



Vlaams  
Parlement

ingediend op **41** (2017-2018) – Nr. 3  
30 maart 2018 (2017-2018)

## **Verslag**

namens de Commissie voor Cultuur, Jeugd, Sport en Media  
uitgebracht door Wilfried Vandaele en Katia Segers

over het jaarverslag

van de Vlaamse Ombudsdienst

2017

---

*Samenstelling van de Commissie voor Cultuur, Jeugd, Sport en Media:*

*Voorzitter:* Bart Caron.

*Vaste leden:*

Cathy Coudyser, Marius Meremans, Wilfried Vandaele, Miranda Van Eetvelde, Manuela Van Werde, Herman Wynants;

Karin Brouwers, Sabine de Bethune, Joris Poschet, Orry Van de Wauwer;

Lionel Bajart, Jean-Jacques De Gucht;

Yamila Idrissi, Katia Segers;

Bart Caron.

*Plaatsvervangers:*

Paul Cordy, Kathleen Krekels, Bart Nevens, Ludo Van Campenhout, Karl Vanlouwe, Peter Wouters;

Cindy Franssen, Tinne Rombouts, Koen Van den Heuvel, Johan Verstreken;

Rik Daems, Francesco Vanderjeugd;

Bert Moyaers, Tine Soens;

Imade Annouri.

Documenten in het dossier:

**41** (2017-2018) – Nr. 1: Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst

– Nr. 2: Verslag

## INHOUD

|      |  |    |
|------|--|----|
| I.   | Toelichting .....  | 4  |
| 1.   | Vlaamse Ombudsdienst.....  | 4  |
| 2.   | Nieuwsombudsman VRT.....   | 5  |
| 2.1. | Profiel van de klager .....  | 5  |
| 2.2. | Klachten over partijdigheid .....  | 6  |
| 2.3. | Klachten over onnauwkeurigheid .....   | 9  |
| 2.4. | Klachten met persoonlijk belang .....  | 9  |
| 2.5. | Conclusies .....   | 10 |
| II.  | Bespreking in de commissie .....   | 11 |
| 1.   | Vragen en opmerkingen van de commissie.....  | 11 |
| 1.1. | Katia Segers .....   | 11 |
| 1.2. | Karin Brouwers.....  | 12 |
| 1.3. | Wilfried Vandaele.....   | 13 |
| 1.4. | Lionel Bajart .....  | 13 |
| 1.5. | Manuela Van Werde .....  | 14 |
| 1.6. | Marius Meremans .....  | 14 |
| 1.7. | Bart Caron .....   | 14 |
| 2.   | Antwoordenronde.....   | 14 |
| 2.1. | Bart Weekers .....   | 14 |
| 2.2. | Tim Pauwels.....   | 15 |
| 2.3. | Minister Sven Gatz.....  | 18 |
|      | Gebruikte afkortingen.....   | 20 |
|      | Bijlage: Zie <a href="#">dossierpagina</a> op <a href="http://www.vlaamsparlement.be">www.vlaamsparlement.be</a> |    |

Op donderdag 8 maart 2018 besprak de Commissie voor Cultuur, Jeugd, Sport en Media het jaarverslag 2017 van de Vlaamse Ombudsdienst.

De nieuwsombudsman van de VRT illustreerde zijn toelichting met een powerpointpresentatie. Deze is te vinden op de [dossierpagina](#) van dit verslag op [www.vlaamsparlement.be](http://www.vlaamsparlement.be).

## I. Toelichting

### 1. Vlaamse Ombudsdienst

“Verzoenen doen we samen”, zo opent Vlaams ombudsman *Bart Weekers* de toelichting van het jaarverslag. De Vlaamse Ombudsdienst heeft vastgesteld dat ongenoegen van burgers wel degelijk kan leiden tot verzoeningsresultaten, die hij ook zal documenteren. Maar de mogelijkheid om vanuit ongenoegen van burgers een positief resultaat te bereiken, is afhankelijk van een hele resem factoren, waaronder de kwaliteit van de communicatie en de mogelijkheid om beleid toe te lichten. Als die voorwaarden niet in orde zijn, staat de klachtenbehandelaar of ombudsman hulpeloos.

In zijn jaarverslag toont de Ombudsdienst zich vaak hoopvol maar hier en daar ook kritisch. Hoopvol is hij zeker gezien het vooruitzicht op het Bestuursdecreet. Van dat decreet verwacht Bart Weekers dat het een algemeen kader aanreikt en daardoor een stap verder gaat dan het bestaande bestuurskader met betrekking tot het ongenoegen. Het huidige Vlaamse Klachtendecreet is erg verdienstelijk maar blijft beperkt tot het toestaan van klachten over heel specifieke processen.

Voor het overige veronderstelt het Klachtendecreet vooral een bepaalde cultuur. Het nieuwe Bestuursdecreet zal daaraan extra rechten voor de burger toevoegen. Het gaat om rechten om voorstellen te lanceren waaronder beleidsgelateerde ideeën. De intensiteit van het antwoord zal niet voor elk idee dezelfde zijn, aangezien de overheid ook weer niet met elke burger beleidsdiscussies kan aangaan, maar het decreet wil de burger wel de ruimte bieden om zaken te melden en mee na te denken over het beleid. Samen met de introductie van een aantal nieuwe bemiddelingstechnieken is het deze filosofie die de ombudsman hoopvol stemt met betrekking tot het nieuwe decreet.

In het jaarverslag speelt de Ombudsdienst daar nu al op in door veel aandacht te besteden aan de vraag hoe in de respectieve sectoren verzoeningsresultaten te boeken vallen. De nadruk komt daardoor vaak op de bemiddelingstechnieken terecht. Met betrekking tot de bevoegdheden van deze commissie bevat het jaarverslag een relaas over burenbemiddeling naar aanleiding van klachten over de geluidsoverlast van een jeugdhuis in de zomer. Deze burenbemiddeling is een alternatieve vorm van geschillenbeslechting. De Vlaamse Ombudsdienst geeft aan hoe een overheid daarmee aan de slag kan.

De toepassing van bemiddelings- en samenwerkingstechnieken in de verschillende beleidsdomeinen loopt als een rode draad doorheen het rapport, met voorbeelden van successen die deze methodes naast de formele procedures hebben opgeleverd.

De corebusiness van het beleidsdomein CJSM betreft vaak erkenningen en subsidiëringen. Het komt slechts zelden voor dat de Vlaamse Ombudsdienst daarin een rol te spelen heeft. Bart Weekers maakt veeleer gewag van geïsoleerde incidenten dan structurele discussies die tot in de kern van het beleidsdomein gaan.

De VRT vormt daarop traditioneel de uitzondering. Ze is nu eenmaal erg burgerintensief. De Vlaamse Ombudsdienst rapporteert al gedurende jaren dat de klantendienst van de VRT degelijk werk verricht en de onvrede goed capteert. Hij is een voorbeeld van een dienst die het Klachtendecreet al sinds jaar en dag ruim invult. Als een sponsor bijvoorbeeld nalaat een kijker een prijs op te sturen, verschuilt de organisatie zich niet achter het feit dat een privépartner in gebreke blijft, maar neemt de klantendienst zelf de verantwoordelijkheid op.

