

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 171
van **ROBRECHT BOTHUYNE**
datum: 14 januari 2019

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

VDAB - Tevredenheidsmetingen

Of mensen tevreden zijn over de dienstverlening van VDAB, hangt van vele factoren af. De kwaliteit van de dienstverlening dient te allen tijde in het oog gehouden te worden. Tevredenheidsmetingen zijn voor VDAB een constante om op die manier te kunnen bijsturen.

1. Op basis van welke criteria worden de tevredenheidsmetingen gehouden? Wat zijn de targets? Gaat het om een steekproef of een ad-randombevraging? Om de hoeveel tijd is er een meting?
2. Wat zijn de resultaten van de tevredenheidsmetingen uitgevoerd in 2018 voor de diverse doelgroepen?
3. Hoe verhouden de resultaten zich van werkgevers over werknemers tot niet-werkende werkzoekenden?
4. Indien de minister een bevraging doet bij de partners: wie zijn dit?
5. Op welke manier werd/zal tegemoetgekomen worden aan de resultaten van die metingen?
6. Wat is de visie van de minister over de tevredenheidsmetingen doorheen de laatste drie jaar?

ANTWOORD

op vraag nr. 171 van 14 januari 2019

van **ROBRECHT BOTHUYNE**

1. Er zijn voor de verschillende soorten van dienstverlening maandelijkse metingen op basis van steekproeven uit de actieve populatie. Er is een halfjaarlijkse rapportering.

2.

TEVREDENHEID	%	norm
Tevredenheid van niet-werkende werkzoekenden	80,4%	85,0%
Tevredenheid werkgevers over verstrekte info	84,8%	85,0%
Tevredenheid werkenden	76,8%	85,0%
Tevredenheid burgers over Mijn Loopbaan	75,0%	75,0%
Tevredenheid werkgevers over de vacaturewerking	62,3%	70,0%
Tevredenheid van de KMO's over de vacaturewerking	62,1%	70,0%
Tevredenheid cursisten	77,5%	80,0%
Tevredenheid partners over samenwerking	74,4%	70,0%

Bovenstaande tabel geeft de cijfers voor het voorjaar 2018 mee. De cijfers voor het najaar 2018 zijn nog niet ter beschikking. Deze cijfers kunnen dan ook niet één-op-één vergeleken worden met de vorige jaren.

3. Zie vraag 2
4. De tevredenheid bij de partners gaat in bovenstaande cijfers over 2 soorten partners:
- Operationele partners
 - Gemeenten en OCMW's
5. De resultaten van tevredenheidsmetingen worden opgenomen in de rapportering voor de Raad van Bestuur. Ze worden mee als basis gebruikt bij het uitstippelen van het beleid. Zowel kwantitatieve als kwalitatieve feedback worden verder regionaal verspreid en er worden acties aan gekoppeld.
6. De normen voor de tevredenheidsmetingen werden in 2017 verhoogd. VDAB mag ambitieuzer zijn op het vlak van klantentevredenheid. Het is positief dat VDAB hier veel aandacht aan schenkt.