

# **BELEIDSBRIEF MEDIA 2018-2019**

## **ANTWOORDEN BIJKOMENDE VRAGEN**

### **BELEIDSBRIEF MEDIA 2018-2019**

*Voor de antwoorden met betrekking tot de VRT werd input opgevraagd bij de VRT.*

- **ACTIEPLAN GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG**

De voorbereiding van de ombudsfunctie, zoals vermeld in het actieplan omtrent grensoverschrijdend gedrag, gebeurt momenteel via werkgroepen. De mate waarin het beroepsgeheim al of niet en noodzakelijk moet kunnen gelden wordt in dit opzicht uitgewerkt.

- **INNOVATIE**

*Mediahub*

Voor een overzicht verwijst ik naar mijn antwoord op de schriftelijke vraag van de heer Willy Segers van 14 augustus 2018: <http://docs.vlaamsparlement.be/pfile?id=1420826> .

*Innovatie-projecten*

*Dit word nog bezorgd ( is opgevraagd bij het kabinet Muylers)*

- **RADIO-LANDSCHAP**

*Controle radiolandschap*

Algemeen principe. Het is de onafhankelijke Vlaamse regulator voor de Media (VRM) die toezicht houdt op de naleving van de bepalingen van het decreet betreffende radio-omroep en televisie van 27 maart 2009.

Sedert januari 2018 komt het controleteam van de VRM-onderzoeksceel doorlopend (meerdere dagen per week) ter plaatse op alle vergunde zendlocaties voor technische controles, luisteronderzoeken, bezoeken aan zendinstallaties en studio's. Luisteronderzoeken gebeuren in het kader van klachtprocedures, in het kader van de naleving van de erkenningsvoorwaarden (lokale invulling, verbod op samenwerkingsverbanden). Er zijn op basis van de plaatselijke controles tot op heden nog geen ambtshalve procedures opgestart. De activiteiten van het controleteam zijn eerder ondersteunend dan corrigerend.

Radio-omroepen die hun toegekende frequentie(s) niet in gebruik nemen leven artikel 134 van het mediadecreet niet na. Het is de VRM als toezichthouder die in dat geval kan optreden, op basis van een klacht dan wel ambtshalve. De VRM kan – wanneer ze een inbreuk vaststelt – mogelijks een sanctie opleggen, variërend (zie artikel 228) van een waarschuwing over een geldboete tot de intrekking van een zendvergunning of zelfs van de erkenning. De VRM moet dus niet noodzakelijk een sanctie opleggen, maar kan ook uitstel geven.

- **SPECTRUM - KANALEN**

Het huidig TDAB(+)-plan van de Vlaamse Gemeenschap in frequentieband III (174-230 MHz) is afkomstig uit de internationale planningsconferentie over digitale omroep die plaatsvond in Genève in 2006 (Regionale Radio Conferentie 2006). Hierbij werden per lidstaat in principe drie DAB-lagen gepland. In deze frequentieband III werd ook per lidstaat in principe 1 DVBT-laag gepland.

Het toen - in 2006 - bekomen digitaal frequentieplan in frequentieband III voor *België* alsook omliggende landen is als volgt:

