

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 239
van **WARD KENNES**
datum: 23 januari 2017

aan **HILDE CREVITS**

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN ONDERWIJS

Agentschap voor Onderwijsdiensten (AgODi) - 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 inspeelt. 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 - voor wat betreft de periode 2009-2014 betreft - 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 heeft (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 inmiddels reeds een klantentevredenheidsmeting uitgevoerd voor wat de werking en de dienstverlening van het IVA (intern verzelfstandigd agentschap) Agentschap voor Onderwijsdiensten (AgODi) uitgevoerd?

Zo ja, wat zijn daar de resultaten van? Op welke wijze zullen ze in de werking van AgODi geïmplementeerd worden?

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

ANTWOORD

op vraag nr. 239 van 23 januari 2017

van **WARD KENNES**

Het Agentschap voor Onderwijsdiensten (AgODi) laat elke 5 jaar een klantentevredenheidsonderzoek uitvoeren. Het laatste onderzoek dateert van 2012 en peilde bij leerkrachten, schooldirecties en secretariaatsmedewerkers van scholen naar de tevredenheid over de dienstverlening van de werkstations, schoolbeheerteams en de dienst verificatie.

De algemene tevredenheid over de dienstverlening bleek toen zeer groot te zijn.

Het onderzoek vroeg welke elementen de klanten als belangrijk beschouwden. De schooldirecties hechtten vooral belang aan correcte en volledige informatie. De secretariaten stelden de samenwerking met de werkstations en schoolbeheerteams op prijs. Leerkrachten uitten een nood aan informatie voor nieuwe leerkrachten en wilden een leesbare salarisbrief.

Op basis van deze aandachtspunten voerde AgODi een aantal concrete acties uit:

- De dienstbrieven m.b.t. de werkingsmiddelen en omkadering worden online aangeboden aan de schooldirecties via Mijn Onderwijs.
- De website van AgODi werd volledig vernieuwd. De informatie op de site wordt voortdurend geactualiseerd.
- De cursussen voor schoolsecretariaten werden verder uitgebouwd.
- Momenteel wordt gewerkt aan een online portaal voor de personeelsleden in het onderwijs, waar ze hun salarisbrief online zullen kunnen raadplegen.
- De cel 'Word Leerkracht' biedt eerstelijns hulp aan kandidaat-leerkrachten over o.a. bekwaamheidsbewijzen, solliciteren in onderwijs, salarisschalen, e.d..
- Maandelijks wordt een brief gestuurd naar alle nieuwe leerkrachten waarin hun de nodige informatie wordt meegegeven.

In het ondernemingsplan 2017 neemt AgODi de doelstelling op om in 2017 opnieuw een klantentevredenheidsonderzoek uit te voeren.