

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 190
van **WARD KENNES**
datum: 16 februari 2017

aan **GEERT BOURGEOIS**

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

Agentschap Onroerend Erfgoed - Klantentevredenheidsmeting

De verwachtingen van de mensen tegenover de overheid zijn groot. Zij verwachten niets minder dan een onberispelijke en een snelle dienstverlening. Een vraag die vandaag gesteld wordt moet, liefst nog dezelfde dag, van een sluitend en duidelijk antwoord voorzien worden. Dit laatste is overigens een fenomeen dat sterk gevoed wordt door de alsmaar sneller evoluerende digitalisering. De uitdagingen waar de samenleving mee geconfronteerd wordt, worden alsmaar groter en van de overheid en van haar diensten wordt verwacht dat ze op al die uitdagingen inspeelt. Daartoe is een administratie nodig die flexibel en wendbaar is en die zich kan concentreren op haar kerntaken.

Uiterst belangrijk is dat de overheidsdiensten constant waken over de kwaliteit van hun dienstverlening naar de burger (en naar andere overheden) en daartoe ook de nodige klantentevredenheidsonderzoeken uitvoeren. Uit het recente rapport van het Rekenhof over de personeelsbesparingen bij de Vlaamse overheid blijkt onder meer dat - voor wat betreft de periode 2009-2014 betreft - de budgettaire besparing en de beoogde vermindering van de personeelsaantallen bij de helft van de bevraagde entiteiten een negatieve impact van de besparingen op de kwaliteit van de dienstverlening heeft (het niet halen van termijnen, vertragingen, schrapping of uitstel van projecten, verlaagd niveau van dienstverlening). Dat zijn vaststellingen die tot nadenken stemmen en die absoluut dienen vermeden te worden.

Werd inmiddels reeds een klantentevredenheidsmeting uitgevoerd voor wat de werking en de dienstverlening van het Agentschap Onroerend Erfgoed uitgevoerd?

Zo ja, wat zijn daar de resultaten van? Op welke wijze zullen ze in de werking van het Agentschap Onroerend Erfgoed geïmplementeerd worden?

Zo neen, binnen welke tijdsperiode zal dergelijke meting alsnog uitgevoerd worden?

GEERT BOURGEOIS

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

ANTWOORD

op vraag nr. 190 van 16 februari 2017

van **WARD KENNES**

In 2015 liet het agentschap Onroerend Erfgoed een klantentevredenheidsonderzoek uitvoeren in het kader van de cultuuromslag die het wil realiseren naar een meer klantgerichte en oplossingsgerichte organisatie die proactief samenwerkt met zijn belanghebbenden.

Het klantentevredenheidsonderzoek had als doelstellingen het meten van de tevredenheid, het imago, de verwachtingen en behoeften bij de belanghebbenden van het agentschap. Het spitste zich toe op 5 processen die uitgevoerd worden door het agentschap, met name het behandelen van dossiers met het oog op de bescherming van onroerend erfgoed, het behandelen van aanvragen voor werken aan of in beschermd erfgoed (incl. toezicht op die werken), het behandelen van premie-aanvragen en het toezicht daarop, het behandelen van aanvragen voor archeologische vergunningen en tot slot het verstrekken van advies in het kader van aanvragen voor stedenbouwkundige of milieuvergunningen of van diverse planningsinitiatieven.

In totaal hebben 774 belanghebbenden aan de bevraging deelgenomen, uit 5 volgende groepen:

- eigenaars/beheerders uit de private sector (396 respondenten)
- eigenaars/beheerders uit de publieke sector (166 respondenten)
- vergunningverlenende overheden (145 respondenten)
- uitvoerders van erfgoedzorg (62 respondenten)
- grote infrastructuurbeheerders (5 respondenten).

Als bijlage vindt u de samenvatting van de resultaten. In het algemeen is de tevredenheid over het agentschap Onroerend Erfgoed eerder matig te noemen. Dit beeld is over het algemeen consistent over de verschillende doelgroepen heen. Samenvattend kunnen we stellen dat de respondenten vooral vragen dat het agentschap in zijn adviezen consequenter en proactiever zou zijn en samen met de aanvrager constructief naar een haalbare oplossing binnen de geldende regelgeving zoekt.

