



SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 423

van **WARD KENNES**

datum: 28 februari 2017

aan **JOKE SCHAUVLIEGE**

VLAAMS MINISTER VAN OMGEVING, NATUUR EN LANDBOUW

Departement Landbouw en Visserij - 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 alsmear sneller evoluerende digitalisering. De uitdagingen waar de samenleving mee geconfronteerd wordt, worden alsmear groter en van de overheid en van haar diensten wordt verwacht dat ze op al die uitdagingen inspelen. 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 betreft de periode 2009-2014 - door de budgettaire besparing en de beoogde vermindering van de personeelsaantallen bij de helft van de bevraagde entiteiten een negatieve impact 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 inmiddels reeds een klantentevredenheidsmeting uitgevoerd voor wat de werking en de dienstverlening van het Departement Landbouw en Visserij betreft?

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

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

JOKE SCHAUVLIEGE

VLAAMS MINISTER VAN OMGEVING, NATUUR EN LANDBOUW

ANTWOORD

op vraag nr. 423 van 28 februari 2017

van **WARD KENNES**

Er werden tijdens deze regeerperiode geen generieke klantentevredenheidsenquêtes gehouden die peilen naar de werking en de dienstverlening van het Departement Landbouw en Visserij. Wel wordt regelmatig gepeild naar de klantvriendelijkheid van het e-loket landbouvwlaanderen.be.

Een belangrijke indicator voor de kwaliteit van de dienstverlening is het aantal geformuleerde klachten. Op grond van het jaarverslag 2016 van de Vlaamse Ombudsdienst blijft het aantal klachten voor het beleidsdomein Landbouw en Visserij constant laag.

Het Departement Landbouw en Visserij heeft niet de intentie om op korte termijn een grootschalige klantentevredenheidsenquête te houden. Mochten er indicaties zijn dat het doorvoeren van een dergelijke enquête toch aangewezen is, zullen daartoe de nodige initiatieven worden ontwikkeld.