



39890



Tevredenheidsbarometer

Vragenlijst voor burgers

2016

**Departement Kancelarij en Bestuur
Studiedienst van de Vlaamse Regering
Boudewijnlaan 30 bus 23
1000 Brussel
02/553.52.07**





39890

BELANGRIJKE INFORMATIE VOORAF

We peilen naar wat er spontaan in u opkomt, ook al hebt u de voorbije maanden geen contact gehad met de Vlaamse administratie.

Wie moet de vragenlijst invullen?

De persoon naar wie de vragenlijst is verzonden. De naam van deze persoon vindt u op de enveloppe.

Hoelang duurt het om de vragenlijst in te vullen?

Het invullen van deze vragenlijst duurt gemiddeld een 15-tal minuten.

Hoe invullen?

Voor het beantwoorden van de vragen gebruikt u best een blauwe of zwarte balpen.
In deze vragenlijst zijn er drie soorten vragen:

- De vragen waar u een cijfer moet invullen:

voorbeeld: In welk jaar bent u geboren?

Vul per hokje slechts één cijfer in.

19

- De vragen waar u het antwoord kan uitschrijven:

Schrijf uw antwoord op de voorziene stippellijn.

- de vragen waar u het antwoord moet aangeven:

voorbeeld: U bent een

Per vraag slechts één bolletje inkleuren.

man ☐

vrouw ☒

Per ongeluk meerdere bolletjes ingekleurd of zich vergist? Zet dan een pijltje bij het definitieve antwoord.

De vragenlijsten worden elektronisch ingelezen.

Voor de kwaliteit van het onderzoek is het belangrijk dat u alle vragen beantwoordt.

Hoe terugsturen?

Gelieve de ingevulde vragenlijst binnen de zeven dagen terug te sturen in de bijgevoegde enveloppe.
Postzegels kleven hoeft niet meer.

Bescherming van de privacy?

Het identificatienummer op de vragenlijst is nodig om te achterhalen wie een ingevulde vragenlijst heeft teruggestuurd. Uw antwoorden worden uiteraard volstrekt anoniem verwerkt. De identificatieblokkjes dienen enkel voor de elektronische gegevensverwerking en kunnen niet in verband worden gebracht met uw identiteit.

**Wij willen u bij voorbaat danken voor uw medewerking.
Zonder u is dit onderzoek niet mogelijk!**



39890

1 Vul uw geboortjaar in. **19**

2 Wat is uw geslacht?

- ☐ man
☐ vrouw

3.1 In welke situatie bevindt u zich momenteel?

- ☐ Ik heb betaald werk.
☐ Ik ben gepensioneerd (ook vervroegd pensioen of brugpensioen).
☐ Ik ben werkzoekend.
☐ Ik volg voltijds dagonderwijs (student of studente).
☐ Ik ben huisvrouw of -man.
☐ Iets anders. Geef een omschrijving van uw situatie.

3.2 Oefent u momenteel een beroep uit?

- ☐ Nee, ik heb geen beroep.
☐ Ja, in loondienst.
☐ Ja, als zelfstandige.
☐ Ja, iets anders, namelijk:

4 In welke sector oefent of oefende u uw laatste hoofdberoep uit?

- ☐ Ik heb (nog) nooit een beroep uitgeoefend.
☐ Ik oefen(de) mijn hoofdberoep in de private sector uit.
☐ Ik oefen(de) mijn hoofdberoep in de publieke sector uit.
☐ Ik weet het niet. Leg uit welk hoofdberoep u uitoefent of uitgeoefend hebt.
.....

5 Wat is het hoogste getuigschrift of diploma dat u hebt behaald? Als u nog studeert, duid dan uw huidige studieniveau aan.

