Vlaams Parlement

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 797
van **WARD KENNES**
datum: 16 februari 2017

---

aan **BEN WEYTS**
VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT, OPENBARE WERKEN, VLAAMSE RAND, TOERISME EN DIERENWELZIJN

Agentschap voor Maritieme Dienstverlening en Kust - 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 inspeelt. 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 - de budgettaire besparing en de beoogde vermindering van de personeelsaantallen bij de helft van de bevraagde entiteiten een negatieve impact van de besparingen op de kwaliteit van de dienstverlening heeft (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 inmiddels reeds een klantentevredenheidsmeting uitgevoerd wat de werking en de dienstverlening van het Agentschap voor Maritieme Dienstverlening en Kust uitgevoerd?

Zo ja, wat zijn daar de resultaten van? Op welke wijze zullen deze in de werking van het Agentschap voor Maritieme Dienstverlening en Kust geïmplementeerd worden?

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

BEN WEYTS
VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT, OPENBARE WERKEN, VLAAMSE RAND, TOERISME EN DIERENWELZIJN

ANTWOORD
op vraag nr. 797 van 16 februari 2017
van **WARD KENNES**

Het Agentschap voor Maritieme Dienstverlening en Kust organiseert op regelmatige basis belanghebbendenenquêtes waarbij zowel bij de klanten als de partners wordt gepeild naar de tevredenheid over de verstrekte dienstverlening.

De meest recente enquête werd in 2015-2016 georganiseerd. Zoals steeds werden de resultaten gepresenteerd aan de bevraagde doelgroepen en werden er verbeteracties gedefinieerd. De uitvoering van deze acties wordt nauwgezet door het management opgevolgd.

Een samenvatting van de resultaten van de bevraging werd gepubliceerd in de nieuwsbrief en het jaarverslag van het agentschap (zie bijlagen). Beide documenten zijn raadpleegbaar op de MDK-website.

BIJLAGEN

1. Nieuwsbrief
2. Jaarverslag