



Vlaams
Parlement

ingediend op **41** (2019-2020) – Nr. 4
17 april 2020 (2019-2020)

Verslag

namens de Commissie voor Cultuur, Jeugd, Sport en Media
uitgebracht door Stephanie D'Hose en Hannes Anaf

over het jaarverslag

van de Vlaamse Ombudsdienst

2019

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

Voorzitter: Elisabeth Meuleman.

Vaste leden:

Cathy Coudyser, Marius Meremans, Freya Perdaens, Wilfried Vandaele, Manuela Van Werde;
Filip Brusselmans, Johan Deckmyn, Klaas Sloomans;
Karin Brouwers, Orry Van de Wauwer;
Steven Coenegrachts, Stephanie D'Hose;
Elisabeth Meuleman, Gustaaf Pelckmans;
Hannes Anaf.

Plaatsvervangers:

Andries Gryffroy, Kathleen Kerkels, Philippe Muylers, Kris Van Dijck, Karl Vanlouwe;
Immanuel De Reuse, Jan Laeremans, Ilse Malfroot;
Maaïke De Rudder, Tinne Rombouts;
Els Ampe, Bart Tommelein;
Tine Van den Brande, Jeremie Vaneekhout;
Katia Segers.

Documenten in het dossier:

41 (2019-2020) – Nr. 1: Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst
– Nr. 2 en 3: Verslagen

INHOUD

I.	Toelichting	4
1.	Vlaams ombudsman	4
2.	VRT	5
2.1.	Hoofd publiekswerking	5
2.2.	Nieuwsombudsman	7
II.	Reactie van de Vlaamse minister van Media	13
III.	Bespreking.....	15
	Gebruikte afkortingen	22
	Bijlagen: zie dossierpagina van dit document op www.vlaamsparlement.be	

Op woensdag 11 maart 2020 besprak de Commissie voor Cultuur, Jeugd, Sport en Media het jaarverslag 2019 van de Vlaamse Ombudsdienst.

De commissie kreeg daarbij de gelegenheid van gedachten te wisselen met de verantwoordelijken van de algemene klachtendienst en de nieuwsombudsdienst van de VRT. Hun presentaties zijn te vinden op de [dossierpagina](#) van dit document op www.vlaamsparlement.be.

I. Toelichting

1. Vlaams ombudsman

Bart Weekers, Vlaams ombudsman: Als Vlaamse Ombudsdienst komen we vandaag verzoeningsresultaten voorstellen. Het jaarverslag is samen te lezen met het eerstelijnsklachtenrapport, het bemiddelingsboek van de ombudsman.

Om dat voor Cultuur, Jeugd, Sport en Media concreet te maken, ga ik eerst in op wat men rapporteert over kampeermateriaal. In 2019 waren er vier klachten van organisaties die te goeder trouw bestelde tenten kort voor het gebruik daarvan hebben opgezegd wegens een geannuleerde activiteit. Een buitenstaander zou geneigd zijn begrip te hebben voor een dergelijke – doorgaans – vrijwilligersorganisatie en op die klacht ingaan. Gelukkig pakt Vlaanderen dergelijke zaken systematisch aan, dus niet zomaar met de natte vinger. Het klachtenverslag vermeldt dan ook de eerstelijnsklachtendienst van het Departement CJM, met zijn vaste lijn voor dit soort afgelastingen. Die nogal strenge vaste lijn is met de jeugdsector zelf afgesproken. Daarmee wil men vermijden dat mensen op twee paarden wedden. Bijgevolg wordt nagenoeg geen enkel excuus aanvaard. In het geval van deze vier klachten hield dit in dat de klagers toch hebben moeten betalen voor tenten die ze niet hebben gebruikt.

De Vlaamse Ombudsdienst hecht veel belang aan dit soort klachtenbeelden en aan afstemming met eerstelijnsklachtendiensten. We vinden dat alles op de juiste plaats moeten worden geëvalueerd. Dit klachtenverslag helpt het departement, samen met de jeugdverenigingen, om vast te stellen dat er wel degelijk regelmatig over dit reglement wordt geklaagd. Het komt elk jaar terug. Maar het is in eerste instantie aan hen om, op basis van die vier klachten, al dan niet strenger om te gaan met opgezegde materiaalhuur.

Om die reden schrijf ik in mijn jaarverslag dat deze sector getuigt van voorbeeldgedrag en modelleerlingen op het vlak van klachtenwerking, en vervolgens ook rond ombudswerk. We proberen niet om van bovenuit op alle slakken zout te leggen, maar na te gaan waar we met klachtenbehandeling en ombudswerk van een reële toegevoegde waarde kunnen zijn. Als die processen zo al goed lopen, dan respecteren we dat en moedigen we aan waar we kunnen.

Over enkele weken kom ik in deze commissie samen met minister-president Jambon op het jaarverslag terug, en meer bepaald op de aanpak van grensoverschrijdend gedrag, #metoo. Cultuur stuurt die aanpak aan maar het probleem reikt natuurlijk verder dan Cultuur alleen, en betreft bijvoorbeeld eveneens de media en andere domeinen.

Ik kom dan tot heel concrete aanbevelingen voor het beleidsveld Media. Eerst kom ik nog even terug op het verslag van de commissiebespreking van twee jaar geleden (*Parl.St.* VI.Parl. 2017-18, nr. 41/3). We hebben toen gesproken over internet als basisgoed. Toenmalig Vlaams minister van Media Sven Gatz beloofde een overzichtsnota van wat Vlaanderen en zijn verschillende bevoegdheden rond

internettoegang doen. Wat mij betreft, is die nota niet echt van de grond gekomen. Ik blijf nog een beetje op mijn honger.

Ik hoorde daarnet bij de vragen om uitleg (*Hand. VI.Parl. 2019-20, nr. C157*) een vraag over de betaalmuur en of die bijvoorbeeld in vormen van steun aan geschreven pers voor bepaalde onderwerpen kan worden opgenomen. Aan dergelijke voorbeelden dachten we in 2017 inderdaad: hoe de verschillende beleidsdomeinen binnen hun eigen bevoegdheid mensen helpen met betrekking tot de toegenomen rol van internet in hun contact met zowel de overheid als de bredere samenleving.

Ik ben blij met de aanwezigheid van de VRT-mensen. Traditioneel gaan de meeste ombudsgerelateerde vragen in deze commissie over hun organisatie. Dus kunnen zij beter dan ik toelichten hoe ze zich voorbeeldig van die taak kwijten. Zelf heb ik kunnen zien hoe ze in 2019 vaak over het klimaat zijn aangesproken.

In zijn jaarverslag 2018 (*Parl.St. VI.Parl. 2018-19, nr. 41/1*) had de Vlaamse Ombudsdienst het over de voorbeeldrol van de VRT rond gokken. Wat ik toen heb geschreven, wil ik vandaag graag nog eens herhalen. De beheersovereenkomst die momenteel met de VRT wordt onderhandeld, biedt een perfecte gelegenheid voor aandacht voor gokreclame op de openbare omroep.

2. VRT

2.1. Hoofd publiekswerking

Anabel Coremans, hoofd publiekswerking VRT: Sinds 2018 ben ik klachtencoördinator van de VRT. Het klachtenrapport 2019 bestrijkt dus mijn eerste volledige jaar in die functie. Ik kom dat rapport vandaag met trots voorstellen.

Als klachtencoördinator stel ik vast dat we als VRT heel goed bezig zijn. Ik baseer me op de cijfers in het klachtenrapport, maar ook op de evolutie binnen het bedrijf en de bewustwording rond klachten bij de interne diensten. Het is zeer fijn op die manier te kunnen werken.

Ik deel graag de cijfers met de commissie. In 2019 was er een daling. We hebben 29.000 dossiers behandeld, waarvan 7245 klachten. De overige dossiers gaan over meningen, vragen, feedback en pure klantencontacten, waarop de focus van de commissie vandaag niet ligt.

Het komt dus neer op twintig klachten per dag. Vergeleken met ons dagelijkse bereik van 3 miljoen Vlamingen via radio en 2,6 miljoen via televisie, valt dat erg goed mee. Uiteraard is een kritische opstelling tegenover onze eigen werking heel belangrijk, vandaar twee vragen:

- hoe is deze daling te verklaren;
- zijn die twintig klachten per dag dan niet belangrijk?

De daling is te verklaren door de context van 2019. In 2019 was er bijvoorbeeld geen drukke sportzomer. Ook werd de geoblock niet opnieuw ingevoerd. In 2018 was dat wel het geval, met veel klachten voor gevolg. Voorts heeft in 2018 de afschaffing van de DVB-T-uitzendingen voor een stijging gezorgd, terwijl we in 2019 geen dergelijke maatregel hebben gekend.