- ☐ geen
☐ lager onderwijs
☐ lager beroepssecundair onderwijs
☐ lager technisch secundair onderwijs (A3)
☐ lager algemeen vormend secundair onderwijs
☐ hoger beroepssecundair onderwijs
☐ hoger technisch secundair onderwijs (A2)
☐ hoger algemeen secundair onderwijs
☐ niet-universitair hoger onderwijs (A1 of bachelorniveau)
☐ universitair onderwijs (masterniveau)
☐ ander studieniveau of bij twijfel. Leg uit welke studie u gevolgd hebt.



39890

6 Welke omschrijving past het beste bij uw leefsituatie?

- ☐ Ik woon bij mijn ouder(s).
- ☐ Ik woon alleen zonder kinderen.
- ☐ Ik woon alleen met mijn kinderen.
- ☐ Ik woon samen met mijn partner en kinderen.
- ☐ Ik woon samen met mijn partner zonder kinderen.
- ☐ Andere leefsituatie, namelijk:

7.1 Hebt u de Belgische nationaliteit?

- ☐ ja
- ☐ neen

7.2 Had uw vader bij zijn geboorte de Belgische nationaliteit?

- ☐ ja
- ☐ neen

7.3 Had uw moeder bij haar geboorte de Belgische nationaliteit?

- ☐ ja
- ☐ neen

8 Hebt u last van één of meer langdurige ziektes, langdurige aandoeningen of handicaps?

- ☐ ja
- ☐ neen

9.1 Welke omschrijving geeft het best uw huidige woonomgeving weer?

- ☐ een grote stad
- ☐ een buitenwijk van een grote stad
- ☐ een middelgrote of kleine stad
- ☐ een landelijke gemeente
- ☐ een plattelandsgemeente

9.2 Bent u eigenaar van een of meer stukken grond of een of meer gebouwen?

- ☐ ja
- ☐ neen



39890

- 10 Hierna volgen een aantal levensgebeurtenissen. Geef eerst aan of u in de afgelopen twee jaar deze levensgebeurtenis hebt meegemaakt, door het bolletje te kleuren in de eerste kolom. Geef vervolgens voor de levensgebeurtenissen die u hebt meegemaakt aan hoe u de administratieve verrichtingen met de overheid die hiermee gepaard gingen, hebt ervaren:

	Afgelopen 2 jaar meegemaakt?	zeer complex (1)	complex (2)	niet complex of eenvoudig (3)	een- voudig (4)	zeer eenvoudig (5)	geen mening (9)
1. Ik heb een kind gekregen.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Ik heb een kind dat voor de eerste keer naar school gaat.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Ik heb hogere studies aangevat.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Ik (of naast familielid) ben slachtoffer geweest van een misdrijf.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Ik (of naast familielid) werd beschuldigd van een misdrijf.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. Ik ben gescheiden/uit elkaar gegaan.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. Ik (of naast familielid) ben oud geworden, mijn zelfstandigheid verloren.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. Ik ben werkloos geworden.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Ik ben een naast familielid verloren.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Ik ben in het buitenland gaan werken.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Ik (of naast familielid) heb een handicap/chronische ziekte gekregen.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. Ik ben gemigreerd naar België (vanuit EU of buiten de EU).	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13. Ik heb een woning gehuurd of gekocht.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14. Ik heb een woning gebouwd of verbouwd.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15. Ik ben in het buitenland gaan werken.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16. Ik heb mijn onderneming stopgezet.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
17. Ik ben met pensioen gegaan.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐



39890

- 11 Bij deze vraag gaat het om wat spontaan in u opkomt als u denkt aan de Vlaamse administratie. We peilen naar uw mening over een aantal **kenmerken van de Vlaamse administratie**, dus niet naar uw opvattingen over politici. Daarbij kunt u telkens met een score van 1 tot en met 5 uw antwoord nuanceren.

Als u bijvoorbeeld vindt dat de Vlaamse administratie niet klantgericht is, kleurt u het bolletje bij nummer 1. Vindt u dat die administratie net heel klantgericht is, dan kleurt u het bolletje bij nummer 5. Uiteraard kunt u ook een tussenliggend cijfer kiezen. Als u geen mening hebt, kleurt u het bolletje in de rechterkolom.

