

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 400
van **WARD KENNES**
datum: 28 februari 2017

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

Departement Werk en Sociale Economie (WSE) - 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 inspelen. 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 dienen vermeden te worden.

Werd er inmiddels reeds een klantentevredenheidsmeting uitgevoerd wat de werking en de dienstverlening van het departement Werk en Sociale Economie (WSE) betreft (wat betreft de bevoegdheden van de minister)?

Zo ja, wat zijn daar de resultaten van? Op welke wijze zullen deze in de werking van het departement WSE (wat betreft de bevoegdheden van de minister) geïmplementeerd worden?

Zo neen, binnen welke tijdspanne zal dergelijke meting alsnog worden uitgevoerd?

Deze vraag werd gesteld aan de ministers Liesbeth Homans (435) en Philippe Muyters (400).

GECOÖRDINEERD ANTWOORD

op vraag nr. 400 van 28 maart 2017

van **WARD KENNES**

Binnen het departement Werk en Sociale Economie is er reeds enige traditie met het organiseren van feedbackbevestigingen en tevredenheidsmetingen t.a.v. de diverse stakeholdersgroepen. Zo werd onder meer door het toenmalige Vlaams Subsidie-Agentschap en het ESF-Agentschap op systematische wijze klantentevredenheidsmetingen georganiseerd om zowel noden en verwachtingen als tevredenheidsreacties en feedback uit te lokken en hierop in te spelen met de optimalisering van de dienstverlening. Voor deze initiatieven van het voormalige ESF-Agentschap, sinds 1 januari 2016 een afdeling in het departement Werk en Sociale Economie, verwijs ik naar het antwoord op de vraag die u specifiek gesteld hebt over het ESF-Agentschap (SV 413/SV 462).

Na de integratie van het Vlaams Subsidie-Agentschap (1 juni 2014) en het ESF-Agentschap (1 januari 2016) in het departement WSE en de overdracht van diverse federale bevoegdheden in het kader van de zesde staatshervorming is het vernieuwd samengestelde departement Werk en Sociale Economie een strategische oefening opgestart om zich verder te profileren met haar dienstverlening en de klantgerichtheid verder te borgen.

In het kader van deze strategische oefening werd door het service designbureau Knight Moves in augustus 2016 via bevestigingen, focusgroepen en straatinterviews inzicht geboden in de perceptie die klanten, burgers en partners momenteel hebben van het departement of van de dienstverlening. Knight Moves stelde vast dat het Departement zeer uiteenlopende klantengroepen heeft die bovendien in meervoudige rollen samenwerking vinden of zoeken met het departement of haar afdelingen. De klantvriendelijke bejegening binnen de dienstverlening wordt positief gewaardeerd. Aandachtspunten betreffen vooral de administratieve lasten, het ambtelijk jargon, de complexiteit van bepaalde info en regelgeving, de zoektochten naar de juiste persoon en/of informatie. In het kader van de strategische oefening van het Departement zal dan ook ingezet worden op verdere (geleidelijke) digitalisering, administratieve vereenvoudiging en helder taalgebruik, evolutie naar klantgerichte communicatie met inbegrip van een meer klantgerichte website als portaal naar de diverse klantengroepen en andere stakeholders. De bevindingen werden meegenomen in de verdere uitrol van deze strategische oefening en onderbouwen de intentie om nog sterker een klantgerichte dienstverlening uit te bouwen.

De recente invulling van de functies van kwaliteitsverantwoordelijke en verantwoordelijke organisatiebeheersing zal mede zorgdragen voor een afgestemde systematiek van feedbackmanagement om permanent vinger aan de pols te houden m.b.t. de behoeften, verwachtingen en de perceptie van de klanten over de dienstverlening van het departement. De intentie is het gehele feedbackmanagement te implementeren als een belangrijke bouwsteen van het interne kwaliteitssysteem. De klantentevredenheidsmetingen zullen dan zowel een generiek bereik hebben als een maatregelspecifieke dimensie krijgen. Hierbij zullen ook de klassieke paden (lees: enquêtes) meer en meer verlaten worden en andere feedbackmethodieken gebruikt worden (vb.: werken met focusgroepen, feedbacktafels, bezoek ter plekke, inventariseren verwachtingen, ...) voor, tijdens en na een dienstverlening vanuit het departement.

Een recent voorbeeld is de lopende klantentevredenheidsmeting naar aanleiding van de hervorming van de opleidingsincentives waarbij de dienstverlening voor de maatregel Betaald Educatief Verlof vanuit het departement Werk en Sociale Economie onder de loep wordt genomen via een online bevraging bij 3.199 contactpersonen (het betreft ondernemingen, sociale secretariaten en het Fonds voor Vakopleiding in de Bouw (FVB)). De bevraging werd op 17 maart 2017 afgesloten. Voor concrete resultaten en bevindingen is het dus nog te vroeg. De feedback over de dienstverlening bekrachtigt alvast de verwachte evolutie naar modernisering, digitalisering en lastenverlaging van de dienstverlening, en kadert bovendien in het perspectief naar een meer klantvriendelijke én klantgerichte dienstverlening. De volledige bevindingen zullen meegenomen worden in het kader van de ruimere hervorming van de opleidingsincentives, en meer bepaald in de hervorming van de maatregel Betaald Educatief Verlof.

Ook vanuit de andere afdelingen van het departement WSE is er aandacht voor de perceptie en tevredenheid van de klanten(groepen). Bovendien zijn ook de klachten en de klachtafhandelingen bij de klachtenbehandelaar van het beleidsdomein WSE signaalgevend voor bijsturing.