

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 168
van **WARD KENNES**
datum: 23 februari 2017

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

Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media (CJSM) - 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 inspelen. 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 - wat betreft de periode 2009-2014 - door de budgettaire besparing en de beoogde vermindering van de personeelsaantallen bij de helft van de bevraagde entiteiten een negatieve impact op de kwaliteit van de dienstverlening ondervonden werd (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 er inmiddels reeds een klantentevredenheidsmeting uitgevoerd wat de werking en de dienstverlening van het departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media (CJSM) betreft (wat betreft de bevoegdheden van de minister)?

Zo ja, wat zijn daar de resultaten van? Op welke wijze zullen deze in de werking van het departement CJSM (wat betreft de bevoegdheden van de minister) geïmplementeerd worden?

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

ANTWOORD

op vraag nr. 168 van 23 februari 2017

van **WARD KENNES**

Het departement CJM heeft de laatste jaren, gedreven door algemene en specifieke maatschappelijke evoluties enkele ontwikkelingen doorgemaakt. Zo zijn bijvoorbeeld het agentschap Sociaal-cultureel Werk voor Jeugd en Volwassenen alsook het agentschap Kunsten en Erfgoed in het departement ingekanteld. Deze inkanteling gaf aanleiding tot het anders organiseren van de diensten en de verbreding van de klantenbenadering. Waar dat tot op heden voornamelijk de veldspelers waren wordt dit systematisch verbreed tot de burger. Deze transitie en verbreding van het klantenbegrip faciliteren en vereisen een herwerking van de processen op basis van de kerntakenoefening en een volledige digitalisering van de subsidieprocessen. Dit alles gericht op een kwaliteitsvolle en klantvriendelijke dienstverlening voor de klanten van het departement.

Omwille van de diverse wijzigingen (de inkanteling, de kerntakenoefening, de digitaliseringstrajecten) werd gekozen om geen brede en algemene klantentevredenheidsmeting op te zetten. Het departement tracht namelijk op maat van de doelgroep de dienstverlening bij te sturen.

Ter illustratie kan verwezen worden naar de bevraging rond het nieuwe Kunstendecreet. Met de invoering van het nieuwe Kunstendecreet (voor subsidies vanaf 2016), heeft de overheid gekozen voor een volledig digitale verwerking en communicatie van ondersteuningsdossiers. Hiertoe is een online-tool ontwikkeld (KIOSK) die klanten toelaat een ondersteuning aan te vragen en verantwoordingen in te dienen, communicaties van de overheid over hun dossier te ontvangen en in hun elektronisch dossier de stand van zaken te volgen en alle relevante documenten te raadplegen. Een gelijkaardige online-tool laat toe dat (aangeduide) externe beoordelaars ingediende dossiers kunnen raadplegen en hun input voor het advies tot wel/niet ondersteuning digitaal kunnen realiseren en opvolgen.

Na afloop van de grote Kunstenronde in 2016 werd een bevraging uitgestuurd naar alle aanvragers, en externe en interne beoordelaars die betrokken waren bij de verwerking van alle 14 verschillende, geoperationaliseerde types van ondersteuning op basis van het nieuwe Kunstendecreet

In totaal werden in september 2016 1.527 unieke klanten en 249 beoordelaars bevroegd via een online enquête. De bevraging ging enerzijds in op de gebruikerservaring van de beschikbaar gestelde tools (voor het digitale loket KIOSK gebaseerd op de ISO 9241 usability standard voor gebruiker-computer-interactie) en anderzijds op de wijze waarop men de decretale regelgeving en concrete organisatie en vormgeving van de procedure ervaren heeft als gebruiker en als beoordelaar. De resultaten van deze bevraging werden verfijnd via focusgesprekken waarbij de nodige inzichten tot stand kwamen en mogelijke verbeteracties werden besproken.

Deze inzichten droegen bij tot het formuleren van voorstellen inzake het bijsturen van de front- en backofficetools i.k.v. de toekomstige subsidierondes, alsook werden – waar dit mogelijk was zonder wijzigingen aan de regelgeving – een aantal procedures geactualiseerd op basis van de verworven inzichten. Deze lessons learned worden meteen ook meegenomen voor de digitaliseringstrajecten van andere subsidie- en erkenningsprocessen die het departement uitvoert. Deze enquête biedt ook nuttige inzichten voor het inschatten van administratieve lasten en efficiëntie of het optimaliseren van procedures bij de voorbereiding van toekomstige regelgeving, ook buiten het kunstenveld.

Een andere praktijk die de klantgerichte benadering op maat van de doelgroep vanuit het departement benadrukt is het participatief proces waarmee decreten en beleidsteksten vorm krijgen vanuit het Departement. Dit is de ultieme vorm van klantenbevraging. Ter illustratie kunnen de trajecten van de Conceptnota 'Naar een duurzame cultureel-erfgoedwerking' en het Cultureel-erfgoeddecreet 2017 genomen worden.

