

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 306
van **WARD KENNES**
datum: 30 januari 2017

aan **JOKE SCHAUVLIEGE**
VLAAMS MINISTER VAN OMGEVING, NATUUR EN LANDBOUW

Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij (OVAM) - 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 almaar 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 inspelen. 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 - wat betreft de periode 2009-2014 - door 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.

Werd er inmiddels reeds een klantentevredenheidsmeting uitgevoerd wat de werking en de dienstverlening van het IVA Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij (OVAM) betreft?

Zo ja, wat zijn de resultaten? Op welke wijze zullen die in de werking van het IVA Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij (OVAM) geïmplementeerd worden?

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

ANTWOORD

op vraag nr. 306 van 30 januari 2017

van **WARD KENNES**

Er zijn verschillende manieren waarop de OVAM op een structurele manier de klantentevredenheid bij haar klanten nagaat.

Via het klachtenbeheer worden klachten gecapteerd, wat meteen ook een maatstaf is voor de klantentevredenheid. Het betreft voornamelijk klachten van individuele bedrijven of burgers. Het aantal klachten in de periode 2010-2016 is als volgt te daling: 25 in 2010, 32 in 2011, 31 in 2012, 17 in 2013, 24 in 2014, 18 in 2015 en 17 in 2016. De verschillende klachtenrapportages geven aan dat de klachten van uiteenlopende aard zijn en dat er op basis van het klachtenbeeld geen algemene aanbevelingen ter optimalisatie van het gehanteerde beleid of de werking van de OVAM gedetecteerd kunnen worden. Wel valt op dat er in 2016 bij 5 klachten sprake is van een "te lange behandeltermijn". Het betreft hier voor alle duidelijk niet het overschrijden van wettelijke termijnen, maar het overschrijden van OVAM-eigen service level agreements van bepaalde processen, wat kan duiden op een verhoogde werkdruk. Hieraan is de actie gekoppeld dit in het werkjaar 2017 van nabij te volgen.

Via de strategische vijfjaarlijkse planningscyclus voert de OVAM enerzijds een uitgebreide sterkte-zwakte-analyse over het beleid en de werking van de organisatie uit. Anderzijds worden klantentevredenheidsonderzoeken uitgevoerd. Bij beiden worden zowel sectororganisaties en middenveldorganisaties bevraagd als individuele klanten (notariaat, bedrijven, lokale besturen,...). De vaststellingen worden meegenomen bij het uittekenen van de strategische en operationele doelstellingen van de OVAM en via het jaarlijkse ondernemingsplan geïmplementeerd in de werking. De sterkte-zwakte-analyses in 2008 en 2013 werden uitgevoerd in eigen beheer. Het klantentevredenheidsonderzoek in 2008 werd uitgevoerd door een extern bureau via een raamcontract van AgO en omvatte zowel vragen over de dagelijkse dienstverlening als over het gehanteerde instrumentarium. Het klantentevredenheidsonderzoek in 2013 werd uitgevoerd in eigen beheer en ging specifiek in op de uitwerking van een aantal instrumenten en hun bijhorende doelgroepen. In 2018 zal een nieuw onderzoek worden uitgevoerd.

Er werd een centralisatie van binnenkomende mails en telefoons doorgevoerd via een in 2016 opgericht team klantenbeheer. Hierdoor bestaat er een OVAM-breed overzicht van vragen en meldingen, zodat processen kunnen worden bijgestuurd of informatie-ontsluiting kan worden geoptimaliseerd. In 2016 werd een interne bevraging uitgevoerd om de interne processen verder te stroomlijnen. In 2017 zal een externe bevraging over de dienstverlening van het team klantenbeheer worden uitgevoerd.