

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 455
van **WARD KENNES**
datum: 1 maart 2017

aan **JO VANDEURZEN**
VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN

*Vlaams Infrastructuurfonds voor Persoonsgebonden Aangelegenheden (VIPA) -
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 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 dienen vermeden te worden.

Werd er inmiddels reeds een klantentevredenheidsmeting uitgevoerd wat de werking en de dienstverlening van het Vlaams Infrastructuurfonds voor Persoonsgebonden Aangelegenheden (VIPA) betreft?

Zo ja, wat zijn daar de resultaten van? Op welke wijze zullen deze in de werking van het VIPA geïmplementeerd worden?

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

JO VANDEURZEN

VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN

ANTWOORD

op vraag nr. 455 van 1 maart 2017

van **WARD KENNES**

Het laatste klanttevredenheidsonderzoek werd uitgevoerd eind 2009, dus voor de in de vraag vermelde periode 2009-2014. Hieruit konden geen noemenswaardige actiepunten worden afgeleid.

Voor VIPA is nog geen nieuw klanttevredenheidsonderzoek gepland.