In verband met de tweede vraag wil ik heel duidelijk zijn. Natuurlijk zijn die twintig klachten per dag wel degelijk belangrijk en hebben we onze werking erop georganiseerd. We werken volgens een zogenaamd accountschap: elke medewerker heeft verantwoordelijkheid voor bepaalde netten, merken of departementen binnen de VRT. Binnen die merken, netten of departementen staan contactpersonen voor de

klachtenbehandeling in. Er is dus een één-op-éénverkeer tussen de medewerker en de interne dienst.

Ik geef enkele concrete voorbeelden. In 2019 getuigde op Radio 1 een vrouw anoniem over de gewelddadige relatie met haar ex die aan een vorm van psychopathie leed. Ondanks de schuilnaam had de ex-man snel door dat het over zijn ex-vrouw ging. Hij heeft de redactie aangeschreven, niet via de formele klachtenprocedure maar rechtstreeks. Helaas is de redactie hierop ingegaan en heeft ze bevestigd dat het over die vrouw ging. Vervolgens is de klacht bij mij terechtgekomen. Zowel de ex-vrouw als de ex-man hebben me aangesproken. We hebben sterke bemiddeling ingezet. We hebben de vrouw op de VRT uitgenodigd. Natuurlijk was de schade op dat moment al gebeurd en het programma uitgezonden. We hebben wel besloten om het offline te halen. We zijn met de dame het gesprek aangegaan met een luisterend oor en veel begrip. Ook zij heeft uiteindelijk begrip kunnen opbrengen. Voor een andere uitzending zijn we samen met de vrouw opnieuw ingegaan op dit onderwerp, om na te gaan wat we er nog mee konden doen. Voorts heeft de manager Beroepsethiek workshops georganiseerd bij verschillende radiozenders om na te gaan hoe we in de toekomst zulke problemen bij moeilijke onderwerpen en anonieme maar persoonlijke getuigenissen kunnen vermijden.

Een ander voorbeeld zijn de gebruikers van VRT NU. In 2018 kregen we daarover erg veel klachten. Ook in 2019 hebben we er sterk op ingezet. Op basis van de klachten uit 2018 hebben we een helppagina op VRT NU gezet. Ook mediagebruikers die weinig weet hebben van cookies, browsers en opslagruimte, kunnen heel snel en gemakkelijk hun problemen zelf oplossen. Lukt het niet, dan kunnen ze rechtstreeks een contactformulier indienen bij de technische dienst, waar alle technische gegevens automatisch worden verzameld, zonder dat ze daar zelf kennis van hoeven te hebben. Op die manier kunnen ze heel snel worden geholpen. We zien dan ook dat de klachten in 2019 met bijna de helft zijn gedaald.

Zoals de Vlaamse ombudsman opmerkt, zijn we op onze voorbeeldrol geweest in verband met duurzaamheid en klimaat. Wij zijn ons daar zeer bewust van. Het is moeilijk om een evenwicht te vinden tussen goede televisie maken en bepaalde andere aspecten om eveneens rekening mee te houden, bijvoorbeeld van programma's maken in het buitenland. We zijn dan ook tot de conclusie gekomen dat een uitzending als Die Huis beter opnieuw Het Huis is geworden. Het is moeilijk uit te leggen waarom een uitzending in het buitenland wordt gedraaid als daarin weinig te zien is van dat land zelf. Voor Down the Road is de keuze voor het buitenland wel te verantwoorden, ten eerste omdat die mensen zo uit hun comfortzone worden gehaald en ten tweede om de meerwaarde van wat ze specifiek in die landen beleven.

Er is ook een stuurgroep rond duurzaamheid binnen de VRT opgericht, die niet alleen intern aan het werk gaat. Het gaat bijvoorbeeld niet alleen om bestek en plastic in het omroepgebouw. Ook de uitzendingen worden op dat aspect gescreend. De cruises organiseert de VRT niet zelf, maar ze vindt het wel belangrijk om er een culturele laag over te leggen en er iets extra in aan te bieden. Ook daar worden de mogelijkheden nagegaan om duurzaam te werk te gaan. We gaan in zee met partijen die duurzaamheid hoog in het vaandel dragen, green seats aanbieden en op zoek gaan naar alternatieven. In de toekomst zullen we daar nog meer aan werken.

Ik ben dan ook trots op onze huidige aanpak. Ik dank de Vlaamse ombudsman voor de mooie bijdrage in het jaarverslag. Als ik zou mogen dromen, zijn er uiteraard dingen die mijn team en ik in 2020 nog graag zouden aanpakken, bijvoorbeeld onze tool digitaliseren. Op dit moment kunnen we niet zeggen hoeveel cases we hebben behandeld met bemiddeling en hoeveel cases met standaardantwoorden. We werken eraan. Dit jaar zullen we onze tool zo aanpassen dat we die cijfers

tegen het volgende rapport wel hebben. Daarnaast kijken we ook hoe we als klantendienst, waarvoor dat sowieso minder evident is, toch kunnen inzetten op een bepaalde vorm van digitalisering of automatisering.

2.2. Nieuwsombudsman

Tim Pauwels, nieuwsombudsman VRT: Dit is de tweede keer dat ik op vraag van de Vlaamse ombudsman in de commissie Media kom spreken (*Parl.St.* VI.Parl. 2017-18, nr. 41/3).

Eerst zal ik mijn functie situeren. Als nieuwsombudsman werk ik specifiek voor VRT NWS. Ik ben bevoegd voor ruwweg een vijftiental programma's die onder het redactiestatuut vallen, maar niet allemaal tegelijk op antenne zijn. Niet onbelangrijk: ik voer mijn functie onafhankelijk uit. Ik heb met de hoofdredactie de afspraak dat ik zelfs publiek met hen van mening kan verschillen. Ook hiërarchisch ben ik uit VRT NWS gehaald. Ik werk rechtstreeks voor de CEO, maar het is niet de bedoeling dat die me stuurt, noch dat de raad van bestuur of het directiecollege dat doen.

Mijn volkomen onafhankelijkheid impliceert dat ik in tegenstelling tot Anabel Coremans niet namens de VRT antwoord. Ook wat ik vandaag kom zeggen, is namens de nieuwsombudsman, dus mijn eigen mening. Het gaat overigens ook niet om zomaar een mening, ik heb ook ankerpunten meegekregen – om niet te zeggen een canon – van het redactiestatuut, richtlijnen over de onpartijdigheid en de Code van de Raad voor de Journalistiek.

Klachten over partijdigheid kunnen ook bij de VRM worden ingediend. Die hoeven niet langs mij te gaan. Klachten over inbreuken op de Code van de Raad voor de Journalistiek kunnen ook bij de raad zelf worden ingediend en hoeven dus evenmin eerst langs mij te gaan. In de praktijk ben ik nog niet overruled. Dat kan natuurlijk ooit wel eens gebeuren; ik aanvaard ook dat die twee instellingen eigenlijk boven mij staan.

Ik zal even overlopen wat ik precies doe. Ik beantwoord klachten en opmerkingen. Ik beoordeel en veroordeel. Ik kan columns schrijven, maar kan ook veroordelen zonder het aan de grote klok te hangen. Ik kan bemiddelen. Ik geef feedback aan de redactie op basis van de klachten die ik krijg. Ik probeer ook zelf uitzendingen en publicaties te screenen. Dat lukt niet altijd zo goed als ik zou willen. Ik reik de hand aan de samenleving, wat betekent dat ik vaak ga spreken en ook wel eens in het parlement verschijn. Mensen kunnen me bovenaan de website VRT NWS vinden. VRT NWS heeft daarin dus een dure plek willen investeren. Die plek leidt naar mijn pagina, met mijn columns en een formulier om me een klacht te sturen.

5500 mensen hebben in 2019 dat formulier gebruikt, waarvan 3900 met een klacht. Vergeleken met een jaar eerder is dat een stijging, wat me niet zo vreemd lijkt aangezien het loket nog altijd relatief nieuw is. Er is ook een natuurlijk aanzwellend effect. Mensen zijn verrast dat ze een antwoord krijgen van een nieuwsdienst die misschien toch af en toe wat ongenaakbaar overkomt, en zijn misschien blij dat het niet vanzelf een defensief antwoord is. Ze zijn tevreden en komen bij wijze van spreken terug. Ze dienen meer dan één keer een klacht in.

Ter vergelijking: de BBC verwerkt per jaar 1 miljoen contacten, de VRT 5000. Gegeven het feit dat er per dag toch 1 miljoen kijkers zijn voor Het Journaal, valt dat eigenlijk mee. De cultuur van 'letter to the editor' bestaat ook minder in Vlaanderen, maar zover zal het zeker nog wel komen.

Europa kent eigenlijk niet zoveel nieuwsombudsmannen bij publieke omroepen. Van de amper vier nieuwsombudsmannen die ik ken, is één een Canadees. Er zijn natuurlijk veel meer klachtenbehandelaars. In het Frans spreekt men vaak over

médiateur. Ik heb er geen volledig zicht op, maar hun statuut is niet altijd onafhankelijk van hun omroep.

