

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 383

van **KARIN BROUWERS**

datum: 30 juni 2023

aan **JAN JAMBON**

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

Cultuurconnect - Proefproject Digitaal Podium

In de visienota 'Naar een slagkrachtige cultuursector in digitale tijden' wordt het proefproject Digitaal Podium van Cultuurconnect omschreven als een 'open sectorbouwsteen voor een shared service model'. Dit project werd als proefproject opgezet voor gedeelde ticketing in drie clusters van kunst- en cultuurhuizen en wil uitgroeien tot een nieuwe gedeelde digitale bouwsteen voor podiumhuizen.

De private ticketingbedrijven hebben van bij de start van het project fundamentele en principiële opmerkingen gemaakt die ook in het Vlaams Parlement al meermaals besproken werden en betrekking tot de relevantie en de aanpak ervan.

1. Welke lessen heeft de minister samen met Cultuurconnect getrokken uit de vorige poging tot een overkoepelend ticketingsysteem (Oostende-Brugge-Mechelen-Leuven) dat ondertussen stopgezet werd? Wat waren volgens Cultuurconnect de belangrijkste lessen?
2. Is de minister zich bewust van het feit dat de conflictsituatie die Cultuurconnect gecreëerd heeft andere innovatiedossiers waar samenwerking met de privé aangewezen is, hypothekeert? Welke concrete acties plant de minister om uit de impasse te geraken?
3. Cultuurconnect heeft tijdens de hoorzitting in de commissie Cultuur op 2 maart jl. toegelicht dat er contractuele afspraken gemaakt zijn over de innovaties die de buitenlandse leverancier verondersteld wordt te ontwikkelen.

Kan de minister een duidelijke en volledige lijst bezorgen van de contractueel overeengekomen innovaties, met de nodige toelichting, zodat voor iedereen duidelijk is wat de innovaties precies inhouden? Kan de minister het lastenboek bekendmaken, zodat er volledige transparantie is over het proefproject?

4. Tijdens dezelfde hoorzitting is ook duidelijk geworden dat Cultuurconnect een fundamentele architecturale keuze gemaakt heeft door huizen uit een regio op één systeem (met één database) te plaatsen.

Is de minister zich bewust van de grote risico's (met name ook wat betreft privacy) van één overkoepelend systeem? Heeft Cultuurconnect die in kaart gebracht? Is daar een overzicht van? Zijn ze toegelicht aan de pilootgroepen? Kan Cultuurconnect garanderen dat geen persoonsgegevens (ook niet e-mailadres of naam) van een ticketkoper bij één huis ongewenst beschikbaar worden bij een ander huis? Of is dat automatisch wel het geval en betekent dat dan dat een ticketkoper er niet voor kan

kiezen om zijn gegevens niet kenbaar te maken aan sommige zaken uit een regio?
Kan de minister de privacy policy toelichten die daaromtrent is uitgewerkt?

5. Deze architectuur bevordert samenwerking binnen één cluster.

Wat met samenwerking met partijen buiten de cluster? Hoe wordt vertrouwelijkheid van gegevens gegarandeerd bij integraties met bijvoorbeeld website of andere systemen?

6. Cultuurconnect heeft een beroep gedaan op een externe consultant om het lastenboek te schrijven. Daarmee bevestigt Cultuurconnect impliciet dat er intern onvoldoende expertise is over ticketing. Dat gebrek aan expertkennis zal onvermijdelijk ook een negatieve impact hebben bij de verdere ondersteuning van de cultuurhuizen.

Welke acties plant Cultuurconnect om daaraan te verhelpen? En gelet op die beperkte interne kennis: waarom denkt Cultuurconnect dan dat het goed geplaatst is om beter te doen dan gespecialiseerde Vlaamse bedrijven die al lang succesvol actief zijn in deze niche en dat tot tevredenheid van de cultuurhuizen?

7. Hoe en wanneer voorziet de minister in een grondige evaluatie van het proefproject door een externe organisatie alvorens het project verder wordt gezet?

JAN JAMBON

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

ANTWOORD

op vraag nr. 383 van 30 juni 2023

van **KARIN BROUWERS**

1. Het voorbeeld van 'overkoepelend ticketingsysteem' waarnaar verwezen wordt, was een initiatief van BruggePlus, het cultuurtoeristische onthaal en de ticketverkoop voor culturele evenementen in Brugge. Binnen het toenmalige ticketingsysteem SRO werd er met verschillende partners op een geavanceerde manier samengewerkt. Er kwam ook een samenwerking tot stand met podiumhuizen uit nabijgelegen gemeenten.

