

**SCHRIFTELIJKE VRAAG**

nr. 469  
van **WARD KENNES**  
datum: 9 maart 2017

---

aan **LIESBETH HOMANS**

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

---

*Departement Ruimte Vlaanderen - 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.

1. Werd er inmiddels reeds een klantentevredenheidsmeting uitgevoerd voor wat de werking en de dienstverlening betreft van het Departement Ruimte Vlaanderen, wat de bevoegdheden van de minister betreft?
2. Zo ja, wat zijn daar de resultaten van? Op welke wijze zullen deze in de werking van het Departement Ruimte Vlaanderen geïmplementeerd worden?
3. Indien niet, binnen welke tijdsspanne zal dergelijke meting alsnog uitgevoerd worden?

---

*Deze vraag werd gesteld aan de ministers Geert Bourgeois (214), Liesbeth Homans (469) en Joke Schauvliege (451).*

**LIESBETH HOMANS**

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

---

**ANTWOORD**

op vraag nr. 469 van 9 maart 2017

van **WARD KENNES**

---

Een gecoördineerd antwoord zal worden verstrekt door mevrouw Joke Schauvliege,  
Vlaams minister van Omgeving, Natuur en Landbouw.