

**ZA5458**

**Flash Eurobarometer 305  
(Innobarometer 2010)**

**Country Specific Questionnaire  
Belgium (Flemish)**

## Survey questionnaire "Innobarometer 2010 - Public Services Innovation"

### Informatie over de organisatie

Beantwoord alstublieft alle vragen voor de organisatie voor welke u verantwoordelijk bent. Als u bijvoorbeeld verantwoordelijk bent voor het regionale kantoor van een nationale organisatie, geeft u alleen antwoord voor uw regionale kantoor.

Ik wil graag beginnen met een aantal basisvragen over uw organisatie.

D1. Hoeveel medewerkers heeft uw organisatie?

#### VOORLEZEN – SLECHTS ÉÉN ANTWOORD

- Minder dan 10..... 1 BEDANKEN EN BEËINDIGEN
- Tussen 10 en 49.....2
- Tussen 50 en 99.....3
- Tussen 100 en 249 .....4
- Tussen 250 en 499 .....5
- Tussen 500 en 999 .....6
- 1000 of meer .....7
- [WN/GA] .....9

D2. Is uw organisatie?

#### VOORLEZEN – SLECHTS ÉÉN ANTWOORD

- a) Een overheidsorganisatie of een organisatie in handen van de overheid .....1
- b) Een non-profit organisatie die onafhankelijk is van de overheid.....2
- c) Een organisatie in de private sector .....3
- [Weigering] .....9

D3. Welke van de volgende behoren tot de hoofdverantwoordelijkheidsgebieden van uw organisatie? Selecteer maximaal drie van de meest representatieve activiteiten voor uw organisatie.

#### VOORLEZEN – MAX. 3 ANTWOORDEN

- a) Algemene overheidsactiviteiten of financiën ..... 1
- b) Onderwijs ..... 2
- c) Gezondheid ..... 3
- d) Sociale diensten..... 4
- e) Cultuur, sport of recreatie ..... 5
- f) Huisvesting ..... 6
- g) Milieu ..... 7

h) Overige .....	8
[Weigering] .....	9

D4. Welke van de volgende beschrijft het beste het geografische gebied dat door de organisatie waarbij u werkt, wordt bediend?

**VOORLEZEN – SLECHTS ÉÉN ANTWOORD**

Lokaal .....	1
Regionaal.....	2
Nationaal .....	3
[Weigering].....	9

## Sectie 1: innovatie

In de volgende reeks vragen wordt gevraagd of uw organisatie sinds januari 2008 enige innovaties heeft geïntroduceerd. Een innovatie is een nieuwe of aanzienlijk verbeterde dienst, communicatiemethode, proces of organisatorische methode.

Q1. Heeft uw organisatie sinds januari 2008 nieuwe of aanzienlijk verbeterde diensten geïntroduceerd?

### SLECHTS ÉÉN ANTWOORD

- Ja ..... 1
- Nee ..... 2
- [WN/GA] ..... 9

### [INDIEN "NEE" OF "WN/GA" GA DAN NAAR Q5]

Q2. Voor zover u weet, heeft uw organisatie sinds januari 2008 een nieuwe dienst geïntroduceerd vóór elke andere overheidsinstelling in uw land?

### SLECHTS ÉÉN ANTWOORD

- Ja ..... 1
- Nee ..... 2
- [WN/GA] ..... 9

Q3. Waren enige van deze nieuwe of aanzienlijk verbeterde diensten ontwikkeld door:

### VOORLEZEN – ÉÉN ANTWOORD PER REGEL

- Ja ..... 1
- Nee ..... 2
- [WN/GA] ..... 9

- a) Uw organisatie samen met andere organisaties in de publieke sector, met inbegrip van regionale of nationale filialen van uw organisatie ..... 1 2 9
- b) Uw organisatie samen met particuliere bedrijven ..... 1 2 9
- c) Uw organisatie samen met non-profit organisaties..... 1 2 9
- d) Uw organisatie alleen..... 1 2 9
- e) Andere organisaties of bedrijven, waarbij uw organisatie verder geen of slechts minimale wijzigingen heeft doorgevoerd ..... 1 2 9

Q4. Denk aan de verschillende typen diensten die door uw organisatie in 2010 werden geleverd. Welk percentage hiervan is nieuw of is sinds januari 2008 aanzienlijk verbeterd?

