaat dan bijvoorbeeld over onderwerpen die al dan niet aan bod komen of woordgebruik. **266 klachten** waren gegronde. Het merendeel van de **gegronde klachten** gaat over **inhoudelijke fouten** (41%).

We vermoeden dat de toename van het aantal klachten over de website en app onder meer te maken heeft met het **verplaatsen van de knop “fout opgemerkt”**. Met deze knop kunnen mensen rechtstreeks fouten in artikels melden aan de redactie. Die knop verdween in de app onder een icoontje, waardoor sommige mensen hem niet meer vonden. Ze stuurden hun foutmelding dan door via het klachtenformulier, waardoor ze bij ons terecht kwamen. Dit legde extra druk bij het nieuwsombudsteam, omdat al die foutmeldingen gecontroleerd moesten worden. Meestal bleek de fout al aangepast.

Een belangrijke gegronde klacht ging over **een artikel dat gebaseerd was op foute informatie en zonder rectificatie offline is gehaald**. Een aandachtige lezer stuurde daarover deze klacht.

“In de berichtgeving werd gesteld dat 8.800 studenten vorig jaar zou zijn overstapt van een academische naar een professionele bacheloropleiding. Dit cijfer werd gepresenteerd zonder de nodige kritische reflectie, gezien het feit dat het een aanzienlijk percentage van de jaarlijkse instromen voor academische bachelors zou vertegenwoordigen. Een dag later bleek echter dat het hier ging om cumulatieve cijfers over meerdere jaren, en niet om een jaarlijks aantal. Het artikel werd vervolgens offline gehaald.

Het is teleurstellend om vast te stellen dat VRT het nieuwsartikel heeft verwijderd zonder enige publieke rectificatie of verontschuldiging. Dit staat in schril contrast met de prominente plaats die VRT Factcheck krijgt, en de herhaalde nadruk op de hoge kwaliteit van de VRT-journalistiek ten opzichte van andere media. Het is des te opmerkelijker dat een ander medium, zoals Knack, wel een factcheck over dit specifieke nieuws publiceerde en daarbij expliciet de VRT als de oorspronkelijke bron van de onjuiste informatie aanwees.”

De cijfers werden opgepikt op basis van info die een kamerlid met de redactie had gedeeld. Hij had de cijfers opgevraagd bij minister van Onderwijs Zuhair Demir (N-VA). Die cijfers zijn niet meer verder gecheckt en de redenering van het kamerlid werd niet in vraag gesteld. Achteraf bleek het om cumulatieve cijfers te gaan, waardoor er niets meer van het nieuws overbleef. De redactie heeft toen beslist om het artikel offline te halen, zonder meer. Na klachten is er achteraf wel nog een rechtzetting gepubliceerd, maar de redactie had hier beter onmiddellijk transparant over gecommuniceerd. Dit voorval toont het belang aan van **een transparant correctiebeleid**.

5.2.2. VRT NWS JOURNAAL

Het aantal klachten over het *VRT NWS Journaal* **stijgt opnieuw**, na een terugval vorig jaar. Toen waren er 782 klachten, nu 966. 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 **inhoudelijke fouten**. 174 klachten waren gegrond.

De toename van het aantal klachten is niet zo eenvoudig te verklaren. Er zijn vooral meer klachten binnengekomen over selectie en presentatiestijl. Bij dat laatste spelen de klachten over het nieuwe anker bij Laet zeker een rol.

In het begin van 2025 veroorzaakte een **reportage over eetbare kerstbomen** wel wat ophef. Stad Gent had een campagne gelanceerd die mensen wou aanzetten om hun kerstboom te hergebruiken, bijvoorbeeld in soep of boter. Het journaal ging langs bij een kok die toonde welke culinaire gerechten je met dennennaalden op tafel kan toveren. Het FAVV reageerde fel: een kerstboom is helemaal niet geschikt voor consumptie. Dit leverde onder meer volgende terechte klacht op:

“In heel de commotie die ontstaan is betreffende het al dan niet verwerken van de afgedankte kerstboom in een gerecht, en de reacties die daarop kwamen van zowel FAVV, maar ook van verschillende media wereldwijd, stel ik mij volgende vraag: **Waarom wordt deze reportage gemaakt én uitgezonden? Doet de VRT dan niet aan fact-checking? Jullie brengen een reportage die inhoudelijk foutieve info bevat. Is er dan voorafgaand niemand geweest die er even bij stilstond om de juistheid van de feiten te controleren? Dit gaat over voedselveiligheid, wat als morgen iemand beweert dat één of andere zwam eetbaar is, gaan jullie dit dan ook vlotjes in een reportage gieten en op het journaal brengen?**”

Een andere klachtengolf ging over het tonen van de **AI-beelden van de arrestatie van Barack Obama** in het Witte Huis. In het eerste journaal hierover werd er wel mondeling bij vermeld dat het om nepbeelden ging, maar dat was voor sommige mensen niet genoeg.

