

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 461
van **WARD KENNES**
datum: 8 maart 2017

aan **LIESBETH HOMANS**

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

Agentschap Integratie en Inburgering - 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 Agentschap Integratie en Inburgering betreft?

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

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

LIESBETH HOMANS

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

ANTWOORD

op vraag nr. 461 van 8 maart 2017

van **WARD KENNES**

Sedert 2015 biedt het Agentschap Integratie en Inburgering een brede dienstverlening aan op vlak van NT2, inburgering, integratiewerk, sociaal tolken en vertalen, vreemdelingenrecht en internationaal familierecht.

Ter voorbereiding van de samenwerkingsovereenkomst met de Vlaamse Regering maakte het Agentschap Integratie en Inburgering in 2015 een brede omgevingsanalyse op bij haar uiteenlopende klantengroepen. Hierin werd ook gepeild naar de ervaringen en verwachtingen van de klanten. De uitkomsten van de omgevingsanalyse worden gebruikt bij de verdere ontwikkeling van de dienstverlening, de verfijning van het organogram, de structurele samenwerking met de stakeholders en het interne VTO-beleid voor de medewerkers.

Voorts gaf het Agentschap Integratie en Inburgering gevolg aan de bepaling uit de beleidsbrief Integratie en Inburgering 2016-2017 om de tevredenheidsmetingen gefaseerd in te voeren, waarbij eerst tevredenheidsmetingen binnen het inburgeringsproces plaatsvinden en later voor de andere kernactiviteiten zoals procesbegeleiding, vorming etc. Dit geeft de mogelijkheid om tendensen te herkennen en specifieke dienstverlening bij te sturen.

Inmiddels werd een eerste tevredenheidsmeting afgenomen bij de doelgroep inburgeraars. Tegen 2020 worden de eerste resultaten verwacht van al deze tevredenheidsmetingen.