### VOORLEZEN – SLECHTS ÉÉN ANTWOORD

- Minder dan 25%..... 1

- Tussen 25% en 49% .....2
- Tussen 50% en 74% .....3
- 75% of meer .....4
- [WN/GA] .....9

Q5. Heeft uw organisatie sinds januari 2008 nieuwe of aanzienlijk verbeterde methoden geïntroduceerd om uw activiteiten aan het publiek te communiceren, zoals...?

**VOORLEZEN – ÉÉN ANTWOORD PER REGEL**

- Ja .....1
- Nee .....2
- [WN/GA] .....9

- a) Nieuwe of verbeterde methoden om uw organisatie of uw diensten te promoten..... 1 2 9
- b) Nieuwe of verbeterde methoden om het gedrag van gebruikers, burgers of anderen te beïnvloeden..... 1 2 9
- c) Eerste commercialisering (voor verkoop) van diensten of goederen. .... 1 2 9

Q6. Heeft uw organisatie sinds januari 2008 nieuwe of aanzienlijk verbeterde processen of organisatorische methoden geïntroduceerd, zoals...?

**VOORLEZEN – ÉÉN ANTWOORD PER REGEL**

- Ja .....1
- Nee .....2
- [WN/GA] .....9

- a) Nieuwe of verbeterde methoden voor dienstverlening of om met uw gebruikers te interacteren ..... 1 2 9
- b) Nieuwe of verbeterde levering of logistieke systemen voor uw inputs..... 1 2 9
- c) Nieuwe of verbeterde ondersteunende activiteiten, zoals onderhoudssystemen, inkoop, accounting of computersystemen, enz. .... 1 2 9
- d) Nieuwe of verbeterde managementsystemen ..... 1 2 9
- e) Nieuwe of verbeterde methoden om werkverantwoordelijkheden of besluitvorming te organiseren..... 1 2 9

**[INDIEN “NEE” OF “WN/GA” OP ALLE OPTIES, GA DAN NAAR Q8]**

Q7. Waren enige van deze nieuwe of aanzienlijk verbeterde processen of organisatorische methoden ontwikkeld door:

**VOORLEZEN – ÉÉN ANTWOORD PER REGEL**

- Ja .....1
- Nee .....2
- [WN/GA] .....9

- a) Uw organisatie samen met andere organisaties in de publieke sector, met inbegrip van regionale of nationale filialen van uw organisatie ..... 1 2 9
- b) Uw organisatie samen met particuliere bedrijven ..... 1 2 9
- c) Uw organisatie samen met non-profit organisaties..... 1 2 9
- d) Uw organisatie alleen..... 1 2 9
- e) Andere organisaties of bedrijven, waarbij uw organisatie verder geen of slechts minimale wijzigingen heeft doorgevoerd ..... 1 2 9

## Sectie 2: arbeidskrachten en vaardigheden

Q8. Ongeveer welk percentage van de medewerkers van uw organisatie had in 2010 een universitaire graad?

### VOORLEZEN – SLECHTS ÉÉN ANTWOORD

- 0% ..... 1
- Tussen 1% en 9% ..... 2
- Tussen 10% en 24% ..... 3
- Tussen 25% en 49% ..... 4
- Tussen 50% en 74% ..... 5
- 75% of meer ..... 6
- [WN/GA] ..... 9

### [INDIEN ALLE ANTWOORDEN OP VRAAG Q1, Q5 EN Q6 "NEE" OF "WEET NIET" ZIJN, GA DAN NAAR Q17]

Q9. Welk percentage van uw medewerkers is momenteel betrokken bij groepen die regelmatig samenkomen om nieuwe of aanzienlijk verbeterde diensten, communicatiemethoden, processen of organisatorische methoden te ontwikkelen?

### VOORLEZEN – SLECHTS ÉÉN ANTWOORD

- Geen ..... 1
- Minder dan 25% ..... 2
- Tussen 25% en 49% ..... 3
- Tussen 50% en 74% ..... 4
- 75% of meer ..... 5
- [WN/GA] ..... 9

Q10. Heeft uw organisatie, sinds januari 2008, training voor uw werknemers voorzien specifiek voor implementatie, gebruik of leveren van...?

