

NIEUWS- OMBUDSMAN

Tim Pauwels



NIEUWS- OMBUDSMAN

Adviseert
Bemiddelt
Voedt het debat

Doet dat onafhankelijk, binnen
de redactionele autonomie en de
persvrijheid van VRT NWS



Wat doet een ombudsman ?

1. Klachten beantwoorden
2. Bemiddelen
3. Feedback geven op de vloer
4. Screenen

Aantallen: 1293 contacten

felicities, vragen, suggesties :	286	
meldingen van inhoudelijke fouten :	256	
(kritische) opmerkingen zonder persoonlijk belang :		640
klachten met persoonlijk belang :		39
taalfoutmeldingen:	72	

Aantal klachten, meldingen en meningen : 935

Journaal : anderhalf miljoen kijkers per dag.

109 klachten over acht maanden.

Website : 400.000 unieke bezoekers per dag

493 klachten over acht maanden.

PROD | AEM Editor

PROD | AEM Sites

VRT NWS

← → ↺ 🏠

Veilig | https://www.vrt.be/vrtnws/nl/

🔍 ☆ ⚙️ 🌤️ 🗑️ ⋮

📱 Apps ⭐ Bookmarks 🌐 Google 🔄 Van Dale 📁 Fotossss 📧 BelgaBox ✨ Binck - Login 🏦 easy banking 📺 PROD | AEM Sites 🎧 Gopress - Zoek 📄 Klachten - Google Sp... 🌐 Salesforce 📄 gi.exec(location.href) » 📄 Andere bladwijzers

⚙️ -3°C 🚗 130km file ? Ombudsman 🌐 nl ▼

sporza

📺 vrt

NWS

☰ Ontdek ▶ Video 🔍 Zoek ⌚ Net binnen

⏪ ⌚ 08 min

Europakenner Rob Heirbaut: "De tijd raakt op voor de Britten"

⏸ ▶



BREXIT

May: "EU-voorstel voor grens Noord-Ierland bedreiging voor eenheid Verenigd Koninkrijk"

De Britse premier is niet te spreken over een brexit-voorstel van EU-onderhandelaar Michel Barnier.

update ⌚ 15:29



WEST-VLAANDEREN

Man zakt door ijs in Brugge en raakt levensgevaarlijk gewond

⌚ 15:35



PANO

"Pano": Is het systeem van schulden innen dolgedraaid?

⌚ 10:52 📺

POLITIEK

▶ Ouders kamperen in Grimbergen: Crevits wil eenvoudigere manier om sociale mix te garanderen

