

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 744
van **DANIËLLE VANWESENBEECK**
datum: 27 juli 2017

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

Agentschap Innoveren en Ondernemen - Klachtencoördinator (2)

Het klachtenmanagement van 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.

Uit het antwoord op schriftelijke vraag nr. 651 van 14 juni 2017 bleek dat VLAIO in 2016 in totaal 32 klachten ontving. De responstijd werd permanent gemonitord en op die manier werd de responstijd nooit overschreden.

Rekening houdende met dit antwoord, graag nog bijkomende volgende vragen.

1. Hoeveel voltijdse equivalenten (vte's) zijn belast met de taken van klachtencoördinatie. Betreft dit meer dan één persoon?
2. Is het wenselijk om hier een vte op in te zetten, daar slechts 32 klachten per jaar binnenlopen? of heeft deze ene of meerdere vte's die betrokken zijn voor klachtenmanagement ook andere taken binnen VLAIO?

ANTWOORD

op vraag nr. 744 van 27 juli 2017

van **DANIËLLE VANWESENBEECK**

1. 1 centrale klachtencoördinator voor het ganse agentschap werd in mei 2016 aangesteld. Teneinde in de continuïteit te voorzien is er een back-up voor de klachtencoördinator. De functie van klachtencoördinator is echter geen voltijdse functie.
2. De verplichting om een klachtencoördinator aan te stellen vloeit voort uit het klachtendecreet van de Vlaamse overheid en de omzendbrief VR 2014/20. Op basis van de recentste omzendbrief werd er een o.a. een analyse gemaakt van het aantal klachten en de bijhorende taken voor de klachtencoördinator. In functie van het PEP komen we dan uit op een tijdsbesteding van ongeveer 15% van de voltijdse tijdsbesteding. De taken verbonden aan de functie van klachtencoördinator zijn dus slechts een deeltaak voor deze persoon.

De klachtencoördinator is niet enkel het eerste aanspreekpunt voor klachten, maar is onder meer verantwoordelijk voor het bijhouden van het klachtenregister, het screenen van het antwoord op de klachten op de juistheid, techniciteit, duidelijkheid en volledigheid. Deze taak beslaat ongeveer 5% van de voltijdse tijdsbesteding.

Daarnaast houdt de klachtencoördinator zich ook bezig met het opmaken van rapporten (jaarrapport voor het departement en driemaandelijks rapporten voor het directiecomité, overlegmomenten intern en extern, het aanreiken van aandachts- en verbeterpunten voor het agentschap én staat ze in voor het proces- en informatiebeheer in het kader van het klachtenmanagement (ongeveer 10% van de voltijdse tijdsbesteding). Uiteindelijk komen we dan aan de hierboven vermelde 15% van de voltijdse tijdsbesteding.