



Vlaams
Parlement

vergadering **C156**
zittingsjaar 2015-2016

Woordelijk Verslag

Commissievergadering

Commissie voor Cultuur, Jeugd, Sport en Media

van 10 maart 2016

INHOUD

VRAAG OM UITLEG van Wilfried Vandaele aan Sven Gatz, Vlaams minister van Cultuur, Media, Jeugd en Brussel, over de nieuwe studie van Econopolis over de Vlaamse media – 1377 (2015-2016)	3
VRAAG OM UITLEG van Wilfried Vandaele aan Sven Gatz, Vlaams minister van Cultuur, Media, Jeugd en Brussel, over het klachtenboek van de Vlaamse Ombudsdienst, meer bepaald wat de openbare omroep betreft – 1390 (2015-2016)	9
VRAAG OM UITLEG van Lionel Bajart aan Sven Gatz, Vlaams minister van Cultuur, Media, Jeugd en Brussel, over veilig gebruik van sociale media door jongeren – 1405 (2015-2016)	16

VRAAG OM UITLEG van Wilfried Vandaele aan Sven Gatz, Vlaams minister van Cultuur, Media, Jeugd en Brussel, over de nieuwe studie van Econopolis over de Vlaamse media – 1377 (2015-2016)

Voorzitter: mevrouw Caroline Bastiaens

De voorzitter: De heer Vandaele heeft het woord.

Wilfried Vandaele (N-VA): Voorzitter, minister, in 2014 bracht Econopolis het boek 'Het nieuwe tv-kijken' uit waarin de Vlaamse audiovisuele sector werd geanalyseerd. De vermogensbeheerder deed dat samen met enkele sector-specialisten zoals Jo Caudron en Dirk Wauters. In het boek werd toen een worstcasescenario voorgesteld waarin de tv-sector dreigde om tegen 2018 jaarlijks 155 miljoen euro aan inkomsten te verliezen. De lokale tv-productie zou hierdoor instorten. Meer dan een jaar later blijkt uit een vervolgstudie van Econopolis, dat dat slechtste scenario zich niet voltrokken heeft, maar dat de Vlaamse mediasector wel met enkele gevaren wordt geconfronteerd. Dat lezen we in De Standaard van 26 februari.

Zo stijgen de totale reclame-inkomsten wel, maar komt een groeiend deel daarvan terecht bij buitenlandse spelers zoals Facebook en Google. De grote commerciële zenders Mediahuis en SBS verloren tussen 2012 en 2014 blijkbaar 18 miljoen euro aan reclame-inkomsten. Daarnaast blijft de tv-markt verder fragmenteren. Live tv-kijken is nog maar goed voor 80 procent van ons totale kijkgedrag. De rest gaat naar uitgesteld kijken en naar andere schermen. De grote Vlaamse zenders verliezen ook terrein, vooral op reclamevlak, aan de themazenders. Volgens Econopolis moet televisie aantrekkelijk blijven voor adverteerders, door bijvoorbeeld gepersonaliseerde tv-reclame.

– Bart Caron treedt als voorzitter op.

Tot slot moet vooral de lokale tv-productie worden beschermd. Dat is voor ons ook een zorgenkind. Daarvoor hebben we destijds het decreet Signaalintegratie gemaakt. De lokale tv-productie moeten we beschermen want dat is de hoeksteen van het succes van de Vlaamse zenders. Voorlopig gaat het, volgens de onderzoekers, nog behoorlijk goed met de lokale producties, maar ze krijgen wel te maken met veel buitenlandse concurrentie. Als oplossing suggereert Econopolis om meer producties te maken met een internationale dimensie en om tevens Europese coproducties als hefboom te gebruiken.

In uw beleidsnota en -brief Media legt u de nadruk op het ondersteunen van lokale producties en de export van de Vlaamse audiovisuele sector. Daarvoor moeten alle mogelijke exploitatievormen benut worden en samen met de sector moet worden gezocht naar alternatieve financieringsvormen.

Minister, hoe beoordeelt u de bevindingen van Econopolis over de Vlaamse media? Via verschillende instrumenten investeren we als overheid in de creatie van lokale Vlaamse tv-producties. Denk maar aan het Mediafonds, de beheers-overeenkomst met de VRT, het Stimuleringsdecreet enzovoort. Bent u van oordeel dat deze instrumenten voldoende garanties bieden of bent u van mening dat er nog andere vormen van ondersteuning moeten worden bedacht?

Econopolis suggereert ook om meer producties te laten maken met een internationale dimensie en om tevens Europese coproducties als hefboom te gebruiken. Op welke manier kunt u hier vanuit uw mediabeleid een ondersteunende bijdrage aan leveren? In de beleidsnota Media gaf u aan dat u een zoektocht naar alternatieve financieringsvormen zou opstarten en u bent daarmee bezig. Hebt u al concrete suggesties?

De voorzitter: Minister Gatz heeft het woord.

Minister Sven Gatz: Voorzitter, dames en heren, ik heb net als u kennis genomen van de studie van Econopolis. Econopolis ondersteunt volop het belang van het creatief talent in de ontwikkeling van de mediasector, maar stelt dat een economische visie op de mediasector een belangrijke bijdrage kan leveren aan het mediadebat. De investeringen van mediabedrijven in hun creatief talent zijn immers in grote mate afhankelijk van hun economische resultaten. Hoe meer rendabiliteit in de sector, hoe meer ruimte voor investeringen in talent, mensen en producties.

Econopolis stelt een aantal bedreigingen vast voor het lokale ecosysteem, maar ziet daarnaast ook heel wat opportuniteiten, vooral in de digitale mediaconsumptie. Een van de aanbevelingen uit de studie is dat de lokale spelers meer moeten samenwerken om sneller te innoveren in digitale toepassingen, en om daardoor beter beschermd te zijn tegen de buitenlandse spelers die het geld uit ons ecosysteem wegtrekken.

Wat mij gelukkig stemt, is het blijvend belang van de lokale Vlaamse content, namelijk de betere Vlaamse fictiereeks. Het bewijst dat de consument die toch op de eerste plaats staat, de 'driver' is van het Vlaamse mediaecosysteem. Een tweede les die ik hieruit trek, is dat de sector en wijzelf moeten inzetten op de verdere valorisatie van die content door een meer uitgebouwde en diverse 'windowing', we moeten er dus voor zorgen dat op meer plekken en op meer momenten de inhoud kan worden bekeken.

Zoals u aangeeft, zijn er inderdaad verschillende instrumenten om de audiovisuele media- en productiesector in Vlaanderen te ondersteunen, gaande van de verplichte bijdrage van de dienstenverdelers aan de audiovisuele productiesector via het Vlaams Audiovisueel Fonds (VAF) of via coproducties, over de beheersovereenkomst met de VRT die erin voorziet dat een substantieel en toenemend aandeel van de investeringen in producties via externe productiehuisen moet gebeuren, tot de bijdrage van de overheid aan het Mediafonds van het VAF. Daarnaast zijn er nog andere middelen zoals Screen Flanders en de Mediadesk. En uiteraard mogen we ook het belang van de federale taxshelter niet vergeten.

De overheid zorgt dus al voor een belangrijk arsenaal aan middelen en maatregelen, hoewel ik me ervan bewust ben dat alles beter kan. Maar om de budgettaire context kunnen we nu eenmaal niet heen en in die optiek was en is het mijn bewuste keuze om niet te besparen op de dotatie voor het Mediafonds, meer nog, om ze aan te vullen met middelen die de VRT uit de markt haalt.

Uiteraard draait alles om de besteding van die middelen, de efficiëntie en de effectiviteit van de ondersteuningsmechanismen en de return on investment. Zoals u weet, heb ik in mijn beleidsbrief aangekondigd dat ik het arsenaal aan ondersteuningsmaatregelen tegen het licht zou houden met het oog op het versterken van de kwaliteit en creativiteit van de producties en het businessmodel van de sector. Samen met mijn departement leg ik momenteel de laatste hand aan het bestek van een onderzoeksopdracht over de financiering van de audiovisuele producties in Vlaanderen in al hun facetten. Het omvat dus alle elementen van uw vraag, mijnheer Vandaele, en gaat nog iets breder. Ook de efficiëntie en effectiviteit van de overheidsmaatregelen zullen worden onderzocht. De bedoeling is om de resultaten van het onderzoek in het najaar ook met u te delen.

