

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 451
van **WARD KENNES**
datum: 9 maart 2017

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

Departement Ruimte Vlaanderen - 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) toe 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 - voor wat betreft de periode 2009-2014 betreft - 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.

1. Werd er inmiddels reeds een klantentevredenheidsmeting uitgevoerd voor wat de werking en de dienstverlening betreft van het Departement Ruimte Vlaanderen, wat de bevoegdheden van de minister betreft?
2. Zo ja, wat zijn daar de resultaten van? Op welke wijze zullen deze in de werking van het Departement Ruimte Vlaanderen geïmplementeerd worden?
3. Indien niet, binnen welke tijdsspanne zal dergelijke meting alsnog uitgevoerd worden?

Deze vraag werd gesteld aan de ministers Geert Bourgeois (214), Liesbeth Homans (469) en Joke Schauvliege (451).

GECOÖRDINEERD ANTWOORD

op vraag nr. 451 van 9 maart 2017

van **WARD KENNES**

1. Het departement Ruimte Vlaanderen ontvangt vandaag voornamelijk vragen van lokale besturen. Daarnaast ontvangt zij sporadisch vragen en/of klachten van burgers, voornamelijk m.b.t. de werking van lokale besturen. Deze worden steeds binnen een redelijke termijn behandeld.

Wat de dienstverlening inzake ruimtelijke ordening ten aanzien van lokale besturen betreft heeft Ruimte Vlaanderen in 2007 het zogenaamde Atrium Lerend Netwerk als informeel samenwerkingsplatform samen met de lokale besturen opgestart. Sindsdien is er veel veranderd. De hiërarchische benadering maakte plaats voor een netwerkgedachte waarin partners samen aan de ruimtelijke ontwikkeling werken. Een sterk netwerk tussen en met de lokale besturen is voor Ruimte Vlaanderen ingevolge de inhoudelijke ontvoogding van de lokale besturen, relevanter dan ooit. De opgave voor het Atrium Lerend Netwerk werd vervolgens breder, de doelstelling van kennis en ervaringsuitwisseling verruimde zich naar co-creatie, detectie en samenspel. Het departement Ruimte Vlaanderen heeft een klantentevredenheidsenquête georganiseerd over de werking van het Atrium Lerend Netwerk.

2. Uit het enquêteresultaat 2016, ingevuld door 218 lokale en 5 provinciale ambtenaren ruimtelijke ordening alsook 4 intercommunales, blijkt veel waardering en erkenning. Scores over deelname en inhoudelijke kwaliteit zijn samen te vatten als behoorlijk tot zeer goed. Deze hoge waarderingsscores zijn de bevestiging dat hier inmiddels een sterk netwerk is tot stand gekomen. Er werden ook zeer waardevolle verbeterpunten meegegeven. Lokale ambtenaren blijken vooral behoefte te hebben aan het verwerven van kennis die onmiddellijk toepasbaar is in concrete dossiers. In functie van een bredere kennisopbouw en interbestuurlijk beleid blijkt het belangrijk om een mix van thema's aan te bieden, niet alleen inzake de dagelijkse uitvoerende praktijk maar ook om de lokale beleidsvorming te inspireren en te ondersteunen. Er is ook behoefte om de informatieverstrekking op infodagen creatiever en praktijkgericht aan te pakken en ook de focus te leggen op het bereiken en betrekken van lokale beleidsbepalers. De potenties van het ondersteunend onlineplatform Yammer van het Atrium Lerend Netwerk blijkt ook nog niet voldoende erkend. Het gebruik van FAQ met duidelijke juridische standpunten over actueel gesignaleerde problematieken blijkt ook nog een belangrijke trigger te zijn om meer gebruikers te hebben van het Atrium Lerend Netwerk ondersteunend platform.
3. Met de verworven inzichten werden voor 2017 actiepunten opgesteld waarmee aan de slag wordt gegaan in het Atrium Lerend Netwerk. Ondertussen kent het Yammer-netwerk 772 leden.