<u>Frequentieblok of kanaal</u>	<u>Toegekend in 2006 voor gebruik in België?</u>	<u>In 2006 ook toegekend aan</u>
5A	Ja, aan de VG	Ndl, Fr, D, VK
5B	Ja, aan de FG	Ndl, Fr, D
5C	Ja, aan de FG	Ndl, Fr, D
5D	Ja, aan de VG	Ndl, Lux, Fr, D
6 (opsplitsbaar in 6A, 6B, 6C en 6D)	Ja, aan de FG	Ndl, Fr (6 + 6A,6B,6C,6D) D (6+6A,6B,6C,6D)
7A	Nee	Ndl(7), Fr(7+7A), Lux (7), D (7 +7A)
7B	Nee	Ndl(7),Fr(7+7B), Lux(7), D(7 +7B)
7C	Nee	Ndl(7+7C), Fr(7+7C), Lux(7), D(7+7C)
7D	Nee	Ndl(7), Fr(7+7D), Lux(7), D(7+7D)
8A	Ja, aan de DG voor Duitstalig gebied	Ndl (8), Fr (8+8A), D(8+8A)
8B	Nee	Ndl(8), Fr (8+8B), D(8+8B)
8C	Nee	Ndl(8+8C), Fr (8+8C), D(8+8C)
8D	Ja, aan de FG	Ndl(8), Fr (8+8D), D(8+8D)
9A	Nee	Ndl(9), Fr (9+9A), D(9+9A)
9B	Nee	Ndl(9), Fr (9+9B), D(9+9B)
9C	Nee	Ndl(9), Fr (9+9C), D(9+9C)
9D	Nee	Ndl(9), Fr (9+9D), D(9+9D)
10 (opsplitsbaar in 10A, 10B, 10C en 10D)	Ja, aan de VG	Fr (10 +A,B,C,D), D(10), VK (10B,C,D)
11A	Ja, aan de VG	Ndl, Fr, D, VK
11B	Ja, aan de FG	Ndl, Fr, D, VK
11C	Nee	Ndl, Fr, D, VK,
11D	Ja, aan de FG	Fr, D, VK
12A	Ja, aan de VG	Fr, D, VK
12B	Ja, aan de FG	Ndl, Fr, D, VK,
12C	Nee	Ndl, Fr, Lux, D, VK

12D	Ja	Fr, D, VK
-----	----	-----------

- **VRT - DIVERSITEIT**

*Diversiteitscijfers en verder geplande acties*

De VRT gaat een keer per jaar haar diversiteitscijfers (schermaanwezigheid) na. Dat gebeurt aan de hand van een onafhankelijk onderzoek. De rapportering van de resultaten gebeurt telkens in het voorjaar en worden gerapporteerd in het VRT-jaarverslag. De VRT communiceert hier ook actief over. De laatste resultaten over de schermaanwezigheid zijn te vinden: <https://www.vrt.be/content/dam/vrtbe/over-de-vrt/prestaties/MonitorDiversiteit2017.pdf> .

De VRT maakt elk najaar haar actieplannen per merk op.

- In december zal de VRT haar actieplannen bespreken met de zes belangrijkste stakeholder-verenigingen (Vrouwenraad, Vlaamse Ouderenraad, çavaria, Minderhedenforum, GRIP en Netwerk tegen armoede). Daarbij nodigt de VRT ook telkens de vier universiteiten uit die onderzoek doen naar media en diversiteit (KULeuven, UA, VUB en U Gent).
- De VRT heeft in het najaar al overleg gehouden over toegankelijkheid met betrokken stakeholders. Dat gebeurde samen met de verenigingen van blinden & slechtzienden en doven & slechthorenden, Onze Nieuwe Toekomst, VAPH, Anysurfer, Adviescommissie VGT en een vertegenwoordiger van CJSM.

Met behulp van kwalitatieve studies, heeft de VRT de voorbije jaren een reeks op-maat-gemaakte adviezen en checklists voor workshops inzake diversiteit ontwikkeld. Die workshops worden aangeboden op maat van een redactie of een genre. Zo organiseerde de VRT dit jaar 12 workshops bij de VRT-nieuwsdienst met concrete tips en voorbeelden.

De VRT heeft bijvoorbeeld ook een woordenlijst diversiteit voor accuraat taalgebruik opgemaakt die geregeld wordt geactualiseerd in overleg met de partnerverenigingen en de taalraadsman. (zie: <https://diversewoordenlijstvrt.wordpress.com/> )

De VRT heeft “pop-up-advies diversiteit” ingesteld. Dat betekent dat een interne medewerker van Team Diversiteit meewerkt op de werkvloer en concrete kansen detecteert. Die persoon formuleert ook bijkomende suggesties aan de betrokken redactie. Een nieuwe interne VRT-campagne zal deze aanpak trouwens nog verder bekend maken en aanmoedigen.

