Vlaams Parlement

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 206
van **WARD KENNES**
datum: 23 februari 2017

---

aan **BART TOMMELEIN**
VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BEGROTING, FINANCIËN EN ENERGIE

Departement Financiën en Begroting - 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 - voor wat betreft de periode 2009-2014 - de budgettaire besparing en de beoogde vermindering van de personeelsaantallen bij de helft van de bevraagde entiteiten gezorgd heeft voor een negatieve impact op de kwaliteit van de dienstverlening (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.

Werd inmiddels reeds een klantentevredenheidsmeting uitgevoerd voor wat de werking en de dienstverlening van het Departement Financiën en Begroting betreft?

Zo ja, wat zijn daarvan de resultaten? Op welke wijze zullen ze in de werking van het Departement Financiën en Begroting geïmplementeerd worden?

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

BART TOMMELEIN
VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BEGROTING, FINANCIËN EN ENERGIE

ANTWOORD
op vraag nr. 206 van 23 februari 2017
van **WARD KENNES**

Het Departement Financiën en Begroting werkt met proces- en kwaliteitsindicatoren om de kwaliteit van de processen op te volgen en zo ook de kwaliteit van de dienstverlening te monitoren. Voor het Dienstencentrum Boekhouding werden SLA's opgesteld en structureel opgevolgd.

Voor de kernprocessen van het Departement Financiën en Begroting opteert het Departement voor (klanten)overleg op regelmatige basis. Het Departement voorziet vijf maal per jaar het SOFI (Strategisch Overleg Financiën) als overlegforum op ambtelijk niveau binnen de Vlaamse overheid, over de beleidsdomeinen heen, voor de financiële aangelegenheden (begroting, boekhouding, fiscaliteit, interne financiële controle). Het SOFI rapporteert aan de minister van Financiën en Begroting en aan het Voorzitterscollege.

In uitvoering van de beslissing van de Vlaamse regering over de organisatie van de dienstencentra en onder toezicht van het Voorzitterscollege, organiseert het Departement Financiën en Begroting sinds 2016 maandelijks een klantenoverleg POB (Project Orafin en Boekhouding) met de vertegenwoordigers van de beleidsdomeinen (aangesteld door de Managementcomités) en van de entiteiten die instappen in het Dienstencentrum Boekhouding. Deze vertegenwoordigers zijn verantwoordelijk voor communicatie van de projectgroep naar de entiteiten maar vooral ook omgekeerd, van de entiteiten naar het Dienstencentrum. De POB biedt zo ook een netwerk aan voor de entiteiten die al beroep doen op het dienstencentrum en de entiteiten die nog zullen instappen in de dienstverlening.

Sporadisch wordt ook gewerkt met klantentevredenheidsmetingen om voeling te houden met de perceptie van de klanten over de kwaliteit van de hun geboden dienstverlening. Deze klantenbevragingen werden in het verleden al gehouden voor de IT-ondersteuning en facilitaire ondersteuning binnen het beleidsdomein. De resultaten worden overlopen met het management en resulteren in jaardoelstellingen van de ondersteunende afdelingen.