



Vlaams
Parlement

ingediend op **41** (2016-2017) – Nr. 8
27 april 2017 (2016-2017)

Verslag

namens de Commissie voor Cultuur, Jeugd, Sport en Media
uitgebracht door Karin Brouwers

over het jaarverslag

van de Vlaamse Ombudsdienst

2016

Samenstelling van de Commissie voor Cultuur, Jeugd, Sport en Media:

Voorzitter: Bart Caron.

Vaste leden:

Cathy Coudyser, Marius Meremans, Ann Soete, Wilfried Vandaele, Miranda Van Eetvelde, Herman Wynants;

Caroline Bastiaens, Karin Brouwers, Sabine de Bethune, Joris Poschet;

Lionel Bajart, Jean-Jacques De Gucht;

Yamila Idrissi, Katia Segers;

Bart Caron.

Plaatsvervangers:

Kathleen Krekels, Bart Nevens, Ludo Van Campenhout, Karl Vanlouwe, Manuela Van Werde, Peter Wouters;

Cindy Franssen, Tinne Rombouts, Koen Van den Heuvel, Johan Verstreken;

Rik Daems, Francesco Vanderjeugd;

Bert Moyaers, Tine Soens;

Imade Annouri.

Documenten in het dossier:

41 (2016-2017) – Nr. 1: Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst

– Nr. 2 tot en met 7: Verslagen

INHOUD

1. Toelichtingen	4
1.1. Bart Weekers, Vlaams ombudsman	4
1.2. Minister Sven Gatz	5
2. Bespreking	6
2.1. Karin Brouwers	6
2.2. Lionel Bajart	7
2.3. Marius Meremans	7
2.4. Sarah Tak, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst	8
2.5. Minister Sven Gatz	8
2.6. Bart Caron	9
Gebruikte afkortingen	10

Op 23 maart 2017 organiseerde de Commissie voor Cultuur, Jeugd, Sport en Media een bespreking over het jaarverslag 2016 van de Vlaamse Ombudsdienst, met Bart Weekers, Vlaams ombudsman, Sarah Tak, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst, en Sven Gatz, Vlaams minister van Cultuur, Jeugd, Media en Brussel.

1. Toelichtingen

1.1. Bart Weekers, Vlaams ombudsman

Bart Weekers licht toe dat de Vlaamse Ombudsdienst jaarlijks een jaarverslag en een klachtenboek presenteert. De verzoeningsresultaten die de ombudsdienst boekt binnen de bevoegdheidsdomeinen Cultuur en Jeugd hebben vaak raakvlakken met andere beleidsdomeinen, bijvoorbeeld wanneer een jeugdbeweging een openbare weg wil gebruiken voor een evenement of wanneer een buurtbewoner van een jeugdhuis een klacht heeft over omgevingslawaaï.

Het jaarverslag 2016 staat in het teken van de klachtendiensten. Bart Weekers verduidelijkt hun werking. De evolutie is gestart met het Klachtendecreet in 2001. Dit jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst bevat voor het eerst meteen ook rechtstreeks in het parlementaire document de bundeling van het werk van de klachtendiensten. Zo is nu het jaarverslag van de ombudsman een parlementair document van 1000 bladzijden betreffende 60.000 klachten. De ombudsdienst wil hulde brengen aan en coach zijn voor de klachtendiensten. Onvrede lost men best zo dicht mogelijk bij de kern op. De ombudsdienst komt in actie wanneer de problemen ter plaatse niet opgelost raken. De klachtendiensten doen hun werk en boekten 2600 verzoeningsresultaten. De ambitie is om er nog veel meer te boeken. De taak van de ombudsdienst is ook om te benoemen waar het nog beter kan.

Binnen de bevoegdheidsdomeinen Cultuur en Jeugd zijn er relatief gezien minder klachten. De ervaring leert dat deze actoren op een andere manier met onvrede omgaan. Grote organisaties bewandelen niet vaak de weg naar de ombudsman.

