

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 203
van **WARD KENNES**
datum: 28 februari 2017

aan **GEERT BOURGEOIS**

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

Departement Kanselarij en Bestuur (DKB) - Klantentevredenheidsmeting

De verwachtingen van de mensen tegenover de overheid zijn groot. Zij verwachten niets minder dan een onberispelijke en een snelle dienstverlening. Een vraag die vandaag gesteld wordt 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 - de budgettaire besparing en de beoogde vermindering van de personeelsaantallen bij de helft van de bevraagde entiteiten een negatieve impact van de besparingen 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 dienen vermeden te worden.

Werd er inmiddels reeds een klantentevredenheidsmeting uitgevoerd wat de werking en de dienstverlening van het DKB betreft (wat betreft de bevoegdheden van de minister)?

Zo ja, wat zijn daar de resultaten van? Op welke wijze zullen deze in de werking van het DKB geïmplementeerd worden (wat betreft de bevoegdheden van de minister)?

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

Deze vraag werd gesteld aan de ministers Geert Bourgeois (203), Liesbeth Homans (434)

GEERT BOURGEOIS

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

GECOÖRDINEERD ANTWOORD

op vraag nr. 203 van 28 februari 2017

van **WARD KENNES**

Er is geen klantentevredenheidsmeting uitgevoerd met betrekking tot het departement Kanselarij en Bestuur (DKB). In vergelijking met de meeste andere entiteiten van de Vlaamse overheid (de agentschappen, maar ook de meeste andere departementen) is de publieksgerichtheid van DKB eerder beperkt. DKB werkt in belangrijke mate beleidsondersteunend en -coördinerend t.a.v. de andere entiteiten. Er zijn m.b.t. DKB trouwens ook weinig of geen klachten, zoals blijkt uit de jaarverslagen van de Vlaamse Ombudsdienst.

In plaats van zich toe te leggen op een specifiek klantentevredenheidsonderzoek voor de eigen entiteit, opteert DKB ervoor om de beschikbare mensen en middelen in te zetten voor de tevredenheidsbarometer.

De tevredenheidsbarometer is in 2011 ontwikkeld door de toenmalige Studiedienst van de Vlaamse Regering (die nu geïntegreerd is in DKB) en heeft tot doel om op grond van een grootschalige bevraging bij de verschillende doelgroepen (burgers, lokale besturen, bedrijven en organisaties) een zicht te krijgen op de tevredenheid over de werking van de Vlaamse administratie in haar geheel.

Naast een bevraging over het imago, het vertrouwen en de algemene tevredenheid, zijn aan de doelgroepen ook vragen gesteld over hun concrete ervaring bij generieke dienstverleningsprocessen van de Vlaamse administratie, zoals het verlenen van vergunningen, subsidies, informatie, ... De vragen over vertrouwen, tevredenheid en imago werden ook gesteld over de dienstverlening van administraties op andere bestuursniveaus. Hierdoor kan een benchmarking gebeuren tussen de verschillende bestuurslagen.

Het concept en de eerste resultaten van dit onderzoek zijn raadpleegbaar op <https://overheid.vlaanderen.be/bedrijfsinformatie/tevredenheidsbarometer>.

De meest recente data voor de lokale besturen (afgenomen in 2016) zijn ook terug te vinden in VRIND 2016 (Vlaamse Regionale Indicatoren) die gepubliceerd is op <https://www.vlaanderen.be/nl/publicaties/detail/vrind-2016-vlaamse-regionale-indicatoren>.

Hierna volgt een overzicht van de afgelopen en geplande bevragingen.

- lokale besturen (621 OCMW's, gemeenten en provincies)
 - 2011: meting in juni-juli 2011
 - 2014: meting in september 2014
 - 2016: meting in april-juni 2016
- burgers (steekproef van 3.000 eenheden)
 - 2011: meting in september-oktober 2011
 - 2013: meting in september-oktober
 - 2016: meting oktober-december 2016, rapportering vanaf het voorjaar 2017
- bedrijven en organisaties (initiële steekproef: 6.000 eenheden)
 - 2012: meting in maart-mei 2012
 - 2017: vervolgmeting in het najaar.