De **Vlaamse administratie** is:

niet klantgericht	☐	☐	☐	☐	☐	klantgericht	☐	geen mening
	1	2	3	4	5			
onbetrouwbaar	☐	☐	☐	☐	☐	betrouwbaar	☐	geen mening
	1	2	3	4	5			
niet samenwerkend	☐	☐	☐	☐	☐	samenwerkend	☐	geen mening
	1	2	3	4	5			
niet verbeterend	☐	☐	☐	☐	☐	voortdurend verbeterend	☐	geen mening
	1	2	3	4	5			
niet transparant	☐	☐	☐	☐	☐	transparant	☐	geen mening
	1	2	3	4	5			
inefficiënt	☐	☐	☐	☐	☐	efficiënt	☐	geen mening
	1	2	3	4	5			
niet vernieuwend	☐	☐	☐	☐	☐	vernieuwend	☐	geen mening
	1	2	3	4	5			
ontoegankelijk	☐	☐	☐	☐	☐	toegankelijk	☐	geen mening
	1	2	3	4	5			

- 12.1 In deze vraag peilen we naar uw **algemene tevredenheid over de dienstverlening van de Vlaamse administratie**. U kunt antwoorden met een score die gaat van 0 (heel ontevreden) tot en met 10 (heel tevreden). Als u geen mening hebt, kan u het bolletje met cijfer 99 inkleuren.

Hoe tevreden bent u globaal genomen over de **dienstverlening van de Vlaamse administratie**?

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
heel ontevreden										heel tevreden	geen mening	

- 12.2 In deze vraag peilen we naar **het vertrouwen** dat u hebt in de **Vlaamse administratie**. U kunt antwoorden met een score die gaat van 0 (heel weinig vertrouwen) tot en met 10 (heel veel vertrouwen). Als u geen mening hebt, kan u het bolletje met cijfer 99 inkleuren.

Hoeveel **vertrouwen** hebt u globaal genomen in de **Vlaamse administratie**?

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	
heel weinig vertrouwen										heel veel vertrouwen	geen mening	



39890

De Vlaamse administratie biedt een aantal specifieke vormen van dienstverlening aan. Ze informeert burgers, verleent vergunningen, subsidies en toelagen, biedt allerlei voorzieningen aan enzovoort. In de onderstaande vragen willen we uw ervaring met een aantal **specifieke vormen van die dienstverlening door de Vlaamse administratie** van naderbij bekijken.

- 13.1 Bij de Vlaamse administratie kunnen burgers terecht voor een aantal **premies, toelagen en subsidies**, zoals de renovatiepremie, de dakisolatie en de school- of studietoelage.
Hebt u **het voorbije jaar** een premie, subsidie of toelage aangevraagd bij de Vlaamse administratie?

- ☐ ja
☐ neen

- 13.2 Als u op de vorige vraag ja hebt geantwoord, duid dan hieronder aan welke soort premie, subsidie of toelage u het **laatst** hebt aangevraagd.

- ☐ Voor onderwijs en vorming, bijvoorbeeld een school- of studietoelage.
☐ Voor bouwen en wonen, bijvoorbeeld een renovatiepremie of dakisolatiepremie.
☐ Voor werk, bijvoorbeeld een aanmoedigingspremie of opleidingscheques.
☐ Voor iets anders. Leg uit waarvoor u een premie, subsidie of toelage hebt aangevraagd.