Door grondige sensibilisering in de voorbije jaren, zijn de verschillende VRT-redacties meer overtuigd geworden van de noodzaak en de urgentie om de beeldvorming van bevolkingsgroepen zo accuraat mogelijk te krijgen. Daarbij wordt ook voortdurend gezocht naar telkens nieuwe strategieën om dat in de dagelijkse praktijk te brengen. Het is bijvoorbeeld een vaste uitdaging geworden om advies te geven bij het productieproces. Dat verloopt immers bijzonder snel. De media an sich “draaien” bovendien alsmaar sneller, de output is ook toegenomen door de digitale platforms en de productieteams zijn ondertussen kleiner geworden. Extra researchinspanningen zijn dan ook niet op elk moment haalbaar, waardoor een directe ondersteuning vanuit het Team Diversiteit belangrijk is geworden.

In een aantal programma's heeft de VRT in 2018 aan diversiteit een centrale rol gegeven: centrale rol had, zoals *Taboe* (Eén), *M/V/X* (Eén), *Kinderen van de kolonie* (Canvas), *Team Scheire* (Canvas), *Down the Road* (Eén), *De ochtend* (Radio 1) tijdens de zomer, ...

### ***Gebruik expertendatabank***

De VRT heeft dit jaar opnieuw de namen in de Expertendatabank gescreend. Na toestemming van de betrokkenen werden ze toegevoegd aan de eigen databank van de VRT (contactengids van VRT NWS). Op die manier gebruikt de VRT-nieuwsdienst de Expertendatabank van de Vlaamse Overheid onrechtstreeks veel.

Binnen de VRT-databank (gids) wordt aangevinkt wanneer mensen binnen een interessante diversiteitsgroep vallen. Op die manier kunnen programmamakers en programma's specifiek op zoek gaan naar bijvoorbeeld vrouwelijke experten en/of experten met een migratieachtergrond.

Veel VRT-journalisten ontvangen ook de nieuwsbrieven van de Expertendatabank die opgehangen zijn aan agenda-gebonden gebeurtenissen. Daarbij gebeurt ook vaak een controle of de namen in onze gids staan.

### ***Beeldvorming personen met een handicap***

De VRT vindt het belangrijk om personen met een beperking in haar aanbod voldoende aan bod te laten komen.

De VRT is echter geen voorstander van een streefcijfer schermaanwezigheid voor personen met een beperking. De belangrijkste reden daarvoor is dat het zeer moeilijk tot onmogelijk is om hier correcte cijfers over te verzamelen. Een handicap of beperking is immers niet altijd zichtbaar of hoorbaar vast te stellen op het scherm (dit in tegenstelling tot geslacht of afkomst). Daardoor worden personen die wel een beperking hebben maar waarvan die beperking niet zomaar vast te stellen is op het scherm, niet meegeteld in een monitoring. Het is dan ook moeilijk om streefcijfers opgelegd te krijgen voor iets wat de VRT eigenlijk niet correct kan meten.

Desalniettemin rapporteert de VRT elk jaar in haar diversiteitsmonitor ook over de schermaanwezigheid van personen met een beperking. Maar de omroep houdt daarbij rekening dat die cijfers minder accuraat zijn dan de diversiteitscijfers over geslacht en afkomst.

De VRT heeft er voor gekozen om een aantal programma's te maken waarin personen met een beperking (expliciet) aan bod komen. En dit op een manier die genuanceerder is dan in een korte programma-bijdrage. Door meer tijd te nemen voor een programma, probeert de VRT zo een aantal stereotypen te doorbreken (bijvoorbeeld in *Taboe* (Eén), *Team Scheire* (Canvas) en *Down the Road* (Eén)).

- **VRT - REGIONALE OMROEPEN**

De VRT heeft de voorbije maanden op verschillende niveau's een aantal keer overlegd met diverse regionale omroepen.

Dat leidde tot een aantal resultaten:

- Er werd een overeenkomst opgesteld rond de samenwerking met RTV, waarin zowel inhoudelijke zaken als afspraken met betrekking tot beelduitwisseling zijn opgenomen.
- Er werd een overeenkomst opgesteld rond de samenwerking met Bruzz, waarin zowel inhoudelijke zaken als afspraken met betrekking tot beelduitwisseling zijn opgenomen.
- Er zijn mondelinge afspraken gemaakt rond beelduitwisseling met gesloten beurzen met verschillende regionale omroepen: AVS, TV Oost, ATV en TV Limburg. Bij een laatste gesprek gaven deze omroepen aan zelf een (geschreven) overeenkomst te willen opstellen.
- De VRT-nieuwsdienst heeft ook samenwerkingen ontwikkeld rond concrete projecten ad hoc, zoals een aantal m.b.t. de voorbije gemeente- en provincieraadsverkiezingen en beelduitwisseling van sportgebeurtenissen.