Binnen het bevoegdheidsdomein Media is het klachtenrapport van de VRT belangrijk. In grote lijnen is de ombudsdienst hierover erg tevreden. De klachtencoördinator binnen de VRT gebruikt ook de termen bemiddeling en verzoening. Bart Weekers geeft het voorbeeld van een televisie-uitzending over sigarettensmokkel waarbij het controleteam van de belastinginspectie vertrekt vanop de parking van een bepaald bedrijf dat in beeld komt. De klacht van het bedrijf was dat het op die manier in de beeldvorming wordt geassocieerd met sigarettensmokkel. De klachtendienst van de VRT heeft ervoor gezorgd dat via de regionale media een artikel is verschenen waarin de VRT duidelijk meldt dat het filmen op die parking volledig toevallig was omdat de controleactie daar vertrok. Het bedrijf was erg dankbaar voor dit artikel. Dit is volgens de ombudsman een kleine, maar betekenisvolle anekdote over hoe de VRT omgaat met klachten.

De ombudsdienst heeft de bedenkingen bij de klachten verzameld in een passage in het jaarverslag over Cultuur, Jeugd en Media. Dit gaat vooral over het klachtenverslag van de VRT. Onderzoeker Annelies D'Espallier heeft samen met de VRT een aantal aspecten van genderexpressie en -identiteit besproken en hierover een bijdrage geleverd aan het jaarverslag.

De nieuwsdienst van de VRT heeft in de loop van 2016 een aantal keren contact gehad met de ombudsdienst. In april 2017 zal er een ombudsman van de nieuwsdienst worden aangesteld. Bart Weekers juicht elk initiatief om onvrede beter te behandelen toe. Bij de huidige klachtenbehandeling rond onvrede over de nieuwsdienst – van de 800 klachten waren er meer dan 250 over beroepsethi-

sche zaken – wordt er tot nu toe te veel eenzijdig ingezoomd op het gelijk van de nieuwsdienst. De ombudsman ziet liever een klachtenbehandeling die relationeel is en gericht is op leren uit klachten en onvrede.

Bart Weekers is de algemene ombudsman van Vlaanderen, de Vlaamse overheid en alle Vlaamse overheidsprocessen. In het pakket van de Vlaamse Ombudsdienst zitten de diensten van de Vlaamse Regering en de traditionele overheidsdiensten, die een vlotte samenwerking hebben met de ombudsdienst, en een aantal diensten met specifieke statuten.

Bart Weekers vermeldt een klokkenluiderszaak binnen het wetenschappelijk onderzoek in de medische sector binnen de UGent. De ombudsman heeft zich hierbij omringd met de nodige medische expertise om hierover met kennis een uitspraak te kunnen doen. Deze aanpak wordt gehanteerd voor de specifieke diensten, ook bijvoorbeeld door de journalisten van de VRT. Zij hebben een uitermate delicate taak en zijn omringd door tal van toezichtsorganen. De ombudsman houdt hiermee rekening maar blijft erop staan dat de ombudsman ook na april 2017 de ombudsman van de hele VRT blijft, inclusief de nieuwsdienst.

De voorbije jaren had de ombudsdienst interventies over de discussiefora op de website www.dereactie.be. Samen met de nieuwsdienst werd een aantal zaken verijnd. De ombudsdienst heeft een aantal aanbevelingen geformuleerd over hoe men kan omgaan met bepaalde reacties op een forum. In het klachtenrapport van de VRT leest de ombudsman dat de discussiefora gesloten zijn. Het probleem lijkt op deze manier opgelost, maar deze evoluties hebben een invloed op de onvrede.

In het verleden heeft de ombudsman ook samengewerkt met de VRT omtrent klachten over het al dan niet op tijd starten van een opname van een digicorder. De ombudsman vindt het soms merkwaardig hoe een kijker reageert. Het programma De Afspraak houdt zich niet altijd aan de uitzendingen. Dit heeft tot gevolg dat heel wat digicorders later op de avond niet een programma kunnen starten.

Een andere passage in het jaarverslag betreft onderaanneming. De overheid moet zorgen voor regie en rechtsbescherming. De VRT werkt vaak samen met private partners die deel uitmaken van het proces. De burger verwacht dat hij niet als een klant wordt behandeld. Een burger heeft andere rechten dan een klant. Volgens de ombudsman mag de VRT meer verantwoordelijkheid opnemen inzake reclameboodschappen. Hij geeft het voorbeeld van een spot over diabetes die culpabiliserend werkte. Dankzij de tussenkomst van de klachtendienst is deze spot onmiddellijk stopgezet, met respect voor de nodige procedures.

Onder het hoofdstuk Integriteit meldt Bart Weekers dat hij ervaart dat de ombudsdienst goed kan samenwerken met de VRT. Hij heeft vastgesteld dat er verschillende mechanismen bestaan bij de VRT die renderen. Hij vertrouwt erop dat dat zo zal blijven in de komende maanden en jaren.