⌚ 15:07

SPORT

Het IOC heft de schorsing van Rusland op

⌚ 14:20



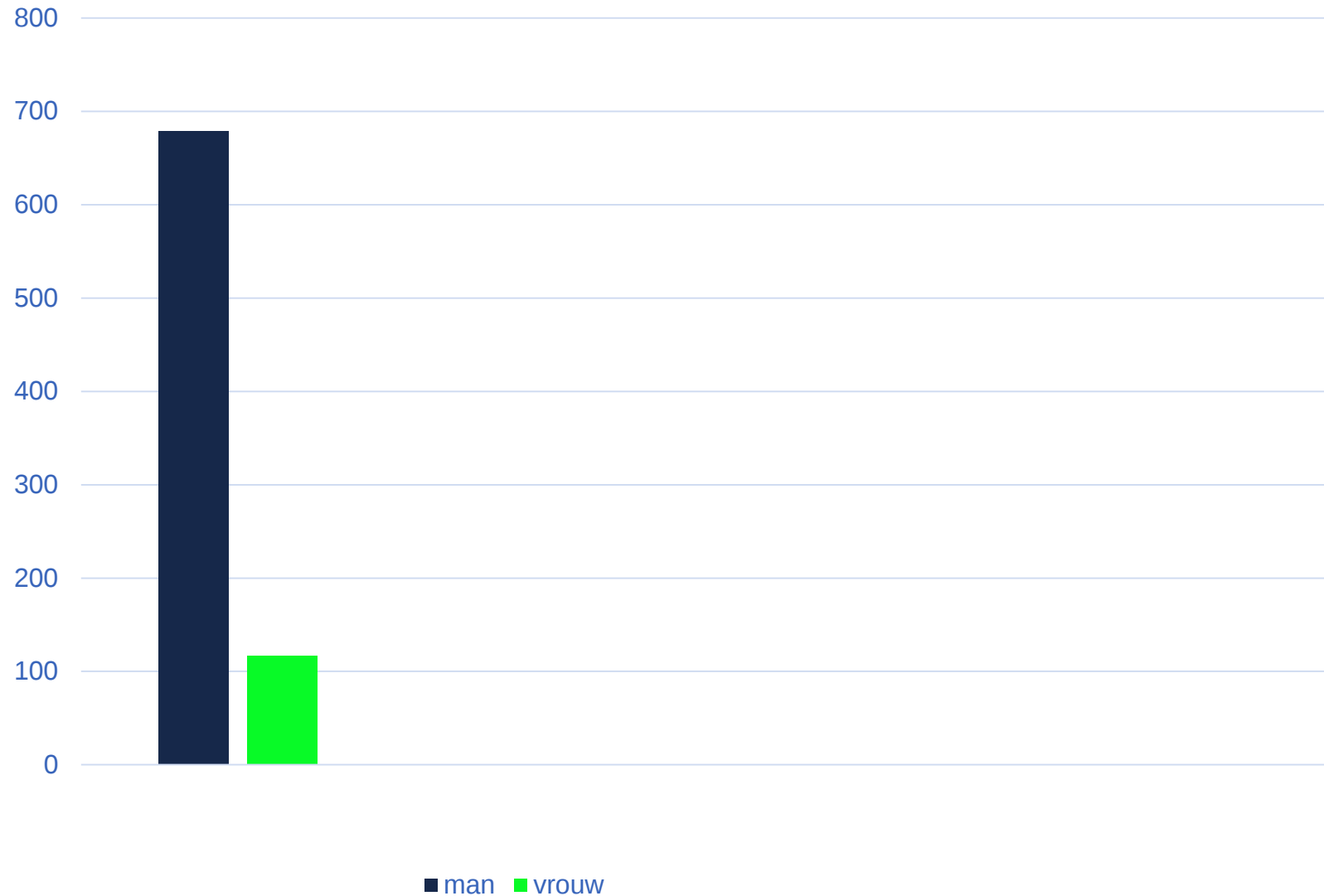
WETENSCHAP

Vijf redenen waarom de vrieskou goed voor u is

⌚ 15:23

sporza

82,4 procent van de klagers zijn mannen



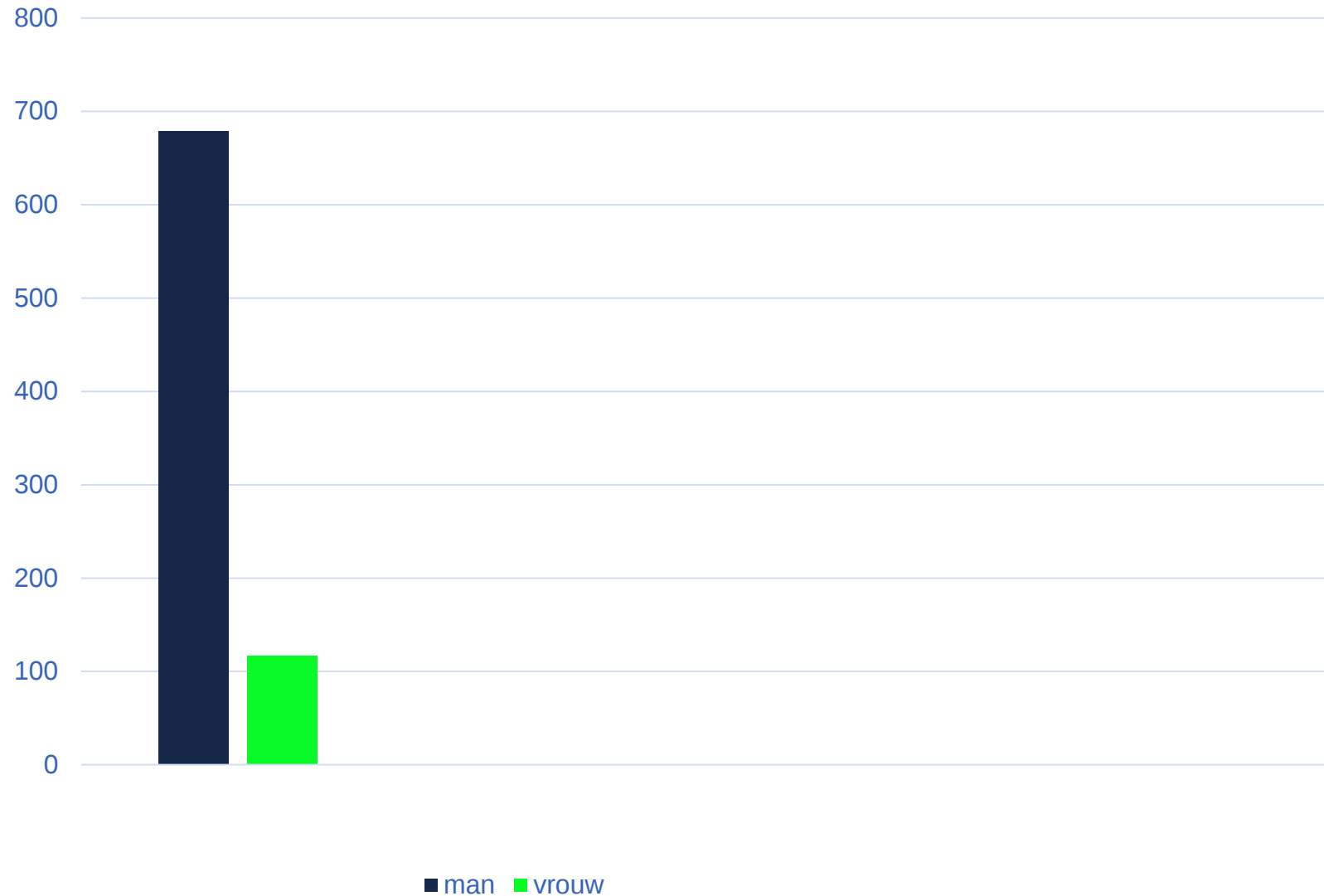


Mannen en vrouwen

- Ik ben het volkomen met u eens en heeft mijn echtgenoot zonder mijn weten deze mail op mijn naam geschreven. Recht van de vrouw is hier ver te zoeken



82,4 procent van de klagers zijn mannen



Angry white men



De expert



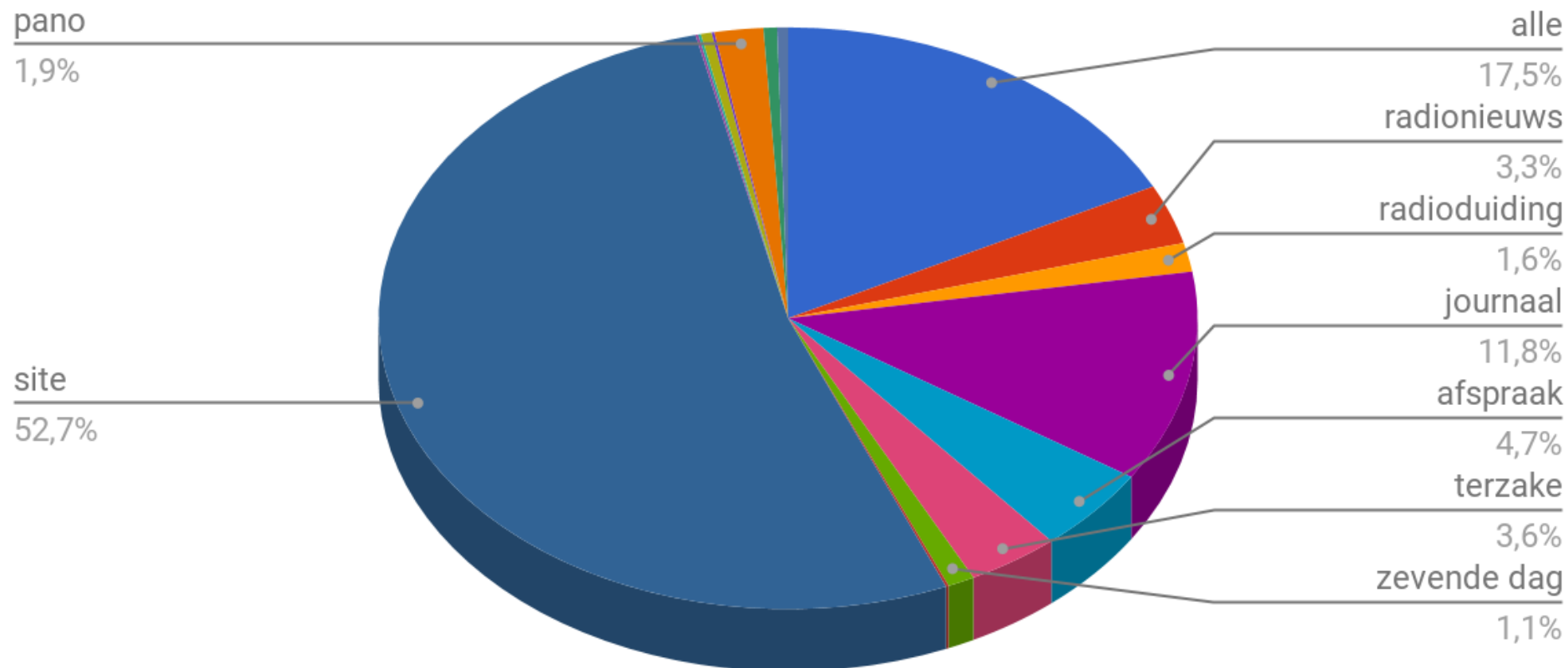
“Een klacht is als een kakkerlak”

- “Als je er één ziet, zijn er eigenlijk duizenden.”



Op welke programma's reageert het publiek?

