

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 159
van **WARD KENNES**
datum: 17 februari 2017

aan **SVEN GATZ**
VLAAMS MINISTER VAN CULTUUR, MEDIA, JEUGD EN BRUSSEL

Vlaamse Regulator voor de Media (VRM) - 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 de Vlaamse Regulator voor de Media betreft?
2. Zo ja, wat zijn daar de resultaten van? Hoe zullen deze in de werking van de Vlaamse Regulator voor de Media geïmplementeerd worden?
3. Indien niet, binnen welke tijdsspanne zal dergelijke meting alsnog uitgevoerd worden?

ANTWOORD

op vraag nr. 159 van 17 februari 2017

van **WARD KENNES**

1. Er is een externe klantenbevraging georganiseerd in 2013 en een interne klantenbevraging in 2015. Daarnaast is er een klantenbevraging via de website gebeurd inzake het mediaconcentratierapport in 2016.

2. De conclusies van de klantenbevraging in 2013 zijn de volgende:

- Er is een grote tevredenheid over de communicatie van de VRM: 85% is tevreden over de VRM-communicatie, 29% is zelfs uiterst/zeer tevreden.
- De evaluatie van de verschillende VRM-kanalen is zeer positief.
- VRM is inhoudelijk sterk en mee met de tijd, mag nog meer op de voorgrond treden.
- Elektronische communicatie moet meer gestroomlijnd worden.
- Vormelijke update van de website dringt zich op.

Er volgden concrete acties:

- Stroomlijning elektronische communicatie VRM: verschillende websites (VRM, rapporten, blog) werden tot 1 volledig vernieuwde website teruggebracht.
- Meer actief optreden: verder inzetten op persbericht, Twitter- en LinkedIn-account, presentaties op hogescholen/universiteiten.

Interne klantenbevraging 2015: zeer positief, geen acties vereist.

Klantenbevraging rapport mediaconcentratie 2016: o.m. de suggestie overgenomen inzake de cumulatie van mandaten van personen die als wettelijke functiehouder bij mediaondernemingen optreden.

3. N.v.t.