1.2. Minister Sven Gatz

Sven Gatz, Vlaams minister van Cultuur, Jeugd, Media en Brussel, merkt op dat de laatste bespreking van het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst voor de beleidsdomeinen Cultuur, Jeugd en Media dateert van 2004. Daarom gaat hij in op de zaken die sindsdien verbeterd zijn. Binnen de administratie werden er binnen het departement nieuwe aanspreekpunten voor klachten gecreëerd. Er is ook een heroriëntatie van het klachtenmanagement. Het departement heeft

bijkomende inspanningen gedaan om op een goede manier om te gaan met de klachtenprocedures.

Het merendeel van de gerapporteerde klachten in dit onderdeel gaat traditioneel over de VRT. Het aantal klachten is groot. De recente onderzoeken geven duidelijk aan dat er een positieve betrokkenheid is van de Vlaming bij de openbare omroep. Een aantal resultaten van wetenschappelijk onderzoek spreekt meer specifiek de onpartijdigheid van de nieuwsdienst tegen. De minister somt drie onafhankelijke onderzoeken over de onpartijdigheid op die werden gevoerd in 2015: een stakeholdersonderzoek gevoerd door de VUB, een onderzoek bij experts door de Universiteit Antwerpen en een onderzoek bij mediagebruikers door WHY5 Research. Deze tonen een erg genuanceerd beeld. De minister noemt ook de toepassing van de deontologische code binnen en door de VRT en de mogelijkheid tot verdere doorverwijzing van klachten naar de Raad voor de Journalistiek.

Het klachtenmanagement bij de VRT wordt regelmatig geëvalueerd en herzien. In 2016 is er uitgebreid marktonderzoek gedaan met het oog op de modernisering van het ondertussen tien jaar oude klantregistratiesysteem van klachten. In het voorjaar van 2017 zal een nieuw klantregistratiesysteem worden ingevoerd met enkele sterke verbeteringsacties. Met het nieuwe registratiesysteem zal het mogelijk zijn om, via een geïntegreerde tool, klachten die geformuleerd zijn via de sociale media zoals Facebook en Twitter te monitoren, rechtstreeks binnen te trekken, te registreren en als een volwaardige klacht een-op-een te behandelen. Hiermee geeft de VRT een antwoord op de vraag om uitleg die op 10 maart 2016 door Wilfried Vandaele in het Vlaams Parlement aan de minister is gesteld over de aanpak van klachten via sociale media (*Vragen om uitleg* VI.Parl. 2015-16, nr. 1390/1).

Uit de waarderingsmonitor van het klantcontactsysteem is gebleken dat de mediagebruiker het niet waardeert dat er met een noreplysysteem wordt gewerkt. Vanuit het nieuwe systeem zal er niet meer worden gewerkt met een no-reply en krijgt de klant de mogelijkheid om meteen te reageren op een antwoord van de klachtencoördinator zonder opnieuw een klantfiche te moeten invullen.

Nieuwe reacties zullen automatisch gekoppeld kunnen worden aan eerdere klantcontacten via alle mogelijke kanalen – mail, webformulier, brief, telefoon – zodat een volledige klanthistorie van klagers beschikbaar is voor de klachtenbehandelaar. Hierdoor kunnen klachten accurater worden behandeld en stalkers uit het systeem worden gefilterd.

De klachtenbehandeling, zowel binnen het Departement Cultuur, Jeugd en Media als bij de openbare omroep, wordt alsmaar professioneler. Men wendt de expertise aan om een snelle, proactieve en oplossingsgerichte aanpak zoveel mogelijk te garanderen.

2. Bespreking

2.1. Karin Brouwers

Karin Brouwers deelt de mening dat er bij het jaarverslag van de VRT weinig of nooit wordt ingegaan op klachten omtrent de nieuwsdienst. De aanstelling van een eigen ombudsman biedt hopelijk verbetering in de komende jaren. Ze kijkt hier met veel belangstelling naar uit. Door de beschikbaarheid van e-mail en sociale media krijgt men automatisch veel meer klachten dan twintig jaar geleden. Een selectie van de klachten moet gebeuren.

Als kijker ergert Karin Brouwers zich ook aan lastminutewijzigingen in programmering. Met de recente ontwikkeling van VRT NU kunnen gelukkig heel wat programma's herbekeken worden. Ze stelt tevreden vast dat er verder naar oplossingen wordt gezocht.