- 13.3 We kennen graag uw mening over verschillende aspecten van de dienstverlening. Het is daarbij belangrijk dat u **de behandeling van uw laatst lopende dossier voor een premie, toelage of subsidie** voor ogen houdt. U kunt telkens aangeven hoe **tevreden** u daarover bent, door een score van 1 (heel ontevreden) tot en met 5 (heel tevreden) aan te duiden. Als u geen premie, toelage of subsidie hebt aangevraagd, kleurt u het bolletje met nummer 9 in.
Geef aan hoe tevreden u bent over ...

	heel ontevreden	on- tevreden	niet ontevreden of tevreden	tevreden	heel tevreden	niet van toepas- sing
a. de duidelijkheid van de informatie over de premie, subsidie of toelage.	☐ (1)	☐ (2)	☐ (3)	☐ (4)	☐ (5)	☐ (9)
b. de correctheid van de informatie die de Vlaamse administratie ter beschikking stelt.	☐ (1)	☐ (2)	☐ (3)	☐ (4)	☐ (5)	☐ (9)
c. de volledigheid van de informatie die de Vlaamse administratie ter beschikking stelt.	☐ (1)	☐ (2)	☐ (3)	☐ (4)	☐ (5)	☐ (9)
d. de vlotheid waarmee u de nodige informatie terug kon vinden.	☐ (1)	☐ (2)	☐ (3)	☐ (4)	☐ (5)	☐ (9)
e. de mate waarin de premie, toelage of subsidie digitaal kon worden aangevraagd.	☐ (1)	☐ (2)	☐ (3)	☐ (4)	☐ (5)	☐ (9)



39890

Vervolg vraag 13.3

	heel ontevreden	on- tevreden	niet ontevreden of tevreden	tevreden	heel tevreden	niet van toepas- sing
f. de hoeveelheid informatie die u zelf moest meedelen om de premie, toelage of subsidie te kunnen krijgen, in verhouding tot het belang van de premie, toelage of subsidie.	☐ (1)	☐ (2)	☐ (3)	☐ (4)	☐ (5)	☐ (9)
g. de klantvriendelijkheid van het personeel dat uw aanvraag behandeld heeft.	☐ (1)	☐ (2)	☐ (3)	☐ (4)	☐ (5)	☐ (9)
h. de snelheid waarmee uw aanvraag werd behandeld .	☐ (1)	☐ (2)	☐ (3)	☐ (4)	☐ (5)	☐ (9)
i. de snelheid waarmee de uiteindelijke premie, toelage of subsidie werd uitbetaald .	☐ (1)	☐ (2)	☐ (3)	☐ (4)	☐ (5)	☐ (9)

13.4 In welke mate bent u in het algemeen **tevreden of ontevreden over de dienstverlening bij uw laatste aanvraag van een premie, subsidie of toelage?**

U kunt antwoorden met een score van 0 (heel ontevreden) tot en met 10 (heel tevreden). Als u geen premie, toelage of subsidie hebt aangevraagd, kleur dan het bolletje bij cijfer 99 in.

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99
heel										heel		niet van
ontevreden										tevreden		toepassing

14 Vervolgens noemen we een aantal **voorzieningen en vormen van dienstverlening** waarvoor de Vlaamse administratie verantwoordelijk is op het gebied van regelgeving, financiering, uitvoering en kwaliteitscontrole. In welke mate bent u tevreden of ontevreden met de voorzieningen?

	heel ontevreden	on- tevreden	niet ontevreden of tevreden	tevreden	heel tevreden	geen mening
1. de begeleiding van de werkzoekenden (VDAB)	☐ (1)	☐ (2)	☐ (3)	☐ (4)	☐ (5)	☐ (9)
2. het openbaar vervoer met tram en bus (De Lijn)	☐ (1)	☐ (2)	☐ (3)	☐ (4)	☐ (5)	☐ (9)
3. de staat van fiets- en voetpaden	☐ (1)	☐ (2)	☐ (3)	☐ (4)	☐ (5)	☐ (9)
4. de staat van de gewestwegen	☐ (1)	☐ (2)	☐ (3)	☐ (4)	☐ (5)	☐ (9)
5. de zuivering van afvalwater	☐ (1)	☐ (2)	☐ (3)	☐ (4)	☐ (5)	☐ (9)
6. de bescherming van het culturele erfgoed, bijvoorbeeld monumenten, kunstwerken en landschappen	☐ (1)	☐ (2)	☐ (3)	☐ (4)	☐ (5)	☐ (9)



