

Vragenlijst voor het verslag 2008 over uw klachtenmanagement

naam van uw dienst: Vlaams Ministerie van Cultuur, Jeugd, Sport en Media

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	40

Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	40
	meer dan 45 dagen:	
	gemiddelde:	

Aantal onontvankelijke klachten:	24
----------------------------------	----

Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	
	Meer dan een jaar voor indiening:	
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	
	Kennelijk ongegrond:	
	Geen belang:	
	Anoniem:	19
	Beleid en regelgeving:	5
	Geen Vlaamse overheid:	

	Interne personeelsaangelegenheden:	
--	------------------------------------	--

Aantal ontvankelijke klachten:	16
---------------------------------------	----

Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	4
	deels gegrond:	6
	ongegrond:	6

Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	9
	deels opgelost:	1
	onopgelost:	

Voor de verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnormen, kunt u hieronder kiezen tussen een verdeling volgens de **vereenvoudigde** lijst van ombudsnormen of een verdeling volgens de **volledige** lijst van ombudsnormen ([zie bijlage 1](#)). Uiteraard hoeft u slechts één lijst in te vullen.

Vereenvoudigde lijst	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	5
Onvoldoende bereikbaarheid:	1
Onheuse bejegening:	3
Andere:	1

Volledige lijst	
	Aantal
Overeenstemming met het recht:	
Afdoende motivering:	
Gelijkheid en onpartijdigheid:	
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen:	
Redelijkheid en evenredigheid:	
Correcte bejegening:	
Actieve dienstverlening:	
Deugdelijke correspondentie:	
Vlotte bereikbaarheid:	
Doeltreffende algemene informatieverstrekking:	
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid:	
Redelijke behandeltermijn:	

Efficiënte coördinatie:	
Respect voor de persoonlijke levenssfeer:	

De gegevens hieronder over de **drager** en het **kanaal** van de klachten zijn **facultatief** in te vullen

Aantal klachten volgens de drager	brief:	10
	mail:	9
	telefoon:	
	fax:	
	bezoek:	19

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	39
	via kabinet:	
	via Vlaamse ombudsdienst:	1
	via georganiseerd middenveld:	
	andere kanalen:	

2. Inhoud van de klachten

Kunt u de klachten indelen in inhoudelijke categorieën?

Geef per categorie:

- het aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten;
- het aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste (gegronde) klachten;
- het aantal (deels) gegronde klachten per toegepaste ombudsnorm.

Aantal klachten per inhoudelijke categorie

Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media	
• Diensten van het Secretariaat-generaal	2
• Domeincoördinatie	
• Afdeling Beleid en Beheer	1
• Managementondersteunende Diensten	
Agentschap Kunsten en Erfgoed	
• Diensten van de administrateur-generaal	
• Afdeling Kunsten	2
• Afdeling Erfgoed	2
• Koninklijk Museum voor Schone Kunsten, Antwerpen (KMSKA)	24
• Kasteel van Gaasbeek	5
• Frans Masereel Centrum	
• KANTL	
• Alden Biesen	4
Agentschap Sociaal-Cultureel Werk voor Jeugd en Volwassenen	
• Diensten van de administrateur-generaal	
• Afdeling Jeugd	
• Afdeling Volksontwikkeling en Lokaal Cultuurbeleid	
Totaal Vlaams Ministerie van Cultuur, Jeugd, Sport en Media	40

Aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten

	Gegronnd	Deels gegronnd	Ongegronnd
Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media			

Media			
• Diensten van het Secretariaat-generaal		1	1
• Domeincoördinatie			
• Afdeling Beleid en Beheer			
• Managementondersteunende Diensten			
Agentschap Kunsten en Erfgoed			
• Diensten van de administrateur-generaal			
• Afdeling Kunsten			
• Afdeling Erfgoed			
• Koninklijk Museum voor Schone Kunsten, Antwerpen (KMSKA)		2	3
• Kasteel van Gaasbeek	2	1	2
• Frans Masereel Centrum			
• KANTL			
• Alden Biesen	2	2	
Agentschap Sociaal-Cultureel Werk voor Jeugd en Volwassenen			
• Diensten van de administrateur-generaal			
• Afdeling Jeugd			
• Afdeling Volksontwikkeling en Lokaal Cultuurbeleid			
Totaal Vlaams Ministerie van Cultuur, Jeugd, Sport en Media	4	6	6

