

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 711
van **LYDIA PEETERS**
datum: 31 mei 2017

aan **JOKE SCHAUVLIEGE**
VLAAMS MINISTER VAN OMGEVING, NATUUR EN LANDBOUW

Ruimtelijke Ordening - Klantentevredenheidsonderzoeken en netwerking

Een belangrijke taak van de Vlaamse overheid is waken over de kwaliteit van hun dienstverlening, zowel ten aanzien van de burger als die van andere overheden. Een van de mogelijke instrumenten om de kwaliteit te onderzoeken is door middel van klantentevredenheidsonderzoeken. Een dergelijk onderzoek maakt duidelijk waar klanten tevreden en minder tevreden over zijn en wat écht belangrijk is voor klanten.

Daarnaast is ook netwerking enorm belangrijk om betrokkenheid en voeling te creëren bij burgers en andere bestuursniveaus. Zo is er sinds 2007 het Atrium Lerend Netwerk, een informeel en ambtelijk netwerk, waar ambtenaren voor ruimtelijke ordening over de bestuursniveaus heen met elkaar in contact staan. De atria vormen een handig platform om Vlaams beleid mee vorm te geven, door lokale initiatieven op te sporen die relevant zijn voor de Vlaamse agenda en aan bestuurskracht te werken. Het Lerend Netwerk is intussen een vertrouwde partner geworden die luistert naar lokale collega's en lokale bezorgdheden onder de Vlaamse aandacht brengt.

1. Kan de minister een overzicht geven van de tevredenheidsmetingen die tijdens deze legislatuur zijn uitgevoerd over aangelegenheden die betrekking hebben op de werking en dienstverlening van het departement Ruimte Vlaanderen? Graag ook een overzicht van de resultaten.
2. Plant de minister klantentevredenheidsonderzoeken of -metingen inzake regelgeving zoals de opmaak van GRUP's, complexe projecten, VIP-projecten, strategische projectsubsidies of verwervings- en saneringspremies? Zo ja, wanneer? Zo neen, waarom niet?
3. Plant de minister eventueel andere initiatieven om klantentevredenheid bij burgers of andere bestuursniveaus te meten inzake bepaalde beleidsmaatregelen? Zo ja, welke?
4. Het Atrium Lerend Netwerk is structureel ingezet om lokale bestuurskracht te verhogen door kennisuitwisseling te faciliteren en om lokale input te verzamelen die het beleid in ontwikkeling voedt. Het netwerk werd nog versterkt via Yammer als kennisuitwisselingssysteem, een sociaal kennisnetwerk voor professionals.
 - a) Wat zijn de ervaringen na tien jaar Atrium lerend Netwerk? Hoe werd dit geëvalueerd?
 - b) Is de werking van het uitwisselingssysteem Yammer voldoende bekend volgens de minister? Hoe werd dit gepromoot? Wat is de respons?

- c) Kan de minister een overzicht en de evolutie geven van het aantal actieve leden van Yammer sinds de opstart?

ANTWOORD

op vraag nr. 711 van 31 mei 2017

van **LYDIA PEETERS**

1. Het Departement Ruimte Vlaanderen ontving tot op 1 april van dit jaar (op die dag is het gefusioneerd met het departement LNE tot het departement Omgeving) voornamelijk vragen met betrekking tot de bevoegdheden en werking van de lokale besturen, afkomstig van lokale besturen en in mindere mate van burgers. Er werd omtrent de werking van het Atrium Lerend Netwerk in 2015 een interne evaluatie uitgevoerd. In 2016 werd een klantentevredenheidsenquête georganiseerd. De resultaten ervan kan U in de bijlage terugvinden (zie ook het antwoord op vraag 4). Er zijn geen andere formele tevredenheidsmetingen uitgevoerd. Dat betekent echter niet dat we procesmatig geen rekening zouden houden met de wensen en bekommernissen van onze "klanten". Waar de vraagsteller expliciet naar processen zoals de opmaak van gewestelijke ruimtelijke uitvoeringsplannen, complexe projecten, VIP-projecten, strategische projectsubsidies en verwervings- en saneringspremies verwijst, moge duidelijk zijn dat de aanpak ervan een verregaande inbreng en samenwerking met de desbetreffende "aanvragers" garandeert. Het betreft dan ook vaak andere overheden of andere administraties van de Vlaamse overheid waarmee niet enkel vaak een structurele samenwerking is opgezet maar waar voor concrete projecten meestal ook vooroverleg wordt gevoerd en – als het projecten van enige omvang betreft – ook een beleidsdomein- en bestuursniveau overschrijdend projectteam wordt samengesteld. Het spreekt voor zich dat we op die manier maximaal afstemmen en bijgevolg dat ook een maximale "klantentevredenheid" wordt nagestreefd.
2. Momenteel zijn er geen specifieke andere klantentevredenheidsonderzoeken of -metingen gepland. Zoals gesteld in het antwoord op vraag 1 zetten we uiteraard verder in op vooroverleg, structurele samenwerking en procesintegratie met onze belangrijkste "klanten".
3. Gelet op het bovenstaande lijkt dit niet meteen noodzakelijk.
 - a) Wat de dienstverlening inzake ruimtelijke ordening ten aanzien van lokale besturen betreft, heeft Ruimte Vlaanderen in 2007 het zogenaamde Atrium Lerend Netwerk als informeel samenwerkingsplatform samen met de lokale besturen opgestart. Sindsdien is er inderdaad veel veranderd. De vroegere eerder hiërarchische benadering maakte plaats voor een netwerkgedachte waarin partners samen aan de ruimtelijke ontwikkeling werken. Een sterk netwerk tussen en met de lokale besturen is sinds de inhoudelijke ontvoogding van de lokale besturen relevanter dan ooit. De opgave voor het Atrium Lerend Netwerk werd vervolgens breder, de doelstelling van kennis en ervaringsuitwisseling verruimde zich naar co-creatie, detectie en samenspel. Uit het enquêteresultaat 2016, ingevuld door 218 lokale en 5 provinciale ambtenaren ruimtelijke ordening alsook 4 intercommunales, blijkt veel waardering en erkenning voor het initiatief vanuit Ruimte Vlaanderen. Scores over deelname en inhoudelijke kwaliteit zijn samen te vatten als behoorlijk tot zeer goed. Deze hoge waarderingsscores zijn de bevestiging dat hier inmiddels een sterk netwerk is tot stand gekomen.

