

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 463

van **WARD KENNES**

datum: 8 maart 2017

aan **LIESBETH HOMANS**

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

Agentschap Toegankelijk Vlaanderen - 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) 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.

Werd er inmiddels reeds een klantentevredenheidsmeting uitgevoerd wat de werking en de dienstverlening van Toegankelijk Vlaanderen betreft?

Zo ja, wat zijn daar de resultaten van? Op welke wijze zullen deze in de werking van Toegankelijk Vlaanderen geïmplementeerd worden?

Zo neen, 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 KANSSEN EN ARMOEDEBESTRIJDING

ANTWOORD

op vraag nr. 463 van 8 maart 2017

van **WARD KENNES**

Het Agentschap Toegankelijk Vlaanderen (Inter) is vrij recent opgericht. In haar dienstverlening wil Inter zich uitbouwen tot een kwaliteitsvolle organisatie die de eigen werking permanent in vraag stelt. Op basis van evaluatie wil ze tot bijsturing en innovatie komen. Verschillende initiatieven werden ondernomen:

- Een belangrijk onderdeel van de dienstverlening van Inter is het toegankelijkheidsadvies voor gebouwen, omgeving en mobiliteit. In 2016 lag de focus op het standaardiseren van de methodiek en aanpak van de adviesverlening. Deze vernieuwde aanpak wordt in 2017 een eerste keer geëvalueerd en maakt vanaf 2018 onderdeel uit van een meer systematische tevredenheidsmeting;
- Binnen de eventwerking van Inter gebeuren systematisch tevredenheidsmetingen. Wanneer we de resultaten van 2016 bekijken, stellen we vast dat Inter feedback ontving van bijna 1.000 evenementbezoekers. Zij scoorden de toegankelijkheid van evenementen die een samenwerking hadden met Inter gemiddeld op 3,90. De ondersteunende dienstverlening van Inter aan mensen met een beperking werd gewaardeerd op 4,52 (telkens op 5).

Om deze ondersteunende functie waar te maken, kan Inter een beroep doen op het engagement van meer dan 500 vrijwilligers. Ook de tevredenheid van deze vrijwilligersploeg wordt continu bevraagd. Zij waren in 2016 tevreden over de taakverdeling en heldere instructies die ze kregen. Maar, men moet er over waken dat hun takenpakket niet te zwaar wordt. De subjectieve beleving van de vrijwilligers scoorde met gemiddeld 4,35 op 5 zeer goed. Gevraagd naar hun aanvoelen van de bereikbaarheid en de toegankelijkheid van de evenementen die zij mee ondersteunden, antwoorden de vrijwilligers gemiddeld 3,43 op 5.

- In de samenwerking die Inter aangaat met de verschillende overheden (zowel Vlaams, provinciaal als lokaal) staan de verwachtingen van de klant steeds centraal. Zo vertrekt de ontwikkeling van een referentiekader voor het toegankelijkheidsbeleid van steden en gemeenten vanuit focusgroepen, waarbij de betrokken stakeholders (in het bijzonder de vijf pilootgemeenten) hun noden en wensen kenbaar maken. Zo kan dergelijk referentiekader organisch groeien vanuit een intense samenwerking.

Binnen elk van de samenwerkingsovereenkomsten die met overheden wordt afgesloten, wordt steeds een passage opgenomen over controle en evaluatie van de overeenkomst. Door middel van jaarlijkse opvolgingsvergaderingen worden alle nodige inhoudelijke en praktische afspraken gemaakt om een optimale dienstverlening te garanderen en waar mogelijk te verbeteren.

- Ook over de instrumenten die ontwikkeld en de evenementen die georganiseerd worden binnen de brede informerende en sensibiliserende opdracht, peilt Inter naar de tevredenheid van de gebruiker of bezoeker.

Onder meer bij de organisatie van de Week van het Universal Design in oktober 2016 (een week die met tal van activiteiten toegankelijkheid en Universal Design in de kijker plaatste) werd via evaluatieformulieren gepeild naar de ervaringen van deelnemers. Deze feedback wordt meegenomen bij een volgende editie.

Sinds kort loopt ook op de website Toegankelijk Vlaanderen – waarmee Inter de toegankelijkheid van publiek toegankelijke infrastructuur in Vlaanderen in kaart brengt - een bezoekersenquête. Het doel is om zicht te krijgen op hoe gebruiksvriendelijk de website wordt ervaren en welke de specifieke informatienoden van de gebruiker zijn. De verzamelde informatie geeft mee vorm aan de geplande herwerking van deze website.

Naast een gerichte evaluatie van de verschillende onderdelen van het dienstenaanbod, werkte Inter ook een interne klachtenprocedure uit. Met ingang van 2017 worden klachten geregistreerd en jaarlijks gerapporteerd aan de ombudsman van de Vlaamse overheid. Dergelijk klachtensysteem maakt deel uit van een klantgerichte cultuur en geeft te kennen dat de organisatie in het streven naar een kwaliteitsvol aanbod open staat voor opmerkingen van de klant.

We kunnen besluiten dat Inter, als jonge organisatie, vandaag de basis legt om haar werking kwalitatief verder te ontwikkelen. Het voorbije werkingsjaar was er, naast de uitvoering van de kernopdrachten, veel aandacht voor het standaardisatie en de optimale uitbouw van de dienstverlening. In 2017 wordt de vernieuwde aanpak geconsolideerd en geëvalueerd. Dat zal aanleiding zijn voor het ontwikkelen van meer structurele tevredenheidsmetingen.