

V L A A M S P A R L E M E N T



Zitting 2005-2006

4 november 2005

VLAAMSE OMBUDSDIENST

JAARVERSLAG 2004

HOORZITTING

VERSLAG

**namens de Commissie voor Cultuur, Jeugd, Sport en Media
uitgebracht door de heer Bart Caron**

(Hoofdstuk 12 – Media en Cultuur)

Samenstelling van de commissie:

Voorzitter: de heer Dany Vandenbossche.

Vaste leden:

de heren Erik Arckens, Johan Deckmyn, Werner Marginet,
mevrouw Marie-Rose Morel, de heer Jurgen

Verstrepen;

de heren Carl Decaluwe, Stefaan De Clerck, Steven Vanackere,
Johan Verstreken;

de heer Jean-Marie Dedecker, mevrouw Margriet Hermans,
de heer Herman Schueremans;

de heren Bart Caron, Dany Vandenbossche, mevrouw
Gracienne Van Nieuwenborgh.

Plaatsvervangers:

mevrouw Marijke Dillen, de heren Pieter Huybrechts, Freddy
Van Gaever, Rob Verreycken, Frans Wymeersch;

de dames Vera Jans, Sabine Poleyn, Tinne Rombouts, de heer
Johan Sauwens;

mevrouw Patricia Ceysens, de heren Marnic De Meulemeester,
Sven Gatz;

de heren Chokri Mahassine, Jan Roegiers, André Van
Nieuwkerke.

Toegevoegde leden:

de heer Jos Stassen;

de heer Kris Van Dijck.

Zie:

105 (2004-2005)

- Nr. 1: Jaarverslag Vlaamse Ombudsdienst
- Nrs. 2 tot 4: Verslagen over gedachtewisselingen

INHOUD

	Blz.
I. Inleidende uiteenzetting door de heer Bernard Hubeau, Vlaams ombudsman, en de heer Nan Van Zutphen, onderzoeker Vlaamse Ombudsdienst	4
II. Vragen en opmerkingen van de commissieleden en de heer Geert Bourgeois, Vlaams minister van Bestuurszaken, Buitenlands Beleid, Media en Toerisme, en antwoord van de sprekers	5

DAMES EN HEREN,

De Commissie voor Cultuur, Jeugd, Sport en Media besprak op 20 oktober 2005 het jaarverslag 2004 van de Vlaamse Ombudsdienst. De bespreking beperkte zich tot hoofdstuk 12, Media en Cultuur, waarbij enkel het medialuik ter sprake kwam.

Aan de bespreking werd deelgenomen door de heer Bernard Hubeau, Vlaams ombudsman, en de heer Nan Van Zutphen, onderzoeker van de Vlaamse Ombudsdienst.

I. INLEIDENDE UITEENZETTING DOOR DE HEER BERNARD HUBEAU, VLAAMS OMBUDSMAN, EN DE HEER NAN VAN ZUTPHEN, ONDERZOEKER VLAAMSE OMBUDSDIENST

De heer *Bernard Hubeau*, Vlaams ombudsman, stelt dat het hoofdstuk Media en Cultuur van het jaarverslag 2004, op de pagina's 216 en volgende, erg relevant is voor deze commissie. Hij zal enkel nader ingaan op het klachtenbeeld en de aanbevelingen inzake media. In de klachten over cultuur kan immers niet echt een lijn worden getrokken.

Het Vlaams Parlement heeft het zo geregeld dat er een eerste- en een tweedelijnsklachtenbehandeling is bij de Vlaamse overheid. Burgers worden verondersteld eerst te gaan klagen bij de instellingen die een product aanbieden of een activiteit hebben, en dat geldt ook in de mediasector. Toch merkt men dat bijvoorbeeld bij de VRT, toch een van de grote media-instellingen, maar een zeer beperkt aantal klachten gerapporteerd worden: in 2004 ging het om 37 klachten. Er is dus vermoedelijk een probleem in de rapportage op de eerste lijn. Het is natuurlijk ook niet evident om precies te bepalen wat een klacht is, in de betekenis die het klachtendecreet daaraan geeft. De Vlaamse Ombudsdienst heeft samen met de VRT al in twee workshops nagedacht over de best mogelijke toepassing van dat decreet.

De klachten over media bedragen ongeveer 2,5 procent van de klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst. De heer Hubeau merkt daarbij wel op dat klachten bij de ombudsdiensten sowieso altijd maar een heel klein topje van de ijsberg zijn. Bovendien is de sector van de media de jongste jaren belangrijker geworden. Dertig procent van de gevallen blijkt na onderzoek

ook gegrond; dat percentage ligt iets lager dan bij het totale aantal klachten.

