Vlaams Parlement

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 731
van **WARD KENNES**
datum: 6 februari 2017

---

aan **BEN WEYTS**
VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT, OPENBARE WERKEN, VLAAMSE RAND, TOERISME EN DIERENWELZIJN

Toerisme Vlaanderen - 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) toe 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 van de besparingen op de kwaliteit van de dienstverlening ondervonden werd (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.

1. Werd er inmiddels reeds een klantentevredenheidsmeting uitgevoerd voor wat de werking en de dienstverlening van het IVA Toerisme Vlaanderen (TV) uitgevoerd?
2. Zo ja, wat zijn daar de resultaten van? Op welke wijze zullen deze in de werking van het IVA Toerisme Vlaanderen (TV) geïmplementeerd worden?
3. Indien niet, binnen welke tijdsspanne zal dergelijke meting alsnog uitgevoerd worden?

BEN WEYTS
VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT, OPENBARE WERKEN, VLAAMSE RAND, TOERISME EN DIERENWELZIJN

ANTWOORD
op vraag nr. 731 van 6 februari 2017
van **WARD KENNES**

Ik kan u meedelen dat Toerisme Vlaanderen (TVL) in het najaar van 2017 opnieuw een algemeen tevredenheidsonderzoek zal organiseren. Vier jaar geleden vond al een dergelijk onderzoek plaats met 1.337 deelnemers uit de private en publieke sector. Met een gemiddelde score van 7,1 op 10 kreeg het agentschap een beoordeling die boven het gemiddelde van de Vlaamse administratie lag (6 op 10).
De kwaliteit van de dienstverlening werd gemeten aan de hand van volgende criteria: klantgerichtheid, betrouwbaarheid, samenwerkend, voortdurend verbeterend, transparant, efficiënt, vernieuwend en toegankelijk. TVL scoorde goed op alle dimensies. Enkel bij transparantie lag het resultaat onder het gemiddelde van 3,5 op 5. Er werd aan dit aspect gewerkt, op basis van de conclusies uit het tevredenheidsonderzoek.

Naast dit algemene onderzoek, peilt TVL op regelmatige basis na de organisatie van bepaalde activiteiten naar de mate van tevredenheid bij de stakeholders. De resultaten zijn doorgaans meer dan behoorlijk en worden gebruikt om toekomstige projecten verder te verbeteren.