Klachten, meldingen en meningen per publicatie



buitenland



48



36

Op +/- 1000 in 2017

Migratie, islam, terrorisme



18



23



12

Algemene verslaggeving



26

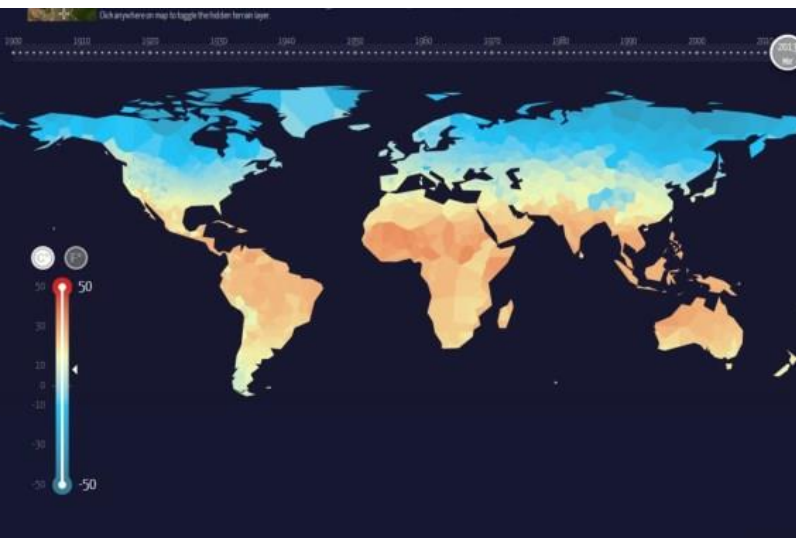


38



9

wetenschap



14



6



9

politiek



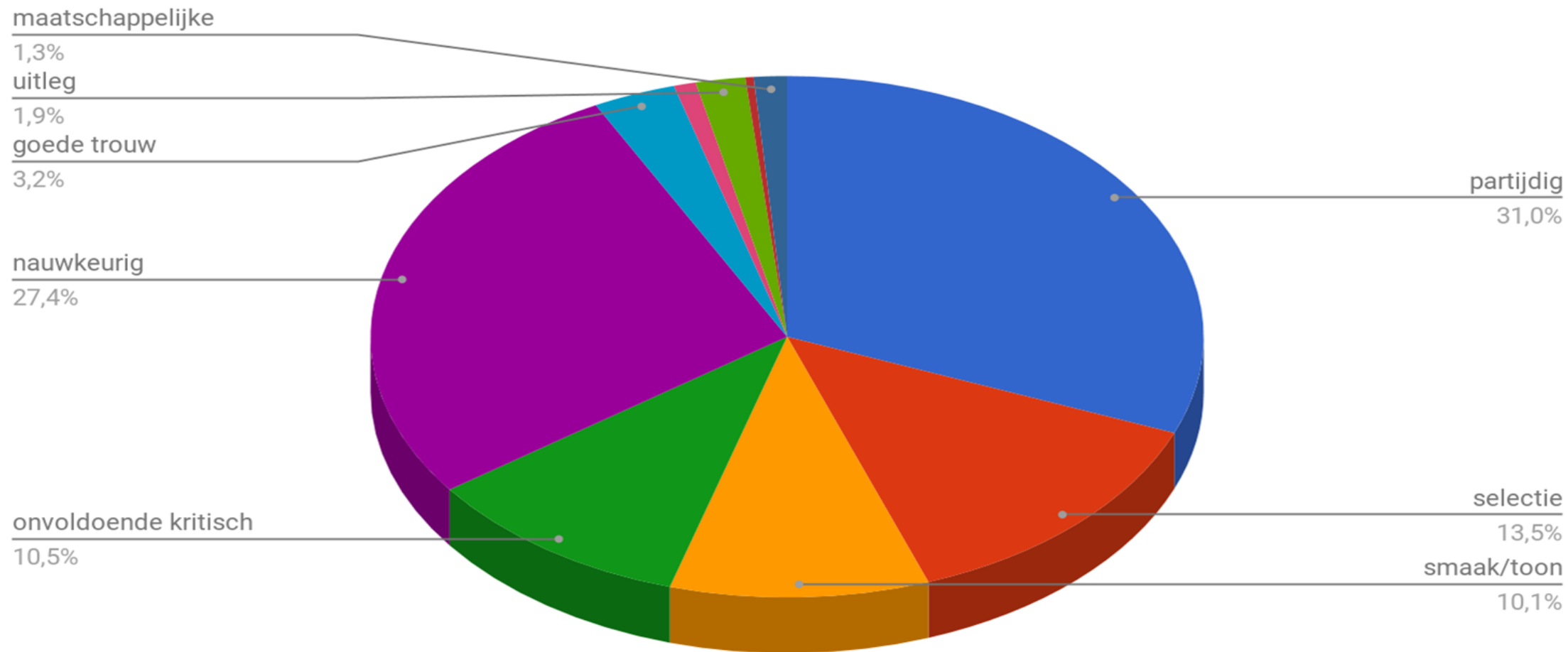
buitenland



Partijdigheid

Waarover reageren burgers ?

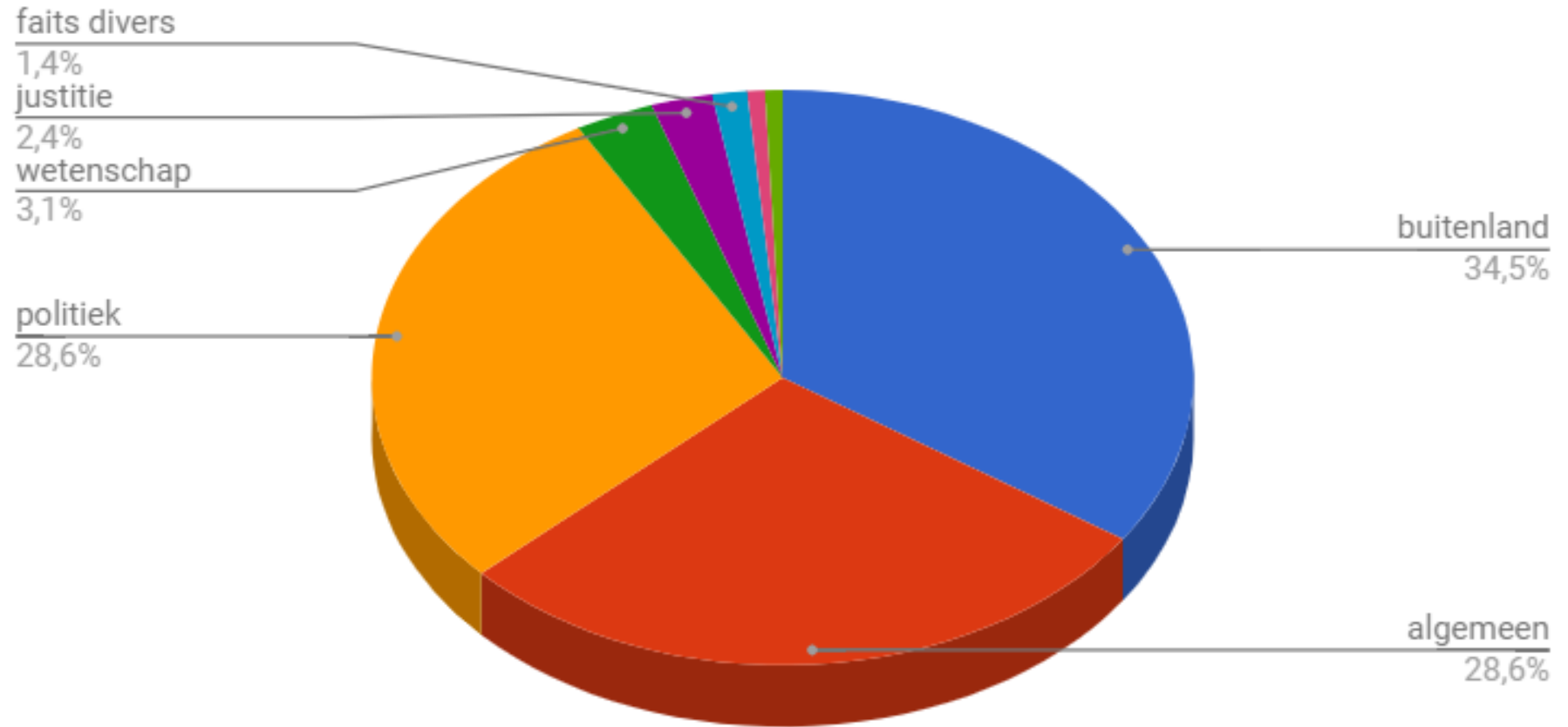
Klachten, meldingen en meningen per ethisch criterium



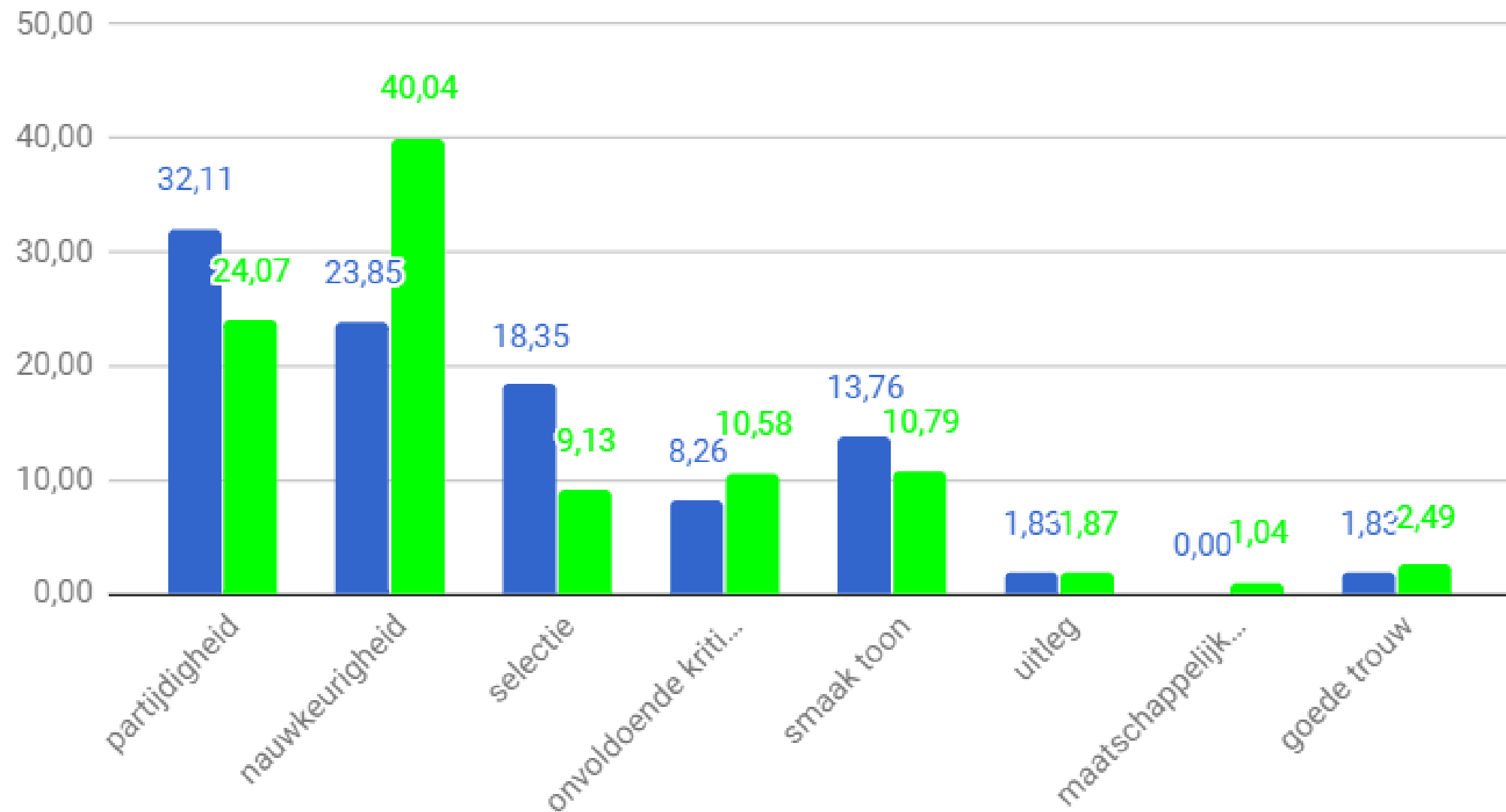
Partijdig ?

