

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 434
van **WARD KENNES**
datum: 28 februari 2017

aan **LIESBETH HOMANS**

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

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)

LIESBETH HOMANS

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

ANTWOORD

op vraag nr. 434 van 28 februari 2017

van **WARD KENNES**

Een gecoördineerd antwoord zal worden verstrekt door de heer Geert Bourgeois, Minister-president van de Vlaamse Regering en Vlaams minister van Buitenlands Beleid en Onroerend Erfgoed.