

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 1164
van **LUDWIG VANDENHOVE**
datum: 18 juni 2021

aan **ZUHAL DEMIR**

VLAAMS MINISTER VAN JUSTITIE EN HANDHAVING, OMGEVING, ENERGIE EN TOERISME

Toerisme Vlaanderen - Personeelspeiling

Na de zomer van vorig jaar heeft het Agentschap Overheidspersoneel (AgO) naar tweejaarlijkse gewoonte een personeelspeiling bij alle entiteiten van de Vlaamse overheid uitgevoerd, waaronder Toerisme Vlaanderen. 68% van de medewerkers nam deel aan deze bevraging. De peiling toont een aantal ernstige pijnpunten in de organisatie en meer bepaald bij het leiderschap.

De belangrijkste resultaten van deze peiling worden hieronder weergegeven:

- open en eerlijke communicatie van het management neemt verder af: 2,6/5;
- perceptie dat interne selecties niet eerlijk verlopen: 2,6/5 (laagste score ten opzichte van andere diensten binnen de Vlaamse overheid);
- beslissingen kunnen kordater worden uitgevoerd: 2,9/5;
- middelen (mensen en budget) bij Toerisme Vlaanderen kunnen beter ingezet worden: 3/5.
- open cultuur en vertrouwen nemen verder af (3,1/5 & 3,2/5) (dit is lager dan bij andere entiteiten van de Vlaamse overheid).

De resultaten zijn slecht en kennen over het algemeen ook een duidelijk dalende trend. Toerisme Vlaanderen is op een aantal punten zelfs bij de slechtste leerlingen van de klas binnen de Vlaamse overheid.

29% van de respondenten gaf op het einde van de bevestigingen nog opmerkingen mee. De belangrijkste opmerkingen kunnen worden samengevat als volgt:

- Algemeen voor de Vlaamse overheid:
 - i. verouderd verloningssysteem bij de Vlaamse overheid creëert weinig kansen.
- Specifiek voor Toerisme Vlaanderen:
 - i. vertrouwensbreuk tussen de administrateur-generaal (AG) en de medewerkers;
 - ii. nood aan een andere vorm van leiderschap;
 - iii. onzekerheid en demotivatie door structuurwijziging.

De score voor de open cultuur en het vertrouwen neemt sterk af, evenals de open en eerlijke communicatie van het management. De open antwoorden bevestigen deze vaststelling. Daar spreekt men zelfs van een vertrouwensbreuk tussen de AG en de medewerkers. Ook in de vorige personeelspeilingen waren dit al pijnpunten en blijkbaar slaagt men er niet in om deze scores omhoog te krijgen.

De voorbije jaren heeft de administrateur-generaal verschillende actieplannen opgesteld die moesten leiden tot meer vertrouwen tussen hemzelf en de medewerkers. Met weinig succes blijkbaar, want de cijfers dalen nog verder.

1. Hoe beoordeelt de minister de resultaten van de verschillende personeelspeilingen bij Toerisme Vlaanderen? Is de minister van oordeel dat er een probleem is met het functioneren van de administrateur-generaal bij Toerisme Vlaanderen?
2. Welke stappen zal de minister zetten om het vertrouwen tussen de administrateur-generaal en het personeel te herstellen? Kan de vertrouwensbreuk volgens de minister überhaupt nog hersteld worden of moeten er andere oplossingen bekeken worden? Zo ja, welke?
3. Overlegt de minister met de administrateur-generaal van Toerisme Vlaanderen om de problematische tevredenheidscijfers te bespreken? Zo ja, welke boodschap geeft de minister aan de administrateur-generaal?
4. Kan de minister alle personeelsbevragingen en -metingen bezorgen die sinds 2016 tot heden (juni 2021) zijn uitgevoerd bij Toerisme Vlaanderen.

ANTWOORD

op vraag nr. 1164 van 18 juni 2021

van **LUDWIG VANDENHOVE**

1. Ik ben niet van oordeel dat er een functioneringsprobleem is bij de administrateur-generaal van Toerisme Vlaanderen. Moest ik ervan overtuigd zijn dat er een functioneringsprobleem zou zijn, zou ik bij de evaluatie van de administrateur-generaal in 2020 ook geen positieve score toegekend hebben.
2. Het vertrouwen van het personeel in de administrateur-generaal is zeker een aandachtspunt, binnen een voor het overige positieve feedback van de personeelspeilingen.

Ik ben er dan ook van overtuigd dat het vertrouwen tussen de administrateur-generaal en het personeel zeker nog kan hersteld worden. Zoals ik enkele maanden geleden reeds aangaf, heeft mijn kabinet ook intensief contact gehad met de syndicale organisaties. Dit was in het kader van de reorganisatie bij Toerisme Vlaanderen, waarbij het vertrouwen in de figuur van de heer De Wilde een centraal punt was. Dat de vakorganisaties aangeven geen overleg meer nodig te achten, zie ik als een teken dat op dat vlak vooruitgang is geboekt.

3. Ondertussen is de nieuwe organisatiestructuur ingevoerd en een nieuw directieteam aan de slag. De heer De Wilde zal er samen met het nieuwe directieteam alles aan doen om deze onduidelijkheden verder uit te klaren en het vertrouwen verder te herstellen. Hij zal in september ook een individueel coachingstraject opstarten om zelf actief te werken aan het terugwinnen van het vertrouwen bij een aantal van de collega's. Dit coachingstraject wordt mee opgevolgd door het HR-team.
4. Ik zit geregeld samen met de administrateur-generaal om het functioneren van het agentschap en de realisatie van de beleidsdoelstellingen te bespreken. De heer De Wilde heeft de tevredenheidscijfers transparant gedeeld en besproken met mijn kabinet en mij. Aan de resultaten is al een actieplan gekoppeld dat in uitvoering is en waarvan de heer De Wilde de voortgang bespreekt met mij.
5. Zie bijlagen.

BIJLAGEN

1. [Personeelspeiling 2016](#)
2. [Personeelspeiling 2018](#)
3. [Personeelspeiling 2020](#)
4. [Peiling organisatie Cultuur](#)