

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 303

van **WARD KENNES**

datum: 20 januari 2017

aan **LIESBETH HOMANS**

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BINNENLANDS BESTUUR,
INBURGERING, WONEN, GELIJKE KANSEN EN ARMOEDEBESTRIJDING

Agentschap Overheidspersoneel (AgO) - 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 wordt gesteld 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.

1. Werd inmiddels reeds een klantentevredenheidsmeting uitgevoerd wat de werking en de dienstverlening van het IVA Agentschap Overheidspersoneel (AgO) betreft?
2. Zo ja, wat zijn daar de resultaten van? Op welke wijze zullen deze in de werking van het IVA Agentschap Overheidspersoneel (AgO) geïmplementeerd worden?
3. Indien niet, binnen welke tijdspanne zal dergelijke meting alsnog uitgevoerd worden?

LIESBETH HOMANS

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BINNENLANDS BESTUUR, INBURGERING, WONEN, GELIJKE KANSEN EN ARMOEDEBESTRIJDING

ANTWOORD

op vraag nr. 303 van 20 januari 2017

van **WARD KENNES**

1. Het Agentschap Overheidspersoneel (AgO) heeft sinds de opstart van de dienstverlening in 2015 via klantengesprekken feedback op deze dienstverlening verzameld, als input voor optimalisatie.

Via bilateraal overleg met de HR Business Partners (HR BP's) van de entiteiten van de Vlaamse overheid, de HR BP netwerken, de HR specialistennetwerken en de klantenoverlegmomenten met de entiteiten verzamelt AgO feedback over de dienstverlening en gebruikt deze om de dienstverlening bij te sturen.

In het voorjaar (april en mei 2016) organiseerde AgO ook een korte elektronische bevraging over de communicatie rond de dienstverlening personeelsadministratie. Deze werd door 1.124 personeelsleden ingevuld. Er werden vragen gesteld m.b.t. de informatiedoorstroom over en van het dienstencentrum en over de contactmogelijkheden via het contactformulier en via de telefoon.

Een eerste echte klantenbevraging over de dienstverlening zelf zal georganiseerd worden in de loop van 2018, nadat de aansluitingstrajecten bij het dienstencentrum grotendeels zijn afgerond.

2. Een vaste jaarlijkse tevredenheidsenquête betreft een online klantentevredenheidsonderzoek (KTO) bij alle personeelsleden die in juli en augustus gebruik maken van de dienstverlening 'vakantieopvang voor hun kinderen'. Met een responsgraad van 55,78% kunnen de resultaten van deze enquête als representatief worden beschouwd. Op de algemene tevredenheidsvraag scoorden 82,9% van de respondenten 'zeer' of 'uiterst tevreden'.

Wat de verdere implementatie van de resultaten betreft: AgO besteedde in een 'Friday Corner' (dit is een interactief ontmoetingsmoment waarbij collega's van het hele agentschap samen aan de slag gaan met een concreet organisatievraagstuk) in het bijzonder ook aandacht aan het thema "klantenfeedback".

Een aantal concrete acties worden verder opgestart om laagdrempelig klantenfeedback uit te lokken, te verzamelen, te delen met collega's en klanten, en om verder concreet met de klantfeedback aan de slag te gaan bij het uitbouwen van beleid en dienstverlening.

Een aantal concrete acties zijn:

- ☐ Maandelijkse gestructureerde communicatie (nieuwsbrief) naar de klant (personeelslid) over de dienstverlening, met daarin onder meer een vermelding van hoe klanten feedback kunnen geven.
- ☐ Structureel overleg om doorstroming van klantenfeedback tussen de afdelingen/diensten te verbeteren in het kader van klantenrelatiemanagement.
- ☐ Onderzoeken van de mogelijkheid om via Schakel (Customer Relationship Management (CRM)-systeem) makkelijke en onmiddellijke klantenfeedback te krijgen.
- ☐ Feedback over klantentevredenheid opnemen in interne communicatie (interne nieuwsbrief) en op AgO-personeelsvergaderingen en afdelingsvergaderingen.

- ☐ Onderzoeken van de mogelijkheid om een tool te bouwen om in mail feedback te vragen en deze feedback systematisch te verzamelen.
 - ☐ Onderzoeken van de mogelijkheid om sollicitanten over hun ervaring i.v.m. de selectieprocedure te bevragen.
 - ☐ Als gevolg van de klantenbevraging vakantieopvang werden een aantal concrete aandachtspunten afgesproken en gecommuniceerd naar de klant.
3. Naast deze vermelde initiatieven zal er in de toekomst ook nog een algemene klantenenquête worden gepland.