

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 651
van **DANIËLLE VANWESENBEECK**
datum: 14 juni 2017

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

Agentschap Innoveren en Ondernemen - Klachtencoördinator

Het klachtenmanagement van het VLAIO (Agentschap Innoveren en Ondernemen) werd geëvalueerd en heringericht. In mei 2016 werd een nieuwe klachtencoördinator aangesteld. Ook het proces van de klachtenbehandeling werd gestroomlijnd en de werking tussen klachtencoördinator en klachtenbehandelaars werd verbeterd. De klachtencoördinator formuleerde een aantal verbeterpunten waarmee het agentschap verder mee aan de slag kan in 2017. Het klachtenmanagement heeft 45 dagen om een antwoord te formuleren op ingediende klachten.

1. Hoeveel klachten heeft het VLAIO reeds verwerkt? Graag een onderverdeling per maand en regio.
2. Is er een evolutie in deze cijfers te zien?
3. Zijn er klachten die niet werden beantwoord binnen de voorgeschreven termijn van 45 dagen?
4. Worden deze klachten onderverdeeld in categorieën? Zo ja, graag een onderverdeling per categorie.
5. Welke verbeterpunten heeft het klachtenmanagement reeds doorgevoerd op basis van de aanbevelingen van de klachtencoördinator?

ANTWOORD

op vraag nr. 651 van 14 juni 2017

van **DANIELLE VANWESENBEECK**

1. Het Agentschap Innoveren en Ondernemen ging op 1 januari 2016 van start. Het agentschap ontstond uit de fusie tussen het Agentschap Ondernemen en het Agentschap voor Innovatie door Wetenschap en Technologie (IWT).

Beide agentschappen beschikten over een aparte klachtencoördinator. Het klachtenmanagement van de beide agentschappen werd geëvalueerd, bijgestuurd en gestroomlijnd. 1 centrale klachtencoördinator voor het ganse agentschap werd in mei 2016 aangesteld.

Het agentschap ontving in de loop van 2016 in totaal 32 klachten. De onderverdeling per maand kan u hieronder terugvinden:

Q1	januari	5
	februari	7
	maart	4
Q2	april	2
	mei	0
	juni	1
Q3	juli	0
	augustus	1
	september	3
Q4	oktober	3
	november	3
	december	3

In 2017 zijn tot nu toe 8 klachten binnengekomen:

Q1	januari	2
	februari	0
	maart	2
Q2	april	1
	mei	2
	juni	1

Een onderverdeling per regio wordt niet bijgehouden

2. Om te kunnen spreken van een evolutie in de cijfers is het nog wat vroeg. In 2016 werden er ongeveer evenveel klachten ingediend als de voorbijgaande jaren. Het aantal klachten van de beide agentschappen samen lag de voorbije jaren immers tussen de 25 en de 30 klachten.

In de eerste jaarhelft van 2016 zijn de meeste klachten binnengekomen maar nadien zien we een zekere afname in het aantal klachten. Ook begin 2017 zijn er in vergelijking met de eerste jaarhelft van 2016 beduidend minder klachten binnengekomen..

3. De responstijd wordt permanent gemonitord waardoor de 45 dagentijd niet werd overschreden.
4. De klachten worden enkel onderverdeeld in de categorie van klacht of een categorie van melding/vraag om informatie. Deze laatste worden meegenomen in de klachtenbehandeling omdat deze meldingen en vragen om informatie ook belangrijke informatie kunnen bevatten en mogelijks aandachtspunten en/of verbeteracties kunnen genereren.
5. De zichtbaarheid van de rubriek 'klachten' op de website is een aandachtspunt, hetgeen een belangrijke factor is met het oog op een goede klachtencaptatie. Op de huidige website werden al enkele wijzigingen aangebracht waardoor de klanten nu in één opslag het juiste mailadres of klachtenformulier kunnen terugvinden én een korte uitleg krijgen over hoe de klachtenprocedure werkt. Ook in aanloop naar een nieuwe website is dit een aandachtspunt.

Daarnaast zijn er overlegmomenten geweest met enkele betrokken diensten. Naar aanleiding van specifieke klachten wil het Agentschap Innoveren & Ondernemen constructief bekijken of en welke verbeterpunten kunnen worden doorgevoerd. Algemeen kan hier gesteld worden dat indien dit om beperkte aanpassingen gaat, deze vrij snel kunnen worden doorgevoerd. Er worden ook nauwe contacten onderhouden met de Vlaamse Ombudsdienst, hetgeen ons toelaat om de klachtenbehandeling zo efficiënt mogelijk te laten verlopen.

Uiteraard doen diensten zelf ook inspanningen om steeds alert te zijn op mogelijke pijnpunten en nemen zij vaak zelf het heft in handen om veranderingen door te voeren die de klant ten goede komen.