Over welke onderwerpen wordt partijdigheid verweten ?

reacties over partijdigheid per vakdomein



journaal vs site per beroepsethisch criterium



Klacht

1. In het VRT-journaal deze middag werd herhaaldelijk gezegd dat er veel sneeuw is gevallen en dat de wegen er “wit” bij liggen.
2. Voor de niet-blanke mensen in onze samenleving kan dit racistisch overkomen. Waarom moet men de nadruk leggen op het “wit” karakter van de sneeuw?
3. Kan er niet gewoon gezegd worden dat er veel “blijvende neerslag” is?

Radio 1 donderdag vier mei 2017

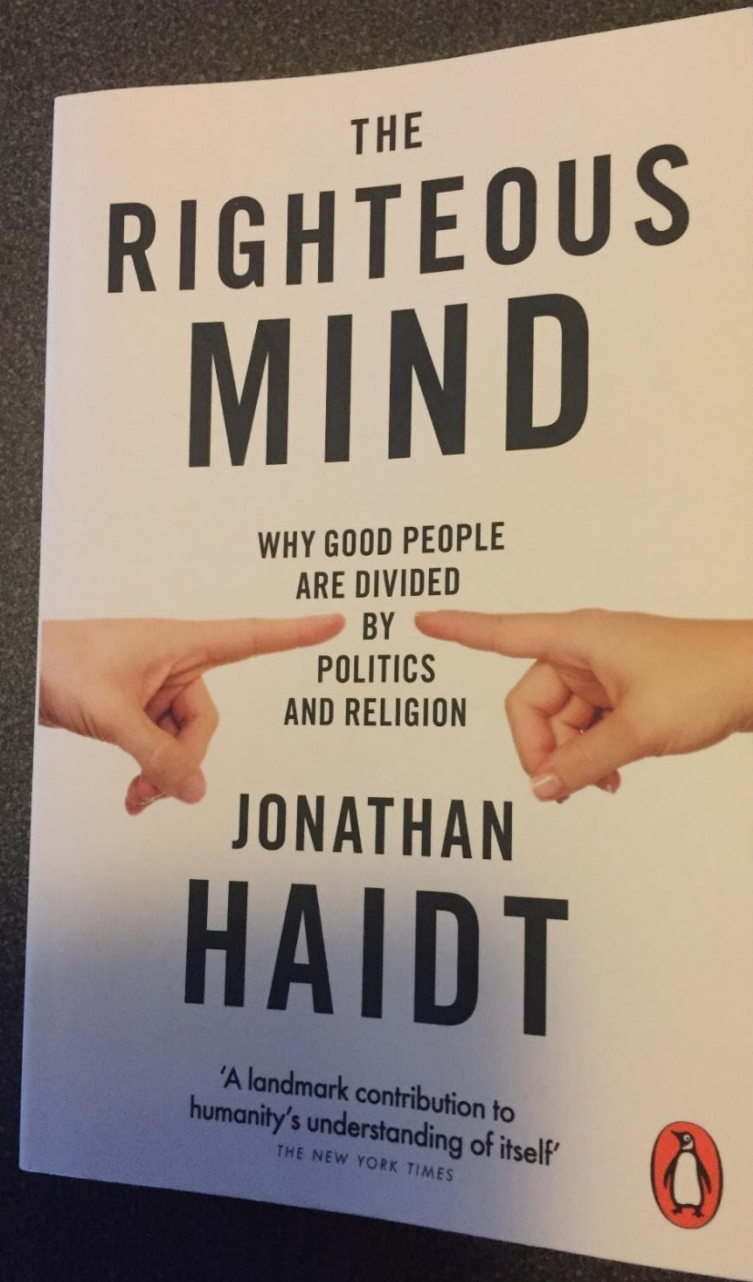
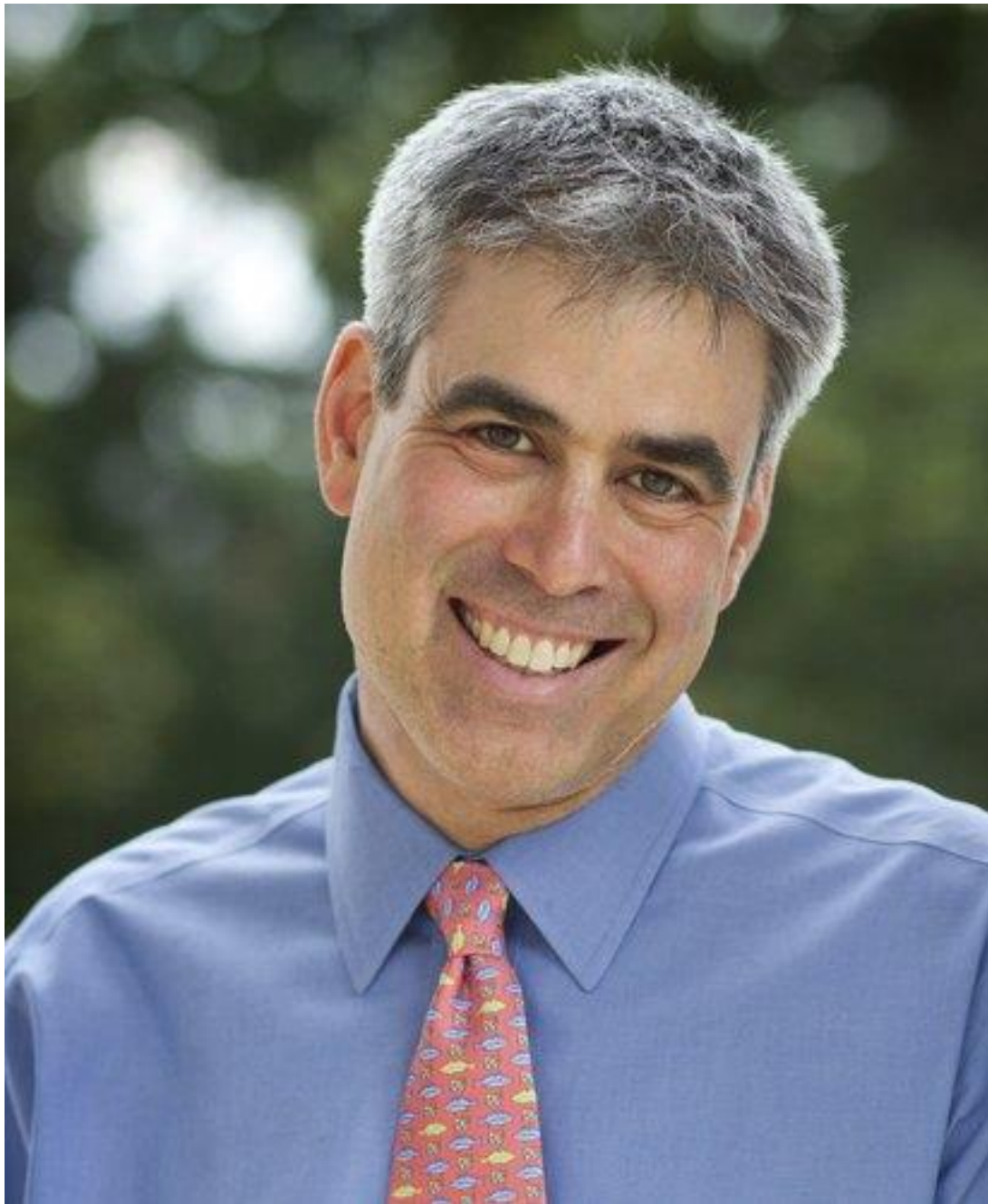
- Macron zei dat Le Pen dwaasheden uitkraamde en zij lachte dat telkens weg op een wrange manier. Maar inhoudelijk en dan vooral over economie en Europa leek Macron toch meer beslagen. De twee hebben hun eigen achterban kunnen overtuigen ongetwijfeld, maar Marine Le Pen is er toch niet in geslaagd om zich in dit debat een waardige presidentskandidaat te tonen.



redactiestatuut

70. Er moet in programma's of tekstpagina's van de nieuwsdienst plaats zijn voor een **kritische journalistieke analyse of evaluatie.**

Daarbij worden controversiële onderwerpen niet uit de weg gegaan. Uit de journalistieke bijdrage mag geen vijandigheid blijken maar wel een alerte, kritische ingesteldheid.



