KWALITEITSCHARTER

BRUZZ

Kwaliteitscharter gehanteerd

door de Vlaams-Brusselse media

28 november 2022

Kristof Pitteurs

BRUZZ-kwaliteitscharter

a. Inleiding

BRUZZ moet de kwaliteit van de journalistieke output verhogen en beantwoorden aan de eisen inzake neutraliteit en objectiviteit opgesteld in de beheersovereenkomst 2021-2025.
Dit charter lijst in eerste instantie de normen en waarden op volgens dewelke de BRUZZ-medewerkers geacht worden te werken. Deze lijst van normen en waarden werd opgesteld aan de hand van de Code van de Raad voor de Journalistiek, de waarden en normen gehanteerd door de VRT, en de waarden en normen gehanteerd door The New York Times.
Het redactiestatuut van de Vlaams-Brusselse Media beschreef al welke normen en waarden de medewerkers moeten hanteren.
In tweede instantie bepaalt dit charter hoe de controle wordt georganiseerd op het naleven van die waarden en normen.
Tot slot bepaalt dit charter gaan hoe we periodiek de kwaliteit van BRUZZ meten en evalueren.
Het is bij wijze van inleiding belangrijk om te onderstrepen dat u in deze tekst geen verwijzing vindt naar neutraliteit.
Neutraliteit, objectiviteit en onpartijdigheid zijn drie termen die door elkaar worden gebruikt wanneer het over journalistiek gaat. Het zijn geen synoniemen van elkaar en ondanks een wijdverspreid vooroordeel staan ze niet garant voor journalistieke kwaliteit.
In deze verwijzen we naar een artikel van Tim Pauwels, de ombudsman van de VRT in de bijlage *(bijlage 1).*
Journalistieke kwaliteit zelf is trouwens ook moeilijk te definiëren, ook omdat de beoordeling ervan anders is wanneer die door de wetenschap dan wel door de gebruiker gebeurt (zie ook Costera Meijer, I. (2010). Waardevolle journalistiek. Op zoek naar kwaliteit vanuit het gezichtspunt van de gebruiker, 222-230. Tijdschrift voor Communicatiewetenschap, 38(3), 222-230.)
Daarenboven, en dat leerde de literatuurstudie naar journalistieke kwaliteit voor regionale media die de VUB voor ons uitvoerde, is er niet zoiets als ‘de’ journalistieke kwaliteit, maar kunnen de kwalitatieve doelstellingen per medium anders zijn, afhankelijk van de opdracht van het medium.
In de praktijk vertaalt men journalistieke kwaliteit dikwijls in een gedragscode die de journalisten moeten respecteren, en dat is wat het BRUZZ-kwaliteitscharter doet.

b. De journalistieke waarden en normen op basis van de Code van de Raad voor de journalistiek

Die stellen dat de journalist

- de mensenrechten respecteert
- waarheidsgetrouw bericht
- onafhankelijk informatie vergaart en verstrekt
- fair optreedt
- respect toont voor het privéleven en de menselijke waardigheid.

c. Het redactiestatuut van BRUZZ bepaalt de opdracht van de inhoudelijke medewerkers

- De inhoudelijk medewerker zal werken in een sfeer van onpartijdigheid en moet streven naar een zo groot mogelijke objectiviteit. Hij zal – evenwel zonder zijn kritische geest te verliezen – de nodige afstand bewaren tot elk onderwerp en tot elke geïnterviewde en/of betrokkene aan zijn bijdrage(n). In geval van mogelijke belangenvermenging zal de inhoudelijk medewerker dat onmiddellijk melden aan zijn rechtstreekse leidinggevende. Indien de leidinggevende zich zelf in dergelijke situatie bevindt, zal hij dit melden aan de algemeen hoofdredacteur.
- De inhoudelijk medewerker zal elk onderwerp op een faire manier benaderen, met een geest van onbevangenheid.
- Elke bijdrage moet de geest weergeven van het gevoerde gesprek. De inhoudelijk medewerker waakt erover dat de geest van wat de geïnterviewde heeft verteld ook zo wordt weergegeven in de behandeling van het onderwerp.
- De essentiële plichten van de inhoudelijk medewerker bij het opzoeken, weergeven en het becommentariëren van gebeurtenissen zijn de volgende:
  - De waarheid eerbiedigen. Dit vloeit voort uit het recht van het publiek om de waarheid te kennen;
  - De vrijheid van informatie, van kritiek en commentaar verdedigen;
  - Alleen informatie publiceren waarvan de oorsprong bekend is en geen essentiële informatie schrappen of verdraaien;
  - Geen oneerlijke methodes gebruiken om informatie te bekomen;
  - Het beroepsgeheim bewaren en de herkomst van de bekomen vertrouwelijke informatie niet verspreiden;

- Zich niet overgeven aan plagiaat, laster, eerroof en beschuldigingen zonder grond. Noch enig voordeel van adverteerders, woordvoerders of andere personen ontvangen die als belangenvermenging kunnen geïnterpreteerd worden. Elke druk weigeren en slechts redactionele richtlijnen aanvaarden van de leidinggevenden.