De Conceptnota gaat over cultureel-erfgoedbeleid in Vlaanderen en Brussel, en verenigt stemmen uit zowel de sector als het beleid. Van maart 2015 tot februari 2016 liep een participatief traject met de cultureel-erfgoedsector en relevante stakeholders, georganiseerd door het Departement Cultuur, Jeugd en Media (CJM) in samenwerking met het steunpunt FARO vzw. De inzichten uit dit participatieve traject met de cultureel-erfgoedsector werden, waar relevant, meegenomen in de langetermijnvisie.

Het traject werd als volgt opgebouwd:

- Eind maart 2015 werden vragen aan het cultureel-erfgoedveld bezorgd. De antwoorden vormden de basis voor het programma van de sectorbijeenkomst in april 2015 en voor de thema's die later in september en oktober 2015 aan de focusgroepen werden voorgelegd.
- Op 28 april 2015 kwamen de verschillende deelsectoren en relevante stakeholders bijeen tijdens een eerste sectorbijeenkomst.
- In het kader van een complementair cultureel-erfgoedbeleid werden ook de lokale overheidsniveaus die een belangrijke rol spelen bij de ondersteuning en organisatie van het cultureel-erfgoedlandschap betrokken. Zo leverden de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VMSG) en de provinciale erfgoeddiensten en -consulenten een bijdrage.
- In september en oktober 2015 vonden vier focusgroepen met experts uit het cultureel-erfgoedveld plaats om bijkomende inzichten te verzamelen rond thema's die richtinggevend waren voor de Conceptnota: uitgangspunten of basisprincipes voor een cultureel-erfgoedbeleid, cultureel erfgoed (maatschappelijk) waarderen, samenwerkingsmodellen en organisatieprocessen.
- Tijdens het Groot Onderhoud op 27 oktober 2015 organiseerde het Departement CJM werksessies waar de resultaten van het gelopen traject werden voorgesteld. De deelnemers konden ook reflecteren op en verder werken aan bepaalde thema's.
- Op 4 februari 2016 vond een tweede sectorbijeenkomst plaats. Zowel de basisprincipes van cultureel-erfgoedbeleid en -werking als de ontwerpversie van de beleidslijnen werden ter discussie voorgelegd.
- Tot slot werden er ook heel wat gesprekken gevoerd door de minister en zijn kabinet met diverse organisaties en spelers.

Net nadat de Conceptnota op 25 maart 2015 aan de Vlaamse Regering werd voorgelegd, startten de werkzaamheden om te komen tot een nieuw Cultureel-erfgoeddecreet.

Ook hier werd de cultureel-erfgoedsector gaandeweg geïnformeerd over en betrokken bij de werkzaamheden:

- Op 30 mei 2016 organiseerde het Departement CJM een informatiemoment voor cultureel-erfgoedorganisaties over het nieuwe begrippenkader, de nieuwe landschapstekening en de grote lijnen van het toekomstige cultureel-erfgoeddecreet.
- Op 8 juni 2016 gingen er met de verschillende vertegenwoordigers van de cultureel-erfgoedsector door. Met FARO (steunpunt), OCE (belangenbehartiger) en vertegenwoordigers van de verschillende deelsectoren (musea, culturele archiefinstellingen, erfgoedbibliotheken, landelijke expertisecentra en organisaties volkscultuur, internationale samenwerkingsverbanden en erfgoedcellen) vonden in de loop van juni 2016 eveneens gesprekken plaats.
- 25 november 2016 organiseerde het Departement CJM een informatie- en consultatiemoment voor cultureel-erfgoedorganisaties, VGC en VMSG, zowel

over het ontwerp van decreet als over de voorbereiding van het uitvoeringsbesluit. In de namiddag konden de deelnemers in verschillende werkgroepen voorstellen en aanbevelingen formuleren.

- 8 en 9 februari 2017 waren er gesprekken met vertegenwoordigers van de verschillende deelsectoren, met OCE (belangenbehartiger) en met FARO, Vlaams steunpunt voor cultureel erfgoed.

Op 14 februari volgde een gesprek met de VGC en op 8 maart met de VVSG. In al deze gesprekken werd gepeild naar input voor het Uitvoeringsbesluit en de Strategische Visienota (art. 5) bij het Cultureel-erfgoeddecreet 2017.

Het departement zal op dit elan blijven verder werken aan een klantgerichte dienstverlening.

Het departement sluit niet uit dat het nog gerichte of algemene klantentevredenheidsmetingen zal uitvoeren, doch deze staan momenteel nog niet gepland.