“**Waarom wordt er bij het tonen van de door AI gegenereerde beelden over Barak Obama niet uitdrukkelijk vermeld dat dit door AI gegenereerde beelden zijn? Dit niet doen kan tot verkeerde interpretaties leiden. De vraag is ook of het überhaupt nodig is het hele filmpje te tonen vermits het niet echt is. Zo werk je verwarring in de hand, vrees ik.**”

In het [AI-beleid van VRT NWS](#) staat dat de redactie beelden mag tonen die gemaakt zijn met AI als ze zelf het onderwerp van de berichtgeving zijn. Dat materiaal moet dan wel duidelijk gelabeld zijn als AI. In het volgende journaal heeft de redactie wel schriftelijk bij de beelden vermeld dat het om AI-beelden ging.

5.2.3. TV-DUIDINGSPROGRAMMA'S

Terzake, *De Afspraak* en *De Zevende Dag* zijn samen goed voor **530 klachten**. Hier vallen vooral de klachten op over de vernieuwing van de duidingsprogramma's. Daarover hadden we het al in hoofdstuk 4.3.

Het totale aantal klachten over de tv-duidingsprogramma's is evenwel gedaald. In 2024 waren er twee grote klachtengolven: één over het gesprek met Fatema Al-Ghorra in *De Afspraak* (meer dan 100 klachten) en een georkestreerde campagne over een reportage over biovoeding in *Terzake*. Het gesprek dat dit jaar de meeste ophef veroorzaakte, was dat met sportjournalist **Ruben Van Gucht over Remco Evenepoel** in *De Afspraak*.

Het ging daarin onder andere over welke rol de islam speelt in het leven van de wielrenner. Bij de start van het wielerseizoen had hij verteld dat hij veel steun vond in het geloof van zijn vrouw. Van Gucht lanceerde in *De Afspraak* het gerucht dat Evenepoel “voor zijn schoonouders zou zorgen”. Iets wat door Evenepoel meteen in een post op sociale media werd ontkend. Veel mensen reageerden hier erg heftig op en eisten excuses van Van Gucht.

De meest inhoudelijke klachten gingen over de vraag of een journalist zomaar geruchten mag verspreiden over het privéleven van een sporter. Op zich werd hier geen deontologische fout gemaakt, maar je moet als journalist wel beseffen dat je je op glad ijs begeeft als je dat doet. Ik schreef er een column over:

› [“Beste nieuwsombudsvrouw, mag een journalist geruchten verspreiden?” | VRT NWS: nieuws](#)

Zeer **weinig klachten** over de duidingsprogramma's zijn **gegrond**. Bij *De Afspraak* zijn dat er 5, bij *De Zevende Dag* 3 en bij *Terzake* 16. Die hebben voornamelijk met **onnauwkeurigheden** te maken.

Een terugkerende klacht in verband met de duidingsprogramma's gaat over het **onderbreken van gasten** tijdens interviews. Het valt op dat het aantal klachten hierover meer dan gehalveerd is in vergelijking met vorig jaar. Toen waren er 110, nu slechts 49. Traditioneel genereren **De Zevende Dag** en **De Afspraak** hier de meeste klachten over, maar ook bij deze programma's is het aantal fel gedaald. Dat heeft wellicht te maken met de nieuwe formats van de programma's die in september werden doorgevoerd. Maar ook in de eerste helft van het jaar kwamen hier minder klachten over binnen. Toen werd *De Zevende Dag* gepresenteerd door een vaste presentator en een wisselende co-presentator.