Moreel oordelen

- Intuïtief, niet rationeel
- Geen eigenbelang maar groepsidentificatie
- Het impliciete is belangrijker dan het expliciete



De kiezer
zoekt geen informatie
maar confirmatie.

Philippe De Vries
Docent politieke communicatie
Universiteit Antwerpen



Trust Me, I'm a Doctor

Klacht

Trump stapt uit klimaatakkoord

- Bjorn staat gewoon te liegen. Trump reikt juist de hand naar anderen om verder te gaan en hij beloofd dat de USA het meest milieuvriendelijk land wil worden, maar dat wordt onder de leugens weggeveegd.



A photograph of Donald Trump speaking at a podium. He is wearing a dark suit, a white shirt, and a red tie. His eyes are closed as he speaks into a microphone. The podium features the Presidential Seal of the United States. The background is a light-colored wall with a window on the right side showing some greenery.

Ik ben verkozen om de inwoners van Pittsburgh
te vertegenwoordigen, niet die van Parijs.

Klacht

Franse verkiezingen

“Geachte ombudsman,

Hoe kan je toch verklaren dat de berichtgeving

80% voor Macron is en 20% le pen??????”

Live Parijs



Frankrijk kiest



Mag Macron geloven in presidentschap?

Live

Parijs



Frankrijk kiest

Hoe groot is machtsbasis Macron?



EM!

En Marche!
La France

Wel, volgens Macron, als ze hem
verkiezen tot president

Frankrijk kiest

Live **Parijs**

Frankrijk kiest

Waar staat Macron voor?



□ **Amiens**

□ Parijs

Frankrijk

Frankrijk kiest

Reacties uit Amiens

Franse verkiezingen

Klacht

Geachte ombudsman,

Hoe kan je toch verklaren dat de berichtgeving
80% voor Macron is en 20% le pen??????

Klacht

Beste ombudsman

Heel hartelijk dank voor uw helder antwoord waar ik zeker
genoegen mee neem.

Misschien tot een volgende keer.

Workshop voor 116 journalisten : hoe intuïtieve signalen vermijden.

Andere workshops

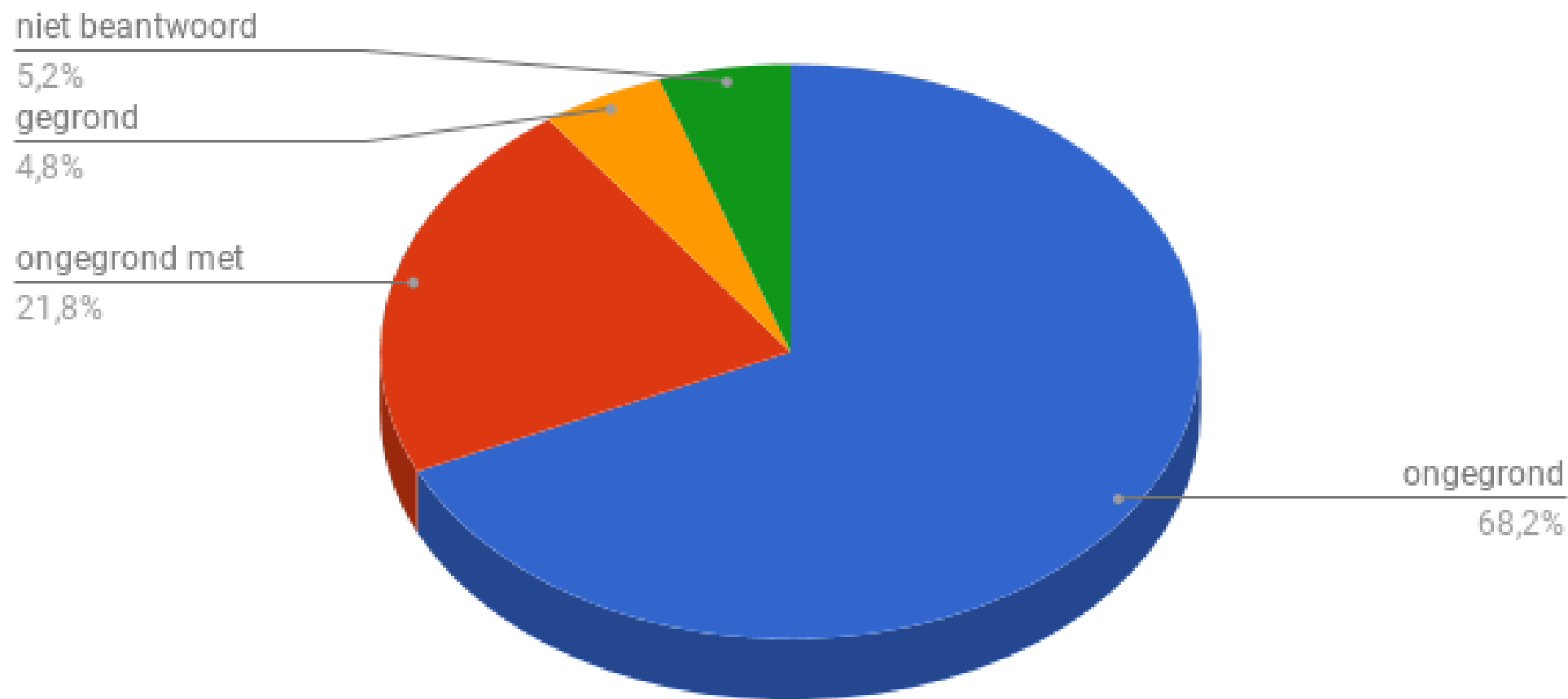
1. ENG cameramensen/monteurs
2. Radioduidingsredacties



