

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 185
van **KLAAS SLOOTMANS**
datum: 10 juni 2021

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

VRT - Verwijderen van Facebookberichten op Sporza-account

Naar aanleiding van de vriendschappelijke voetbalmatch België-Kroatië plaatste Sporza een bedenkelijk bericht op Facebook. Aanleiding waren de vele reacties die binnenkwamen op de Sporza Facebookaccount op het feit dat de spelers voor de aftrap knielden en waarbij een speler met de rechterarm een vuist maakte als statement in het kader van Black Lives Matter. Opvallend: de Kroaten knielden niet.

Het bericht van Sporza op het socialemediaplatform luidde als volgt: "Dienstmededeling voor de sjarels die hier weer komen zagen over Lukaku en het knielen voor BLM: wij kunnen sneller reacties verwijderen dan jullie ze kunnen typen. Dus ga ergens anders je tijd verdoen, maar niet op onze pagina."

Via de pers stelde de VRT dat "de verwijderde reacties ingingen tegen de algemene voorwaarden die de VRT zelf opstelt. De moderatoren hebben daarom ingegrepen door reacties te verwijderen".

De algemene gebruiksvoorwaarden voor de VRT-onlinediensten stipuleren in artikel 5.2 wat de spelregels zijn voor actieve bijdragen aan een VRT-onlinedienst. Ze luiden als volgt:

"Uw bijdrage op de VRT-onlinediensten mag alleen geoorloofde, persoonlijke en niet-commerciële berichten en informatie bevatten. Ze moet ook relevant zijn voor het forum, het kanaal of de groep waaraan u deelneemt. De VRT-onlinediensten staan in het algemeen open voor iedereen die een constructieve bijdrage levert, op beschaafde toon en in een behoorlijk Nederlands.

Bij uw bijdrage moet u een controleerbare voornaam en naam vermelden en een werkend e-mailadres waaruit uw identiteit kan worden afgeleid. Alleen uw voornaam, uw initialen of uw gebruikersnaam worden gepubliceerd in de dienst(en) van de VRT.

De persoonsgegevens die u aan VRT verstrekt, kan de VRT aan de politiediensten en gerechtelijke autoriteiten doorgeven, bijvoorbeeld als ze onderzoek doen naar ongeoorloofd online gedrag.

De VRT heeft het recht om uw bijdrage te weren, onder meer:

- als ze extremistisch, pornografisch, racistisch, seksistisch of beledigend is;
- als ze lasterlijk is of oncontroleerbare beschuldigingen of beweringen bevat;
- als ze gescheld, haatdragende taal, een agressieve toon en/of racistische uitlatingen bevat;
- als volledige zinnen in hoofdletters zijn geschreven;
- in het algemeen als ze juridisch of maatschappelijk ongepast wordt bevonden.

Een VRT-onlinedienst kan premoderatie gebruiken. Daarbij wordt iedere bijdrage gescreend alvorens ze op het scherm verschijnt. De VRT kan uw bijdrage ook inkorten of aanpassen om operationele of redactionele redenen (zonder evenwel de teneur geweld aan te doen). De VRT heeft het recht om (automatische) filters te gebruiken tegen ongewenste woorden of uitdrukkingen.

De VRT kan zonder kennisgeving een bijdrage weren als ze niet voldoen aan de hierboven genoemde voorwaarden en de betreffende VRT-onlinedienst eventueel helemaal sluiten. Als u een ongepaste bijdrage instuurt, heeft de VRT het recht u als deelnemer te schrappen. De VRT hoeft haar weigering en/of schrapping niet te motiveren.

De VRT heeft ook het recht in te grijpen als naar haar oordeel personen of groepen het debat dreigen te monopoliseren.

De VRT is niet verantwoordelijk voor de inhoud of de activiteiten in de discussiefora, chatgroepen of babbelkanalen.