PROGRAMMA	AANTAL
<i>De zevende dag</i>	16
<i>De afspraak</i>	22
<i>Villa Politica</i>	4
<i>Terzake</i>	5
Algemeen	2
TOTAAL	49

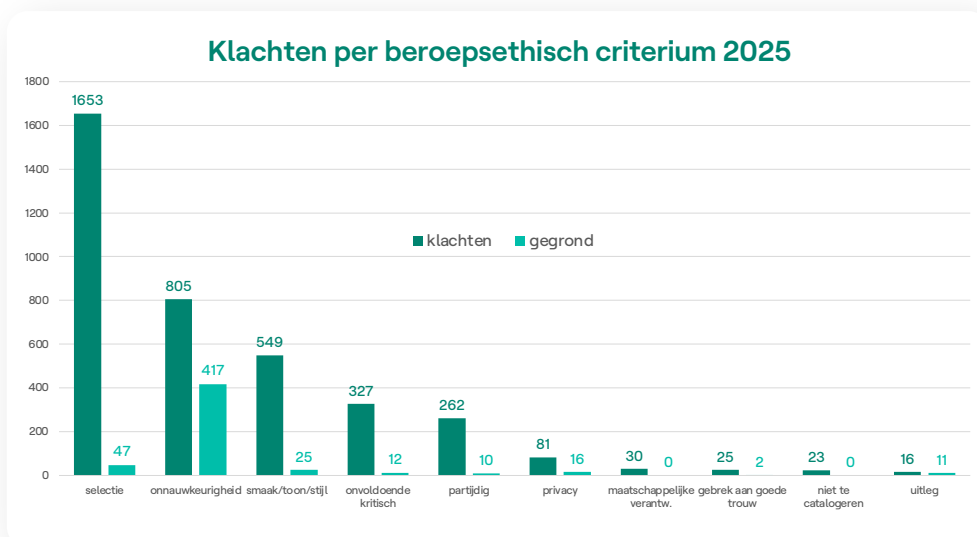
Klachten over onderbreken worden **zelden gegrond** verklaard, maar zijn wel **vaak een aandachtspunt voor de redactie**. Het nieuwsombudsteam bekijkt elk studiogesprek waar klachten over binnenkomen en let erop of de gast zijn of haar standpunt voldoende uiteen kon zetten.

5.3

VERDELING VAN DE KLACHTEN PER BEROEPSETHISCH CRITERIUM

Het nieuwsombudsteam beoordeelt klachten op basis van een beroepsethisch criterium. Al jaren zijn de drie meest voorkomende criteria selectie, onnauwkeurigheid en smaak/toon/stijl. Wat brengt de redactie wel of wat niet? Maakte de redactie een inhoudelijke fout? Hoe wordt het nieuws gebracht of hoe verloopt een gesprek?

44 procent van de klachten gaat over **selectie**. Als we kijken naar het aantal **gegronde klachten** staat **onnauwkeurigheid** bovenaan. Maar liefst 417 van de in totaal 540 gegronde klachten gaat over onnauwkeurigheid. Dat is bijna 77 procent. Dat ligt in lijn met vorig jaar, toen bijna 76 procent van de gegronde klachten over onnauwkeurigheid ging.



BEROEPSETHISCH CRITERIUM	AANDEEL KLACHTEN			
	2025	2024	2023	2022
Selectie	44%	43%	50%	38%
Onnauwkeurigheid	21%	20%	16%	18%
Smaak/toon/stijl	14,5%	15%	16%	25%
Onvoldoende kritisch	9%	8%	5%	6%
Partijdigheid	7%	9%	9%	7%

5.3.1. SELECTIE

In 2025 ging **44 procent van de klachten** over **selectie**. Dat is ongeveer evenveel als het jaar tevoren. Die klachten gaan voornamelijk over de selectie van de **onderwerpen** en de aandacht die eraan besteed wordt door de redactie. Ook klachten over welke **gasten** al dan niet worden uitgenodigd in programma's vallen hieronder.

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

Enkele voorbeelden: als het *VRT NWS Journaal* opent met **een uitgebreid sporthoofdstuk**, levert dit steevast een golf aan kritiek op. Sommige mensen vinden dat not done. In verband met radioudidingsprogramma's is een vaak terugkerende klacht waarom er zo vaak een beroep gedaan wordt op **Nederlandse experts**.