Op deze Vrouwendag is Annelies D'Espallier elders een lezing aan het geven. De onderzoeker van de genderkamer van de Vlaamse Ombudsdienst had het afgelopen jaar de handen vol met de mediasector. Het Klachtenverslag van de VRT maakt gewag van een aantal erg mediagenieke dossiers in verband met grensoverschrijdend gedrag, maar ook minder mediagenieke dossiers verdienen aandacht. Gelukkig hoeft niet elke dergelijke klacht de volle media-aandacht. Vaak situeren die klachten zich in het culturele of sportieve verenigingsleven. De onderzoeker beschikt over een gereedschapskist met goede technieken waardoor grensoverschrijdend gedrag niet zomaar onder de mat mag worden geveegd, maar evenmin altijd een optreden van parket of politie, of mediaruchtbaarheid hoeft te impliceren. De genderkamer bevindt zich vaak in die evenwichtsoefening.

In de commissie is vaak te horen geweest dat klachten over de VRT-nieuwsdienst het best zouden worden behandeld door een eigen VRT-nieuwsombudsman. In het verleden heeft Annelies D'Espallier geregeld aangedrongen op meer vrouwen in de duidingsprogramma's van de VRT. Maar om een dergelijk geluid te laten horen is Tim Pauwels als nieuwe VRT-nieuwsombudsman nog beter geplaatst. Bart Weekers kijkt uit naar een goede samenwerking met zijn collega bij de VRT-nieuwsdienst.

## 2. Nieuwsombudsman VRT

*Tim Pauwels*, nieuwsombudsman VRT, beschrijft zijn opdracht als adviseren, bemiddelen en het debat voeden. Dat laatste doet hij zowel extern met columns als intern. Persoonlijk vindt Tim Pauwels het interne debat op de redactie het boeiendste aspect. Daar probeert hij datgene te vertalen wat uit de klachten blijkt.

De nieuwsombudsman functioneert binnen de redactionele autonomie en de persvrijheid. Zijn aanstelling heeft geen nieuwe lijn van deontologisch toezicht geopend. De deontologie van de journalist is geregeld in het Mediadecreet. Het toezicht is voor rekening van de VRM. Het niet-decretaal aspect van de deontologie behelst een zekere casuïstiek, een zoektocht en afwegingen. Daarvoor is de Raad voor de Journalistiek bevoegd.

### 2.1. Profiel van de klager

In acht maanden had de nieuwsombudsman 1293 contacten, waaronder ook felicitaties, vragen en suggesties. Vooral belangrijk in de ombudscontext zijn echter de 935 klachten die een ongenoegen over een journalistieke keuze van de VRT tot uiting brengen. Ter vergelijking meldt Tim Pauwels dat de ombudsvrouw van de Nederlandse NPO op een heel jaar 500 klachten te behandelen kreeg. Dat wijst de spreker aan het feit dat in Nederland de verschillende omroepen onder de NPO-koepel ook eigen klantendiensten hebben. De NPO-ombudsvrouw treedt daardoor als beroepsinstantie op, terwijl de keuze van de VRT rechtstreekse aanspreekbaarheid inhoudt.

Aangezien het een arbeidsintensief proces betreft, zijn 935 klachten heel wat om te verwerken, maar op zich vindt Tim Pauwels het aantal erg beperkt. Het

Journal heeft een dagelijks bereik van 1,5 miljoen kijkers, maar heeft op acht maanden slechts 109 klachten gegenereerd. Zelfs 109 klachten per dag zou niet eens erg veel zijn.

Het geringe aantal klachten is zeker niet te wijten aan de moeilijke vindbaarheid van de nieuwsombudsman, aangezien bovenaan op de site een knop 'ombudsman' staat. Voor de investering van die kostbare ruimte is Tim Pauwels de hoofdredactie erg dankbaar.

Klagers zijn niet representatief voor het publiek, noch voor de bevolking. 84,2 procent zijn mannen. Mogelijk ligt dat aandeel zelfs nog hoger, want een zogezegde – en overigens ontorechte – klacht van een vrouw bleek eigenlijk door haar echtgenoot te zijn verstuurd onder haar naam en zonder haar medeweten. Waarom mannen zo oververtegenwoordigd zijn, kan Tim Pauwels niet meteen duiden. Wel gaat het vaak om 'angry white men', die zich niet herkennen in de status quo. Volgens Amerikaanse sociologen is het anti-establishmentgevoel sterker aanwezig bij mannen. Het gaat ook vaker om mannen met namen als Lucien dan bijvoorbeeld Keyron, wat doorgaans wijst op een wat gevorderde leeftijd.

Daarnaast zijn er de mails van experts, mannelijke en vrouwelijke. Deze mensen formuleren beleefd, zonder zich op te winden, blijken de materie goed te kennen en documenteren hun stelling. Vaak hebben ze ook gelijk.

Hoe dan ook zijn klachten als kakkerlakken: als je er één ziet, zijn er duizenden. Als iemand door middel van een klacht aangeeft dat hij door een daad van het VRT-nieuws het vertrouwen wat heeft verloren, zullen duizenden anderen hetzelfde gevoel hebben zonder daarover te mailen. Zelfs als de groep klagers niet representatief is voor de bevolking, blijft het noodzakelijk om na te gaan waaraan hun ongenoegen te wijten is en hoe eraan te verhelpen valt, wat nog niet betekent dat ze daarom ook gelijk hebben.

Op welke programma's reageert het publiek? De helft van de klachten gaat over de website. Dat is ook te verwachten aangezien websitebezoekers al een interactief scherm voor zich hebben. Voor wie vanuit de zetel naar Het Journaal kijkt, of radio luistert terwijl hij iets anders aan het doen is, is de drempel al hoger.

## 2.2. Klachten over partijdigheid

De focus van de klagers is bijzonder dispaaraat en laat zich dus niet zomaar in karikaturen vatten. De berichtgeving die de meeste klachten heeft gegenereerd, was die over Donald Trump in de ruime context, dus met inbegrip van het Ruslandonderzoek, Noord-Korea en de presidentsverkiezingen. Maar zelfs dan ging het over niet meer dan 48 klachten. Zo verscheiden zijn de voorwerpen van klachten dus. In de meeste gevallen reageert één burger op één programma of websiteartikel.

De klachten over de Cataloniëberichtgeving komen op de tweede plaats, gevolgd door die met betrekking tot migratie, islam en terrorisme. Voorts gaat het over onder meer gezondheid en mobiliteit. Over de berichtgeving over Bart De Pauw kreeg Tim Pauwels negen klachten. In dat verband schreef de ombudsman in een column dat de VRT over het eigen huis bericht zoals ze dat ook over een ander huis zou doen. Nog andere klachten waren er over de klimaatjournalistiek en zelfs over de geschiedenis.

Tot genoegen van Tim Pauwels roept de Wetstraatverslaggeving nauwelijks klachten op. De opvatting dat de VRT links zou zijn, is duidelijk terug te vinden in

de teneur van de klachten, maar dan niet met betrekking tot de Wetstraatjournalistiek. Over studio-interviews zijn die klachten er wel. De rechtse klager vindt dat rechts te kritisch wordt aangepakt, de linkse klager dat links te kritisch wordt aangepakt. Het zal niet gauw gebeuren dat een Groensympathisant de interviewer te kritisch vindt voor een N-VA-spreker.

Klagers betichten de VRT ervan om tegen Trump te zijn en voor Catalaanse onafhankelijkheid. In het algemeen behelzen de meeste verwijten partijdigheid of onnauwkeurigheid. Van de klachten over partijdigheid ging in 2017 34 procent over de buitenlandberichtgeving, die daarmee het grootste aandeel voor haar rekening kreeg. Mensen met een sterk anti-establishmentgevoel identificeren zich nu eenmaal met Donald Trump, brexit, Marine Le Pen, AfD, Geert Wilders en Catalonië. Dit is best wel verhelderend, want in tegenstelling tot politieke journalisten is de buitenlandredactie veel minder gewend om het verwijt van partijdigheid te krijgen.

