



Vlaams
Parlement

vergadering **C130 – ECO21**
zittingsjaar 2013-2014

Handelingen

Commissievergadering

Commissie voor Economie, Economisch
Overheidsinstrumentarium, Innovatie, Wetenschapsbeleid,
Werk en Sociale Economie

van 13 februari 2014

INHOUD

| | |
|--|---|
| Vraag om uitleg van mevrouw Sonja Claes tot de heer Philippe Muyters, Vlaams minister van Financiën, Begroting, Werk, Ruimtelijke Ordening en Sport, over het nieuwe beleidskader voor de werkervaringsprojecten en de verlenging van deze projecten - 784 (2013-2014) | 3 |
| Vraag om uitleg van de heer Robrecht Bothuyne tot de heer Philippe Muyters, Vlaams minister van Financiën, Begroting, Werk, Ruimtelijke Ordening en Sport, over het stelsel leren en werken - 811 (2013-2014) | 4 |
| Vraag om uitleg van de heer Jan Laurys tot de heer Philippe Muyters, Vlaams minister van Financiën, Begroting, Werk, Ruimtelijke Ordening en Sport, over het gebruik van opleidingscheques binnen de socioculturele sector - 831 (2013-2014) | 7 |
| Vraag om uitleg van de heer Matthias Diependaele tot mevrouw Ingrid Lieten, viceminister-president van de Vlaamse Regering, Vlaams minister van Innovatie, Overheidsinvesteringen, Media en Armoedebestrijding, over het klantentevredenheidsonderzoek 2013 met betrekking tot het Agentschap voor Innovatie door Wetenschap en Technologie (IWT) - 752 (2013-2014) | |
| Vraag om uitleg van de heer Robrecht Bothuyne tot mevrouw Ingrid Lieten, viceminister-president van de Vlaamse Regering, Vlaams minister van Innovatie, Overheidsinvesteringen, Media en Armoedebestrijding, over de tevredenheidsenquête over het Vlaams Innovatieagentschap IWT - 780 (2013-2014) | |
| Vraag om uitleg van de heer Lode Vereeck tot mevrouw Ingrid Lieten, viceminister-president van de Vlaamse Regering, Vlaams minister van Innovatie, Overheidsinvesteringen, Media en Armoedebestrijding, over de klanttevredenheidsenquête bij het IWT - 796 (2013-2014) | 9 |

■

Voorzitter: mevrouw Patricia Ceysens

Vraag om uitleg van mevrouw Sonja Claes tot de heer Philippe Muyters, Vlaams minister van Financiën, Begroting, Werk, Ruimtelijke Ordening en Sport, over het nieuwe beleidskader voor de werkervaringsprojecten en de verlenging van deze projecten - 784 (2013-2014)

De voorzitter: Mevrouw Claes heeft het woord.

Mevrouw Sonja Claes: Voorzitter, minister, ik wil u opnieuw een vraag stellen over de werkervaringsprojecten. Dat was immers een probleem, maar blijft dat ook. In 2013 besliste de Vlaamse Regering immers om de werkervaringsprojecten opnieuw met een jaar te verlengen, tot 31 december 2014. Die verlenging was nodig omdat er nog geen nieuw beleidskader was. Dat nieuwe beleidskader werd aangekondigd, maar is er vandaag nog niet.

In maart 2013 hebt u deze problematiek al uitgebreid besproken met de diverse partners. Ik stel echter vandaag vast dat er nog steeds geen structurele oplossing is. Volgens mij zijn er twee belangrijke knelpunten. Op de eerste plaats is er de verlenging van de werkervaringsprojecten. Het uitblijven van een beslissing over de toekomst van de werkervaringsprojecten heeft uiteraard verregaande consequenties voor de doelgroepwerknemers, het omkaderingspersoneel en de maatregel op zich. In principe moeten mensen in begeleiding – zowel werkervaring en leerwerkbedrijven als trajectbegeleiders – in opzegging worden geplaatst indien er geen verlenging komt. Zonder de subsidiëring is de huidige omkadering immers te groot om te kunnen financieren voor de initiatiefnemers. Elke dag langer dat er geen beslissing wordt genomen, heeft daarom toch wel een zware financiële impact. Concreet stel ik vast dat voor de doelgroepwerknemers contracten die zijn afgesloten in 2014 moeten worden beperkt tot 31 december 2014, met uitzondering van de nazorgpremie.

Het besluit van de Vlaamse Regering met betrekking tot de werkervaring bepaalt dat een leerwerkervaring een minimale duur van zes maanden moet hebben. Dat betekent dan ook dat er na 1 juli 2014 in principe geen contracten meer kunnen worden afgesloten. Indien er in 2014 een beslissing tot verlenging komt, dan zouden contracten van minder dan een jaar die werden afgesloten in 2014 en werden beperkt tot 31 december 2014, kunnen worden verlengd tot een jaar als de totale termijn van twaalf maanden voor de betreffende doelgroepwerknemer nog niet werd bereikt. De voorwaarden hiervoor zijn echter dat er opnieuw een verlenging zou komen van een jaar en dat het werkervaringsproject een positief advies krijgt.

Minister, het is reeds de derde keer dat u met deze vraag om verlenging wordt geconfronteerd. We menen dat het tijd wordt om iets te ondernemen. Helaas naderen we het einde van deze legislatuur. Dat vinden we allemaal spijtig. Toch blijft dit erg belangrijk.

Het toekomstige beleidskader met betrekking tot werkervaringsprojecten is het tweede knelpunt. In het antwoord dat u op 31 maart van vorig jaar gaf op een vraag van de heer Rzoska, gaf u aan in samenwerking met de diverse partners te werken aan een nieuw beleidskader. U gaf toen – vorig jaar dus – aan over enkele weken het besluit van de Vlaamse Regering te zullen aanpassen. Ik stel vandaag echter vast dat er nog steeds geen nieuw beleidskader is. Vandaar mijn vragen.

Minister, wat is de reden voor het uitblijven van dat nieuwe beleidskader? Welke timing hebt u nu nog voor ogen voor dat nieuwe beleidskader? Hoe denkt u de continuïteit te kunnen waarborgen voor de werkervaringsprojecten? Vindt u een verlenging voor 2015 ook niet noodzakelijk, gezien de problemen met de korte contracten die nu moeten worden afgesloten?

De voorzitter: Minister Muyters heeft het woord.

Minister Philippe Muyters: Voorzitter, mevrouw Claes, het is in elk geval zo dat ik begin vorig jaar de sociale partners om advies heb gevraagd over de werkervaring en hoe de begeleiding van langdurig werklozen het best kan worden voortgezet.

De sociale partners hebben daarover experts geraadpleegd. Ze zijn ook leerwerkbedrijven gaan bezoeken. In november hebben ze me dan om uitstel gevraagd, omdat ze niet enkel de oefening willen doen voor deze maatregel, maar dit meteen in het grotere plaatje van de staatshervorming willen bekijken. Je kunt dan twee dingen doen: het sociaal overleg negeren en lekker alleen voortdoen, of bekijken of de gestelde vraag gerechtvaardigd is. Ik vond de vraag terecht. Voor mij was het overigens ook een van de bekommernissen om dit te bekijken in dat ruimere kader van de staatshervorming.

