

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 179
van **WARD KENNES**
datum: 9 maart 2017

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

Muntpunt Brussel - 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 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 inmiddels reeds een klantentevredenheidsmeting uitgevoerd voor wat de werking en de dienstverlening van Muntpunt betreft?

Zo ja, wat zijn daarvan de resultaten van? Op welke wijze zullen ze in de werking van Muntpunt worden geïmplementeerd?

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

ANTWOORD

op vraag nr. 179 van 9 maart 2017

van **WARD KENNES**

- Een algemene klantentevredenheidsmeting werd nog niet uitgevoerd, maar sinds de opening van Muntpunt in 2013 kan iedere bezoeker op een formulier altijd zijn bemerkingen, suggesties of klachten formuleren.
Verder startte Muntpunt vorig jaar initiatieven op om meer feedback te krijgen van de (potentiële) gebruiker. Sinds midden 2016 bevraagt Muntpunt deelnemers aan een actie of bezoekers van een activiteit regelmatig met een korte vragenlijst.
- Muntpunt volgt de input die het ontvangt op aan de hand van de formulieren. Waar mogelijk past het de werking van de organisatie aan. Enkele voorbeelden:
 - Muntpunt heeft de uitleentermijn verlengd;
 - Muntpunt heeft bepaalde collecties verplaatst om ze toegankelijker te maken voor specifieke doelgroepen;
 - In de Stadsstudiezaal heeft Muntpunt 20 extra computers geplaatst omdat de vraag het aanbod oversteeg;
 - Het Wi-Fi netwerk werd sterk uitgebreid om het gebruikscomfort te verhogen;
 - In de agora worden geen activiteiten van derden (die niets met het Muntpunt-aanbod te maken hebben) meer aanvaard binnen de normale openingsuren van Muntpunt;
 - Tijdens elke examenperiode neemt Muntpunt maatregelen om de aanwezigheid van de vele studenten zo goed mogelijk te verzoenen met het comfort van de andere gebruikers.

Het resultaat is meetbaar aan de hand van het dalend aantal klachten of suggesties. Waren er bij de opstart nog bijna 200 op jaarbasis, dan zijn die in 2016 teruggevallen tot 70. Het publiek apprecieert dat Muntpunt met zijn suggesties rekening houdt.

- In april 2017 start Muntpunt een eerste tevredenheidsmeting door vragen te stellen in de agora en aan de verschillende balies van het gebouw.
- Nog in april 2017 starten de gesprekken met de Vlaamse Vereniging voor Bibliotheek, Archief & Documentatie (VVBAD) over het opzetten van een landelijke gebruikersbevraging. Dit is een breed onderzoek dat alle aspecten van de bibliotheekwerking omvat en waaruit geïndividualiseerde (op basis van ligging, grootte en, indien dit werd gevraagd, organisatie-specifieke vragen) cijfers en rapportering kunnen worden gehaald. Momenteel wordt er bekeken of er voldoende interesse is binnen de sector voor dit nieuw onderzoek en of het budget hiervoor sluitend is (iedere deelnemende bibliotheek moet bijdragen). Het onderzoek van de VVBAD is gericht op bibliotheken maar gezien de nieuwe, bredere invulling van de bibliotheekwerking zullen de vragen ook breder gaan dan het profiel van leners, aantal media, uitleningen... Muntpunt kan tegen betaling ook vragen om organisatiespecifieke vragen voor te leggen.
- In mei 2017 onderzoekt Muntpunt, op basis van een interne oefening en op basis van de samenstelling van de uiteindelijke VVBAD-bevraging, welke bevolkingsgroepen het zelf zal bevragen. Een extern bureau zal die eigen Muntpuntbevraging uitvoeren als Muntpunt tot die bevraging beslist (hiervoor boekte Muntpunt in de begroting 2017 een provisie).