Ik kan akkoord gaan met de suggestie van Econopolis dat moet worden ingezet op het geven van een internationale dimensie aan coproducties en op Europese coproducties, maar hangt dit uiteraard ook van de sector zelf af. Die moet de internationale dimensie van het gemaakte product kunnen inschatten. Het is immers niet omdat wij in Vlaanderen een bepaalde reeks heel goed vinden dat ze

meteen ook klaar is voor buitenlandse ogen. Dat hangt af van hoe ver de makers daarin willen en kunnen gaan. Ik pleit zeker niet voor een Europese eenheids-worst, maar we moeten nagaan in hoeverre we alleen de Vlaamse markt of ook andere landen willen bedienen. Over dat talent beschik ik niet, de makers wel.

Dat betekent niet dat we niets kunnen doen of dat er niets wordt gedaan. Europa biedt via het Creative Europe programma een veelheid van subsidies aan ter ondersteuning van de audiovisuele sector. De Creative Europe Desk Vlaanderen, de vroegere Mediadesk, helpt de sector om Europese subsidies te krijgen uit het Creative Europe programma van de Europese Commissie. Dat doet ze door een loketfunctie te vervullen en zo de weg te wijzen naar de vele subsidies, uitleg te geven, workshops te organiseren en dergelijke meer.

Inzetten op internationale producties en Europese samenwerkingen is natuurlijk niet altijd vanzelfsprekend. Een eerste algemene bedenking is dat je voor een daadkrachtige internationalisering volume nodig hebt, in aantal afleveringen, over meerdere seizoenen, en in aantal verkoopbare reeksen. Aankopers van uitzend- en remakerechten tonen niet alleen meer interesse in series die een zeker volume aan afleveringen kunnen garanderen. Zenders voelen zich ook meer aangetrokken tot aanbieders waar ze terecht kunnen om bepaalde slots in het zendschema meteen voor een of meerdere seizoenen te vullen. Deels verklaart dit het Nordic Noir succesverhaal, met de verovering van Europa door Scandinavië. Na vele eeuwen zijn ze daar terug. Naast een serie als *The Killing* waren meerdere kwalitatieve series onmiddellijk beschikbaar en in ontwikkeling om te voldoen aan de groeiende appetijt van zenders en publiek. Daarnaast werd er ook voldoende ruimte gecreëerd en aan talent kansen geboden om het aanbod ook naar andere genres te diversifiëren.

Daarnaast denk ik dat we in de toekomst ook voldoende aandacht moeten besteden aan de eerste fase van het productieproces, het uitwerken van een scenario. Geslaagde buitenlandse voorbeelden tonen aan dat steun tijdens de scenariofase kan leiden tot een productie met meer gelaagdheid, nog betere karakterstudies en een nog sterkere plot. Dat vergroot de kans op internationaal succes en dat kan dan opnieuw extra inkomsten opleveren voor ons Vlaams ecosysteem.

Vlaamse reeksen scoren nu al geregeld successen, kleine en grote, maar het is nog pril en broos. Grote Vlaamse fictiereeksen zoals *Clan*, *Cordon*, *Crimi Clowns* en *Salamander* worden in het buitenland zeker opgemerkt. Zo kocht BBC Four zowel *Cordon* als *Salamander* aan om op zaterdagavond in primetime uit te zenden. Channel 4 verwierf de rechten voor *Clan*, en voegde de reeks onder-tussen toe bij het aanbod van zijn nieuwe on-demand streamingdienst. U merkt het, hoe meer de Britten over de Brexit nadenken, hoe meer buitenlandse reeksen ze aankopen. Het Franse Lagardère verwierf dan weer de internationale rechten op series als *Spitsbroers*, *Kattenog*, het geheim van de griezelclub, en *Beau Séjour*, dat bij ons pas in 2017 op het scherm te zien zal zijn. En de Berlinale Co-Production Market selecteerde de Vlaamse fictiereeks *Tabula rasa* als project voor zijn allereerste TV Drama Days in 2015.

Als er wordt gedacht in termen van grote internationale coproducties, dan gaat het over reeksen die per aflevering heel wat meer kosten dan de gemiddelde Vlaamse reeks. De kostprijs daarvan is relatief bescheiden in vergelijking met bijvoorbeeld een Deense reeks. Naar ik heb begrepen, kost een aflevering van *Borgen* bijna drie keer zoveel als een aflevering van *Cordon*. Vanuit Screen Flanders en een zeldzame keer vanuit het Mediafonds kan bijgedragen worden tot reeksen die gepercipieerd worden als buitenlandse reeksen, maar daarmee bouwen we als Vlaanderen jammer genoeg geen internationale zichtbaarheid op. Zoals eerder aangegeven moeten we ook kijken naar de budgettaire context waarin we vertoeven. Budgetten zoals het Danish Film Institute die vandaag ter

beschikking heeft voor de filmsector en de audiovisuele productiesector, zijn bij ons op het ogenblik niet echt realistisch.

De bedenkingen die ik net gaf, komen allemaal voort uit een werkbezoek aan Kopenhagen van enkele maanden geleden en zult u zeker al elders gehoord of gelezen hebben. Naast het geheim van het noorden dat we probeerden te ontrafelen – nog meer dan bij ons wordt er daar veel aandacht besteed aan het scenario – is er het budgettaire gegeven. In de budgettaire beter jaren vonden wij het nuttig, nodig en wenselijk het kijk- en luistergeld af te schaffen. Dat maakt het verschil bij investeringen in dergelijke reeksen. Ik pleit niet voor het ene of het andere, ik zeg alleen dat er geen mirakeloplossing is. De middelen die we vroeger vanuit het kijk- en luistergeld hadden, zijn ongeveer gelijk aan de budgettaire marge die de Denen hebben om vandaag extra in hun producties te investeren. Zo simpel is dat. Ook in Denemarken staat het kijk- en luistergeld trouwens ter discussie. Mijn Deense ambtsgenoot heeft me gezegd dat de situatie er niet voor eeuwig dezelfde blijft. We gaan dus na hoe we een degelijk antwoord kunnen formuleren, want het talent is bij ons zeker aanwezig.

Ik heb op 24 februari 2016 mijn witboek Aanvullende Financiering voorgesteld. Als voorbereiding hiervoor werd een onderzoek uitgevoerd naar de mogelijkheden van aanvullende financiering voor de cultuursector in de brede zin van het woord. Het audiovisuele veld, waar u in de vraag aan refereert, is hier ook onderdeel van. Ik richt me met de voorstellen tot heel de cultuursector. Ik overloop ze nog even kort. Toevallig gaan we op het einde van de voormiddag de gedachtewisseling daarover in de diepte voortzetten.

Twee elementen zijn cruciaal in het kwadrant van mijn witboek, die vandaag al niet onbelangrijk kunnen bijdragen tot het succes van de audiovisuele sector. Dat is ten eerste de cultuurbank die financiële producten zou moeten aanbieden, gaande van microkredieten tot risicokapitaal. Het audiovisuele veld gebruikt dat nu al via CultuurInvest. De audiovisuele sector is de grootste sector in de portefeuille van CultuurInvest. Misschien kan dat nog beter, dat moeten we zeker bekijken. Maar als er één sector is die daar al mooi op aanklikt, dan is dat de audiovisuele sector.

Ten tweede is er het optimaal fiscaal kader dat we willen creëren voor het cultuurveld. De taxshelter voor de film is natuurlijk al in belangrijke mate slagkrachtig voor de sector die het onderwerp omvat van uw vraag. Bedoeling is om ook de andere subsectoren uit het cultuurveld met deze fiscale mechanismen te faciliteren. Ik verwijs naar de podiumkunsten, het bedrijfsmecenaat en de crowdfunding.

De twee andere elementen van de oplossingen die we willen bieden met aanvullende financiering zijn een beleidskader voor cross-sectorale samenwerking, namelijk de samenwerking tussen de cultuursector en andere sectoren stimuleren, en we willen ook de mogelijkheden onderzoeken om de audiovisuele sector nog beter te laten aantakken op andere sectoren. Verder is er een cultuurloket, wat eerder een sectorbreed loket voor cultureel ondernemerschap is, waar uiteraard de audiovisuele sector met bepaalde vragen terecht kan.

