

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 274
van **BRECHT WARNEZ**
datum: 15 juni 2020

aan **BART SOMERS**

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

Agentschap Binnenlands Bestuur (ABB) - Klanttevredenheidsonderzoek

Burgers, ondernemingen en overheden verwachten een sterke, toegankelijke en klantgerichte dienstverlening en werking van de Vlaamse overheid. Het is dan ook belangrijk om te waken over de kwaliteit van dienstverlening, ook bij het Agentschap Binnenlands Bestuur (ABB).

Een belangrijk instrument hierbij is het voeren van een klanttevredenheidsonderzoek. Dankzij dergelijke onderzoeken of -metingen verwerft een overheid verbeterinformatie en wordt de band met de klanten versterkt. Bovendien stimuleert dit het klantgericht denken binnen de organisatie. Een klanttevredenheidsonderzoek bevordert de evolutie van een aanbodgestuurde naar een meer vraaggestuurde dienstverlening en werking waarbij burgers, ondernemingen en overheden steeds centraal staan.

1. Wanneer werd de laatste klanttevredenheidsmeting uitgevoerd wat de werking en de dienstverlening van ABB betreft? Om de hoeveel tijd is er een meting?
2. Op basis van welke criteria worden de tevredenheidsmetingen gehouden? Wat zijn de doelstellingen? Gaat het om een steekproef of een ad-randombevraging? Hoe wordt bepaald welke aspecten van de dienstverlening al dan niet bevraagd worden?
3. Worden de klanttevredenheidsmetingen volledig uitgevoerd door de eigen diensten van het agentschap of wordt daartoe ook samengewerkt met/uitbesteed aan gespecialiseerde adviesbureaus? In dit laatste geval, hoeveel bedroegen de kosten voor die klanttevredenheidsmeting?
4. Wat waren de belangrijkste resultaten van de laatste klanttevredenheidsmeting? Wat is de algemene tevredenheid(sscore)?
5. Wat zijn de (voornaamste) verbeterpunten?
6. Hoe verhouden de resultaten van de laatste klanttevredenheidsmeting zich ten opzichte van de voorlaatste? Wat was de algemene tevredenheid(sscore) van de voorlaatste klanttevredenheidsmeting en wanneer werd die uitgevoerd? Is er een positieve of negatieve evolutie?
7. Op welke wijze werd gevolg gegeven aan de laatste klanttevredenheidsmeting? Hoe zullen de resultaten in de werking van ABB geïmplementeerd worden? Heeft de minister daartoe specifieke instructies gegeven? Op welke manier volgt hij de doorvoering van mogelijke verbeterpunten op?
8. Is er op korte termijn een nieuwe klanttevredenheidsmeting gepland?

9. Hoe evalueert de minister de laatste klanttevredenheidsmeting van ABB?
10. Worden via ABB de ervaringen rond klanttevredenheidsmetingen gedeeld met de lokale besturen? Is er in het raam van klanttevredenheidsmetingen ook een aanbod of ondersteuning voor lokale besturen bij die lokale besturen zelf?

BART SOMERS

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

ANTWOORD

op vraag nr. 274 van 15 juni 2020

van **BRECHT WARNEZ**

Het Agentschap Binnenlands Bestuur (hierna ABB) zet in op kwaliteitsmanagement en -zorg om de kwaliteit van de organisatie en de dienstverlening permanent te verbeteren. Zo heeft ABB in 2017 een strategische oefening ingezet, waarbij de organisatie zich wilde herpositioneren en een duidelijke richting geven aan de taken die ze opneemt inzake bestuur en samenleven. Dit heeft zich door vertaald in een nieuwe missie en visie van de organisatie.

Missie ABB:

ABB bouwt mee aan duurzaam en democratisch samenleven in diversiteit door burgers en bestuur te verbinden en te versterken.

Visie ABB:

ABB is een wendbare organisatie die het beleid inspireert en antwoorden aanreikt voor de bestuurlijke en maatschappelijke uitdagingen van vandaag en morgen. Door het verder uitbouwen en aanwenden van onze kennis, onze expertise en ons netwerk willen we de referentie zijn voor burgers en bestuur.

Wij verbinden en versterken burgers en bestuur door:

- het bevorderen van gelijke kansen en het samenleven van burgers in diversiteit.*
- een beleidskader en instrumenten aan te reiken die de relatie tussen burgers en bestuur bevorderen.*
- in te zetten op de versterking van de bestuurskracht van lokale besturen, zodat taken op het meest burgernabije niveau kunnen worden uitgevoerd.*

ABB is actief op diverse terreinen: Binnenlands Bestuur en Stedenbeleid, Gelijke kansen, Inburgering en Integratie, Beleid Vlaamse Rand en Beleid Brussel.

