

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 173
van **WARD KENNES**
datum: 10 februari 2017

aan **BART TOMMELEIN**

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BEGROTING, FINANCIËN EN ENERGIE

Vlaamse Belastingdienst (VLABEL) - 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. Dat 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 er inmiddels reeds een klantentevredenheidsmeting uitgevoerd wat de werking en de dienstverlening van het IVA Vlaamse Belastingdienst (VLABEL) betreft?

Zo ja, wat zijn de resultaten? Op welke wijze zullen deze in de werking van VLABEL geïmplementeerd worden?

Zo neen, binnen welke tijdsperiode zal zo'n meting alsnog uitgevoerd worden?

BART TOMMELEIN

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BEGROTING, FINANCIËN EN ENERGIE

ANTWOORD

op vraag nr. 173 van 10 februari 2017

van **WARD KENNES**

Het meest recente klantentevredenheidsonderzoek over de dienstverlening van de Vlaamse Belastingdienst (VLABEL) dateert van 2013. De algemene tevredenheid was hoog met 9 op de 10 klanten die tevreden of zeer tevreden zijn. Klanten die bezwaar hadden ingediend, waren, zoals enigszins kan worden verwacht vooral bij een negatieve beslissing, het vaakst ontevreden. De tevredenheid over de contacten per telefoon, via het loket, het contactformulier en e-mail was uitgesproken positief. Over de briefwisseling is er enige ontevredenheid m.b.t. de snelheid.

Werkpunten die uit het onderzoek konden afgeleid worden zijn de begripbaarheid van het aanslagbiljet, de motivering van bezwaarbeslissingen of de gebruiksvriendelijkheid van de website. Hieraan is sindsdien nog meer aandacht besteed, onder meer met de lancering van een nieuwe website eind 2015 en de verbetering van lay-out en structuur van de aanslagbiljetten van bepaalde heffingen.

De Vlaamse Belastingdienst waakt continu over de kwaliteit van de dienstverlening en zoekt steeds naar mogelijkheden tot verbetering. De werkpunten die uit een klantentevredenheidsonderzoek naar voren komen zijn vaak al eerder gesignaleerd via andere kanalen (Vlaamse Ombudsdienst, Klachtendienst Financiën, reguliere pers, sociale media, 1700-infolijn, ...). Verbeteringsacties worden dan ook continu geïnitieerd en opgevolgd in het ondernemingsplan en de jaarrapportering.

De Vlaamse Belastingdienst zal een dergelijk klantentevredenheidsonderzoek voortaan om de 5 jaar organiseren en beschouwt 2018 als een geschikt moment voor een nieuw onderzoek. In 2018 zal de overname van de erf- en registratiebelasting immers voldoende stabiel zijn, zodat een onderzoek naar de tevredenheid over de dienstverlening voor deze belastingen als representatief kan beschouwd worden. Bovendien vindt het nieuwe onderzoek dan net voor de overname van de belasting op spelen en weddenschappen en automatische ontspanningstoestellen plaats.