Mensen lieten ons dit jaar ook weten dat ze vonden er **te veel aandacht** ging naar Donald Trump, het overlijden van de paus en het daaropvolgende conclaaf, de brand op Tomorrowland en de rechtszaak tegen Marco Borsato. Sommige mensen vonden ook dat de redactie de politie te veel viseerde in de berichtgeving over Fabian, de jongen die omkwam bij een politieachtervolging in Brussel.

Thema's die sommigen dan weer **onderbelicht** vonden, waren de humanitaire crisis in Soedan en de protesten in Servië en Bulgarije. Over de aandacht voor de oorlog in Gaza en de protesten hiertegen waren de **meningen verdeeld**. Sommigen vonden het te veel, voor anderen was het nooit genoeg. Als het nieuws over de oorlog in Oekraïne wat stilviel, kwam de vraag om daar meer over te berichten.

5.3.2. ONNAUWKEURIGHEID

21 procent van de klachten ging over **mogelijk inhoudelijke fouten**. Dat is ongeveer evenveel als vorig jaar. Wat wel opvalt, is dat het aandeel gegronde klachten hier de afgelopen jaren nog nooit zo hoog geweest is. **52 procent van de klachten** over onnauwkeurigheid is **gegrond**. Dat betekent dat als iemand een inhoudelijke fout meldt, die in meer dan de helft van de gevallen gelijk heeft.

	2025	2024	2023	2022	2021	2020	2019
Percentage onnauwkeurigheid gegrond	52%	46%	48,5%	40%	29%	30%	38%

Vaak gaat het om pijnlijke vergissingen. Zo kreeg Vladimir Poetin op een bepaald moment de omschrijving “president van Oekraïne” bij zijn naam in het *VRT NWS Journaal*. Daarover liepen prompt meer dan 10 klachten binnen. In een artikel over het UNESCO-Werelderfgoed stond dat de Rode Khmer in Cambodja 1,7 mensen gedood heeft, in plaats van 1,7 miljoen. En zeg niet dat het Kiel in Hoboken ligt, want ook dan kruipen mensen in de pen.

Als fouten niet meer kunnen rechtgezet worden in de berichtgeving zelf, publiceert de nieuwsombudsvrouw op haar webpagina een **correctie of aanvulling**.

Een fout die een aantal keer terugkwam, had verband met **de importheffingen van president Donald Trump**. In de berichtgeving werd niet altijd op een goede manier uitgelegd wat importheffingen zijn. Dit is meerdere keren doorgegeven aan de redactie, maar dat is geen garantie dat een fout nooit meer gemaakt wordt.

“Er werd ook vandaag in 19u journaal te weinig duiding gegeven over de invoerrechten. Indien goederen vanuit Europa of China etc DAP verstuurd worden naar de USA, is het de Amerikaanse consignee die het invoertarief zal betalen. Ook vandaag werd weer vermeld dat Europa of China de (nieuwe) tariffs van Trump zouden betalen. Dit is ook de niet gedetailleerde manier waarop Trump de politiek van zijn invoertarieven aan de Amerikaanse burgers verkoopt, zonder duiding dat een groot aantal transporten naar de USA onder DAP gebeuren en de ontvanger deze betaalt, niet de uitvoerder.”

Ook in verband met de **lerarenpensioenen** liet de redactie een steek vallen. De redactie interpreteerde de cijfers die ze van het kabinet van minister van Pensioenen Jan Jambon (N-VA) gekregen had verkeerd. Ik heb er een column over geschreven.

› [“Beste nieuwsombudsvrouw, krijgen leerkrachten echt 3.600 euro netto pensioen?” | VRT NWS: nieuws](#)

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, de toon van een reportage of bepaald woordgebruik. Ook de klachten over de vernieuwingen bij de tv-programma's zijn hier ondergebracht. (zie hoofdstuk 4.3.)

In 2025 ging **14,5 procent** van de klachten over smaak/toon/stijl, dat is ongeveer evenveel als het jaar tevoren. Ze worden ook niet zo vaak **gegrond** verklaard, het gaat om **4,5 procent**.

Een terugkerende klacht gaat hier bijvoorbeeld over het gebruik van **achtergrondmuziek** bij reportages. Niet iedereen vindt dat altijd gepast. Soms hebben de klachten ook te maken met **bepaalde gevoeligheden die leven**

in de maatschappij. Iets wat steevast mails oplevert, is het gebruik van het woord “dementerenden”, in plaats van mensen met dementie.