Natuurlijk moeten we dan bekijken hoe de continuïteit van de maatregel in afwachting van een hervorming kan worden vormgegeven. Dat doe ik opnieuw samen met de sociale partners. Ik wil echter ook niet dat die hervorming daardoor nogmaals op de lange baan wordt geschoven. Ik zal dus met de sociale partners bekijken hoe we die begeleiding van langdurig werkzoekenden kunnen voortzetten en de projecten voldoende zekerheid geven wat hun begeleidingspersoneel betreft, zonder de hervorming nu al uit te stellen tot de lange termijn.

Ik heb een beetje de ervaring dat als we aan de sociale partners een lange termijn geven, de laatste maanden altijd de meest cruciale zijn. We moeten de druk op de ketel houden, maar niet ten koste van de langdurig werklozen en de begeleiding, en niet ten koste van de projecten. De volgende dagen zal ik daarover een beslissing nemen.

Mevrouw Sonja Claes: Minister, ik begrijp u volkomen. Ik steun dat ook, het zou veel beter zijn als we deze maatregelen reeds kunnen afstemmen op wat in de staatshervorming gebeurt. Dat is de enige juiste keuze, want anders zitten we over een jaar of over twee jaar opnieuw met totale hervormingen en dat heeft geen zin.

De onzekerheid in de individuele contracten speelt vandaag. Ik meen, echt waar, dat u niet langer meer kunt wachten om duidelijkheid te geven of er een verlenging komt en tot wanneer verlengd wordt. Dat heb ik in uw antwoord niet duidelijk gehoord. Heb ik niet goed genoeg geluisterd?

Minister Philippe Muyters: Ik zal het herhalen. Ik zal vandaag of morgen, een van de volgende dagen dus, de definitieve beslissing nemen zodat ook dat heel duidelijk is. Ik heb het advies gevraagd van de sociale partners, maar ze zijn niet eensgezind. De werkgevers willen geen verlenging, de vakbonden vragen een verlenging van een jaar. Ik zal vandaag of morgen een beslissing nemen. Ik garandeer u dat er rechtszekerheid komt voor de bestaande projecten en dat de begeleiding gegarandeerd zal blijven.

Mevrouw Sonja Claes: Dat is goed nieuws. Ik ben blij dat ik deze vraag vandaag heb kunnen stellen, eigenlijk was ze veertien dagen geleden gepland.

De voorzitter: De vraag om uitleg is afgehandeld.

■

**Vraag om uitleg van de heer Robrecht Bothuyne tot de heer Philippe Muyters, Vlaams minister van Financiën, Begroting, Werk, Ruimtelijke Ordening en Sport, over het stelsel leren en werken
- 811 (2013-2014)**

De voorzitter: De heer Bothuyne heeft het woord.

De heer Robrecht Bothuyne: Voorzitter, minister, collega's, net als de voorgaande vraag van mevrouw Claes, was ook mijn vraag twee weken geleden gepland. Ik hoop dat u mij even gelukkig zult kunnen maken met uw antwoord.

Het is een vraag over "de grootste schande" van ons onderwijs- en arbeidsmarktbeleid. Dat zijn niet mijn woorden, maar die van Dirk Van der Poorten, u welbekend, hij is onze leidende ambtenaar in dit domein. Hij heeft die woorden in deze commissie uitgesproken toen hij een en ander kwam toelichten wat betreft de implementatie van de zesde staatshervorming, dat zal ook een onderdeel zijn van uw antwoord straks, veronderstel ik.

De situatie op het terrein blijft bijzonder prangend. Elk jaar opnieuw sturen we honderden jongeren ongekwificeerd de arbeidsmarkt op. U en de VDAB moeten daarna duizenden euro's uitgeven om hen op het juiste pad in de richting van kwalificatie en arbeidsmarkt te krijgen.

We hebben onze twee systemen van leren en werken. Er is 'de leertijd' binnen SYNTRA Vlaanderen, waar een voltijds engagement inherent is aan het systeem, maar waar we kampen met dalende leerlingenaantallen en waarvoor naar schatting 1000 à 1500 werkgevers werkervaringsplaatsen hebben die niet ingevuld geraken. Er is ook het systeem van deeltijds beroepssecundair onderwijs waar, afhankelijk van wie allemaal wordt meegeteld, 1200 à 1500 leerlingen arbeidsrijp zijn. Ze volgen 2 dagen les, maar ze zitten ook 3 dagen thuis omdat er geen werkervaringsplaatsen worden gevonden of worden aangeboden.

Het lijkt me niet onlogisch om te bekijken hoe die twee systemen kunnen samenwerken. Dat is ook de filosofie achter het decreet van 2008, van uw voorganger, toenmalig minister Vandenbroucke. De bedoeling was om een versterkte beleidsimpuls te geven aan onze systemen van leren en werken. Er was ook afgesproken dat er een evaluatie zou komen na vijf jaar. Ik heb vernomen dat die met veel horten en stoten nu werd aanbesteed. Wat er allemaal fout is gelopen bij die aanbesteding, begrijp ik nog altijd niet goed. Minister Smet zegt dat er geen aanbieders waren om de evaluatie te doen, terwijl ik onderzoekers heb gehoord die een aanbod hebben gedaan. Binnen de administratie is mijns inziens een en ander fout gelopen. Ik hoop dat u dat wilt onderzoeken, samen met minister Smet.

Maar goed, de evaluatie kan starten, maar zal helaas pas worden opgeleverd in de volgende regeerperiode. We zullen dus vijf jaar relatief weinig beleid gevoerd hebben op dit vlak en we zullen ook niet weten wat het decreet van de vorige legislatuur heel concreet heeft opgeleverd en waar de pijnpunten liggen, hoewel we natuurlijk zelf wel een aantal pijnpunten kunnen detecteren, dat zult u ongetwijfeld erkennen.

Er werd al regelmatig over dit onderwerp gedebatteerd in dit huis. Ik ben er blij om, iedere keer dat er vragen over worden gesteld of dat het op de agenda wordt gezet, is dat een positieve zaak. Zo werd minister Smet een aantal weken geleden geconfronteerd met de problemen op het terrein. Hij verwees toen eigenlijk redelijk onverkort naar u wat betreft de financiering van een en ander. U hebt uiteraard veel bevoegdheden, u bent bijna de machtigste minister van deze regering – u ontkent het niet. De financiering van een en ander zou volgens hem in uw handen liggen.

Minister, ik heb een aantal vragen. Er was een actieplan over de leertijd opgesteld door SYNTRA Vlaanderen in overleg met uw administratie en die van minister Smet. Het bevat een aantal heel concrete punten om wat de leertijd betreft een aantal prangende problemen op te lossen. Daar was een heel beperkt budget mee gemoeid, maar er was wel een budget. Hoe ver staat het met het actieplan? Wordt effectief in de middelen voorzien?

Wat betreft de financiering was er ook een ESF-luik (Europees Sociaal Fonds) voor 'Leren en Werken'. Minister Smet hoopt die basisfinanciering via het ESF te kunnen vrijwaren. Hoe staat het daarmee? Is dat effectief gelukt? Is die financiering voorhanden?

