

**SCHRIFTELIJKE VRAAG**

nr. 137  
van **JEAN-JACQUES DE GUCHT**  
datum: 19 januari 2017

---

aan **GEERT BOURGEOIS**

MINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BUITENLANDS BELEID EN ONROEREND ERFGOED

---

*Agentschap Onroerend Erfgoed - Dienstverlening*

Op de website <https://www.onroenderfgoed.be/> verscheen vorige maand het bericht dat het agentschap een nieuwe dienstregeling invoert waarop men telefonisch beschikbaar is. Vanaf heden kan men op de algemene telefoonnummer terecht elke voormiddag tussen 9 en 12 uur, behalve op maandag, wanneer men telefonisch bereikbaar is tussen 13 en 16u. Per week zijn de diensten dus 15 uur bereikbaar. Wanneer iemand die full time werkt een vraag telefonisch wil stellen, dan wordt dit quasi onmogelijk.

Dienstverlening blijft – ook met het nieuwe kerntakenplan – voor een klantgerichte overheid een belangrijke pijler. Met het nieuwe kerntakenplan richt het beleidsveld Onroerend Erfgoed zich echter vooral op het begeleiden van eigenaars/beheerders bij het beheer van het beschermd onroerend erfgoed in Vlaanderen, waarbij het accent verschuift van het verlenen van toelatingen voor werken naar een meer proactieve benadering op basis van beheerplannen. Verder neemt diverse initiatieven om de klant- en oplossingsgerichtheid van de medewerkers verder te ontwikkelen.

1. Heeft men een idee hoeveel tijd gemiddeld de diensten/medewerkers onthaal spenderen aan dienstverlening? Vloeit deze verandering voort na interne evaluatie? Waren er geen andere oplossingen voorhanden?
2. Het beleidsveld Onroerend Erfgoed focust zich op het begeleiden van eigenaars en beheerders.  
Verwacht het departement dat dit proces in de nabije toekomst hoofdzakelijk digitaal zal verlopen?
3. Welke initiatieven ontwikkelde het agentschap reeds om de klant- en oplossingsgerichtheid van de medewerkers verder te ontwikkelen?

**GEERT BOURGEOIS**

MINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BUITENLANDS BELEID EN ONROEREND ERFGOED

---

**ANTWOORD**

op vraag nr. 137 van 19 januari 2017

van **JEAN-JACQUES DE GUCHT**

---

1. Het agentschap Onroerend Erfgoed heeft sinds december 2016 de uren van de telefonische bereikbaarheid aangepast, dit werd net gedaan in functie van een betere dienstverlening.

Zowel in het hoofdkantoor als in de buitendiensten wordt het telefonisch onthaal verzekerd door administratieve medewerkers die ook tal van andere taken op zich nemen, zoals het behandelen van vragen via het contactformulier of de algemene infomailadressen, het invoeren van aanvragen voor premies, toelatingen en adviezen in het dossieropvolgingssysteem, het betekenen van voorlopige of definitieve beschermingen aan betrokken eigenaars/zakelijkrechthouders/gemeenten en het bijhorende opzoekwerk, enzovoort. Kortom, geen enkele administratieve medewerker werkt voltijds als 'onthaalmedewerker'. Het agentschap is van mening dat de administratieve taken efficiënter kunnen worden uitgevoerd wanneer medewerkers niet onderbroken worden door het beantwoorden van telefoons die meestal ook opzoekwerk vragen. Een correcte en efficiënte dossieropvolging komt de klanten ten goede. Dat zijn de voornaamste redenen waarom werd besloten om de uren van telefonische bereikbaarheid op het algemene telefoonnummer van hoofdkantoor en buitendiensten aan te passen.

Evenwel verwijst het agentschap op het antwoordapparaat, op de website en in de informatiefolders naar het contactformulier op de website en naar de infomailadressen. De algemene telefoonnummers worden meestal gebruikt door mensen die een algemene infovraag willen stellen. Wie al een dossier heeft lopen of wie een brief van het agentschap ontving, bijvoorbeeld een kennisgeving van een bescherming, beschikt over het rechtstreekse telefoonnummer van de dossierbehandelaar.

