

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 47

van **WARD KENNES**

datum: 6 oktober 2017

aan **LIESBETH HOMANS**

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

Vlaamse overheid - Horizontale dienstverlening

De diensten van de Vlaamse overheid zetten in op de uitwerking van een centraal aanbod op het vlak van personeelsadministratie, HR-systemen, facilitaire dienstverlening, juridische en IT-dienstverlening, boekhouding,...

Dit aanbod aan gemeenschappelijke dienstverlening moet de verschillende entiteiten in de mogelijkheid stellen om zich meer en meer toe te leggen op hun eigenlijke kerntaken. In de meest recente beleidsbrief van de minister (Beleidsbrief Bestuurszaken 2016-2017) wordt beklemtoond in welke mate ingezet wordt op de clustering van activiteiten in gemeenschappelijke dienstencentra. De minister maakt daarbij het voornemen bekend om in 2017 verder in te zetten op de verbetering van de performantie van de gemeenschappelijke dienstverlening.

De uitwerking van een krachtdadige gemeenschappelijke dienstverlening is geen evidente opdracht, waarbij met tal van elementen dient rekening gehouden te worden. Van een goed doordachte en degelijk uitgewerkte horizontale dienstverlening kan verwacht worden dat ze kwaliteitsvol is, dat men er op een eenvoudige wijze een beroep op kan doen, dat dit ook geldt voor de buitendiensten, dat er geen al te grote kosten aan verbonden zijn en dat er aantoonbare efficiëntiewinsten geboekt kunnen worden. Naar verluidt blijken de ervaringen met de hervorming van de horizontale dienstverlening in de praktijk niet altijd even onverdeeld positief uit te vallen. Zo leven er toch wel vragen over de kostprijs verbonden aan de horizontale dienstverlening en blijkt niet iedereen even tevreden over de kwaliteit van de geleverde dienstverlening en over de geboekte efficiëntiewinsten.

1. Kan de minister aangeven wat de globale kostprijs is, verbonden aan de uitbouw van de horizontale dienstverlening binnen de Vlaamse overheid?
2. Welke kostprijs is er voor de verschillende entiteiten verbonden aan hun gebruik van de horizontale dienstverlening?
3. In welke mate wordt bij de uitbouw van de horizontale dienstverlening rekening gehouden met de specificiteit van de verschillende entiteiten?
4. Op basis van welke elementen wordt de kwaliteit van de horizontale dienstverlening gegarandeerd? Hoe wordt de kwaliteit gemonitord?
5. Hoe worden de mogelijke efficiëntiewinsten verbonden aan de horizontale dienstverlening gemeten?

6. Werden de verschillende entiteiten reeds bevraagd over hun ervaringen met de horizontale dienstverlening? Zo ja, welke lessen kunnen er dan uit deze bevraging worden geleerd?

LIESBETH HOMANS

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

ANTWOORD

op vraag nr. 47 van 6 oktober 2017

van **WARD KENNES**

1. De uitbouw van de gemeenschappelijk dienstencentra Facilitaire dienstverlening en Personeelsadministratie hebben geen extra kosten met zich meegebracht. Het ging om het samenvoegen van bestaande management ondersteunende diensten, waardoor geen bijkomende mensen en middelen nodig waren.

Over het gemeenschappelijk dienstencentrum Boekhouding kan ik geen uitspraken doen gezien deze niet onder mijn bevoegdheid valt.

2. Klantenentiteiten kunnen kosteloos gebruik maken van de dienstverlening van het gemeenschappelijk dienstencentrum Facilitaire dienstverlening en het dienstencentrum Personeelsadministratie. Voor selectieprocedures wordt de externe kost doorgefactureerd, zoals dit in het verleden ook het geval was.

3. De gemeenschappelijke dienstencentra maken werk van een kwalitatieve en efficiënte dienstverlening op basis van standaardprocessen, zonder daarbij de klantgerichtheid uit het oog te verliezen. Het gemeenschappelijk dienstencentrum Facilitaire Dienstverlening bijvoorbeeld bevraagt de klantentiteiten naar hun noden, om deze waar mogelijk mee te nemen bij de opmaak van nieuwe raamcontracten.

Het gemeenschappelijk dienstencentrum Personeelsadministratie werkt met een SLA voor generieke klantenafspraken, en met klantenfiches per klantentiteit voor entiteitspecifieke afspraken. Het dienstencentrum streeft maximaal naar standaarddienstverlening en -processen (met oog op efficiëntie), maar wijkt daarvan af indien de specificiteit van een entiteit dit vraagt. De entiteitsspecifieke expertise die overkomt, wordt zo maximaal mogelijk hier opnieuw op ingezet, teneinde een kwalitatieve dienstverlening te kunnen verzekeren.

4. Beide gemeenschappelijke dienstencentra werken met SLA's, opgesteld in samenspraak met de klantentiteiten. In deze SLA's zijn indicatoren opgenomen waarover de dienstencentra regelmatig terugkoppelen, o.m. via het Voorzitterscollege.
5. De efficiëntie van de facilitaire dienstverlening wordt opgevolgd door het aantal aanvragen af te wegen tegenover het aantal VTE dat deze dient te verwerken. Bij de opstart werden er ongeveer 17 aanvragen per VTE per kwartaal afgewerkt. De laatste vier kwartalen schommelt deze indicator rond 90 aanvragen per VTE per kwartaal.

Voor de dienstverlening personeelsadministratie wordt als indicator voor de opvolging van efficiëntie het aantal personeelsdossiers per VTE (zowel in 1e als in 2e lijn). Tussen de opstart (januari 2016) en de meest recente meting in september 2017 werd een efficiëntiewinst van 6% gerealiseerd (van 114 naar 120 VTE). Ik verwacht grotere efficiëntiewinsten eens de tweede grote aansluitingsgolf (9.000 nieuwe dossiers op 1 januari 2018) gerealiseerd is, en structurele verbeterinitiatieven tot resultaat leiden. Ik zal dit dan ook van nabij opvolgen.

6. Het Voorzitterscollege fungeert als aansturing voor de dienstencentra. Beide dienstencentra koppelen op regelmatige basis terug over de stand van zaken van de aansluitingsprojecten en dienstverlening, en klantentiteiten kunnen hun verzuchtingen langs deze weg meegeven. Daarnaast bevragen de dienstencentra hun klanten ook rechtstreeks, ofwel aan de hand van klantenrelatiebeheerders, ofwel door middel van een bevraging. Zo paste het dienstencentrum Facilitaire Dienstverlening een procesvereenvoudiging toe voor buitenlandse zendingen en een verbetering van de data voor documentatieabbonnementen als reactie op klantenfeedback.