Op welke manier verloopt het overleg tussen u en minister Smet wat betreft de evaluatie en eventueel een aantal bijsturingen op korte termijn rond 'Leren en Werken'? Het is uiteindelijk zo dat er vandaag leerlingen zonder werkervaringsplaats zitten en dat de werkgevers bij de leertijd zonder leerlingen zitten. Morgen zouden u en minister Smet ervoor kunnen zorgen dat die leerlingen doorgestuurd worden van het ene systeem naar het andere, maar dat vergt natuurlijk een gecoördineerde aanpak. Ik ben benieuwd naar uw visie.

De voorzitter: Mevrouw Vermeiren heeft het woord.

Mevrouw Goedele Vermeiren: Minister, leren en werken liggen ons na aan het hart. Ook mijn fractie is ervan overtuigd dat veel jongeren die schoolmoe zijn, maar daarom niet

leermoe, via die weg toch een kwalificatie kunnen behalen. De evaluatie van dat stelsel is net gegund. Ik ben er niet zo zeker van dat u dat van vandaag op morgen op elkaar zult kunnen afstemmen. Die twee stelsels zijn al jaren geïmplementeerd. Het zal veel tijd vergen om ze op elkaar af te stemmen. U hebt in uw beleidsbrief geschreven dat ze op den duur op elkaar moeten worden afgestemd. De ene mag niet zonder werknemers, stagiairs of leerlingen zitten, en omgekeerd.

De voorzitter: Mevrouw Peeters heeft het woord.

Mevrouw Lydia Peeters: Ik heb hierover al een paar schriftelijke vragen ingediend. Minister, op mijn schriftelijke vraag van 25 oktober 2013 hebt u geantwoord dat er op dat ogenblik een ambtelijke werkgroep bezig was met onder meer de harmonisering van de statuten. Dat was toen zo goed als afgerond. U ging toen ook in overleg gaan met de sociale partners om te bekijken hoe dat verder kon.

Ik had ook begrepen dat er een onlinebevraging werd afgenomen bij de sectorconsulenten. Misschien kunt u daarover al iets meer vertellen. Wat is daaruit voortgekomen? Hoe kan dit verder verlopen?

De voorzitter: Minister Muylers heeft het woord.

Minister Philippe Muylers: Wat minister Smet heeft gezegd, is natuurlijk juist: het actieplan Leertijd staat on hold, in afwachting van de evaluatie van het decreet Leren en Werken en de implementatie van de staatshervorming. Zoals mijn collega-minister Smet al heeft gezegd in de commissievergadering van 14 januari 2014, zal deze evaluatie tien maanden duren. De coördinatie van de evaluatie gebeurt door zijn departement.

De financiering van de leertijd gebeurt, conform het financieringsbesluit van SYNTRA, op basis van outputfinanciering. In 2013 was het budget daarvoor 7,2 miljoen euro. Op dit moment zijn er ongeveer duizend plaatsen niet ingevuld. Bepaalde mechanismen zorgen ervoor dat er op dit moment vanuit onderwijs niet wordt doorverwezen naar de leertijd. Een van de belangrijke oorzaken hiervan is de huidige geslotenenvoloppenfinanciering binnen het deeltijds beroepssecundair onderwijs, op basis van het aantal leerlingen. Een van de zaken die de evaluatie moet opleveren, is een oplossing hiervoor. Het gaat dus om twee verschillende financieringssystemen – een outputfinanciering en een financiering op basis van het aantal leerlingen – die hier een serieuze drempel opwerpen.

Vorig jaar werden de ESF-middelen vastgelegd voor het schooljaar 2014-2015. De toewijzing van de budgetten voor 2015-2016 lijkt mij een taak te zijn voor de volgende regering. Wij zijn niet een regering die nu nog probeert alles in te vullen, als volgende regeringen daartoe de vrijheid zouden hebben en dat tijdig kunnen doen.

Er zijn diverse fora waarop mijn administratie overleg pleegt met Onderwijs. In het kader van de evaluatie van het decreet Leren en Werken wordt eerstdaags een stuurgroep opgericht. Er is al de werkgroep ‘harmonisering statuten werkplekieren’. Die is recent tot een gezamenlijke eerste visie op het stelsel van leren en werken gekomen en legde verder te onderzoeken pistes voor in verband met de harmonisering. Er is de Vlor-commissie (Vlaamse Onderwijsraad) leren en werken, waarin de departementen Onderwijs en Werk zij aan zij nadenken over de toekomst van het stelsel leren en werken. Mijn administratie start eerstdaags een transnationaal ESF-project ‘naar een optimalisering van het landschap leren en werken’ op waarin ook Onderwijs sterk zal worden betrokken. Er is dus in 2013 heel wat in gang gezet om de dialoog te openen of voort te zetten en de visies naar elkaar toe te laten groeien. Ook in 2014 is dat het geval. Het is duidelijk dat dit op basis van evaluaties en de stappen die nu nog worden gezet, zou kunnen worden voortgezet.

De voorzitter: De heer Bothuyne heeft het woord.

De heer Robrecht Bothuyne: Minister, dank u voor het antwoord. Er ligt inderdaad al heel wat op tafel, heel wat is al opgestart. Het probleem is natuurlijk dat het al jaren zo is. Er is al

jaren heel wat opgestart. Er ligt al jaren heel wat op tafel. De problemen zijn ook al jaren gekend. De pistes voor oplossingen, bijvoorbeeld deze die u aanhaalt met betrekking tot de onderwijsfinanciering, zijn ook al jaren gekend. U kent ze, ik ken ze. Alleen hebben we de voorbije vijf jaar gezien dat er niet veel is veranderd op het terrein. Dat is niet alleen uw verantwoordelijkheid, dat is ook en vooral de verantwoordelijkheid van uw collega-minister Smet. Het blijft bijzonder jammer om vast te stellen. Uiteindelijk stromen op die manier elk jaar opnieuw honderden jongeren ongekwalificeerd uit, honderden jongeren van wie we weten dat ze niet optimaal begeleid en ondersteund worden in hun traject richting diploma en werk. We kennen allemaal de oplossing. Alleen gebeurt het niet en wordt het bij dezen doorgeschoven. Dat vind ik bijzonder jammer.

Ik hoop dat inderdaad alles wordt gedaan om uw opvolgers in staat te stellen om snel de nodige beslissingen te nemen om ervoor te zorgen dat we in Vlaanderen nog een systeem van leren en werken hebben in de toekomst, en dat het wordt uitgebouwd. Ik geloof er rotsvast in dat het een oplossing is voor ons probleem van de ongekwalificeerde uitstroom en de jeugdwerkloosheid, of toch een deel van de oplossing.

De voorzitter: Mevrouw Peeters heeft het woord.

Mevrouw Lydia Peeters: De kritische opmerkingen van de heer Bothuyne zijn terecht. Minister, u zegt dat u al het mogelijke doet om de dialoog voort te zetten en om de visie te ontwikkelen. Maar het is tijd om concrete resultaten te boeken. Oké, het zal misschien voor de volgende regering zijn, maar we zijn er al zolang over aan het praten. Dan moet er toch concreet iets gebeuren.

