

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 376
van **WARD KENNES**
datum: 17 februari 2017

aan **PHILIPPE MUYTERS**

MINISTER-PRESIDENT VAN WERK, ECONOMIE, INNOVATIE EN SPORT

Vlaams Agentschap voor Ondernemersvorming - 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. Dat 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 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 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 Vlaams Agentschap voor Ondernemersvorming -- Syntra Vlaanderen betreft?

Zo ja, wat zijn de resultaten? Op welke wijze zullen deze in de werking van het Vlaams Agentschap voor Ondernemersvorming - Syntra Vlaanderen geïmplementeerd worden?

Zo neen, binnen welke tijdsperiode zal zo'n meting alsnog uitgevoerd worden?

ANTWOORD

op vraag nr. 376 van 17 februari 2017

van **WARD KENNES**

Voor wat de bestaande opdrachten aangaat nl. via de SYNTRA de productlijnen Leertijd en Ondernemerschapstrajecten organiseren, worden jaarlijks cursistentevredenheidsmetingen uitgevoerd bij de cursisten in deze opleidingen. De bevragingen worden ook telkens in verschillende sectoren voorzien opdat een goede spreiding is voorzien.

In 2016 steeg de cursistentevredenheid voor de ondernemerschapstrajecten licht met een globale tevredenheidsscore van 7,36 ten opzichte van het resultaat van 2015 nl. 7,22. Wat Leertijd betreft, was ook een lichte stijging merkbaar nl. een globale tevredenheidsscore van 6,92 voor 2016 tegenover 6,86 in 2015.

Wat de nieuwe opdracht aangaat, het opnemen van de regie van de werkplek in duaal leren, werden diverse overlegstructuren opgericht waarmee we met diverse stakeholders op systematische wijze samenwerken vb. klankbordgroep sectoren, oprichting van diverse sectorale partnerschappen, oprichting van het Vlaams partnerschap duaal leren.

Recent worden in dit verband op semi-gestructureerde wijze kwalitatieve interviews georganiseerd om op die manier de feedback te verzamelen over de wijze van onze taakinvulling als regisseur voor de werkplek in duaal leren alsook om te peilen naar bijkomende behoeften van onze stakeholders hierin. Tijdens deze gesprekken krijgt het agentschap ook een beeld van de kwaliteit van de dienstverlening en hoe deze ervaren wordt door de diverse stakeholders.

In de loop van dit voorjaar zullen in kader van een ruimere strategische oefening diverse externe stakeholders bevraagd worden over de positie van het agentschap, het takenpakket en het imago dat het agentschap daarbij uitstraalt. We zullen hiermee ook informatie verkrijgen in welke onze dienstverlening als kwalitatief wordt ervaren.