“Spijtig genoeg moest ik vaststellen dat weer eens over DEMENTERENDEN werd gesproken in de aankondiging over het item van de casemanager. We spreken ook niet over kankerenden. Woordgebruik is zo belangrijk. Via de Alzheimerliga kan U het media manifest aanvragen. Daarin staat het juiste woordgebruik samengesteld door mensen met dementie!!!”

5.3.4. ONVOLDOENDE KRITISCH

Ook het aandeel klachten (9%) over berichtgeving die mogelijk **onvoldoende kritisch** is, ligt in lijn met vorig jaar. Kijkers, lezers en luisteraars verwachten – geheel terecht - een kritische houding van de redactie. **4 procent** van deze klachten is **gegrond**.

Als de redactie mensen met **extreme standpunten** aan het woord laat, komt vaak het verwijt dat ze die mensen een forum geeft. Zo sprak de redactie met relschoppers die in de marge van een nationale actiedag vernielingen aanrichtten in Brussel.

“Hoe komt het in godsnaam dat u als openbare omroep een forum geeft aan extreme, geradicaliseerde groeperingen? Deze relschoppers kapen de maatschappij. Ik vraag me af of u hetzelfde forum zou bieden mocht dit geweld uit de extreemrechtse hoek was gekomen? Uiteraard niet. U moet aan berichtgeving doen, geen spreekbuis zijn voor dergelijke verwerpelijke groeperingen.”

Volgens het redactiestatuut mag VRT NWS extreme meningen laten horen, zolang ze kritisch bevestigd worden en goed gekaderd. Ik schreef er een column over.

› [“Beste nieuwsombudsvrouw, waarom laat VRT NWS extreemlinkse relschoppers aan het woord?” | VRT NWS: nieuws](#)

Soms is er niet veel ruimte voor kritische vragen of omkadering. Zo kwam in het *VRT NWS Journaal* een gemaskerde activist aan het woord in verband met een protestactie van Stop Arming Israël in Haren. Deze activist kreeg geen kritische vragen voorgelegd. Hoewel dit vooral een praktische oorzaak had (de quote kwam van RTBF), was hier toch beter wat tegengewicht gegeven.

Ook de klachten in verband met de **reportage over eetbare kerstbomen** zijn hier opgenomen. (zie hoofdstuk 5.2.2.)

5.3.5. PARTIJDIGHEID

Het aandeel klachten over **partijdigheid** daalt lichtjes van 9 naar **7 procent**. Ook dit jaar ging het grootste deel van deze klachten over het **conflict in het Midden-Oosten**. Het gaat vaak om een subjectief aanvoelen. Slechts **4 procent van de klachten** is **gegrond**. (zie ook hoofdstuk 4.1.)

5.3.6. OVERIGE BEROEPSETHISCHE CRITERIA

Het aandeel klachten over de overige beroepsethische criteria is klein. **Ongeveer 2 procent** van de klachten gaat over **privacykwesities**. Die hangen vaak samen met een persoonlijk belang. (zie hoofdstuk 6.)

Klachten over **maatschappelijke verantwoordelijkheid, uitleg** en **goede trouw** halen **samen maar 2,5 procent aandeel**.

6 Contactnames met persoonlijk belang

In 2025 waren er **167 contactnames** waar een **persoonlijk belang** mee gemoeid was. Dat is nog geen 2 procent van het totale aantal contactnames. Sinds 2021 gaat dat aantal in stijgende lijn, maar de stijging tegenover 2024 is opmerkelijk: **59 contactnames meer**.

Een persoonlijk belang gaat bijvoorbeeld over personen die niet in beeld wilden komen, bedrijven die een wederwoord willen, info die foutief werd weergegeven, inbreuken op auteursrechten, spelfouten in namen van betrokkenen.

Ondanks het gestegen aantal contactnames blijft het aantal **gegronde klachten met persoonlijk belang** nagenoeg even hoog als in 2024.

	2025	2024	2023	2022	2021	2020	2019
Contacten met persoonlijk belang	167	108	85	99	65	110	88
Persoonlijk belang gegrond	45	44	29	40	15	36	41

45 klachten waren gegrond, 59 ongegrond, 15 gegrond met een aandachtspunt en de overige 48 mails werden niet beoordeeld. Het is niet altijd eenvoudig om dergelijke contactnames te beoordelen, omdat ze vaak heel specifiek zijn en niet altijd te maken hebben met een mogelijke journalistieke fout.

