

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 411
van **WARD KENNES**
datum: 7 maart 2017

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

Fonds Wetenschappelijk Onderzoek - Vlaanderen (FWO) - 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.

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

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

Indien niet, binnen welke tijdsspanne zal dergelijke meting alsnog uitgevoerd worden?

ANTWOORD

op vraag nr. 411 van 7 maart 2017

van **WARD KENNES**

1. De laatste klantenbevraging vond plaats in 2013, via een bevraging van de onderzoekers die aanvragen bij FWO hadden ingediend sinds 1 januari 2010. De bevraging was in te vullen tussen 12 september 2012 en 3 oktober 2012 (of 3 weken in totaal). Zowel onderzoekers van wie de aanvraag geselecteerd als niet geselecteerd werd, ontvingen een uitnodiging.

In totaal ontvingen 4.181 onderzoekers een uitnodiging. Hiervan hebben er 2.260 onderzoekers de vragenlijst ingevuld, zodat de responsgraad 54,1% bedraagt. Indien we de aanvragers wegfilteren die de enquête-uitnodiging niet gezien hebben (o.a. omdat deze mogelijk in een spambox terecht kwam), bedraagt de responsgraad 72,6%.

2. Bedoeling was om in het algemeen te peilen naar de tevredenheid van de onderzoekers inzake de dienstverlening en informatieverstrekking door het FWO. In het bijzonder werd de focus gelegd op de hervormingsprocedure van de FWO Expertpanels in 2010 en de nieuwe externe peer review procedure die in 2010 werd ingevoerd.

In het rapport werd gesteld dat er een vrij grote eensgezindheid is dat de FWO-onderzoekers tevreden zijn over de globale FWO-dienstverlening, getuige de gemiddelde rapportscore van **7,26 op 10** die de onderzoekers het FWO gaven.

De bevraging bevestigde verder ook de noodzaak om op een aantal punten te komen tot een verdergaande hervorming van de evaluatieprocedures en de panelwerking. Deze elementen worden vanzelfsprekend meegenomen in de hervorming waaraan nu gewerkt wordt. Het gaat daarbij onder andere over de problematiek van de aanwijzing van de externe referenten, waar de onderzoekers op dit moment zelf 10 referenten moeten voorstellen, wat als een inadequaat systeem ervaren wordt. Ook wat betreft de feedback die de kandidaten op hun aanvraag ontvingen was er ruimte voor verbetering.

Het FWO heeft ook heel wat van de resultaten reeds verwerkt en de nodige bijstellingen verricht:

- Er werd een totaal nieuwe website ontwikkeld, vanuit het standpunt van de aanvrager, die deze nog sneller naar het juiste financieringskanaal moet leiden.
 - De functionaliteiten van het E-loket werden verder uitgebouwd, zodat nu een groot aantal formulieren en documenten rechtstreeks online kunnen worden aangeleverd.
 - Nieuwe FWO-programma's werden ingeschakeld in de onlineomgeving van het FWO, zodat ook het indienen van deze aanvragen meer gestroomlijnd en efficiënter kunnen verlopen.
 - De feedbackprocedure werd helemaal herbekeken, waarbij voortaan alle aanvragers (toegekend of afgewezen), onmiddellijk feedback ontvingen, zonder hierom te hoeven vragen. De suggestie om de verslaggeving online te laten verlopen werd ter harte genomen, waardoor het aanleveren van deze feedback ook sneller kan verlopen dan voorheen het geval was.
3. Artikel 22 van het decreet betreffende de organisatie en financiering van het wetenschaps- en innovatiebeleid van 30 april 2009 voorziet dat de algemene werking

van het FWO vijfjaarlijks wordt geëvalueerd aan de hand van de in de samenwerkingsovereenkomst vooropgestelde operationele doelstellingen en indicatoren. Een klantentevredenheidsmeting is een onderdeel van deze evaluatie.

Artikel 69/5 van hetzelfde decreet bepaalt dat, naast de evaluatie vermeld in artikel 22, een evaluatie van het FWO kan worden uitgevoerd in de tweede jaarhelft van 2018.