

## Vragenlijst voor het verslag 2010 over uw klachtenmanagement

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

### 1. Cijfergegevens

|                         | Aantal |
|-------------------------|--------|
| Totaal aantal klachten: | 10     |

| Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord | 0-45 dagen:        | 10  |
|--|--------------------|-----|
|  | meer dan 45 dagen: |     |
|  | gemiddelde:        | 5,5 |

|   |   |
|---|---|
| Aantal <b>onontvankelijke</b> klachten: | 5 |
|---|---|

| Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van <b>onontvankelijkheid</b> | Al eerder klacht ingediend:                |  |
|---|--|--|
|   | Meer dan een jaar voor indiening:          |  |
|   | Nog niet alle beroepsprocedures aangewend: |  |
|   | Jurisdictioneel beroep aanhangig:          |  |
|   | Kennelijk ongegrond:                       |  |

|  |                                    |   |
|--|------------------------------------|---|
|  | Geen belang:                       |   |
|  | Anoniem:                           |   |
|  | Beleid en regelgeving:             | 3 |
|  | Geen Vlaamse overheid:             | 2 |
|  | Interne personeelsaangelegenheden: |   |

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten: | 5 |
|---------------------------------------|---|

|  |                |   |
|--|----------------|---|
| Aantal <b>ontvankelijke</b> klachten volgens mate van <b>gegrondheid</b> | gegrond:       |   |
|  | deels gegrond: | 5 |
|  | ongegrond:     |   |

|   |                 |   |
|---|-----------------|---|
| Aantal <b>gegronde en deels gegronde</b> klachten volgens mate van <b>oplossing</b> | opgelost:       | 4 |
|   | 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.

| <b>Vereenvoudigde lijst</b>           |               |
|---------------------------------------|---------------|
|                                       | <b>Aantal</b> |
| Niet-correcte beslissing:             |               |
| Te lange behandeltermijn:             |               |
| Ontoereikende informatieverstrekking: | 3             |
| Onvoldoende bereikbaarheid:           |               |

| <b>Volledige lijst</b>                         |               |
|--|---------------|
|  | <b>Aantal</b> |
| Overeenstemming met het recht:                 |               |
| Afdoende motivering:                           |               |
| Gelijkheid en onpartijdigheid:                 |               |
| Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen: |               |

|                     |   |  |  |
|---------------------|---|--|--|
| Onheuse bejegening: | 1 | Redelijkheid en evenredigheid:                               |  |
| Andere:             | 1 | 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 <b>drager</b> | brief:    | 3 |
|  | mail:     | 7 |
|  | telefoon: |   |
|  | fax:      |   |
|  | bezoek:   |   |

|  |                           |   |
|--|---------------------------|---|
| Aantal klachten volgens het <b>kanaal</b> waarlangs de klacht is binnengekomen | rechtstreeks van burger:  | 9 |
|  | via kabinet:              | 1 |
|  | via Vlaamse ombudsdienst: |   |
|  | via georganiseerd         |   |
|  | 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 de Secretaris-generaal                       |    |
| • Domeincoördinatie   | 1  |
| • Afdeling Beleid en Beheer                                 |    |
| • Managementondersteunende Diensten                         |    |
| Agentschap Kunsten en Erfgoed                               |    |
| • Diensten van de administrateur-generaal                   |    |
| • Afdeling Kunsten  |    |
| • Afdeling Erfgoed  | 1  |
| • Kasteel van Gaasbeek                                      |    |
| • Frans Masereel Centrum                                    |    |
| • KANTL   |    |
| • Alden Biesen  | 1  |
| Agentschap Sociaal-Cultureel Werk voor Jeugd en Volwassenen |    |
| • Diensten van de administrateur-generaal                   |    |
| • Afdeling Jeugd  |    |
| • Afdeling Volksontwikkeling en Lokaal Cultuurbeleid        |    |
| Koninklijk Museum voor Schone Kunsten, Antwerpen (KMSKA)    | 7  |
| Totaal Vlaams Ministerie van Cultuur, Jeugd, Sport en Media | 10 |

