

# **De tevredenheidsbarometer slagkrachtige overheid: de tevredenheid van onze klanten in 3D.**

*Een vergelijking tussen de nulmetingen bij lokale overheden, burgers en bedrijven/organisaties in 2011 en 2012*

Dries Verlet, Ann Carton & Josée Lemaître  
Studiedienst van de Vlaamse Regering

## **Inhoud**

Inleiding .....	2
a) Situering .....	2
b) Opzet van tevredenheidsbarometer over dienstverlening van de Vlaamse administratie.....	3
c) Inhoudelijke aanpak en vragenlijst.....	4
1. Methodologie en dataverzameling.....	6
a) Surveydesign .....	6
b) Respons.....	6
2. De reputatie van de Vlaamse administratie: de perceptie van de kwaliteiten van de Vlaamse administratie .....	8
a. De kwaliteiten van de Vlaamse administratie in cijfers .....	8
b. Vergelijking met de andere administraties.....	11
3. Tevredenheid en vertrouwen.....	16
a. Ijkpunten voor de Vlaamse administratie.....	16
b. Vergelijking met de andere administraties.....	20
4. Beoordeling van de dienstverlening inzake subsidiëring en (co-)financiering als generiek proces.....	22
5. Beoordeling van de dienstverlening inzake vergunningen.....	27
6. Beoordeling van de informatieverstrekking door de Vlaamse administratie .....	31
7. Globale perceptie van de Vlaamse administratie.....	33
Besluit.....	35
Bibliografie.....	38
Lijst met tabellen.....	38
Lijst met figuren .....	39

# Inleiding

## *a) Situering*

Met dit rapport wensen we een vergelijking te maken tussen de drie doelgroepen die aan bod zijn gekomen bij de eerste meting van de tevredenheidsbarometer. Eerder presenteerden we al de resultaten uit de bevraging van de lokale besturen (oktober 2011), de burgers (april 2012) en de bedrijven/organisaties (oktober 2012) in afzonderlijke rapporten. Gegeven het opzet van de bevraging is voor diverse elementen uit de bevraging een benchmark tussen de verschillende doelgroepen mogelijk. De vergelijkbare elementen uit de drie rapporten brengen we dan ook samen in het voorliggende rapport. Naast het bijeen brengen van de resultaten uit de verschillende rapporten, gaan we ook na of de verschillen tussen de doelgroepen statistisch significant zijn.

Met de tevredenheidsbarometer staat de appreciatie van de dienstverlening ten aanzien van de voornaamste doelgroepen van de Vlaamse administratie centraal, met name de burgers, de lokale besturen en de bedrijven/organisaties. Deze nulmeting kadert in het ViA-verhaal en het Pact 2020 (doelstelling slagkrachtige overheid) alsook in het Meerjarenprogramma Slagkrachtige Overheid. Via doorbraken, sleutelprojecten en acties wil de Vlaamse overheid een meer performante dienstverlening aan de bevolking, de bedrijven/organisaties en de lokale besturen waarbij er meerwaarde wordt gecreëerd voor de verschillende doelgroepen.

Met de tevredenheidsbarometer willen we de gevolgen van de inspanningen van de Vlaamse overheid op de tevredenheid van de burgers, bedrijven/organisaties en lokale besturen meten. De klantentevredenheid over de werking van de Vlaamse administratie maakt onderdeel uit van het sleutelproject “barometer Slagkrachtige Overheid” waarmee de outcome en op langere termijn de effecten van het Meerjarenprogramma Slagkrachtige Overheid worden opgevolgd. Daarnaast kunnen de resultaten van de tevredenheidsbarometer nuttige informatie leveren voor andere sleutelprojecten omdat we met dit surveyonderzoek de houding van de doelgroepen en hun perceptie over de werking van de Vlaamse administratie, het imago van deze administratie alsook het vertrouwen in de overheid in beeld brengen. Bij de meting van de perceptie van de dienstverlening, willen we ook polsen naar specifieke kwaliteitsaspecten die al dan niet doorslaggevend zijn bij het beoordelen van de globale dienstverlening.

Het toenemend gebruik van tevredenheidsmetingen kunnen we plaatsen in de nood aan zogenaamde “soft indicators” bij het in kaart brengen van het presteren van overheden en het bieden van transparantie/accountability (zie ook Lindgren, 2010). Naast de harde data in termen van bijvoorbeeld de verhouding tussen input en output, wil men ook weten hoe het functioneren van de overheid wordt ervaren. Van de Walle (2004) schuift diverse redenen naar voor waarom men over gaat tot tevredenheidsmetingen. Naast het meten van de globale tevredenheid, worden dergelijke metingen ook opgezet om te dienen als rapporteringsinstrument, om tekortkomingen op te sporen en veranderingen te sturen. Dit maakt dat naast de doelstelling om de algemene attitude tegenover de overheid te meten, men ook tot doel kan stellen om specifieke diensten te beoordelen. Daarnaast wordt de “activatie”

of het stimuleren van participatie van burgers naar voor geschoven als reden om over te gaan tot tevredenheidsmetingen.

