

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 372
van **ORRY VAN DE WAUWER**
datum: 8 september 2017

aan **SVEN GATZ**
VLAAMS MINISTER VAN CULTUUR, MEDIA, JEUGD EN BRUSSEL

VRT - Klachten met betrekking tot diversiteit

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

1. Hoeveel en wat voor klachten liepen er afgelopen jaar binnen bij de VRT of andere diensten (bijvoorbeeld Vlaamse Ombudsdienst) over diversiteit in de zin van gender, afkomst, geaardheid, ... bij de openbare omroep?
2. Wat wordt er met dergelijke klachten gedaan vanuit de VRT en vanuit de administratie?

ANTWOORD

op vraag nr. 372 van 8 september 2017

van **ORRY VAN DE WAUWER**

Ik heb in verband met uw vragen elementen van antwoord opgevraagd bij de VRT.

1. In 2016 ontving de VRT-klantendienst 17 gegronde klachten.

Deze handelden over verschillende thema's, waaronder:

- het gebruik van de juiste woorden met betrekking tot bevolkingsgroepen;
- het genderonevenwicht in sommige programma's;
- de aandacht voor doven en Vlaamse Gebarentaal in het aanbod van de VRT;
- de toegankelijkheid van het aanbod;
- ...

Daarnaast ontving de VRT-klantendienst nog 83 klachten over de ondertiteling van het VRT-aanbod. Deze klachten hadden voor het merendeel geen betrekking op toegankelijkheid van het VRT-aanbod an sich.

De meeste ondertitelingsklachten waren eerder van technische aard (zoals over de comptabiliteit van de digi-toestellen van de providers met het VRT-signaal) of hadden betrekking op het stopzetten van het Teletekst-aanbod (waarbij verschillende gebruikers verkeerdelijk dachten dat ook het ondertitelaanbod dat loopt via Teletekst zou stopgezet worden).

Voor het antwoord op de vraag m.b.t. de klachten die bij de Vlaamse ombudsman zijn toegekomen vraag verwijzen we naar het jaarverslag van de Vlaams Ombudsman. Het jaarverslag wordt – naar parlementaire traditie - voorgesteld op de woensdag voor de Paasvakantie, dit jaar op 8 maart 2017. Dat verslag zal een antwoord bieden op de gestelde vragen, aangezien het jaarverslag over de tweedelijnsklachtenbehandeling door de ombudsman zelf, meteen ook het klachtenboek omvat, dat verslag geeft van de klachtenbehandeling op de eerste lijn. Indien er naar aanleiding van de cijfers opgenomen in het jaarverslag nog onduidelijkheden zouden zijn, staat de Vlaamse Ombudsdienst ter beschikking om verdere vragen te beantwoorden, zo lieten ze me weten.

2. Diversiteit is voor de VRT zeer belangrijk. Het is de taak van de publieke omroep om een afspiegeling te zijn van de samenleving. Diversiteit is daarvan een belangrijk onderdeel. De VRT probeert die zo goed mogelijk te vertalen bij alle aanbodsmerken en op alle beschikbare platformen. Dat gebeurt in alle diversiteitsdomeinen zoals gender, beperking en afkomst.

De VRT beschouwt klachten als een opportuniteit om haar dienstverlening te verbeteren.

Klachten worden door de klachtencoördinator in principe doorgestuurd naar programmamakers en productiehuisen. In overleg met de coördinator diversiteit worden de ontwerpantwoorden bekeken en een definitief antwoord geformuleerd en verstuurd naar de klager. Waar zich meer structurele problemen aandienen (bijvoorbeeld inzake toegankelijkheid) zal de diversiteitscoördinator deze meenemen in de periodieke actieplannen. Zij onderhoudt ook contacten met verschillende organisaties die werken rond diversiteit.

Opmerking: Bij programma's van de VRT-nieuwsdienst worden de klachten ook bekeken met respect voor de journalistieke onafhankelijkheid.

De diversiteitsklachten uit 2016 hadden ook directe gevolgen. Enkele voorbeelden:

- De VRT-netten hebben nu duidelijk meer aandacht voor de prestaties in de vrouwensporten.
- De medewerkers worden gestimuleerd om meer rekening te houden met het meer zichtbaar te maken van diversiteit in de programma's.
- Naar aanleiding van de klachten over Teletekst overlegde de klantendienst met VRT-technici. Als gevolg daarvan komen kijkers die hun teletekstsignaal inschakelen direct op pagina 888 (de ondertitelpagina) in plaats van (de voortaan lege) startpagina 100.