

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 496

van **EMMILY TALPE**

datum: 23 februari 2015

aan **LIESBETH HOMANS**

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

Tevredenheidsbarometer - Resultaten

Op 4 september 2014 verscheen in De Standaard een bericht met als titel "Vlaamse administratie is te vaak een doolhof". Aanleiding waren de resultaten van de eerste tevredenheidsbarometer bij burgers, bedrijven en lokale besturen. Een van de grote punten die wrevel opwekken is de stroeve behandeling van vergunningen, maar ook het vele papierwerk en het gebrek aan overleg tussen de administraties en de trage dienstverlening bleken bronnen voor misnoegdheid.

Naar verluidt werden de resultaten van de barometer in het kernkabinet besproken, maar werden de resultaten niet publiek gemaakt. Tevens was er sprake van een vervolgenquête om de evoluties inzake (on-)tevredenheid te kunnen meten.

1. Wanneer werden de resultaten van de eerste tevredenheidsbarometer in het kernkabinet van de Vlaamse Regering besproken?
2. Wat waren de bevindingen en commentaren van het kernkabinet?
3. Werd er inmiddels werk gemaakt van een vervolgenquête?

Zo ja, hoe wordt die opgevat, wie voert ze uit en welke timing wordt vooropgesteld?

Zo neen, is het niet de bedoeling om een vervolgenquête te realiseren? Waarom niet?

4. Heeft de minister inmiddels bij de diverse administraties navraag gedaan over de gegrondheid van de verschillende bevindingen in de enquête? Zo ja, wat waren de verschillende reacties?
5. Heeft de minister in overleg met haar collega-ministers in de Vlaamse Regering aan de administraties de opdracht gegeven om werkpunten af te bakenen en concrete doelstellingen voorop te stellen voor het verhogen van de tevredenheid bij de burgers, andere overheden en bedrijven?
6. a) Zal de minister een initiatief nemen om in overleg met haar collega's in de Vlaamse Regering een algemeen gedragen plan voor administratieve vereenvoudiging met kwantificeerbare objectieven uit te werken per departement?

Zo ja, hoe zal dit concreet worden aangepakt en gemonitord?

b) Welke zaken zullen prioritair worden aangepakt?

LIESBETH HOMANS

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

ANTWOORD

op vraag nr. 496 van 23 februari 2015

van **EMMILY TALPE**

- 1-4. Het antwoord op deze vragen valt onder de bevoegdheid van de heer Geert Bourgeois, Minister-president van de Vlaamse Regering, Vlaams minister van Buitenlands Beleid en Onroerend Erfgoed. De Studiedienst van de Vlaamse Regering is belast met de organisatie van en terugkoppeling over de Tevredenheidsbarometer bij burgers, ondernemingen en lokale besturen.
5. In het Vlaams Regeerakkoord is heel duidelijk de keuze gemaakt voor een kwaliteitsvolle, resultaat- en klantgerichte dienstverlening als onze basisopdracht. De oefening die werd aangekondigd in het regeerakkoord rond de kerntakenplannen en die vandaag volop bezig is, ondersteunt deze zienswijze. Bedoeling is immers dat we onze verschillende beleidsinstrumenten heroriënteren ter ondersteuning van de omslag naar deze resultaats- en klantgerichte overheid.
6. a) De voorbije bestuursperiode werden inderdaad actieplannen bijgehouden per beleidsdomein, met daarbij kwantitatieve doelstellingen. In de komende bestuursperiode willen we echter de gebruiker centraal zetten, en de focus verleggen van de entiteiten van de overheid zelf, naar de gebruiker. Burgers, bedrijven, organisaties en lokale besturen maken geen onderscheid tussen de verschillende entiteiten van de Vlaamse overheid, en bij uitbreiding de bestuursniveaus in België. Ze krijgen niet vanuit 1 beleidsdomein, maar vanuit verschillende overheidsdiensten administratieve lasten opgelegd.

Daarom wordt nu, in overleg met de andere regio's in België, een visie ontwikkeld op een toekomstige barometer, en bekeken hoe vereenvoudiging kan worden gestimuleerd binnen de overheidsdiensten via sector- of gebruikersscans, maar ook via ondersteuning met technieken en opleidingen.

Naar de lokale besturen toe zetten we in op het stroomlijnen, vereenvoudigen en optimaliseren van interbestuurlijke informatiestromen en interacties door een slimmere inzet van ICT en door meer en betere samenwerking met hen als partner.

- b) Welke processen prioritair aangepakt moeten worden met het oog op vereenvoudiging, zal bepaald worden op basis van de input vanuit de oefening van de kerntakenplannen die momenteel loopt bij de beleidsdomeinen van de Vlaamse overheid, de vragen die binnenkomen bij de Vlaamse Infolijn en het Programma Vlaanderen Radicaal Digitaal.

Naar de lokale besturen toe zetten we in op prioriteiten die vanuit de lokale besturen zelf zijn aangegeven en op de implementatie van de aanbevelingen uit de studie "Administratieve interacties tussen de Vlaamse overheid en gemeentebesturen van op de werkvloer bekeken". Bijzondere aandacht gaat naar de herziening van bestaande en nieuwe interacties vanuit oogpunt van optimalisatie van de dienstverlening en digitalisering (gebaseerd op principes en bouwstenen zoals aangegeven in het programma Vlaanderen Radicaal Digitaal).