Het zou, zoals Stipak al in 1979 liet noteren, echter wat kort door de bocht zijn om te veronderstellen dat tevredenheidsindicatoren alleen zaligmakend zijn om de werking van specifieke administratieve diensten te beoordelen. Zo kan, naast vele andere factoren, het gebrek aan kennis of zichtbaarheid van een dienst de subjectieve evaluatie van een dienst systematisch vertekenen (Trent e.a., 1984, 420). Daarom vereisen ook deze elementen de aandacht vooraleer men de informatie die subjectieve indicatoren ons leveren gebruikt in het besluitvormingsproces (Anderson e.a., 1984, 165).

### ***b) Opzet van tevredenheidsbarometer over dienstverlening van de Vlaamse administratie***

Op 8 september 2010 werd door het CAG het startschot gegeven voor de ontwikkeling van een nieuw meetinstrument. Het CAG stemde in met de uitwerking van een conceptueel kader voor een “algemeen” tevredenheidsonderzoek op het niveau van types van voorzieningen en vormen van dienstverlening ten aanzien van burgers, bedrijven/organisaties en lokale besturen.

De coördinatie van dit project is in handen van de Studiedienst van de Vlaamse Regering. Het spreekt voor zich dat bij de uitwerking van dit tevredenheidsonderzoek optimaal gebruik werd gemaakt van interne en externe expertise en literatuur ter zake. In deze context werd door het CAG een ad hoc werkgroep “Meten van klantentevredenheid” opgericht waarvan de leden werden aangeduid door de managementcomités. Deze werkgroep omvat ambtenaren die deskundig zijn op het vlak van tevredenheidsstudies (zowel wat praktijkervaring als methodologische kennis betreft).

De tevredenheidsbarometer over de werking van de Vlaamse administratie richt zich tot de **externe klanten** van deze Vlaamse administratie: **burgers, bedrijven/organisaties, lokale besturen (gemeenten en provincies)**. Voor elk van de drie groepen van klanten wordt een afzonderlijke vragenlijst voorzien om zo de inhoud beter te kunnen afstemmen op de diensten en producten die voor hen bedoeld zijn en om beter te kunnen inspelen op het type relatie tussen de Vlaamse administratie en die bepaalde (doel)groep.<sup>1</sup>

De nulmeting bij de lokale overheden vond plaats in juni-juli 2011. De resultaten werden op het CAG van oktober 2011 voorgesteld.<sup>2</sup> In september-oktober 2011 volgde het veldwerk voor de burgers, waarover op het CAG van april 2012 werd gerapporteerd.<sup>3</sup> In het voorjaar 2012 werd eveneens de bevraging van de

---

<sup>1</sup> De tevredenheid van de interne klanten binnen de Vlaamse administratie zal op een andere manier worden gemeten (personeelspeiling, specifieke klantentevredenheidsonderzoeken)

<sup>2</sup> Verlet, D., Carton, A. & Lemaître, J. (2011). De nulmeting van de tevredenheidsbarometer voor de lokale besturen 2011. Brussel: Studiedienst van de Vlaamse Regering, rapport.

<sup>3</sup> Verlet, D., Carton, A. & Lemaître, J. (2012). Hoe ervaart men de dienstverlening van de Vlaamse overheid? De tevredenheidsbarometer bij de burgers. Een eerste overzicht van de resultaten van de nulmeting in 2011. Brussel: Studiedienst van de Vlaamse Regering, rapport.

bedrijven/organisaties gestart, de rapportering volgde parallel met dit rapport in oktober 2012.<sup>4</sup> Een tweede meting is voorzien in 2013 en 2014.

Eigen aan de aanpak van deze algemene tevredenheidsbarometer is dat we peilen naar de tevredenheid op een “**strategisch niveau**”. We peilen naar de appreciatie over een geheel van diensten en producten die thuishoren bij de verschillende “rollen” die de Vlaamse administratie vervult: subsidies/toelagen verlenen, erkenningen/vergunningen verlenen, controleren en inspecteren, voorzieningen aanbieden, enz. Deze “rollen” kunnen we vatten in generieke dienstverleningsprocessen. Deze metingen treden niet in de plaats van de entiteit specifieke klantentevredenheidsmetingen die diensten organiseren om de perceptie van hun klanten over hun dienstverlening te kennen of om het draagvlak te meten voor een specifieke maatregel. De algemene tevredenheidsbarometer kan wel dienen als referentiekader voor de specifieke dienstverlening en producten, als globale benchmark. In het voorliggende rapport staan we specifiek stil bij de mate waarin ook tussen de doelgroepen verschillen vast te stellen zijn in de appreciatie van de dienstverleningsprocessen.