Samengevat: ik denk dat we al een aantal ijzers in het vuur hebben liggen. Het is belangrijk dat een aantal van onze productiebedrijven meer richting buitenland beginnen te kijken en de risico's die daarmee gepaard gaan, durven te nemen. Enerzijds moeten wij zorgen voor het juiste beleidskader. We doen dat al in belangrijke mate, het moet wellicht nog meer. Maar het zal ook een kwestie zijn voor de op dit ogenblik nog steeds bloeiende sector. Ik zeg dit zonder cynisme: als men vindt dat het nog altijd het juiste moment is om bijkomende productiebedrijven op te richten – lees de berichten van vorige week – neem ik aan dat mensen nog altijd goesting hebben om risico te nemen. Ik denk dat voor een deel van deze spelers de blik op het buitenland de uitkomst zal bieden omdat de binnenlandse markt niet oneindig kan groeien.

De voorzitter: De heer Vandaele heeft het woord.

Wilfried Vandaele (N-VA): Dank u, minister. Uw koorts is nog niet helemaal over, want u ijlt natuurlijk een beetje als u over kijk- en luistergeld begint en dat taboe opentrekt. *(Gelach. Opmerkingen van minister Sven Gatz)*

Ik ben natuurlijk blij met uw antwoord. Het is geen nieuws dat alle collega's die Vlaamse producties, die Vlaamse content, belangrijk vinden. We hebben inderdaad in de beheersovereenkomst met de VRT een aantal verfijningen aangebracht om de ondersteuning van de onafhankelijke productiehuisen of sector beter te ondersteunen met de cash-out. Die ondersteuning zou wat helderder moeten zijn dan de manier waarop het in het verleden gebeurde.

Het Mediafonds hebt u ook aangeraakt. Er zijn wat middelen uit omdat de distributeurs het op hun eigen manier willen doen. Maar goed, ook als ze het op hun eigen manier doen, komt dat toch wel de productiehuisen ten goede. U vult dat dan inderdaad een beetje aan met reclamegeld van de VRT. In een aantal gevallen zou dat miljoentje naar het Mediafonds kunnen vloeien. Dat is allemaal positief.

Internationalisering is inderdaad een moeilijke. Denemarken is daar ons grote voorbeeld en is eigenlijk niet groter dan wij, maar zij hebben kijk- en luistergeld. Daardoor verzwakt het argument dat wij vaak gebruiken, namelijk dat we maar een klein taal- en cultuurgebied zijn, wat ook een effect heeft op enerzijds onze terugverdieneffecten van producties die wij maken en anderzijds ook op de budgetten die wij kunnen ophoesten om die producties te maken. Ik kijk altijd in de eerste plaats naar Nederland, hetzelfde taal- en cultuurgebied, met de nuances die we daarbij kunnen aanbrengen. Maar dan moeten we misschien ook daar, als we het hebben over internationale producties, eens kijken of wij iets meer kunnen doen dan vandaag het geval is zodat wij dat terugverdieneffect wat vergroten doordat we ons speelveld iets groter maken, en we ook de budgetten iets kunnen opheffen.

Als we het over internationalisering hebben, kan ook de problematiek van de verdeling van de rechten tussen de omroepen en de productiehuisen belangrijk zijn. We hebben dat in de aanloop naar de beheersovereenkomst ook gehoord van een aantal spelers die zeiden dat dat niet goed geregeld is. Ze zouden internationaal wat meer kunnen doen, meer naar buiten kunnen treden als ze hun rechten zouden kunnen behouden. We hebben daarnaar gekeken in de beheersovereenkomst, maar misschien is er nog winst te halen als wij wat verfijningen kunnen aanbrengen zodat die internationale vermarkting nog wat vergemakkelijkt kan worden.

Ik vind het een goede insteek als u zegt dat die scenario's een bijzondere klemtoon verdienen. Daar hebt u gelijk in. Daar kan ook wat extra aandacht naar gaan.

De voorzitter: Mevrouw Brouwers heeft het woord.

Karin Brouwers (CD&V): Het is een interessant thema. Het is positief dat het doemscenario dat voorspeld was in die studie van 2014 van Econopolis, zich nog niet helemaal aan het voltrekken is en we daarmee misschien wat tijd kopen.

De initiatieven die u hier aankondigt, minister, zijn allemaal een stap in de goede richting. Ik wou ook vragen om nog even wat dieper in te gaan op de samenwerking die we zouden willen tussen de verschillende mediahuisen om die reclamemarkt wat te blijven beheersen, zodat die gelden niet allemaal wegvloeien. We kennen dat verhaal. Hoe ver staat dat? Wordt er gepraat? Neemt u daar een faciliterende rol op? Dat is een bekommernis waar wij graag nog wat meer over zouden horen.

De voorzitter: Mevrouw Segers heeft het woord.

Katia Segers (sp.a): Ik wou niet per se het woord nemen, maar als het ballonnetje 'kijk- en luistergeld' wordt opgelaten, voel ik mij natuurlijk verplicht. Ik denk niet dat het een goed idee is om opnieuw kijk- en luistergeld in te voeren. We moeten veeleer, in het kader van de hele problematiek van het Mediafonds, opnieuw met Telenet rond de tafel gaan zitten, en proberen hen dat te laten herbekijken en om te blijven investeren.

We hebben het daarover gehad in de plenaire vergadering een paar weken geleden. Een bezorgdheid die toen niet uitgesproken is, maar die wel heel reëel blijft, is de volgende: Telenet heeft nu zijn investeringen netjes verdeeld over drie productiehuizen en drie zenders, maar we moeten erover waken dat ze dat blijven doen in de komende jaren, en vermijden dat ze op een gegeven moment bijvoorbeeld alleen nog in reeksen voor VIER zouden investeren.

De voorzitter: Minister Gatz heeft het woord.

Minister Sven Gatz: Er zijn nog enkele lessen die ik uit Kopenhagen getrokken heb. Het Danish Film Institute, met een grote renommee, werkt op een heel particuliere manier. Ten eerste is het in Europees perspectief een van de laatste hogescholen die zich niet in het onderwijsveld, maar in het cultuurveld bevinden, terwijl de hele Europese hervorming, Bolognagewijs, er toch op gericht is om alle opleidingen in onderwijs te steken. Zij hebben daardoor een bepaalde onafhankelijkheid, die zij koesteren.

Zij gaan heel selectief te werk. Er worden heel weinig mensen toegelaten, maar zes per jaar. Het zijn vaak mensen die al een ander diploma hebben en dus al wat langer en rijper in het leven staan, en die dan pas, boordevol talent, aan de opleiding beginnen en die dan ook allemaal afmaken. Het is dus minder democratisch dan bij ons. Het is zeer selectief. Ik zeg niet dat we daar naartoe moeten gaan. Het staat wel wat haaks op hoe wij het onderwijs en het hoger onderwijs bekijken.

Ze investeren inderdaad zeer veel in het scenario. We kunnen kijken hoe dat via de scholen en op andere manieren meer ondersteund kan worden. De Denen kiezen meer het ruime sop dan wij doen. In die zin kan ik alleen maar de productiehuizen en andere talenten aanmoedigen om over de grenzen heen te kijken, en dat gebeurt ook meer en meer. Als dat dan samen met de Nederlanders is, heb ik daar uiteraard geen enkel bezwaar tegen. Er zijn zeker kruisverbanden mogelijk. Maar het kan ook op eigen kracht.

Het verhaal van de middelen ga ik niet herhalen. Ik wou het u gewoon meegeven voor de intellectuele eerlijkheid. Dat moet gezegd worden in een dergelijk debat.

U hebt zeker een goed punt aangeraakt met betrekking tot de rechten, mijnheer Vandaele. Ik heb het niet expliciet benoemd, maar in het onderzoek naar de financiering van de audiovisuele sector dat ik nu wil uitbesteden, zit de rechtenkwestie wel degelijk intens vervat. Dat was zelfs de aanleiding om het onderzoek te starten. Op dit ogenblik voert de sector van de onafhankelijke productiehuizen verder het gesprek met de VRT, buiten de beheersovereenkomst. Wij gaan bekijken in hoeverre men daar tot een billijk en eerlijk evenwicht komt. Maar in het algemeen, nog los van de openbare omroep, is ook de rechtenkwestie ten aanzien van de private spelers zeer belangrijk om een soort sneeuwbal- of hefboomeffect te creëren voor de onafhankelijke sector. Ik verwacht dus wel een aantal elementen van die studie, om na de zomer mogelijk nog bijkomende initiatieven te kunnen nemen.