**Aantal gegronde/deels gegronde/ongegronde klachten**

|  | Gegronnd | Deels gegronnd | Ongegronnd |
|--|----------|----------------|------------|
| Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media                         |          |                |            |
| • Diensten van de Secretaris-generaal                              |          |                |            |
| • Domeincoördinatie  |          |                |            |
| • Afdeling Beleid en Beheer  |          |                |            |
| • Managementondersteunende Diensten                                |          |                |            |
| Agentschap Kunsten en Erfgoed                                      |          |                |            |
| • Diensten van de administrateur-generaal                          |          |                |            |
| • Afdeling Kunsten   |          |                |            |
| • Afdeling Erfgoed   |          |                |            |
| • Kasteel van Gaasbeek   |          |                |            |
| • Frans Masereel Centrum   |          |                |            |
| • KANTL  |          |                |            |
| • Alden Biesen   |          | 1              |            |
| Agentschap Sociaal-Cultureel Werk voor Jeugd en Volwassenen        |          |                |            |
| • Diensten van de administrateur-generaal                          |          |                |            |
| • Afdeling Jeugd   |          |                |            |
| • Afdeling Volksontwikkeling en Lokaal Cultuurbeleid               |          |                |            |
| Koninklijk Museum voor Schone Kunsten, Antwerpen (KMSKA)           |          | 4              |            |
| <b>Totaal Vlaams Ministerie van Cultuur, Jeugd, Sport en Media</b> |          | <b>5</b>       |            |

NVT: Niet van toepassing

**Aantal opgeloste/deels opgeloste/onopgeloste klachten**

|  | Opgelost | Deels opgelost | Onopgelost |
|--|----------|----------------|------------|
| Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media                         |          |                |            |
| • Diensten van de Secretaris-generaal                              |          |                |            |
| • Domeincoördinatie  |          |                |            |
| • Afdeling Beleid en Beheer  |          |                |            |
| • Managementondersteunende Diensten                                |          |                |            |
| Agentschap Kunsten en Erfgoed                                      |          |                |            |
| • Diensten van de administrateur-generaal                          |          |                |            |
| • Afdeling Kunsten   |          |                |            |
| • Afdeling Erfgoed   |          |                |            |
| • Kasteel van Gaasbeek   |          |                |            |
| • Frans Masereel Centrum   |          |                |            |
| • KANTL  |          |                |            |
| • Alden Biesen   |          | 1              |            |
| Agentschap Sociaal-Cultureel Werk voor Jeugd en Volwassenen        |          |                |            |
| • Diensten van de administrateur-generaal                          |          |                |            |
| • Afdeling Jeugd   |          |                |            |
| • Afdeling Volksontwikkeling en Lokaal Cultuurbeleid               |          |                |            |
| Koninklijk Museum voor Schone Kunsten, Antwerpen (KMSKA)           | 4        |                |            |
| <b>Totaal Vlaams Ministerie van Cultuur, Jeugd, Sport en Media</b> | <b>4</b> | <b>1</b>       |            |

NVT: Niet van toepassing

### 3. Klachtenbeeld 2010

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2010.

#### Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media

De klager klaagde over een aantal zaken die niet goed zijn in bepaalde musea: toegankelijkheid (vooral via trappen), te kleine tekst op bordjes bij schilderijen, luisterapparaten, (te dure) catalogi, begeleiding bij het bezoek, openingsuren. Deze klacht is onontvankelijk omdat ze gericht is tegen externen, nl. verschillende musea. De klager dient zich te richten tot de musea zelf. In de brief naar de klager is opgenomen dat de suggesties zullen worden doorgegeven aan de Vlaamse museumvereniging om extra aandacht te vragen aan de musea die er deel van uitmaken. De suggesties zijn ook doorgegeven aan het agentschap waar de erkenning en subsidiëring van musea wordt opgevolgd om in besprekingen mee te nemen.

#### Kunsten en Erfgoed

De klacht betrof de werking van het Kasteel van Gaasbeek. Het Kasteel van Gaasbeek heeft echter een autonome werking. Bijgevolg diende de klacht gericht te worden naar het Kasteel van Gaasbeek zelf. Dat is ook zo meegedeeld aan de klager.

Bij Alden Biesen, een buitendienst van Kunsten en Erfgoed, was er een klacht over een gidsbeurt tijdens een grote manifestatie. Er was een voorstel om enkel eigen gidsen van Alden Biesen op voorhand aan te vragen, maar dat was niet gebeurd.