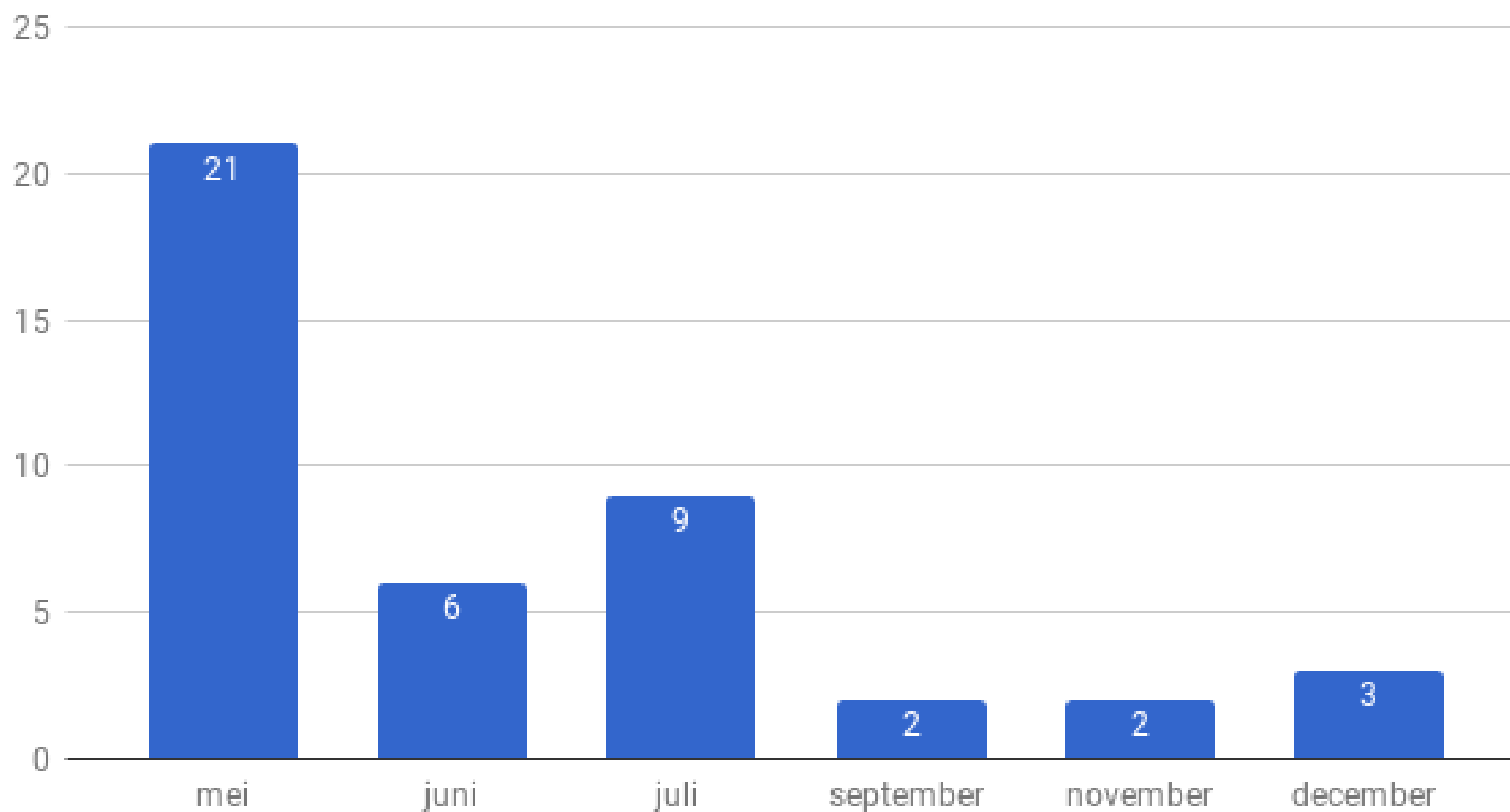
Gegronde klachten partijdigheid

- Radionieuws benoemt maar één kandidaat-rectorenteam
- Mobile Vikings niet genoemd als operator die roamingkosten vervroegd afschaft, andere wel
- Webartikel over Trump maakt onvoldoende onderscheid tussen duiding en verslaggeving
- “Goed nieuws” ipv “goed nieuws voor u”

partijdigheid naar beoordeling 2017

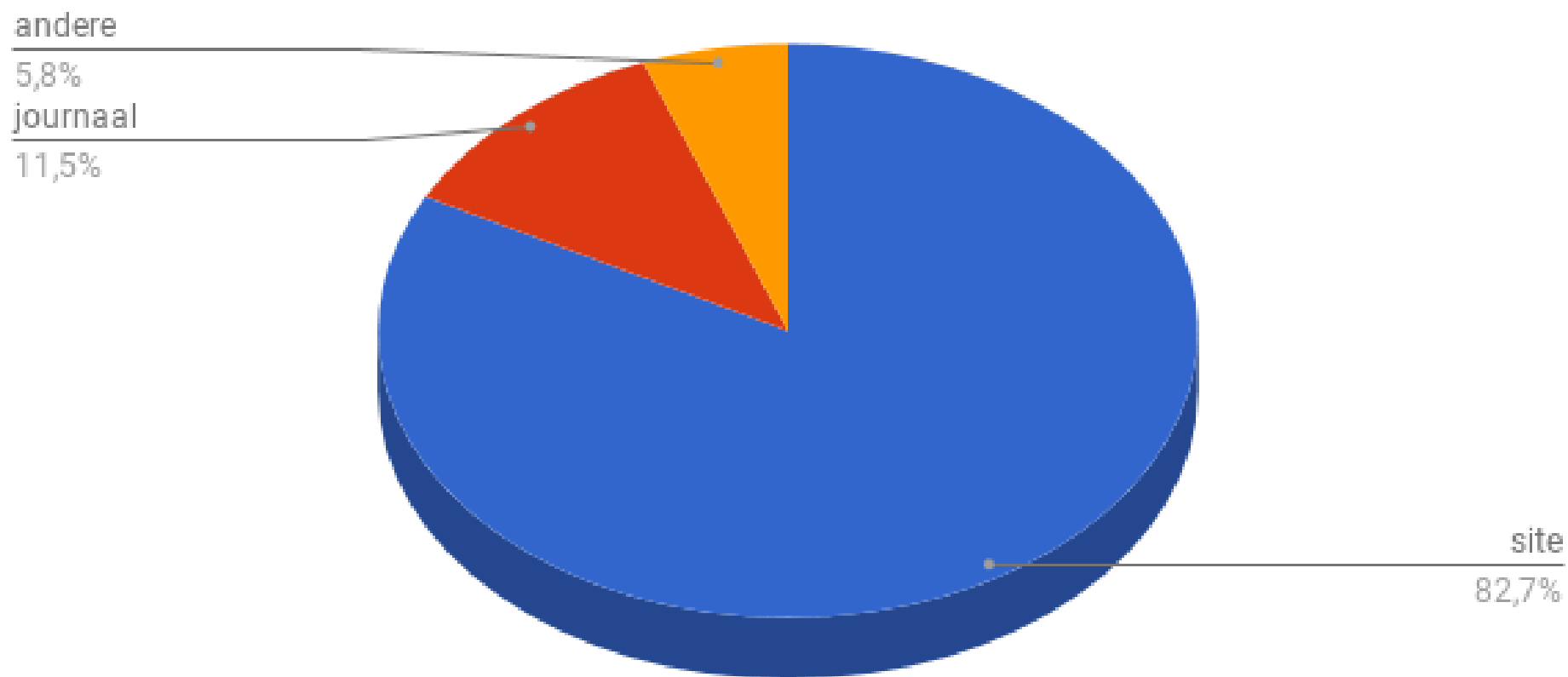


Reacties over de berichtgeving rond Donald Trump



Nauwkeurigheid

gegronde meldingen onnauwkeurigheid



site

- Grote zichtbaarheid
- Hoge werkdruk/Tijdsdruk
- Taalfouten : geen spellingchecker

Mount Everest verliest iconische Hillary Step, het laatste obstakel voor de top



ma 22/05/2017 - 07:19 Kirsten Sokol

De Mount Everest is een belangrijk onderdeel kwijt: de iconische Hillary Step, het laatste obstakel voor klimmers de top van de hoogste berg ter wereld bereiken, is ingestort. Dat maakt de laatste fase van de beklimming volgens ervaren bergbeklimmers iets makkelijker, maar ook een pak gevaarlijker.

De Hillary Step is een steile, quasi verticale rotswand van ongeveer 12 meter hoog en de laatste hindernis op 8.790 meter die klimmers scheidt van het dak van de wereld. De formatie is vernoemd naar Sir Edmund Hillary, die in 1953 samen met een sherpa als eerste de Mount Everest overwon.

Het verdwijnen van de Hillary Step is mogelijk te wijten aan de aardbeving, die het Himalayagebied in Nepal twee

Buitenland



Queen bezoekt vrijwilligers die slachtoffers helpen van torenbrand in Londen



Siamese tweeling succesvol gescheiden in de VS



Missie Belgische F16's in verlengd



42 graden in Madrid en de zomer moet nog beginnen



Russische president Poetin ziet VS niet als vijand

Meest gelezen

Meest bekeken

06:45 Bijna 33 jaar na de feiten: is de "raaf" ontmaskerd in moordzaak 4-jarige Grégory?

15/06 Waarom sommige mensen niet van koriander houden

15/06 Erdogan woedend over Amerikaans arrestatiebevel tegen

"Sponsor van terroristen" Qatar koopt 36 gevechtsvliegtuigen van de Verenigde Staten



De VS verkoopt 36 F-15's, een type gevechtstoestel zoals op deze foto, aan Qatar.

do 15/06/2017 - 19:15  Lisbeth Smeyers



Nog geen week nadat de Amerikaanse president Trump het land Qatar een "sponsor van terrorisme" heeft genoemd, koopt Qatar 36 F-15's van de Verenigde Staten. Qatar gelooft dat het sterke banden onderhoudt met de VS, ondanks de eerdere beschuldigingen van Trump.

De VS verkochten zesendertig F-15's met een totaalwaarde van 12 miljard euro aan Qatar. De Amerikaanse minister van Defensie Jim Mattis en zijn Qatarese homoloog Khalid al-Attiyah sloten de miljardendeal woensdag af, aldus het Pentagon.



Waarom is Qatar kop van Jut in de Arabische Golf? - Jos De Greef

06/06/2017 • 12:21

Saudi-Arabië en zijn bondgenoten Bahrein, de Verenigde Arabische Emiraten, Egypte en "deelregeringen" van het zuiden van Jemen en het oosten van Libië hebben plots de banden met die andere Arabische Golfstaat Qatar doorgesneden. Het geduld van de Saudi's met Qatar is blijkbaar op.