Mevrouw Brouwers, ik koester de hoop dat de gesprekken die op dit ogenblik gaande zijn tussen de verschillende grotere mediaspelers, publiek en privaat, rond de problematiek van hoe men gezamenlijk een stuk van de reclamemarkt hier kan houden, tot een goed einde gebracht worden. Dat vergt enige tijd, maar we mogen natuurlijk niet te veel tijd verliezen, dus ik hoop dat men daar tot een

goed vergelijk komt. Ik moet mijn rol daarin spelen door mensen met elkaar aan tafel te brengen, maar finaal moeten ze het wel zelf kunnen doen. Ik ben geen keizer-koster die aan de private huizen kan zeggen wat ze moeten doen. En de autonomie van de openbare omroep is u ook bekend. Ik weet dat de gesprekken gaande zijn. Ik ben in elk geval pleitbezorger van verdere samenwerking, binnen de analyse die Econopolis gemaakt heeft.

Mevrouw Segers, ik neem uw bezorgdheden met betrekking tot het Mediafonds mee. Het is inderdaad goed dat Telenet zijn portefeuille nu over drie spelers spreidt. Maar gaat dat zo blijven? Dat is een bezorgdheid ik deel. Ondanks de autonomie die zij hebben om finaal met die middelen te doen wat zij willen, is het inderdaad wenselijk dat er een zekere verdeling over de sector heen gebeurt. We houden die evolutie nauwlettend in het oog.

De voorzitter: De vraag om uitleg is afgehandeld.

VRAAG OM UITLEG van Wilfried Vandaele aan Sven Gatz, Vlaams minister van Cultuur, Media, Jeugd en Brussel, over het klachtenboek van de Vlaamse Ombudsdienst, meer bepaald wat de openbare omroep betreft – 1390 (2015-2016)

Voorzitter: de heer Bart Caron

De voorzitter: De heer Vandaele heeft het woord.

Wilfried Vandaele (N-VA): Op 1 maart 2016 publiceerde de Vlaamse Ombudsdienst zijn jaarlijkse klachtenboek. Het moet nog officieel worden voorgesteld maar het staat blijkbaar wel al op internet. In 2015 hebben de Vlaamse overheidsdiensten 57.443 klachten behandeld. Ik heb ze zelf nageteld en het klopt. Dat is 12 procent meer dan in 2014. Ruim 7 op de 10 klachten gingen over De Lijn. Dat is niet uw verantwoordelijkheid, minister, wees blij. Maar ook de openbare omroep, de VRT, ontving in 2015 fors meer klachten dan in 2014. In 2014 ontving de VRT 3805 klachten. In 2015 kreeg de VRT een recordaantal klachten: 4698 of 22 procent meer dan het jaar voordien.

Volgens de Vlaamse ombudsman is deze stijging vooral het gevolg van het maatschappelijke klimaat. Hij verwijst onder andere naar de aanslagen in Parijs en de vluchtelingenproblematiek, dingen die angst en onzekerheid veroorzaken bij de burgers. Dat heeft, aldus de heer Weekers, gevolgen voor de klachtenstroom. De mensen gaan sneller klagen over gekleurde berichtgeving en overdreven aandacht voor bepaalde thema's.

Als we de klachtenrapporten 2014 en 2015 vergelijken, stellen we inderdaad vast dat er aanzienlijk meer klachten genoteerd werden specifiek over de VRT-Nieuwsdienst. Dan gaat het over neutraliteit en deontologie. Waar de VRT in 2014 565 klachten ontving, waren er dat 717 in 2015, of 27 procent meer.

Ook met betrekking tot een van mijn stokpaardjes, het correcte gebruik van het Nederlands, ontving de VRT in 2015 meer klachten dan in 2014: 146 tegenover 123, dat is 18,7 procent meer. Het gaat dan over taal- en tikfouten, maar ook over de omgang met dialect in programma's en het ontbreken van ondertiteling. Klachten over het taalgebruik van deskundigen in een programma, wat hier ook al een paar keer aan bod is gekomen, worden traditioneel nog altijd als ongegrond beschouwd. Daar vindt men bij de VRT dat het belang van de expertise primeert.

Minister, welke initiatieven kunt u nemen, samen met de VRT, om nader te bekijken wat de oorzaken zijn van het hoge aantal klachten in 2015? Misschien is het nuttig om dat eens uit te benen. Is de uitleg van de ombudsman, namelijk het klimaat waarin we leven, dé uitleg, of spelen er nog andere dingen?

Klachten via de sociale media blijken aan een opmars bezig. In het klachtenrapport van 2014 werd dit al beschouwd als een hiaat binnen de dienstverlening van de VRT-klachtendienst. Blijkbaar laat de behandeling van klachten en vragen via de sociale media nog altijd te wensen over bij de VRT. Minister, acht u het wenselijk dat de openbare omroep meer inzet op de klachtenbehandeling van wat via de sociale media opborrelt?

Er zijn in 2015 meer klachten over taal. De huidige beheersovereenkomst stelt dat de VRT met helder, correct en toegankelijk Nederlands taalgebruik mee de norm ervan bepaalt. De passages over taalgebruik werden in de huidige beheersovereenkomst zelfs aangescherpt in vergelijking met de vorige, wat wij in elk geval een goede zaak vinden en vonden. De klachten illustreren dat er nog gevoelige punten zijn, en dat mensen daar ook gevoelig voor blijven, met name voor taal- en tikfouten op websites. Op welke manier zal de openbare omroep, gelet op de bepaling in de beheersovereenkomst en op de gevoeligheden bij kijkers en luisteraars, doorgedreven aandacht blijven besteden aan gevoelige aspecten met betrekking tot het taalgebruik? Welke concrete acties zal de openbare omroep daartoe ondernemen?

De voorzitter: Minister Gatz heeft het woord.

Minister Sven Gatz: Ik heb met betrekking tot uw vraag uiteraard contact opgenomen met de VRT en ook met de Vlaamse ombudsman zelf. Uw vraag is in die zin enigszins prematuur omdat de Vlaamse ombudsman op 23 maart eerstkomende aan dit eigenste Vlaams Parlement zijn rapport en jaarverslag zal voorstellen. Ik vernam van hem dat hij op dat moment ook verdere toelichting zal geven over de klachtenbehandeling bij de VRT.

Ik neem een aanloop alvorens ik uw concrete vragen beantwoord. De basisbepalingen over de Vlaamse Ombudsdienst zijn vastgelegd in het Ombudsdecreet van 7 juli 1998. De Ombudsdienst heeft in dat decreet zes taken gekregen: klachten onderzoeken en bemiddelen; doorverwijzen; voorstellen en aanbevelingen formuleren; meldingen van klokkenluiders onderzoeken en de klokkenluiders beschermen; toezien op de naleving van de deontologische code van de Vlaamse volksvertegenwoordigers; ten slotte klachten of meldingen over discriminatie op basis van geslacht, genderidentiteit en genderexpressie onderzoeken.

De werking van de Vlaamse Ombudsdienst wordt verder geregeld in ons Huishoudelijk Reglement, dat op 23 december 2010 werd goedgekeurd door dit parlement.

Daarnaast is er het Klachtendecreet van 1 juni 2001, dat de eerstelijns klachtenbehandeling door de Vlaamse overheidsdiensten regelt. De Vlaamse Regering heeft de uitvoering van dat Klachtendecreet geregeld met een omzendbrief.

De VRT valt als bestuursinstantie onder toepassing van zowel het Ombudsdecreet als het Klachtendecreet.

Met betrekking tot de VRT-klachtendienst in het algemeen, zal het u niet verwonderen dat niet alleen de VRT maar ook mijn kabinet, het departement en de Vlaamse infolijn af en toe vragen maar ook soms klachten krijgen over de VRT. Dat gaat over de meest uiteenlopende onderwerpen. Vooraleer ik verder inga op de concrete vragen met betrekking tot de VRT zelf, wil ik benadrukken dat ik persoonlijk vind dat de VRT-klachtendienst zeer goed georganiseerd is en uitstekend werk verricht, en wens ik ook mijn appreciatie uit te drukken voor de samenwerking die ik met de klantendienst en de klachtendienst van de VRT heb.

Dat er een stijgend aantal klachten is, en dit geldt niet enkel voor de VRT, is volgens mij ook het gevolg van het feit dat de burger steeds mondiger wordt en dat het in een gedigitaliseerde wereld, via internet, gemakkelijker wordt om klachten en vragen over het beleid te stellen. Dat is laagdrempeliger.

