Vlaams Parlement

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 409
van **WARD KENNES**
datum: 7 maart 2017

---

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

Limburgse Reconversiemaatschappij (LRM) - 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 inmiddels reeds een klantentevredenheidsmeting uitgevoerd voor wat de werking en de dienstverlening van de LRM betreft?

Zo ja, wat zijn daarvan de resultaten van? Op welke wijze zullen ze in de werking van de LRM geïmplementeerd worden?

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

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

ANTWOORD
op vraag nr. 409 van 7 maart 2017
van **WARD KENNES**

De Limburgse Investeringsmaatschappij LRM is een extern verzelfstandigd agentschap in privaatrechtelijke rechtsvorm. LRM werd niet direct geaffecteerd door de personeelsbesparingen zoals aangehaald door de vraagsteller.

LRM krijgt geen werkingsmiddelen van de Vlaamse overheid en staat in voor de eigen werkingskosten die gedekt moeten worden door de winst uit activiteiten. In de samenwerkingsovereenkomst tussen LRM en de Vlaamse overheid staat als richtlijn vermeld dat LRM haar jaarlijkse operationele kosten dient te beperken tot 3% van het aangewende eigen vermogen van ondernemingen die rechtstreeks binnen de beperkte consolidatiekring vallen van de Vlaamse overheid.

De operationele kosten omhelzen diensten en goederen (code 61), bezoldigingen, sociale lasten en pensioenen (code 62) en diverse kosten (code 640/8). De Limburgse Investeringsmaatschappij moet hierover jaarlijks rapporteren aan de Voogdijminister. LRM respecteert deze voorgestelde norm.

Binnen die context voert LRM op autonome wijze een professioneel HR- en personeelsbeleid.

De laatste tevredenheidsenquête die de Limburgse Investeringsmaatschappij LRM heeft uitgevoerd, gebeurde in kader van een evaluatie van de werking van LRM in de periode november 2010 tot januari 2011. De opdracht werd uitgevoerd door Arthur D. Little, in opdracht van het departement Economie, Wetenschap en Innovatie (EWI). Uit de bevraging van de klanten blijkt een grote tevredenheid met het aanbod van en de wisselwerking met LRM. De aanbevelingen uit dat rapport werden inmiddels vertaald richting processen en bijsturingen ter versterking van de organisatie.