39890

Vervolg vraag 14

	heel ontevreden	on- tevreden	niet ontevreden of tevreden	tevreden	heel tevreden	geen mening
7. de bescherming van het groen, bijvoorbeeld bossen en parken	☐ (1)	☐ (2)	☐ (3)	☐ (4)	☐ (5)	☐ (9)
8. het toezicht op de kinderopvang	☐ (1)	☐ (2)	☐ (3)	☐ (4)	☐ (5)	☐ (9)
9. de kwaliteitsbewaking van het onderwijs in Vlaanderen	☐ (1)	☐ (2)	☐ (3)	☐ (4)	☐ (5)	☐ (9)

- 15.1 De Vlaamse administratie int ook een aantal **belastingen**, bijvoorbeeld de onroerende voorheffing (een belasting op het bezit van gronden en gebouwen), de verkeersbelasting en de heffing op leegstand. De Vlaamse belastingdienst zorgt voor de verwerking van de dossiers.

Hebt u **het voorbije jaar** een aanslagbiljet ontvangen van de Vlaamse belastingdienst?

- ☐ ja
☐ neen
☐ ik weet het niet

- 15.2 Als u op de vorige vraag ja hebt geantwoord, duid dan hieronder aan waarop het laatste aanslagbiljet dat u kreeg betrekking had.

- ☐ onroerende voorheffing
☐ leegstand
☐ verkeersbelasting
☐ iets anders, namelijk

- 15.3 Hoe **tevreden** bent u over de **duidelijkheid van het aanslagbiljet van de belasting**? We peilen naar uw ervaring met de laatste inning van de belasting.

U kan antwoorden met een score die gaat van 0 (heel ontevreden) tot en met 10 (heel tevreden). Als u geen belastingen betaalt, kleur dan het bolletje bij nummer 99. Als u het niet weet, kleur dan het bolletje bij nummer 88 in.

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		88	99	
heel ontevreden										heel tevreden		ik weet het niet	niet van toe- passing	

- 16 Nu volgen enkele vragen over de informatie die de **Vlaamse administratie verstrekt**. Geef aan in hoeverre u het met de volgende uitspraken eens of oneens bent.

	helemaal oneens	oneens	niet oneens of eens	eens	helemaal eens	geen mening
1. De Vlaamse administratie geeft correcte informatie.	☐ (1)	☐ (2)	☐ (3)	☐ (4)	☐ (5)	☐ (9)
2. De Vlaamse administratie geeft voldoende informatie.	☐ (1)	☐ (2)	☐ (3)	☐ (4)	☐ (5)	☐ (9)



39890

Vervolg vraag 16

Geef aan in hoeverre u het met de volgende uitspraken eens of oneens bent.

	helemaal oneens	oneens	niet oneens of eens	eens	helemaal eens	geen mening
3. De Vlaamse administratie zorgt ervoor dat burgers tijdig geïnformeerd worden over haar beslissingen.	☐ (1)	☐ (2)	☐ (3)	☐ (4)	☐ (5)	☐ (9)
4. De informatie van de Vlaamse administratie is duidelijk .	☐ (1)	☐ (2)	☐ (3)	☐ (4)	☐ (5)	☐ (9)
5. De Vlaamse administratie geeft nuttige informatie.	☐ (1)	☐ (2)	☐ (3)	☐ (4)	☐ (5)	☐ (9)
6. De informatie van de Vlaamse administratie is vlot te vinden .	☐ (1)	☐ (2)	☐ (3)	☐ (4)	☐ (5)	☐ (9)
7. De informatie van de Vlaamse administratie wordt op maat van mijn persoonlijke situatie aangeleverd.	☐ (1)	☐ (2)	☐ (3)	☐ (4)	☐ (5)	☐ (9)
8. De informatie van de Vlaamse administratie is soms tegenstrijdig .	☐ (1)	☐ (2)	☐ (3)	☐ (4)	☐ (5)	☐ (9)
9. De informatie van de Vlaamse administratie over inhoudelijke verplichtingen (wat mag/moet of net niet) is onduidelijk .	☐ (1)	☐ (2)	☐ (3)	☐ (4)	☐ (5)	☐ (9)

