

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 78

van **LOES VANDROMME**

datum: 23 november 2020

aan **JAN JAMBON**

MINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BUITENLANDSE ZAKEN,
CULTUUR, ICT EN FACILITAIR MANAGEMENT

Cultuurloket - Ondersteuning cultuursector

De coronacrisis heeft de cultuursector stevige klappen toegebracht. Tal van steunmaatregelen werden ondertussen al gelanceerd. Ook voor de cultuursector wordt in steun voorzien.

Cultuurloket bundelt alle mogelijke steunmaatregelen op zijn website en staat de sector bij met advies op maat. Daartoe opende Cultuurloket onder andere een specifieke 'coronalijn'. Cultuurwerkers, culturele organisaties en ondernemingen kunnen op dat telefoonnummer terecht voor juridisch of zakelijk advies op maat. Daarnaast kan elke culturele organisatie ook gratis een beroep doen op crisisbegeleiding.

1. a) Hoeveel oproepen verwerkte de coronalijn al sinds de opstart?
 - b) Wat zijn de meest courante vragen?
 - c) Hoeveel vragen kunnen worden afgehandeld met één contact?
 - d) Hoeveel vraagstellers werden gericht doorverwezen naar gespecialiseerd advies?
 - e) Hoeveel vraagstellers werden doorverwezen naar de crisisbegeleiding van Cultuurloket?

Graag de cijfers opgedeeld per maand en per provincie van herkomst van de vraagsteller.

2. a) Hoeveel aanvragen voor crisisbegeleiding werden ondertussen al geregistreerd bij Cultuurloket?
 - b) Welke vragen zijn het meest courant?
 - c) Hoelang nemen de begeleidingen gemiddeld in beslag?
 - d) Tot welke concrete oplossingen hebben deze gesprekken/begeleidingen geleid?
 - e) Hoeveel dossiers werden ondertussen afgesloten?
 - f) Hoeveel dossiers zijn nog lopende?

Graag een overzicht van het aantal vragen per maand en per provincie van herkomst van de vraagsteller.

JAN JAMBON

MINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BUITENLANDSE ZAKEN,
CULTUUR, ICT EN FACILITAIR MANAGEMENT

ANTWOORD

op vraag nr. 78 van 23 november 2020

van **LOES VANDROMME**

1. a) Het overzicht van het aantal oproepen van de coronalijn per maand sinds de opstart, ziet er als volgt uit:

Coronalijn	
<i>Maart</i>	<i>262</i>
<i>April</i>	<i>259</i>
<i>Mei</i>	<i>171</i>
<i>Juni</i>	<i>124</i>
<i>Juli</i>	<i>164</i>
<i>Augustus</i>	<i>155</i>
<i>September</i>	<i>173</i>
<i>Oktober</i>	<i>246</i>
<i>November</i>	<i>217</i>
<i>December (tem 15/12)</i>	<i>129</i>

De coronalijn startte op 13 maart 2020. In de registratie t/m 15 december 2020 verwerkte Cultuurloket 1.900 oproepen op de coronalijn.

- b) De meest courante vragen gaan over steunmaatregelen van de federale, Vlaamse en Brusselse overheden, over (niet-)toegelaten activiteiten en de toepassing van het basisprotocol cultuur, over tijdelijke werkloosheid en de tijdelijke toegang tot een uitkering voor kunstenaars en technici.
Bij wijzigingen in de coronamaatregelen, aankondiging van nieuwe maatregelen, deadlines voor aanvragen van steunmaatregelen zien we hiervan een effect in de oproepen op de coronalijn.
- c) Er zijn geen data beschikbaar hierover. In de praktijk hebben bellers een gerichte vraag of probleem. Vaak komt uit het antwoord naar voren dat er nog meer mogelijkheden of andere problemen zijn. Voor heel wat van deze vragen kunnen de bellers terecht in de gewone adviesverlening van Cultuurloket of kunnen ze, gewapend met betere informatie, terecht bij tweedelijnsadviesverleners of overheidsinstanties.
Cultuurloket beschikt niet over cijfers van doorverwijzing naar gespecialiseerd advies vanop de coronalijn. Op de coronalijn beantwoorden we eerstelijnsvragen. Indien nodig wordt doorverwezen naar overheidsinstanties (bv. RVA, VLAIO, ...), uitbetalingsinstellingen, SBK's en interimkantoren, werkgeversorganisaties, gespecialiseerde advocaten, ...
- d) Op de coronalijn kunnen de vraagstellers terecht met coronagerelateerde zakelijke en juridische vragen. De consultants van de coronalijn polsen of er een nog diepgaandere zakelijke problematiek aanwezig is. Als dit zo is verschaffen ze uitleg over onze crisisbegeleiding. Nadien is het aan de cliënt om de

crisisbegeleiding aan te vragen via het contactformulier op de website van Cultuurloket.