Het agentschap Onroerend Erfgoed heeft de resultaten van dit klantentevredenheidsonderzoek niet afgewacht en zette al van bij het begin van deze regeerperiode een aantal stappen richting de gewenste cultuuromslag. Alle personeelsleden volgden intensieve opleidingen om de dienstverlening te verbeteren en de besluitvorming transparanter te maken. De erfgoedconsulenten, die het meest met de 'klant' in aanraking komen, kregen een training 'klantgericht handelen'. Constructief samenwerken met de klant in een geest van vertrouwen staat hierbij centraal. Om consequent en eenduidig te adviseren worden afwegingskaders en handleidingen opgesteld, zoals bijvoorbeeld een afwegingskader voor toelatingen en adviezen in verband met agrarisch erfgoed, code van Goede Praktijk Archeologie, Toelatingen en adviezen in het kader van het beheer van onroerend erfgoed, energiebesparende en -opwekkende maatregelen, beheer van landschapselementen en het beheer van bouwkundig erfgoed.

Het klantentevredenheidsonderzoek resulteerde in een actieplan waarvan de uitvoering meteen is gestart.

Zo heeft het agentschap begin 2016 een vernieuwde communicatiestrategie opgesteld waarin de sleutelwoorden consequent, constructief en proactief centraal staan, zowel voor interne als externe communicatie. Transparante, kwaliteitsvolle communicatie vanuit het perspectief van de klanten/belanghebbenden is de essentie van deze strategie. Om de communicatie optimaal af te stemmen op de klanten zijn de belanghebbenden in 2015 trouwens betrokken bij een brainstormsessie over de communicatiekanalen van het agentschap.

Verder bleek uit het klantentevredenheidsonderzoek dat de belanghebbenden het digitaliseren van de dienstverleningsprocessen van het agentschap prioritair vinden. Door verdere digitalisering vereenvoudigt de werking van de overheid in de interactie met haar klanten. Daarmee werkt het agentschap mee aan het programma Radicaal Digitaal dat als doel heeft om tegen 2020 alle administratieve transacties tussen overheid en burgers of lokale besturen of ondernemingen via digitale kanalen aan te bieden. Het agentschap heeft bijgevolg 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. 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.

Verder wordt de loketwerking van het agentschap geoptimaliseerd zodat de klanten sneller en klantvriendelijker geholpen kunnen worden, brengt het agentschap zijn belanghebbenden in kaart om gericht op hun noden te kunnen inspelen en implementeert het een systeem om zijn klantenrelaties beter te kunnen beheren en onderhouden.

Het agentschap betreft bij de beleidsvoorbereiding- en uitvoering ook steeds meer de belanghebbenden via overleg en/of participatietrajecten. Daartoe is in 2016 een visie en een strategie op belanghebbendenmanagement ontwikkeld en voert men vanaf 2017 de acties gericht op de prioritaire doelgroepen systematisch uit. Zo wordt ingezet op structureel overleg met de belangrijke klanten/partners (Boerenbond, Historische tuinen en parken, CWGC, NMBS, VCB, notariaat, restauratiearchitecten, ...) Het agentschap neemt een coachende rol op naar de erkende actoren zoals de onroerenderfgoedgemeenten, de IOED's en de erkende archeologen. Voor beide groepen worden overlegmomenten en infosessies georganiseerd.

Kortom, het agentschap Onroerend Erfgoed zet de aanbevelingen die voortvloeien uit het klantentevredenheidsonderzoek om in gerichte acties om de cultuuromslag in praktijk te brengen.

Dit klantentevredenheidsonderzoek wordt beschouwd als een 'nulmeting'. Gelet op de kostprijs en de inspanningen die een dergelijk onderzoek vergen, zal het agentschap pas in een volgende regeerperiode een vervolgonderzoek uitvoeren. Evenwel is het agentschap begin 2017 gestart met een onmiddellijke 'feedbackprocedure': elke maandag worden de eigenaars/beheerders van wie de aanvraag tot toelating voor werken aan of in beschermd erfgoed de voorbije week is afgehandeld, via een webformulier gevraagd om feedback te geven over de manier waarop het agentschap hun dossier afhandelde. Halfjaarlijks zal hiervan een rapport worden opgemaakt. Het agentschap wil deze feedbackprocedure gefaseerd uitbreiden naar andere dienstverleningsprocessen.

BIJLAGE

Samenvatting van de resultaten