

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 459
van **WARD KENNES**
datum: 8 maart 2017

aan **LIESBETH HOMANS**

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BINNENLANDS BESTUUR,
INBURGERING, WONEN, GELIJKE KANSEN EN ARMOEDEBESTRIJDING

Vlaanderen Connect - 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) toe 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 - voor wat betreft de periode 2009-2014 betreft - 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 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 voor wat de werking en de dienstverlening van Vlaanderen Connect betreft?

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

Indien niet, binnen welke tijdsspanne zal dergelijke meting alsnog uitgevoerd worden?

LIESBETH HOMANS

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BINNENLANDS BESTUUR,
INBURGERING, WONEN, GELIJKE KANSEN EN ARMOEDEBESTRIJDING

ANTWOORD

op vraag nr. 459 van 8 maart 2017

van **WARD KENNES**

Vlaanderen connect. heeft als voornaamste doelstelling het ter beschikkingstellen van strategische ICT-brugfuncties aan entiteiten van de Vlaamse overheid. Vlaanderen connect. biedt geen rechtstreekse dienstverlening aan de burger.

Jaarlijks voert Vlaanderen connect. een kwalitatieve meting uit aan de hand van een gerichte bevraging aan de leden. Deze meting post naar de tevredenheid over de ter beschikking gestelde expertise en over de dienstverlening van Vlaanderen connect. De resultaten hiervan maken deel uit van de jaarlijkse rapportering van Vlaanderen connect. aan het Vlaams Parlement en de Vlaamse Regering (zie http://docs.vlaamsparlement.be/docs/biblio/opendigibib/id/jv_connect/jv_connect_index.html).

De Algemene Vergadering, waarin ieder lid (momenteel 23) vertegenwoordigd is, komt minstens twee maal per jaar samen. Deze vergadering wordt ook aangegrepen om de leden de mogelijkheid te geven opmerkingen en suggesties te geven betreffende de werking en dienstverlening van Vlaanderen connect.