

**SCHRIFTELIJKE VRAAG**

nr. 435  
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 Werk en Sociale Economie (WSE) - 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 inspelen. 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 bevroegde 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 dienen vermeden te worden.

Werd er inmiddels reeds een klantentevredenheidsmeting uitgevoerd wat de werking en de dienstverlening van het departement Werk en Sociale Economie (WSE) 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 departement WSE (wat betreft de bevoegdheden van de minister) geïmplementeerd worden?

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

---

*Deze vraag werd gesteld aan de ministers Liesbeth Homans (435) en Philippe Muyters (400).*

**LIESBETH HOMANS**

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

---

**ANTWOORD**

op vraag nr. 435 van 28 februari 2017

van **WARD KENNES**

---

Een gecoördineerd antwoord zal worden verstrekt door de heer Philippe Muyters, Vlaams minister van Werk, Economie, Innovatie en Sport.