De heer *Nan Van Zutphen* vult aan dat de eerstelijnsklachten over de media niet uitsluitend naar de VRT gaan. Ze kunnen ook ingediend worden bij allerlei toezichtsorganen, zoals de Vlaamse Geschillenraad en de Kijk- en Luisterraad. Met de nieuwe Vlaamse regulator voor de media zal daar een betere stroomlijning in komen. Maar ook hier rijst het probleem dat de mogelijkheid om klachten in te dienen nauwelijks bekend is bij het publiek. Dat probleem zal blijven bestaan als de Vlaamse regulator voor de media de zaken niet anders aanpakt. Bovendien zijn de voorwaarden om een klacht in te dienen zeer streng voor de burgers. Het resultaat is dat bij de Geschillenraad sinds 1992 gemiddeld 7 klachten per jaar zijn ingediend, en bij de Kijk-en Luisterraad in 2002 en 2003 maar twee klachten per jaar. Het aantal feitelijke klachten is natuurlijk veel groter.

De heer Van Zutphen gaat vervolgens nader in op twee klachten over de VRT, om aan te duiden waar het probleem ligt. Een eerste betreft het tijdelijke Sporzanet. In 2004 heeft de VRT een tijdelijk Sporzanet gehad. Ongeveer 100.000 mensen die niet over een kabel of een digitale antenne beschikten, konden die zender niet ontvangen. Daar had de VRT een aantal goede redenen voor, onder meer van technische en financiële aard. Maar daar werd nauwelijks aandacht aan besteed in de communicatie: de VRT heeft bijvoorbeeld niet gemeld dat de niet-kabelbezitters het probleem zouden kunnen oplossen door de aankoop van een digitale antenne. Pas nadat gebleken was dat heel veel mensen met dat probleem zaten, heeft de VRT dat meegedeeld. In de winkels waren die antennes overigens nauwelijks te verkrijgen. De klachtencoördinator binnen de VRT heeft die klachten wel voorbeeldig behandeld, maar binnen de VRT is de klacht in zijn algemeenheid zeker niet voldoende ernstig genomen.

Een tweede klacht betreft de websites van de VRT. De wat verder ontwikkelde computergebruikers beklagen zich er permanent over dat de openbare omroep kiest voor het gesloten systeem van Windows en de 'open source'-oplossing negeert. De tweede browser op de markt, Firefox, wordt door de VRT niet ondersteund. Het 'blindsurferlabel' is bij de VRT nog niet beschikbaar. www.50jaar.tv was enkel beschikbaar voor de Skynet-abonnees maar dat werd in de reclame nooit gezegd. Toen in 2003 gestart werd met vrtnieuws.net, kwamen er al snel klachten dat de videobeelden

enkel toegankelijk waren voor Skynet-abonnees. Kort nadien waren ze ook voor Telenetabonnees beschikbaar. Mensen die via andere providers toegang hadden, konden die beelden echter niet zien. De VRT antwoordde dat het te duur en technisch onmogelijk was om die beelden aan iedereen ter beschikking te stellen en dat dat niet in zijn beheerscontract stond. De Vlaamse Ombudsdienst bleef bij de aanbeveling dat de openbare omroep geen mensen mag dwingen om bij een bepaalde provider te gaan om bepaalde diensten te kunnen verkrijgen. Enkele maanden geleden waren de videobeelden plots wel probleemloos beschikbaar voor iedereen die een goede breedbandverbinding heeft.

De VRT slaagt er nog steeds niet in het volledige publiek te bedienen. De website kan alleen maar geraadpleegd worden door gebruikers van Windows, Internet Explorer en Netscape. De kijkers van videobeelden zijn geholpen in de loop van dit jaar. Hoe sterk de argumenten van de VRT ook zijn, hun oplossingen zijn onaanvaardbaar voor een openbare omroep. Als de VRT keuzes maakt, moet ze aandacht hebben voor mogelijke problemen in zijn publiciteits- en informatiecampagnes.

De heer *Hubeau* wijst erop dat deze aanbevelingen aansluiten bij het hoofdstuk “Voorstellen en Algemene Aanbevelingen” uit het jaarverslag. Nieuwe klachtprocedures mogen niet zomaar ingevoerd worden als er al goede en eenvoudige bestaan. Hij hoopt dat de klachtfunctie van de Vlaamse Mediaregulator ernstig wordt genomen. De drempel moet zo laag mogelijk gehouden worden. In de mediasector is de drempel echter hoog.