### VOORLEZEN – ÉÉN ANTWOORD PER REGEL

- Ja ..... 1
- Nee ..... 2
- [WN/GA] ..... 9

- a) Nieuwe of verbeterde diensten ..... 1 2 9
- b) Nieuwe of verbeterde communicatiemethoden ..... 1 2 9
- c) Nieuwe of verbeterde processen of organisatorische methoden ..... 1 2 9

### Sectie 3: effecten van innovatie

- Q11. Hebben enige van uw nieuwe of aanzienlijk verbeterde diensten die sinds januari 2008 zijn geïntroduceerd, een groot positief effect gehad door:

#### VOORLEZEN – 1 - 5 AFWISSELEN - MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK

Uw organisatie in staat te stellen diensten aan te bieden aan meer of nieuwe typen gebruikers .....	1
Uw organisatie in staat te stellen haar diensten beter te richten.....	2
Gebruikerstevredenheid te verbeteren .....	3
Toegang van gebruikers tot informatie te verbeteren.....	4
Snellere levering van diensten mogelijk te maken .....	5
Ander positief effect .....	6
[INDIEN GEEN VAN 1 - 6 IS GESELECTEERD] Geen positief effect .....	7
[WN/GA] .....	9

- Q12. Hebben enige van uw nieuwe of aanzienlijk verbeterde processen of organisatorische methoden die sinds januari 2008 zijn geïntroduceerd, een groot positief effect gehad door:

#### VOORLEZEN – 1 - 4 AFWISSELEN - MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK

Administratieve procedures te vereenvoudigen.....	1
Kosten voor het leveren van diensten te verminderen .....	2
Snellere levering van diensten mogelijk te maken.....	3
Medewerkerstevredenheid of werkomstandigheden te verbeteren .....	4
Ander positief effect .....	5
[INDIEN GEEN VAN 1 - 5 IS GESELECTEERD] Geen positief effect .....	6
[WN/GA] .....	9

- Q13. Hebben enige van uw nieuwe of aanzienlijk verbeterde diensten, processen of organisatorische methoden die sinds januari 2008 zijn geïntroduceerd, een aanhoudend groot negatief effect gehad door:

#### VOORLEZEN– AFWISSELEN - MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK

Extra administratieve kosten te creëren .....	1
De types van diensten of flexibiliteit van uw diensten te verminderen .....	2
Te leiden tot tragere levering van diensten .....	3
Weerstand of ontevredenheid bij de gebruiker op te wekken .....	4



Ander negatief effect .....5  
[INDIEN GEEN VAN 1 - 5 IS GESELECTEERD] Geen negatief effect .....6  
[WN/GA] .....9

#### Sectie 4: drijfveren en strategie

**VOORLEZEN:** De volgende drie vragen verwijzen naar alle innovaties die uw organisatie sinds januari 2008 heeft geïntroduceerd. Deze omvatten uw nieuwe of aanzienlijk verbeterde diensten, communicatiemethoden, processen of organisatorische methoden.

Q14. Sinds 2008, hoe belangrijk waren de volgende informatiebronnen voor de ontwikkeling van uw innovaties?

##### VOORLEZEN – ÉÉN ANTWOORD PER REGEL

- Niet belangrijk ..... 1
  - Tamelijk belangrijk ..... 2
  - Zeer belangrijk ..... 3
  - [WN/GA] ..... 9
- 
- a) Ideeën van het management ..... 1 2 3 9
  - b) Ideeën van het personeel ..... 1 2 3 9
  - c) Voorbeelden van beste praktijken van een andere overheidsorganisatie ..... 1 2 3 9
  - d) Professionele organisaties ..... 1 2 3 9
  - e) Bezoeken aan conferenties ..... 1 2 3 9
  - f) Bedrijven als leveranciers ..... 1 2 3 9
  - g) Bedrijven als klanten of gebruikers ..... 1 2 3 9
  - h) Burgers als klanten of gebruikers ..... 1 2 3 9

**[INDIEN "TAMELIJK BELANGRIJK" OF "ZEER BELANGRIJK" OP OPTIES c), d), e), f), OF g), GA DAN NAAR Q15; GA ANDERS NAAR Q16]**

Q15. Hebt u sinds januari 2008 informatie verkregen van één van de volgende bronnen die van essentieel belang is voor uw innovaties?