U zegt dat u eerstdaags nog verdere stappen zult zetten en dat er een en ander te gebeuren staat. Ik denk dat we in het middenveld concrete resultaten moeten zien.

De voorzitter: De vraag om uitleg is afgehandeld.

■

Vraag om uitleg van de heer Jan Laurys tot de heer Philippe Muyters, Vlaams minister van Financiën, Begroting, Werk, Ruimtelijke Ordening en Sport, over het gebruik van opleidingscheques binnen de socioculturele sector - 831 (2013-2014)

De voorzitter: De heer Laurys heeft het woord.

De heer Jan Laurys: Minister, in oktober 2013 stelde collega Van den Heuvel in deze commissie nog een gelijkaardige vraag over de opleidingscheques binnen het afstandsonderwijs. Wie een opleiding volgde binnen deze onderwijsvorm, kon sinds 18 oktober 2013 geen beroep meer doen op de cheques omdat de VDAB de wetgeving strikt zou gaan toepassen.

De opleiding moet arbeidsmarktgericht zijn en 32 contacturen omvatten, en ze moet erkend zijn binnen het betaald educatief verlof (BEV). Aanvankelijk werd iets soepeler omgesprongen met de voorwaarden, maar nu zal de VDAB strikter optreden. We hebben daar overigens altijd voor gepleit. Er is één uitzondering op de voorwaarden, met name een opleiding die past binnen loopbaanbegeleiding.

Onlangs werd ik gecontacteerd door de federatie van socioculturele organisaties. Ze stellen dat hun opleidingen overeenkomen met de voorwaarden van het BEV, ook al zijn ze niet erkend. Ze zijn arbeidsmarktgericht en omvatten meer dan 32 contacturen. Ze kwamen steeds in aanmerking voor opleidingscheques, maar dat is plots gestopt. De cursisten die zich aanbieden bij de VDAB, krijgen hun cheques niet meer terugbetaald. De voorwaarde 'erkend zijn binnen het BEV' wordt streng toegepast. Het probleem is dat de organisaties hun brochures al verspreid hadden, dat de cursisten dachten dat ze de opleidingscheques konden gebruiken en dergelijke.

Klopt dat, minister? Gelden de cheques alleen nog voor opleidingen die worden erkend binnen het BEV? Kunnen de opleidingen van de socioculturele sector eventueel worden erkend? Is er gecommuniceerd met het sociocultureel werk? Ze zeggen dat ze niet op de hoogte waren, dat ze voor voldongen feiten werden gesteld.

De voorzitter: Minister Muylers heeft het woord.

Minister Philippe Muylers: Er is eigenlijk nooit iets veranderd. De opleidingen die niet erkend zijn binnen het BEV komen niet in aanmerking voor opleidingscheques. Een uitzondering is mogelijk indien de opleiding gevolgd wordt in het kader van loopbaanbegeleiding en vastgelegd is in een persoonlijk ontwikkelingsplan. De opleidingsverstrekker is erkend in het kader van de opleidingscheques en de opleiding is erkend in het kader van het BEV. Deze regels werden in augustus 2010 vastgelegd.

In mei 2013 werden alle opleidingsverstrekkers die zijn erkend in het kader van de opleidingscheques, herinnerd aan de basisuitgangspunten omdat de regels nogal losjes werden toegepast. Dat is niet de bedoeling. Als er wetgeving is, moet die strikt worden toegepast.

Er werd eveneens gecommuniceerd dat de VDAB en de inspectiediensten van Werk en Sociale Economie (WSE) strikter gaan toezien op het toepassen van deze Vlaamse reglementering. Zoals reeds vroeger aangegeven, is de koppeling van de Vlaamse opleidingscheques aan het BEV, wat ons betreft, een tijdelijke maatregel. Ik heb geprobeerd om met de sociale partners onmiddellijk tot iets nieuws te komen. Dat is niet gelukt. De staatsvorming biedt mogelijkheden om meer te doen met betrekking tot opleiding. Het is dan ook mijn bedoeling om de verschillende reglementeringen te bekijken en te zoeken naar een homogener kader met het oog op het verhogen van de efficiëntie en effectiviteit van de opleidingsincentives.

Het reglementaire kader van het BEV is tot op heden nog steeds federale materie, waarbij een erkenningscommissie oordeelt of een opleiding aan de voorwaarden voldoet. Ik kan dus geen uitspraken doen over de redenen waarom opleidingen van socioculturele organisaties niet erkend zijn, ook al voldoen ze volgens u aan de voorwaarden. Dat zou u aan de federale collega moeten vragen. Als de opleiding past binnen een loopbaanbegeleiding, kan het wel, dat is de essentie. Dat geldt ook voor de socioculturele organisaties.

Alle erkende opleidingsverstrekkers werden door de VDAB met een schrijven van 17 mei 2013 herinnerd aan de geldende regels en in kennis gesteld van de juiste interpretatie ervan. Tijdens een telefonisch onderhoud in november 2013 tussen de sector en de VDAB werd nogmaals meegedeeld dat er geen afwijking kon worden toegestaan op de geldende regelgeving. Er bestaat geen procedure voor uitzonderingen.

De voorzitter: De heer Laurys heeft het woord.

De heer Jan Laurys: Het misverstand is waarschijnlijk ontstaan door de soepele toepassing van de regels. Men verwachtte dat het zo zou blijven. Men had de brochures al gemaakt voor de volgende opleidingen en de informatie al verspreid. Misschien was een overgangperiode een beter idee geweest. Misschien had men gedurende een jaar kunnen afbouwen en de opleidingen van de socioculturele sector toestaan voor zover ze arbeidsmarkt gericht waren en 32 contacturen omvatten. Dan was het duidelijk geweest. De sector beweert alleszins dat ze niet op de hoogte waren van de strengere toepassing.

De voorzitter: Minister Muylers heeft het woord.

Minister Philippe Muylers: Op 17 mei is iedereen eraan herinnerd. Misschien heeft men het niet au sérieux genomen – dat kan –, en heeft men gewoon voortgedaan. Op 17 mei heeft iedereen een brief ontvangen waarin de regels nog eens duidelijk werden uitgelegd. Men kreeg de boodschap dat niet van die regels kon worden afgeweken.

De voorzitter: De vraag om uitleg is afgehandeld.

■

Vraag om uitleg van de heer Matthias Diependaele tot mevrouw Ingrid Lieten, viceminister-president van de Vlaamse Regering, Vlaams minister van Innovatie, Overheidsinvesteringen, Media en Armoedebestrijding, over het klantentevredenheidsonderzoek 2013 met betrekking tot het Agentschap voor Innovatie door Wetenschap en Technologie (IWT)
- 752 (2013-2014)

Vraag om uitleg van de heer Robrecht Bothuyne tot mevrouw Ingrid Lieten, viceminister-president van de Vlaamse Regering, Vlaams minister van Innovatie, Overheidsinvesteringen, Media en Armoedebestrijding, over de tevredenheidsenquête over het Vlaams Innovatieagentschap IWT
- 780 (2013-2014)

Vraag om uitleg van de heer Lode Vereeck tot mevrouw Ingrid Lieten, viceminister-president van de Vlaamse Regering, Vlaams minister van Innovatie, Overheidsinvesteringen, Media en Armoedebestrijding, over de klanttevredenheidsenquête bij het IWT
- 796 (2013-2014)

De voorzitter: De heer Diependaele heeft het woord.

