

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 328
van **WARD KENNES**
datum: 23 februari 2017

aan **HILDE CREVITS**

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

Departement Onderwijs en Vorming - 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 - de budgettaire besparing en de beoogde vermindering van de personeelsaantallen bij de helft van de bevraagde entiteiten gezorgd heeft voor een negatieve impact op de kwaliteit van de dienstverlening (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 vermeden dienen te worden.

Werd er inmiddels reeds een klantentevredenheidsmeting uitgevoerd voor wat de werking en de dienstverlening van het Departement Onderwijs en Vorming betreft?

Zo ja, wat zijn daarvan de resultaten? Op welke wijze zullen ze in de werking van het Departement Onderwijs en Vorming geïmplementeerd worden?

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

ANTWOORD

op vraag nr. 328 van 23 februari 2017

van **WARD KENNES**

Het Departement Onderwijs en Vorming deelt mee geen formele algemene klantentevredenheidsmeting voor zijn werking en dienstverlening te hebben uitgevoerd. Er is ook geen algemene klantentevredenheidsmeting in het vooruitzicht gesteld. Wel vinden er regelmatig specifieke projectmatige gebruikersbevragingen plaats (cfr. infra).

Het Departement Onderwijs en Vorming biedt, in tegenstelling tot de agentschappen binnen het beleidsdomein onderwijs, in mindere mate een rechtstreekse dienstverlening aan burgers. De kerntaak van het Departement bestaat uit de beleidsvoorbereiding, -ontwikkeling en -evaluatie. Op geregelde tijdstippen worden belanghebbenden wel betrokken bij verschillende onderwijsprojecten, maar daarbij ligt de focus dus op het beleid en de kwaliteit van onderwijs. De rechtstreekse dienstverlening van het Departement aan burgers bestaat uit het beantwoorden van brieven en vragen rechtstreeks of onrechtstreeks aan medewerkers van het Departement gesteld, de organisatie van studiedagen/SID-in's en de communicatie over onderwijs en onderwijsbeleid (Klasse, Schooldirect, Lerarendirect, onderwijs.vlaanderen.be).

Los van de methodiek van een algemene klantentevredenheidsmeting, is het Departement Onderwijs en Vorming continu bezig om de kwaliteit van de werking en dienstverlening te verbeteren. Dat gebeurt onder meer door:

- het uitsturen en opvolgen van evaluaties na events (bijvoorbeeld na studiedagen en seminars, ...);
- het intern evalueren en bijsturen van processen en procedures;
- het opvolgen van literatuur en onderzoek binnen en buiten de Vlaamse overheid m.b.t. de (verbetering van de) werking en dienstverlening van de overheid;
- het inrichten van workshops rond dienstverlening en werking op personeelsvormingen;
- Klasse heeft in het najaar van 2016 een gebruikersonderzoek uitgevoerd in samenwerking met de Artevelde Hogeschool. De centrale vraag was welke de (informatie)behoeften zijn van de gebruikers van Klasse en in welke mate de gebruiker Klasse waardeert? De resultaten van dit gebruikersonderzoek zijn nog niet bekend, maar zullen worden meegenomen in het verder versterken en optimaliseren van de werking van Klasse.
- KlasCement deed in december 2016 een kwantitatief onderzoek om de factoren die leraren beïnvloeden in het delen van hun Open Educational Resources (leermiddelen). Binnen deze bevraging werd ook gepeild naar de percepties van gebruiksgemak en bruikbaarheid van KlasCement. De resultaten worden gebruikt om generatief gedrag van gebruikers te stimuleren en faciliteren.
- onderwijs.vlaanderen.be is een website met informatie over onderwijs op maat van de doelgroepen (ouders, leerlingen, studenten en cursisten; onderwijspersoneel en voor directies en administraties). Door middel van een gebruikersonderzoek in 2015 en 2016 werd gepeild naar het gebruiksgemak van de website en de bruikbaarheid en duidelijkheid van de informatie voor de gebruikers. Dit gebruikersonderzoek gebeurde voor de doelgroepen ouders, leerlingen, studenten en cursisten, onderwijspersoneel en voor directies en administraties. De resultaten van de gebruikersonderzoeken werden gebruikt om de website nog beter af te stemmen op de behoeften van de gebruikers.