



SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 530
van **MARNIC DE MEULEMEESTER**
datum: 5 maart 2015

aan **LIESBETH HOMANS**

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BINNENLANDS BESTUUR,
INBURGERING, WONEN, GELIJKE KANSSEN EN ARMOEDEBESTRIJDING

Vlaamse overheid - Shared services

Het regeerakkoord voorziet in maatregelen om te komen tot een slankere en efficiëntere Vlaamse overheid. Een van de concrete maatregelen betreft het bundelen van ondersteunende functies in zogenoemde "shared services"; concreet werd gedacht aan een gedeeld sociaal secretariaat en een boekhoudkantoor.

In maart 2014 werd een projectleider aangesteld bij de Vlaamse overheid, die als taak kreeg om de levensvatbaarheid en wenselijkheid van deze shared service centers op het vlak van financiën en personeel te onderzoeken. Nu deze projectleider een jaar in functie is, lijkt een beperkte rapportering over dit project aangewezen.

1. Is in deze rapportering voorzien?
2. Kan de minister de belangrijkste conclusies meegeven?
3. Welke stappen zal de minister zetten om deze shared services verder te ontwikkelen binnen de Vlaamse overheid?

LIESBETH HOMANS

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BINNENLANDS BESTUUR, INBURGERING, WONEN, GELIJKE KANSEN EN ARMOEDEBESTRIJDING

ANTWOORD

op vraag nr. 530 van 5 maart 2015

van **MARNIC DE MEULEMEESTER**

1. De projectleider rapporteert rechtstreeks aan de minister door middel. Daarbij word ik op de hoogte gebracht van de evolutie in de proefprojecten en de mogelijke organisatie brede implementatie van de dienstencentra.
2. De voorbereiding door middel van proefprojecten boekhoudkantoor en sociaal secretariaat heeft toegelaten om in een gedetailleerde nota het algemeen concept te beschrijven van een gemeenschappelijk dienstencentrum binnen de Vlaamse administratie en om elk van deze dienstencentra reeds in een pilootfase van start te laten gaan. De belangrijkste conclusies kunnen als volgt samengevat worden:
 - de kwaliteit van de dienstverlening kan verhoogd worden door bundeling van de daartoe geschikte taken in een centraal dienstencentrum. Continuïteit van de dienstverlening, standaardisering en digitalisering van de processen, samenbrengen van expertise, professionalisering en continue klantenfocus zijn hierbij de beoogde doelstellingen;
 - de relatie met de klant staat centraal;
 - de gemeenschappelijke dienstencentra leveren potentieel belangrijke efficiëntiewinsten op door schaalvoordelen, standaardisering en digitalisering.
3. De belangrijkste stap in de verdere ontwikkeling van deze gemeenschappelijke dienstencentra is de conceptnota aan de Vlaamse Regering, die ik samen met collega-minister Turtelboom op 6 maart 2015 voorlegde.

De Vlaamse Regering verleende haar akkoord met:

- de oprichting van de drie gemeenschappelijke dienstencentra: boekhoudkantoor, sociaal secretariaat en facilitaire ondersteuning;
- de klantenaansturing, de timing en het stappenplan voor verdere uitrol zoals vooropgesteld voor de gemeenschappelijke dienstencentra in punt 5 van de conceptnota.

Bovendien wordt in de nota voorzien dat het traject gemonitord wordt en dat er op halfjaarlijkse basis gerapporteerd wordt aan de Vlaamse Regering.