De mensen op deze slide zijn dat wel (zie bijlage 1). Zij zijn wel nooit eerstelijnsklachtenbehandelaars. Maximaal krijgen ze enkele honderden klachten te verwerken. Mijn persoonlijke keuze is echter om juist wel rechtstreeks aanspreekbaar te zijn, omdat ik de reacties van de samenleving ongefilterd wil krijgen. Ik ga ervan uit dat je daarmee meer kunt doen. Het betekent natuurlijk ook een zekere werkdruk. Het is dus een andere optie dan de internationaal gebruikelijke praktijk.

Een en ander betekent ook dat mijn klachten een zeer dispaars geheel vormen. De gemiddelde klacht betreft één Vlaming die één ding heeft gezien, gelezen of gehoord en daar een bedenking bij heeft, zonder dat iemand anders over datzelfde fenomeen iets heeft gezegd. Het maakt de beantwoording zeer bewerkelijk, maar maakt ook dat standaardantwoorden niet de evidente aanpak vormen.

Een apart onderdeel, waarvoor de Vlaamse ombudsman begrijpelijkerwijs bijzondere interesse heeft, vormen de mensen die me vanuit een persoonlijk belang en een persoonlijke impact van de berichtgeving contacteren. Zeker voor die mensen is het bestaan van mijn functie handig. Ze vinden in mij een soort bondgenoot. Het gaat wel om een kleine minderheid van de klachten. De overgrote meerderheid van de klachten betreffen opinies, die vaak heel beknopt worden geuit, bijvoorbeeld in een enkele zin die duidelijk van een mobiele telefoon komt. Maar voor bepaalde mensen gaat het wel om heel persoonlijke aangelegenheden, zoals ongewenst in beeld komen of genoemd worden in een zaak waar ze niets mee maken hebben. Ik kan daarover niet altijd in detail praten omdat het vaak privacykwesies betreft die ik liever geen ruchtbaarheid geef.

Als voorbeeld vermeld ik een restaurantuitbater die een huiszoeking heeft moeten meemaken in een onderzoek naar maffiapraktijken, waarvan bovendien tv-opnames zijn gemaakt. Op zich gebeurde dat legitiem aangezien het een groot onderzoek betrof en het parket de huiszoeking heel duidelijk daarin kaderde. Achteraf is de man niets ten laste gelegd maar heeft het parket net dat niet gemeld. Voor die man was het natuurlijk vervelend dat hij nog altijd op de website stond als een mogelijk onderdeel van dat onderzoek. Doordat hij mij heeft gecontacteerd, is het parket opnieuw naar de stand van zaken gevraagd. De man was van de lijst geschrapt. Dat maakt het vervolgens mogelijk een nieuw artikel te schrijven, het beeldmateriaal onbeschikbaar te maken en een annotatie te schrijven voor het archief. Dit vrij gedetailleerde geval toont hoe mijn functie het mogelijk maakt mensen reëel te helpen.

Er zijn gevallen van mensen die in beeld zijn gekomen zonder dat te willen. Zolang het gaat over beelden die op openbare plaatsen en algemeen zijn gefilmd – dus niet specifiek op iemand gericht – heeft de redactie eigenlijk niet de plicht om daar iets aan te doen. Mijn ervaring is dat de redactie zich toch zeer bereidwillig opstelt en gemakkelijk foto's of beelden vervangt waar dat enigszins kan en als ze geen grote nieuwswaarde hebben. De klachten met persoonlijk belang gaan dus vooral over privacy en de rechtzetting van kleine fouten. Het kan bijvoorbeeld zelfs fout gemelde openingsuren betreffen.

De meeste van die mensen worden persoonlijk opgebeld. Alleen als het over kleine dingen gaat, handel ik het per e-mail af. In twee gevallen heb ik geen afhandeling bereikt waarmee de klager tevreden was: één vorig jaar en één geval dat vorig jaar is gestart en naar dit jaar is voortgelopen. In andere gevallen krijg ik geen verdere reactie meer. Als ik heb meegedeeld dat de beelden wel degelijk rechtmatig tot stand zijn gekomen en dat er mocht worden gefilmd, antwoordt de klager soms niet meer.

Dan zijn er klachten zonder persoonlijk belang. De gemiddelde kwaliteit is niet altijd hoog, maar ik probeer er toch iets mee te doen. Overigens moet men goed beseffen dat de klagers echt niet representatief zijn voor het publiek. Hoe weet ik dat? Uit hun namen leid ik af dat 77 procent van de klagers mannen zijn. Ik vond dat verrassend, mijn vrouw niet. Mijn vrouw zegt dat mannen meer klagen, en ik heb helaas weinig cijfers om dat te betwisten.

Welke mannen zitten in mijn mailbox? Om te beginnen zijn het de experts, mensen die kunnen wijzen op kleine fouten in de berichtgeving. Ik ben ervan overtuigd dat er evenveel expertise zit bij vrouwen, maar mailen doen die minder. Het gaat over mensen die met het blote oog kunnen zien dat een zogezegde foto van de Mount Everest eigenlijk een piek is die een kilometer verder ligt, en terecht. Dan moet die foto worden vervangen.

Er zitten zeker ook angry white men in mijn mailbox, een categorie die ik veel serieuzer bedoel dan het misschien klinkt. Ze wordt heel ernstig genomen in de Amerikaanse sociologie. Het is een groep die vindt dat ze in de veranderende samenleving onvoldoende wordt gehoord en zich vaak achteruitgestoken voelt. Deze mannen zijn misschien ook het slachtoffer van discriminatie, bijvoorbeeld leeftijdsdiscriminatie, en krijgen daarvoor minder erkenning of hebben althans dat gevoel.

Hebben die klagers gelijk? Ik heb dit jaar een vermindering gezien van mijn gegrondheidspercentage. Ik verklaar klachten gegrond, ongegrond met een aandachtspunt of ongegrond. Van een aantal klachten zeg ik ook dat ik ze eigenlijk niet kan beoordelen.

Vanwaar die daling? Dat komt omdat ik een deel van de klachten ook via een ander kanaal heb kunnen laten sturen, wat ik bij mijn vorige aanwezigheid in deze commissie ook als een aanbeveling had gemeld. Op de website staan nu onder elk artikel knoppen om een taal- of andere fout, of ander nieuws te melden. In het submenu blijft het dan mogelijk om ook mij te contacteren, maar een gewone materiële fout kan men rechtstreeks aan de redactie melden. Dat helpt enorm.

Mijn ervaring – die is enigszins subjectief omdat ik geen zicht heb op de invloed van die knoppen – is dat er minder taalfouten op de website staan en minder kleine fouten, net omdat een journalist daar onmiddellijk feedback op krijgt. Men hoeft nu niet meer te wachten tot ik telefoneer, maar de redactie krijgt die input onmiddellijk. Een gevolg is wel dat degenen die dan toch naar mij komen, vaak in eerste instantie ongelijk hebben gekregen, waardoor het percentage gegronde klachten daalt bij de klachten die mij bereiken. Soms heeft een journalist terecht aan een klager geantwoord dat hijzelf het bij het rechte eind had. Een aantal van de zeer evidente dingen gaan nu dus rechtstreeks naar de redactie.

Verhoudingsgewijs per medium leidt de website tot de meeste klachten. Dat is ook logisch want het gaat om een interactief scherm. In mijn eerste jaar had de site bovendien een hele hervorming achter de rug met een andere onderliggende software, wat zorgde voor veel werkdruk en meer fouten. Het aandeel van de website is wel gedaald: van 52 procent van de klachten in 2017 naar 36 procent in 2019. Het Journaal is relatief gesproken een lichte stijger. Ook dat is enigszins logisch daar de journaalkijker me allicht wat trager aan het ontdekken is dan de websitelezer, gezien de rechtstreekse referentie naar de nieuwsombudsman op de site, die de journaalkijker niet heeft.

Ingedeeld per criteria, gaat het aandeel van de partijdigheidsklachten in dalende lijn. Hoewel ik niet wil uitsluiten dat dit kan liggen aan een andere manier van beoordelen door mezelf, valt toch op dat die daling zich al voor het tweede jaar op rij voordoet. Ook het aandeel van de klachten over onnauwkeurigheid daalt, wellicht gezien de net vermelde mogelijkheid om die rechtstreeks aan de redactie te

melden. Daarentegen stijgt het aantal klachten over de selectie van de journaal-items.

Eerst ga ik dieper in op partijdigheid. Na drie jaar kan ik met de hand op het hart zeggen dat mijn initiële aanvoelen, dat partijdigheid vooral de politiek en de verslaggeving van de zogenaamde Wetstraters betreft, onterecht blijkt. Over de politieke verslaggeving en de partijdigheid daarvan ontvang ik heel weinig klachten. Het gaat niet over Johnny Vansevenant of over Goedele Devroy; het gaat veel meer over de buitenlandverslaggeving. Voor de buitenlandredactie zelf kwam dat als een verrassing, aangezien die dacht dat ze toch wat verder van de kijker verwijderd zat. Niet dus. Heel wat mensen identificeren zich wel degelijk met Donald Trump, AfD en Marine Le Pen, en hebben de onprettige indruk dat daarover partijdig wordt bericht.