6.1 ANALYSE VAN DE CONTACTNAMES MET PERSOONLIJK BELANG

Het merendeel van de mails met een persoonlijk belang ging over **privacy**: 54 stuks, goed voor 32 procent. Dat is een pak meer dan het jaar tevoren. 14 stuks werden gegrond verklaard.

Het ging meestal over personen die niet in beeld wilden komen, vragen om foto's te verwijderen, artikels te wissen, een naam te anonimiseren of gezichten te blurren. Daarbij beroepen mensen zich soms op **het recht om vergeten te worden**.

Eén contactname ging over een minderjarige die op een foto stond en waarvan de vader vroeg om de foto te verwijderen. Het nieuwsombudsteam kon deze contactname niet beoordelen, omdat de foto al was vervangen op het moment dat de klacht binnenliep. De redactie was wellicht ook gecontacteerd en was al op het verzoek ingegaan.

Ook in het buitenland wordt de berichtgeving van VRT NWS gevolgd. Zo vroeg een Duitse vrouw om een artikel over een fototentoonstelling waarvan zij het onderwerp was te verwijderen. De persdienst van Russisch zakenman Alisjer Oesmanov verzocht om de manier waarop de man werd omschreven aan te passen en om correcties aan te brengen in 2 artikels. Een Brit die betrokken was bij een ongeval in West-Vlaanderen wou een foto van hem verwijderd zien in een artikel op Flandersnews.be, de Engelstalige website van VRT NWS.

In vergelijking met 2024 **verdrievoudigde het aantal mails over privacy**: 17 in 2024, 54 nu. Het is moeilijk te zeggen hoe dat komt. Inhoudelijk verschillen de contactnames niet van die van 2024. Er zit hier en daar een mail tussen over filmpjes op sociale media. VRT NWS heeft meer output op sociale media, dus dan kan je daarover ook meer klachten verwachten. Overweldigend is dat aantal echter niet.

Is het een gevolg van het algemene gebruik van sociale media in de maatschappij waardoor mensen gevoeliger zijn geworden voor privacy-issues? Is het een gevolg van het gestegen aantal lezers in de app en op de website van VRT NWS? Hoe groter het publiek hoe meer klachten?

Op de tweede plaats staan 46 contactnames met persoonlijk belang over **selectie** (27,5 procent). Die gaan o.a. over de fotokeuze bij een artikel of over de keuze van onderwerp. Dat aantal is vergelijkbaar met 2024 (44). 7 klachten van de 46 werden gegrond verklaard.

De redactie is vrij in de keuze van onderwerpen die ze brengt en in de keuze van hoe ze die onderwerpen brengt: met een reportage, een live-tussenkoms, een gast in de studio... . Het is niet verbazingwekkend dat dergelijke klachten over selectie meestal ongegrond zijn.

Onnauwkeurigheid was goed voor 33 contactnames of een kleine 20 procent. Dat aantal ligt in de lijn van 2024 (38). Van de 33 dit jaar waren er 22 gegrond, dat is vrij veel. Dit soort contactnames ging o.a. over fout gespelde namen, inhoudelijke fouten of foute citaten.

Spelfouten in namen komen onbeleefd en nonchalant over. De persoon wiens naam verkeerd geschreven is kan het opvatten als onrespectvol. Op inhoudelijke fouten komt vaak de reactie "of de redactie de bronnen wel voldoende checkt?". Dat daaraan getwijfeld wordt, is slecht voor het imago van betrouwbaarheid van VRT NWS.

Voorts waren er nog 8 procent mails over **gebrek aan goede trouw**, goed voor 14 stuks. Daarvan was er slechts 1 gegrond. Opvallend: 8 van de 14 klachten gingen over *Pano*, maar die kunnen herleid worden tot 3. De meeste kwamen van 1 persoon die verschillende keren mailde over verschillende aspecten van een interview dat niet vlot was verlopen en nog niet was uitgezonden.

5 klachten kregen het label **onvoldoende kritisch**, slechts 1 was gegrond en ging over een wederwoord dat niet was gegeven.

De cijfers over de andere beroepsethische criteria zijn verwaarloosbaar of de contactnames kregen geen criterium toegekend.

