

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 304

van **WARD KENNES**

datum: 20 januari 2017

aan **LIESBETH HOMANS**

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

Agentschap voor Binnenlands Bestuur (ABB) - Klantentevredenheidsmeting

De verwachtingen van de mensen ten aanzien van de overheid zijn groot. Zij verwachten niets minder dan een onberispelijke en een snelle dienstverlening. Een vraag die vandaag wordt gesteld moet, liefst nog dezelfde dag, van een sluitend en duidelijk antwoord voorzien worden. Dit laatste is overigens een fenomeen dat sterk gevoed wordt door de alsmaar sneller evoluerende digitalisering. De uitdagingen waar de samenleving mee geconfronteerd wordt, worden alsmaar groter en van de overheid en van haar diensten wordt verwacht dat ze op al die uitdagingen inspeelt. Daartoe is een administratie nodig die flexibel en wendbaar is en die zich kan concentreren op haar kerntaken.

Uiterst belangrijk is dat de overheidsdiensten constant waken over de kwaliteit van hun dienstverlening naar de burger (en naar andere overheden) en daartoe ook de nodige klantentevredenheidsonderzoeken uitvoeren. Uit het recente rapport van het Rekenhof over de personeelsbesparingen bij de Vlaamse overheid blijkt onder meer dat - wat betreft de periode 2009-2014 - door de budgettaire besparing en de beoogde vermindering van de personeelsaantallen, bij de helft van de bevraagde entiteiten een negatieve impact op de kwaliteit van de dienstverlening ondervonden werd (het niet halen van termijnen, vertragingen, schrapping of uitstel van projecten, verlaagd niveau van dienstverlening). Dat zijn vaststellingen die tot nadenken stemmen en die absoluut vermeden dienen te worden.

1. Werd inmiddels reeds een klantentevredenheidsmeting uitgevoerd wat de werking en de dienstverlening van het IVA Agentschap voor Binnenlands Bestuur (ABB) betreft?
2. Zo ja, wat zijn daar de resultaten van? Op welke wijze zullen deze in de werking van het IVA Agentschap voor Binnenlands Bestuur (ABB) geïmplementeerd worden?
3. Indien niet, binnen welke tijdspanne zal dergelijke meting alsnog uitgevoerd worden?

LIESBETH HOMANS

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

ANTWOORD

op vraag nr. 304 van 20 januari 2017

van **WARD KENNES**

- 1-2. De Studiedienst van de Vlaamse Regering peilt regelmatig naar de tevredenheid van de lokale besturen (gemeenten en OCMW's), burgers, ondernemingen en organisaties over de dienstverlening van de Vlaamse administratie. Daarin zijn ook vragen opgenomen die betrekking hebben op de dienstverlening van ABB, zoals het bestuurlijk toezicht op en de financiering van de lokale besturen. Bij de lokale besturen werd een nulmeting gehouden in 2011, met vervolgmetingen in 2014 en 2016. Meer informatie hierover vindt u op de website <http://regionalestatistieken.vlaanderen.be/survey-tevredenheidsbarometer>.

ABB heeft zelf een steekproef van externe belanghebbenden bevroegd naar de dienstverlening in het kader van de opmaak van het extern communicatieplan (2013).

In 2014-2015 doorliep het agentschap een ingrijpend reorganisatietraject waarbij expliciet rekening werd gehouden met verwachtingen van externe belanghebbenden. Bovendien werd in het reorganisatietraject duidelijk gestreefd naar efficiëntiewinsten op vlak van personeelsinzet en tegelijk bundeling van expertise ten behoeve van de externe dienstverlening. Een structurele invulling van de interne reorganisatie vertaalde zich o.m. in een personeelsplanning 2015-2019 waarin de uitrol van het kerntakenplan, de besparingscontext en een efficiëntere werking en dienstverlening van het agentschap verankerd zijn.

Tenslotte kan nog worden verwezen naar de klachtenbehandeling over de interne werking van ABB. In 2015 werden 8 klachten ingediend; in 2016 waren er 6 klachten. In beide jaren werden relevante bevindingen uit deze klachten aangewend om de dienstverlening te verbeteren.

3. ABB heeft sedert 1 september 2016 een nieuwe leidend ambtenaar. Een nieuwe strategische oefening is thans (2017) in voorbereiding; externe belanghebbenden zullen betrokken en bevroegd worden in functie van deze oefening. Na uitrol van de strategie, lijkt een klantentevredenheidsmeting een logische volgende stap.