Qatar is strategisch belangrijk voor de VS



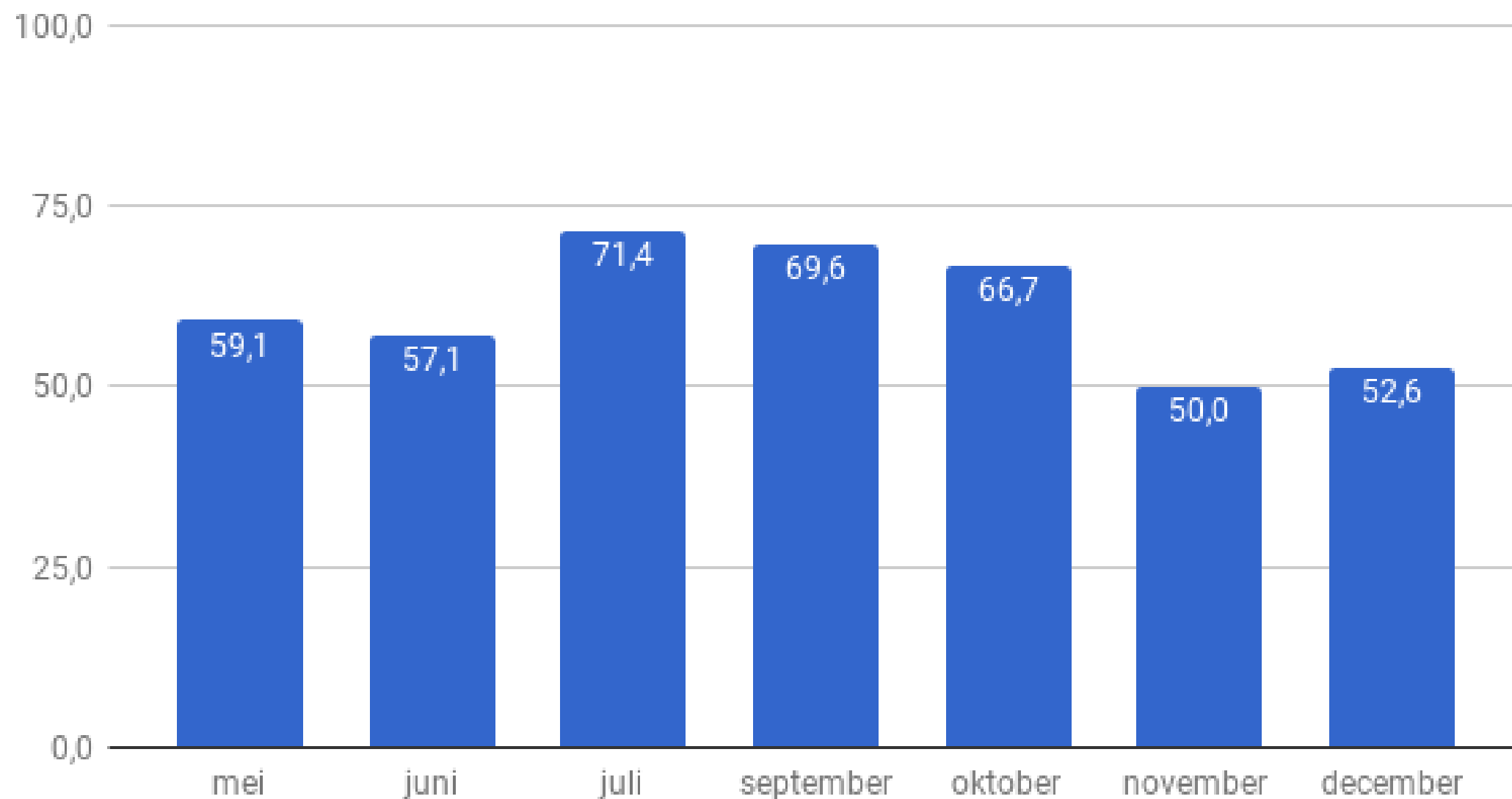
De Amerikaanse president Donald Trump heeft zich op twitter gesuggereerd dat de boycot tegen Qatar op zijn aangeven kwam. Opmerkelijk aangezien de belangrijkste luchtmachtbasis van de Verenigde Staten in het Midden-Oosten in Qatar ligt. De basis speelt een sleutelrol in de strijd tegen terreurgroep IS.



温馨提示：

向前一小步 文明一大步

percentage gegrond voor nauwkeurigheidsmeldingen site

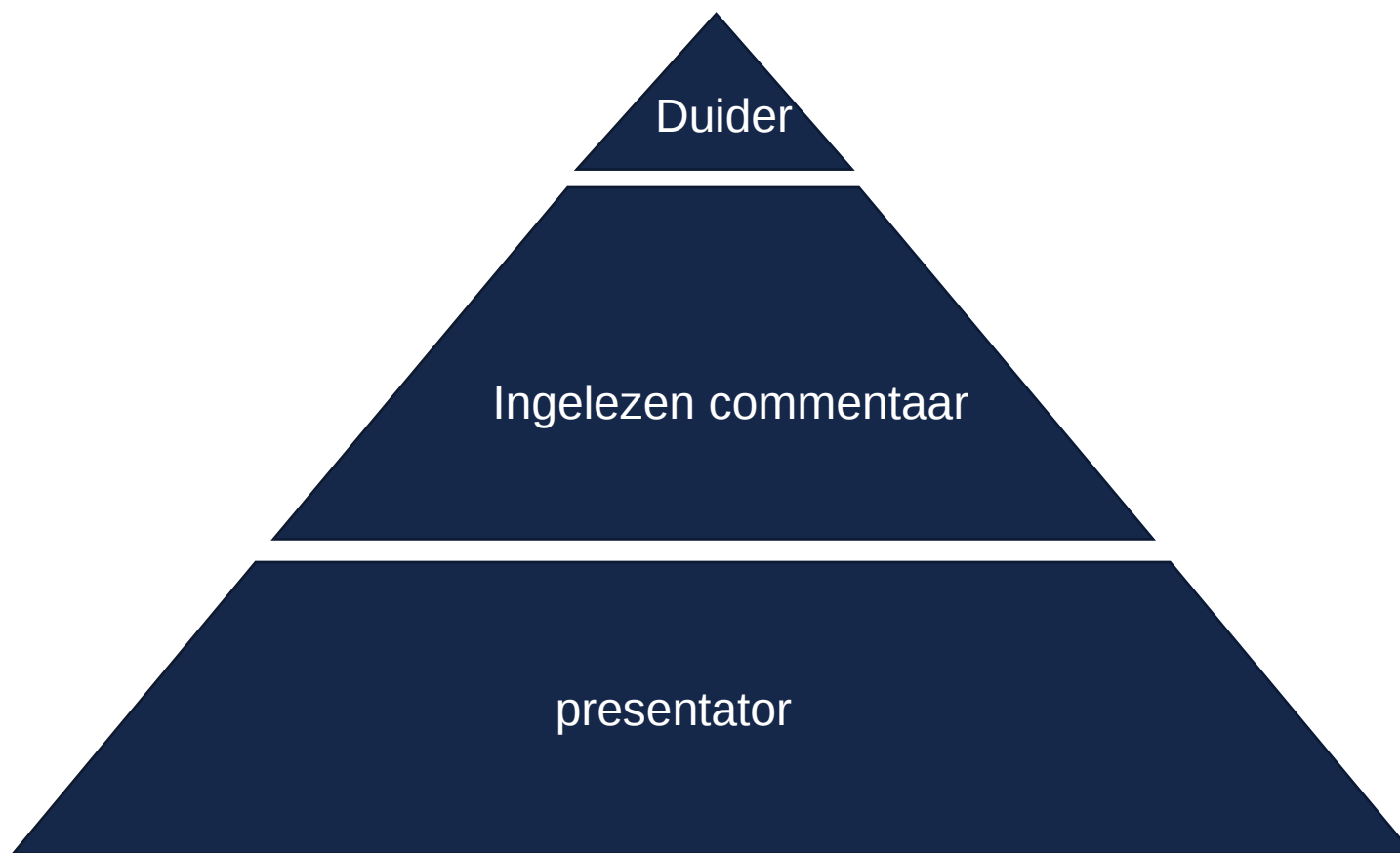


Klachten met persoonlijk belang



1





Volgens onze
bronnen zou het om
een 15-jarige gaan

Parket zegt :
Misbruik
minderjarige

Redactiestatuut

Art. 79 In zijn woordkeuze of in het gebruik van beelden waarmee personen worden aangeduid of getoond die het voorwerp zijn van strafrechterlijke procedures, moet de journalist van de VRT ervoor waken geen afbreuk te doen aan het vermoeden van onschuld van de desbetreffende. Elke verdacht of aangehoudene wordt immers geacht onschuldig te zijn zolang hij door de rechtbank niet is veroordeeld.