Ter illustratie leest de ombudsman een klacht voor over het feit dat de wegen er wit bij liggen, wat een racistische ondertoon zou hebben. De klager suggereert om het in de plaats van wit over blijvende neerslag te hebben. Met andere woorden zijn er partijdigheidsklachten in alle vormen en kleuren, besluit Tim Pauwels. Lang niet al die klachten zijn gegrond.

Vervolgens laat Tim Pauwels de commissie een fragment beluisteren uit het Radio 1-journaal van 4 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."

Al toen de spreker dit op de radio hoorde, verwachtte hij zich aan klachten, gezien uitdrukkingen als "geen waardig presidentskandidaat" en "wrange manier". Maar die klachten bleven uit. Ook op andere momenten is gebleken dat expliciet als zodanig aangekondigde en te onderscheiden evaluatie wordt aanvaard. Het redactiestatuut van de VRT bepaalt ook expliciet dat er ruimte moet zijn voor kritische evaluatie. Het fragment is dan ook duidelijk voorafgegaan door de aankondiging dat er een evaluatie van de Frankrijkspecialist zou volgen. Overigens vindt Tim Pauwels het zelfs dan nog ver gaan, maar hij constateert alvast dat het geen klacht heeft opgeleverd.

Impliciete boodschappen triggeren daarentegen wel klachten, namelijk berichten waarin tussen de regels door een beoordeling kan worden gepercipieerd. Daarover is Tim Pauwels te rade gegaan bij de Amerikaanse psycholoog Jonathan Haidt, gespecialiseerd in de psychologie van morele verontwaardiging. Morele verontwaardiging is volgens Haidt intuïtief, dus niet rationeel. Ze gaat niet uit van het eigenbelang. Mensen die zelf belang hebben bij een goede ziekteverzekering, blijken toch voor Donald Trump te stemmen omdat ze zich door hem meer geapprecieerd en erkend voelen als groep. Bijgevolg is het impliciete hier belangrijker dan het expliciete. "De kiezer zoekt geen informatie, maar confirmatie van zijn intuïtieve vooroordeel.", citeert Tim Pauwels de psycholoog.

Dat citaat klinkt erg pessimistisch, vindt de spreker, die het er ook niet noodzakelijk mee eens is. Hij gelooft wel in de mogelijkheid om mensen te bereiken met informatie, maar dat veronderstelt wel het bewustzijn dat intuïtie en vooroordelen een grote rol spelen.

Als mensen vroeger een dokter bezochten, had die een monopolie op medische informatie. Hij baseerde een voorschrift op symptomen die hij vaststelde.

Vandaag zal een patiënt via Google al een oordeel hebben over welk medicijn hij nodig heeft en vraagt hij aan de dokter om dat voor te schrijven. Als de dokter dat weigert, bestaat het risico dat de patiënt zelf het medicijn online bestelt.

Het internet bevat alle bevestiging die mensen voor hun intuïtieve vooroordelen zoeken. Daar moet een mainstreammedium dan tegenop beuken.

Naar aanleiding van een uitspraak "Trump stapt uit het klimaatakkoord" schreef een klager: "Björn staat gewoon te liegen.". Volgens hem wil de USA net het milieuvriendelijkste land worden. Hieruit blijkt dat de klager wel degelijk informatie heeft opgezocht op websites, en daaruit heeft begrepen dat Donald Trump zich heeft geëngageerd om de Verenigde Staten de schoonste economie ter wereld te bezorgen en dat dit eigenlijk ook nu al zo is. De klager verwacht dat Het Journaal op die manier begint, maar in werkelijkheid zegt Goedele Wachters: "De op één na grootste vervuiler op aarde komt terug op zijn engagement om onze planeet te beschermen tegen opwarming. De Amerikaanse president vindt het nodig om zijn economie voor het klimaat te zetten."

Tim Pauwels merkt op dat de VRT wel verplicht is om dit in het nieuws te brengen, aangezien de Verenigde Staten inderdaad de op één na grootste vervuiler zijn. Maar het frame waarin de klager naar Het Journaal kijkt, maakt dat hij al vanaf de eerste zin boos wordt. Het is journalistiek perfect te verantwoorden dat Het Journaal zo begint, maar idealiter biedt datzelfde journaal dan ook vrij snel een – bevestigend of ontkennend – antwoord op het frame waaruit bepaalde kijkers vertrekken, omdat ze anders het gevoel hebben dat hun groep niet wordt erkend. De uitspraak van de president dat de USA al de schoonste economie is en dat ook wil blijven, zat wel degelijk in dit journaalitem, maar dan helemaal op het einde, op een moment dat die kijkers zich al miskend waren beginnen voelen. In feite is het ook echt onduidelijk wat de president met die uitspraak bedoelt, constateerde Tim Pauwels na onderzoekswerk op de site van het Witte Huis.

Tim Pauwels heeft met de klager mailverkeer uitgewisseld. Het is hem vooral te doen om de vraag hoe men met feitelijke informatie – Amerika is een grote vervuiler – toch nog kan binnenraken in de wereld van iemand die intuïtief iets anders gelooft.

Een andere klager stelt dat 80 procent van de berichtgeving bij de Franse presidentsverkiezingen over Emmanuel Macron gaat en slechts 20 procent over Marine Le Pen. Deze berekening had hij op een enkele journaaluitzending gebaseerd, die Tim Pauwels nochtans als heel evenwichtig had beoordeeld. Wel bleek dat de vragen van de presentator vooral over Emmanuel Macron gingen, aangezien die toen nieuw was. Bijgevolg had ook de regieassistent de tags op die kandidaat afgestemd. Een nieuw feit op dat moment was dat Emmanuel Macron een eigen partij zou stichten en daardoor ook over een fractie zou beschikken in het parlement. Voorts werd onder andere de geboorteplaats van deze presidentskandidaat bezocht. Op zich was dat evenwichtig, aangezien Het Journaal een dag eerder de geboorteplaats van Marine Le Pen had bezocht. Tim Pauwels legde dit uit aan de klager, die vriendelijk antwoordde dat hij daarmee genoegen nam.

Over het vermijden van intuïtieve signalen gaf Tim Pauwels een workshop van twee uur aan 116 journalisten. Sommige gevallen zijn overigens veel complexer dan de net aangehaalde voorbeelden.

Tim Pauwels wil zeker niet de indruk wekken dat de VRT een groot probleem zou hebben met impliciete boodschappen, wat ook blijkt uit het geringe aantal klachten dat hij krijgt. Evenmin wil hij aanleiding geven tot het zien van allerlei intuïtieve boodschappen die er eigenlijk niet zijn. Zo is een beeld van een man uit



het publiek op een AfD-verkiezingsmeeting opgevat als gekozen vanwege de zogenaamd treffende gelijkenis met Adolf Hitler. Daaruit zou een VRT-complot blijken om AfD met nazi-Duitsland te associëren. Tim Pauwels heeft geantwoord dat de beelden afkomstig waren uit een internationale uitwisseling, waarbij niets is veranderd aan de oorspronkelijke montage zoals heel Europa die heeft uitgezonden. Bovendien maakten de beelden deel uit van een reportage waarin AfD uitgebreid aan bod kwam en respectvol is geïnterviewd. Dat alles doet echter niets af van de opvatting van de klager dat hier een complot in het spel is en dat enkel een partijdige ombudsman zoiets niet toegeeft.