De heer Matthias Diependaele: Voorzitter, minister, in de beheersovereenkomst tussen het Agentschap voor Innovatie door Wetenschap en Technologie (IWT) en uzelf wordt er voorzien in een tweejaarlijkse klantentevredenheidsanalyse. De eerste vond plaats in 2011. Toen waren de resultaten behoorlijk, met een paar aandachtspunten, die we ook allemaal erkennen uit contacten met mensen die een beroep doen op de diensten van het IWT. Twee jaar later werd in het najaar van 2013 een tweede klantentevredenheidsanalyse opgestart. Bij organisaties, bedrijven en mandatarissen werd in deze enquête gepeild naar onder andere het imago van het IWT, de tevredenheid over informatie, communicatie, dienstverlening, subsidieproces en de algemene tevredenheid.

Minister, ik wil u vragen wat de algemene conclusies zijn die u daaraan verbindt en die naar voren komen uit de klantentevredenheidsanalyse en hoe die zich verhouden tot de resultaten van 2011. Op welke punten scoort het IWT goed? Is er eventueel bijgestuurd in vergelijking met 2011? Is het ook mogelijk om de volledige enquête ter beschikking te stellen? Wij hebben slechts delen kunnen vastkrijgen, niet de volledige tevredenheidsanalyse.

In 2011 waren aandachtspunten voor het IWT onder andere de uniformiteit van de behandeling en de communicatie van de beslissing. De tijd en inspanning die men moet leveren, is in verschillende fases en ook in het algemeen een aandachtspunt. Het gaat dan over fundamentele zaken als de totale doorlooptijd en de kosten en inspanning die zijn verbonden aan de procedure. Hoe zijn deze aandachtspunten geëvolueerd van 2011 tot 2013? Uit de delen die we hebben vastgekregen, blijkt dat men minder tevreden is over de kosten die gepaard gaan met de algemene doorlooptijd. Nochtans was dat een aandachtspunt dat we in 2011 ook al kenden. Is daar iets mee gedaan? Is daaraan gewerkt? Is het gelukt om iets ten goede te veranderen?

Is er een benchmark uitgevoerd met andere Vlaamse overheidsorganisaties? Naar wat ik hoor van de mensen op het terrein, namelijk de ondernemers die er gebruik van maken, doet het IWT het helemaal niet zo slecht en valt het behoorlijk goed mee. Misschien kunt u een vergelijking geven met de andere overheidsorganisaties.

De voornaamste vraag is: hebt u maatregelen in gedachten om te werken aan de knelpunten die er nog altijd zijn, zoals de kosten voor de doorlooptijd en de communicatie? Wordt daarop ingezet? Eigenlijk zijn het min of meer dezelfde aandachtspunten als in 2011. Welke maatregelen zijn er toen genomen? Waarom hebben die niet tot een verbeterd resultaat geleid? Welke maatregelen zou u nu nemen die dat wel zouden doen?

De voorzitter: De heer Bothuyne heeft het woord.

De heer Robrecht Bothuyne: Voorzitter, minister, de vraagstelling is al deels geschetst. Het gaat over de tevredenheidsenquête van het IWT dat elk jaar in ongeveer 300 miljoen euro aan steun voorziet voor innovatie, onderzoek en ontwikkeling, zowel voor grote als kleine bedrijven, universiteiten, hogescholen en alle mogelijke andere spelers op onze innovatiemarkt.

Het tevredenheidsonderzoek heeft een aantal kleinere pijnpunten blootgelegd die ons eigenlijk al bekend zijn. Een aantal zaken zijn een oud zeer en misschien is er ook een verkeerde perceptie. Ik citeer even uit het tevredenheidsonderzoek: “Negen op de tien klanten zijn globaal genomen tevreden over het innovatieagentschap. Het persoonlijke contact tussen aanvragers en IWT-medewerkers blijft de grote sterkte van de organisatie. Bij de kennisinstellingen en ondernemingen stijgt het percentage ontevreden ondernemingen wel van 7 naar 9 procent. Ook het imago van en het vertrouwen in het IWT dalen licht tegenover de vorige enquête in 2011. Het grootste knelpunt voor de ondernemers is de procedure die ze moeten doorlopen om een subsidie te ontvangen. 28 procent van de ondervraagde ondernemers vindt de inspanningen die de procedure vergde te groot. Bijna 20 procent noemt ook de totale doorlooptijd van de procedure te lang. Vooral de kmo's worstelen met de procedures van het IWT, blijkt uit de open antwoorden die klanten konden invullen voor de enquête. Sommige klanten hebben ook vragen bij de uniformiteit van de procedure. De helft van de bedrijven vindt de procedure niet transparant. 11 procent van de respondenten noemt de procedure niet objectief betrouwbaar. En slechts 40 procent vindt de behandeling uniform.”

Dat is ook een belangrijk element om de perceptie minstens recht te trekken en te onderzoeken of daar nog elementen ter verbetering zijn. Vertrouwen is immers de basis van elke samenwerking. Als de bedrijven de procedure bij het IWT niet vertrouwen of niet objectief vinden, is dat van dien aard om toekomstige samenwerking uit te sluiten of te bemoeilijken.

De klachten zijn dus niet nieuw. Gelijkaardige knelpunten kwamen ook al naar voren in de vorige tevredenheidsenquête. Minister, in welke mate bent u het eens met de resultaten van het tevredenheidsonderzoek? Welke evoluties ziet u zelf? Verschillende knelpunten zijn gelijkaardig als die van twee jaar geleden. Hoe komt het volgens u dat die klachten nu terugkomen? Wat is sinds 2011 ondernomen om tegemoet te komen aan de klachten? Hoe evalueert u de impact van die maatregelen? Welke stappen zult u eventueel nu zetten om de knelpunten te verhelpen? Welke middelen zult u daarvoor inzetten? Kunt u een concrete timing daarvoor geven? Er is een nieuwe organisatiestructuur. Kan die hierbij een nuttig instrument zijn?

De voorzitter: De heer Vereeck heeft het woord.

De heer Lode Vereeck: Voorzitter, geachte leden, minister, we hebben u in december inderdaad al een vraag gesteld over dat tevredenheidsonderzoek. U zei dat u dat nog niet ter beschikking kon stellen, omdat de raad van bestuur er eerst nog over moest spreken. Dan zijn die resultaten uiteindelijk echter toch via De Tijd bekend geraakt, op 16 januari. We mogen uiteraard ook wel de positieve elementen daarvan belichten, namelijk dat er sprake is van een algemene tevredenheid over het IWT: over het algemeen is 90 procent tevreden.