NVT: Niet van toepassing

Aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste klachten

	Opgelost	Deels opgelost	Onopgelost
Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media			
• Diensten van het Secretariaat-generaal	1		
• Domeincoördinatie			

• Afdeling Beleid en Beheer			
• Managementondersteunende Diensten			
Agentschap Kunsten en Erfgoed			
• Diensten van de administrateur-generaal			
• Afdeling Kunsten			
• Afdeling Erfgoed			
• Koninklijk Museum voor Schone Kunsten, Antwerpen (KMSKA)	2		
• Kasteel van Gaasbeek	3		
• Frans Masereel Centrum			
• KANTL			
• Alden Biesen	3	1	
Agentschap Sociaal-Cultureel Werk voor Jeugd en Volwassenen			
• Diensten van de administrateur-generaal			
• Afdeling Jeugd			
• Afdeling Volksontwikkeling en Lokaal Cultuurbeleid			
Totaal Vlaams Ministerie van Cultuur, Jeugd, Sport en Media	9	1	

NVT: Niet van toepassing

3. Klachtenbeeld 2008

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2008.

Het klachtenrapport 2008 van het Vlaams Ministerie van Cultuur, Jeugd, Sport en Media omvat een overzicht van klachten die gericht zijn aan het Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media en de intern verzelfstandigde agentschappen Kunsten en Erfgoed en Sociaal-Cultureel Werk voor Jeugd en Volwassenen. Zoals jaarlijks blijkt ook nu weer dat de meeste klachten gericht zijn tegen de buitendiensten van de Vlaamse overheid en niet tegen het hoofdbestuur. Deze buitendiensten hebben vanuit hun specifieke opdracht veel meer met het grote publiek te maken. Vanuit deze publieksgerichte functie hebben zij meer contact met de burger.

Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media

afdeling Beleid en Beheer

Iemand diende klacht in wegens een afwijzing van een subsidieaanvraag voor eenmalige infrastructuurwerken aan de jeugdaccomodaties bij voetbalclubs. Deze klacht is onontvankelijk omwille van het feit dat ze gaat over een beslissing in het kader van regelgeving. Dat werd ook zo meegedeeld aan de klager. De desbetreffende diensten blijven bij hun argumenten voor niet-toekenning van de subsidie en hebben de klager gewezen op de bestaande beroepsprocedure.

Medisch Verantwoord Sporten

Een controlearts klaagde enerzijds over zijn niet-opneming in de pool van controleartsen en anderzijds over het niet ontvangen van een uitnodiging voor de verplichte navormingsactiviteit voor controleartsen. Deze klacht is deels gegrond: het eerste aspect van zijn klacht is ongegrond omdat hier de procedures van de regelgeving gelden, het tweede aspect is gegrond.

Een tweede klacht betrof het aantal dopingcontroles in de nevenbonden van het wielrennen. Deze klacht is ongegrond omdat de indiener er onterecht vanuit ging dat er nooit dopingcontroles gebeuren in de nevenbonden van het wielrennen.

Kunsten en Erfgoed

Het hoofdbestuur van Kunsten en Erfgoed heeft in 2008 4 klachten behandeld. Deze waren echter alle onontvankelijk vermits deze gericht waren tegen een beslissing in het kader van regelgeving op het vlak van het kunsten- en erfgoedbeleid in Vlaanderen.

Koninklijk Museum voor Schone Kunsten Antwerpen (KMSKA)

2 klachten handelen over de hoofddoek van kassamedewerkster. Deze klachten zijn ongegrond vermits het KMSKA een instelling van de Vlaamse overheid is en hier geen beperkingen gelden op uitingen van religieuze en levensbeschouwelijke overtuigingen voor alle personeel dat in contact komt met publiek. Dit is wel het geval voor de stadsdiensten van stad Antwerpen. Dit werd ook zo meegedeeld aan de klagers.

