

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 182
van **ANDRIES GRYFFROY**
datum: 6 december 2019

aan **HILDE CREVITS**

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN ECONOMIE, INNOVATIE, WERK, SOCIALE ECONOMIE EN LANDBOUW

Agentschap Innoveren en Ondernemen (VLAIO) - Contact Center

VLAIO, het Agentschap Innoveren en Ondernemen, is het aanspreekpunt van de Vlaamse overheid voor alle ondernemers in Vlaanderen. VLAIO stimuleert en ondersteunt innovatie en ondernemerschap en draagt zo bij aan een gunstig ondernemersklimaat.

VLAIO heeft 3 kernopdrachten, namelijk inspireren, informeren en ondersteunen. Wat het informeren betreft, kunnen ondernemingen met al hun vragen terecht bij het Contact Center van VLAIO. Dit kan men bereiken via:

- het gratis nummer 0800 20 555;
- het contactformulier op hun website;
- info@vlaio.be;
- WhatsApp.

1. Hoeveel contacten zijn er via:

- a) telefoon;
- b) website;
- c) e-mail;
- d) WhatsApp?

Graag de cijfers voor 2016, 2017, 2018 en 2019, een opdeling per provincie en per type bedrijf (kleine, middelgrote en grote onderneming).

- 2. Kan de minister een overzicht geven van de meest voorkomende vragen?
- 3. Hoeveel vragen worden door VLAIO zelf beantwoord? Bij hoeveel vragen wordt er doorverwezen naar andere diensten?
- 4. Op welke manier worden de kwaliteit en de tevredenheid van de dienstverlening van het contactcentrum gemeten en geëvalueerd? Wat zijn de resultaten? Graag de cijfers voor 2016, 2017, 2018 en 2019.

HILDE CREVITS

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN ECONOMIE, INNOVATIE, WERK, SOCIALE ECONOMIE EN LANDBOUW

ANTWOORD

op vraag nr. 182 van 6 december 2019

van **ANDRIES GRYFFROY**

1. Onderstaande tabellen bevatten de cijfers voor 2016 tot 2018. De cijfers voor 2019 zijn nog in verwerking

Indeling van de contacten per kanaal

Provincie	2016	2017	2018
Telefoon	12495	14315	12534
Webformulier	0	0	1479
Mail	7325	6873	3625
Social media	0	0	16
Overige	555	452	822
Eindtotaal	20375	21640	18476

Indeling van het klantenbestand per provincie

Provincie	2016	2017	2018
Antwerpen	5621	5667	5277
Limburg	3217	3366	2795
Oost-Vlaanderen	4239	4775	4157
West-Vlaanderen	3692	4080	2876
Vlaams-Brabant	2708	2949	2649
Overige	898	803	722
Eindtotaal	20375	21640	18476

Indeling naar grootte

Grootte onderneming	2016	2017	2018
Particulieren ¹	9590	9235	6735
Kleine onderneming	10208	11854	11171
Middelgrote onderneming	374	366	378
Grote onderneming	203	185	192
Eindtotaal	20375	21640	18476

2. Twee thema's komen duidelijk naar voren in de vragen bij het Contact Center. Vragen over mogelijke subsidies en vragen over de opstartformaliteiten van een eigen zaak

¹ Voornamelijk préstarters

vertegenwoordigen elk ongeveer 35% van het totaal aantal vragen. 10% van de vragen betreft financieringsmogelijkheden en 10% heeft betrekking op de werking van VLAIO.

3. De overgrote meerderheid van de vragen worden door VLAIO zelf behandeld. Dit is in ongeveer 95% van de gevallen zo, alhoewel de helft van de binnenkomende vragen geen betrekking hebben op de bevoegdheden en opdrachten van VLAIO. Meestal betreft dit federale materie (BTW, RSZ,...).

VLAIO hanteert het only-once principe, waarbij we ernaar streven dat de ondernemer zijn situatie slechts éénmaal moet uitleggen. VLAIO contacteert in deze gevallen vaak zelf andere administraties om de ondernemer een antwoord of een juiste contactpersoon te kunnen bezorgen.

4. Het Contact Center voert reeds 5 jaar steekproefsgewijs bevestigingen uit bij haar klanten om de kwaliteit van haar dienstverlening te optimaliseren. Bedrijven die de afgelopen week contact hadden, worden enkele korte vragen gesteld, waarop de ondernemer gevraagd wordt om een score van "Heel tevreden" tot "Heel ontevreden" te geven.

Er wordt o.a. gepolst naar de snelheid van behandeling, de inhoud van het antwoord en de klantvriendelijkheid van de medewerker. In gevallen met lage scores kan het zijn dat de ondernemer opnieuw gecontacteerd wordt om alsnog van dienst te zijn en/of te leren uit het voorval om de dienstverlening in de toekomst te verbeteren.

Globaal gezien lijkt de ondernemer tevreden over de dienstverlening, met op alle vragen in meer dan 80% van de gevallen een score van minstens 'tevreden' waarbij zelfs in 50% van de gevallen een score van "Heel tevreden".