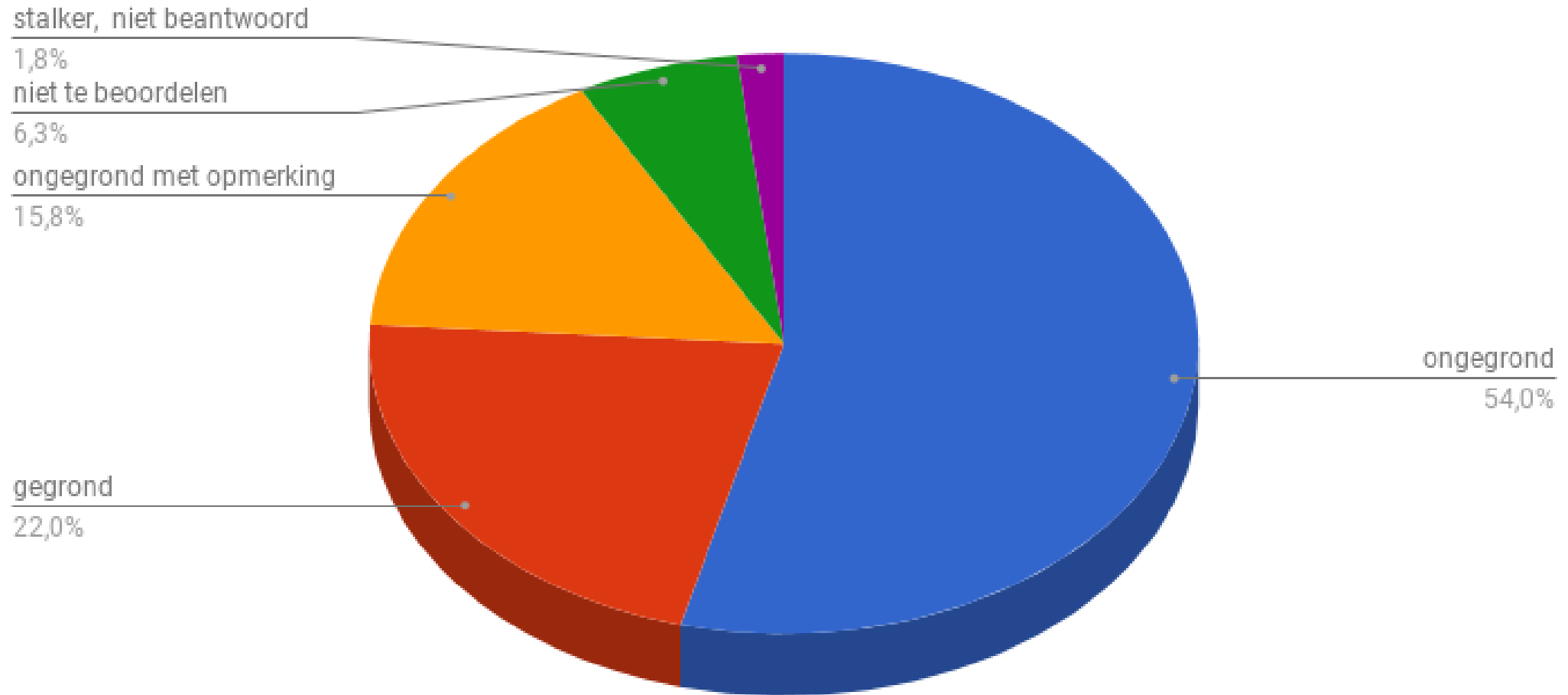
KLACHT GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG JUDO

Dat onze judozaal in het programma voorkomt geeft een slecht beeld over onze judoclub; **Mensen denken dat het seksueel overschrijdend gedrag ook voorkwam in onze judoclub.**

Wij werden reeds door meerdere personen aangesproken. Er wordt een verkeerd beeld geschetst door het gebruik van deze beelden.

Evaluatie
Conclusie
Aanbevelingen

beoordeling van klachten, meldingen en meningen

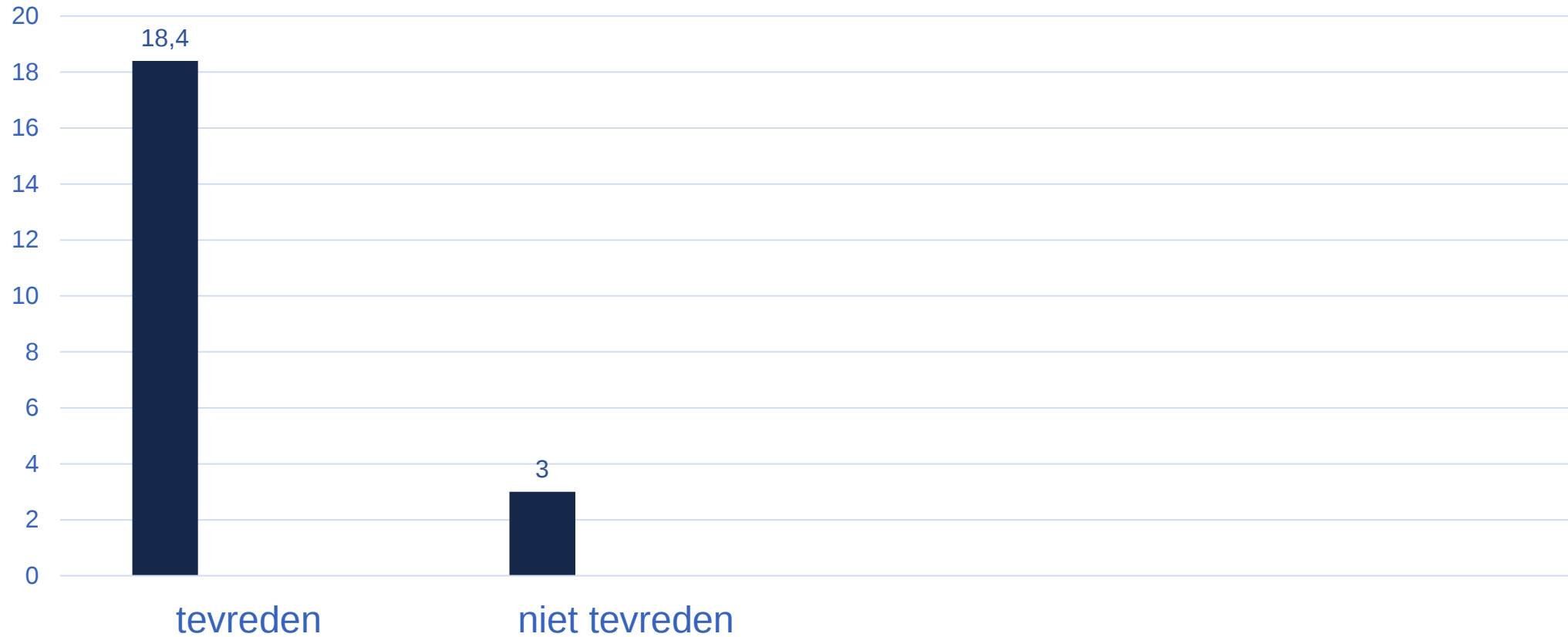


Hoe doet VRT het nu ?

1. VRT heeft het vertrouwen van 70 procent van de bevolking.
2. Er staan te veel kleine fouten op de site.
3. VRT moet ervoor oppassen om impliciete boodschappen te sturen, ook al kan je nooit iedereen tevreden stellen.
4. Blijven luisteren

Zijn burgers tevreden met het antwoord ?

Tevreden met het antwoord?



Conclusies :

- Klachten geven een zeer disparaat beeld.
- De vraag naar interactie stijgt en zal alleen maar blijven stijgen.
- Het aantal reacties is nauw verbonden met de polariserende karakter van het onderwerp.
- Reacties over partijdigheid gaan in 2017 vaker over buitenland en algemene verslaggeving dan over wetstraatverslaggeving.
- VRT NWS moet dankbaar zijn voor onnauwkeurigheidsmeldingen

Aanbevelingen :

- Investeer in interactie
- Het loont om reacties te onderzoeken, ook al zijn ze niet representatief
- Zet een knop op de website “meld ons een fout”
- Zorg voor systematisch overleg over voor- en nazorg bij Pano.
- Blijf inzetten op permanente bewustwording en opleiding
- Nauwkeurigheid, ook wat taal betreft, moet een prioriteit zijn.

- Klachten beantwoorden, bemiddelen en feedback
- Conclusies
- Aanbevelingen

Tim Pauwels Nieuwsombudsman

VRAGEN

Tim Pauwels Nieuwsombudsman