Voorts hebben die klachten vaak te maken met algemene verslaggeving, vooral als daaraan een politiek kantje zit, bijvoorbeeld verslaggeving over het klimaat, of over asiel en vluchtelingen.

Ten slotte gaan de partijdigheidsklachten vaak over studiogesprekken. Onveranderlijk vinden socialisten dat socialisten veel te hard worden aangepakt en nationalist dat nationalist veel te hard worden aangepakt. Uitermate weinig klachten van mensen die zich socialist noemen, betreffen een te harde aanpak van de N-VA. Als er toch een dergelijke klacht binnenkomt, ben ik daar zeer aandachtig voor.

Al deze ervaringen deel ik in workshops. Daar kruipt veel tijd in. De nadruk ervan ligt steeds op onpartijdigheid. Ik hoop dus dat de daling van de onpartijdigheidsklachten ook daarmee te maken heeft. Ik gebruik daarvoor het model van Jonathan Haidt, waarin morele oordelen vaak op basis van intuïtie gebeuren en minder op basis van rationele afwegingen. We geloven van onszelf dat we rationeel oordelen, maar zo werkt het in de praktijk niet.

Er is het fenomeen dat de kijker heel graag bevestigd wordt in zijn eigen overtuiging. Hij wil graag die erkenning en bevestiging zien gebeuren voor er nieuwe informatie komt. Dat is niet makkelijk, en al zeker niet in journaalstukjes van 90 seconden, maar zo werkt het nu eenmaal. We gebruiken feiten zoals een zatlap een lantaarnpaal gebruikt, niet om licht te schijnen maar om steun te zoeken, zei Ruben Mersch in zijn uitstekende boekje 'Waarom iedereen altijd gelijk heeft'.

Een concreet voorbeeld was de berichtgeving over Donald Trump met een zekere afkeuring in de toon. Die man is natuurlijk een nieuw fenomeen. Soms werd gewoon Trump gezegd in plaats van Donald Trump. Dat soort kleine dingen kan een indruk van partijdigheid creëren, waaraan ik in mijn eerste jaar sterk heb gewerkt.

Op de verkiezingen van 2019 zal ik nu niet diep ingaan. Ik heb er een column over gepubliceerd en wat kritiek op onze uitzendingen gegeven. De klachten over partijdigheid bleken echter relatief mee te vallen. Mijn evaluatie staat nog altijd op de site.

Ook over de klimaatberichtgeving is er natuurlijk discussie geweest. Er was ook een discussie op de redactie. Is er te veel aandacht geweest voor de spijbelacties of niet? Ook daarover heb ik een column geschreven, die nog publiek raadpleegbaar is. Fundamenteel is mijn antwoord dat er nooit te veel goede journalistiek is. Af en toe kan dat tot kritiek leiden. Ik begrijp dat soms te weinig de vraag is gesteld over mensen die er echt niet geraken zonder auto, of mensen die vrezen voor een betuttelend beleid. Het komt erop neer dat de journalistiek weliswaar hier is, maar ook moet laten voelen dat ze het daar kent. De zucht naar een mooie reportage kan af en toe wel wat kritiek doen ontstaan.

Het gaat ook in omgekeerde richting. Ook over de Marrakeshmars is misschien net die kritische vraag niet gesteld. In de berichtgeving over de hittegolf kreeg ik veel reacties van voorstanders van een sterk klimaatbeleid, die vonden dat de VRT de band tussen de hittegolf en de klimaatopwarming onderbelichtte. Dat verband is overigens niet zo evident. Ook zonder klimaatopwarming zijn er hittegolven, maar anderzijds toont de frequentietabel van hittegolven – hoewel die ook al rond de jaren 1940 een cluster aangaf – de laatste jaren toch een opvallend hoge frequentie. Onder meer het KMI wijt dit niet louter aan toeval maar ook aan de klimaatopwarming.

Heel belangrijk in mijn workshops is: 'tell me why it matters'. Hoe meer aandacht een redactie aan iets besteedt, hoe meer ze ook aan de kijker, lezer en luisteraar moet uitleggen waarom dat belangrijk is. Een omroep moet vermijden dat hij in een flow komt waarbij telkens een klein feitje wordt toegevoegd. Hij moet ernaar streven dat mensen door de bomen het bos nog zien. Mensen moeten er gerust in zijn dat de omroep vertrouwd is met hun standpunt.

In percentage zijn de klachten over partijdigheid en onnauwkeurigheid dus gedaald. Net als het gegrondheidspercentage ervan, heeft dit zoals gezegd te maken met de knoppen over de rechtstreekse melding. Het aandeel van de klachten over de selectie daarentegen is gestegen. Die zijn moeilijker te beoordelen. Het is moeilijk achteraf te reconstrueren waarom op een redactie een bepaalde beslissing is gemaakt of waarom niet. Het eerlijke antwoord is dat het vaak toeval is en dat dezelfde eindredacteur een kwartier later misschien een andere beslissing had genomen.

Selectieklachten hebben frequent de grond 'ik wil mezelf zien'. Heel vaak betreft het dan andere zaken dan politiek, maar bijvoorbeeld een supporter van Lokeren die beelden wil zien van Lokeren, een jager die jagers op een positieve manier in beeld wil zien worden gebracht, of net een Natuurpunter die vindt dat jagers niet in beeld mogen komen zonder wederwoord van Natuurpunt. Het is niet evident om daaraan tegemoet te komen.

Bovendien is er de stemmingmakerij over bepaalde onderwerpen op sociale media. Zo zou VRT nooit aandacht hebben voor christenvervolging, terwijl we daar zeker vijftien artikels over hebben. Je krijgt maar niet verteld dat die op de website te vinden zijn. Overigens is de zoekfunctie ook niet zo erg goed, waardoor artikelen soms moeilijk te vinden zijn. Vele van mijn antwoorden als ombudsman bestaan dus in het doorsturen van links.

Ook wekken bepaalde studiogasten altijd afkeer. Er zijn mensen die vinden dat de VRT een bepaalde gast niet mag uitnodigen omdat hij een fossiel of een populist zou zijn. Met de hand op het hart kan ik wel zeggen dat we weinig klachten krijgen van de strekking dat de VRT structureel te links of de rechts zou uitnodigen. Ik heb dat laten nakijken voor het programma De Afspraak. Daarover waren er op een jaar tijd maar 24 klachten, waarvan 13 de studiogasten structureel te links noemden en 11 structureel te rechts, dus waren ze in evenwicht. Als die telling correct is, is er op dat vlak alleszins geen heel groot probleem. 'Tell me why it matters' is dus belangrijk, en ook daarover heb ik een column geschreven.

Ik probeer ook te screenen. 157 gescreende middagjournals leveren me onder andere een column op over de vraag waarom de meerderheid van de mensen die spreken in een journal, nog altijd mannen zijn. Het is ook niet zo eenvoudig om daar iets aan te doen. De VRT zal zich inschrijven in het project van de BBC om daaraan te werken. Ik wil er gerust vragen over beantwoorden.

Voorts blijkt uit twee steekproeven dat de taalfouten verminderen.

Ik heb aan heel wat debatten en workshops meegewerkt. Ik geef ook workshops op de redactie. Vorig jaar hebben 219 mensen bij mij opleiding gevolgd, dus nog meer dan de 165 in 2018.

Helpt dit alles nu? Dat is een heel moeilijke vraag. Ik kan heel moeilijk bewijzen dat mijn functie op de redactie echt iets verandert. Mijn workshops over Donald Trump hebben misschien toch geholpen. Het aantal klachten daarover is namelijk fors gedaald. Het zou kunnen omdat we wennen aan Donald Trump en hij minder nieuw is, maar aan de buitenwereld zeg ik altijd dat dat door mijn briljante workshops komt. Die workshops hebben trouwens ook, tot mijn verbazing, internationale aandacht gekregen. Men heeft me gevraagd om ze te komen geven in New York, Edinburgh, Londen, Tallinn, Helsinki, bij diverse openbare omroepen en internationale organisaties, bijvoorbeeld bij de internationale organisatie van nieuwsombudsmannen.

Fundamenteel moet die nieuwsombudsman bijdragen aan het vertrouwen in de media. Ik zou daar graag nog kort iets over kwijt willen. Ik moet Statistiek Vlaanderen bedanken voor de tabel over de evolutie van het vertrouwen in de Vlaamse pers. De VRIND stelt al meer dan twintig jaar dezelfde vraag aan de Vlaming: "Vertrouwt u de Vlaamse pers?" Het meest gegeven antwoord is grijs: "Ik weet het niet goed." Toch niet onbelangrijk: als het grijze antwoord nog een klein beetje stijgt, dan komt dat omdat het aantal mensen met een uitgesproken wantrouwen daalt. Wat men u ook probeert wijs te maken op Facebook, het vertrouwen in de journalistiek is de laatste twintig jaar gegroeid. Dat heeft er niet noodzakelijk verschrikkelijk veel mee te maken dat journalisten goed bezig zouden zijn, maar komt wel doordat de bevolking hoger opgeleid is. Hoger opgeleiden hebben meer vertrouwen in journalistiek. Het is natuurlijk ook logisch dat mensen die van veel wantrouwen komen, niet onmiddellijk overschakelen naar veel vertrouwen, en dus voor de grijze zone kiezen. Maar de mensen met veel vertrouwen zijn de afgelopen twintig jaar in aantal toegenomen.