Een klacht ging over het beperkt aantal nieuwe aanwinsten en over het gebouw tegenover KMSKA. Deze klacht werd als ongegrond beschouwd omdat ze enerzijds handelt over het aankoopbeleid (en dus niet over de dienstverlening) en anderzijds over een gebouw dat niets te maken heeft met KMSKA. Aan de klager is geantwoord dat de huidige prijzen op de kunstmarkt het niet mogelijk maken om veel grote aankopen te financieren en dat het KMSKA zich niet kan uitspreken over de esthetiek van het gebouw ertegenover.

Een klacht over de behandeling van een groep aan de kassa was deels gegrond. Volgens de klager verliep de ontvangst aan de kassa niet goed. De klachtenbehandelaar heeft zich uitgebreid geïnformeerd bij de medewerker in kwestie en deze bediende gewezen op de absolute noodzaak van een klantvriendelijke en professionele houding tegenover bezoekers van het museum. Aan de klager is meegedeeld dat KMSKA er al het nodige aan doet om dit soort incidenten in de toekomst te vermijden.

Een klacht over de bereikbaarheid van het museum voor mindervaliden is deels gegrond. Het gebouw is wel degelijk toegankelijk voor mindervaliden. Daarvoor is er een aparte ingang zonder trappen voorzien waar mindervalide bezoekers kunnen aanbellen. Ondertussen zijn er trapleuningen geplaatst aan de gewone trappen. Bij de verbouwing van het museum zullen de faciliteiten nog verbeterd worden.

Het KMSKA heeft ook een 19-tal klachten ontvangen in het gastenboek dat aan de kassa ligt. Door deze mee op te nemen in het rapport 2008 kan dit de indruk wekken dat er veel meer klachten zijn dan vroeger. Het leek ons echter opportuun deze toch mee te nemen in het rapport. Doordat alleen de klachten worden opgenomen, zou dit een vertekend beeld kunnen geven van de dienstverlening van KMSKA. Het gastenboek bevat echter ook heel wat schouderklopjes, positieve berichten en aanbevelingen.

De identiteit van de klager is niet bekend. Deze klachten zijn dan ook onontvankelijk. Niettemin worden deze klachten/meldingen ter harte genomen en probeert het museum eraan tegemoet te komen. De onderwerpen van de berichten gaan over het licht in de zalen, de hoofddoek van een kassamedewerker, de klimaatregeling in de zalen, de staat van een kunstwerk, de taal van de labels bij de werken, de ophanging van schilderijen, een aantal tekortkomingen bij tijdelijke tentoonstellingen (het geluid van videofragmenten, de selectie van de werken, het afstellen van een projector), het aantal rustpunten (banken) in de zalen, het ontbreken van een kunstwerk als postkaart in de shop, de aanwezigheid van banieren aan de voorkant van het museum, de wachtrij aan de kassa, gebrekkige informatie aan de kassa.

Kasteel van Gaasbeek

Twee klachten handelen over het feit dat bezoekers hun ontevredenheid uitten over de uitleg die ze kregen van suppoosten bij bepaalde museumstukken. Deze klachten zijn ongegrond vermits de hoofdtaak van suppoosten is de zalen te bewaken. Als bezoekers meer uitleg willen, kunnen ze altijd een gids vragen voor een rondleiding of een brochure of gids kopen. Dit werd ook zo meegedeeld aan de bezoekers. Desalniettemin heeft het Kasteel van Gaasbeek meer informatie bij de museumstukken aangebracht en bepaalde infobrochures aan een lager tarief aangeboden.

Een klager vroeg een rechtzetting van een onvriendelijke verwijzing naar het Openluchtmuseum in Bokrijk. In een schriftelijke reactie werd hieromtrent begrip getoond en werd een rechtzetting beloofd in een nieuwsbrief.

Een klacht handelde over het toegangstarief voor volwassenen en de lange wachttijd aan de kassa. De bezoekers vonden het tarief te hoog terwijl volgens hen andere bezoekers waren binnengekomen zonder te betalen. Daarom twijfelden de klagers het evenement 'Kerst op het kasteel' bij te wonen. Het Kasteel van Gaasbeek heeft begrip getoond en zich verontschuldigd. Het kasteel zal voor de editie 2009 extra kassarimte en meer controle voorzien. De klagers werd ook een glaasje aangeboden ter compensatie.