De VRT heeft ook een voorstel geformuleerd aan de regionale omroepen om van het VRT NU-platform gebruik te kunnen maken om de regionale nieuwsuitzendingen digitaal te verspreiden. Dit tegen een kostendeekkende vergoeding. Op dit voorstel werd tot dusver niet ingegaan vanuit de regionale omroepen.

De VRT is voorstander van passief crossmediaal meetsysteem. De VRT kan het opzetten van dergelijk meetsysteem niet alleen dragen. Om betrouwbare uitspraken te kunnen doen voor regionale omroepen is bovendien ook nood aan een grotere steekproef, wat ook de prijs verhoogt. Er wordt binnen het CIM een test van een passieve meetmethode opgezet.

In het voorjaar van 2019 zullen de regionale omroepen uitgenodigd worden om over verschillende thema's verdere concrete afspraken te maken.

## • VRT- CULTUUROVERLEG

Op vraag van de VRT-cultuurmanager stelde de cultuursector een delegatie samen die de sector bij overleg met de VRT kan vertegenwoordigen. De delegatie bestaat uit afgevaardigden van Cultuurconnect, Kunstenpunt, De Vooruit, Het Paleis, OKO, Forum voor Amateurkunsten, Publiq, Folio – Rekto:Verso, Herita, OCE / Museum Dr. Guislain, Museumoverleg, FARO, Socius en Flanders DC. In 2017 was er een eerste overlegmoment. In 2018 was er een overlegmoment op 21 maart en op 21 november.

De VRT organiseert ook op andere manieren overleg met de cultuursector. Daarover rapporteerde de VRT bijvoorbeeld in haar VRT-Jaarverslag 2017:

*“Vertegenwoordigers van allerhande culturele organisaties (zoals KunstenfestivaldesArts, KVS, GoneWest en Theater aan Zee) werden tweewekelijks uitgenodigd op de vergaderingen van de cultuurcel van de VRT, met afgevaardigden van de diverse cultuurredacties binnen de omroep.*

*De VRT overlegde in 2017 geregeld met Boek.be en twee keer met de uitgevers. Daarnaast was er regelmatig overleg met de klassieke-muzieksector (zoals het Concertgebouw Brugge, BOZAR en deSingel).*

*De cultuurmanager zetelde in de stuur-groep van Vlaamse Meesters, het cultureel-toeristische hefboomproject onder leiding van de Vlaamse minister van Toerisme. Eén overlegde met Toerisme Vlaanderen om informatie uit te wisselen en samenwerkingsmogelijkheden te bekijken.*

*VRT NWS werd in 2017 geherstructureerd, met nieuwe experts en gespecialiseerde redacties in verschillende domeinen, onder meer cultuur. De nieuwe cultuurcel van de VRT-nieuwsdienst werd op een speciaal overlegmoment voorgesteld aan de cultuursector.*

*De VRT rekent het tot haar opdracht om hier invulling aan te geven en doet bijkomende inspanningen om dit aanbod, in overleg met de levensbeschouwelijke strekkingen, te bieden. Ze wil zo bijdragen tot extern pluralisme en wederzijdse openheid en respect in de maatschappij.”*

- **VRT - KLARA**

De rol en missie van Klara blijven onveranderd, conform de Beheersovereenkomst 2016-2020. Het profiel en aanbod van Klara wordt binnen de VRT als volgt geformuleerd:

*Rust opzoeken in een wereld vol hectiek is meer dan ooit een behoefte van veel mediagebruikers. Klara is de “slow zone” binnen het radiolandschap, en biedt mediagebruikers een vluchtheuvel van schoonheid en genot. Klara wil de beleving van cultuur, klassieke muziek en jazz stimuleren en biedt ook ruimte voor verdieping op het gebied van geschiedenis, kunst, muziek en maatschappelijke thema’s.*

Het exploitatiebudget van Klara daalde van 2016 naar 2017. Dat kan voornamelijk verklaard worden door het wegvallen van de productiekosten van het evenement Jazz Middelheim. Klara blijft wel partner van Jazz Middelheim. In 2018 en 2019 wordt het budget van Klara versterkt. Naast het regulier budget van Klara is er vanaf 2018 ook een budget voorzien om Klara en Cultuur digitaal te versterken.