Uit deze documenten kwamen 30 regels die samen het kwaliteitscharter voor BRUZZ vormen.

Kwaliteitscharter BRUZZ

1. BRUZZ verwacht dat elke journalist kwaliteit centraal stelt.
2. BRUZZ verwacht van elke journalist en redacteur nauwkeurigheid en zorgvuldigheid. Elke bijdrage moet kunnen worden getoetst aan een bijdrage die een zorgvuldige journalist in dezelfde omstandigheden zou hebben geleverd.
3. Alle redactionele bijdragen binnen BRUZZ, ongeacht het platform via dewelke ze verdeeld worden, bevatten correcte informatie. De BRUZZ-journalisten hanteren de grootste zorgvuldigheid bij het garen van nieuws en het verwerken ervan. BRUZZ-journalisten worden aangezet tot en begeleid in het verwerven van de daartoe nodige dossierkennis.
4. Alle BRUZZ-journalisten hanteren helder en nauwkeurig Nederlands (of Frans/Engels voor sommige culturele bijdragen) en vermijden in hun woordkeuze elke schijn van partijdigheid.
5. BRUZZ-journalisten hanteren het principe van woord en wederwoord in de mate van het mogelijke en proberen steeds een reactie te verkrijgen van alle rechtstreeks betrokkenen.
6. Onbevestigde berichten worden met de grootste omzichtigheid behandeld.
7. BRUZZ-journalisten gaan daarom met de grootste omzichtigheid om met berichten die circuleren op sociale media.
8. Journalisten en redacteurs werken nauw samen met eindredacteurs/nieuwsmanagers die mee waken over de correctheid van de bijdragen. In geval van twijfel wordt de redactiechef of de hoofdredactie geraadpleegd.
9. BRUZZ-journalisten zorgen ervoor dat ze onpartijdig zijn in hun vraagstelling, wat niet betekent dat ze de geïnterviewde niet kritisch mogen benaderen of confronteren met standpunten of kritische vragen van anderen.
10. De BRUZZ-journalisten hebben oog en oor voor de verschillende relevante standpunten. Onpartijdigheid betekent evenwel NIET dat alle meningen en standpunten in één bijdrage/uitzending/magazine/… worden behandeld. Een spreiding in de tijd en over de verschillende platformen is verantwoord.
11. Bij controversiële onderwerpen wordt ernaar gestreefd om woord en wederwoord binnen dezelfde bijdrage of op hetzelfde platform weer te geven en indien het niet mogelijk is om dat onmiddellijk te doen, wordt ernaar gestreefd om dit zo snel mogelijk te doen.

12. Binnen BRUZZ is er plaats voor kritische journalistieke analyse en evaluatie waarbij controversiële onderwerpen niet uit de weg worden gegaan. Uit de journalistieke bijdragen blijkt een alerte kritische ingesteldheid zonder daarom vijandig te zijn.
13. Elke BRUZZ-medewerker vermijdt de indruk dat hij of zij een band heeft met of een voorkeur heeft voor een politieke partij, een ideologie, belangengroep, organisatie of bedrijf.
14. BRUZZ-journalisten moeten vrij van elke druk kunnen werken. Wanneer ze druk ondervinden worden ze geacht dat te melden aan de hoofdredactie die contact zal opnemen met de betrokkene(n).
15. Wanneer we mensen citeren, moet wat er tussen de aanhalingstekens staat een exacte weergave zijn van wat de spreker heeft gezegd.
16. Tenzij we als journalist gedetailleerde aantekeningen hebben of een opname, is het verstandig om lange commentaren te parafraseren. We proberen in de mate van het mogelijke opnames van onze interviews te maken en bewaren die. Voor we een opname gebruiken maken we onze gesprekspartner daarop attent.
17. Citeren we andere media of persagentschappen, dan vermelden we dat ook. BRUZZ stelt het op prijs dat wij credits krijgen wanneer ons werk wordt overgenomen door andere media, omgekeerd geven wij credits aan wie we citeren. BRUZZ-medewerkers plegen geen plagiaat.
18. Snelheid is belangrijk, maar mag niet ten koste gaan van de nauwkeurigheid. Het zijn de nieuwsmanagers en eindredacteurs die – bij twijfel in overleg met de hoofdredactie – bepalen wanneer een bericht wordt gepubliceerd of uitgezonden.
19. Nauwkeurigheid betekent ook dat fouten worden rechtgezet. Fouten kunnen aan de redactie worden gemeld via een feedbackknop onder elk artikel op BRUZZ.be of telefonisch naar het algemeen nummer van de redactie.

    Wezenlijke aanpassingen aan online artikels worden ook uitdrukkelijk vermeld, en het desbetreffende artikel wordt voorzien van een ‘update’-label.
20. BRUZZ hanteert een standaardprocedure voor het behandelen van klachten die in de klachtenprocedure wel omschreven staat. Het e-mailadres klachten@BRUZZ.be staat vermeld op de BRUZZ-website. De hoofdredactie beantwoordt en behandelt alle officiële klachten.
21. Voor een recht van antwoord hanteert BRUZZ de wettelijke richtlijnen.