2013 is een belangrijk jaar. Vanaf dan zijn er meer mensen met uitdrukkelijk vertrouwen. In 2016 keert dat nog even om. 2016 is een bijzonder jaar door de aanslagen in Brussel, de verkiezing van Donald Trump en het brexitreferendum, polariserende thema's. Mijn theorie is ook dat het vertrouwen in de media eigenlijk hand in hand gaat met polarisering in de samenleving. Is er veel polarisering, dan is er minder vertrouwen. In 2017 heeft VRT NWS dan een nieuwsombudsman aangesteld. Sindsdien is het aantal mensen met veel vertrouwen definitief door de rode lijn gebroken. Het is ook definitief in de zin dat deze tabel niet verder zal worden aangevuld. Tot mijn spijt zal Statistiek Vlaanderen het vertrouwen op een andere manier meten.

Die grote grijze zone maakt het niet mogelijk om echt tevreden te zijn, maar heeft natuurlijk ook te maken met de algemeenheid van de vraag: "Vertrouwt u de Vlaamse pers?" Hoe algemener, hoe moeilijker om vertrouwen uit te spreken. Tenslotte weet ook ik niet of ik vertrouwen heb in dé Vlaamse pers. Wat zit daar allemaal niet onder? Als je specifieker gaat, weten we dat specifieke namen, bijvoorbeeld De Standaard en Het Laatste Nieuws, meer vertrouwen inboezemen.

Statistiek Vlaanderen heeft de vraag deze keer ook per medium gesteld. Dat doet het niet elk jaar. Voor televisie blijkt het vertrouwen heel hoog. De mensen met een uitgesproken vertrouwen zijn daar wel degelijk de belangrijkste groep. Voor radio geldt hetzelfde beeld. Het aantal mensen met uitgesproken wantrouwen ligt daar lager. Men mag lineaire en kabeltelevisie of radio al ouderwets vinden en het internet de toekomst noemen, het vertrouwen in dat internet ligt volgens het onderzoek veel lager. Dat is logisch aangezien internet een heel vage term is, maar opvallend is vooral dat het vertrouwen erin nog daalt. Men heeft het idee dat de burger zelf wel zijn informatie zoekt via het net, maar traditionele televisie en radio

blijven toch belangrijke ankerpunten voor het vertrouwen. Specifiek geniet de VRT een vrij hoog vertrouwen.

Dat neemt niet weg dat ik dit jaar aanbevelingen aan de redactie heb gedaan. De eerste is 'tell me why it matters' wanneer ze aan iets veel aandacht besteedt. Dat principe geldt bijvoorbeeld ook voor een euthanasieproces of corona. Blijf telkens opnieuw aan de kijker, de lezer en de luisteraar uitleggen waarom iets belangrijk is.

Mijn volgende aanbeveling gaat erom dat de vermelde knoppen wel beschikbaar zijn op de website maar niet op de mobiele onlinefuncties. Ik beveel aan dat ze ook daar beschikbaar zijn. En ik vraag aan de redactie – hoewel ik beseft dat zoiets moeilijk is – of er ook geen reacties op de site mogelijk zijn. Vele klachten komen eigenlijk van mensen die zichzelf willen zien of horen of hun mening erkend willen krijgen, terwijl dat niet in elke uitzending mogelijk is. Het zou kunnen helpen dat die mensen in een reactie op de site hun mening kunnen publiceren.

Voorwaarde is natuurlijk dat er dan goed wordt gemodereerd. Anderzijds vind ik het niet logisch dat ik als nieuwsombudsman soms moet zeggen dat men voor een reactie maar naar Facebook moet gaan. Facebook is in wezen een concurrent, en bovendien een onverantwoordelijke. Het zou eigenlijk wel nuttig zijn om ook een eigen plek te hebben waar mensen op een redelijke manier van mening kunnen verschillen. Zoiets vraagt echter een grote mensen- en middeleninzet, waarin de meeste media niet willen investeren, maar dat blijft jammer. Ik deel wel het wantrouwen dat sommigen hier hebben uitgesproken tegen sociale media. Geef mensen een alternatief. Hoewel dat niet evident is wat mensen en middelen betreft, verdient het op zijn minst een onderzoek naar de haalbaarheid.

De zoekfunctie kan beter. Zo krijgt men misschien ook minder selectieklachten.

Ik vraag ook dat de rubriek 'aanvullingen en correcties' terug zou komen. Die bestond maar is in onbruik geraakt, misschien omdat men dacht dat die door de komst van een ombudsman overbodig was geworden. Maar de ombudsman schrijft over lang niet alle columns. Voor een klager is het soms handig dat ergens wordt genoteerd dat hij gelijk had. In een journaal kan men ook niet gemakkelijk iets rechtzetten. Men kan er de volgende dag moeilijk opnieuw over beginnen, en dan is een dergelijke rubriek toch wel aangewezen. Ik vraag eigenlijk al lang – en nu dus publiek – dat die rubriek zou terugkeren.

Ten slotte vraag ik natuurlijk dat men zou blijven investeren in journalistieke kwaliteit.

Dit is in een notendop wat ik probeer te doen. Ik hoop duidelijk te maken dat klachten beantwoorden niet alleen betekent dat ik mensen laat weten dat ze ongelijk hebben of dat ik de redactie probeer te beschermen. Ongeveer 20 procent van de klachten verklaar ik wel degelijk gegrond. Ik probeer ook duidelijk te maken dat er natuurlijk met een kritisch oog moet worden gekeken, aangezien lang niet alle klagers een punt hebben.

Ik heb hopelijk duidelijk gemaakt dat ik een poging doe – hoewel ik geen hoofdredacteur ben en het beleid niet bepaal – om uit die klachten iets te leren en er iets mee te doen.

II. Reactie van de Vlaamse minister van Media

Benjamin Dalle, Vlaams minister van Media, Jeugd en Brussel: Ik dank Bart Weekers voor zijn indrukwekkende verslag. Het jaarverslag van de Vlaamse

Ombudsdienst is een klassieker geworden, die relevant is in alle commissies van het Vlaams Parlement en uiteraard ook voor de Vlaamse Regering. De aanbevelingen laten de regering toe de vinger aan de pols te houden voor de recurrente klachten. De regering tracht het jaarverslag te gebruiken, maar het is ook een krachtig instrument voor parlementsleden om ons vanuit alle commissies te wijzen op tekortkomingen, of suggesties te doen die zinvol zijn voor het beleid.

Ik dank ook Tim Pauwels en Anabel Coremans voor hun verslaggeving en om dieper in te gaan op de klachten bij de VRT. We hebben in deze commissie al heel vaak gesproken over de VRT. Het zijn soms delicate discussies, maar als het goed is, mag het ook worden gezegd. De VRT had met Fier op de VRT een interessant en mooi traject. Als Vlaams minister van Media ben ik zeer fier op de VRT.

Ik verwijs naar de passus over de VRT op de pagina's 47 en 48 in het jaarverslag van de Vlaamse ombudsman. In de titel staat: 'VRT modelleerling alternatieve geschillenbeslechting'. Dat is toch niet mis. Ik zal de zin even voorlezen: "Wie het klachtenrapport van de VRT leest in het Vlaams Bemiddelingsboek, met daarbij ook de rapportering van de nieuwsombudsman, leest de rapportering van een modelleerling van de Vlaamse alternatieve geschillenbeslechting." Dat is een heel duidelijke uitspraak, die het werk van de afgelopen jaren waardeert en valoriseert. De Vlaamse ombudsman toont aan dat hij vatbaar is voor voortschrijdend inzicht. Nadat hij in de beginperiode bedenkingen heeft geformuleerd, stelt hij nu vast dat de zaken eigenlijk wel goed lopen en de samenwerking zelfs uitstekend. Mijn dank en felicitaties daarvoor.

Het is een positieve zaak dat de burger de weg naar de verschillende ombudsdiensten vindt. De overgrote meerderheid van de klachten binnen mijn beleidsdomein gaan over de VRT, en gezien de grote impact en het grote bereik bij de Vlaamse burger is dat ook normaal. Terecht maakt de VRT er werk van om haar communicatie met het publiek zo laagdrempelig mogelijk te houden. De klachten bij de Vlaamse ombudsman over de VRT zijn gedaald, maar deze bij de ombudsman van de VRT kennen een stijging. Het publiek vindt dus duidelijk zijn weg.