Volgens de eigen inschatting van Cultuurloket zijn er een vijftiental aanvragen voor crisisbegeleiding binnengekomen na een eerste contact via de coronalijn. Bij de bellers wordt niet gevraagd naar de provincie. Het bijhouden van gegevens zoals de locatie zijn niet noodzakelijk voor deze adviesverlening.

2. a) Er werden al 74 crisisbegeleidingen opgestart. Hier vind je een overzicht van het aantal trajecten dat werd opgestart per maand:

<i>Crisisbegeleiding</i>	
<i>Mei</i>	<i>1</i>
<i>Juni</i>	<i>7</i>
<i>Juli</i>	<i>13</i>
<i>Augustus</i>	<i>16</i>
<i>September</i>	<i>10</i>
<i>Oktober</i>	<i>13</i>
<i>November</i>	<i>11</i>
<i>December (tem 15/12)</i>	<i>3</i>

24 crisisbegeleidingen zijn al afgerond. In totaal vonden al 226 gesprekken plaats. Dat is een gemiddelde van 3 gesprekken per cliënt.

Bij de afgeronde trajecten waren er gemiddeld 3 gesprekken. Maar dit zijn de eenvoudige dossiers. Cultuurloket heeft verschillende lopende trajecten waar er al 5 of meer gesprekken zijn geweest. Het gemiddelde gesprek neemt 2u in beslag.

Als een cliënt een crisisbegeleiding aanvraagt wordt hij eerst gecontacteerd door een van de dossierbeheerders voor een intakegesprek. Tijdens dit gesprek wordt de vraag van de cliënt duidelijk afgelijnd. Er wordt samen met de cliënt een stappenplan opgesteld en bekeken welke crisisbegeleiders/experten het beste kunnen helpen. Zo'n intakegesprek duurt ongeveer 2 uur.

Die matchmaking is uniek aan de crisisbegeleiding van Cultuurloket. Zo wordt het probleem van de cliënt integraal probleemoplossend aangepakt vanuit verschillende zakelijke expertisedomeinen.

De dossierbeheerder behoudt het overzicht over het traject en beslist, op basis van de verslagen van de crisisbegeleiders, samen met de cliënt welke de volgende stappen kunnen zijn en/of het traject wordt afgerond. Op het einde van een traject is er een afsluitend gesprek met de dossierbeheerder.

- b) Het overgrote deel van de cliënten zoekt naar een aangepast duurzaam businessmodel. In de meeste gevallen is de coronacrisis de oorzaak van de problemen. In een aantal gevallen was er al een probleem, dat door corona werd versterkt.

De zoektocht naar financiering (om de crisis te overbruggen of om de nieuwe activiteiten op te starten) maakt ook een belangrijk deel uit van de vragen. Een minderheid van de dossiers zoekt een oplossing voor een schuldenproblematiek.

Wat opvalt is de diversiteit in het cliënteel. We krijgen zowel vragen van individuen als organisaties en die zijn actief in verschillende deelsectoren: sociaal-cultureel werk, erfgoed, kunsten, toegepaste kunsten etc.

- c) De begeleidingen nemen gemiddeld 6 tot 10 weken in beslag. Tussen de verschillende gesprekken gaat de cliënt aan de slag met informatie en tips. De cliënt wordt begeleid bij het zelf vinden van de juiste oplossing voor zijn/haar situatie.

- d) In de zoektocht naar een duurzaam businessmodel komen diversificatie van activiteiten, diversificatie van klanten (ook buiten de cultuursector) en digitalisering van de activiteiten het meest naar voren.

De begeleiding zorgde ook voor succesvolle toeleiding naar en ondersteuning van financieringsaanvragen (o.a. Herstel Cultuurkrediet en het voorschot voor organisatoren van evenementen).

- e) 24 dossiers werden al afgesloten.
- f) 50 dossiers zijn nog lopende. Bij de cliënten wordt niet gevraagd naar de provincie. Het bijhouden van de gegevens zoals locatie zijn niet noodzakelijk voor deze adviesverlening.