17.1 Via welk kanaal verlopen uw contacten met de Vlaamse overheid bij voorkeur?

- ☐ webloket
- ☐ e-mail
- ☐ post
- ☐ telefoon
- ☐ persoonlijk via een informatieloket
- ☐ ander, namelijk

17.2 Welk kanaal is voor uw contacten het minst aangewezen?

- ☐ webloket
- ☐ e-mail
- ☐ post
- ☐ telefoon
- ☐ persoonlijk via een informatieloket
- ☐ ander, namelijk

18 Hieronder volgen een aantal algemene stellingen over de Vlaamse administratie. Geef aan in welke mate u het met die stellingen eens of oneens bent.

	helemaal oneens	oneens	niet oneens of eens	eens	helemaal eens	geen mening
1. De Vlaamse overheid moet in de eerste plaats mensen, andere overheden, bedrijven en organisaties bijeenbrengen.	☐ (1)	☐ (2)	☐ (3)	☐ (4)	☐ (5)	☐ (9)
2. De Vlaamse overheid moet vooral sturend optreden.	☐ (1)	☐ (2)	☐ (3)	☐ (4)	☐ (5)	☐ (9)
3. Als ik een klacht heb over de dienstverlening van de Vlaamse administratie, weet ik waar ik terecht kan.	☐ (1)	☐ (2)	☐ (3)	☐ (4)	☐ (5)	☐ (9)
4. De Vlaamse administratie doet het globaal genomen nu beter dan een jaar geleden.	☐ (1)	☐ (2)	☐ (3)	☐ (4)	☐ (5)	☐ (9)
5. Het is duidelijk waarmee de Vlaamse administratie belast is.	☐ (1)	☐ (2)	☐ (3)	☐ (4)	☐ (5)	☐ (9)
6. De burger wordt tijdig geconsulteerd bij de beleidsvoorbereiding.	☐ (1)	☐ (2)	☐ (3)	☐ (4)	☐ (5)	☐ (9)
7. De Vlaamse administratie vraagt zelden twee keer dezelfde informatie op.	☐ (1)	☐ (2)	☐ (3)	☐ (4)	☐ (5)	☐ (9)
8. De administratieve handelingen verbonden aan de dienstverlening van de Vlaamse overheid zijn logisch en eenvoudig opgebouwd.	☐ (1)	☐ (2)	☐ (3)	☐ (4)	☐ (5)	☐ (9)
9. De administratieve handelingen verbonden aan de dienstverlening van de Vlaamse overheid zijn in voldoende mate digitaal uitvoerbaar.	☐ (1)	☐ (2)	☐ (3)	☐ (4)	☐ (5)	☐ (9)
10. De aanmeldprocedures voor het gebruik van de digitale dienstverlening (bv. via e-ID) zijn gebruiksvriendelijk.	☐ (1)	☐ (2)	☐ (3)	☐ (4)	☐ (5)	☐ (9)
11. De Vlaamse administratie geeft algemeen genomen een goede indruk.	☐ (1)	☐ (2)	☐ (3)	☐ (4)	☐ (5)	☐ (9)
12. Bij de dienstverlening van de Vlaamse administratie doet men moeite om tot een oplossing te komen voor mijn probleem.	☐ (1)	☐ (2)	☐ (3)	☐ (4)	☐ (5)	☐ (9)

- 19 We willen ook uw mening over **andere besturen** dan de Vlaamse administratie in kaart brengen. Wat komt spontaan bij u op als u denkt aan de gemeentelijke administratie, de OCMW-administratie, de provinciale administratie en de nationale (federale) administratie? We hebben het dus niet over politici. Geef aan hoe u denkt over een aantal kenmerken van die administraties. U kunt telkens met een score van 1 tot en met 5 uw antwoord nuanceren. Als u geen mening hebt, kleurt u het bolletje in de rechterkolom in.