Op dergelijke elders opgebouwde frames is dus echt niet altijd een antwoord mogelijk. Een dergelijke strijd is niet te winnen, maar een ombudsman hoort wel zijn best te doen.

Heel wat klachten over partijdigheid zijn dan ook beoordeeld als ongegrond, maar in 21 procent ging die beoordeling vergezeld van een opmerking. In dat geval was er geen sprake van een fout tegen het redactiestatuut, maar viel er wel een les te trekken over intuïtieve boodschappen die dergelijke klachten kunnen triggeren. Daarover ging dus de workshop van Tim Pauwels, waarvan dit jaar een nieuwe in voorbereiding is.

Het aantal klachten met betrekking tot de berichtgeving over Donald Trump is overigens gedaald. Dit zal wel niet alleen te wijten zijn aan de workshop over intuïtieve boodschappen, maar ook aan het feit dat de president minder in de berichtgeving voorkomt en dat er wat krasjes in zijn imago zijn ontstaan.

### 2.3. Klachten over onnauwkeurigheid

Van klachten over onnauwkeurige berichtgeving is de gegrondheid veel gemakkelijker te beoordelen. 82 procent van de meldingen van onnauwkeurigheid op de website was gegrond. Voor radio- en tv-berichtgeving ligt dat percentage lager aangezien mensen zich niet altijd accuraat herinneren wat ze precies hebben gehoord. Als voorbeelden van terechte meldingen van onnauwkeurigheid toont Tim Pauwels beelden waarbij een andere berg als illustratie van de Mount Everest wordt gebruikt, een F18 in plaats van een F15, en een foute vertaling wordt voorgelezen van een Chinees opschrift op een toiletdeur.

Hoewel het aantal klachten over onnauwkeurigheid doorheen 2017 nagenoeg constant bleef, heeft het percentage gegronde klachten daarvan van juli tot en met oktober gepiekt. Precies in die periode heeft de VRT-nieuwsdienst haar website vernieuwd en nieuwe software in gebruik genomen. Daardoor stonden de redacties meer onder druk en maakten ze meer fouten, dus hadden de klagers ook vaker gelijk. Hoewel dat percentage sedertdien is gedaald, moet de VRT die nauwkeurigheid blijven bewaken, stelt Tim Pauwels.

### 2.4. Klachten met persoonlijk belang

Vervolgens gaat de spreker in op klachten met persoonlijk belang. Op een gegeven moment maakt het journaalanchor gewag van een geval van kindermisbruik. Bronnen hadden de nieuwsdienst geïnformeerd over het misbruik van een kind van vijftien jaar. In TerZake stond op een scherm in de studio 'pedopriester' te lezen, terwijl de beschuldigde achteraf is vrijgesproken. Uiteindelijk bleek het zogenaamde kind een zeventienjarige. Voorts vindt Tim Pauwels een woord als pedopriester onkies. Men heeft het tenslotte evenmin over pedojournalisten of pedovolksvertegenwoordigers.

In dit geval kwam de klacht maar van één persoon, maar het ging wel om de betrokkene zelf, die jaren na de feiten in beroep is vrijgesproken. Intussen had

de VRT al een nieuwsombudsman, bij wie de man dus zijn klacht kon indienen. De klacht heeft tot verschillende aanpassingen geleid. Ten eerste heeft de deontologische adviesraad aangedrongen om de term 'pedopriester' niet langer te gebruiken. Ten tweede heeft Tim Pauwels in zijn workshop een piramide getoond met de verhouding tussen duider, ingelezen commentaar en presentator. De presentator vormt de solide basis van die piramide. Hij moet de laatste zijn die mensen toch nog vertrouwen, als ze niemand anders nog vertrouwen. In dit geval had de presentator het dus moeten hebben over 'misbruik van een minderjarige', wat overeenstemt met de officiële mededeling van het parket. Als de nieuwsdienst meent te weten dat die persoon slechts vijftien jaar oud is, dan is het aan de duider om dit verderop in Het Journaal mee te delen, met voorwaardelijke uitdrukkingen als 'zou' en 'volgens bronnen'.

Zoiets lijkt logisch, maar vergt niettemin een cultuuromslag. Bij de redactie heerst nog onterecht het idee dat Het Journaal moet beginnen met de sterkste zin. In feite moet het echter beginnen met de zin die de meeste zekerheid geniet. De duidende specialist moet verderop in Het Journaal maar enigszins zijn nek uitsteken met informatie die nog niet helemaal vaststaat. Tim Pauwels heeft de taak op zich genomen om op deze handelswijze te hameren.

Voor de betrokkene was het heel belangrijk dat een websiteartikel duidelijk uitlegde dat hij in beroep was vrijgesproken. Die uitspraak kwam er overigens pas jaren later, en dan nog op een moment dat er zoveel nieuws was dat dit item Het Journaal niet eens haalde. Tim Pauwels heeft daarom geijverd voor een uitgebreid artikel op de website, waarnaar de man kan verwijzen als een geloofwaardige bron die zijn vrijspraak bevestigt. Voor de betrokkene kan zo'n artikel bijzonder veel betekenen.

Een getuigenis van seksueel misbruik in de sport werd geïllustreerd met een archiefbeeld van een judozaal, dat weliswaar flou was gemaakt maar herkenbaar genoeg bleef voor wie de zaal kent. Dus kwamen er klachten. De nieuwsdienst had niet duidelijk genoeg vermeld dat deze archiefbeelden niets met de zaak te maken hebben. Eigenlijk wordt de juiste handelwijze op dat vlak al in de opleiding aangeleerd, maar toch worden er nog fouten tegen gemaakt. De nieuwsombudsman heeft ervoor gezorgd dat er een brief kwam met excuses, die de club kan uitdelen aan ouders van jeugdspelers, en een duidelijke mededeling op de website dat er geen enkel verband is tussen de judoclub en het getuigenis.

De priester en de judoclub zijn twee erg sterke voorbeelden van persoonlijke bemiddeling en persoonlijk belang. Vaak gaat het om veel lichtere gevallen, bijvoorbeeld de KSA die mailt dat Het Journaal nog haar oude logo toont terwijl ze er al een nieuw heeft. Ook dan is er sprake van persoonlijk belang, maar is het probleem eenvoudig op te lossen. De veertig klachten met persoonlijk belang zijn dus lang niet allemaal zo zwaar als de sterkste voorbeelden.

## 2.5. Conclusies

In totaal beoordeelt Tim Pauwels 54 procent van de klachten als ongegrond, 22 procent als gegrond, en 15 procent als ongegrond met een opmerking.

Klachten geven een heel dispaaraat beeld. Ze voeden allerlei karikaturen niet.

De interactie blijft stijgen. Over tien jaar zal het ongetwijfeld lachwekkend lijken dat er ooit maar 935 klachten waren op een jaar. Deze evolutie vraagt van de VRT echter investeringen en personeel, wat niet zo evident zal zijn.

Reacties over partijdigheid gingen in 2017 meer over buitenland- en algemene verslaggeving dan over Wetstraatverslaggeving.

VRT NWS moet dankbaar zijn voor onnauwkeurigheidsmeldingen en ze opvolgen aangezien ze de site alleen maar beter maken.

Tim Pauwels beveelt de VRT dus aan om te investeren in de interactie. Het loont om reacties te onderzoeken, zelfs als ze niet representatief zijn.

Ook beveelt de ombudsman aan om op de site een knop te zetten met 'meld ons een fout'. Dan hoeven niet alle onnauwkeurigheden naar de ombudsman.

Zijn volgende aanbeveling behelst een systematisch overleg van voor- en nazorg bij Pano, aangezien die onthullende reportages veel reacties uitlokken. Voor dit seizoen heeft de VRT die aanbeveling alvast ter harte genomen.