Iemand beklagde zich over het feit dat een bepaalde voorstelling angstaanjagend was voor zijn kleindochter. In een schriftelijk antwoord is de voorstelling cultureel gekaderd en heeft het kasteel zijn verontschuldigen aangeboden.

Alden Biesen

Een klacht handelde over de onvriendelijke ontvangst door een personeelslid en onvoldoende mogelijkheden voor bezoek met groepen. Er werd een nieuw voorstel uitgewerkt en de groep was daarmee tevreden.

Buurtbewoners klagen over overlast op de parking. De wachters van Alden Biesen gaan 2 maal per nacht kijken op de parking. Bij verdachte aanwezigheden nemen ze dadelijk contact op met de politie. Er is een overlegvergadering gepland met de gemeente, Alden Biesen, de buurtbewoners en de afdeling Gebouwen.

Een bezoeker klaagde over de onvriendelijke ontvangst in het Gasthuis. De uitbater heeft zijn verontschuldigen aangeboden.

Een deelnemer van de Kerst in het Kasteel uitte zijn ongenoegen over laattijdige info. De organisator van de kerstmarkt had al telefonisch contact gehad met de standhouder. Dit voorval is intussen uitgeklaard.

4. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?
Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

De verschillende afdelingen/entiteiten/buitendiensten van het Vlaams Ministerie van Cultuur, Jeugd, Sport en Media nemen de klachten die ze ontvangen ter harte en proberen deze zo goed mogelijk op te lossen. Ze proberen ook steeds conclusies te trekken uit deze klachten en de dienstverlening naar de klant/de burger op basis daarvan te verbeteren.

Doordat in de loop van 2008 een aantal nieuwe klachtenbehandelaars en –coördinatoren zijn aangesteld is de rapportage van de klachten niet altijd even accuraat gebeurd. Enerzijds omdat de klachtenbehandeling vaak een nieuwe materie was. Anderzijds ook omdat niet iedereen toegang heeft tot het registratiesysteem voor klachten.

Daarom is het een aandachtspunt voor 2009 om de coördinatoren en behandelaars (nogmaals) wegwijs te maken in het Klachtendecreet en ervoor te zorgen dat zo veel mogelijk van hen toegang hebben tot het klachtenregistratiesysteem.

Koninklijk Museum voor Schone Kunsten Antwerpen (KMSKA)

Elke klacht wordt ter harte genomen en voor elke klacht worden, indien nodig, verschillende partijen gehoord. Indien er een klacht binnenkomt over de slechte werking van een bepaalde persoon / afdeling / procedure van het KMSKA, dan wordt de persoon of afdeling hierop gewezen of de procedure bijgestuurd.

Het is wenselijk in de toekomst te stimuleren dat mensen in het gastenboek hun contactgegevens achterlaten, zodat de directie van het KMSKA een antwoord kan geven op eventuele klachten en verzuchtingen, en zo de betrokkenheid van de bezoekers kan vergroten. Dit moet echter afgetoetst worden met de bepalingen van de Wet op de privacy.

Ook doet het KMSKA er alles aan om het de bezoekers gemakkelijker te maken om via e-mail contact op te nemen. Zo kunnen klachten nog sneller worden behandeld.

5. Procedure van de klachtenbehandeling

Dit vult u alleen in als u in 2008 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2008 met klachtenbehandeling begonnen is.

De procedure voor klachtenbehandeling is in 2008 niet gewijzigd. Als gevolg van een verdere verfijning van de organisatie in het kader van Beter Bestuurlijk Beleid (BBB) zijn een aantal nieuwe klachtenbehandelaars en –coördinatoren aangesteld. Deze krijgen ook toegang tot het klachtenregistratiesysteem van het ministerie. Afhankelijk van hun rol hebben ze meer of minder rechten in het systeem.

Hieronder vindt u een update van de klachtencoördinatoren en –behandelaars van het Vlaams Ministerie van Cultuur, Jeugd, Sport en Media.