##### VOORLEZEN – ÉÉN ANTWOORD PER REGEL

- Ja ..... 1
  - Nee ..... 2
  - [WN/GA] ..... 9
- 
- a) Een organisatie, bedrijf of evenement in uw land ..... 1 2 9
  - b) Een organisatie, bedrijf of evenement in een ander land in de Europese Unie ..... 1 2 9
  - c) Een organisatie, bedrijf of evenement buiten de Europese Unie ..... 1 2 9
  - d) Een organisatie of evenement van de Europese Commissie ..... 1 2 9

Q16. Hoe belangrijk waren de volgende politieke of wetgevende factoren bij het stimuleren van de ontwikkeling en introductie van uw innovaties sinds januari 2008?

**VOORLEZEN – ÉÉN ANTWOORD PER REGEL**

- Niet belangrijk ..... 1
  - Tamelijk belangrijk ..... 2
  - Zeer belangrijk ..... 3
  - [WN/GA] ..... 9
- 
- a) Gemandateerde daling van het budget van uw organisatie ..... 1 2 3 9
  - b) Gemandateerde toename van het budget van uw organisatie ..... 1 2 3 9
  - c) Nieuwe wetten of regelgeving ..... 1 2 3 9
  - d) Nieuwe beleidsprioriteiten ..... 1 2 3 9
  - e) Gemandateerde introductie van nieuwe e-overheid- of online diensten..... 1 2 3 9

Q17. Hoe goed zijn de volgende van toepassing op uw organisatie sinds januari 2008?

**[INDIEN ALLE ANTWOORDEN OP VRAAG Q1, Q5 en Q6 "NEE" OF "WEET NIET" ZIJN, STEL DAN ALLEEN VRAGEN 17a en 17c]**

**VOORLEZEN – ÉÉN ANTWOORD PER REGEL**

- In het geheel niet ..... 1
  - Gedeeltelijk ..... 2
  - Volledig ..... 3
  - [WN/GA] ..... 9
- 
- a) Managers ondersteunen proefondervindelijk testen van nieuwe ideeën..... 1 2 3 9
  - b) Managers spelen een actieve rol in de ontwikkeling en implementatie van innovaties ..... 1 2 3 9
  - c) Personeel heeft incentives om over nieuwe ideeën na te denken en deel te nemen aan de ontwikkeling daarvan ..... 1 2 3 9
  - d) Gebruikers zijn betrokken bij het ontwerp of de planning van nieuwe of verbeterde diensten ..... 1 2 3 9
  - e) Nieuwe of verbeterde diensten worden na afronding geëvalueerd ..... 1 2 3 9

## Sectie 5: belemmeringen

- Q18. Hoe belangrijk waren de volgende factoren, sinds januari 2008, voor het verhinderen of vertragen van de inspanningen van uw organisatie om nieuwe of aanzienlijk verbeterde diensten, communicatiemethoden, processen of organisatorische methoden te ontwikkelen of te introduceren?

### VOORLEZEN – ÉÉN ANTWOORD PER REGEL

- Niet belangrijk ..... 1
  - Weinig belangrijk..... 2
  - Medium belangrijk ..... 3
  - Erg belangrijk ..... 4
  - [WN/GA] ..... 9
- 
- a) Gebrek aan managementondersteuning..... 1 2 3 4 9
  - b) Gebrek aan incentives voor uw personeel ..... 1 2 3 4 9
  - c) Weerstand van het personeel ..... 1 2 3 4 9
  - d) Onzekere acceptatie van uw diensten door de gebruikers..... 1 2 3 4 9
  - e) Wetgevende vereisten ..... 1 2 3 4 9
  - f) Gebrek aan voldoende mankracht of financiële middelen ..... 1 2 3 4 9
  - g) Cultuur van risicoaversie in uw organisatie..... 1 2 3 4 9

## Sectie 6: aanbestedingen

Q19. Heeft uw organisatie sinds januari 2008 aanbestedingen uitgeschreven aan particuliere bedrijven om één van de volgende goederen en diensten te leveren?

