

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 424
van **WARD KENNES**
datum: 28 februari 2017

aan **JOKE SCHAUVLIEGE**
VLAAMS MINISTER VAN OMGEVING, NATUUR EN LANDBOUW

Departement Leefmilieu, Natuur en Energie (LNE) - 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 - 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 er inmiddels reeds een klantentevredenheidsmeting uitgevoerd wat de werking en de dienstverlening van het Departement Leefmilieu, Natuur en Energie 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 Leefmilieu, Natuur en Energie (wat betreft de bevoegdheden van de minister) geïmplementeerd worden?

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

Deze vraag werd gesteld aan de ministers Bart Tommelein (213), Joke Schauvliege (424)

JOKE SCHAUVLIEGE

VLAAMS MINISTER VAN OMGEVING, NATUUR EN LANDBOUW

GECOÖRDINEERD ANTWOORD

op vraag nr. 424 van 28 februari 2017

van **WARD KENNES**

Het departement Leefmilieu, Natuur en Energie heeft in de afgelopen jaren geen globale klantentevredenheidsmeting uitgevoerd over haar werking en dienstverlening.

Via de tevredenheidsbarometer die driejaarlijks door de Studiedienst van de Vlaamse Regering wordt uitgevoerd, is er een globaal zicht op de tevredenheid over de werking van de Vlaamse overheid voor een aantal aspecten die ook betrekking hebben op het departement (vergunningen, erkenningen, inspecties, ...).

Gelet op de oprichting van het departement Omgeving op 1 april 2017 is er op korte termijn geen globale klantentevredenheidsmeting gepland.