19.1 De **gemeentelijke administratie** is:

niet klantgericht	☐	☐	☐	☐	☐	klantgericht	☐	geen mening
	1	2	3	4	5			
onbetrouwbaar	☐	☐	☐	☐	☐	betrouwbaar	☐	geen mening
	1	2	3	4	5			
niet samenwerkend	☐	☐	☐	☐	☐	samenwerkend	☐	geen mening
	1	2	3	4	5			
niet verbeterend	☐	☐	☐	☐	☐	voortdurend verbeterend	☐	geen mening
	1	2	3	4	5			
niet transparant	☐	☐	☐	☐	☐	transparant	☐	geen mening
	1	2	3	4	5			
inefficiënt	☐	☐	☐	☐	☐	efficiënt	☐	geen mening
	1	2	3	4	5			
niet vernieuwend	☐	☐	☐	☐	☐	vernieuwend	☐	geen mening
	1	2	3	4	5			
ontoegankelijk	☐	☐	☐	☐	☐	toegankelijk	☐	geen mening
	1	2	3	4	5			

19.2 De **OCMW-administratie** is:

niet klantgericht	☐	☐	☐	☐	☐	klantgericht	☐	geen mening
	1	2	3	4	5			
onbetrouwbaar	☐	☐	☐	☐	☐	betrouwbaar	☐	geen mening
	1	2	3	4	5			
niet samenwerkend	☐	☐	☐	☐	☐	samenwerkend	☐	geen mening
	1	2	3	4	5			
niet verbeterend	☐	☐	☐	☐	☐	voortdurend verbeterend	☐	geen mening
	1	2	3	4	5			
niet transparant	☐	☐	☐	☐	☐	transparant	☐	geen mening
	1	2	3	4	5			
inefficiënt	☐	☐	☐	☐	☐	efficiënt	☐	geen mening
	1	2	3	4	5			
niet vernieuwend	☐	☐	☐	☐	☐	vernieuwend	☐	geen mening
	1	2	3	4	5			
ontoegankelijk	☐	☐	☐	☐	☐	toegankelijk	☐	geen mening
	1	2	3	4	5			



39890

19.3 De provinciale administratie is:

niet klantgericht	☐	☐	☐	☐	☐	klantgericht	☐	geen mening
	1	2	3	4	5			
onbetrouwbaar	☐	☐	☐	☐	☐	betrouwbaar	☐	geen mening
	1	2	3	4	5			
niet samenwerkend	☐	☐	☐	☐	☐	samenwerkend	☐	geen mening
	1	2	3	4	5			
niet verbeterend	☐	☐	☐	☐	☐	voortdurend verbeterend	☐	geen mening
	1	2	3	4	5			
niet transparant	☐	☐	☐	☐	☐	transparant	☐	geen mening
	1	2	3	4	5			
inefficiënt	☐	☐	☐	☐	☐	efficiënt	☐	geen mening
	1	2	3	4	5			
niet vernieuwend	☐	☐	☐	☐	☐	vernieuwend	☐	geen mening
	1	2	3	4	5			
ontoegankelijk	☐	☐	☐	☐	☐	toegankelijk	☐	geen mening
	1	2	3	4	5			