Daarop besloot BruggePlus in overleg met de leverancier het ticketingsysteem ook aan te bieden aan enkele steden elders in het land die op zoek waren naar een ticketingsysteem en er tegenop zagen zelf een aanbesteding te moeten doen. Die plotse uitbreiding was eigenlijk niet gebaseerd op inhoudelijke samenwerking tussen de steden onderling. Dat zorgde ervoor dat samenwerkingsfunctionaliteiten in het toenmalige ticketingsysteem SRO moeilijk te configureren en te beheren waren, en dat bv. alle klanten in alle (ook niet inhoudelijk samenwerkende) organisaties op elk moment zichtbaar waren met al hun gegevens. De coördinatie lag bovendien voor een groot deel in handen van de leverancier, wat de aansturing en afstemming moeilijk maakte.

Na afloop van hun contract gingen de betrokken steden elk apart op zoek naar een ander ticketingsysteem (SRO was intussen gestopt met het aanbieden van hun ticketingsysteem in Europa).

De belangrijkste geleerde lessen waren dat er voor een gemeenschappelijk ticketing systeem:

- echt een inhoudelijke samenwerking moet zijn
- de vereisten duidelijk moeten zijn
- de technologie voldoende rijp moet zijn
- en de coördinatie voldoende krachtig

2. Ik ben me niet bewust van het feit dat Cultuurconnect met Digitaal Podium een conflictsituatie met andere innovatiedossiers zou gecreëerd hebben. In de context van het relancetraject Doelgericht Digitaal Transformeren werkt het departement CJM momenteel in samenwerking met het departement Economie, Wetenschap en Innovatie het PIO-project "Slimmere publieksinzichten door open ticketing data" uit. PIO staat voor **Programma Innovatieve Overheidsopdrachten** (zie <https://www.innovatieveoverheidsopdrachten.be/projecten/slimmere-publieksinzichten-door-open-ticketing-data>). De bedoeling van dit project is om ticketingsoftwareleveranciers te stimuleren om realtime ticketingdata te ontsluiten op het UiTwisselingsplatform via OSLO uitwisselingsstandaarden.

Tijdens het voorjaar 2023 vond de PIO-marktverkenning plaats en in het najaar volgt er een oproep waarop ticketingsoftwareleveranciers kunnen intekenen om op die manier hun investering voor het ontsluiten van hun data via OSLO-standaarden naar onder meer het UiTwisselingsplatform, deels te compenseren.

Digitaal podium zal transactionele data aan het UiTwisselingsplatform ter beschikking stellen en via het PIO dossier verwachten we hetzelfde van de andere

ticketingsoftwareleveranciers. Op deze manier zal de innovatie daadwerkelijk aangejaagd worden.

3. Het bestek is publiek beschikbaar op de website van Cultuurconnect (zie onder Bestek op <https://www.cultuurconnect.be/diensten/digitaal-podium>).

De voorziene innovaties voor het pilootproject zijn de volgende:

- Samenwerkingsfunctionaliteiten
- Integratie UiTwisselingsplatform
- Integratie UiT
- CUBO-abonnement ondersteunen
- Integratie website individueel huis
- Integratie projectwebsite voor gedeeld aanbod
- CRM / datamarketing

In bijlage vind u een korte toelichting per deelproject.

4. Zoals steeds voorafgaand aan het in gebruik nemen van een toepassing waarbij persoonsgegevens worden verwerkt, heeft Cultuurconnect als verwerkingsverantwoordelijke een risico-analyse uitgevoerd waarbij de impact op de privacy van de eindgebruikers werd beoordeeld. Het feit dat bepaalde klantgegevens onder bepaalde omstandigheden en voorwaarden gedeeld kunnen worden tussen de podiumhuizen van eenzelfde (samenwerkings)cluster is een aanvullende verwerking, die verenigbaar is met de oorspronkelijke verwerking. Om de eventuele bijkomende impact van deze aanvullende verwerking op de privacy van de eindgebruikers te beperken, werden heel wat maatregelen genomen, opdat de verwerking van persoonsgegevens binnen het ticketingsysteem ten allen tijde GDPR-conform gebeurt.
5. Op dit moment is er per cluster (Gent, Zuidwest en Zender) een apart systeem opgezet. De verschillende clusters kunnen niet bij elkaars systeem of elkaars gegevens.

