

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 201
van **WARD KENNES**
datum: 24 februari 2017

aan **GEERT BOURGEOIS**

MINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BUITENLANDS BELEID EN ONROEREND ERFGOED

Audit Vlaanderen - 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.

Werd inmiddels reeds een klantentevredenheidsmeting uitgevoerd voor wat de werking en de dienstverlening van Audit Vlaanderen betreft?

Zo ja, wat zijn daarvan de resultaten van? Op welke wijze zullen ze in de werking van Audit Vlaanderen geïmplementeerd worden?

Zo neen, binnen welke tijdspanne zal dergelijke meting alsnog uitgevoerd worden?

GEERT BOURGEOIS

MINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BUITENLANDS BELEID EN ONROEREND ERFGOED

ANTWOORD

op vraag nr. 201 van 24 februari 2017

van **WARD KENNES**

Audit Vlaanderen bezorgt reeds jarenlang na elke uitgevoerde audit een klantentevredenheidsbevraging aan de geauditeerde organisaties, uitgezonderd bij forensische audits.

In 2015 investeerde Audit Vlaanderen in de optimalisatie van een klantenbevraging die kritisch peilt naar de tevredenheid.

De klantentevredenheidsbevraging bestaat uit de volgende onderdelen:

1. het werk van de auditoren
2. de communicatie met de auditoren
3. het auditrapport
4. de tevredenheid over de auditopdracht
5. de tevredenheid over Audit Vlaanderen in het algemeen.

Aan de geauditeerde organisaties wordt enerzijds gevraagd om per onderdeel aan te geven of een aantal stellingen al dan niet van toepassing zijn. Anderzijds wordt aan het einde van elk onderdeel ook gepeild naar de algemene tevredenheid op een schaal van 5, als volgt ingedeeld:

1. helemaal niet tevreden
2. niet tevreden
3. tevreden
4. zeer tevreden
5. uiterst tevreden.

Hierna volgt een toelichting van de resultaten van de bevraging naar de klantentevredenheid voor de audits bij de lokale besturen enerzijds, en voor de audits bij de Vlaamse administratie anderzijds.

Audits bij de lokale besturen

De bevraging werd in 2016 door 267 medewerkers van 51 geauditeerde lokale besturen ingevuld.

Resultaten klantentevredenheidsbevraging audits bij lokale besturen in 2016	
Algemene tevredenheid over het werk van de auditoren	3,64
Algemene tevredenheid over de communicatie met de auditoren	3,80
Algemene tevredenheid over het auditrapport	3,50
Algemene tevredenheid over de auditopdracht	3,61

Aan het einde van de klanttevredenheidsbevraging moeten de geauditeerde organisaties aangeven of Audit Vlaanderen in het algemeen genomen een goede indruk geeft, op een schaal van 5, als volgt ingedeeld:

1. helemaal niet van toepassing
2. niet van toepassing
3. van toepassing
4. goed van toepassing
5. volledig van toepassing.

Resultaat algemene tevredenheid over Audit Vlaanderen bij lokale besturen in 2016	
Audit Vlaanderen geeft algemeen genomen een goede indruk	3,99

De resultaten van de klanttevredenheidsbevraging over audits bij lokale besturen zijn dus overwegend positief.

Audits bij de Vlaamse administratie

De bevraging werd in 2016 ingevuld door 84 medewerkers in aansluiting op 28 audits bij entiteiten van de Vlaamse administratie. Bij de Vlaamse administratie is het de gewoonte dat de leidend ambtenaren de klantenbevraging voor de volledige entiteit invullen. Het aantal antwoorden per entiteit is dus beperkter dan bij de lokale besturen.

Resultaten klanttevredenheidsbevraging audits bij Vlaamse administratie in 2016	
Algemene tevredenheid over het werk van de auditoren	3,63
Algemene tevredenheid over de communicatie met de auditoren	3,77
Algemene tevredenheid over het auditrapport	3,48
Algemene tevredenheid over de auditopdracht	3,51

Resultaat algemene tevredenheid over Audit Vlaanderen bij de Vlaamse administratie in 2016	
Audit Vlaanderen geeft algemeen genomen een goede indruk	4,06

Ook de resultaten van de klanttevredenheidsbevraging bij geauditeerde entiteiten van de Vlaamse administratie zijn dus overwegend positief.

De resultaten van klanttevredenheidsbevragingen die tijdens de voorgaande jaren plaatsvonden, zijn raadpleegbaar in de respectieve jaarverslagen, die gepubliceerd zijn op www.auditvlaanderen.be.