Klachtencoördinatoren

Entiteit	Coördinator	Back-up
Vlaams Ministerie van Cultuur, Jeugd, Sport en Media Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media	Gert Van Tittelboom Tel. 02 553 68 63 Fax 02 553 69 70	Els Beaumont Tel. 02 553 06 66 Fax 02 553 69 70
Agentschap Kunsten en Erfgoed	Bart Dierick Tel. 02 553 41 87 Fax 02 553 69 69	Geert Elshout Tel. 02 553 68 41 Fax 02 553 69 69
Agentschap Sociaal-Cultureel Werk voor Jeugd en Volwassenen	Anne-Marie Delaere Tel. 02 553 42 22 Fax 02 553 42 39	Didier L'Homme Tel. 02 553 34 96 Fax 02 553 41 17

Klachtenbehandelaars

Entiteit	Behandelaar	Back-up
Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media Domeincoördinatie Managementondersteunende Diensten	Gert Van Tittelboom Tel. 02 553 68 63 Fax 02 553 69 70	Els Beaumont Tel. 02 553 06 66 Fax 02 553 69 70
Afdeling Beleid en beheer	Caroline De Pauw	Bart Van der Hertem

	Tel. 02 553 45 62 Fax 02 553 45 79	Tel. 02 553 68 75 Fax 02 553 69 59
Medisch Verantwoord Sporten	Patrick Ghelen Tel. 02 553 35 51 Fax 02 553 36 50	Tom De Boeck Tel. 02 553 34 63 Fax 02 553 36 50
Agentschap Kunsten en Erfgoed	Bart Dierick Tel. 02 553 41 87 Fax 02 553 69 69	Geert Elshout Tel. 02 553 68 41 Fax 02 553 69 69
Afdeling Erfgoed	Antonella Castiglione Tel. 02 553 06 79 Fax 02 553 69 43	Viviane De Ruyscher Tel. 02 553 69 87 Fax 02 553 69 43
Afdeling Kunsten	Hilde Peeters Tel. 02 553 68 42 Fax 02 553 69 43	
KMSKA	Vik Leyten Tel. 03 242 97 50 Fax. 03 248 08 10	Inez Bourgeois Tel. 03 242 04 33 Fax 03 248 08 10
KANTL	Marijke Dewit Tel. 09 265 93 43	
Frans Masereel Centrum	Jenny Caers Tel. 014 85 22 52	
Alden Biesen	Josse Vos Tel. 089 51 93 46 Fax 089 41 70 33	

Kasteel van Gaasbeek	Marieke De Beuckelaere Tel. 02 531 01 45 Fax 02 531 01 43	
Agentschap Sociaal-Cultureel Werk voor Jeugd en Volwassenen Afdeling VOB Afdeling Jeugd	Anne-Marie Delaere Tel. 02 553 42 22 Fax 02 553 42 39	Didier L'Homme Tel. 02 553 34 96 Fax 02 553 41 17
Diensten van de administrateur- generaal	Wim Bogaert Tel. 02 553 41 62 Fax 02 553 42 39	Anne-Marie Delaere Tel. 02 553 42 22 Fax 02 553 42 39

Suggesties?

Als u suggesties hebt om deze vragenlijst te verbeteren, dan kunt u die hier noteren.

Volledige lijst van de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst**1 Overeenstemming met het recht**

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

2 Afdoende motivering

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt de redenen waarop ze zich baseert.

3 Gelijkheid en onpartijdigheid

Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

4 Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen

De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

5 Redelijkheid en evenredigheid

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

6 Correcte bejegening

De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.

7 Actieve dienstverlening

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

8 Deugdelijke correspondentie

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

9 Vlotte bereikbaarheid

De overheidsdiensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.

10 Doeltreffende algemene informatieverstrekking

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

11 Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12 Zorgvuldige interne klachtenbehandeling (niet van toepassing)

13 Redelijke behandeltermijn

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14 Efficiënte coördinatie

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15 Respect voor de persoonlijke levenssfeer

In hun omgang met de burger respecteren ambtenaren de privacy van de burger.

[terug naar Vragenlijst](#)