Bij de VRT werken in december 2018 41,5 voltijds equivalenten die uniek ingezet worden voor Klara. Klara heeft, net als andere radiozenders, een beperkt “poule” van freelance-medewerkers die worden ingezet omwille van hun expertise. In een genetwerkte omroeporganisatie als de VRT, maakt Klara daarnaast gebruik van de diensten van andere afdelingen. Op die manier wordt een deel van het werkvolume van Klara ook ingevuld.

Een aantal van deze diensten worden centraal georganiseerd. Hun capaciteit wordt ingezet voor alle radiomerken, dus ook voor Klara. Enkele voorbeelden: Zo werkt Klara samen met Operationele Afdelingen rond captaties van muziekoptredens en evenementen. Klara werkt ook samen met digitale profielen van het Digitaal Productiecentrum en met de Marketingafdeling.

De daling van het personeel van Klara kan voornamelijk verklaard worden door de uitvoering van het Toekomstplan (2016-2020), waarbij Radio een besparing van 30 VTE’s moest realiseren over een periode van 3 jaar (2016-2018). Voor Klara betekende dit een besparing

van 4,8 VTE's. Naast een besparing heeft Klara ook instroom gecreëerd voor jonge medewerkers, hoofdzakelijk digitale profielen. Aangezien Klara in december 2018 haar besparing gerealiseerd heeft, zijn er geen besparingen op personeel voor 2019 en 2020.

- **VRT - ALTERNATIEF VOOR DVB-T IN FRANS VLAANDEREN**

Het is voor de VRT niet vanzelfsprekend om, zonder verder onderzoek, uitspraken te doen over de toegang tot VRT NU voor bewoners uit regio's die aan Vlaanderen grenzen. Concreet wat betreft Frans Vlaanderen zou er bijvoorbeeld eerst gedefinieerd moeten worden om wie het exact gaat en om hoeveel personen het zou gaan. Het zou immers haalbaar moeten blijven voor de VRT.

Momenteel is er een platform waar een beperkt aanbod VRT-programma's in heel Europa free-to-air te ontvangen zijn: BVN. Het aanbod is beschikbaar op satelliet en via internet. BVN biedt programma's aan van VRT en NPO, qua VRT-programma's gaat het onder meer over *Het journaal*, *De zevende dag*, *Thuis*... Niet alle programma's worden op hetzelfde tijdstip als in Vlaanderen uitgezonden. BVN heeft een goede programmagids op zijn website.

Voor de andere platformen is het basisprobleem de rechten voor de VRT-uitzendingen. Om die reden zijn platformen zoals TV Vlaanderen enkel beschikbaar voor personen die in België woonachtig zijn.

- **VRT – VRT NU**

De VRT heeft drie werktrajecten opgestart omtrent VRT NU. Daar zal de omroep in 2019 en daarna verder op inzetten:

- *Design en communicatie*

De VRT wil de herkenbaarheid van de aanbodsmerken op VRT NU vergroten. Dat moet er toe leiden dat de kijker een online-omgeving krijgt die hij vertrouwt, zowel mobiel als via de website.

- *Data en programmering*

De VRT wil een intern systeem opzetten om op continue basis gebruikersdata te kunnen analyseren. Daarmee wil ze er toe komen om de kijkers van VRT NU zo goed mogelijk te kunnen bedienen. Ook wil ze nagaan of en hoe ze sommige programma's langer of in preview kan aanbieden, wanneer dit mogelijk is qua rechten.