Er werden ook zeer waardevolle verbeterpunten meegegeven. Lokale ambtenaren blijken vooral behoefte te hebben aan het verwerven van kennis die onmiddellijk toepasbaar is in concrete dossiers. In functie van een bredere kennisopbouw en interbestuurlijk beleid

blijkt het belangrijk om een mix van thema's aan te bieden, niet alleen inzake de dagelijkse uitvoerende praktijk maar ook om de lokale beleidsvorming te inspireren en te ondersteunen. Er is ook behoefte om de informatieverstrekking op infodagen creatiever en praktijkgericht aan te pakken en ook de focus te leggen op het bereiken en betrekken van lokale beleidsbepalers.

De beleidsatria in functie van de operationalisering van het witboek BRV die werden georganiseerd in maart van dit jaar, werden dan ook vanuit deze optiek anders aangepakt. Daarbij is voortgebouwd op de aanwezige kennis en ervaring, maar ook specifieke externe ondersteuning ingeroepen om dit alles zo interactief als mogelijk te laten verlopen.

Doelstelling was om input te verzamelen voor de verdere uitwerking van de zes beleidskaders, met het oog op realisatiegerichtheid en doorwerking in de lokale praktijk. Aangezien er op dat moment nog geen conceptnota's beschikbaar waren van de beleidskaders, werd er voor elk beleidskader een poster gemaakt met een visuele voorstelling van de problematiek en de beleidsmatige denksporen tot oplossing. Daarnaast werden workshops gehouden met actieve vraagstellingen rond de (gewenste) doorwerking van het witboek BRV naar de lokale praktijk (in verband met de nodige handvaten, kaders en verantwoordelijkheden).

In navolging van de opgedane ervaring, worden momenteel de relatiebeheerders die ingezet worden voor het atrium Lerend Netwerk via intervisie-oefeningen verder gecoacht in het opzetten van partnerschappen, partnerschapsdialogen, actieve interactie met besturen en maatschappelijke partners, zodat daarmee ook de basis is gelegd om de opstap in het najaar te maken naar een nog sterker Atrium Lerend Netwerk waarbij naast de focus op de lokale ambtenaren ruimtelijke ordening er ook wordt gezocht naar meer kennisuitwisseling met de lokale mandatarissen.

- b) De potenties van het ondersteunend onlineplatform Yammer van het Atrium Lerend Netwerk blijken volgens de tevredenheidsenquête nog niet voldoende gekend of erkend. Het gebruik van FAQ met duidelijke juridische standpunten over actueel gesignaleerde problematieken blijkt een belangrijke trigger te zijn om meer gebruikers te hebben van het virtuele luik van het Atrium Lerend Netwerk, zodat kennis en informatie nog breder wordt gedeeld. De vernieuwde inzichten en ervaringen van de beleidsatria en de coaching van de relatiebeheerders zullen de komende weken en maanden ook aanleiding geven tot een optimaliseren en verder stimuleren van een actieve Yammer-werking.
- c) in 2015 telde het Yammer-netwerk 586 leden, eind 2016 waren dit er 712 en momenteel staat de teller op 764.

BIJLAGE

Overzicht