#### Koninklijk Museum voor Schone Kunsten Antwerpen

1. Drie personen klagen dat de onthaalmedewerker van het KMSKA een hoofddoek draagt. Deze klacht komt ieder jaar terug. Het antwoord van het KMSKA is dat er binnen de Vlaamse overheid geen officiële richtlijn bestaat over het al dan niet dragen van een hoofddoek in een loketfunctie, en dat het KMSKA erop toeziet dat er een neutrale dienstverlening wordt aangeboden. Deze klacht is dus onontvankelijk.

2. Eén persoon betreurt dat de lerarenkaart en Knack Club-lidkaart geen korting geven voor de activiteit "Muzen op Zondag" in het KMSKA.

Dit klopt, de kaarten geven enkel korting voor de tentoonstellingen (€ 2) en permanente collectie (€ 6 korting in het geval van de lerarenkaart). Omdat de tentoonstelling Closing Time nieuw werk vermengde met de permanente collectie gold enkel de tentoonstellingskorting van € 2, en niet de 'superkorting' van € 6 voor de lerarenkaart. Klacht deels gegrond - klacht opgelost. Het KMSKA kan weliswaar een eigen prijszetting bepalen, maar ziet in dat de houder van een lerarenkaart niet zijn normale voordeel kan genieten. Het KMSKA heeft het verschil terugbetaald aan de klager.

3. Eén persoon klaagde dat zijn portemonnee gestolen was in de vestiaire van het KMSKA en dat het KMSKA op die locatie bewakers moet inzetten.

Klacht deels gegrond - klacht opgelost. Het KMSKA heeft de beelden van de vestiaire bekeken, er zijn geen verdachte handelingen vastgesteld. De indiener van de klacht is de mogelijkheid geboden aangifte te doen bij de politie. De indiener heeft teruggemaid dat zij dit niet wenste te doen. Zij zegt dat het wegens haar onoplettendheid gebeurd is en dus haar eigen fout was.

Klacht deels gegrond - klacht opgelost. Gegrond: portemonnee verdwenen. Ongegrond: het KMSKA heeft camerabewaking in de vestiaire, die bovendien bestaat uit afsluitbare lockers.

4. Eén persoon klaagt dat de fontein ('Diepe Fontein') op het museumplein niet werkte toen hij het KMSKA bezocht.

Klacht deels gegrond - klacht opgelost. Gegrond: de fontein werkte niet. Ongegrond: het onderhoud van de fontein gebeurt niet door het KMSKA, maar door de stad Antwerpen. KMSKA heeft zich verontschuldigd bij indiener van de klacht, contact opgenomen met technische dienst en fontein hersteld.

5. Eén persoon zegt dat hij het raar vond dat zijn zoon van 15 jaar niet toegelaten werd in het museum zonder begeleider.

Klacht deels gegrond - klacht opgelost. In het bezoekersreglement van het KMSKA staat: "Kinderen moeten vergezeld zijn van volwassenen. Ouders of begeleiders zijn verantwoordelijk voor het gedrag van de door hen begeleide personen". (De oorzaak van deze regel is in de eerste plaats aansprakelijkheid in geval van beschadiging van kunstwerken). Het bezoekersreglement vermeldt echter geen leeftijd tot wanneer kinderen begeleid dienen te worden.

De indiener van de klacht werd op de hoogte gebracht van de vigerende regel en de noodzakelijkheid ervan. Het KMSKA heeft bekeken of het opportuun is om een exacte leeftijd te bepalen tot wanneer kinderen begeleid dienen te worden, maar heeft beslist dat dit niet opportuun is en dat iedere situatie ingeschat moet worden door de bewaker aan de ingang van het museum.

#### **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 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.

Voor wat Alden Biesen betreft, zijn er conclusies getrokken uit de klacht om de dienstverlening naar de klant/de burger op basis daarvan te verbeteren.

#### **5. Procedure van de klachtenbehandeling**

Dit vult u alleen in als u in 2010 wijzigingen hebt aangebracht in de procedure of als uw dienst pas in 2010 met klachtenbehandeling begonnen is.

Voor 2010 zijn er geen wijzigingen in de klachtenbehandeling in het Vlaams Ministerie van Cultuur, Jeugd, Sport en Media.

#### **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](#)