22. BRUZZ springt omzichtig om met beeldmateriaal. De beelden moeten de inhoud van het nieuwsbericht correct illustreren en mogen niet suggestief of stigmatiserend zijn.
23. BRUZZ springt omzichtig om met archiefmateriaal. Onvoorzichtig gebruik kan een verkeerde indruk geven en daardoor als unfair, eerrovend of stigmatiserend worden ervaren. Bij gebruik van archiefmateriaal wordt dit ook als dusdanig gemeld.
24. BRUZZ springt omzichtig om met schokkende en bloederige beelden en details. Ze worden alleen weergegeven of vermeld indien echt noodzakelijk in het kader van een correcte berichtgeving. Bloederige beelden worden voorafgegaan door een waarschuwing.
25. Bij ongevallen en rampen wordt omzichtig omgegaan met de identiteit van de slachtoffers en met cijfers over het aantal slachtoffers. Details met betrekking tot de identiteit van de slachtoffers worden niet vrijgegeven zolang de familie van betrokken niet zijn ingelicht. Foto's en beelden van slachtoffers worden alleen gepubliceerd of uitgezonden na uitdrukkelijke toestemming van de directe familie.
26. BRUZZ gaat uiterst omzichtig om met berichtgeving over zelfdoding. Wanneer er toch besloten wordt om erover te berichten worden steeds de contactgegevens vermeld van de zelfmoordlijn.
27. BRUZZ-journalisten zetten niet aan tot discriminatie of racisme. Ze waken erover dat hun berichtgeving niet stigmatiserend is, onder meer wanneer hij elementen vermeldt zoals etnische afkomst, nationaliteit, religie, levensbeschouwing, seksuele geaardheid of gender.
28. BRUZZ stimuleert de interactie met de gebruikers. Waar mogelijk staat BRUZZ reacties van de lezers toe. Voorwaarde is wel dat wie reageert, de huisregels respecteert en dat de redactie de reacties kan modereren. In alle gevallen is het mogelijk om opmerkingen en reacties via een mailadres door te sturen aan de redactie.
29. Productplacement of reclame is niet toegestaan binnen een journalistieke context.
30. Publireportages zijn mogelijk op de BRUZZ-platformen op voorwaarde dat ze in vorm en inhoud duidelijk te onderscheiden zijn én dat er duidelijk vermeld wordt dat het om publireportages gaat. De precieze regels inzake publireportages worden elders beschreven.

d. Het kwaliteitscharter en de dagelijkse praktijk

1. De eindredactie

In eerste instantie waken eindredacteurs, nieuwsmanagers en de hoofdredactie over de kwaliteit van onze verslaggeving en de naleving van het kwaliteitscharter.

Artikels en video's worden alleen na hun goedkeuring gepubliceerd of uitgezonden.

Tijdens de dagelijkse en wekelijkse feedbackmomenten zijn kwaliteit en onpartijdigheid twee belangrijke aandachtspunten.

2. Infosessies en onboarding

Tijdens trimestriële info- en evaluatiesessies worden de richtlijnen opgenomen in dit kwaliteitscharter toegelicht en besproken zodat ze wezenlijk deel gaan uitmaken van het BRUZZ-DNA.

Tijdens het onboardingproces worden de regels van het kwaliteitscharter uitgebreid besproken met elke nieuwe medewerker.

3. Foutenregister

BRUZZ publiceert onder elke artikel op BRUZZ.be een meldknop via dewelke fouten rechtstreeks aan de redactie gemeld kunnen worden. De online-eindredacteur van dienst behandelt de klachten, stuurt indien nodig een antwoord aan de melder en houdt vanaf 2023 een register bij met de via deze weg binnengekomen meldingen.

Tijdens tweewekelijkse evaluatievergaderingen worden veel voorkomende fouten besproken.

4. Klachtenprocedure

BRUZZ hanteert een gestandaardiseerde procedure voor het behandelen van klachten *(bijlage 3).* Het mailadres klachten@BRUZZ.be staat op de site. Het is de hoofdredactie die de klachten behandelt.

Vanaf 2021 wordt er een register bijgehouden van die klachten en de reacties daarop.

5. Inhoudelijke matrix

In 2023 introduceert BRUZZ een inhoudelijke matrix. Die stroomlijnt de output van BRUZZ en bouwt een kwaliteitstoets in.

Bij de bouw van een nieuw digitaal platform (app/website) wordt aan elk artikel een aantal tags toegekend die gebaseerd zijn op deze matrix.

Voor de uitbouw van deze matrix wordt een beroep gedaan op de literatuurstudie die VUB-professor Ike Picone deed in opdracht van BRUZZ. Hij bracht een overzicht van onderzoeken naar kwaliteitsindicatoren en impactindicatoren voor regionale media (*community journalism*) die BRUZZ gaat vertalen naar een inhoudelijke matrix.