Er zijn heel wat klachten over het platform VRT NWS, maar dan vaker over de technologie dan over de inhoud.

De stijging van het aantal klachten heeft natuurlijk ook te maken met de toenemende bekendheid en zichtbaarheid van de ombudsman en de klachtendienst. Ook de wijze waarop servicegericht en klantgericht wordt gewerkt, is positief. Kortom, het is een heel goede zaak dat de toegankelijkheid is versterkt en dat de mensen hun weg vinden.

Tot slot wil ik nog twee veeleer filosofische bedenkingen maken. Een eerste gaat over het zogenaamde neutraliteitsdebat bij de VRT en over wat ik heel vaak hoor over politieke beïnvloeding van de VRT. Sinds 2 oktober 2019 ben ik minister. De afgelopen maanden heb ik niet nagelaten om overal te benadrukken dat ik als minister van Media voor een deel garant sta voor de onafhankelijkheid van onze media, of het nu gaat over de private nieuwsmedia of over de openbare omroep. Onder meer slimme en goed geïnformeerde mensen, mensen uit alle lagen van de bevolking, spreken me er tot vandaag over aan dat de Vlaamse Regering politieke invloed wil hebben op de VRT. Dat vind ik een bijzonder spijtige perceptie, die haaks staat op de realiteit. Ik wil dat ook even gezegd hebben in de aanwezigheid van de mensen van de VRT en van bijna alle fracties van deze commissie, ik merk dat één fractie vandaag niet aanwezig is.

Binnen deze Vlaamse Regering is er een grote consensus over het feit dat de politiek niet tussenbeide komt in de redactionele keuzes van de VRT. Deze commissie heeft een neutraliteitsdebat gehad (*Hand. VI.Parl. 2019-20, nr. C33*) en mijn

beleidsnota Media besproken (*Parl.St.* VI.Parl. 2019-20, nr. 15/5-D). Daarin ging het – oppositie en meerderheid toonden een grote consensus dat het goede principes zijn – over de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van de VRT, en de autonomie van de redacties en de nieuwsredacties en in het bijzonder de duiding. Ik denk dat elk commissielid die principes onderschrijft.

Moet er controle zijn? Uiteraard. De nieuwsombudsman heeft het op een goede manier geformuleerd: de eerste verantwoordelijke is natuurlijk de journalist zelf. Die heeft een deontologische code en de persoonlijke verantwoordelijkheid om deze op een integere manier na te leven. De redacties en de hoofdredactie werken eraan. Er is de onafhankelijke nieuwsombudsman. Vele private mediabedrijven zullen de VRT erom benijden. Sommigen van hen vragen zich af of ze een ethisch departement moeten ontwikkelen, aangezien dat toch wel heel inspirerend is.

Er is natuurlijk ook externe controle, met de VRM en het systeem van zelfregulering van de Raad voor de Journalistiek. In de belangrijke instrumenten die uit de journalistiek zelf komen, hoort de politiek op geen enkele manier tussenbeide te komen. Het is belangrijk om dit hier nog eens te benadrukken. Ik dank ook de collega-politici voor de eensgezindheid daarover.

In tijden van polarisering en een zeker populisme maakt men al eens gewag van een klaagcultuur. Er werd al verwezen naar de angry white men, eveneens iets van deze tijd. Als politiek hebben we daarin een grote verantwoordelijkheid. Ik stel vast dat de ombudsfuncties van de Vlaamse overheid en de VRT hierin een bijzonder positieve rol spelen. Sommige klachten zijn natuurlijk onterecht of gaan te ver, maar het is wel belangrijk om ernaar te luisteren. Dat is een taak voor ons als politici van meerderheid en oppositie.

Maar het is ook waarvoor ombudsdiensten zich hard inzetten. Alleen al het feit dat men een telefoon krijgt van iemand van de VRT, of het feit dat een ombudsman of andere medewerker blijkt te luisteren of te mailen, is vaak al voldoende om zich erkend te voelen. Dat daarenboven ook een streven naar bemiddeling en oplossingen komt, is heel erg positief. Wanneer er dan zaken zijn die niet kunnen worden opgelost binnen de administratie of binnen de ombudsdienst, is het voor ons als politici nuttig om daarover aanbevelingen te krijgen. Nogmaals dank en proficiat daarvoor.

III. Bespreking

Hannes Anaf: Ik zal de aandachtspunten van sp.a-mediaspecialiste Katia Segers, die wegens ziekte is verontschuldigd, in haar plaats aanbrengen.

Het rapport van de Vlaamse ombudsman roemt de VRT om haar voorbeeldige alternatieve geschillenbeslechting. Het is een pluim die de VRT terecht op haar hoed mag steken. Ook de presentaties hebben aangetoond dat de ombudsdiensten van de VRT puik werk verrichten.

Opvallend waren voorts de opmerkingen over gokreclame en de oproep van de Vlaamse ombudsman om dergelijke reclame van het scherm te bannen. De beheersovereenkomst met de VRT is voor de sp.a het uitgelezen moment om op dit vlak vooruitgang te boeken en een ban op gokreclame op alle platformen van de openbare omroep op te nemen.

Karin Brouwers: Ik wil alle sprekers danken. Het is altijd een plezier om het positieve verslag van de ombudsman over de VRT te krijgen. De nieuwsombudsdienst van de VRT werkt prima.

Ook mij was de passus over gokreclame opgevallen. De beheersovereenkomst is het uitgelezen moment om voorbeeldgedrag te tonen. We moeten dat op een betere manier kunnen organiseren.

In het verslag staat dat er voor de basisklachten 3,5 vte beschikbaar zijn. De nieuwsombudsman heeft 5000 contacten. Komen die allemaal bij hem terecht of heeft hij daarvoor medewerkers? Gaat het over dezelfde medewerkers als die van Anabel Coremans? Hoeveel mensen op VRT zijn er met klachten bezig?

Tim Pauwels verklaart zich voorstander van reacties op de website, op voorwaarde dat die goed worden gemodereerd. Hoeveel mensen schat hij daarvoor nodig? Sommige mediaspelers hebben die mogelijkheid afgeschaft omdat ze onbeheersbaar bleek.

Overigens meldt mijn medewerkster dat ze regelmatig een taalfout doorgeeft via de betreffende knop, maar zelfs geen beleefdheidsantwoord krijgt.

Wie een klacht bij de VRM wil indienen, moet een belang aantonen, en ziet die klacht vaak wegens gebrek daaraan niet aanvaard. Bestaat er een systeem om niet-aanvaarde klachten toch bij de juiste personen terecht te laten komen? Zou een dergelijk systeem wenselijk zijn?

De CD&V-fractie steunt absoluut de oproep van minister Dalle om de onafhankelijkheid van de nieuwsdiensten vanuit de politiek te blijven respecteren.

We zouden nog een boom kunnen opzetten over fake news, maar dat moeten we misschien opnemen in het debat over de beheersovereenkomst. In de Senaat is er daarover een rapport op komst.

Manuela Van Werde: Ook ik wil de sprekers bedanken voor de zeer heldere uitleg.

Tim Pauwels verwijst naar het profiel van de klachtenindiener, die overwegend mannelijk is en ouder dan gemiddeld. Hij vraagt een diepgaander onderzoek naar dat profiel. Wat specifiek zou hij graag onderzocht zien, en waar zou dat onderzoek toe moeten leiden?

De nieuwsombudsman geeft zelf aan dat het niet altijd gemakkelijk is om een onderscheid te maken tussen een selectie- en een onpartijdigheidsklacht. Welke zijn de criteria om bepaalde klachten onder partijdigheid of selectie onder te brengen? Is er een wisselwerking tussen die types klacht? Wordt een klacht die onder partijdigheid viel, nu onder selectie geplaatst of zijn de criteria onlangs aangepast?

Wat ook opvalt in het rapport van Tim Pauwels, is dat hij de kritiek niet schuwt op verschillende programma's waar het soms minder goed liep, de moderatie moeilijk ging of de politici te technisch waren. Daarnaast merkte hij op dat de didactische reflex nu minder voelbaar was bij de verkiezingsprogramma's. Welke tips kan de nieuwsombudsman geven om de euvelds van de voorbije verkiezingsprogramma's recht te trekken? Was er een bepaalde lijn te trekken in de aard van de klachten en de opmerkingen?

"Wat je de media kunt verwijten, is dat ze mensen nooit een taal hebben bezorgd om over onbehagen of over superdiversiteit op een redelijke manier te praten", staat in het rapport. Heeft Tim Pauwels naar aanleiding van die bedenkingen een onderhoud gehad met de redacties? Wat bedoelt hij met die taal, en welke aandacht kan daaraan eventueel worden besteed in een beheersovereenkomst?