6.2

BEOORDELING EN VERDERE AFHANDELING VAN CONTACTNAMES MET PERSOONLIJK BELANG

Het merendeel van de contactnames met een persoonlijk belang wordt met de redactie besproken, of wordt minstens gemeld. Als het gaat om **fouten in artikels op VRT NWS** past de redactie de tekst aan of komt er een paragraaf bij met info over wat precies werd **aangepast** en waarom. Fouten (al dan niet met persoonlijk belang) uit radio- of tv-uitzendingen krijgen indien nodig een **correctie of aanvulling** op de webpagina van de nieuwsombudsvrouw. Soms wordt een **wederwoord** aan een artikel toegevoegd.

Als het gaat om personen die niet op een foto willen staan in een artikel, kan de **foto vervangen** worden. In beelden die zijn uitgezonden in het journaal kunnen achteraf **mensen geblurd** worden of **weggeknipt**, zodat ze niet meer zichtbaar zijn op VRT MAX bij het herbekijken. Dat is een omslachtige procedure. Ook in filmpjes die online staan (website, app, social media) kunnen mensen geblurd worden of beelden worden weggehaald. Bij de **beelden in het archief** wordt dan een waarschuwing geplaatst, zodat ze niet meer opnieuw gebruikt worden.

We merken dat de redactie mensen **zoveel als mogelijk probeert tegemoet te komen** bij vragen in verband met privacy. Vaak is het volgens de deontologische regels onnodig om in te gaan op sommige vragen, maar toont de redactie begrip. Artikels of beelden verwijderen, gebeurt enkel bij zeer gegronde redenen. Meestal zullen mensen **volledig geanonimiseerd** worden. Toch is het niet mogelijk om op elke vraag in te gaan. Soms weegt het maatschappelijk belang zwaarder door dan de privacy van een persoon.

De contactnames met persoonlijk belang werden **in 77 procent van de gevallen binnen de 5 dagen afgehandeld**. Binnen de 10 dagen waren 90 procent van de mails afgehandeld. Volgens het Bestuursdecreet moeten klachten met persoonlijk belang binnen de 45 dagen beantwoord worden. Enkele uitschieters sleepten langer aan, omdat de conversatie via mail traag verliep of mensen na verloop van tijd nog heropenden, omdat ze niet tevreden waren.

We weten niet altijd of de personen die ons mailden **tevreden** zijn met de afhandeling van een klacht. 23 personen lieten expliciet weten tevreden te zijn, 10 (van wie de klacht ongegrond werd verklaard), waren niet tevreden, 134 stuurden geen feedback. We gaan ervan uit dat die tevreden zijn.

7 Aanbevelingen

7.1 ONNAUWKEURIGHEDEN EN TAALFOUTEN

Inhoudelijke fouten, taal- en tikfouten, onzorgvuldigheden in kaarten en grafiek tasten de geloofwaardigheid en betrouwbaarheid van VRT NWS aan. Het gaat soms over detailkritiek, maar mensen ergeren zich er duidelijk aan. Dit blijft een aandachtspunt voor VRT NWS, zeker nu het aantal klachten hierover weer gestegen is. Uiteraard is het beter om te voorkomen dan te genezen, maar als het dan toch fout loopt, is een transparant correctiebeleid een must. Dat kan een middel zijn om het vertrouwen van de lezer, luisteraar en kijker te herstellen.

7.2 PRIVACY

We merken dat mensen steeds meer houden aan hun privacy en controle willen hebben over welke persoonlijke gegevens van hen circuleren. We raden de redactie aan om voorzichtig om te springen met archiefbeelden. Die worden soms in een andere context gebruikt dan oorspronkelijk bedoeld, waardoor mensen het gevoel krijgen dat ze aan zaken gekoppeld worden waar ze niets mee te maken hebben. Ook als er beelden gebruikt worden van sociale media om een nieuwsitem te illustreren, is het opletten dat mensen niet plots in een context opduiken die ze als kwetsend kunnen ervaren.

7.3 KRITISCHE DUIDING

De redactie krijgt af en toe de kritiek dat ze niet alle standpunten aan bod laat komen. Dat was bijvoorbeeld zo bij de berichtgeving over het conflict in het Midden-Oosten en de oorlogsdreiging in Europa. Het blijft belangrijk om verschillende opinies te laten horen en die kritisch te bevragen. Duid mensen die je interviewt voldoende en leg ook uit waarom zij een relevante stem zijn, ook al hebben ze misschien een afwijkende mening van die van de kijker, lezer of luisteraar.