6. Introductie van Smartocto-meetsysteem

Het Smartocto-meetsysteem meet niet alleen bereik, maar meet ook een aantal impact-parameters. Uit onderzoek blijkt dat 30 procent van de redactionele productie weinig impact heeft. Smartocto helpt dat te meten en zorgt ervoor dat er meer energie wordt gestopt in de overige 70 procent waardoor de kwaliteit van die berichtgeving nog verhoogt.

Bijlagen

BIJLAGE 1

Tim Pauwels over onpartijdigheid, vrtnieuws.be 24 apr 2017

Onpartijdigheid

Een openbare omroep moet natuurlijk onpartijdig zijn. In het mediadecreet staat dat de informatieprogramma's verzorgd moeten worden in een geest van ideologische en politieke onpartijdigheid. Dat staat er voor alle duidelijkheid voor álle omroepen onder Vlaamse licentie. Ook privé-omroepen moeten dus onpartijdig zijn.

Als dat al zou kunnen, moet de openbare omroep dus niet meer of minder onpartijdig zijn dan andere omroepen. Het idee daarachter lijkt me dat het Vlaamse audiovisuele landschap nu eenmaal niet toelaat dat elke gezindte haar eigen tv-station zou hebben.

Er zijn in dit land bijvoorbeeld maar twee grote omroepen die willen investeren in een Vlaams televisiejournaal. Die dagelijkse nieuwsuitzendingen moeten dus allebei onpartijdig zijn.

Onpartijdig is niet neutraal

Onpartijdigheid is om te beginnen niet hetzelfde als neutraliteit. (Een woord dat overigens noch in het mediadecreet, noch in het redactiestatuut voorkomt.) Neutraliteit suggereert een zeker geur- en smakeloosheid. Hoe "neutraal" het begrip ook klinkt, het is een erg subjectief gegeven. Als er een conflict is in de regering, wat is dan de "neutrale" manier om daarover te berichten?

De regering zal vinden dat het hoogstens om een "meningsverschil" gaat. De oppositie zal vinden dat het om een "ruzie" gaat. Naar mijn inschatting zullen de meeste politieke journalisten vinden dat het meer is dan een "meningsverschil" wanneer de zaak ook het functioneren van de regering bemoeilijkt en dan zullen ze dat bijvoorbeeld "een conflict" noemen. Is dat neutraal?

De regering zal "meningsverschil" neutraler vinden. De oppositie zal vinden dat je de dingen moet benoemen: "ruzie". Waar het voor een openbare omroep om blijft gaan, is dat een meerderheid van Vlamingen erop blijft vertrouwen dat je iedereen op gelijke manier behandelt. De vinger op de zere wonde leggen hoort bij journalistiek. Maar je moet wel het vertrouwen behouden dat VRT Nieuws dat op een redelijke manier doet en dat het dezelfde vinger is voor iedereen.

Zwart-wit en vertrouwen

Overigens zullen de meningen ook altijd verschillen over wat "onpartijdig" is. Wie een felle aanhanger is van wit, zal vinden dat VRT Nieuws veel te zwart bericht en omgekeerd. Feit is dat heel wat Vlamingen groot vertrouwen hebben in de VRT. (Zeven op de tien volgens onderzoek.) In algemene termen kan je dus niet zeggen dat VRT Nieuws opvallend partijdig zou overkomen bij een meerderheid van de bevolking.

Maar dan nog kan je over heel wat concrete dingen natuurlijk discussiëren. Daar dient de ombudsman ook voor. Om het debat aan te gaan met de buitenwereld én om intern het debat gaande te houden. De twee debatten bevruchten elkaar en dat is een goeie zaak. Maar intussen zijn we nog niet klaar met dat begrip onpartijdigheid.

Onpartijdig is niet objectief

"Objectief" is ook zo'n begrip dat onuitroeibaar is, ook al komt het in vrijwel geen enkele relevante tekst voor. "Objectief" suggereert dat er een objectieve, zeg maar wetenschappelijke manier is om de dingen te beschrijven en dat de journalist zich daaraan moet houden. Ik vrees dat dat een illusie is. Ondanks al hun "objectiviteit" zijn ook wetenschappers het lang niet altijd eens. En ook journalistiek gesproken is "objectief" geen evident begrip.

Als in Turkije journalisten hun baan verliezen omdat zijzelf of hun medium ervan verdacht worden Gülen-aanhangers te zijn, hoe moet een journalist dat dan "objectief" melden? Moet hij of zij erbij zeggen dat dat vragen oproept over de persvrijheid of net niet?

Een journalist die nooit enige duiding geeft of vragen stelt bij wat er gebeurt, doet eigenlijk zijn werk niet. En daarmee zijn we terug bij het vorige punt. Kritisch zijn en duiding geven zijn deel van de stiel, ook voor de journalisten van de grote zenders in dit land. Het principe is dat zo veel mogelijk mensen moeten kunnen blijven geloven dat de duiding fair is en dat de verschillende zenders voor iedereen even kritisch zijn.

