Vlaams Parlement

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 945
van **WARD KENNES**
datum: 9 maart 2017

---

aan **BEN WEYTS**
VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT, OPENBARE WERKEN, VLAAMSE RAND, TOERISME EN DIERENWELZIJN

Vzw 'de Rand' - 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 vzw 'de Rand' betreft?

Zo ja, wat zijn daar de resultaten van? Op welke wijze zullen deze in de werking van vzw 'de Rand' geïmplementeerd worden?

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

BEN WEYTS
VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT, OPENBARE WERKEN, VLAAMSE RAND, TOERISME EN DIERENWELZIJN

ANTWOORD
op vraag nr. 945 van 9 maart 2017
van **WARD KENNES**

Vzw "de Rand" heeft een zeer actieve focus ontwikkeld om de klantentevredenheid over haar dienstverlening te peilen en waar nodig de werking bij te sturen. Deze focus wordt geconcretiseerd door projecten, activiteiten en dienstverlening bij te sturen, zoals eigen is aan het "Project Cyclus Management". Na het uitwerken van een project/activiteit/dienstverlening worden deze kritisch geëvalueerd (ook door de klanten) en bijgestuurd waar nodig en mogelijk. Daarnaast huldigt de vzw "de Rand" ook het principe van het "direct klantencontact". Door opmerkingen en suggesties rechtstreeks en persoonlijk op te vangen, kunnen wij de dienstverlening het meest direct en op de kwalitatief meest hoogstaande manier aanpassen.

Vzw "de Rand" bevraagt de klanten over de diensten en de dienstverlening op verschillende manieren en in verschillende fases. Zowel het teamoverleg als de programmeringscommissie evalueren elke activiteit van de gemeenschapscentra systematisch. Opgevangen signalen van publiek en deelnemers zijn een vast item daarbij. Voor diverse activiteiten (vormingen, stages, schoolvoorstellingen,…) zijn er bovendien evaluatieformulieren, die gebruikt worden om bij te sturen. Bij iedere digitale verzending van een verhuurfactuur roept de vzw op om vragen en suggesties te geven, en moedigt ze aan om het evaluatieformulier op de website in te vullen. Elk ticket vermeldt uitdrukkelijk de mogelijkheid om feedback over de werking van het centrum te geven. Online polst de vzw op Facebook regelmatig naar de ervaringen van het publiek over activiteiten. Iedere publieksreactie op Facebook krijgt snel een 'vind ik leuk' vanuit het centrum terug.

Voor de gemeenschapskranten en RandKrant wordt vijfjaarlijks in opdracht van de Vlaamse overheid een onafhankelijk lezersonderzoek uitgevoerd. Dit gebeurde voor het laatst in 2013. Ook de sites van Randkrant en de Facebookpagina moedigen interactie met de lezer aan.

De site van het documentatiecentrum Vlaamse Rand moedigt bezoekers aan om hun bevindingen en suggesties aan te geven. Een webenquête bracht op een georganiseerde manier de tevredenheid in kaart tussen november 2015 en januari 2016.