Vlaams Parlement

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 412
van **WARD KENNES**
datum: 7 maart 2017

---

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

Agentschap Plantentuin Meise - 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 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 inmiddels reeds een klantentevredenheidsmeting uitgevoerd wat de werking en de dienstverlening van de Plantentuin Meise betreft?

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

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

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

ANTWOORD
op vraag nr. 412 van 7 maart 2017
van **WARD KENNES**

De Plantentuin monitort constant de verwachtingen en de tevredenheid van de belanghebbenden. Dit gebeurde in 2016 op twee manieren:

- Inschakelen van mystery shopper (externe firma die kwaliteit van de dienstverlening evalueert). In 2016 werden 21 evaluaties gedaan van de Plantentuinservice (7 medewerkers werden 3 keer geëvalueerd) en de Oranjerie (het restaurant van de Plantentuin dat in concessie wordt uitgebaat) werd 5 keer geëvalueerd. De gemiddelde score was 77 op 100. Dit is een sterke stijging ten opzichte van de resultaten van 2014. De score was toen 66,4 op 100.

- Voor het 10-jarig bestaan van de Newsletter Musa deden we een enquête. 408 personen op een totaal van 2800, ofwel 15%, namen deel aan deze enquête. Een grote meerderheid leest Musa grondig: 62% doet dit systematisch en 34% op regelmatige basis. Musa scoort ook hoog tot zeer hoog qua tevredenheid op het vlak van lengte, de relevantie van de behandelde onderwerpen, de schrijfstijl en het niveau van de popularisering. Dit sterkt ons in de redactionele keuzes die we maken.

Voor 2017 zijn volgende acties gepland:

- Nieuwe evaluaties van de Plantentuinservice via het systeem van mystery shopper.

- Imagostudie van de Plantentuin Meise in samenwerking met Hogeschool Gent.

- Constante klantenbevraging in het Plantentuinrestaurant Oranjerie.