

23 jun 2006 -17:00

Hoort bij Ministerraad van 23 juni 2006

Tevredenheidsmetingen voor een betere openbare dienstverlening

Elke federale overheidsdienst zal om de twee jaar een tevredenheidsmeting uitvoeren

Elke federale overheidsdienst zal om de twee jaar een tevredenheidsmeting uitvoeren

Op voorstel van Minister van Ambtenarenzaken Christian Dupont keurde de ministerraad een ontwerp goed met betrekking tot de tevredenheidsmetingen in de federale overheidsdiensten. Voortaan zal elke federale overheidsdienst om de twee jaar minstens één tevredenheidsmeting moeten uitvoeren bij de burgers, de ambtenaren of de partners van de overheid. De overheidsdiensten moeten voortdurend inspelen op de veranderingen van de samenleving en op de nieuwe uitdagingen die ze met zich meebrengen. Om een kwaliteitsvolle dienstverlening te kunnen behouden, zowel naar de burgers als naar de ondernemingen toe, is het dus belangrijk voortdurend te evalueren of deze dienstverlening goed aangepast is aan de nieuwe noden en aan de nieuwe verwachtingen van de gebruikers van de overheidsdiensten. Om echt efficiënt te zijn, mag deze evaluatie zich niet beperken tot één enkel standpunt. Integendeel, ze moet het tevredenheidsniveau meten van al diegenen die van dichtbij of van ver bijdragen tot de evolutie van de overheidsdiensten: - de burgers zullen worden ondervraagd over de kwaliteit van de dienst die hen werd verleend, het eerste contact, het onthaal... - de medewerkers kunnen op hun beurt essentiële informatie verschaffen over de inhoud en de werkomgeving, de ontwikkelingsmogelijkheden, de organisatiecultuur, de relatie met hun directe meerdere... - tot slot is ook de relatie die de overheid onderhoudt met haar partners, haar belangengroepen en haar leveranciers belangrijk om de cultuur en de werkmethode van onze overheidsdiensten te bestuderen. Bovendien mogen deze tevredenheidsmetingen zich niet beperken tot een gewone stand van zaken: ze zijn geen doel op zich, maar een middel. De doelstelling van een dergelijk beleidsinstrument bestaat erin te komen tot concrete acties ter verbetering van de diensten. Elke tevredenheidsmeting zal dus worden gevolgd door een actieplan, dat zal worden gepubliceerd, bijvoorbeeld op de website van de overheidsdiensten, en uitgevoerd. Dit actieplan zal vervolgens worden geëvalueerd om de doorgevoerde verbeteringen eventueel aan te passen. Om de twee jaar zal een verslag worden overgemaakt aan de Regering om een stand van zaken op te maken over de vooruitgang die werd geboekt naar aanleiding van de tevredenheidsmetingen.

Gepubliceerd door FOD Kanselarij van de Eerste Minister - algemene directie Externe Communicatie