### VOORLEZEN – ÉÉN ANTWOORD PER REGEL

- Ja ..... 1
  - Nee ..... 2
  - [WN/GA] ..... 9
- 
- a) ICT-apparatuur of systemen ..... 1 2 9
  - b) Technologieën of diensten om milieu- of energieprestaties te verbeteren..... 1 2 9
  - c) Andere typen technologie ..... 1 2 9
  - d) Consulting om nieuwe of verbeterde diensten aan te bevelen, te testen of te ontwerpen ..... 1 2 9
  - e) R&D van nieuwe technologieën en diensten..... 1 2 9
  - f) Eén of meer diensten aan uw gebruikers te leveren ..... 1 2 9

### [INDIEN “NEE” OF “WEET NIET” OP ALLE OPTIES, GA DAN NAAR VRAAG 23]

Q20. Vooraleer aanbestedingen te publiceren, raadpleegt uw organisatie dan doorgaans...?:

### VOORLEZEN – MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK

- Potentiële leveranciers/aannemers ..... 1
- De gebruikers van uw diensten ..... 2
- Andere organisaties die vergelijkbare aanbestedingen doen..... 3
- Andere organisaties die gespecialiseerd advies bieden ..... 4
- [WN/GA]..... 9

Q21. Om succesvol te zijn als kandidaat bij een aanbesteding van uw organisatie, vindt u dan dat ...

### VOORLEZEN – SLECHTS ÉÉN ANTWOORD

- ...een lage kost belangrijker is dan innovatie om de aanbesteding te winnen 1
- ...innovatie belangrijker is dan een lage kost om de aanbesteding te winnen 2
- ...kosten en innovatie even belangrijk zijn om de aanbesteding te winnen 3
- WN/GA..... 9

Q22. Heeft enige van uw aanbestedingen sinds januari 2008 de volgende resultaten behaald?

### VOORLEZEN – MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK

- Een nieuwe of aanzienlijk verbeterde dienst geïntroduceerd die werd geleverd door of voor uw organisatie ..... 1

De kosten van het leveren van bestaande diensten aanzienlijk verminderen .....2  
De belasting op het milieu van uw diensten aanzienlijk verminderen.....3  
[WN/GA] .....9

## Sectie 7: verwachte ontwikkelingen in de komende twee jaar

- Q23. Verwacht u in de komende twee jaar dat enige van de volgende factoren een positieve of negatieve invloed hebben op het vermogen van uw organisatie om nieuwe of aanzienlijk verbeterde diensten te introduceren?

### VOORLEZEN – ÉÉN ANTWOORD PER REGEL

- Positieve invloed ..... 1
  - Negatieve invloed ..... 2
  - Geen invloed ..... 3
  - [WN/GA] ..... 9
- 
- a) Gemandateerde daling van het budget van uw organisatie ..... 1 2 3 9
  - b) Gemandateerde toename van het budget van uw organisatie ..... 1 2 3 9
  - c) Nieuwe wetten of regelgeving ..... 1 2 3 9
  - d) Nieuwe beleidsprioriteiten ..... 1 2 3 9
  - e) Toenemende eisen van burgers ..... 1 2 3 9
  - f) Introductie van nieuwe technologieën ..... 1 2 3 9

- Q24. Verwacht u, vergeleken met de periode tussen 2008 en 2010, dat het aantal innovaties dat in het komend twee jaar door uw organisatie zal worden geïntroduceerd, zal stijgen, dalen of ongewijzigd blijven?

### VOORLEZEN – ÉÉN ANTWOORD PER REGEL

- Stijgen ..... 1
  - Dalen ..... 2
  - Ongewijzigd blijven ..... 3
  - [WN/GA] ..... 9
- 
- a) Aantal nieuwe of aanzienlijk verbeterde diensten ..... 1 2 3 9
  - b) Aantal nieuwe of aanzienlijk verbeterde communicatiemethoden ..... 1 2 3 9
  - c) Aantal nieuwe of aanzienlijk verbeterde processen of organisatorische methoden ..... 1 2 3 9

## INTERVIEW BEËINDIGEN