Wederwoord

Niet alleen voor de omroepen, maar voor alle journalisten geldt dat "woord en wederwoord" een belangrijk principe is. In het redactiestatuut van VRT Nieuws staat daarover:

"Onpartijdigheid houdt niet in dat alle partijen en meningen in één uitzending worden behandeld. Een spreiding over verschillende uitzendingen en dagen is verantwoord. Hoe controversiëler het onderwerp, hoe meer ernaar gestreefd wordt om woord en wederwoord onmiddellijk na elkaar te geven."

Wie een felle aanhanger is van wit, wil natuurlijk dat wit in elke uitzending het laatste woord heeft. Maar dat zou nu juist niet getuigen van onpartijdigheid. Terwijl het fysiek onmogelijk is om alle partijen of meningen in elke uitzending aan bod te laten. Soms zal dus de ene aan bod komen en later of ergens anders de andere. Sommige reacties die we krijgen, zijn ook het gevolg van het feit dat een politicus geweigerd heeft om te reageren.

Het gebeurt vaker dan u denkt. Wel geldt dat over het geheel van het VRT-aanbod de relevante reacties en wederwoorden gegeven moeten worden. Hoe ernstiger de beschuldiging, hoe sneller woord- en wederwoord op elkaar moeten volgen. Wat is "ernstig", wat is "snel"? Kijk, daar ligt de ruimte voor het debat.

Beperkingen aan de onpartijdigheid

Het zou u kunnen verrassen, maar er zijn naar mijn idee wel degelijk beperkingen aan de onpartijdigheid. In mijn visie zijn dat er drie: het Vlaamse karakter van de omroep, de wetenschappelijke consensus en mensenrechten.

Het Vlaamse karakter

De VRT is de openbare omroep van de Vlaamse Gemeenschap binnen de federale staat België. Als Vlaamse wielrenners winnen, als de Rode Duivels scoren, dan is de VRT blij. Als Tia Hellebaut nog nahijgend van het podium stapt waar ze net haar gouden medaille heeft gekregen, dan gaat VRT Nieuws niet kritisch interviewen over die kleine onvolkomenheid die er misschien nog was in de vierde stap van de aanloop naar de sprong. Nee, dan is de VRT mee gelukkig met de overwinning.

Is dat onpartijdig? Eigenlijk niet. Maar de VRT is nu eenmaal de Vlaamse omroep in België en dus is het logisch dat die omroep blij is met Vlaamse en Belgische overwinningen. Dat betekent ook dat we meer aandacht zullen besteden aan nieuwjaar en het kerstfeest dan aan het boeddhistische feest *asalha pula*.

Natuurlijk sijpelen ook islamitische en joodse feesten binnen in onze uitzendingen. Er zijn nu eenmaal heel wat mensen in Vlaanderen die ze vieren en hetzelfde geldt voor Chinees nieuwjaar.

Hoewel de VRT altijd een open blik op de wereld moet houden, is het logisch dat er in dit soort zaken een voorkeur is voor wat relevant is voor de Vlaamse gemeenschap in België.

De wetenschappelijke consensus

Onpartijdigheid betekent niet dat elke visie evenveel gewicht moet krijgen. Dat betekent bijvoorbeeld dat VRT Nieuws niet verplicht is om mensen die de maanlanding ontkennen evenveel gewicht te geven als de professoren in de sterrenkunde aan onze Vlaamse universiteiten. Tot hier lijkt dat vrij evident. Maar wat dan met de klimaatopwarming?

Ook daar is er een duidelijke meerderheid in wetenschappelijke kringen, ook aan de Vlaamse universiteiten: het klimaat warmt op en dat wordt (minstens mede) veroorzaakt door de mens. Mag iemand die die consensus uitdaagt dan nooit op de VRT? Daar is geen taboe rond. Maar áls zo iemand zou worden uitgenodigd, zou de interviewer minstens moeten duidelijk maken dat dat niet het standpunt is van de meerderheid van de gespecialiseerde wetenschappers, wereldwijd én in Vlaanderen.

Op dezelfde manier moet de VRT ervan uitgaan dat de evolutietheorie de best beschikbare verklaring biedt voor wat in de natuur en in fossielen aan bewijsmateriaal wordt gevonden. In elk geval een betere wetenschappelijke verklaring dan de letterlijke schepping in zeven dagen. De VRT moet ervan uitgaan dat vaccins in de regel helpen en dat de werking van aromatherapie niet bewezen is.

Het is best mogelijk dat VRT Nieuws een reportage maakt over aromatherapie maar dan zeggen we dat er wel bij. De VRT is zelf geen universiteit. VRT Nieuws kan niet anders dan het academische debat en de evoluties in de wetenschap nieuwsgierig volgen en geregeld proberen de wetenschap te vertalen naar het grote publiek.

Dissidente stemmen zijn dan zeker niet uitgesloten, maar VRT Nieuws moet ze wel kaderen als dissidente stemmen.

Democratie en mensenrechten

De openbare omroep is vóór democratie en vóór mensenrechten. Daar is VRT Nieuws niet onpartijdig in. In het redactiestatuut staat:

"De interviewer grijpt in als standpunten worden ingenomen die indruisen tegen de rechten van de mens of die discriminerend zijn."