Bereikbaarheid, informatie en communicatie zijn andere belangrijk items. Perfectie is niet van deze wereld, maar een volwassen overheid moet durven duidelijk te maken waarom ze een bepaalde keuze maakt en waarom ze iets al dan niet doet.

Ten slotte mag de overheid niet te snel zeggen dat iets onmogelijk is. Vaak blijkt meer mogelijk te zijn dan aanvankelijk gedacht. De overheid moet motiveren waarom iets onmogelijk is. Uit die motivatie moet ze elementen putten om na te gaan of het toch niet kan worden gerealiseerd.

II. VRAGEN EN OPMERKINGEN VAN DE COMMISSIELEDEN EN DE HEER GEERT BOURGEOIS, VLAAMS MINISTER VAN BESTUURSZAKEN, BUITENLANDS BELEID, MEDIA EN TOERISME, EN ANTWOORD VAN DE SPREKERS

De *voorzitter* stelt voor om het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst samen met het commissieverslag aan de VRT voor te leggen.

De *voorzitter* herinnert de commissie eraan dat de Vlaamse Kijk- en Luisterraad op vijf jaar tijd drie tot vier klachten heeft behandeld. De Vlaamse Mediaregulator zal wellicht een oplossing bieden. De commissie heeft onlangs zelf een klacht ontvangen en doorgestuurd naar de Vlaamse Kijk- en Luisterraad.

Minister Geert Bourgeois wijst erop dat het jaarverslag de meerwaarde van de Vlaamse Ombudsdienst aantoonst. De invoering van de Vlaamse Mediaregulator zal de huidige onoverzichtelijkheid van klachteninstanties doen verdwijnen. De overheid moet de bekendheid van de Vlaamse Mediaregulator stimuleren. Daarnaast moet de Vlaamse Mediaregulator laagdrempelig zijn.

Vervolgens gaat de minister in op de opmerkingen over de manier waarop de VRT met klachten omspringt. Hij vindt het een goed voorstel dat deze commissie de aanbevelingen en het verslag aan de VRT bezorgd. Uiteindelijk rapporteert de Vlaamse Ombudsdienst immers aan het parlement, dat verdere initiatieven kan nemen.

De VRT-website is inmiddels bereikbaar met Firefox en alle andere moderne browsers. De nieuwe VRT-website zal in de toekomst het ‘blindsurflabel’ krijgen. De nieuwe site maakt in beperkte mate gebruik van Flash-applicaties. Alle documenten worden in een aangepast formaat aangeboden. Videofragmenten kunnen inmiddels met elke breedbandverbinding bekeken worden in België.

Het werk van de Vlaamse Ombudsdienst heeft resultaat opgeleverd. Een aantal verzoeken – zoals over Sporza – zijn inmiddels ingewilligd.

De heer *Van Zutphen* is tevreden met het nieuws over het 'blindsurflabel' en over het feit dat de site inmiddels bereikbaar is met alle moderne browsers. Hij herhaalt dat niet te snel geschermd mag worden met de beheersovereenkomst en de hoge kosten. Men mag niet onvoorwaardelijk zeggen dat iets onmogelijk is.

De heer *Jurgen Verstrepen* wil een onderscheid maken tussen klachten van mensen die niet op de website geraken omdat ze bij de verkeerde provider zijn aangesloten, en klachten van mensen die niet alle beelden kunnen zien omdat ze andere software gebruiken. Moet de VRT-site toegankelijk zijn voor alle mogelijke software? De BBC biedt zijn programma's ook niet in alle mogelijke 'softwareformats' aan. De BBC-site is voor iedereen bereikbaar, maar gebruikt enkel en alleen Real Player.

Kiezen voor één standaard is volgens de heer *Van Zutphen* te verdedigen, maar die keuze moet dan gemotiveerd worden. Wie nu een klacht indient, krijgt een ontwijkend antwoord.

De heer *Hubeau* wijst erop dat het VRT-management zich er goed van bewust is dat klachten behandelen heel belangrijk is. De uitdaging van de VRT bestaat erin voor een goede organisatie van die klachtenbehandeling te zorgen. De spreker heeft er goede hoop op.

De *voorzitter* dankt de sprekers van de Vlaamse Ombudsdienst voor hun uiteenzetting. Het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst en het commissieverslag zullen aan de VRT voorgelegd.

De verslaggever,

De voorzitter

Bart CARON

Dany VANDENBOSSCHE
