

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 377
van **WARD KENNES**
datum: 17 februari 2017

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

*Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB) -
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.

1. Werd er inmiddels reeds een klantentevredenheidsmeting uitgevoerd voor wat de werking en de dienstverlening van VDAB betreft?
2. Zo ja, wat zijn daar de resultaten van? Hoe zullen deze in de werking van VDAB geïmplementeerd worden?
3. Indien niet, binnen welke tijdsspanne zal dergelijke meting alsnog uitgevoerd worden?

ANTWOORD

op vraag nr. 377 van 17 februari 2017

van **WARD KENNES**

1. Er lopen al geruime tijd tevredenheidsmetingen binnen VDAB die betrekking hebben op werking en dienstverlening. Het is de keuze van het management om dit de komende jaren te blijven doen.
De metingen gebeuren constant en worden twee keer per jaar gebundeld in de strategische kwartaalrapportering.
2. Onderstaande tabel geeft de resultaten van de tevredenheidsmetingen in 2015-2016.

	voorjaar 2015	najaar 2015	voorjaar 2016	najaar 2016
Tevredenheid van niet-werkende werkzoekenden	79,5%	80,6%	80,9%	80,5%
Tevredenheid werkgevers over verstrekte info	87,5%	85,3%	87,3%	87,4%
Tevredenheid van werkenden	75,0%	66,6%	80,9%	70,5%
Tevredenheid burgers Mijn Loopbaan	-	67,7%	-	65,5%
Tevredenheid werkgevers over de vacaturewerking	70,8%	66,3%	68,9%	65,4%
Tevredenheid van de KMO's over de vacaturewerking	71,3%	66,9%	68,6%	64,6%
Tevredenheid van cursisten	73,0%	77,0%	75,3%	76,2%
Tevredenheid van de partners over samenwerking	71,3%		75,0%	

De tevredenheidsresultaten worden meegenomen in de kwartaalrapportering voor de Raad van Bestuur. Er worden intern ook verbeteracties gekoppeld aan de tevredenheidscijfers.

3. Niet van toepassing.