Naar aanleiding van de voorstelling van zijn klachtenboek interviewde De ochtend op Radio 1 Vlaams ombudsman Bart Weekers. Daarbij werd even ingegaan op de VRT. De ombudsman stelde: "De VRT heeft een uitstekende klachtendienst en jullie zijn natuurlijk heel erg aanwezig, wat ook veel klachten genereert." Daarmee verwees de heer Weekers naar de stelling uit zijn klachtenboek dat de VRT dan weer worstelde met wat hij het "maatschappelijk klimaat" noemt, een maatschappelijk klimaat dat zou bijdragen tot de toename van het aantal klachten bij de VRT. In 2015 waren er 4661 klachten, tegenover 3805 in 2014.

In het klachtenboek van de Vlaamse Ombudsdienst laat de VRT het volgende weten: "Nooit eerder ontvingen we zoveel klachten en klantcontacten als gevolg van het maatschappelijke klimaat. Ondanks alle mogelijke inspanningen voor een correct en efficiënt klachtenbeleid, ondanks de proactieve aanpak, was de klachtenstroom onvermijdelijk."

Diverse gebeurtenissen – men bedoelt Charlie Hebdo, de aanslagen van 13 november en ook de verhoogde terreurdreiging in Brussel – hebben gezorgd voor een "cocktail die voor veel bezorgdheid en angst zorgde en kritiek genereerde op de 'gekleurde aanpak' van de nieuwsdienst en de 'overdreven aandacht' voor de gebeurtenissen", aldus de Vlaamse Ombudsdienst. Daarna lezen we het volgende: "Voor anderen was het net een aanzet om zich actief te engageren. Die burgers hadden dan weer hogere verwachtingen over de berichtgeving van de openbare omroep." De klachten gaan dus werkelijk in de twee richtingen.

Ik citeer nog een passage uit het klachtenboek: "Nooit heeft de burger zoveel van zich laten horen als in 2015 en nooit heeft de VRT zoveel geluisterd naar de burger als in 2015. Op basis van de gerapporteerde klachten en reacties van de mediagebruiker, werden het aanbod en de programmering in 2015 aangepast en stuurde de directie beleidsbeslissingen bij op maat van de mediagebruikers." Het klachtenbeheersysteem van de VRT blijft door de Interne Audit van de Vlaamse Administratie (IAVA) bovendien nog steeds als goede praktijk bestempeld.

Sta me nu even toe in te gaan op de klachten, verwijzend naar de categorieën die u aanhaalt, onder meer de nieuwsdienst. De VRT laat me weten dat 925 klachten betrekking hadden op de nieuwsdienst: 717 daarvan bleken niet gegrond. Het ging om meningen, die wel in het VRT-klachtenrapport werden opgenomen omdat ze het maatschappelijke klimaat in Vlaanderen weergeven. 208 klachten bleken wel gegrond en gingen onder andere over beroepsethische kwesties of het gebruik van beeldmateriaal.

De VRT-klantendienst stelde vast dat bij grote gebeurtenissen, zoals de aanslagen in Parijs en nieuwe evoluties in de vluchtelingen crisis, er heel wat extra klachten binnenkwamen. Men kan dus toch minstens een verband vaststellen. Verder is ook vast te stellen dat het aantal klachten over wedstrijden in 2015 toenam. Dat kwam omdat de nazorg voor wedstrijden bij enkele merken, vooral dan Radio 2 en Sporza, en externe productiehuisen soms faalde. De VRT-klantendienst zal in de toekomst zelf de nazorg nauwer begeleiden, zowel intern als bij externe productiehuisen. Voor de goede orde, we doelen op wedstrijden waarbij mensen iets kunnen winnen of dergelijke meer. Het gaat dus niet over het sportaanbod van de zender.

Daarnaast waren er in 2015 ook nogal wat klachten over het feit dat Sporza.be en Een.be nog geen gebruik maken van de elektronische programmagids. In de loop van 2016 zullen ze dat wel gaan doen, zodat programmawijzigingen sneller kunnen worden gepubliceerd. Omdat er ook bij de distributeurs soms problemen rijzen, zal de VRT hierover met hen overleggen.

Ik kom nu tot uw eerste vraag. De VRT neemt uiteraard alle klachten serieus. Ze liet daarom in 2015, zoals u weet, ook een wetenschappelijk onderzoek uitvoeren

naar de onpartijdigheid van haar nieuwsdienst. De resultaten waren goed, en zijn ook in deze commissie voorgesteld, maar uiteraard blijft de openbare omroep elke dag hard werken aan die onpartijdigheid. Zo stelde de VRT tien richtlijnen op met betrekking tot de onpartijdigheid. Die werden onder de aandacht gebracht van alle medewerkers van de nieuwsdienst en zijn online raadpleegbaar.

Daarnaast organiseert de dienst beroepsethiek regelmatig workshops en infosessies over beroepsethische kwesties. In het klachtenboek van de ombudsman valt specifiek te lezen: "Alle klantcontacten die de VRT bereiken via de verschillende platformen, worden individueel beantwoord. Klachten worden grondig onderzocht en besproken met de betrokken diensten en medewerkers. Dagelijks rapporteert de klachtencoördinator aan alle betrokkenen en worden processen in gang gezet om (...) snelle oplossingen aan te bieden voor occasionele klachten en anderzijds structurele problemen op langere termijn aan te pakken. (...) Mogelijke actiepunten worden opgestart om meerdere klachten te vermijden. Voor occasionele klachten wordt meteen naar een oplossing gezocht. Voor structurele klachten wordt een stappenplan uitgewerkt met tussentijdse evaluaties en rapporteringen aan de directie en/of door de directie aangestelde personen over de stand van zaken." Met andere woorden, men gaat dus niet over één nacht ijs en men laat de zaken niet zomaar op hun beloop.

Het klachtenboek vervolgt: "De klachtencoördinator betreft zoveel mogelijk afdelingen bij haar werking. Naast de dagelijkse sporadische contacten, is er wekelijks een vast overlegmoment met de manager beroepsethiek, samen met de voorzitter van de programmacharterraad, het hoofd van de juridische dienst en een vertrouwenspersoon. Klachtcases worden door de manager beroepsethiek meegenomen naar interne en externe workshops voor de opleiding en bewustmaking van programmamakers in de omgang met beroepsethische waarden. Er is maandelijks overleg met de collega's van de dienst technologie die de klantendienst proactief betrekken bij nieuwe projecten. Doelstelling hiervan is om de ervaring van de klantendienst aan te wenden als de 'klant' die mee denkt en kijkt en suggesties aanreikt om een zo groot mogelijk klantcomfort te kunnen bieden van bij de start van een nieuw project." De klant, dat is dus de kijker.

Verder onderneemt de VRT nog enkele specifieke acties. De VRT-klachten-coördinator geeft bij belangrijke klachten of verscheidene klachten over een bepaald onderwerp advies aan de VRT-afdelingen. De klachtencoördinator rapporteert op geregelde tijdstippen aan het directiecollege welke de belangrijkste klachten over de voorgaande periode zijn. Het directiecollege bespreekt die en beslist welke initiatieven moeten worden genomen. De klachtencoördinator sensibiliseert geregeld medewerkers van de diverse VRT-afdelingen over specifieke onderwerpen die zich aandienen in de klachten en over de klachtenbehandeling zelf. De collega's van de klachtendienst worden proactief betrokken bij nieuwe projecten om van bij het begin klantgericht te denken bij de ontwikkeling van nieuw aanbod, bijvoorbeeld een videoplatform, de toegankelijkheid van de websites, de webshop en dergelijke meer.

Bovenstaande elementen geven aan dat de VRT al veel inspanningen deed, doet en zal doen om het aantal klachten efficiënt en grondig te beantwoorden. Of dit zal leiden tot een daling van het aantal klachten is moeilijk te voorspellen, omdat ik denk – zoals ik ook reeds in het begin van mijn antwoord heb gezegd – dat met enerzijds de groei van de mondigheid van de burger en anderzijds de digitalisering en het internet, het veel makkelijker is om klachten in te dienen en het aantal klachten dus nog kan blijven toenemen.