Voorts raadt Tim Pauwels zijn werkgever aan om blijvend werk te maken van permanente bewustwording en opleiding. Nauwkeurigheid, ook op taalvlak, moet een prioriteit blijven.

Zijn burgers tevreden met het antwoord van de ombudsman? 18 procent mailt spontaan terug van wel, 3 procent van niet. De rest laat niet meer van zich horen.

## II. Bespreking in de commissie

### 1. Vragen en opmerkingen van de commissie

#### 1.1. Katia Segers

Bij *Katia Segers* hebben de heldere toelichtingen van beide ombudsmannen weinig vragen opgeroepen, maar wel enkele bedenkingen.

Tim Pauwels maakt gewag van een te groot aantal onnauwkeurigheden. Wie een dossier enigszins kent, zal dat verschijnsel ook in de geschreven pers opmerken. Het feit dat onlinenieuws het eerst bij de mensen raakt, voert de druk op journalisten op en verhoogt het risico op fouten. De VRT doet er goed aan om dit te monitoren. Op welke manier wil ze hieraan verhelpen? De ervaring met de geschreven pers heeft geleerd dat factcheckers het publicatieproces vertragen. Welke methodes overweegt de VRT? Het gaat tenslotte niet alleen over grappige foutjes zoals in de vertaling van de tekst op een Chinees toilet. Bovendien gaat het niet alleen om incorrecte feitenweergave maar ook om foute framing vanaf het begin.

Alleszins moeten rechtzettingen mogelijk zijn, zoals het voorbeeld van de zogenaamde pedopriester duidelijk aantoont. Rechtzettingen komen vaak voor. In de berichtgeving worden vaak zaken geopperd zonder dat ze zijn geverifieerd. De politiek goochelt al eens met cijfers. Berichten gaan daardoor een eigen leven leiden. Als de waarheid uiteindelijk wel aan het licht komt, is de nieuwswaarde er soms af en tonen journalisten weinig interesse meer om hetzelfde nieuws correct te brengen. Dat zou juist veel vaker moeten gebeuren.

Een ander gevolg van de digitalisering is de impact van clickbait. Op de redactie van Mediaaan is live te volgen welke berichten het meest worden aangeklikt. Ook de koppen van Het Nieuwsblad zijn duidelijk gericht om clicks te genereren. Hoe kan de VRT vermijden dat haar journalisten hun berichtgeving daardoor laten sturen?

Tim Pauwels beveelt de VRT aan om in interactie te investeren, maar de geschreven pers vertoont de omgekeerde beweging. Eerst lieten krantensites

lezersreacties zonder meer toe, daarna gemodereerd of helemaal niet. Hoe ziet de VRT-ombudsman zijn aanbeveling in de praktijk? De uitvoering daarvan zal zeker de werkdruk verhogen en wellicht allerminst de verzuring tegengaan.

Zal de redactie inderdaad gevolg geven aan de goede suggestie om op de website een knop te plaatsen om fouten te melden?

Tot slot feliciteert Katia Segers de beide ombudsmannen uitdrukkelijk voor hun uitstekende werk. De VRT doet er goed aan een voorbeeldfunctie te willen vervullen in de klachtenbehandeling.

## 1.2. Karin Brouwers

*Karin Brouwers* wijst erop dat de commissie al eerder aandacht heeft besteed aan de manier waarop de VRT met klachten omgaat. Traditioneel kreeg de organisatie van de Vlaamse Ombudsdienst een goed rapport, met weliswaar enkele verbeterpunten. Het verheugt de CD&V-fractie dat de VRT intussen een nieuwsombudsman heeft. Zijn eerste werkjaar stemt de fractie erg tevreden. Karin Brouwers leest zijn rubriek op VRT NWS steeds met grote interesse, aangezien die een inkijk biedt in de keuzes van de redactie. De uiteenzetting van Tim Pauwels in de commissie toont alvast aan dat zijn opdracht niet altijd gemakkelijk is.

Het commissielid gaat ervan uit dat er gemakkelijker klachten komen sinds het niet meer mogelijk is om op de site zelf te reageren. De Vlaamse ombudsman schrijft intussen dat de wens naar interactie elk jaar toeneemt. Daarnaast verwijzen ook Tim Pauwels en de algemene ombudsman van de VRT. Mensen ergeren zich onder andere aan dt- en andere taalfouten op de website, en terecht. Maar het zou beter zijn dat die gewoon konden worden gemeld via een knop in plaats van via een hele klachtenprocedure, die pas afgerond raakt als het artikel al achterhaald kan zijn. Wanneer komt die meldklop dan op site? Bestaat daarover al een engagement? En welke timing is er voor de spellingchecker? VRT NWS blijft op dat vlak maar met hetzelfde probleem kampen als destijds [deredactie.be](http://deredactie.be). Bij de bespreking van het VRT-Jaarverslag in de commissie duikt het telkens opnieuw op als nog niet opgelost.

In zijn jaarverslag schrijft de Vlaamse ombudsman over het engagement van de VRT om klachten binnen te halen via de sociale media en ze één op één te beantwoorden. "Er is extra aandacht om te zorgen dat ook klachten over privépartners waarmee de VRT samenwerkt, worden opgelost.", staat daar voorts te lezen. Maar het moet toch bijna onbegonnen werk zijn voor de VRT om alle klachten op sociale media – bijvoorbeeld Twitter – te traceren, laat staan ze te behandelen. Is dat wel een realistische doelstelling?

Aan minister Gatz vraagt Karin Brouwers een reactie op de visie van de Vlaamse ombudsman dat internettoegang in het beleid van Vlaamse overheid precies dezelfde plaats moet krijgen als de drie traditionele basisgoederen water, gas en elektriciteit. Volgens Bart Weekers moet de Vlaamse overheid op dat vlak de nodige beschermingsmaatregelen treffen. Voor Radicaal Digitaal is die internettoegang essentieel.

Karin Brouwers leest in het jaarverslag: "Samen met zijn collega, de ombudsman voor telecommunicatie, heeft de Vlaamse ombudsman daarbij de volgende aandachtspunten: goede proactieve informatie, garanties op vlotte toegang en ononderbroken dienstverlening, vlotte overstapmogelijkheden, bescherming tegen oplopende kosten, transparantie in plaats van verborgen kosten, een duidelijk verschillende behandeling naargelang mensen niet willen betalen of niet kunnen betalen, werkelijk aantoonbare bereidheid om minnelijk te schikken,

minimumlevering alvorens klanten af te sluiten, afbetaalplannen en perspectief op heraansluiting voor mensen met betalingsmoeilijkheden. Heel wat van deze garanties zijn er al. Ze zijn vaak ook federaal geregeld. Maar de burger mag verwachten dat ook de Vlaamse overheid hier oog voor heeft, zeker ook het beleidsdomein Media en bijvoorbeeld ook de Vlaamse Regulator voor de Media.”.

Hoe staat minister Gatz hiertegenover? Heeft hij hierover contact opgenomen met de Vlaamse overheid? Welke rol heeft de VRM erin te spelen?

### 1.3. Wilfried Vandaele

*Wilfried Vandaele* beaamt de uitspraak van Bart Weekers dat de Vlaamse ombudsman functioneert in een netwerk van overheidsinstellingen die hun communicatie en informatie moeten organiseren. Op dat vlak is de jongste jaren en zelfs decennia een enorme evolutie ten goede waar te nemen. Ooit hadden overheidsdiensten niet de neiging om communicatie over hun werk toe te staan. Belastingen hoorde men gewoon te betalen, zonder dat er een folder bijstak om te informeren waarvoor ze dienden. Hetzelfde gold voor afvalwaterheffingen en andere taksen.