Op elk van de bovengenoemde thema's neemt ABB bovendien verschillende rollen (beleidsvoorbereider, toezichthouder, coach, subsidieverstrekker, netwerker...) op waarbij ABB in elk van die rollen veel belang hecht aan een kwaliteitsvolle dienstverlening aan en de appreciatie hiervan door hun stakeholders.

Door de verschillende bevoegdheden en rollen die ABB opneemt, is het evident dat ABB veel verschillende stakeholders (of klanten) heeft. Klassiek denken we meteen aan de lokale besturen en VVSG. Dit is echter slechts het topje van de ijsberg. ABB heeft een unieke positie in het Vlaamse landschap en werkt samen met en voor een veelheid van stakeholders, o.a. verschillende middenveldorganisaties, minderhedenforum, Furia, RoSa, Ella, GRIP, Cavaria, TIP, vzw De Rand, Muntpunt, Huis van het Nederlands in Brussel, Vlaamse Gemeenschapscommissie, kennisinstellingen (onderzoekers bij universiteiten, kenniscentrum Vlaamse steden, IMEC, ...), verschillende Vlaamse en federale administraties, de gouverneurs en ook 3 ministers.

De ambitie die wordt geformuleerd in de visie van ABB kan niet worden gerealiseerd zonder een sterk uitgebouwd belanghebbendenmanagement. De relatie die ABB heeft met de vele belanghebbenden heeft een belangrijke impact op de realisatie van de missie, visie en

doelstellingen van het agentschap die geformuleerd worden in het [ondernemingsplan](#). Het belang dat ABB hecht aan zijn stakeholders wordt eveneens weergegeven in de visie door expliciet te verwijzen naar 'het netwerk'.

ABB heeft er voor gekozen om de strategische keuzes in het ondernemingsplan 2019-2024 met stakeholders uit de verschillende beleidsvelden te bespreken. Om de strategische richting van de ondersteunende en coachende rol van ABB in al haar beleidsvelden verder te definiëren werd dit jaar o.m. een specifiek visietraject opgezet waarbij uiteraard ook verschillende stakeholders zullen worden betrokken. Ook bij het bepalen van de communicatiestrategie werden stakeholders bevraagd.

Niet alleen over de strategie wordt op geregelde tijdstippen in interactie getreden met de stakeholders, ook de (operationele) dienstverlening van ABB wordt via verschillende kanalen en op verschillende tijdstippen geëvalueerd met het oog op de verdere optimalisering ervan.

Via de tevredenheidsbarometer (ontwikkeld in 2011 door de toenmalige Studiedienst van de Vlaamse Regering en nu geïntegreerd in het Departement Kanselarij en Bestuur) kreeg de Vlaamse overheid een zicht op de tevredenheid over de werking van de Vlaamse administratie in haar geheel. Deze ruime bevraging werd een laatste keer georganiseerd in 2016. Naast vragen bij de verschillende doelgroepen (burgers, lokale besturen, bedrijven en organisaties) over het imago, het vertrouwen en de algemene tevredenheid, is ook gepeild naar de concrete ervaring bij generieke dienstverleningsprocessen van de Vlaamse administratie, zoals het verlenen van vergunningen, subsidies, informatie, ... Het 'bestuurlijk toezicht' werd door de lokale besturen positief geëvalueerd: ongeveer 66 procent gaf aan helemaal tevreden of tevreden te zijn over de correctheid en de volledigheid van de informatie, alsook de termijn van behandeling in het kader van toezicht, 85 procent was tevreden of heel tevreden over de vriendelijkheid van het personeel in het kader van bestuurlijk toezicht.

Daarnaast heeft het ABB gekozen - rekening houdend met de verschillende rollen en de diverse stakeholders - om geen entiteitsspecifieke kwantitatieve klantenbevraging te organiseren maar in te zetten op kwalitatieve bevragingen. ABB heeft ervoor geopteerd om in eerder neutralere fora bij specifieke thema's en projecten klantenbevragingen te doen en te peilen naar de tevredenheid over een bepaald product of dienst en eventuele suggesties tot bijsturing. Op die manier verwerft ABB verbeterinformatie en wordt de band met de klanten versterkt. Bij de organisatie van dergelijke momenten besteedt ABB ook veel aandacht aan het versterken van het netwerk. ABB gelooft heel sterk dat dergelijke aanpak de evolutie van een aanbodgestuurde naar een meer vraaggestuurde dienstverlening en werking bevordert waarbij de klanten en hun noden steeds centraal staan. De hierna weergegeven (niet-limitatieve) voorbeelden en bijsturingen in de dienstverlening bewijzen ook dat deze aanpak werkt.

