

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 895
van **WARD KENNES**
datum: 28 februari 2017

aan **BEN WEYTS**

VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT, OPENBARE WERKEN, VLAAMSE RAND, TOERISME EN DIERENWELZIJN

Departement Mobiliteit en Openbare Werken - 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 inmiddels reeds een klantentevredenheidsmeting uitgevoerd voor wat de werking en de dienstverlening van het Departement Mobiliteit en Openbare Werken betreft?

Zo ja, wat zijn daar de resultaten van? Op welke wijze zullen ze in de werking van het Departement Mobiliteit en Openbare Werken geïmplementeerd worden?

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

BEN WEYTS

VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT, OPENBARE WERKEN, VLAAMSE RAND, TOERISME EN DIERENWELZIJN

ANTWOORD

op vraag nr. 895 van 28 februari 2017

van **WARD KENNES**

Binnen het Departement Mobiliteit en Openbare Werken (MOW) wordt er slechts binnen enkele afdelingen een klantentevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Er is geen globale klantenbevraging.

Dit zal wel worden geïmplementeerd. In 2016 steeg immers het aantal klachten, vragen, meldingen, suggesties,... van burgers spectaculair bij het departement. Teneinde daaraan tegemoet te komen, werd een project goedgekeurd voor het uitwerken van een centraal en geïntegreerd klachtenmanagement. Dit moet onder meer leiden tot een centraal klachtenmeldpunt en een ondersteuningstool voor de klachtenbehandelaars. Samen met de uitwerking hiervan, wordt een communicatietraject opgestart, zowel voor de eigen medewerkers, als voor de klanten. De implementatie is voorzien voor het najaar van 2017. Een klantentevredenheidsmeting over de werking van het departement zal logischerwijze onderdeel uitmaken van dit verdere parcours.