Collega's hebben er al op gewezen dat met betrekking tot de pijnpunten van 2011 eigenlijk zelfs een lichte verslechtering is opgetreden. Omdat dat nog niet is gezegd, wil ik die vier punten nog eens even expliciet vernoemen: de administratieve lasten, de transparantie, de communicatie over de genomen beslissingen en de klantgerichtheid. De ontevredenheid is vooral het grootst, en blijft ook heel groot, met betrekking tot de te lange en complexe procedures. Een aantal van die resultaten zijn nu bekend: 18 procent is ontevreden over de doorlooptijd van de procedures, 28 procent over de administratieve lasten en 26 procent over

de procedure voor het indienen van een projectvoorstel. Met die vier knelpunten, die, zoals gezegd, in 2011 ook al op tafel lagen, is dus blijkbaar onvoldoende gebeurd. In die zin is dat tevredenheidsonderzoek een tegenvaller, want net die vier punten waren bekend.

Nu was ik wel enigszins verrast toen u in uw antwoord op een schriftelijke vraag van mij van 5 december van vorig jaar aangaf dat dit tevredenheidsonderzoek eigenlijk te vroeg komt om de effecten van de bijsturing van de bedrijfssteun te vatten. Ik heb hier het citaat voor me, maar ik zal me beperken in mijn vraagstelling. Eigenlijk is die redenering wat vreemd. U zegt eigenlijk dat, aangezien de nieuwe regeling amper een jaar van kracht is, het wat te vroeg is om zo'n tevredenheidsonderzoek te doen. Dat wist u natuurlijk van bij de aanvang ook. Ik wil geen voorafname doen op uw antwoord, maar indien er methodologische argumenten zijn voor de stelling dat het voor een goede analyse beter zou zijn om een halfjaar te wachten, dan rijst natuurlijk de vraag waarom dat onderzoek niet met een halfjaar werd uitgesteld. Nu zitten we immers met een onderzoek en met resultaten waarvan u zegt dat de slechte score op de vier aspecten die nog altijd tot de pijnpunten behoren, eigenlijk geen juiste weergave is. Voor alle duidelijkheid: het gaat niet alleen over de procedures. Het gaat ook nog over andere elementen, zoals de transparantie. In het artikel van De Tijd wordt ook nog een zekere vooringenomenheid van adviseurs gemeld. Dat blijven dus toch nog belangrijke pijnpunten.

Minister, kunt u het algemene resultaat van het onderzoek toelichten, en de belangrijkste resultaten, voor zover die natuurlijk al niet bekend zijn? De grote lijnen zijn bekend, maar misschien kunt u nog wat meer duiding geven bij de achterliggende factoren. Zijn er bijvoorbeeld in de studie ook duidelijke elementen naar voren gekomen die op dat gebrek aan transparantie wijzen? Ook is 11 procent van de organisaties ontevreden over de uitbetaling van de steun. Waarmee heeft dat te maken? Wordt steun te laat betaald? Welke verklaringen zijn er daarvoor?

Ik vraag u ook dat u de resultaten niet alleen zou duiden, maar ook evalueert qua conclusies. Welke pijnpunten ziet u nog, zeker in verhouding tot 2011? Is er voor u voldoende vooruitgang geboekt? Acht u maatregelen nodig om de pijnpunten die uit het onderzoek blijken, verder te verhelpen? Op welke wijze zal dat gebeuren? Hebt u al overleg gepleegd met het IWT? Welke afspraken zijn er met het IWT gemaakt over de verdere aanpak?

De voorzitter: Minister Lieten heeft het woord.

Minister Ingrid Lieten: Voorzitter, zoals de heer Diependaele al aangaf, heb ik zeer specifiek in de beheersovereenkomst met het IWT laten opnemen dat het in een automatische cadans moet komen van het om de twee jaar meten van de tevredenheid. Dat is immers gewoon een heel belangrijk instrument om – vooral intern – te bekijken hoe men zijn beleid verder kan aanpassen. Dat geeft ons ook de kans om dat extern mee op te volgen.

De tweede meting is nu gebeurd. Persoonlijk vind ik, als ik de resultaten bekijk, dat de klantentevredenheid groot blijft, en er zowel voor de organisaties – bedrijven en onderzoeksinstituten – als voor de mandatarissen weinig verschil is met de resultaten van de enquête in 2011. Sterke punten blijven nog altijd het persoonlijk contact tussen de aanvragers en de IWT-medewerkers. De belangrijkste aandachtspunten, waar verbetering mogelijk en wenselijk is, blijven eigenlijk nog altijd de procedures en de inspanningen voor het aanvragen van een IWT-subsidie. U vindt alle details ook in een beschrijvend document op de nieuwsrubriek op de website van het IWT zelf, namelijk www.iwt.be/nieuws/de-iwt-klantentevredenheid-blijft-hoog. Ik kan u dat aanraden. Daar vindt u een meer analytische beschrijving van de resultaten.

Het onderzoek is uitgevoerd door een bureau met ervaring in deze materie. Mijnheer Diependaele, ik meen dat u in het begin dacht dat het professor Soete was, maar dat is dus niet zo. Ik dacht dat u daarnaar had verwezen? Neen? Oké. Het gaat over het bureau GfK Belgium. De aanpak is solide. Er is ook een goede respons van de doelgroep. Ik vind dus dat

er geen enkele reden is om de conclusies van de enquête in twijfel te trekken. Dit is wetenschappelijk op voldoende en correcte wijze verzameld.

In het artikel in De Tijd stonden wel een aantal foute conclusies. De heer Bothuyne citeerde er ook uit. De conclusies waren onvolledig of niet goed weergegeven. Zo is niet 40 procent, zoals in het artikel stond, maar 92 procent van de organisaties tevreden over de uniformiteit van de behandeling van de projectaanvragen, en 40 procent is zeer tot uiterst tevreden.

De belangrijkste aandachtspunten blijven dezelfde. De aandachtspunten van 2011 zien we ook nu terugkomen. Voor een stuk begrijp ik dat omdat ik weet wat er ondertussen is gebeurd en wat het tijdspad is. De belangrijkste acties die men na de klantentevredenheidsmeting in 2011 heeft ondernomen, hebben betrekking op de hervorming van de bedrijfssteun. Een belangrijk luik van die hervorming was gericht op de vereenvoudiging van de procedures en de modaliteiten. Die werden heel grondig voorbereid, zowel binnen het management van het IWT als ook in een heel duidelijke dialoog met de raad van bestuur. Dat heeft allemaal tijd in beslag genomen, en dat betekent dat de hervormingen pas in 2013 konden worden doorgevoerd. Eigenlijk beginnen ze pas effect te ressorteren op het terrein inzake de behandeling van de dossiers, vanaf medio 2013.

In die zin is het antwoord op de vraag van de heer Vereeck een beetje dubbel. Ik vind dat men die cadans moeten blijven aanhouden. Men bevraagt over heel veel elementen. We moeten die cadans aanhouden om ook het planningsproces van de organisatie goed te kunnen meenemen. Het is ook zo dat ik aanvaard dat de effecten van de acties die men heeft gedaan, vermoedelijk nog niet voldoende goed te zien zijn in de resultaten van deze tevredenheidsmeting. Die zouden wel duidelijk zichtbaar moeten worden in de resultaten van de volgende tevredenheidsmeting, want dan zullen ze al één of twee jaar lopen. De mensen die in contact komen met het IWT, zullen er dan ook een grondige mening over kunnen geven. Hopelijk zullen we de appreciatie van de nieuwe hervormingen daaruit kunnen afleiden.