Tja, wat is ingrijpen? Het betekent in elk geval dat de interviewer niet de indruk mag laten dat stellingen die ingaan tegen mensenrechten of de democratie banaal of vanzelfsprekend zijn. Dat betekent niet dat de microfoon dicht moet, wel dat een interviewer duidelijk aan de kijker, lezer of luisteraar moet laten weten dat het om verregaande uitspraken gaat die belangrijke principes geweld aandoen. Maar dat betekent niet dat extreme meningen niet aan bod kunnen komen. In de richtlijnen over onpartijdigheid staat:

"Extreme meningen moeten aan bod kunnen komen. Maar maak dan ook duidelijk dat het om een extreme mening gaat. Geef er (het juiste nvdr.) gewicht en context aan."

VRT Nieuws heeft er terecht kritiek voor gekregen dat Syriëstrijder Younes Delefortrie te weinig weerwerk kreeg toen hij in een VRT-studio geïnterviewd werd. Daar moeten dus lessen uit getrokken worden. Aan de andere kant is er dus geen taboe rond extreme meningen, áls dat weerwerk gegarandeerd kan worden.

VRT Nieuws moet ten slotte altijd aan de kant staan van de nuance in het debat. Dat is niet hetzelfde als stadhuistaal gebruiken, dingen omzwachtelen of weigeren om problemen te benoemen. Dat moet VRT Nieuws nu juist niét doen. De dingen mogen benoemd worden zoals ze zijn. Maar er zijn altijd meerdere kanten aan een zaak, er is altijd nog wel een ander argument dat ook genoemd kan worden vóór we tot een te snelle conclusie komen, zelfs al is de tijdsdruk in de media onvermijdelijk groot. Onpartijdigheid betekent ook dat je aan de kant probeert te staan van wie goed geïnformeerd wil zijn en genuanceerd wil oordelen.

BIJLAGE 2

Document van de VRT: 10 RICHTLIJNEN VOOR ONPARTIJDIGHEID

1. Laat je niet voor een kar spannen. Politieke, commerciële of andere belangen doorzie je. Hou je redactionele onafhankelijkheid hoog.

2. Niemand is onpartijdig, ook jij niet. Iedereen bekijkt de wereld door zijn eigen bril. Vraag een tweede mening. Bespreek je aanpak en invalshoek met collega's of schakel andere expertise in.

3. Vox-pops zijn niet representatief voor de hele bevolking. Zoek verschillende meningen en stel ze nooit voor als dé mening.

4. Interview niet altijd dezelfde mensen. Laat eens iemand anders aan het woord, iemand met een andere kijk. Geef er telkens context en duiding bij.

5. Praatgasten, experten, analisten krijgen in uitzendingen en online een correcte introductie. Geef aan waarom je deze persoon in kwestie aan het woord laat en schets zijn of haar achtergrond.

6. Elk verhaal heeft verschillende kanten. Laat dan ook verschillende mensen aan het woord, zeker over controversiële onderwerpen. Geef wederwoord als dat nodig is. Als iemand komt vertellen dat de aarde rond is, dan hoef je niet per se op zoek naar iemand die in een platte aarde gelooft.

7. Woord-wederwoord is geen garantie voor onpartijdigheid. De realiteit is meestal complexer dan pro of contra, zwart of wit. Zorg dat er ruimte is voor nuance, schakering en afweging of schets het gewicht dat een bepaalde mening heeft.

8. Extreme meningen moeten aan bod kunnen komen. Maar maak dan ook duidelijk dat het om een extreme mening gaat. Geef er gewicht en context aan. En kies dan liever voor een vooropname, dan voor een rechtstreeks gesprek.

9. Eigen politieke of controversiële standpunten horen niet thuis in een uitzending. Opletten met 'bruggetjes', inleidingen of afkondigingen. Wees je goed bewust van je rol maar zonder je authenticiteit en passie te verliezen.

10. Breng met jouw mening de onpartijdigheid van de VRT niet in gevaar, ook niet op sociale media of elders in het openbaar. Zet jezelf niet op een podium van een politieke partij.

BIJLAGE 4

Richtlijnen voor integriteit New York Times

Guidelines on Integrity

Reporters, editors, photographers and all members of the news staff of The New York Times share a common and essential interest in protecting the integrity of the newspaper. As the news, editorial and business leadership of the newspaper declared jointly in 1998: “Our greatest strength is the authority and reputation of The Times. We must do nothing that would undermine or dilute it and everything possible to enhance it.”

MAY 7, 1999 / UPDATED SEPT. 25, 2008

At a time of growing and even justified public suspicion about the impartiality, accuracy and integrity of some journalists and some journalism, it is imperative that The Times and its staff maintain the highest possible standards to insure that we do nothing that might erode readers’ faith and confidence in our news columns. This means that staff members should be vigilant in avoiding any activity that might pose an actual or apparent conflict of interest and thus threaten the newspaper’s ethical standing. And it also means that the journalism we practice daily must be beyond reproach. No one needs to be reminded that falsifying any part of a news report cannot be tolerated and will result automatically in disciplinary action up to and including termination. But in a climate of increased scrutiny throughout the news business, these further guidelines are offered, to resolve questions that sometimes arise about specific practices:

Quotations

Readers should be able to assume that every word between quotation marks is what the speaker or writer said. The Times does not “clean up” quotations. If a subject’s grammar or taste is unsuitable, quotation marks should be removed and the awkward passage paraphrased. Unless the writer has detailed notes or a recording, it is usually wise to paraphrase long comments, since they may turn up worded differently on television or in other publications. “Approximate” quotations can undermine readers’ trust in The Times.