Wat betreft gegevensuitwisseling met derde partijen:

Bij integraties met andere platformen van Cultuurconnect (bijvoorbeeld websites) wordt een verwerkersovereenkomst gesloten tussen Cultuurconnect en de leverancier. Daarin zijn technische, organisatorische en juridische voorwaarden opgenomen die garanderen dat de verwerking van persoonsgegevens op GDPR-conforme wijze gebeurt, dus ook met respect voor de vertrouwelijkheid van persoonsgegevens.

Indien een podiumhuis zelf een koppeling wil maken tussen het ticketingsysteem en een extern platform, zoals bv. een planningssysteem, dan gebeurt dit op (verwerkings)verantwoordelijkheid van het podiumhuis dat hierbij alle waarborgen van de privacyreglementering en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) in het bijzonder toepast. Cultuurconnect spant zich in om mogelijkheden te voorzien om data en functionaliteiten van de systeemomgeving en de software gebruikt voor het ticketingsysteem via API's op een gestructureerde manier beschikbaar te stellen aan de deelnemende podiumhuizen. Indien het podiumhuis via API's gebruik wil maken van data dan dient ze hiervoor een aparte overeenkomst te sluiten met Cultuurconnect, waarin ook voorwaarden rond toegang tot en doorstromen van data opgenomen zijn.

6. Cultuurconnect startte het project op met eigen medewerkers met veel ervaring en expertise in de podiumsector. De samenwerking met de externe consultant is aangegaan omwille van een langere afwezigheidsperiode van de projectleider in een deel van deze periode. De samenwerking met de externe consultant gebeurde dus vnl. als aanvulling op het Cultuurconnect-team. Het schrijven van het bestek was, zoals ook reeds vermeld in eerdere parlementaire vragen en de hoorzitting, een intens participatief traject met medewerkers (ook ticketingexperten) van de cultuurhuizen

zelf. De impact van de externe consultant op het lastenboek was bijgevolg eerder faciliterend en ondersteunend.

Het coöperatief model dat Cultuurconnect hanteert voor al haar diensten, is van meet af aan toegepast in het project (bij conceptnota, bestek, etc.). Dit principe heeft sindsdien alleen maar aan belang gewonnen en wordt steeds concreter toegepast met bv. de oprichting van productgroep en stuurgroep met de piloothuizen.

De kracht van het project zit dus in de bundeling van de collectieve kennis vanuit de sector en Cultuurconnect samen, in partnerschap met een sterke ticketing partner. De expertise van Cultuurconnect situeert zich naast puur ticketingsoftware veel ruimer, zoals kennis en ervaring met IT-gerelateerde aanbestedingen, GDPR, het ontzorgen van de huizen, het efficiënter inzetten van overheidsmiddelen, het opleiden, ondersteunen en begeleiden van inhoudelijke processen (bv. samenwerking), het integreren van verschillende platformen, en het inzicht en kennis van het ecosysteem m.b.t. IT architectuur in de cultuursector. Expertise die onontbeerlijk is om de noodzakelijke digitale transformatie mogelijk te maken.

Podiumhuizen waarderen Cultuurconnect owv deze specifieke expertise, zie ook de getuigenissen van enkele van de piloothuizen:

- <https://www.cultuurconnect.be/nieuws/bea-vansteelandt-en-caro-renckens-gedeeld-ticketingsysteem>
- <https://www.cultuurconnect.be/nieuws/servaas-boucquey-vooruitblik-gedeeld-ticketingsysteem>
- <https://www.cultuurconnect.be/nieuws/compagnie-cecilia-live-met-gedeeld-ticketingsysteem>

7. De minister gaf de opdracht aan de Stuurgroep van het project, met vertegenwoordiging vanuit het kabinet Cultuur, departement CJM en Cultuurconnect, om de evaluatie van het pilootproject op te starten.

De evaluatieopdracht werd reeds toegewezen aan een extern onderzoeksbureau en is opgedeeld in twee fasen, Fase 1 (evaluatie pilootproject) loopt van juni tot begin 2024 en fase 2 (uitwerken van een plan van aanpak voor de verdere uitrol) loopt van februari tot april 2024. Op basis van de resultaten van de eerste fase zal ik beslissen of de tweede fase uitgevoerd zal worden.

BIJLAGE

[Overzicht van voorziene innovaties voor het pilootproject Digitaal Podium](#)