

VRT voelt de polarisatie in het maatschappelijke debat

Dubbel zo veel klachten in 2018

De vraag naar interactiviteit bij de burger blijft jaar na jaar stijgen. De toenemende digitale aanwezigheid speelt daarin een belangrijke rol. Mediagebruikers bekijken en beluisteren ons aanbod waar, wanneer en hoe ze dat willen. Dankzij alle nieuwe fora is de VRT op veel meer momenten in ons leven aanwezig. De digitalisering leidt daarnaast tot toegenomen toegankelijkheid en laagdrempeligheid waardoor mediagebruikers makkelijker hun weg naar ons vinden.

Anabel Coremans – VRT klachtencoördinator: *"2018 was het jaar waarin het woord 'polarisatie' niet weg te denken was uit het politieke en maatschappelijke debat. Nuancering is soms ver te zoeken. Een steeds mondiger publiek deelt de wereld op in zwart en wit, waardoor het grijs soms uit het oog verloren raakt. Ook de klanten – en klachtendienst en de nieuwsombudsman voelen dat sterk aan."*

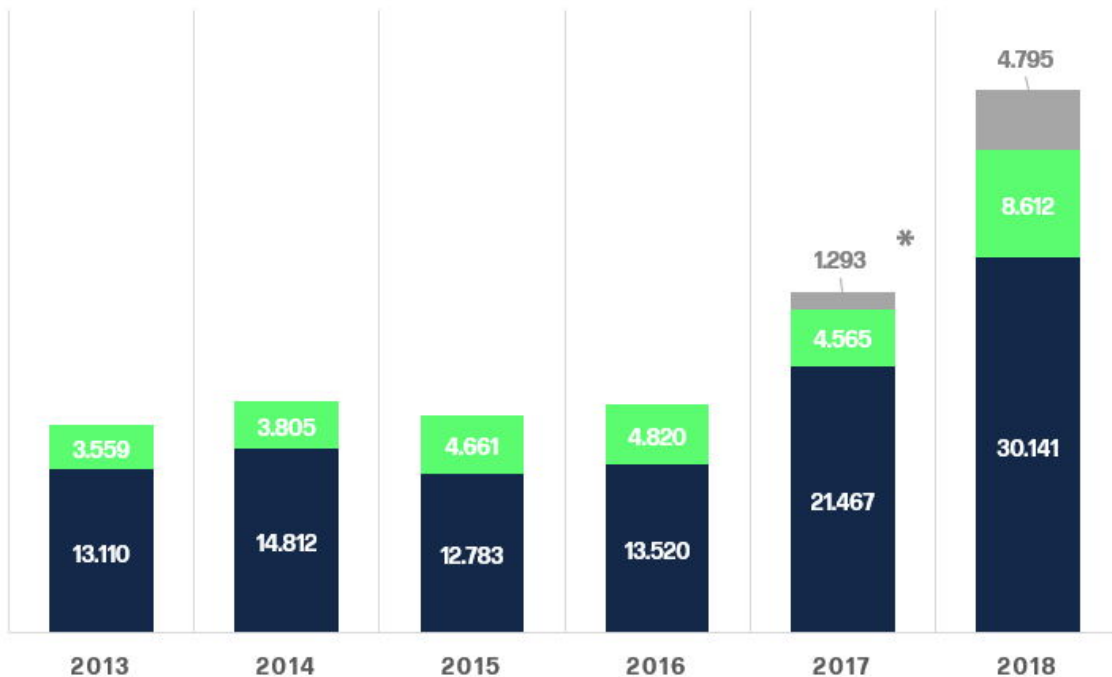
De VRT ontsnapt daarbij ook niet aan de polarisatie van het maatschappelijke debat, zegt klachtencoördinator Anabel Coremans. Dit kan worden vastgesteld uit het klachtenrapport 2018 dat in vergelijking met 2017 een verdubbeling van het aantal klachten laat optekenen. In 2018 behandelde de klanten-en klachtendienst in totaal **38.753 contacten**, waarvan **8.612 klachten**. De resultaten worden op 19 maart voorgesteld als onderdeel van het iaarverslag van de Vlaamse ombudsman

in het Vlaamse parlement.

JAARLIJKSE VERGELIJKING KLACHTEN EN KLANTENCONTACTEN 2013 - 2018

■ Klantencontacten ■ Klachten ■ Ombudsman VRT NWS

* De ombudsman is actief sinds 24/4/2017



Één keer per jaar deelt de klanten- en klachtendienst een rapport, waarbij even afstand wordt genomen om terug te kijken en te reflecteren over het voorbije jaar. Zo krijgen we een overzichtelijk beeld van wat er speelt bij de Vlaamse mediagebruiker, en hoe we deze gebruiker nog meer kunnen betrekken bij de werking van de VRT.

Het stimuleren van een breed maatschappelijk debat is vandaag een belangrijke opdracht voor de VRT. Dat kan alleen maar lukken als de mediagebruiker hierbij betrokken wordt. Zo houden we de vinger aan de pols en verkleinen we de afstand met de mediagebruikers. We fungeren als brug tussen onze mediagebruikers en interne collega's. Onze kijkers, luisteraars en lezers houden ons dagelijks een spiegel voor. Zij laten ons stilstaan bij de kwaliteit van ons aanbod, het duurzame beleid

van ons mediabedrijf en de maatschappelijke

van ons mediabeurij en de maatschappelijke verantwoordelijkheid die de VRT hoog in het vaandel draagt.