De VRT heeft bepaalde taken uitbesteed aan de Var. Zij hoort hier weinig over en het jaarverslag van de Var geeft weinig informatie. De Jury voor Ethische Praktijken inzake reclame vult een belangrijke rol.

Ze is tevreden dat de discussiefora bij de VRT en andere media gesloten zijn. Men leert steeds beter omgaan met de sociale media en onlinecommunicatie.

Ze dankt de ombudsman voor zijn werk rond klachtenbehandeling. Ze merkt dat er doorheen de jaren verbeteringen komen.

2.2. Lionel Bajart

Lionel Bajart uit op zijn beurt zijn appreciatie voor het werk van de ombudsman.

Het aantal klachten binnen de beleidsdomeinen Cultuur, Jeugd en Media ligt laag, uitgezonderd de klachten over de VRT. Dit weerspiegelt de betrokkenheid van mensen bij de openbare omroep. Het hoge aantal klachten betreffende de nieuwsdienst was gezien de gebeurtenissen van een jaar geleden niet helemaal onverwacht. De mediagebruiker neemt vandaag de dag gemakkelijker contact op met de openbare omroep en dient daarbij vaker klachten in. Ondanks de stijging van het aantal klachten worden er geen wachtrijen gecreëerd. Gemiddeld duurt de afhandeling van een klacht 24 uur. De VRT wil een voortrekkersrol spelen in het behandelen van de contacten en de klachten via de sociale media. Dit is volgens Lionel Bajart een positieve tendens en een teken dat de digitale shift volop aan de gang is.

Er is sprake van weinig klachten over de VRT die via andere instanties binnenkomen, met name een tiental klachten via het kabinet van de minister en een beperkt aantal via de Vlaamse Ombudsdienst. Hij vraagt meer concretisering bij deze cijfers. De Vlaamse ombudsman kan worden aangesproken wanneer men het niet eens is met de afhandeling van klachten. Zijn de klachten die binnengekomen zijn bij de Vlaamse Ombudsdienst voornamelijk van deze aard of stappen mensen ook rechtstreeks naar de Vlaamse ombudsman?

De Vlaamse ombudsman betreurt dat er weinig informatie en geen inhoudelijke analyse wordt gegeven over en van de klachten over de nieuwsdienst. Lionel Bajart vraagt naar de reden hiervoor. In tegenstelling tot bij andere klachten, wordt de Vlaamse ombudsman niet vermeld als aanspreekpunt voor klachten over de nieuwsdienst. De VRM en de Raad voor de Journalistiek hebben hierin een expliciete bevoegdheid. Hij vraagt of de ombudsman meent dat er toch meer informatie moet worden gegeven.

Hij las dat de Vlaamse ombudsman het initiatief van een eigen ombudsdienst van de VRT-nieuwsdienst verwelkomt. Lionel Bajart vraagt of de Vlaamse ombudsman hierin betrokken is.

2.3. Marius Meremans

Marius Meremans vindt het aantal klachten over de nieuwdienst van de VRT een belangrijke zaak. Indien er een teneur is waar te nemen dat sommige klachten niet voldoende uitgebreid worden behandeld, hoopt hij op termijn een duidelijk effect van de nieuwe ombudsdienst te kunnen waarnemen. Als er voor een betekenisvol aantal klachten geen goede opvolging gebeurt, vreest hij dat de

mensen zullen afhaken en zich zullen afvragen waarom ze voor de openbare omroep moeten betalen. Er moet worden gezocht naar een goed evenwicht. Hij meent dat de VRT dit op een goede manier aanpakt en hoopt hierover volgend jaar resultaten te zien.

2.4. Sarah Tak, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst

Sarah Tak gaat in op de cijfers en beaamt dat bijna elke Vlaming in contact komt met de VRT. Op basis van de klantencontacten meet de ombudsdienst af hoeveel klachten kunnen worden verwacht. In 2016 heeft de VRT 4820 klachten rechtstreeks ontvangen. De Vlaamse Ombudsdienst ontving slechts 16 klachten in het afgelopen jaar. Hiervoor kunnen verschillende redenen worden aangehaald. De VRT heeft zelf een uitgebreid kwaliteitscontrolesysteem inclusief de hoofdredactie, de redactieraad, de deontologische adviesraad en andere interne spelers. Veel klachten worden ook afgeleid naar externe partners, met name de VRM en de Raad voor de Journalistiek. De VRT uit elk jaar de ambitie om de beste leerling van de klas te zijn op het gebied van klachtenbehandeling. Sarah Tak beaamt de voortrekkersrol van de VRT hierin. De klantendienst van de VRT heeft een performant systeem en reageert op klachten met een bewonderenswaardige correctheid en geduld.