Voorts zei Tim Pauwels dat klimaatsceptici zich ondervertegenwoordigd voelen, maar een schending van het redactiestatuut vindt hij dat niet. Het belangrijkste

euvel is dat de sceptici zich baseren op wetenschappelijk weinig tot niet onderbouwde argumenten, wat factchecking moeilijk maakt. Het is uiteraard in het grootste belang dat claims van gasten kunnen worden onderzocht en verdedigd. De vraag is echter wat de meeste schade berokkent aan de klimaatverslaggeving: sceptici tot het debat toelaten of niet? Kan het nuttig zijn om een debat te organiseren met een uitgesproken klimaatscepticus? In welke vorm zou dat kunnen?

Ten slotte pleit de nieuwsombudsman om de rubriek 'aanvullingen' terug in te voeren, maar is die extra werklast met de krappe bezetting te bolwerken? Ook de gemodereerde onlinereactie zou heel veel mensen en middelen vergen. Ziet Tim Pauwels die opdracht binnen de functie van de nieuwsombudsman?

Elisabeth Meuleman: Tim Pauwels heeft vastgesteld dat 75 procent van de sprekers in middagjournaals mannen waren. Hij verwees naar een BBC-project om iets aan dat niet zo eenvoudige euvel te doen. Kan hij daarover meer informatie geven?

Voorts heeft de nieuwsombudsman sterke cijfers om de beweringen over partijdigheid te weerleggen. Geeft de VRT daaraan zelf voldoende ruchtbaarheid, om de beweringen op die manier te ontkrachten?

Tim Pauwels: Ik zou een kleine persoonlijke kruistocht willen voeren tegen het woord neutraliteit in verband met journalistiek. Neutrale journalistiek bestaat niet. Journalistiek zal altijd een zekere aftoetsing tegenover bepaalde waarden met zich meebrengen. Het is een heel interessant debat om te weten over welke waarden het dan gaat. Vaak gaat het over heel grote dingen waarover we het met zijn allen wel eens zijn, bijvoorbeeld de democratie. Dat maakt bepaalde duiding of evaluatie soms noodzakelijk.

Ik geef een simpel voorbeeld. President Erdogan in Turkije heeft het referendum over extra bevoegdheden voor de president gewonnen. Dat is het objectieve, neutrale feit. Een journalist moet er wel bij zeggen dat het referendum misschien heeft plaatsgevonden in een sfeer van repressie ten gevolge van de poging tot staatsgreep, waardoor nogal wat mensen niet konden stemmen omdat ze verdacht werden van zogezegde terroristische activiteiten. Een journalist moet erbij zeggen dat de persvrijheid in zekere mate is gecompromitteerd door het feit dat de pers in handen is van mensen die aanleunen bij de dominante partij. Als een journalist dat niet zegt, heeft hij zijn werk niet gedaan. Is dat neutraal? President Erdogan zal vinden van niet. Wij vinden dat dergelijke overwegingen aan de orde zijn en in alle onpartijdigheid kunnen worden aangebracht. Een journalist moet ook kritisch zijn. Kritische journalistiek is door haar kritische karakter niet neutraal. Wellicht gebruiken het Mediadecreet en het redactiestatuut om die reden het woord onpartijdigheid.

Ik heb op dit moment 1,5 medewerkers, met daarnaast af en toe versterking van stagiairs. Het zijn dus mensen die daardoor niet kunnen dienen voor productie van nieuws. VRT NWS doet dus een behoorlijke inspanning, maar het is anders echt niet te overleven. Ik heb ook uitgelegd waarom klachten moeilijk te beantwoorden zijn.

Over het modereren: ik ben geen hoofdredacteur en aanvaard zonder meer als de organisatie iets niet haalbaar noemt. Mijn stelling betekent trouwens niet dat de VRT over alles en nog wat reacties zou moeten toelaten. Ze zou ook kunnen pinpointen, bijvoorbeeld op zaterdag over een specifiek thema. Zoiets is echter beleid, en daar spreek ik me niet over uit. Ik leg me erbij neer dat er andere prioriteiten kunnen zijn.

Ik hoop dat ikzelf laagdrempelig genoeg ben opdat mensen me met partijdigheidsklachten zonder persoonlijk belang weten te vinden. Ikzelf verwijs desgevallend

altijd door naar de VRM en de Raad voor de Journalistiek. Omgekeerd zou ik er geen probleem mee hebben dat de VRM ook naar mij doorstuurt.

Er is een vraag gesteld over het profiel van de klagers. Het is natuurlijk eigen aan wetenschappelijk onderzoek dat het niet altijd bij voorbaat weet wat het zal ontdekken, maar het lijkt me boeiend om meer te weten over opleidingsniveau, sociaaleconomische status, zelfs regionale spreiding. Het zou voor mij ook aardig zijn om te weten wat de klacht heeft getriggerd. Het is misschien moeilijk te onderzoeken, maar interessant om te weten. Een onpartijdige openbare omroep wil zoveel mogelijk klachten vermijden.

Misschien heb ik vroeger inderdaad minder vaak 'selectie' aangekruist, maar in principe noem ik een klacht een partijdigheidsklacht wanneer ze betrekking heeft op de journalistiek, op wat de journalist zelf in zijn commentaartekst zegt en de formulering die hij gebruikt. Soms zit het op de rand, omdat men vermoedt dat de selectie is ingegeven door partijdigheid.

Studiogesprekken beoordelen is niet evident. Ik probeer altijd na te gaan of de studiogast zijn gedachtegang kan afmaken. Als dat zo is, vind ik dat het spoot met het redactiestatuut. Een ander criterium is of de kijker nog kan volgen. Bij een aantal verkiezingsdebatten had ik het gevoel dat de kijker niet kon volgen en dat de moderatie dus niet goed was. Uiteraard moeten de politici ook een beetje meewillen.

Er is een vreemd effect. Als gewezen presentator van De Zevende Dag heb ik ervaren dat het gevoel aan de tafel zelf dat het gesprek er goed te volgen lijkt, niet overeenkomt met hoe het op het scherm overkomt. Door elkaar praten is echt een slecht idee.

De commissie vroeg me naar tips. De perceptie van studiogesprekken wordt heel erg gestuurd door bepaalde momenten, zeker als het eindmomenten zijn. Een politicus mag zeer lange antwoorden geven of wordt – soms zelfs in hetzelfde gesprek – zeer kort gehouden. Daarvoor zijn er misschien inhoudelijke redenen. Het is een inschatting van het moment en die is feilbaar. Het antwoord van één minuut is de kijker meteen vergeten, maar op onderbrekingen na drie seconden reageert hij heel erg. Een presentator hoort dat te beseffen. Het heeft dus veel te maken met perceptie, maar ik voeg er ogenblikkelijk aan toe dat ik bepaalde debatten niet goed vond. Het is natuurlijk niet gemakkelijk om een debat te leiden en het tegelijk door de ogen van een kijker te zien.

Een taal om te spreken over samenlevingsproblemen, is een filosofische overweging, vooral voor de lange termijn. Het heeft in Vlaanderen bijvoorbeeld heel lang geduurd voor we een woord hadden voor samenlevingsproblemen, maar ze bestaan hoe dan ook. De VRT heeft nog altijd moeite om die op een genuanceerde manier te brengen. Ik verwijs naar de Pano over de Denderstreek. Het was de bedoeling om mensen aan het woord te laten met een zekere angst voor de kosmopolitisering die uit Brussel komt. In de praktijk spreekt dan vaak iemand die dit heel racistisch formuleert, zonder dat de journalist dat daarom heeft gezocht. In het maatschappelijke debat in algemene termen heeft de VRT daarover soms wat te gemakkelijk niet gesproken of er geen taal voor ontwikkeld.

Meer bedoel ik er niet mee. Ik vind dat alle onderwerpen aan bod mogen komen, ook het onderwerp samenlevingsproblemen. Maar in een zeer lang perspectief gezien heeft het lang geduurd voor dit op een normale manier kon worden aangepakt. Dat geldt in het algemeen voor het maatschappelijke debat erover en is niet alleen de verantwoordelijkheid van journalisten.

Er is geen regel dat klimaatsceptici niet aan bod mogen komen. Ik zou me trouwens publiek tegen een dergelijke regel verzetten. De enige voorwaarde is dat men zich correct laat informeren over de wetenschappelijke draagwijdte van wat iemand zegt. Dat principe is helemaal niet uniek voor klimaatsceptici. Twee criteria lijken me evident voor redacties: de internationaal gereputeerde A1-tijdschriften zoals Nature en Science, en de Vlaamse universiteiten. Zo niet geeft men geen correcte informatie.

Ik ben tegen het opwekken van false equivalence: een debat zo organiseren dat het de indruk wekt dat beide opvattingen gelijkwaardig zijn. In politieke debatten is er een fundamentele gelijkwaardigheid voor een onpartijdige openbare omroep, maar bij een verschil in wetenschappelijke erkenning niet. Bovendien is het niet zo evident om te beslissen welke klimaatsceptici men aan het woord zal laten. Er is een ongelooflijke variatie aan stellingen. Er is pure en onzinnige propaganda. Er zijn mensen die kritiek hebben op het VN-klimaatpanel, wat absoluut is toegelaten. Er zijn er ook sceptici met enige wetenschappelijke pretentie, die echter niet in die A1-tijdschriften geraken. Zowat elke klimaatscepticus zegt iets anders, en ook daar zit een equivalentieprobleem.

