

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 387
van **WARD KENNES**
datum: 23 februari 2017

aan **PHILIPPE MUYTERS**
VLAAMS MINISTER VAN WERK, ECONOMIE, INNOVATIE EN SPORT

Departement Economie, Wetenschap en Innovatie (EWI) - 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 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 vermeden dienen te worden.

1. Werd inmiddels reeds een klantentevredenheidsmeting uitgevoerd wat de werking en de dienstverlening van het Departement Economie, Wetenschap en Innovatie betreft?
2. Zo ja, wat zijn daar de resultaten van? Op welke wijze zullen deze in de werking van het Departement Economie, Wetenschap en Innovatie geïmplementeerd worden?
3. Indien niet, binnen welke tijdspanne zal dergelijke meting alsnog uitgevoerd worden?

ANTWOORD

op vraag nr. 387 van 23 februari 2017

van **WARD KENNES**

1. Het Departement Economie, Wetenschap en Innovatie heeft als kerntaak: beleidsvoorbereiding, beleidsmonitoring en beleidsevaluatie.

Er werd tot heden geen expliciete klantentevredenheidsmeting uitgevoerd.

In 2017 wordt een audit rond belanghebbendenmanagement opgestart. In het voortraject dat momenteel loopt, dienen de plannen voor een klantentevredenheidsmeting nog geconcretiseerd te worden. We hebben op dit ogenblik nog geen zicht hebben op de methode, noch de doelgroep van de Audit rond belanghebbendenmanagement maar het uitvoeren van een klantentevredenheidsmeting wordt wel beoogd.

Ook werd het klachtenmanagement op punt gezet en werd dit voor het hele beleidsdomein gecoördineerd met als resultaat dat voornamelijk het proces van eventuele klacht tot actie geoptimaliseerd werd.

2. NVT
3. Zie onder 1