

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 393
van **WARD KENNES**
datum: 20 februari 2017

aan **JOKE SCHAUVLIEGE**
VLAAMS MINISTER VAN OMGEVING, NATUUR EN LANDBOUW

Vlaamse Landmaatschappij (VLM) - 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 de Vlaamse Landmaatschappij (VLM) betreft?

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

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

JOKE SCHAUVLIEGEVLAAMS MINISTER VAN OMGEVING, NATUUR EN LANDBOUW

ANTWOORD

op vraag nr. 393 van 20 februari 2017

van **WARD KENNES**

Voor 2009 heeft de Vlaamse Landmaatschappij (VLM) voor verschillende van haar kerntaken tevredenheidsbevragingen uitgevoerd.

In 2011 werd met betrekking tot beheerovereenkomsten (BO) een bevraging georganiseerd. Daaruit blijkt dat de landbouwers over de bedrijfsplanners tevreden zijn. Ze worden ervaren als vertrouwenspersonen, die hen informeren, misverstanden oplossen en ondersteunen met hun administratie (aanvragen, contracten). De informatie om hun BO uit te voeren, vinden ze voldoende (het contract). In geval van nood vallen ze terug op de bedrijfsplanners. Slechts 1 tot 2% van de landbouwers met een BO dient bezwaar in bij de VLM naar aanleiding van een beslissing over terugbetaling van een vergoeding. Dit wijst er op dat zij correct behandeld worden en in het merendeel van de gevallen akkoord gaan met deze beslissingen.

Er werden geen andere, grote klantentevredenheidsmetingen uitgevoerd, maar algemeen kan gesteld worden dat burgers en stakeholders tevreden zijn over de activiteiten van de VLM, wat blijkt uit het beperkt aantal klachten. De Vlaamse Ombudsdienst is zeer tevreden over de werking van de VLM ten aanzien van haar klanten.