

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 200
van **WARD KENNES**
datum: 23 februari 2017

aan **GEERT BOURGEOIS**

MINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BUITENLANDS BELEID EN ONROEREND ERFGOED

Departement internationaal Vlaanderen (DiV) - 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 er inmiddels reeds een klantentevredenheidsmeting uitgevoerd wat de werking en de dienstverlening van het departement internationaal Vlaanderen (DiV) betreft (wat betreft de bevoegdheden van de minister)?

Zo ja, wat zijn daar de resultaten van? Op welke wijze zullen deze in de werking van het departement DiV (wat betreft de bevoegdheden van de minister) geïmplementeerd worden?

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

GEERT BOURGEOIS

MINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BUITENLANDS BELEID EN ONROEREND ERFGOED

ANTWOORD

op vraag nr. 200 van 23 februari 2017

van **WARD KENNES**

1. Er wordt binnen het Departement Buitenlandse Zaken (BUZA) geen algemeen klantentevredenheidsonderzoek uitgevoerd, zoals Flanders Investment & Trade (FIT) om de vijf jaar doet. De contacten met de burger zijn bij het departement dan ook beperkter dan bij FIT. Af en toe gebeurt wel degelijk een, zij het beperkte tevredenheidspeiling, maar ad hoc en telkens voor een bepaald deelaspect van de werking.
2. Ik geef bij wijze van voorbeeld de Dienst controle Strategische Goederen (DcSG) van het BUZA. De DcSG organiseerde in 2015 twee en in 2016 drie opleidingen voor bedrijven en andere klanten van de dienst. Bij deze evenementen was er op basis van een formulier een vraag naar feedback bij de deelnemers, waarbij er onder andere naar de klantentevredenheid gepeild werd. De resultaten hiervan waren unaniem positief. De suggesties van klanten in verband met nieuwe onderwerpen (opleidingen, seminars, spreekmomenten) worden gebruikt bij de planning van toekomstige activiteiten.
3. Er zijn geen plannen om in het BUZA een algemeen klantentevredenheidsonderzoek uit te voeren.