In het klachtenrapport van 2014 haalde de openbare omroep het volgende punt zelf aan: "Klachtenbehandeling via de sociale media dringt zich op, al zien we hier een hiaat in het wettelijk kader." De VRT is gebonden aan het Klachtendecreet van de Vlaamse Ombudsdienst, waarin niets vermeld staat over klachtenbehandeling

via sociale media. Ook in 2015 werd er geen wettelijk kader gecreëerd voor het behandelen van klachten via die sociale media. De VRT-klantendienst heeft er dan ook voor gekozen om de klachten die haar toch bereiken via dat kanaal, af te leiden naar de officiële klachtenprocedure. Dat lijkt me een goede oplossing. Zo krijgen mensen die via sociale media een klacht delen alsnog een antwoord, zij het via de officiële weg per brief of per mail.

De klantendienst van de VRT is ervan overtuigd dat een wettelijk kader rond klachtenbehandeling op sociale media noodzakelijk is om zijn dienstverlening verder uit te breiden. De klantendienst heeft vorig jaar dan ook zelf al enkele stappen gezet in het kader van klachtenbehandeling via sociale media. Zo maakte men vorig jaar alvast het twitteraccount @vrtpubliek aan. De klantendienst gaat momenteel na hoe hij dat account in 2016 meer kan inzetten voor het behandelen van klachten.

De behandeling van klachten via sociale media kan vandaag onder de bestaande procedures, maar de vraag is of dit anders dan wel beter kan. Het Klachten-decreet en de werking ervan in de praktijk wordt permanent geëvalueerd en in het kader van de evaluatie en van een eventuele herziening van dit decreet, zal ook de aanpak van klachten via sociale media onder de loep worden genomen, zo stelde de Vlaamse ombudsman. Ik vermoed dat dit ook dus een element zal zijn in de toelichting van de Vlaamse ombudsman op de voorstelling van het jaarverslag op 23 maart in dit parlement.

De beheersovereenkomst stelt inderdaad onder strategische doelstelling 'informatie, cultuur en educatie prioritair' en meer bepaald bij de breed-educatieve rol: "De VRT hanteert de standaardtaal. Via helder, correct en toegankelijk Nederlands taalgebruik bepaalt de VRT mee de norm ervan. Tussentaal en dialect kunnen enkel per uitzondering en in het belang van een breder concept van een programma en/of andere mediadienst. De VRT speelt een actieve rol in het stimuleren van de taalbeleving van de Vlaamse mediagebruikers en werkt mee aan en/of neemt initiatieven rond onder meer taalverwerving en taal-en spreekvaardigheid."

De VRT heeft voor 2016 een taalactieplan gemaakt dat inzet op bewustmaking, evaluatie en begeleiding. De taaladviseur van de VRT waakt over de opvolging en uitvoering van het actieplan. Ik geef zijn concrete actiepunten. Vanaf dit jaar organiseert de taaladviseur informatiesessies voor (nieuwe) interne en externe programmamakers over de geldende afspraken in verband met taalgebruik, bijvoorbeeld het taalcharter, regels voor open en gesloten ondertiteling en uitspraaknormen. Dit is een nieuw initiatief in 2016 waarvan een eerste sessie wordt gepland voor de tweede helft van april.

Tweede actiepunt is het screenen van radio- en tv-programma's, met bijzondere aandacht voor entertainmentprogramma's, op het gebruik van standaardtaal, tussentaal en dialect. De VRT wil extra inzetten op de rapportering van de permanente screening aan de betrokkenen, het management en de directie. Dit zal permanent gebeuren via een maandelijks rapportering.

Derde actiepunt is het proactief overleg met het netmanagement over het nieuwe aanbod, bijvoorbeeld nieuwe programmaformats en stemmen, met het oog op opleiding en coaching van presentatoren (logopedie, schrijf- en spreektraining) in samenwerking met Talent en Ontwikkeling. Ook dit zal in 2016 permanent gebeuren via bestaande vergaderstructuren en -momenten.

De voorzitter: De heer Vandaele heeft het woord.

Wilfried Vandaele (N-VA): Minister, ik dank u voor uw bijzonder uitvoerig en gedetailleerd antwoord, waar we zeker iets mee kunnen. U hebt gelijk dat het feit dat er meer klachten komen, niet noodzakelijk een gigantisch probleem is voor een instelling.

In een vorig leven was ik communicatieverantwoordelijke voor de Vlaamse Milieumaatschappij. Elk jaar stuurden we een brief naar de mensen die een heffing moesten betalen op het afvalwater, gebaseerd op hun drinkwaterverbruik. Ze kregen elk jaar een aanslag die ze zonder veel morren betaalden. Tot ik de snode ingeving kreeg om een foldertje mee te sturen om uit te leggen waarvoor die heffing diende, namelijk voor de afvalwaterzuivering en dat er vrijstellingen konden worden gegeven in bepaalde gevallen. Het resultaat was een lawine aan vragen, klachten en reacties. De dienst Heffingen was razend op de dienst Communicatie. Daarmee wil ik aangeven dat het niet altijd een probleem is om mensen te informeren en dat zij daarop reageren. Dat kan zelfs positief zijn.

U zegt over het taalgebruik dat de VRT meer dan vandaag zal screenen en proactief te werk zal gaan. Ik vind dat prima. Er zijn ook nieuwe dingen zoals websites waar teksten op staan en waar naar de kwaliteit ervan moet worden gekeken. De kwaliteit moet ook daar primeren op de snelheid. We hebben dat ook gezegd over het beeldmateriaal in nieuwsuitzendingen.

U zegt verder dat er werk wordt gemaakt van omgaan met de sociale media en met wat daar opborrelt. U geeft enkele concrete stappen aan. Ook dat is een goede zaak. We zien dat de openbare omroep wat achterop hinkt in vergelijking met bepaalde bedrijven en overheidsinstellingen. Sommige staan al heel ver in het inspelen op de sociale media.

Hoe dan ook, kwaliteitscontrole blijft belangrijk op alle vlakken bij de openbare omroep voor een neutrale, onpartijdige berichtgeving. Dat is blijkbaar een grote oorzaak van klachten en gemor omdat de neutraliteit en de onpartijdigheid er niet altijd is. Dat is zeker een blijvend aandachtspunt. Kwaliteitscontrole blijft noodzakelijk. Deze week is er weer het voorbeeld van het item in Iedereen Beroemd dat gemor oplevert, en terecht. Het is jammer dat een huis met zoveel deskundigheid en zoveel gedreven mensen er niet in slaagt om dat soort onnozelheden te vermijden.

De voorzitter: Mevrouw Segers heeft het woord.

Katia Segers (sp.a): Minister, dank u voor uw grondig antwoord. Het is wat voorbarig. U geeft ons nu inzicht in de details van de vragen, maar het rapport moet nog worden voorgesteld.

De VRT heeft vorig jaar een heel moeilijk jaar gehad. Er waren besparingen, er zijn fouten gemaakt en er is een algemeen klimaat van onrust in de maatschappij dat zich vertaalt in klachten. De VRT wekt heel hard aan onpartijdigheid. Het onderzoek daarover dat hier is gepresenteerd, toonde ook dat de VRT heel hard inzet op onpartijdigheid en daar goed in slaagt. Als vanuit de bevolking de indruk komt dat die onpartijdigheid er niet is, dan moet daaraan worden gewerkt. We moeten ook zeggen dat het vorig jaar niet geholpen heeft dat een aantal ministers en een partijvoorzitter zich heel negatief hebben uitgelaten over de onpartijdigheid van de VRT, naar aanleiding van De Afspraak en de verschillende incidenten. Ik kan me best voorstellen dat dit burgers inspireert om ook dergelijke klachten te formuleren.

U hebt iets heel interessants gezegd met betrekking tot het omgaan met klachten via sociale media. Daar is geen decretaal kader voor. Misschien is het interessant voor ons om na te gaan of we dat in een decretaal kader kunnen krijgen. Dat zal ongelooflijk moeilijk worden. Het mag allerm minst de bedoeling zijn dat we de vele internettrollen die opereren onder vele aliassen, voeden. Als we een kader maken, moeten we zeker zijn dat we daar onze energie niet in stoppen. We kunnen uiteraard wel nadenken over hoe we dat kunnen aanpakken.

De voorzitter: Mevrouw Brouwers heeft het woord.

Karin Brouwers (CD&V): Minister, ik was zeer blij dat u begonnen bent met te zeggen dat dit rapport nog officieel voorgesteld moet worden, namelijk op 23 maart hier in dit parlement. De voorzitter weet dat ik verbaasd was dat deze vraag is doorgelaten.