Zo worden op **de jaarlijkse provinciale netwerkmomenten** (een recent initiatief waarbij ABB de gouverneur van de desbetreffende provincie samenbrengt met een delegatie van de provinciale afdelingen van Exello.net en VLOFIN) suggesties gevraagd om de coachende en ondersteunende rol van ABB verder te verfijnen. Naar aanleiding van de feedback volgend op de eerste bijeenkomst werden volgende initiatieven genomen vanuit ABB:

- Toelichtingen van ABB op algemene vergaderingen van de koepels over
 - Decreet lokaal bestuur, meer specifiek over de handtekeningbevoegdheid, delegatiemogelijkheden en meldingsplicht
 - Gemeente- en Stadsmonitor
 - BBC-tools en BBC 2020
- Aandacht voor de verspreiding van modellen bij opmaak regelgeving
- Aandacht voor het delen van de goede praktijken
- Wissel-leren (ervaringsstage van ABB -personeelsleden binnen een lokaal bestuur)

Bij volgende niet- limitatieve projecten liet ABB zich inspireren na interactie met de stakeholders:

- **Vrijwillige fusies van gemeenten:** organisatie van interviews waarbij verschillende fuserende gemeenten werden samenbracht, de knelpunten besproken en de gemeenten van elkaar konden leren. Daarbij trad ABB op als organisator en facilitator, maar bleef de ervaring en de kennis van de betrokken besturen centraal staan. Door het faciliteren van de contacten werd kennisdeling gestimuleerd.
- **Gemeente- en stadsmonitor:** ABB organiseerde interviews, focusgroepen en workshops met beleidsverantwoordelijken en beleidsmedewerkers (van 46 lokale besturen) met het doel om een nieuwe website te ontwikkelen, die niet alleen de gemeente- en stadsmonitor, maar ook de Lokale Integratie- en Inburgeringsmonitor en het Cijferboek Vlaamse Rand zal ontsluiten.
- **Visie stedenbeleid:** de steden, maar ook andere stakeholders zoals burgers, private en publieke actoren werden actief betrokken in een visietraject over een toekomstig stedenbeleid "Een versterkt partnerschap tussen Vlaanderen en haar steden". De signalen en suggesties die doorheen de consultatierondes werden besproken, geven mee kleur aan de nieuwe visie over het Vlaamse stedenbeleid.
- **Netwerkgroep integratieonderzoek:** halfjaarlijkse bijeenkomst van experts (uit de Vlaamse overheid, universiteiten, steunpunten, middenveld,...) om informatie uit te wisselen en kennis op te bouwen (inclusief lopende en geplande onderzoeken), telkens rond een specifiek thema. Om de kennis zo breed mogelijk te verspreiden wordt er ook telkens een nieuwsbrief opgesteld met hierin een samenvatting van de netwerkbijeenkomst. Dit wordt verspreid onder de leden van de netwerkgroep. De netwerkgroep bestaat momenteel uit zo'n 180 experts, maar groeit elke keer verder aan.

Naast de kwalitatieve klantenbevragingen bij specifieke thema's en projecten monitort ABB ook nauwgezet het aantal klachten dat bij het agentschap en de Vlaamse Ombudsdienst wordt ingediend tegen de werking van het agentschap. Dit zijn er relatief weinig. Deze monitoring reikt daarom verder dan de louter formele klachtenbehandeling en probeert alle uitingen van ongenoegen over en suggesties tot verbetering van de werking van ABB te vatten. Jaarlijks wordt hierover verslag uitgebracht bij de Vlaamse Ombudsman die dit opneemt in het Vlaams Klachtenboek, sinds 2019 Bemiddelingsboek genoemd. ABB gaat hiermee actief aan de slag om de eigen werking en dienstverlening en dus ook de klantentevredenheid te verbeteren.

Tot slot stimuleert ABB eveneens het klantgericht denken binnen de organisatie. In 2019 scherpte ABB de communicatieve vaardigheden aan van de medewerkers met 12 interne "Heerlijk Helder" leerinitiatieven. De Heerlijk Heldersessies hadden als leerdoel: de interne bewustwording vergroten om toegankelijk te schrijven, reflexen ontwikkelen om de boodschap te schrijven vanuit het perspectief van de lezer en niet vanuit de eigen werking en hulpmiddelen aanreiken om begrijpelijke en toegankelijke brieven of nota's te schrijven.

Het geheel aan verschillende initiatieven – waarbij in interactie wordt getreden met stakeholders van ABB zowel op strategisch als operationeel niveau - zorgt ervoor dat ABB een goed zicht heeft op wat de stakeholders van ABB verwachten op het vlak van dienstverlening zodat ABB de dienstverlening permanent kan bijsturen en verbeteren.

BIJLAGE

[Gegevens omtrent het bestuurlijk toezicht \(tevredenheidsbarometer\)](#)