19.4 De nationale (federale) administratie is:

niet klantgericht	☐	☐	☐	☐	☐	klantgericht	☐	geen mening
	1	2	3	4	5			
onbetrouwbaar	☐	☐	☐	☐	☐	betrouwbaar	☐	geen mening
	1	2	3	4	5			
niet samenwerkend	☐	☐	☐	☐	☐	samenwerkend	☐	geen mening
	1	2	3	4	5			
niet verbeterend	☐	☐	☐	☐	☐	voortdurend verbeterend	☐	geen mening
	1	2	3	4	5			
niet transparant	☐	☐	☐	☐	☐	transparant	☐	geen mening
	1	2	3	4	5			
inefficiënt	☐	☐	☐	☐	☐	efficiënt	☐	geen mening
	1	2	3	4	5			
niet vernieuwend	☐	☐	☐	☐	☐	vernieuwend	☐	geen mening
	1	2	3	4	5			
ontoegankelijk	☐	☐	☐	☐	☐	toegankelijk	☐	geen mening
	1	2	3	4	5			



39890

- 20 Vervolgens peilen we naar uw **algemene tevredenheid** over de dienstverlening van de administratie op de **verschillende bestuursniveaus**. U kunt telkens antwoorden met een score die gaat van 0 (heel ontevreden) tot en met 10 (heel tevreden). Als u geen mening hebt, kleurt u in de rechterkolom het bolletje bij cijfer 99.

Hoe **tevreden** bent u in het algemeen met de dienstverlening van de ...

	heel ontevreden										heel tevreden	geen mening
1. gemeentelijke administratie	☐ (0)	☐ (1)	☐ (2)	☐ (3)	☐ (4)	☐ (5)	☐ (6)	☐ (7)	☐ (8)	☐ (9)	☐ (10)	☐ (99)
2. OCMW-administratie	☐ (0)	☐ (1)	☐ (2)	☐ (3)	☐ (4)	☐ (5)	☐ (6)	☐ (7)	☐ (8)	☐ (9)	☐ (10)	☐ (99)
3. provinciale administratie	☐ (0)	☐ (1)	☐ (2)	☐ (3)	☐ (4)	☐ (5)	☐ (6)	☐ (7)	☐ (8)	☐ (9)	☐ (10)	☐ (99)
4. nationale (federale) administratie	☐ (0)	☐ (1)	☐ (2)	☐ (3)	☐ (4)	☐ (5)	☐ (6)	☐ (7)	☐ (8)	☐ (9)	☐ (10)	☐ (99)

- 21 Tot slot peilen we naar het **vertrouwen dat u hebt in de verschillende administraties**. U kunt telkens antwoorden met een score die gaat van 0 (heel weinig vertrouwen) tot en met 10 (heel veel vertrouwen). Als u geen mening hebt, kleurt u het bolletje in de rechterkolom met cijfer 99.

Hoeveel vertrouwen hebt u in de...

	heel weinig vertrouwen										heel veel vertrouwen	geen mening
a. gemeentelijke administratie	☐ (0)	☐ (1)	☐ (2)	☐ (3)	☐ (4)	☐ (5)	☐ (6)	☐ (7)	☐ (8)	☐ (9)	☐ (10)	☐ (99)
b. OCMW-administratie	☐ (0)	☐ (1)	☐ (2)	☐ (3)	☐ (4)	☐ (5)	☐ (6)	☐ (7)	☐ (8)	☐ (9)	☐ (10)	☐ (99)
c. provinciale administratie	☐ (0)	☐ (1)	☐ (2)	☐ (3)	☐ (4)	☐ (5)	☐ (6)	☐ (7)	☐ (8)	☐ (9)	☐ (10)	☐ (99)
d. nationale (federale) administratie	☐ (0)	☐ (1)	☐ (2)	☐ (3)	☐ (4)	☐ (5)	☐ (6)	☐ (7)	☐ (8)	☐ (9)	☐ (10)	☐ (99)

Hartelijk dank voor uw medewerking aan deze bevraging!

U kan gebruik maken van de meegeleverde retouromslag om uw antwoorden kosteloos terug te sturen. Postzegels kleven hoeft dus niet meer.