Wilfried Vandaele (N-VA): Het staat op de website.

Karin Brouwers (CD&V): Het staat niet op de website van het parlement en niet op het intranet. We hebben nog geen gedrukte versie gekregen. Het staat wel op de website van de Ombudsdienst, maar je moet goed zoeken. Het eerste rapport dat je tegenkomt, is dat van vorig jaar.

Ik zal daar nu geen discussie over lanceren, maar in heel wat commissies van ons parlement is het wel de gewoonte dat het verslag van de ombudsman in zijn aanwezigheid grondig wordt besproken. Dat wordt nu een beetje onderuit gehaald. Maar goed, na veel zoeken hebben we het verslag toch gevonden en ik vond het allemaal niet zo negatief. Ik lees dat er meer klachten zijn, maar dat er veel beter wordt geluisterd en dat de klachtencoördinator zijn werk beter doet dan vroeger. Het woord beter komt geregeld voor. Ook met de sociale media is men gestart, maar dat is allemaal nog niet bekend genoeg.

Wat de minister daarover zegt, namelijk dat de decretale basis ontbreekt, is interessant. Ik vraag me inderdaad af hoe we dat gaan regelen. Hoe kan men op een goede manier omgaan met iemand die op Twitter in 140 tekens een klacht formuleert? Er is dan namelijk geen uitgebreide mail of brief met een beetje motivering om van te vertrekken. Voor De Lijn ligt dat anders. 'Er is vertraging, wanneer komt mijn volgende bus', op dergelijke berichten kan men heel snel repliceren. Bij de VRT gaat het over gevoelige thema's, zoals de onafhankelijkheid van nieuwsredacties. Het wordt moeilijk om dat decretaal te kaderen, maar ik hoop dat de ombudsman zelf daarvoor misschien een suggestie kan doen. In de vorige legislatuur was ik lid van de commissie Binnenlands Bestuur en op aangeven van de ombudsman hebben we toen toch een tweetal keer het Klachtendecreet verbeterd. Misschien kan dat nu ook, maar daar moeten de collega's van de commissie Binnenlands Bestuur zich maar over buigen, want in de klachtenbehandeling worden sociale media natuurlijk voor heel veel instellingen belangrijk.

Ik ben echter heel tevreden met uw heel uitgebreid antwoord, minister, waaruit ook blijkt dat zeer zorgvuldig wordt omgegaan met de klachtenbehandeling bij de VRT.

De voorzitter: Voor ik de minister het woord geef, wil ik op het volgende wijzen. We hadden de ombudsman kunnen uitnodigen om zijn verslag te komen toelichten, om het dan later met de minister te bespreken. Misschien was dat hoffelijker geweest, maar ik kan niet beletten dat, als de ombudsman in de pers of op websites een rapport publiceert dat betrekking heeft op de uitvoerende macht, de minister daarover wordt ondervraagd. Misschien kan collega Vandaele volgende keer voorstellen een bespreking te organiseren met de ombudsman, maar nu kon ik zijn vraag om uitleg moeilijk weigeren. Was het document niet gepubliceerd geweest, waren er geen verklaringen in de pers geweest, dan was de situatie anders geweest.

Karin Brouwers (CD&V): In sommige commissies wordt zo'n vraag dan uitgesteld tot een later moment waarop ze degelijk voorbereid kan worden besproken. Misschien kunnen we het volgend jaar anders toen, tenzij we met de commissie beslissen dat we het nooit anders zullen doen natuurlijk.

De voorzitter: Ik geef maar aan waarom ik de vraag op de agenda heb gezet.

Minister Gatz heeft het woord.

Minister Sven Gatz: Ik heb nog één bedenking bij de problematiek van klachten via de sociale media. Het is inderdaad raadzaam dit element door te praten met de ombudsman zelf. Hij is niet alleen een uitstekend ombudsman, maar ook een uitstekend jurist en een dergelijk thema past in punt drie van zijn opdracht, het formuleren van voorstellen en aanbevelingen. Deze keer zou het wel om een 'generiek' punt gaan, dat geen betrekking heeft op een materieel probleem in de werking van een overheidsdienst, maar op een formele procedure. Ik pleit er alleen voor op te passen voor al te veel microregulering. Soms zijn de opmerkingen op de sociale media inderdaad zeer kort en snel geformuleerd, maar we moeten klantgericht zijn. Wanneer we die klachten afleiden naar de officiële procedure, dan krijgen ze zeker een goed, inhoudelijk antwoord. Kan het nog beter, sluitend en met een beter draagvlak? De ombudsman is zeker de juiste persoon om u en ons daarin te adviseren. We kunnen over dit element zeker nog verder debatteren, al dan niet in het kader van een parlementair initiatief, zoals mevrouw Segers suggereerde.

De voorzitter: De heer Vandaele heeft het woord.

Wilfried Vandaele (N-VA): Collega Segers, u lijkt de redenering een beetje om te draaien. U zegt dat als politici kritiek hebben op de omroep, de mensen dan gen. Ik zie dat eerder omgekeerd. Als ik hoor dat mensen problemen en bedenkingen hebben, dan ben ik als politicus de spreekbuis van die achterban, van de mensen die ons uiteindelijk hebben verkozen. Ik zie ons eerder als doorgeefluik van vragen van de bevolking dan dat we de bevolking in de een of andere richting opjutten.

Collega Brouwers, ik hoop dat u ons politici – u bent er zelf eentje – nog de kans zult geven om ons politiek werk te doen. Als ik ergens een rapport vind en verklaringen lees die betrekking hebben op het beleid, dan heb ik het recht daarover vragen te stellen. U, voorzitter, kon niet anders dan dat toestaan, want anders maakt u het parlement dood en ik weet dat dat niet uw bedoeling is. Als een rapport verschijnt en er wordt over gepraat, dan moeten we toch niet wachten op de receptie waar het officieel wordt voorgesteld om er een vraag over te stellen. Dat is echt te gek voor woorden. Als dat volgend jaar op dezelfde manier verloopt, dan zal ik opnieuw een vraag om uitleg indienen, zonder te wachten op de presentatie, en zal ik niet vragen om de ombudsman uit te nodigen.

De voorzitter: De vraag om uitleg is afgehandeld.

**VRAAG OM UITLEG van Lionel Bajart aan Sven Gatz, Vlaams minister van Cultuur, Media, Jeugd en Brussel, over veilig gebruik van sociale media door jongeren
– 1405 (2015-2016)**

Voorzitter: de heer Bart Caron

De voorzitter: De heer Bajart heeft het woord.

Lionel Bajart (Open Vld): In Nederland werd bij jongeren tussen 14 en 18 jaar een onderzoek uitgevoerd naar hun online seksuele moraal, het omgaan met privacy en wachtwoorden, 'sexting' en houding en kennis met betrekking tot voorlichting. Het onderzoek paste binnen de Safer Internet Day en de acties daarrond door meldknop.nl.

De resultaten van het onderzoek zijn op z'n minst confronterend. Ruim de helft van de jongeren in Nederland deelt zijn of haar wachtwoorden, bijna een kwart vindt 'sexy contact' bij deze tijd horen – en dan gaat het over het delen van foto's, het doorsturen van foto's en naaktfoto's en filmpjes van anderen, online flirten, al dan niet via webcam – en één op de vijf voelt zich online vrijer om sexy contact te hebben. Ruim de helft van de jongeren heeft ervaring met het online

ontvangen, versturen of delen van zo'n foto's en filmpjes, ongeveer één op de acht heeft er van zichzelf verstuurd.

Een overgrote meerderheid van de jongeren geeft aan dat ze voorlichting hebben gehad over de mogelijke gevolgen en gevaren van het online delen van sexy foto's, filmpjes en dergelijke meer. Ongeveer een derde zou hier toch meer informatie over willen ontvangen. Drie kwart van de jongeren geeft de voorkeur aan voorlichting door hun ouders, maar 64 procent ziet toch een rol voor leerkrachten en 41 procent ziet een rol voor de overheid. Er liggen, volgens dit onderzoek, echt nog mogelijkheden open voor voorlichting, want ruim 70 procent geeft aan dat het doorsturen van dit soort berichten, foto's en filmpjes vermindert wanneer ze zich bewust zijn van eventuele vervelende gevolgen.

We kunnen er natuurlijk niet van uitgaan dat deze percentages zomaar gelijk zijn in de buurlanden, maar ze geven toch een bepaald inzicht in de leefwereld van jongeren en hoe ze omgaan met de sociale media.