Hoofdzaak is daarbij dat de VRT via VRT NU nieuwe manieren wil zoeken om alle inwoners van Vlaanderen te informeren, te inspireren en te verbinden (conform de VRT-missie). Dat betekent dat de aanbodsmerken op VRT NU meer zullen gaan programmeren, aangepast aan de behoeften van het publiek. Steeds met als doel: de VRT-missie ook in een niet-lineaire context alle kansen te geven.

- *Deelbaarheid*

De VRT zet een traject op om programma's gemakkelijker deelbaar te maken. Dat moet de individuele kijkervaring helpen overstijgen en de talk value helpen vergroten.

In de praktijk betekent dit ook dat de VRT het komende jaar zal inzetten op de verbetering van de website en de mobiele apps, en de toepassingen om die op een groot televisiescherm te

krijgen (via Chromecast of Airplay). Pas als dat op punt zal staan, zal de VRT bekijken hoe mogelijke andere apps er kunnen uitzien.

Op dit moment wil de VRT er vooral voor zorgen dat VRT NU een plek wordt waar de kijker zich thuis voelt: enerzijds door de omgeving herkenbaar voor hem te maken en zijn favoriete aanbodsmerken naar voren te schuiven en anderzijds door hem te leren kennen en hem de juiste beleving en programma's voor te schotelen.

Daardoor probeert de VRT een basis te leggen om ook in de toekomst een unieke relatie met de kijker op te bouwen en de VRT-missie te helpen waarmaken.

### *Klantendienst*

De klachten vragen met betrekking tot VRT NU bestaan uit technische en inhoudelijke kwesties. Bij dit laatste gaat het dan bijvoorbeeld over klachten en / of vragen bij programma's, zoals het geval was bij *Versailles* en *The Handmaid's Tale*. De meerderheid zijn technische problemen. Deze soort klachten/vragen zijn, vanzelfsprekend, zeer gevoelig aan aanpassingen van het systeem. Wanneer bepaalde zaken worden geïmplementeerd of aangepast kunnen die vaak op veel reacties rekenen. Ook aanpassingen met betrekking tot de geoblocking en de Europese wetgeving vallen onder deze categorie. 21 % van de technologische klachten/vragen gaan over de beperkingen met betrekking tot het kijken in het buitenland. Dit soort klachten/vragen piekten in januari en juni. In januari werden Europese beperkingen opgelegd en in juni werden (naar aanleiding van het WK Voetbal) extra beschermingsmaatregelen ingesteld op de videorechten. Om deze klachten en vragen voldoende op te vangen werd in samenwerking met VRT NU een standaardantwoord opgesteld waarin de verschillende scenario's met mogelijkheden duidelijk werden uitgeschreven voor de klant.

Vanuit de VRT-klachten- en klantendienst zit de uitdaging vooral in specifieke technische ondersteuning van de klanten. Het gebrek aan de nodige kennis bij de klant bemoeilijkte vaak het leveren van een gepaste oplossing. Zo geven klanten in de meeste gevallen geen technische gegevens mee. Om deze discrepantie correct op te vangen, werd besloten een aparte helppagina op te stellen voor de VRT NU-gebruikers. Deze werd begin maart 2018 in het leven geroepen. In eerste instantie werd er gebruik gemaakt van een testversie die 50 cases per maand toeliet. Op deze manier werd al snel vastgesteld dat dit zowel voor de klantendienst als voor de VRT NU-redactie voordelen met zich meebracht. Omwille van die reden werd begin november een rechtstreekse mailing naar de VRT NU-redactie geïmplementeerd die meerdere formulieren mogelijk maakt. Deze helppagina wordt niet publiek gecommuniceerd naar de klant toe. Zo kan de klantendienst dan ook het eerste aanspreekpunt blijven voor de kijkers. De helppagina stelt de klantendienst wel in staat om de louter technische kwesties te scheiden van de rest. Op deze manier wordt de juiste expertise ingezet voor de juiste vragen en klachten. Deze manier van werken biedt ook de mogelijkheid om het product steeds verder te verbeteren op basis van de feedback van de gebruikers. Daardoor kan de VRT vaststellen dat er sprake is van een drastische daling in het aantal klachten en vragen met betrekking tot VRT NU.