

**Vraag nr. 41**  
**van 18 november 1998**  
**van de heer LUK VAN NIEUWENHUYSEN**

*Ministerie Vlaamse Gemeenschap – Telefonische bereikbaarheid*

Onlangs bleek uit een onderzoek van de afdeling Communicatie en Ontvangst over de telefonische (on)bereikbaarheid van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, dat de verhalen die daarover de ronde doen niet denkbeeldig zijn. Eén telefonische oproep op tien bleef gewoon onbeantwoord. Van de oproepen die wel werden beantwoord, werd liefst 40 % verkeerd doorverbonden.

Dergelijke toestanden zijn voor een Vlaamse administratie onduidbaar.

Welke maatregelen heeft de minister getroffen om dit dringend te verhelpen ?

**Antwoord**

Het onderzoek van de afdeling Communicatie en Ontvangst bevestigt geenszins het archetypische beeld van de onbereikbare overheid. De afdeling Communicatie en Ontvangst had geen kennis van de verhalen waarnaar in de vraag wordt verwezen, en die verhalen lagen dus ook niet ten grondslag aan het onderzoek.

Het onderzoek werd daarentegen opgestart vanuit een streven naar permanente verbetering van de dienstverlening door de Vlaamse overheid. Het loutere feit dat de afdeling Communicatie en Ontvangst uitdrukkelijk is belast met de kwaliteitsbewaking van de telefonische dienstverlening en het feit dat een dergelijk onderzoek werd gevoerd, onderstrepen juist het grote belang dat aan de telefonische dienstverlening wordt gehecht.

Het onderzoek vormt dan ook slechts één onderdeel van een meer omvangrijk plan van kwaliteitsbewaking, waartoe ook de oprichting van de Vlaamse Infolijn en de aanbesteding van de spraaktelefoniediensten behoren.

Het onderzoek wees uit dat de telefonische dienstverlening over het algemeen meer dan behoorlijk was, maar tevens werden de zwakkere plekken gelokaliseerd en geanalyseerd. Elke afdeling werd op de hoogte gebracht van de resultaten, zodat onmiddellijk aangepaste acties konden worden gevoerd. De resultaten vormen ook de basis voor een algemeen actieplan met tal van maatregelen voor een permanente kwaliteitsverbetering. Het plan bevat technische oplossingen, organisatorische

maatregelen, opleidingsinitiatieven, sensibiliseringsacties, controlemechanismen, enzovoort.

De Vlaamse Infolijn is momenteel al in testfase en wordt begin 1999 operationeel.

Ten slotte : de beperkte berichtgeving in de media over het onderzoek was erg ongenueanceerd en rukte het opzet en de resultaten ervan volledig uit verband. De afdeling Communicatie en Ontvangst heeft dan ook onmiddellijk op deze berichtgeving gereageerd.