Daarom heb ik voor u, minister, één vraag. Hoe gaat ons mediawijsheidsbeleid nu al om met dit probleem en hoe kunnen we ook er nog sterker op inzetten?

De voorzitter: Minister Gatz heeft het woord.

Minister Sven Gatz: Het Nederlandse onderzoek is zeker interessant en geeft aan dat het thema de nodige aandacht van het beleid verdient. Ook in Vlaanderen zijn er al heel wat cijfers en gegevens beschikbaar over jongeren, hun gebruik van sociale media en relaties en seksualiteit. Onderzoek van de Universiteit Antwerpen over hoe jongeren met sociale netwerken omgaan, toonde aan dat 13 procent van de jongeren sociale media gebruikt om te flirten en 8 procent om een romantische relatie te starten. Deze en andere conclusies van dat onderzoek zijn overigens te vinden op www.mediawijs.be, de website van het Kenniscentrum Mediawijsheid.

Er is ook een recente parlementaire vraag geweest van collega de Bethune, en die haalde het onderzoek van de Universiteit Antwerpen aan waarin 31,6 procent van de bevraagde Vlaamse meisjes tussen 12 en 18 jaar aangaf reeds geconfronteerd te zijn geweest, in de laatste zes maanden voorafgaand aan het onderzoek, met een seksueel getinte opmerking of grap over hun uiterlijk, lichaamsdelen of seksualiteit, terwijl ze dit liever niet wilden. Verder gaf 7,6 procent van de bevraagde meisjes aan dat een seksueel getinte vraag gepaard ging met een dreigement.

Qua onderzoek staat er ook nog een en ander in de steigers. Deze maand verdedigt mevrouw Sofie Van Doninck aan de KU Leuven haar doctoraat over 'Omgaan met online risico's: op zoek naar coping-strategieën voor kwetsbare jongeren', dat ze schreef in het kader van het onderzoek 'EU Kids Online'. Onderzoeker Joris Van Ouytsel publiceert aan de Universiteit Antwerpen over sexting en werkt er aan een doctoraat over cyberrelationeel geweld bij jongeren.

In mijn mediawijsheidsbeleid vervult het Kenniscentrum Mediawijsheid een centrale rol, zoals u ondertussen weet. Het onderneemt zelf ook verschillende initiatieven omtrent het veilig gebruik van sociale media. Zo volgt het kenniscentrum momenteel het nieuwe Apestaartjarenonderzoek op met een aantal specifieke vragen over sexting en jongeren. Mediaraven vzw, dat steun krijgt vanuit mijn bevoegdheid Jeugd, en LINC vzw, dat steun ontvangt vanuit mijn bevoegdheid Cultuur voor sociaal cultureel volwassenenwerk, stellen de resultaten van dit tweejaarlijks onderzoek naar jongeren en media voor op 12 en 13 mei 2016.

Een tweede initiatief: onder andere met die informatie zal het kenniscentrum samen met Sensoa, dat werkt rond seksuele gezondheidspreventie onder Welzijn, in het najaar een vlaggensysteem voor seksueel getinte situaties uitwerken voor online

situaties. Ze zullen hiervoor ook promotie maken. Ook voor de website voor ouders over media en opvoeding die in oktober online komt, werken deze partners samen.

Een derde initiatief: het kenniscentrum communiceert over dit thema ook al enkele jaren aan intermediairen, dus mensen die werken op het veld. Ze maken daarbij onder andere gebruik van het boek Mediawijs Online en het online dossier 'Liefde op het internet'. Ook in educatieve pakketten die het kenniscentrum maakte of verspreid heeft, komen er aspecten van veilig gebruik van sociale media in relatie tot liefde en seksualiteit aan bod, bijvoorbeeld de 'Wegwijzer sociale media op school', het lessenpakket 'Shut your Facebook' bij de schoolvoorstelling van Bert Gabriëls, tools van derden in de tooldatabank enzovoort.

Naast het kenniscentrum zijn er ook andere organisaties die zich richten op jongeren en hun leefwereld en inzetten op veilig gebruik van sociale media. Jong & Van Zin vzw, dat ondersteund wordt vanuit Jeugd, werkte ondertussen ook een update uit van '(N)iets mis mee?!', het vlaggensysteem toegepast voor jeugdleiders in het jeugdwerk, met enkele online situaties. In de werkvorm 'iPuber' heeft Jong & Van Zin het over imago, weerbaarheid, communicatie en relaties, seksualiteit en je lichaam in de puberteit. Sensoa communiceert dan weer over deze thema's aan jongeren via de website 'Alles over seks'. Sensoa, Jong & Van Zin en Mediaraven werkten samen met De Ambrassade, dat eveneens geniet van steun binnen het beleidsdomein Jeugd, aan informatie op jongerengids.be en in de bijhorende fysieke jongerengids en folders over media, smartphone, seks en relaties. Tot slot heeft Child Focus recent een exploratief onderzoek gevoerd naar de problematiek van tienerpooiers in Vlaanderen. Het concrete doel van het onderzoek spitste zich toe op een plan van aanpak voor de slachtoffers van dit fenomeen. Advies rond veilig omgaan met internet en sociale media zijn in dezen bijzonder nuttig om jongeren tegen deze uitbuiters te beschermen. Child Focus heeft uitgebreide ervaring met het ontwikkelen van jongerengerichte preventietools en geeft aan verder rond deze problematiek te zullen werken. Het kenniscentrum werkt al samen met Child Focus en zal ook over dit thema de dialoog aangaan.

Zoals u ziet, worden er in Vlaanderen al heel wat acties ondernomen omtrent jongeren, seks, relaties en online (sociale) media. Er blijven echter een aantal uitdagingen.

Het is ten eerste belangrijk om voldoende te blijven afstemmen en de inspanningen te coördineren zodat de mogelijke partners niet naast elkaar, maar samen met elkaar werken. Hierdoor kan het bereik en de impact nog hoger komen te liggen.

Ten tweede is het blijven koppelen van seksuele en relationele preventie aan wat er gebeurt op online media, cruciaal. Beide thema's zijn immers specifieke specialisaties, waar verschillende partners elkaar goed kunnen versterken.

Ten derde moeten we onderzoek naar deze thema's blijven stimuleren. Dit kan onder meer via SBO (Strategisch Basisonderzoek) van het Agentschap voor Innovatie door Wetenschap en Technologie (IWT) zoals het onderzoeksproject 'Security and Privacy for Online Social Networks' (SPION) en 'Automatic Monitoring for Cyberspace Applications' (AMiCA), maar ik denk ook aan het Europese 'EU Kids Online'-onderzoek. Het kenniscentrum werkt dagelijks aan deze uitdagingen, die in lijn liggen met de doelstellingen die we in de overeenkomst met hen hebben opgenomen. Ze doen dit wat mij betreft zeker naar behoren.

De voorzitter: De heer Bajart heeft het woord.

Lionel Bajart (Open Vld): Minister, dank u wel voor uw antwoord en de toelichting van de komende initiatieven en plannen van aanpak. Ik wil nog eens benadrukken dat deze Nederlandse resultaten verrassen maar dat ik ervan overtuigd blijf, samen met u, dat we als overheid een rol moeten en kunnen

blijven spelen ten aanzien van jongeren. De survey gaf aan dat 70 procent van de jongeren denkt dat onveilig onlinegedrag zou verminderen als ze beter geïnformeerd zouden zijn. Dat is ook onze kapstok. U verwees naar het afstemmen en coördineren om de impact te vergroten. Dat lijkt mij al bij al bemoedigend en ook het bewijs te zijn van het belang van een goed mediawijsheidsbeleid.

De voorzitter: De heer Vandaele heeft het woord.

Wilfried Vandaele (N-VA): Ik wil me volledig aansluiten bij collega Bajart en beklemtonen dat de mediawijsheid van zeer groot belang is. Met de volgehouden ondersteuning die daarvoor bestaat, zijn we op de goede weg.

De voorzitter: De mensen van het steunpunt Mediawijsheid hebben bij hun bezoek een paar publicaties over dit thema overhandigd, van dezelfde onderzoekers trouwens die u vermeldt. Collega's, ik hoop dat u dat allemaal hebt ontvangen. Mocht dat niet zo zijn, laat me dat dan weten.

De vraag om uitleg is afgehandeld.