Ik ben er principieel tegen te zeggen dat het VN-klimaatpanel voorspelt dat er een verhoging met 1,5 graden zal zijn tussen 2032 en 2050, en dat de klimaatsceptici iets anders zeggen. Dat is false equivalence. Is dat even gevalideerd? Bovendien bestaat die klimaatsceptische voorspelling niet. Er is geen syntheserapport van de klimaatsceptici, maar wel van het VN-klimaatpanel, of dat nu juist is of fout. Ik weet bovendien dat het overgrote deel van de klimaatwetenschappers het een goed syntheserapport vindt, gepatroneerd door bijna 200 landen. Aan de andere kant is er geen syntheserapport, maar een ratjetoe aan stellingen.

Als een klimaatscepticus wel degelijk punten scoort in het wetenschappelijke debat, moet dat wel kunnen. Nicholas Lewis, een van de betere klimaatsceptici, heeft ooit een wiskundefout gevonden in een artikel van Nature, waarover ook VRT NWS had bericht. Het artikel is wegens zijn gelijk uiteindelijk ingetrokken, en ook daarover heeft VRT NWS bericht. Wie in het academische debat niet scoort, krijgt daarentegen weinig of geen aandacht. VRT kan niet anders ageren. De tijdschriften en universiteiten zijn logische ankerpunten, en die geeft ze weer. Anderen mogen ook aan bod komen, maar dan zegt de VRT erbij dat ze volgens haar logische ankerpunten niet veel steun hebben.

Elisabeth Meuleman vroeg naar het BBC-project. Zoiets is een zaak van de hoofdredactie. Dat programma gaat ervan uit dat journalisten soms geen keuze hebben. Dat is ook mijn conclusie. Zo zijn de burgemeesters in dit land nog altijd in overgrote meerderheid mannen, en komen burgemeesters vaak aan het woord. Het programma van de BBC probeert abstractie te maken van datgene waar geen keuze voorhanden is en een evenwicht na te streven waar wel keuze bestaat. Uit mijn eigen telling blijkt dat de verhoudingen in evenwicht zijn wanneer de journalist volledig vrij is, bijvoorbeeld in straatinterviews. Het ligt dus niet aan de journalisten bij de VRT, die overigens in meerderheid vrouwen zijn, net als de hoofdredacteurs.

De laatste vraag is een moeilijke omdat niet ik het communicatiebeleid van de VRT bepaal. Wel heb ik de gelegenheid te baat genomen om met name over dat vertrouwen toch even die boodschap te brengen. Het is inderdaad een nuttig tegenwicht tegen een zekere stemmingmakerij die de indruk wekt dat niemand de mainstreammedia nog vertrouwt. Daarmee is het veel beter gesteld dan men algemeen wil geloven, wat niet wegneemt dat fundamentele bescheidenheid en nederigheid heel belangrijk zijn in de journalistiek. De journalist moet goed beseffen dat hij niet alwetend is, dat hij bronnen heeft, dat hij een bepaalde achtergrond heeft. Hij moet een fundamentele nederigheid in zijn werk hebben ten aanzien van de feiten, want onpartijdige verslaggeving is partijdigheid voor de feiten.

Anabel Coremans: Ik wil me graag aansluiten bij wat minister Dalle zei over de klaagcultuur. Er wordt inderdaad geklaagd over het feit dat er wordt geklaagd, maar wij proberen dat niet te doen omdat de behandeling van klachten onze job is. We antwoorden op alles. Het is geen eenvoudige job. Het vraagt het nodige geduld en begrip van de medewerkers om iedereen een antwoord te geven en om de persoonlijke ideeën opzij te schuiven.

Ik zie bij de VRT een grote sensibilisering binnen de diensten. Er wordt meer begrip getoond voor het feit dat andere collega's ons moeten helpen met input. We kunnen nu eenmaal niet zelf naar alle programma's van de VRT kijken en hebben dus al eens hulp nodig.

Er zijn inderdaad twee aparte klachtendiensten, maar Tim Pauwels en ik werken heel nauw samen. Elke maandag hebben we vergadering met de manager beroeps-ethiek, waarbij we alles van de voorbije week overlopen. We werken ook vanuit dezelfde tool. Het is wel belangrijk dat die twee diensten bestaan, want het gaat over verschillende expertises.

We tonen uiteraard begrip voor de bezorgdheden in verband met de gokreclame, maar zoiets wordt op beleidsniveau bepaald. Op klachten over dat onderwerp zal ik in samenspraak met de beleidsmakers reageren, maar verder kan ik me er hier niet over uitspreken.

Minister Benjamin Dalle: In een advies van de Raad van State staat dat een verbod van gokreclame op radio en televisie tot de federale bevoegdheid behoort. Wanneer er een nieuwe federale regering aantreedt, zullen we opnieuw contact opnemen met de federale minister van Justitie om na te gaan hoe we dit zullen aanpakken. Dit zal ook aan bod komen in de bespreking van de beheersovereenkomst met de VRT. De zorg die tot uitdrukking komt over de voorbeeldfunctie van de VRT, is helemaal terecht, maar ook de impact op de reclame-inkomsten moet worden nagegaan.

Bij de VRM is steeds een persoonlijk belang vereist bij de procedures. Een actio popularis kan procedureel niet. De VRM verwijst al zeer regelmatig door naar de Jury voor Ethische Praktijken inzake Reclame of naar de VRT-ombudsman.

Als het gaat om een opmerking of vraag waarover de VRM heel duidelijk niet bevoegd is, verwijst de VRM vaak door naar de VRT zelf: klachtendienst of ombudsman.

Als de VRM wel bevoegd is maar geen persoonlijk belang vaststelt en de klacht onontvankelijk verklaart, verwijst de regulator uitsluitend informeel door naar de bevoegde instantie voor zover hij zelf weet naar wie de klacht dan moet worden doorverwezen. Dit gebeurt echter zeer zelden.

Bart Weekers: We vinden het natuurlijk belangrijk dat alternatieve geschillenbeslechting zijn eigen plaats heeft, naast de operationele of traditionele geschillenbeslechting. Persoonlijk heb ik niet het gevoel dat er in mediazaken, en specifiek wat de VRM betreft, een groot probleem zou zijn met doorverwijzing.

Manuela Van Werde: Ik ben nog altijd heel nieuwsgierig naar het onderzoek van de angry white men.

Elisabeth Meuleman: Tim Pauwels is dieper ingegaan op het onderwerp klimaat-sceptici. Hij zegt dat men eerst nagaat of er wetenschappelijke punten zijn gescoord voor men iemand uitnodigt. Dat beleid lijkt bijzonder afgewogen. In sommige programma's zien we echter vaak professoren praten over gebieden die niet noodzakelijk tot hun wetenschappelijk expertise behoren. Blijkbaar is er dan

toch minder consensus over gelijkaardige afwegingen of bewaking van het evenwicht?

Tim Pauwels: Ik hoop dat ik de vraag goed begrijp. In bepaalde velden van de wetenschap zijn wetenschappers het nu eenmaal onderling niet eens. Er is bijvoorbeeld de generatieoude discussie tussen de Keynesianen en de monetaristen in de economie. Beide hebben hun Nobelprijswinnaars, hun publicaties in toonaangevende tijdschriften. Beiden scholen hebben gezag. Een journalist kan dan enkel zeggen dat die twee bestaan. Natuurlijk moet hij erover waken dat de evenwichten min of meer worden gerespecteerd, maar in een panel zal hij waarschijnlijk maar één econoom uitnodigen, om dan misschien een volgende keer iemand van de andere school uit te nodigen. Het is geen gekke opmerking om daarop te letten. Hetzelfde geldt voor arbeidsmarktbeleid, met andere scholen en ideeën.

Voor klimaatwetenschap is de situatie toch wel verschillend. Misschien zullen klimaatsceptici zichzelf weten op te tillen tot een school, zoals de Keynesianen en de monetaristen dat zijn in de economie, maar vandaag is dat niet het geval.

De evenwichten zijn belangrijk. Ik zal niet beweren dat dat altijd in orde is, maar ik heb het ook niet nagekeken. Het is een aandachtspunt.

Elisabeth MEULEMAN,
voorzitter

Stephanie D'HOSE
Hannes ANAF,
verslaggevers

Gebruikte afkortingen

AfD	Alternative für Deutschland
BBC	British Broadcasting Corporation
CEO	chief executive officer
CJM	Cultuur, Jeugd en Media
DVB-T	digital video broadcasting – terrestrial
KMI	Koninklijk Meteorologisch Instituut
VN	Verenigde Naties
VRIND	Vlaamse Regionale Indicatoren
VRM	Vlaamse Regulator voor de Media
VRT	Vlaamse Radio- en Televisieomroeporganisatie
vte	voltijds equivalenten