7.4 TRANSPARANTIE

Het grootste aandeel klachten in onze mailbox gaat over de journalistieke selectie die de redactie dag in dag uit maakt. Ons publiek wil weten hoe nieuwsberichtgeving tot stand komt en waarom de redactie bepaalde keuzes maakt. Als nieuwsombudsteam kunnen wij hier zeker een rol in spelen, maar de redactie mag dit best zélf nog meer verduidelijken aan kijkers, lezers en luisteraars. Het artikel waarin ze uitlegt hoe VRT NWS bericht over het geweld in Gaza was hier een goed voorbeeld van. Dat geeft mensen inzicht in de denkprocessen die aan de berichtgeving voorafgaan en maakt duidelijk dat die gestoeld zijn op journalistieke afwegingen en niet op een bepaalde ideologie.

8

Publicaties

Columns

- › [Nieuwsombudsdienst kreeg 9.000 mails in 2024: vooral over verkiezingen en oorlog in Gaza | VRT NWS: nieuws](#)
- › [Wat kun je verwachten van de nieuwsombudsvrouw van VRT NWS? | VRT NWS: nieuws](#)
- › [“Beste nieuwsombudsvrouw, waarom blijft VRT NWS op X?” | VRT NWS: nieuws](#)
- › [“Beste nieuwsombudsvrouw, waarom zoveel aandacht voor de gezondheid van Guy D’haeseleer?” | VRT NWS: nieuws](#)
- › [“Beste nieuwsombudsvrouw, mag een journalist geruchten verspreiden?” | VRT NWS: nieuws](#)
- › [“Beste nieuwsombudsvrouw, waarom geeft VRT NWS de etnische afkomst van mensen mee in berichtgeving?” | VRT NWS: nieuws](#)
- › [“Beste nieuwsombudsvrouw, de berichtgeving over de oorlog in Gaza is eenzijdig” | VRT NWS: nieuws](#)
- › [“Beste nieuwsombudsvrouw, waarom laat VRT NWS extreemlinkse relschoppers aan het woord?” | VRT NWS: nieuws](#)
- › [“Beste nieuwsombudsvrouw, krijgen leerkrachten echt 3.600 euro netto pensioen?” | VRT NWS: nieuws](#)

Correcties en aanvullingen

- › [Welke panelen van Lam Gods werden gestolen? Correcties en aanvullingen in januari | VRT NWS: nieuws](#)
- › [Wie was voorganger Paus Franciscus? Correcties en aanvullingen in februari | VRT NWS: nieuws](#)
- › [Een magnolia is geen tulpenboom: correcties en aanvullingen in maart | VRT NWS: nieuws](#)
- › [Mazelen zijn geen windpokken: correcties en aanvullingen in april | VRT NWS: nieuws](#)
- › [Hellend vlak van Ronquières of scheepslift van Strépy-Thieu? Correcties en aanvullingen in juni | VRT NWS: nieuws](#)
- › [Het Kiel ligt niet in Hoboken: correcties en aanvullingen in juli | VRT NWS: nieuws](#)
- › [Poetin was niet in Washington: correcties en aanvullingen in augustus | VRT NWS: nieuws](#)
- › [Het Hageland ligt in Vlaams-Brabant: Correcties en aanvullingen in september | VRT NWS: nieuws](#)
- › [Poetin is geen president van Oekraïne: correcties en aanvullingen in oktober | VRT NWS: nieuws](#)
- › [Franco niet laatste Europese dictator: correcties en aanvullingen in november | VRT NWS: nieuws](#)
- › [De Aconcagua ligt niet in Peru: Correcties en aanvullingen in december | VRT NWS: nieuws](#)

9 Workshops

15 februari 2025 - Teamdag Radionieuws

Workshop in samenwerking met de deontologische adviesraad waarin een aantal deontologische kwesties besproken worden aan de hand van klachten die binnenkomen over de berichtgeving.

30 september 2025 - Teamdag Journaal

Workshop in samenwerking met de deontologische adviesraad waarin een aantal deontologische kwesties besproken worden aan de hand van klachten die binnenkomen over de berichtgeving.

6 november 2025 - Gastcollege

Masterstudenten journalistiek, KU Leuven Campus Brussel

vr̃ nws