The writer should, of course, omit extraneous syllables like “um” and may judiciously delete false starts. If any further omission is necessary, close the quotation, insert new attribution and begin another quotation. (The Times does adjust spelling, punctuation, capitalization and abbreviations within a quotation for consistent style.) Detailed guidance is in the stylebook entry headed “quotations.” In every case, writer and editor must both be satisfied that the intent of the subject has been preserved.

Other People’s Reporting

When we use facts gathered by any other organization, we attribute them. This policy applies to material from newspapers, magazines, books and broadcasts, as well as news agencies like The Associated Press (for example, “the Senator told The Associated Press”). In other words, even though The AP is a co-op and we are members, we do not treat its reporting as our own. When writing from a pool report, if we have not witnessed the events, we attribute them to the pool reporter. In a roundup, we may use a phrase like “reports from news agencies and New York Times bureaus.”

Our preference, when time and distance permit, is to do our own reporting and verify another organization’s story; in that case, we need not attribute the facts. But even then, as a matter of courtesy and candor, we credit an exclusive to the organization that first broke the news.

Attribution to another publication, though, cannot serve as license to print rumors that would not meet the test of The Times’s own reporting standards. Rumors must satisfy The Times’s standard of newsworthiness, taste and plausibility before publication, even when attributed. And when the need arises to attribute, that is a good cue to consult with the department head about whether publication is warranted at all.

In those cases when it makes a difference whether we directly witnessed a scene, we should distinguish in print between personal interviews and telephone or email interviews, as well as written statements.

Fact Checking

Writers at The Times are their own principal fact checkers and often their only ones. (Magazine articles, especially those by nonmembers of our staff, are factchecked, but even magazine writers are accountable in the first instance for their own accuracy.) Concrete facts — distances, addresses, phone

numbers, people's titles — must be verified by the writer with standard references like telephone books, city or legislative directories and official websites. More obscure checks may be referred to the research desk. If deadline pressure requires skipping a check, the editors should be alerted with a flag like "desk, please verify," but ideally the writer should double back for the check after filing; usually the desk can accommodate a last-minute repair. It is especially important that writers verify the spelling of names, by asking. A person who sees his or her own name misspelled in The Times is likely to mistrust whatever else we print. And too often, our correction column makes it clear that someone has guessed a spelling by the sound.

Corrections

Because our voice is loud and far-reaching, The Times recognizes an ethical responsibility to correct all its factual errors, large and small. The paper regrets every error, but it applauds the integrity of a writer who volunteers a correction of his or her own published story. Whatever the origin, though, any complaint should be relayed to a responsible supervising editor and investigated quickly. If a correction is warranted, fairness demands that it be published immediately. In case of reasonable doubt or disagreement about the facts, we can acknowledge that a statement was "imprecise" or "incomplete" even if we are not sure it was wrong.

Rebuttals

Few writers need to be reminded that we seek and publish a response from anyone criticized in our pages. But when the criticism is serious, we have a special obligation to describe the scope of the accusation and let the subject respond in detail. No subject should be taken by surprise when the paper appears, or feel that there was no chance to respond.

Anonymity and Its Devices

The use of unidentified sources is reserved for situations in which the newspaper could not otherwise print information it considers newsworthy and reliable. When possible, reporter and editor should discuss any promise of anonymity before it is made, or before the reporting begins on a story that

may result in such a commitment. (Some beats, like criminal justice or national security, may carry standing authorization for the reporter to grant anonymity.) The stylebook discusses the forms of attribution for such cases: the general rule is to tell readers as much as we can about the placement and known motivation of the source. While we avoid automatic phrases about a source's having "insisted on anonymity," we should try to state tersely what kind of understanding was actually reached by reporter and source, especially when we can shed light on the source's reasons. The Times does not dissemble about its sources — does not, for example, refer to a single person as "sources' and does not say "other officials' when quoting someone who has already been cited by name. There can be no prescribed formula for such attribution, but it should be literally truthful, and not coy.

Fictional Devices

No reader should find cause to suspect that the paper would knowingly alter facts. For that reason, The Times refrains outright from assigning fictional names, ages, places or dates, and it strictly limits the use of other concealment devices.

If compassion or the unavoidable conditions of reporting require shielding an identity, the preferred solution is to omit the name and explain the omission. (That situation might arise, for example, in an interview conducted inside a hospital or a school governed by privacy rules.) If a complex narrative must distinguish among several shielded identities, it may be necessary to use given names with last initials or, less desirable, given names alone (Hilary K.; Ashley M.; Terry). Descriptions may serve instead (the lawyer; the Morristown psychotherapist). As a rare last resort, if genuine given names would be too revealing, real or coined single initials (Dr. D, Ms. L) may be used after consultation with senior editors. The article must gracefully indicate the device and the reason.

