

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 88
van **ORRY VAN DE WAUWER**
datum: 14 februari 2020

aan **BENJAMIN DALLE**
VLAAMS MINISTER VAN BRUSSEL, JEUGD EN MEDIA

VRT - Klachten over diversiteit

De openbare omroep zet er sterk op in om een weerspiegeling te vormen van de maatschappij, zowel in gender, afkomst als geaardheid. De streefcijfers van de beheersovereenkomst worden al meerdere jaren gehaald, programma's vallen in de prijzen,

Daarbij is het ook belangrijk de publieke weerslag op te volgen. De publieke omroep krijgt regelmatig klachten binnen. Vorige jaren liet de minister weten dat de VRT-klantendienst 17 gegronde klachten over diversiteit binnenkreeg in 2016, 83 gegronde klachten over diversiteit in 2017 en 46 gegronde klachten over diversiteit in 2018. Graag vraag ik deze cijfers op van 2019.

1. Hoeveel en wat voor klachten liepen er in 2019 binnen bij de VRT over diversiteit in de zin van gender, afkomst, geaardheid, leeftijd, ... bij de openbare omroep?
2. Welke gevolgen werden er gegeven aan de gegronde klachten inzake diversiteit?
3. Hoeveel en wat voor klachten liepen er in 2019 binnen bij de VRT over andere onderwerpen?
4. Welke gevolgen werden er gegeven aan deze gegronde klachten?
5. Hoeveel gegronde klachten werden er in totaal geregistreerd? Wat is de verhouding tussen de gegronde en ongegronde klachten?

ANTWOORD

op vraag nr. 88 van 14 februari 2020

van **ORRY VAN DE WAUWER**

Ik heb voor deze vraag de VRT gecontacteerd. Voorafgaand en ter nuance liet de VRT me het volgende weten:

Er moet een onderscheid gemaakt worden tussen 'geregistreerde klachten' en 'gegronde klachten'. De VRT bevestigt dat in 2018 in totaal 46 klachten door de VRT-klantendienst werden geregistreerd onder de categorie 'diversiteit' (zoals het Klachtenrapport 2018 vermeldt). Maar het aantal dat daarvan gegrond was, werd niet geregistreerd. Een voorbeeld: Een klacht die stelt dat er te weinig vrouwen te zien zijn op het scherm, kan voor de klager gegrond lijken, maar is niet gegrond omdat de VRT het vooropgestelde streefdoel uit de beheersovereenkomst haalt.

1. De VRT-klantendienst ontving in 2019 37 klachten over diversiteit. De verdeling van deze klachten over verschillende categorieën was:

- handicap: 16 (met daarin ook de klachten met betrekking tot de toegankelijkheid van het aanbod voor personen met een auditieve of visuele beperking)
- gender: 10
- afkomst: 7
- geaardheid: 3
- ouderen: 1

De ombudsman van de VRT-nieuwsdienst ontving in 2019 vijftien klachten met betrekking tot het gender-thema. Klachten over andere diversiteitsaspecten komen bij de ombudsman zeer zelden voor. Om die reden wordt daarover geen structurele zoekterm over bijgehouden en kan achteraf niet bepaald worden hoeveel klachten over diversiteit binnenkwamen bij de ombudsman van de VRT-nieuwsdienst.

2. De gevolgen die gegeven werden aan de klachten inzake diversiteit verschillen in functie van de aard van de klacht. Hieronder worden enkele voorbeelden gegeven:

- Toegankelijkheid: De VRT heeft geïnvesteerd om haar aanbod zo toegankelijk mogelijk te maken, maar er worden nog steeds verbeteringen doorgevoerd. Zo werd bijvoorbeeld in een specifiek decor een kleurenaanpassing gedaan ten behoeve van mensen met een visuele beperking en worden flitsende beelden soms vermeden rekening houdend met mensen met epilepsie.
- Genderproblematiek: De VRT registreerde een klacht met betrekking tot het foutief gebruik van voornaamwoorden bij de berichtgeving over de transitie van Sara Bettens naar Sam Bettens. Op basis daarvan werden de redacties nogmaals gewezen op het correct gebruik van de voornaamwoorden.

3. De VRT-klantendienst ontving in 2019 in totaal 7.245 klachten.

De verdeling van deze klachten (in %):

- technologie: 27%
- Eén: 18%
- Sporza: 11%
- VRT NWS: 10%
- Canvas: 6%
- stalkers: 6%
- Radio 1: 5%

- Ketnet: 3%
- Radio 2: 3%
- Studio Brussel: 2%
- VRT Corporate: 2%
- Klara: 2%
- andere: 5%

De ombudsman van de VRT-nieuwsdienst ontving 3.900 klachten.

De verdeling van deze klachten per programma (in %):

- Vrtnews.be: 36%
- Het journaal: 19%
- De afspraak: 6%
- Terzake: 6%
- andere: 33%

De verdeling van deze klachten per criterium (in %):

- onnauwkeurig: 29%
- selectie: 24%
- partijdig: 19%
- smaak/toon/stijl: 12%
- andere: 16%

De verdeling van deze klachten per inhoudelijk thema (in %):

- algemeen: 31%
- politiek: 30%
- buitenland: 17%
- wetenschap: 5%
- justitie/criminaliteit: 5%
- andere: 12%

4. Voor een uitgebreide toelichting hierover verwijs ik naar het VRT-Klachtenrapport 2019 in bijlage.

5. Tot op heden hield de VRT-klantendienst geen gegevens bij over het aantal gegronde en ongegronde klachten. In 2020 zal de VRT-klantendienst inzetten op het registreren van het aantal gegronde en ongegronde klachten.

De ombudsman van de VRT-nieuwsdienst hield wel al gegevens bij of een klacht al dan niet als gegrond wordt beschouwd:

- Van 15 klachten uit 2018 m.b.t. het genderthema werden er 14 als ongegrond beoordeeld en 1 als "ongegrond met een aandachtspunt".
- In 2019 ontving de ombudsman 691 gegronde klachten. Dat was goed voor 17,8% van het totaal aantal klachten die bij de VRT-ombudsman toekwamen.

BIJLAGE

[VRT – Klachtenrapport 2019](#)