

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 104
van **ORRY VAN DE WAUWER**
datum: 22 februari 2019

aan **SVEN GATZ**

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN CULTUUR, MEDIA, JEUGD EN BRUSSEL

VRT - Klachten met betrekking tot diversiteit

De openbare omroep zet sterk in om een weerspiegeling te vormen van de maatschappij, zowel in gender, afkomst als geaardheid. De streefcijfers van de beheersovereenkomst worden al diverse jaren gehaald, programma's vallen in de prijzen, Hierbij is het ook belangrijk om de publieke weerslag op te volgen.

De publieke omroep krijgt regelmatig klachten binnen. In september 2017 liet de minister weten dat de VRT-klantendienst zeventien gegronde klachten binnenkreeg in 2016. Graag vraag ik de cijfers op van 2017 en 2018.

1. Hoeveel en wat voor klachten liepen in 2017 binnen bij de VRT over diversiteit in de zin van gender, afkomst, geaardheid, leeftijd, ... bij de openbare omroep?
2. Hoeveel en wat voor klachten liepen in 2018 binnen bij de VRT over diversiteit in de zin van gender, afkomst, geaardheid, leeftijd, ... bij de openbare omroep?
3. Welke gevolgen werden gegeven aan de gegronde klachten inzake diversiteit?
4. Hoeveel en wat voor klachten liepen in 2017 binnen bij de VRT over andere onderwerpen?
5. Hoeveel en wat voor klachten liepen in 2018 binnen bij de VRT over andere onderwerpen?
6. Welke gevolgen werden gegeven aan deze gegronde klachten?
7. Hoeveel gegronde klachten werden in totaal geregistreerd? Wat is de verhouding tussen de gegronde en ongegronde klachten?

SVEN GATZ

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN CULTUUR, MEDIA, JEUGD EN BRUSSEL

ANTWOORD

op vraag nr. 104 van 22 februari 2019

van **ORRY VAN DE WAUWER**

1-2. Voorafgaande opmerking: De VRT kan niet op een gelijke manier rapporteren over 2017 en 2018. Voor 2017 moet de VRT immers terugvallen op het VRT-klachtenrapport 2017 (de brongegevens zijn niet meer toegankelijk). Voor 2018 heeft de VRT op een andere manier deze gegevens verzameld en gerapporteerd.

2017

De VRT-klantendienst ontving in 2017 83 klachten over diversiteit.

- 67 van deze (83) klachten gingen over ondertiteling.
Meestal ging het hierbij over het feit dat soms witte ondertitels getoond worden op een te lichte achtergrond. Dat is voor een aantal kijkers onleesbaar.
- 18 klachten gingen over andere segmenten in de diversiteit, zoals:
 - een klacht van een rolstoelgebruiker over het feit dat die niet mee kon reizen met een autocar (op weg naar een Radio 2-cruise);
 - een klacht van een koppel 65-plussers over het feit dat ze zich online niet konden inschrijven om de opname van een programma bij te wonen (wegens weigering in de online-toepassing voor registratie van 65-plussers).

2018

De VRT-klantendienst ontving in 2018 46 klachten over diversiteit.

- 57% van deze klachten gingen over het genderthema. (Bijvoorbeeld klachten over de aandacht voor vrouwensporten.)
- 28% gingen over personen met een beperking. (Bijvoorbeeld een klacht over aangepaste parkeerplaatsen bij het muziek-evenement de MIA's.)
- 11% gingen over seksuele geaardheid.
- 2% gingen over afkomst.
- 2% gingen over ouderen.

3. Voorafgaande opmerking: Alhoewel de VRT-klantendienst geen gegevens bijhoudt of een klacht al dan niet gegrond is, kan ze, naar haar eigen inschatting, wel stellen dat ongeveer de helft van de diversiteitsklachten gegrond is aangezien het vaak gaat over persoonlijke ervaringen.

Klachten met betrekking tot diversiteit werden steeds op een individuele basis behandeld. Daarbij wordt steeds uitgebreid nagegaan in welke mate de VRT kan helpen ten aanzien van de klager en hoe zij een verschil kan maken voor de persoon in kwestie.

Weerkerende diversiteitsklachten over een onderwerp beschouwt de VRT ook als een kans tot verbetering van haar beleid en de uitvoering er van.

Een voorbeeld: De VRT kreeg in het verleden verschillende klachten over de toegankelijkheid van evenementen (die buiten het omroepgebouw plaatsvonden). In overleg met Inter (Vlaams agentschap toegankelijkheid) werd een checklist opgesteld voor de productieploegen van de VRT. Die bevat diverse punten waaraan moet gedacht worden bij het opzetten van een evenement. Het document wijst ook de weg naar verdere informatie of ondersteuning. Daardoor is de toegankelijkheid van de VRT-evenementen toegenomen.

In de klachtenrapporten van de VRT wordt toelichting gegeven over de aanpak van een aantal diversiteitsklachten.

- 4-5. De VRT rapporteert over het aantal klachten, soorten klachten en aanpak in haar klachtenrapporten.

De VRT-klachtenrapporten van 2017 en 2018 zijn als bijlage toegevoegd. Ze worden ook publiek gemaakt via de VRT-bedrijfswebsite.

6. De VRT geeft in haar klachtenrapporten toelichting over hoe met de belangrijkste groepen van klachten werd omgegaan.
7. De VRT houdt niet bij of een klacht al dan niet gegrond is. Zij is immers van oordeel dat het soms moeilijk is om de gegrondheid/ongegrondheid van een klacht te bepalen aangezien een klacht vaak vertrekt vanuit een persoonlijk aanvoelen van een mediagebruiker. Wat voor een persoon als onverantwoord, ongepast of choquerend kan zijn, kan voor een andere persoon een totaal ander gevoel geven. Ondanks een persoonlijke insteek van een klacht is deze echter voor de VRT niet minder waardevol. Alle klachten bieden immers belangrijke feedback die de omroep kan meenemen in het verder uitwerken van zijn beleid.

De VRT-klantendienst houdt dus geen gegevens bij over de gegrondheid van de klachten. Bijgevolg kan de VRT niet meedelen wat de verhouding is van het aantal gegronde klachten ten opzichte van het aantal ongegronde klachten.

Zoals blijkt uit de VRT-klachtenrapporten ontving de VRT 4.565 klachten in 2017 en 8.612 klachten in 2018.