Er is geen benchmark uitgevoerd met andere Vlaamse organisaties. In principe is dat wel te doen, want ook andere organisaties meten de tevredenheid. We kunnen de algemene tevredenheidscijfers naast elkaar leggen als we daar een zicht op willen krijgen.

Ik besluit in ieder geval dat het belangrijkste aandachtspunt de vraag blijft hoe we de drempel kunnen verlagen voor bedrijven. Daarin spelen die procedures en administratieve lasten een rol. Ook de optimalisatie van de doorlooptijden, de transparantie en de duidelijkheid over het evaluatieproces blijven continu een zorg. Dat lees ik ook in de resultaten van deze enquête.

Men mag dus niet bij de pakken blijven zitten. Er zijn enorme inspanningen gedaan, het voorbije jaar. Het is goed om de focus erop te blijven houden en om te bekijken of men bijkomende initiatieven kan nemen binnen het IWT.

Het IWT zal de discussie voeren bij de opmaak van het jaarlijks ondernemingsplan, intern, om te bekijken of men bijkomende acties kan ondernemen. Iedere keer als een nieuwe programmaoproep wordt gelanceerd, zal het IWT kritisch bekijken of er aanpassingen nodig zijn om aan deze punten tegemoet te komen. Dit zal dus aan bod komen bij de voorbereiding van het ondernemingsplan van 2014, het wordt al meegenomen.

Het IWT moet natuurlijk altijd proberen om een aantal waarden met elkaar in verzoening te brengen zoals de laagdrempeligheid voor de bedrijven, een duidelijke transparantie en goede doorlooptijden. Een andere is natuurlijk dat het zich ook ten opzichte van ons, van de belastingbetaler, moet verantwoorden, dat het de dossiers grondig en correct moet hebben onderzocht, dat het iedereen gelijkwaardig behandelt. Dat alles moet ook tot uiting komen in de procedures die moeten worden gevolgd.

Ik ben er persoonlijk van overtuigd dat er ondertussen binnen het IWT hard wordt gewerkt aan organisatorische optimalisaties, aan de processen met betrekking tot de klanten. Het belangrijkste is dat dit gepaard gaat met de ingezette cultuurverandering om nog veel meer

klantgericht te gaan werken. Die cultuurverandering is de belangrijkste en die zal alle procedurele veranderingen hopelijk ook een belangrijke duw in de rug geven.

De voorzitter: De heer Diependaele heeft het woord.

De heer Matthias Diependaele: Voorzitter, minister, ik dank u voor het antwoord. Voor mijn fractie is het altijd belangrijk geweest – dat heb ik al tientallen keren gezegd – dat het bij innovatie niet alleen gaat over meer geld. Meer geld is natuurlijk heel belangrijk, maar het moet ook goed besteed worden. Dat geldt natuurlijk vooral voor het IWT met 310 miljoen euro, zoals de heer Bothuyne al zei. Het is belangrijk dat de bedrijven er op een gemakkelijke, een toegankelijke of, zoals u het noemde, een laagdrempelige manier een beroep op kunnen doen. Dat is onze voornaamste bezorgdheid.

De meting om de twee jaar vind ik goed. Ik begrijp de bezorgdheid van de heer Vereeck, maar als we die cadans kunnen aanhouden, lijkt me dat een goede zaak.

Minister, u zei dat er niet zo veel verschillen zijn met de vorige metingen. Het is dan natuurlijk een beetje jammer – maar u hebt dat ook uitgelegd – dat de aandachtspunten van 2011 niet verbeterd zijn. U zegt dat er nog wat tijd nodig is, en ook daar kan ik in komen. We zullen het effect pas zien vanaf dit jaar of het komende jaar. Kunt u nog wat meer uitleg geven over de concrete hervormingen die doorgevoerd werden? Op welke manier wil men iets doen aan de doorlooptijd, de kosten en de laagdrempeligheid?

De vraag over de benchmark was slechts een bijkomende vraag.

Ik heb vooral begrepen dat u het op dit moment niet opportuun acht om nog nieuwe maatregelen te nemen. U zei dat we eerst zullen afwachten wat de resultaten zijn van de reeds genomen maatregelen en dat het IWT daarna eventueel in het ondernemersplan zal bekijken of het nodig is om bij te sturen. Eerst zal dus worden nagegaan of de maatregelen die werden genomen, al dan niet effect hebben.

Minister Ingrid Lieten: Het IWT maakt elk jaar een ondernemingsplan op. Het bekijkt dan ook organisatorisch hoe het zijn strategische doelstellingen zal nakomen en hoe het daarop moet verbeteren. Bij de opmaak van het ondernemingsplan 2014 zal het IWT natuurlijk rekening houden met alle resultaten van de tevredenheidsenquête om te weten of het bijkomende acties moet ontwikkelen. Het IWT heeft mij ook aangegeven dat het, wanneer het nieuwe oproepen zal lanceren, ook iedere keer opnieuw rekening zal houden met de resultaten van de tevredenheidsmeting om te zien of het ook de procedures van het oproepkader kan optimaliseren. Het IWT zal niet opnieuw twee jaar wachten. Het moet een continue zorg zijn. De belangrijkste missie van het IWT, onze bedrijven benaderen en kunnen bereiken, hangt juist samen met de laagdrempeligheid. Dat moet altijd een prioritaire zorg zijn.

De voorzitter: De heer Bothuyne heeft het woord.

De heer Robrecht Bothuyne: Minister, dank u voor het antwoord. U hebt het over permanente zorg. Het is heel belangrijk om deze permanente zorg te vertalen in het beleid. Het IWT doet dat. We zullen hopelijk in de volgende meting de effecten zien van wat er veranderd is. Hebt u een aantal concrete punten waarvan u zegt dat ze bij een volgende meting een ander resultaat zouden moeten geven? Waarop hoopt u specifiek het IWT te kunnen afrekenen?

Ik heb nog een suggestie. Het IWT is niet de enige organisatie die klantgericht tracht te denken en te werken. Op dat vlak leverde een recente actie van de VDAB een mooi voorbeeld. Ze gingen toen met alle medewerkers, ook de mensen die in principe niet in aanraking komen met werkgevers of werkzoekenden, op pad om bedrijven te bezoeken en om de formules uit te leggen waarmee men hen kan ondersteunen. Voor het IWT en zelfs voor het ruimere innovatieveld zou zo'n initiatief mooi kunnen zijn. Er zijn uiteraard innovatiecentra, er zijn de contacten vanuit het IWT met het bedrijfsleven. Net het innovatiebeleid heeft het moeilijk om de niet-overtuigden te overtuigen. Men blijft heel snel

binnen dezelfde kring werken. Dergelijke initiatieven kunnen helpen om, letterlijk, naar buiten te komen en bijkomende bedrijven mee op de kar te krijgen.

De voorzitter: De heer Vereeck heeft het woord.