2. Aansluitend bij het hoofdstuk over de "grote digitale sprong voorwaarts" van de Vlaamse overheid in het Vlaams Regeerakkoord spant het agentschap Onroerend Erfgoed zich in om voluit in te zetten op digitalisering van de dienstverleningsproducten. Door verdere digitalisering vereenvoudigt de werking van de overheid in de interactie met haar klanten. De doelstelling is om tegen 2020 alle administratieve transacties tussen overheid en burgers of lokale besturen of ondernemingen via digitale kanalen aan te bieden. Er wordt daarnaast ingezet op het digitaal beschikbaar stellen van onderzoeksdata om informatie met andere bevoegde bestuursniveaus te delen. Bij dit alles wordt het MAGDA-principe toegepast: de overheid vraagt aan burgers en bedrijven geen gegevens waarover ze al beschikt of die ze uit authentieke gegevensbronnen kan halen, bij welke overheid ook.

Het agentschap heeft de voorbije jaren al heel wat inspanningen geleverd om haar dienstverlening te digitaliseren. Zo verloopt het nieuwe archeologietraject sinds 1 april 2016 volledig digitaal. Binnenkort zal de premieaanvraag digitaal kunnen verlopen. Ook van de digitale afhandeling van toelatingen en adviezen, het indienen en opvolgen van beheersplannen en de opvolging van een premiedossier wordt in de komende twee jaar werk gemaakt. Het proces van het begeleiden van eigenaars en beheerders zal dus hoe langer hoe meer digitaal zal verlopen.

Dat sluit trouwens aan bij de verwachtingen van onze belanghebbenden. In 2015 voerde het agentschap een klantentevredenheidsenquête uit. De eigenaars en beheerders van onroerend erfgoed werden uiteraard ook bevraagd: 396 respondenten uit de private sector en 166 respondenten uit de publieke sector behoorden tot die groep. 42% van alle respondenten (waarbij ook vergunningverleners en grote infrastructuurbeheerders) gaven aan dat zij de dienstverlening van het agentschap meer gedigitaliseerd willen zien.

De taken van de administratieve medewerkers van het agentschap zullen evolueren van het invoeren van gegevens en het doorsturen van informatie naar het begeleiden van de klanten naar de juiste informatie op de website of het zelf invoeren/opzoeken van gegevens. Op lange termijn zou een soort 'mijn onroerend erfgoed'- applicatie mogelijk moeten zijn of zou de informatie van het agentschap beschikbaar moeten zijn via een uniek loket in Vlaanderen, waarop de burger/bedrijf alle interacties met de Vlaamse overheid kan raadplegen. Hiervoor is echter nog een lange weg te gaan, maar de eerste stappen daartoe worden gezet.

3. Alle medewerkers die contact hebben met klanten krijgen opleidingen over klantgericht communiceren (klantendriehoek); klantgerichtheid is een belangrijke persoonlijke competentie die in het PLOEG-systeem (evaluatie en planning) geëvalueerd wordt. De personeelsleden worden geïnformeerd over nieuwe regelgeving en aangepaste procedures zodat zij klanten optimaal kunnen helpen en begeleiden.

Met het oog op het verhogen van de efficiëntie én van de klantgerichtheid besliste het agentschap tot het optimaliseren van de loketwerking en de administratieve ondersteuning van de klantgerichte dienstverleningsprocessen door het oprichten van één centraal aangestuurde maar decentraal georganiseerde dienst Infoloket binnen de afdeling Informatie en Communicatie. Deze dienst biedt een eerstelijnsdienstverlening waarbij er via een (virtueel) loket up-to-date, relevante, correcte en uniforme informatie aan klanten wordt verstrekt enerzijds en een tweedelijnsdienstverlening die interne administratieve en ondersteunende taken uitvoert die resulteren in/uit een klantencontact anderzijds. Deze reorganisatie is volop aan de gang zodat het infoloket op 1 januari 2018 van start kan gaan. Nu gebeurt deze dienstverlening aan interne en externe klanten vanuit drie verschillende afdelingen en op zes verschillende locaties.