De N-VA en wellicht ook andere partijen krijgen uit hun achterban vele reacties op de VRT, waarvan de ene al meer terecht is dan de andere. Als er een politieke dimensie aan is verbonden, stellen de volksvertegenwoordigers er vragen over aan de minister van Media. Dergelijke klachten worden echter via een ander kanaal geuit dan de nieuwsombudsman van de VRT. Op sociale media staan heel wat reacties die uiting geven aan een bepaald ongenoegen. Vaak zijn die inderdaad ongegrond, maar moet de VRT ook proactief op zoek naar wat er op de sociale media leeft? Het zal uiteraard niet de bedoeling zijn om op alle geroep te reageren, maar het kan wel een beeld opleveren waarmee te werken valt. Kan iemand als Tim Pauwels ook zo te werk gaan of kan hij alleen wachten tot iemand nederig bij hem aanklopt met een netjes geformuleerde klacht?

Nogal wat mensen ergeren zich aan de kwaliteit van het taalgebruik dat de VRT vooral op haar website hanteert. Moet een openbare omroep daar niet meer aandacht voor hebben? De beheersovereenkomst draagt de VRT op om een baken van standaardtaal te zijn. Het moet toch mogelijk zijn dat redacteurs erin slagen om dt-fouten te weren? Of zou het nodig zijn om een personeelslid aan te stellen die alle teksten op taalfouten screent? Er bestaat al een taaladviesdienst, maar de ergernis blijft. Bovendien behoort Wilfried Vandaele tot de mensen die verwachten dat een boodschap die is geformuleerd in een taalgebruik dat te wensen overlaat, ook inhoudelijk niet van hoge kwaliteit zal zijn.

Heeft Tim Pauwels een zicht op de klachtensituatie van commerciële omroepen? Die hebben geen nieuwsombudsman. Zijn er merkwaardige parallellen of verschillen? Wilfried Vandaele suggereert dat Katia Segers eens laat onderzoeken in welke mate mensen anders reageren op de berichtgeving van de openbare omroep dan op die van andere omroepen. Zouden mensen hogere kwaliteitseisen stellen aan de openbare omroep? Of zijn commerciële omroepen misschien voorzichtiger met hun duiding?

### 1.4. Lionel Bajart

*Lionel Bajart* constateert dat de Vlaamse Ombudsdienst over de VRT maar een beperkt aantal klachten ontving. Dat zou volgens het Klachtenboek te danken zijn aan de behoorlijk functionerende klachtendienst van de VRT. Hoe evalueert Bart Weekers de samenwerking met de VRT? Wat daarin is voor verbetering vatbaar?

Aan Tim Pauwels vraagt Lionel Bajart hoe de VRT het best kan zorgen voor meer interactie, waarnaar de behoefte blijkt toe te nemen. Klara heeft bijvoorbeeld haar klagers uitgenodigd op het Klarafestival. Zijn voor de nieuwsdienst gelijkaardige pistes denkbaar?

Hoe verhoudt de VRT-nieuwsombudsdienst zich tot de Raad voor de Journalistiek?

Is het mogelijk om via de app van VRT NWS de nieuwsombudsman te contacteren? Lionel Bajart heeft die mogelijkheid alvast niet gevonden. Blijkbaar is het gemakkelijker via de website?

#### 1.5. Manuela Van Werde

Bij de functie van Tim Pauwels maakt *Manuela Van Werde* zich de bedenking of het feit dat hij zelf journalist was, geen weerstand oproept. Daardoor kent hij de mensen over wiens werk de klachten handelen, als collega's. Komt het niet geloofwaardiger over als een dergelijke ombudsman buiten de VRT wordt gerekruteerd?

#### 1.6. Marius Meremans

*Marius Meremans* vraagt zich af welke consequenties Tim Pauwels verbindt aan zijn vaststelling dat 82,4 procent van de klagers mannen zijn. Zou het verschil hebben uitgemaakt als het vooral vrouwen waren geweest? Wat als ze geen angry white men zouden zijn maar mensen met een andere kleur? Een klacht is toch een klacht, ongeacht de groep waartoe de klager behoort?

Welke ruimte heeft de openbare omroep voor een rechtzetting als ze iemand ten onrechte in een negatief daglicht heeft opgevoerd, zoals in het voorbeeld van de priester?

Voorts sluit de spreker zich aan bij de vaststelling van Wilfried Vandaele dat de correcte spelling voor de VRT – maar ook voor andere mediaspelers – blijkbaar geen al te hoge prioriteit meer krijgt. Dat breekt wat met de traditie van de VRT om correct taalgebruik hoog in het vaandel te dragen.

Ook inhoudelijk staan er nogal wat fouten op VRT NWS. Zo werd het Ros Beiaard voorgesteld als UNESCO-Werelderfgoed van Geraardsbergen, wat in Dendermonde erg gevoelig ligt.

#### 1.7. Bart Caron

In verband met het accurate taalgebruik vermeldt *Bart Caron* dat hij op de radio Moorseele en Geluwe helemaal verkeerd heeft horen uitspreken. Voor het overige drukt hij zijn waardering uit voor het werk van de twee ombudsmannen. Deze werkwijze is de correcte manier om met de klachten van de burger om te gaan.

## 2. Antwoordenronde

### 2.1. Bart Weekers

*Bart Weekers* beaamt het aanvoelen van Wilfried Vandaele dat de communicatiecultuur stap voor stap vooruitgang boekt. Wie op dat vlak achterblijft, valt steeds meer op. Het wordt daardoor steeds eenvoudiger om de resterende zere plekken te detecteren.

De Vlaamse Ombudsdienst vermeldt inderdaad al gedurende jaren in zijn rapport dat de VRT een goed klachtenmanagement heeft en goed omspringt met onvrede. Dat klachtenmanagement is echter maar een onderdeel van het hele verhaal. Een goed klachtenmanagement doet niets af van de discussies over wat nieuws is en welk nieuws een openbare omroep hoort te brengen. Voor de Vlaamse Ombudsdienst zijn de VRT-ombudsdiensten echter de aangewezen partners, en met hen verloopt de samenwerking bijzonder goed. Verzoenen doen we samen, herhaalt Bart Weekers.

In verband met de sociale media vermeldt Bart Weekers de workshop van de Vlaamse ombudsman met De Lijn op 7 maart. Het was fascinerend om een inzicht te krijgen in de finesses van de aanwezigheid op sociale media van een dergelijke organisatie. Vooral belangrijk is dat een organisatie zich daar laat kenmerken door haar geloofwaardige inhoud. Zelfs al zijn sociale media een open riool met heel wat trollen, dan nog moet een overheidsinstantie daar zeer geloofwaardige informatie verspreiden. Nogal wat van die organisaties slagen daar ook complexloos in. Het Bestuursdecreet in voorbereiding toont op dat vlak nog wat koudwatervrees, terwijl de praktijk van grote organisaties van de Vlaamse overheid al veel verder is gevorderd. Ze hebben heel goed nagedacht over het doel van hun aanwezigheid op sociale media. Hun vertegenwoordiger op de sociale media treedt steeds op als een ambassadeur voor de organisatie.

## 2.2. Tim Pauwels

Bepaalde vragen aan *Tim Pauwels* waren eigenlijk veeleer voor de hoofdredactie van het VRT-nieuws bestemd. Tim Pauwels bepaalt de beleidslijn niet, maar kan wel aangeven in welke richting hij het VRT-nieuws liefst ziet evolueren.