De heer Lode Vereeck: Minister, dank u voor uw antwoord. Ik vind het wat te globaal. Ik had in deze commissie van u nog wat meer details verwacht, zowel in de duiding als in de eventuele bijkomende maatregelen. Er zijn elementen van ‘we zijn ermee bezig’ en ‘er is een cultuuromslag nodig’ en ‘laat ons twee jaar wachten’. Ik zal meteen zeggen wat ik bedoel. Ik geef meteen aan dat het globale beeld wel positief blijft.

Het blijft verontrustend dat er met betrekking tot de vier pijnpunten – administratieve last, transparantie, communicatie en klantgerichtheid – geen vooruitgang is geboekt. Dat betekent dat het IWT voorlopig toch moeilijkheden heeft om die tekortkomingen weg te werken.

Ik noem één klein dingetje. Er zijn twee verschillende ondervraagde groepen: enerzijds de bedrijven en instellingen, anderzijds de mandatarissen. De mandatarissen klagen toch opvallend meer over de informatieverstrekking en dan vooral, heel specifiek, via de IWT-website. Dat moet toch bekeken worden? Is die website voldoende klantgericht? Dat komt heel concreet uit deze nieuwe bevraging. Een website is vandaag een belangrijk, zo niet het belangrijkste en zeker het eerste informatiekanaal dat wordt aangesproken. Zult u dat bekijken? Wordt dat bekeken? Is men daarmee bezig?

Ik dacht dat u over nog een tweede element nog wat meer toelichting zou geven. Ik heb het over de transparantie. We moeten oppassen: dit is een bevraging. Er speelt al gauw een beetje perceptie mee. Ik neem hier graag het IWT in bescherming. Maar zijn er in die bevraging heel concrete cases naar voren gekomen waaruit u iets hebt geleerd? Blijkt het hier om reële problemen te gaan, of gaat het ook een beetje om perceptie, zoals dat nu eenmaal gebeurt in zo’n tevredenheidsonderzoek, dat eigenlijk een perceptieonderzoek is? Is er sprake van vooringenomenheid, zoals we in het artikel in De Tijd lezen? Ik neem aan dat er in de bevraging ook open velden waren, dat de mensen heel concreet konden illustreren wat ze bedoelden. Is daar iets mee gebeurd?

De procedures en de administratieve last blijven complex. De overheid moet daar de afweging maken tussen enerzijds ervoor zorgen dat dit voor die bedrijven een soepele procedure is en anderzijds nauwlettend toekijken op de besteding van belastinggeld. We hebben het recht om een aantal dingen te vragen. Maar de geplande vereenvoudiging van de kmo-steun werd uitgesteld. In de commissievergadering van 17 oktober 2013 zei u dat er concrete voorstellen waren voor de vereenvoudiging van de steunaanvragen voor kmo’s. Die zouden dan worden besproken op de vergadering van de raad van bestuur van november 2013. Het betreft onder andere de vereenvoudiging van de aanvraagdocumenten en het evaluatieproces.

In het antwoord op mijn laatste schriftelijke vraag, dat ik begin januari 2014 heb gekregen, geeft u aan dat door de hoge werkdruk bij het IWT de voorstellen nog niet werden besproken en dat het werk zal worden voortgezet in de loop van 2014. Ik betreur dat die vereenvoudiging, specifiek voor kmo’s, wordt uitgesteld, vooral omdat u dan een initiatief neemt waarover ik dan weer wel positief ben: de website www.ikinnover.be. We horen vanuit het werkveld, UNIZO en de andere kmo-organisaties, dat daar positief op wordt gereageerd. Het had misschien allemaal wat vroeger gemogen, die kritiek kent u natuurlijk. De website [ikinnover.be](http://www.ikinnover.be) is inderdaad een positief initiatief om de kmo’s naar het IWT te leiden. Dan is het natuurlijk van belang dat ze bij hun eerste kennismaking met het IWT niet ontmoedigd worden. Het belangrijkste element, namelijk de vereenvoudiging van de aanvraagformulieren, is zelfs nog niet besproken wegens te veel werk. In verband met de kmo-steun, de transparantie en de website zou ik graag nog wat antwoorden krijgen.

Ondanks de globale tevredenheid zijn er toch problemen opgedoken over het management, en de audit, en er is sprake van taalproblemen. Gelukkig hebben deze problemen niet voor grote

hinder gezorgd bij de klanten. Toch is 11 procent ontevreden over de uitbetaling van de steun. Ligt dat aan de IT bij het IWT? In de SWOT-analyse van vorig jaar werd die onvoldoende performante IT naar voren geschoven als een van de grote lacunes. Wat wordt daar weer op ingezet?

Er worden problemen gesignaleerd met de registratie van projecten waardoor de steun niet volledig wordt uitbetaald. Ik heb u daar een schriftelijke vraag over gesteld, ik wacht uw antwoord af.

Er leeft veel onvrede bij het IWT-personeel, zo blijkt uit de tevredenheidsenquête. Over het personeel bestaat tevredenheid, maar zelf zijn ze een van de meest ontevreden administraties. Ik zou graag wat meer vlees zien rond het geraamte van de hervorming van het IWT.

De voorzitter: Minister Lieten heeft het woord.

Minister Ingrid Lieten: De geplande hervormingen zijn hier al eens toegelicht, die heb ik niet opgenomen in mijn antwoord. Ik wil gerust nog eens een stand van zaken opvragen voor u, mijnheer Vereeck. We hechten daar allemaal belang aan.

We hebben nog een aantal acties ondernomen die het IWT ondersteunen. U hebt er één aangehaald: 'ik innoveer'. Een tweede initiatief is een ontwerp van decreet dat moet toelaten de innovatiecentra verder te verankeren en uit te breiden. Dat ontwerp van decreet komt naar het parlement. De centra spelen een grote rol inzake drempelverlaging, zeker voor de kmo's. Ze zijn de dragende partners in de actie 'ik innoveer'. Ze presenteren zich als loket voor de bedrijven.

Ik wil ook uw begrip vragen voor het IWT. Ze hebben momenteel heel veel hooi op hun vork. De budgetten zijn verhoogd, wat inhoudt dat het aantal dossiers enorm is gestegen. Dat zien we ook aan het aantal aanvragen. We hebben de domeinen van het IWT verruimd. Zorg- en sociale innovatie zijn erbij gekomen. Dat vergt een aanpassing van de organisatie.

Bovendien doen ze dit allemaal zonder dat het personeel effectief wordt uitgebreid. Ze zijn volop bezig met een interne reorganisatie. Ik geef dit mee om de context volledig te maken. Ze doen wel degelijk iets met de resultaten. Ze laten de dingen niet op hun beloop.

Ik ben bereid om nog eens te vragen hoe het zit met de implementatie van de hervorming. Ik zal dat aan het commissiesecretariaat overmaken.

De heer Matthias Diependaele: Kunt u ons een overzicht bezorgen van de hervormingen en de maatregelen?

Minister Ingrid Lieten: Dat zal ik doen. Ik zal de implementatiedatum er laten bijvoegen.

De heer Lode Vereeck: Ik stel vooral belang in de vereenvoudiging van de procedures voor de kmo's. Ik denk dat die nog niet behandeld zijn.

Minister Ingrid Lieten: Ik zal ervoor zorgen.

De voorzitter: De vragen om uitleg zijn afgehandeld.

■