

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 413
van **WARD KENNES**
datum: 8 maart 2017

aan **PHILIPPE MUYTERS**
VLAAMS MINISTER VAN WERK, ECONOMIE, INNOVATIE EN SPORT

ESF Agentschap - Klantentevredenheidsmeting

De verwachtingen van de mensen ten aanzien van 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 - 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 vermeden dienen te worden.

Werd inmiddels reeds een klantentevredenheidsmeting uitgevoerd wat de werking en de dienstverlening van het ESF Agentschap betreft?

Zo ja, wat zijn daar de resultaten van? Op welke wijze zullen deze in de werking van het ESF Agentschap geïmplementeerd worden?

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

Deze vraag werd gesteld aan de ministers Liesbeth Homans (462), Philippe Muyters (413)

GECOÖRDINEERD ANTWOORD

op vraag nr. 413 van 8 maart 2017

van **WARD KENNES**

Het ESF-Agentschap had een lange traditie van het organiseren van feedbackbevragingen en tevredenheidsmetingen bij zijn promotoren. Dit vanuit het oogpunt om de verschillende aspecten van zijn dienstverlening continu te verbeteren. Zo werden er klassieke tevredenheidsmetingen afgenomen in 2009, 2010 en 2012 en een stakeholdersbevraging in 2014. Tevens is er een traditie om na een event of activiteit met promotor-organisaties een gerichte feedbackbevraging te organiseren met aansluitende verbeteracties.

In voorbereiding op het nieuwe ESF-programma 2014-2020 werden de noden en verwachtingen van het werkveld op diverse wijzen bevraagd via diverse feedbackmethodieken (bevragingen, focus- en themagroepen, ronde tafels, ed.) waarbij uiteenlopende stakeholdersgroepen werden betrokken.

In 2013 hebben ESF-medewerkers een alternatieve tevredenheidsmeting georganiseerd in het initiatief 'ESF stapt af', waarbij de bevraging georganiseerd werd op locatie bij de promotoren.

Uit deze bevragingen kwam telkens naar voor dat er nood is aan administratieve (bewijs)lastvermindering én vereenvoudiging. De afgelopen jaren werd daarom ingezet op vereenvoudigde kostensoorten waardoor de achterliggende bewijslast een stuk vermindert. Er is gewerkt aan het vereenvoudigen van de documenten waarin de projectvoorwaarden staan opgesomd en het aantal vragen bij het indienen van een project is drastisch verlaagd.

Daarnaast kwam de vraag naar meer inhoudelijke en gepersonaliseerde betrokkenheid in het gehele oproep- en projectverloop. ESF heeft de laatste jaren een heel coachingtraject opgezet waarbij er nu veel meer individueel wordt gecoacht en minder collectief. Coaching gebeurt onmiddellijk na de start van het project en er zijn ook coachingbezoeken tijdens de uitvoering van het project.

Het ESF-Agentschap is sinds 1 januari 2016 ingekanteld in het departement Werk en Sociale Economie. De nieuwe afdeling ESF zet de traditie van tevredenheids- en feedbackmetingen verder om vinger aan de pols te houden, bijsturingsnoden te detecteren en waar mogelijk effectief uit te voeren. In 2017 staat een nieuwe 'ESF stapt af' op het programma waar ESF-medewerkers opnieuw hun oor te luister gaan leggen bij een brede steekproef van projectpromotoren. Tevens zal de afdeling ESF actief participeren aan het interne kwaliteitsmanagementsysteem van het Departement WSE.