In De Zevende Dag heeft Tim Pauwels gepleit voor een terugkeer van de factcheckrubriek, maar zoiets is een kwestie van mensen en middelen. Een dergelijke rubriek is lang niet zo eenvoudig als het lijkt.

Manuela Van Werde vroeg of de ombudsman niet beter van buiten de VRT komt. De vraag is dan wat men met een ombudsman wil bereiken. Uiteraard moet die persoon een zeker vertrouwen wekken bij het publiek, maar hij moet ook kunnen zorgen voor de doorstroming van relevante opmerkingen van dat publiek naar de redactievloer.

In zijn dagelijkse praktijk heeft de nieuwsombudsman vaak een groot aantal gesprekken met een presentator met de teneur dat het redactiestatuut weliswaar niet is geschonden door de berichtgeving, maar dat een andere wijze van formuleren wel een klacht had kunnen vermijden. Tot dergelijke tips is een externe ombudsman niet in staat.

Hoe dan ook blijven de persvrijheid en de redactionele autonomie gelden. Hoewel hij zelf aanvankelijk niets eens een groot pleitbezorger was van de functie, is Tim Pauwels er intussen van overtuigd geraakt dat een organisatie wel degelijk heel wat kan leren door een nieuwsombudsman te hebben. Iemand die zelf geen ervaring heeft met de stiel en evenmin deel uitmaakt van de redactionele autonomie, zou boven de hele nieuwsdienst en haar hoofdredactie komen te staan en dus moeilijk die dialoog kunnen aangaan.

De spreker heeft inderdaad beweerd dat de klagers niet representatief zijn voor de bevolking of voor de journaalkijkers, maar ook dat allen een signaalfunctie hebben. Hij heeft zeker niet willen doen uitschijnen dat de klachten van boze blanke mannen er niet toe doen. Ze doen er wel degelijk toe, hebben een signaalfunctie en mits een verstandige benadering valt uit elke klacht iets te leren.

Zonder meer iemand geloven die bijvoorbeeld beweert dat Björn Soenens staat te liegen, is niet de juiste benadering om veel op te steken. Bovendien is het nodig om te beseffen dat die klager niet representatief is en dat niet iedereen de VRT ervan verdenkt over Donald Trump te liegen. Maar door de klacht raakt de VRT wel op de hoogte van de frustratie en woede die ze wel degelijk genereert. Dan moet ze ook de vraag stellen wat die gevoelens triggert. De klager zelf is zich daar niet noodzakelijk van bewust, maar door met hem in dialoog te treden kan een en ander wel duidelijk worden. Overigens zijn de tijd en de middelen wel te beperkt om met alle klagers uitvoerig in dialoog te treden.

Op de sociale media van de VRT is Tim Pauwels niet actief. Als iemand via de sociale media rechtstreeks een klacht tot de VRT richt, wordt die klacht automatisch verwerkt in de software. Als ombudsman heeft Tim Pauwels ook een eigen Facebookpagina. Hij zal de boodschappen die hij op die manier ontvangt, wel bekijken maar niet prioritair. Op die pagina staat dat ook de raad om te mailen naar [ombudsman@vrt.be](mailto:ombudsman@vrt.be). Heel wat reacties op die pagina zijn immers helemaal geen klachten maar gewoon begroetingen. Het heeft geen zin om die boodschappen automatisch in de klachtenbehandeling te laten terechtkomen. De weinige ernstige klachten die via deze weg binnenkomen, behandelt Tim Pauwels wel als nieuwsombudsman.

Sommige commissieleden merken op dat de VRT helemaal afwezig blijft van de stormen op de sociale media. De situatie is moeilijk voor de VRT. Ze heeft er wel degelijk aandacht voor. Eén persoon volgt die media op en vestigt ook regelmatig de aandacht van Tim Pauwels op bepaalde discussies. Vooraf heeft de VRT besloten om de discussie op de sociale media niet aan te gaan en enkel te wijzen op bijvoorbeeld een column van de ombudsman. Maar vaak is, nog voor de VRT ten gronde kan reageren, de toon al lang gezet en de framing een feit. Ook dat is een kwestie van mensen en middelen. Tim Pauwels zelf kan dit onmogelijk bijhouden. Door de 935 klachten die hij heeft verwerkt, is hij eigenlijk al overbevraagd.

Bepaalde media laten eenvoudig weten dat ze niet per mail bereikbaar zijn. Wat ze te zeggen hebben, staat gewoon in de krant. Die krant investeert geen mensen en middelen in de interactie met het publiek, maar enkel in het eigen product. Op zich is dat een consistente houding, hoewel een ombudsman het niet noodzakelijk de beste keuze vindt.

Een probleem van de VRT is dat mensen discussiëren over ongeveer alles wat ze doet. Naast het weer vormt de openbare omroep het meest frequente discussie-onderwerp van de Vlamingen. Zelfs mocht de VRT alleen Tik Tak en F.C. De Kampioenen uitzenden, dan nog zouden de reacties op sociale media massaal zijn, schertst Tim Pauwels.

De uitdaging is dus enorm, maar Tim Pauwels heeft wel al intern aangegeven dat de VRT er meer mee zou moeten doen. Door alleen via mail bereikbaar te zijn, gebruikt hij eigenlijk een medium van tien jaar geleden. Maar de mensen en middelen van de nieuwsdienst zijn nu eenmaal beperkt. Het is al een hele investering om een potentiële presentator als ombudsman in te zetten. Eigenlijk zou Tim Pauwels dan nog een medewerker nodig hebben en ook moeten kunnen reageren op allerlei mensen die op andere manieren nieuws proberen te melden. Maar zoals gezegd zijn dit eigenlijk vragen voor de hoofdredactie.

In algemene termen is Tim Pauwels voorstander van de mogelijkheid om te reageren op opinieartikels. De afschaffing van die mogelijkheid zit vele mensen hoog. Nogal wat klachten zijn ingegeven door het gebrek aan reageermogelijkheden, veeleer dan door onvrede met journalistieke keuzes.



Er is een grote nood aan een plek om enigszins gemodereerd te discussiëren en deftig van mening te verschillen. Facebook en Twitter zijn op dat vlak zowat een open riool. Maar een dergelijke interactieplaats kost opnieuw mensen en middelen. Zo niet haal je alle mogelijke bagger, antisemitisme en meer dergelijks binnen.

Op de taalfouten heeft Tim Pauwels niet erg de nadruk gelegd omdat dit vooral de bevoegdheid is van taalraadsman Ruud Hendrickx en van de hoofdredactie. Wel heeft de spreker op geregelde tijdstippen de taalfouten gemonitord en het resultaat vergeleken met een krantenwebsite. De ombudsman heeft zelfs iemand ingehuurd om van items waarover zowel VRT NWS als die krantensite berichten, te tellen welk artikel de meeste fouten bevat. Meestal ligt dat aantal fouten hoger bij VRT NWS. Met die cijfers heeft Tim Pauwels staan zwaaien op de redactie. Hij is hierin gesteund door Ruud Hendrickx en door de redactieraad, de gekozen vertegenwoordiging van de journalisten. De journalisten zelf ergeren zich omdat ze de spellingschecker nog steeds niet hebben en omdat de werkdruk soms tot dergelijke fouten leidt.