We stellen wel vast dat het publiek, dat alsmaar meer zijn stem vindt, meer gewicht wil hangen aan zijn boodschap en beschouwt zijn vraag of opmerking steeds vaker als een klacht. Dat merken we soms ook aan de harde toon van de berichten die wij binnenkrijgen.

Anabel Coremans – klachtencoördinator: *“Het klopt dat onze mediagebruikers hun mening steeds sterker wordt en we de grijze zone kleiner en kleiner zien worden. Dit maakt onze aanpak minder rechtlijnig en vaak persoonlijker. Op deze manier willen we de afstand met onze mediagebruikers verkleinen en de dialoog blijven aangaan.”*

Opvallendste cijfers voor 2018:

- 1 6.125 van de 38.753 contacten hadden betrekking op VRT NU. Deze cijfers dienen echter genuanceerd te worden wanneer we deze in verhouding bekijken met de meer dan 1 miljoen VRT NU-gebruikers. Het gaat hierbij in de meeste gevallen over specifieke technische problemen die het gevolg zijn van toestellen van gebruikers die zeer gevoelig zijn voor aanpassingen van het systeem. Daarnaast zorgen de beperkingen om te kijken in het buitenland ook voor veel klachten.
- 2 Het aantal programmagerelateerde klachten kent reeds een dalende tendens sinds 2015. Vorig jaar ging dit nog over 874 ten opzichte van 1402 in 2015.*
- 3 2018 was, in tegenstelling tot 2017, een druk sportjaar. Belgen waren prominent aanwezig en behaalden verschillende overwinningen. Dat heeft ook voor een record gezorgd wat het aantal klachten betreft. We zagen een stijging van 102% ten opzichte van 2017. Bijna de helft van deze klachten werden geregistreerd tijdens het

WK'18. Meer specifiek ging het bijvoorbeeld over de uitspraak van commentatoren, het verkeerd uitspreken van namen of verweet men favoritisme vast te stellen bij onze sportjournalisten. Sport brengt uiteraard emoties met zich mee en deze waren vaak ook terug te vinden in de klachten. $\frac{3}{4}$ van de klachten zijn dan ook subjectief en slechts $\frac{1}{4}$ wordt aanzien als gegrond.

- 4 In 2018 konden we een daling van bijna 18 % vaststellen met betrekking tot de beroepsethische klachten. Hoewel het aantal klagers wat afneemt, merken we dat de boodschap die men wenst mee te geven steeds luider wordt. Deze klachten gaan vaak gepaard met een verwijzing naar de voorbeeldrol die de openbare omroep te vervullen heeft in de thema's in kwestie. Meer specifiek zien we dat verkeersveiligheid, dierenleed, klimaat en reclame gevoelige thema's blijven. Hiernaast zijn aangepast taalgebruik, politiek, seksisme, onrechtmatig beeldgebruik, alcohol en godsdienst ook belangrijke thema's. **
- 5 Nieuwsombudsman Tim Pauwels zag het aantal contacten verdrievoudigen, wat het niet eenvoudig maakte om alles te blijven verwerken. De vaste thema's "onpartijdigheid" en "nauwkeurigheid" stegen verhoudingsgewijs minder mee. Ze werden dus minder belangrijk in het totaal van het aantal klachten. Met name voor "onpartijdigheid" is dat toch wat onverwacht in een verkiezingsjaar, zeker als er mee rekening wordt gehouden dat er zowel ter linker als ter rechterzijde gemobiliseerd werd om partijheidsklachten in te dienen, bijvoorbeeld naar aanleiding van de berichtgeving over Chemnitz, de Pano over Schild&Vrienden en de beslissing van De Zevende Dag om PVDA niet uit te nodigen voor een voorzittersdebat. Er waren dan weer wel meer klachten over waarom bepaalde items al dan niet geselecteerd werden voor berichtgeving. De Vlaming verwacht duidelijk een zeer volledig aanbod van VRT NWS. Rond de gemeenteraadsverkiezingen ging het dan vaak om de vraag naar nog meer lokale berichtgeving

vaak om de vraag naar nog meer lokale berichtgeving. Maar in het algemeen is er ook een vraag dat VRT NWS zou reageren op argumenten en verhalen die op sociale media de ronde doen. Voor de redactie is het niet altijd makkelijk om op die vragen te antwoorden.

- 6 In 2018 stellen we ook vast dat de zaak Bart De Pauw ervoor gezorgd heeft dat onze mediagebruikers kritischer gaan kijken en luisteren naar onze uitzendingen. Zo kregen we verschillende klachten met betrekking tot de rol van Guy Van Sande in herhalingen van de reeks 'Flikken'.

**Één komt op weekbasis in aanraking met ongeveer 70 % van de Vlamingen. Dit zorgt enerzijds voor meer klachten van de mediagebruiker ten opzichte van onze andere zenders, maar anderzijds ook voor zeer veel complimenten. Zo kregen we in 2018 een recordaantal complimenten voor het eerste seizoen van Down the Road.*

*** In de meeste gevallen gaat het niet over wettelijke inbreuken, maar over zaken die kijkers ethisch onaanvaardbaar vinden. Zo zagen we in de reeks kinderkopkes dat kijkers zich niet konden vinden in de passages waarin Kristel handsfree belt met familieleden.*

*** Net zoals in het maatschappelijke debat spelen het klimaat, duurzaamheid en ecologie een steeds grotere rol binnen de beroepsethische klachten. Het gaat dan zowel over de aanpak van evenementen, de productie van series als het 'promoten' van klimaatvriendelijk reizen. Zo blijven kijkers aangeven dat het sterk gewaardeerde programmaconcept van 'Die Huis' overschaduw wordt door de nadelige gevolgen voor het klimaat.*