Masquerading

Times reporters do not actively misrepresent their identity to get a story. We may sometimes remain silent on our identity and allow assumptions to be made — to observe an institution's dealings with the public, for example, or the behavior of people at a rally or police officers in a bar near the station house. But a sustained, systematic deception, even a passive one — taking a job, for example, to observe a business from the inside — may be employed only after consultation between a department head and masthead editors.

(Obviously, specific exceptions exist for restaurant reviewing and similar assignments.)

Photography and Images

Images in our pages, in the paper or on the Web, that purport to depict reality must be genuine in every way. No people or objects may be added, rearranged, reversed, distorted or removed from a scene (except for the recognized practice of cropping to omit extraneous outer portions). Adjustments of color or gray scale should be limited to those minimally necessary for clear and accurate reproduction, analogous to the “burning” and “dodging” that formerly took place in darkroom processing of images. Pictures of news situations must not be posed.

In some sections, and in magazines, where a photograph is used to serve the same purposes as a commissioned drawing or painting — as an illustration of an idea or situation or as a demonstration of how a device works, etc. — it must always be clearly labeled as a photo illustration. This does not apply to portraits or still-lifes (photos of food, shoes, etc.), but it does apply to other kinds of shots in which we have artificially arranged people or things, as well as to collages, montages, and photographs that have been digitally altered.

A credit line beginning with “photo illustration” is obligatory in all such cases. Occasionally, an explanatory caption may be advisable.

Altered or contrived photographs are a device that should not be overused. Taking photographs of unidentified real people as illustrations of a generic type or a generic situation (like using an editor or another model in a dejected pose to represent executives being laid off) usually turns out to be a bad idea.

If you have any question about the appropriateness of an alteration or are not sure how best to make clear to the reader that the image has been manipulated or the scene contrived, consult with the director of photography, the standards editor, the design director, or the News Desk (but before an actual post or the final proof of a printed page, to avoid last-minute disagreements and unsatisfactory improvised solutions).

BIJLAGE 4

Klachtenprocedure BRUZZ

Met het oog op het verhogen en het verbeteren van de kwaliteit installeert BRUZZ een procedure voor de behandeling van klachten over onze berichtgeving.

Dit moet reacties structureren, de relatie met onze gebruikers optimaliseren en de journalistieke kwaliteit verhogen.

Het gaat hierbij uitsluitend om klachten over feitelijkheden en nuances in onze berichtgeving. Opinies en reacties op onze berichtgeving worden via de geijkte kanalen verwerkt.

Om dit te bewerkstellingen ondernemen we de volgende acties:

A. Klachten

- Op de nieuwe website komt er een formulier via het welke de BRUZZ-gebruikers desgewenst hun klachten of opmerkingen kunnen overmaken aan de redactie.

- Er komt ook een apart e-mailadres.

- In de colofon van het magazine wordt het (e-mail)adres van de klachtenlijn opgenomen.

Voor klachten geldt deze beperking:

- Alleen klachten van identificeerbare gebruikers worden behandeld. Voornaam, naam, adres en telefoonnummer dienen vermeld te worden.

B. Behandeling

- De hoofdredacteur centraliseert en behandelt de klachten.
- Hij/zij bepaalt de gegrondheid van elke klacht en geeft op basis van zijn inschatting een kleurcode aan elke klacht.
- Er zijn drie codes, in oplopende volgorde van belangrijkheid:
    - Geel
    - Oranje
    - Rood
- Afhankelijk van de ernst (code dus) verandert de procedure:
    - Code Geel: De hoofdredacteur bespreekt met de betrokken journalisten en eventuele andere verantwoordelijken de klacht, en bepaalt door wie en op welke manier een antwoord wordt gegeven aan de klacht.
    - Code Oranje: De hoofdredacteur bespreekt met de betrokken journalisten en eventuele andere verantwoordelijken de klacht, en bepaalt door wie en op welke manier een antwoord wordt gegeven aan de klacht. De klacht en de behandeling worden besproken op het redactiecomité.
    - Code Rood: De hoofdredacteur bespreekt met de betrokken journalisten en eventuele andere verantwoordelijken de klacht, en bepaalt door wie en op welke manier een antwoord wordt gegeven aan de klacht. De klacht en de behandeling worden besproken op het redactiecomité én op het Management Team (MT).

Het MT beslist of er verdere stappen moeten ondernomen. Er is bij de Vlaams-Brusselse Media een deontologische code en redactiestatuut dat de te volgen procedure bij journalistieke fouten uitlegt.

C. Timing

- Elke klacht wordt binnen de week beantwoord met een notificatie.

- Ten laatste een maand na het versturen van deze notificatie volgt een antwoord ten gronde.

D. Registratie

- Een register wordt bijgehouden met de behandelde klachten.

- De klachten blijven gedurende een jaar bewaard in dit register.