Intussen is wel degelijk een taalassistent aangesteld. De nieuwsdienst heeft een medewerker halftijds vrijgesteld om taalfouten te corrigeren. Uit een intern rapport van taalassistent Flip Feyten blijkt dat niet zozeer dt-fouten of een gebrekkige kennis van de regels het probleem vormen, maar slordigheden. Bijvoorbeeld is een zinsconstructie veranderd maar zijn er woorden blijven staan die geschrapt hadden moeten worden of zijn werkwoorden niet aangepast aan een veranderd getal. Als een journalist twee media tegelijk moet verzorgen, dus een journaalitem en een websiteartikel, sluipen er gehele taalslordigheden in. Een journalist van De Standaard heeft dat probleem niet, wegens geen televisiejournaal.

De nieuwsdienst van de VRT levert, afhankelijk van de periode van het jaar, al gauw vijftien programma's en een website af. Daarmee is het een heel groot productiehuis. Maar bijna al zijn redacties zijn onderbemand, met een heel hoge werkdruk tot gevolg. Taalfouten en onnauwkeurigheden zijn zeker ook te wijten aan krappe personeelssterkte en middelen. Ook de nieuwsombudsman moet voor zijn halftijdse medewerker en halftijdse taalassistent een beroep doen op telkens diezelfde groep, waarvan door de besparingen sowieso nog verschillende vte's zullen verdwijnen. Dergelijke operaties hebben nu eenmaal gevolgen voor het haalbare ambitieniveau.

Van de RvdJ is Tim Pauwels zelf lid, zodat er een nauwe samenwerking mogelijk is. Als de raad een klacht krijgt over de VRT, wordt Tim Pauwels daar uiteraard niet bij betrokken, maar sinds zijn aanstelling als nieuwsombudsman in 2017 heeft de RvdJ nog maar één klacht ontvangen over de openbare omroep, namelijk in 2018. Een dergelijke klacht behandelt de raad op dezelfde manier als andere klachten.

Wilfried Vandaele polste naar de klachtensituatie van commerciële omroepen. Op Twitter ageert een groep virulent tegen de openbare omroep. Commerciële omroepen hebben minder last van dit verschijnsel. Sommige mensen hebben een probleem met de overheid. Bepaalde mensen weigeren te aanvaarden dat er klimaatopwarming is omdat dan de overheid de opdracht zou hebben om die op te lossen. Nochtans zou de discussie over klimaatopwarming louter wetenschappelijk en niet in termen van links of rechts moeten worden gevoerd.

Voor Tim Pauwels maakt het echter geen verschil of manipulatieve, framende of gebrekkige journalistiek met overheids- of privémiddelen wordt bedreven. Het resultaat is steeds een ondermaats publiek debat. Het is immers nodig om naast opinies ook te beschikken over feiten waarover iedereen het eens is. In de

Verenigde Staten zijn de media zozeer gesplitst dat die common ground er helemaal ontbreekt. In Vlaanderen is dat probleem nog niet zo manifest.

Uiteraard is het te hopen dat een openbare omroep een weldoend effect heeft op het medialandschap, want daarvoor is hij er nu eenmaal. Maar de kwaliteit van het medialandschap wordt door alle spelers bepaald. Tim Pauwels stelt voor om de vraag naar het klachten- en interactiebeleid van Mediaaan aan de organisatie zelf te stellen. Hij verzoekt de commissie om niet het idee te voeden dat alleen de VRT tekort zou schieten, daar alle redacties onder druk staan. Ook krijgen alle media te maken met de voortdurende polarisering van het maatschappelijke debat. Als overheidsorgaan heeft de VRT natuurlijk wel een bijzondere verantwoordelijkheid, die ze ook invult door bijvoorbeeld een ombudsman aan te stellen. Maar zoals gezegd is het medialandschap het resultaat van het werk van alle media.

### 2.3. Minister Sven Gatz

Minister *Sven Gatz* kreeg een vraag over de aanbeveling van de Vlaamse ombudsman om internettoegang te beschouwen als even noodzakelijk als gas, elektriciteit en water. Intuïtief zal iedereen die stelling wel beamen. Op een recent werkbezoek bij Cinemaximiliaan, dat in 2017 de Ultima voor sociaal-cultureel werk won, was het de minister opgevallen welk belang de organisatie aan connectiviteit hecht. Voor velen is het internet de manier om het contact met het land van herkomst te onderhouden.

Elektriciteit, gas en water zijn niet van de ene dag op de andere basis goed geworden, en zelfs dan duiken daarmee soms nog operationele problemen op. Minister Gatz is alvast bereid om met zijn administratie en de VRM te overleggen hoe hij gevolg kan geven aan de goede suggestie van de ombudsman. Daarbij zal hij er ook rekening mee moeten houden dat heel wat aspecten federale bevoegdheid vormen. Het zal zeker nog voeten in de aarde hebben voordat internettoegang op dezelfde manier als gas, water en elektriciteit een basisbehoefte is. De minister is bereid om voor een nota te zorgen met het oog op die realisatie, maar kan er nu nog geen timing aan verbinden. De administratie zal alvast de Vlaamse ombudsman contacteren.

Een burger en consument mag van zijn media de volgende eigenschappen vragen:

- kwaliteit;
- keuzevrijheid en pluriformiteit;
- betaalbaarheid.

De betaalbaarheid en toegankelijkheid zijn voor een groot deel in federale handen.

*Katia Segers* wijst er in dit verband op dat in de Kamer al een wetsvoorstel klaarligt over internet als basisbehoefte. *Bart Weekers* vermoedt dat ook op Vlaams niveau een actie nodig is en kijkt daarvoor naar de VRM. Kan de Vlaamse ombudsman preciseren wat hij precies bedoelt? De sp.a ziet internet zonder meer als een publieke dienst. De minister verwees naar het belang van connectiviteit voor vluchtelingen. Ook UNICEF heeft een campagne met als thema 'growing up online'.

*Bart Weekers* verwijst naar het overleg dat de administratie van de minister met hem wil voeren. Bij de voorstelling van zijn jaarverslag op 7 maart heeft de Vlaamse ombudsman de vragen rond internettoegang heel vergelijkbaar genoemd met die rond water, gas en elektriciteit. De 15 procent mensen zonder

internettoegang geven als reden op dat ze dit te duur vinden of dat ze er te weinig van kennen.

Als voorbeeld van wat de Vlaamse overheid kan doen, vermeldt de spreker dat Vlaanderen samen met zijn lokale besturen voor meer wifiplekken kan zorgen, waar dan geen 3G of 4G nodig is om internettoegang te hebben. Voorts zou de informatie van de overheid zelf ook 3G-kostenvrij bereikbaar kunnen worden gemaakt. Minister Gatz wees erop dat de prijs een federale zaak is maar had het ook over het upgraden van de koper.

Kortom, het is aan het mediabeleid om de voorzet te geven, maar al snel zal er een samenwerking nodig zijn tussen verschillende beleidsdomeinen, besluit de Vlaamse ombudsman.

Bart CARON,  
voorzitter

Wilfried VANDAELE  
Katia SEGERS,  
verslaggevers

**Gebruikte afkortingen**

|        |  |
|--------|--|
| CJSM   | Cultuur, Jeugd, Sport en Media (beleidsdomein van de Vlaamse overheid) |
| KSA    | Katholieke Studentenactie  |
| NPO    | Nederlandse Publieke Omroep  |
| RvdJ   | Raad voor de Journalistiek   |
| UNESCO | United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization       |
| UNICEF | United Nations Children's Fund   |
| USA    | United States of America   |
| VRM    | Vlaamse Regulator voor de Media  |
| VRT    | Vlaamse Radio- en Televisieomroeporganisatie                           |
| vte    | voltijdsequivalent / voltijdequivalent                                 |