De vraag werd gesteld hoe de klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst terechtkomen. Er is een nulde lijn, met name de diensten zelf waar mensen met vragen en opmerkingen terecht kunnen. Er is een eerstelijnsklachtensysteem waarbij elke Vlaamse overheidsdienst een klachtenmanager heeft aangesteld. In deze eerste lijn wordt er een oplossing gezocht voor een klacht. Pas als mensen niet akkoord zijn met het antwoord dat ze in eerste lijn ontvangen, worden ze doorverwezen naar de Vlaamse Ombudsdienst in tweede lijn. Het lage aantal klachten over de VRT bij de ombudsdienst is een indicatie dat er ook bij de VRT in eerste lijn vaak een oplossing wordt gevonden.

De Vlaamse Ombudsdienst voert een constructieve dialoog met de ombudsdienst van de VRT. Sarah Tak verwacht voor de toekomst dat ieder zijn rol en plaats hierin zal vinden.

2.5. Minister Sven Gatz

Minister *Sven Gatz* antwoordt dat het kabinet een à twee klachten per week ontvangt met betrekking tot de VRT. Dit betekent een honderdtal klachten per jaar. Deze klachten worden behandeld door de klachtendienst. Het kabinet formuleert een antwoord op basis van wat de klachtendienst aanlevert. Afhankelijk van de aard van de vraag kan er een doorverwijzing gebeuren naar de VRM of naar de Jury voor Ethische Praktijken inzake reclame.

De minister is er zich van bewust dat er een betekenisvol aantal klachten is over de VRT. Naar aanleiding van de nieuwe beheersovereenkomst liet de minister een studie uitvoeren over de appreciatie van de Vlaming ten aanzien van de VRT. De appreciatie was licht gedaald in vergelijking met vijf jaar geleden, maar was nog altijd zeer hoog. De verhouding van de appreciatie ten aanzien van het aantal klachten is nog steeds positief. Hij beaamt echter wat de ombudsman gezegd heeft. Elke klacht moet zo goed mogelijk worden beantwoord. In veel gevallen biedt het antwoord soelaas, en in sommige gevallen niet en dan treedt de Vlaamse Ombudsdienst in werking.

Hij concludeert dat klachten ernstiger worden genomen en professioneler worden beantwoord. Dit is een duidelijke vooruitgang in vergelijking met vroeger.

2.6. Bart Caron

Bart Caron sluit af met de opmerking dat het een waardevolle zaak is dat de VRT een eigen ombudsdienst uitbouwt. Tim Pauwels, die zelf een schermgezicht is, zal deze functie bekleden. Dit zal een kwalitatievere behandeling garanderen. Bart Caron vraagt nog aan de Vlaamse Ombudsdienst of dit een groot effect zal hebben op de eigen werking.

Bart Weekers denkt dat dit geen groot effect zal hebben op de werking van de Vlaamse Ombudsdienst. In vergelijking met andere media, staat de VRT een heel stuk verder in klachtenbehandeling. In het verleden was er een ombudsman bij De Standaard, maar met de persoon is de ombudswerking ook verdwenen. Dit is een typerend voorbeeld van het verschil tussen private en publieke diensten. Hij juicht de stap naar de nieuwsdienstombudsman zeker toe, maar de Vlaamse Ombudsdienst blijft waakzaam.

Bart Caron deelt de mening dat het jammer is dat De Standaard de ombudswerking heeft opgedoekt. Hij vond het interessant om te lezen hoe men een klacht kon veralgemenen om zaken zichtbaar en maatschappelijk bespreekbaar te maken. Het zou een goede zaak zijn moest de VRT een goede klachtenbehandeling intern verzekeren, en daarover op een gelijkaardige manier schrijven op de nieuwssite door vraagstellingen te aggregeren en verdere beschouwingen te geven.

Bart CARON,
voorzitter

Karin BROUWERS,
verslaggever

Gebruikte afkortingen

UGent	Universiteit Gent
Var	Vlaamse Audiovisuele Regie
VRM	Vlaamse Regulator voor de Media
VRT	Vlaamse Radio- en Televisieomroeporganisatie
VUB	Vrije Universiteit Brussel