Problemen kunt u melden aan de beheerder van de betrokken VRT-onlinedienst. Als u een echte klacht wilt indienen, moet u de formele klachtenprocedure volgen (zie punt 7). Klachten die u formuleert op discussiefora, in chatgroepen of babbelkanalen worden niet opgevolgd."

Niettegenstaande de ruime bevoegdheid van de moderators, staat de betreffende uitspraak in schril contrast met het charter voor klantvriendelijkheid. Het doet ook vragen rijzen bij de algemene policy van klachten bij de VRT.

1. Acht de minister voorliggende reactie van de Sporza-moderator conform het charter voor klantvriendelijkheid? Acht de minister een bijsturing noodzakelijk/opportuun?
2. Hoeveel klachten ontving de VRT via de klantendienstmodule in 2017, 2018, 2018, 2019 en 2020?
3. Hoeveel klachten ontving de nieuwsombudsman van de VRT in de betrokken jaren, opgesplitst per jaar? Hoeveel daarvan hadden betrekking op de onpartijdigheid? Graag een opdeling per jaar.
4. Is het de minister bekend hoeveel klachten de Vlaamse Ombudsdienst ontving in de betrokken jaren in het kader van klachten met betrekking tot de VRT? Graag een opsplitsing per jaar.
5. Bestaat er een registratiesysteem van klachten die worden overgemaakt via socialemediaplatformen van de VRT? Zo ja, zijn daar cijfers van? Zo ja, graag een overzicht opgesplitst per jaar voor 2017, 2018, 2019 en 2020.

ANTWOORD

op vraag nr. 185 van 10 juni 2021

van **KLAAS SLOOTMANS**

De VRT vindt het positief als kijkers en luisteraars reacties geven op berichten die de VRT-merken plaatsen op de sociale media. Ze waakt er evenwel over dat reacties die niet conform de gebruiksvoorwaarden (zie <https://www.vrt.be/nl/info/gebruiksvoorwaarden/>) zijn geen aandacht kunnen krijgen. Dat ligt in lijn met het doel van de VRT om op de digitale platformen een volwaardig en kwaliteitsvol aanbod te brengen waarbij zij haar publieke opdracht en standaarden inzake dienstverlening centraal stelt.

1. De VRT liet me weten dat de moderators op een humoristische manier duidelijk wilden maken dat mensen zich aan enige etiquette dienen te houden op het platform, zoals wordt bepaald in de gebruiksvoorwaarden. Omdat sportnieuws vaak ernstig is, kiest Sporza ervoor om op sociale media ergens een kwinkslag aan te geven. Die stijl trekken ze ook door in de moderatie van de reacties.
2. De VRT ontving in 2017 via de klantendienstmodule 4.565 klachten, in 2018 8.612 klachten, in 2019 7.245 klachten en in 2020 8.886 klachten.
3. Het aantal klachten gericht aan de nieuwsombudsman van de VRT-nieuwsdienst bedroeg 2.831 in 2018, 3.900 in 2019 en 7.570 in 2020 (2018 was het eerste volledige jaar waarover gerapporteerd kon worden met betrekking tot de nieuwsombudsman.) Het aandeel partijdigheidsklachten gericht aan de nieuwsombudsman daalde de voorbije jaren: van 26% in 2018, 19% in 2019 tot 9% in 2020.
4. Deze gegevens zijn na te gaan in de jaarverslagen van de Vlaamse Ombudsdienst en het Vlaamse Bemiddelingsboek.
5. Momenteel (18 juni 2021) worden de klachten die binnenkomen via sociale media niet geregistreerd in de servicecloud van de VRT-klantendienst. Vanaf 21 juni 2021 start de VRT-klantendienst een project dat over heel de organisatie zal nagaan welke sociale mediakanalen geïntegreerd kunnen worden in de servicecloud. De VRT zal daarbij starten met de corporate Facebookpagina van VRT en de Facebookpagina van Eén.