### **c) Inhoudelijke aanpak en vragenlijst**

Het conceptuele raamwerk voor de tevredenheidsbarometer is gebaseerd op volgende principes:

- De bevraging moet gaan over **herkenbare** vormen van dienstverlening door de **Vlaamse administratie**.
- Er moet voor de **drie grote doelgroepfamilies** (burgers, bedrijven/organisaties en lokale besturen) een aanbod van types van dienstverlening en voorzieningen ter beoordeling worden voorgelegd die voor hen herkenbaar en relevant zijn, zodat uitspaken hierover indicatief zijn voor de kwaliteit van de dienstverlening.
- Bij de beoordeling van de dienstverlening is het essentieel om rekening te houden met de **kennis** over het aanbod en de mate waarin men al gebruik maakt van de aangeboden dienstverlening.
- Er moet een voldoende **gedifferentieerd aanbod** over de verschillende domeinen heen worden aangeboden.
- De bevragingen moeten verschillende **dimensies van de kwaliteit** van dienstverlening opnemen (tijdigheid, volledigheid, toegankelijkheid en transparantie, betaalbaarheid, bekendheid, afstand tegenover hun verwachtingen, et cetera) zodat er lessen kunnen uit worden getrokken voor een betere doeltreffendheid van het beleid.
- De **meetmethode** moet aangepast worden aan de **doelgroep** mede in functie van de omvang van de groep, hun vertrouwdheid met het medium.
- De bevragingen moeten een **minimum aan last** veroorzaken bij de doelgroepen en bij de betrokken administraties. Ze moeten dus kort zijn en aan niet meer eenheden voorgelegd worden dan nodig om een representatief beeld te krijgen.

---

<sup>4</sup> Verlet, D., Carton, A. & Lemaître, J. (2012). De bedrijven en organisaties over hun ervaring met de dienstverlening van de Vlaamse overheid in de tevredenheidsbarometer. Een eerste overzicht van de resultaten van de nulmeting in 2012. Brussel: Studiedienst van de Vlaamse Regering, rapport.

- De bevraging moet **complementair** zijn aan bestaande klantentevredenheidsmetingen (aanvullende informatie, hogere frequentie) of deze **kunnen vervangen**.
- De resultaten moeten **relatief snel beschikbaar** zijn en **gemakkelijk te verwerken zijn tot op niveau van de Vlaamse overheid**.
- Het meetinstrument moet een voldoende meerwaarde betekenen voor de diensten van de Vlaamse overheid en een voldoende **hoog draagvlak** hebben opdat de resultaten ervan zouden gebruikt worden bij de beleidsvoorbereiding en -evaluatie.

Bij de ontwikkeling van de vragenlijst werd een brede consultatieronde opgezet. De voormelde CAG-werkgroep werkte intensief mee aan de vraagformulering. Ook aan de projectverantwoordelijken van de sleutelprojecten van het Meerjarenprogramma Slagkrachtige Overheid werd gevraagd of zij bepaalde vragen wensten op te nemen in de vragenlijst om de perceptie van de externe klanten over de actiepunten van hun project te meten. De finale versie van de vragenlijst werd onderworpen aan een taaladvies van de Vlaamse overheid. Deze vorm van co-creatie biedt niet alleen garanties voor de inhoudelijke relevantie en herkenbaarheid bij de doelgroepen, maar ook voor de bruikbaarheid van de resultaten van de survey voor de entiteiten. De vragenlijsten voor de drie doelgroepen werden in het CAG van 17 maart 2011 goedgekeurd.

Er zijn drie afzonderlijke vragenlijsten opgemaakt, één voor elke type doelgroep. De **opbouw van de drie vragenlijsten is gelijklopend**. Het is net dat parallellisme dat ons toelaat om in het voorliggende rapport de **resultaten van de drie klantengroepen** met elkaar te **vergelijken**.

In de vragenlijsten voor de drie doelgroepen kunnen we een onderscheid maken tussen drie weerkerende blokken:

1. Een aantal **algemene vragen** die een beeld geven van **de houding van de doelgroep tegenover de Vlaamse administratie**.
2. Vragen over de **specifieke dienstverlening** per doelgroep. Belangrijk hierbij is dat het gaat over **rechtstreekse dienstverlening** van de Vlaamse administratie (zoals toelagen, vergunningen) of diensten en producten waar de Vlaamse overheid door haar optreden (zoals financiering, regelgeving, controle) een **belangrijke stempel drukt**. Het moet dus gaan over zaken waarover de burgers, bedrijven/organisaties en lokale besturen de Vlaamse administratie mogen aanspreken en beoordelen.  
Er is eveneens aandacht voor de informatieverstrekking door de Vlaamse administratie.
3. **Achtergrondvariabelen**: sociaal demografische kenmerken bij de bevraging van burgers en organisatiekenmerken bij bedrijven/organisaties en lokale overheden.

Er worden geen vragen gesteld over het beleid. We beogen immers een evaluatie van de werking van de Vlaamse administratie, niet van het politieke beleid als dusdanig.

In het volgende luik van dit rapport staan we kort stil bij de methodologie en de gegevensverzameling voor de bevraging bij de drie doelgroepen.

## 1. Methodologie en dataverzameling

### *a) Surveydesign*

Bij het uitwerken van het surveydesign, moeten we in eerste instantie het beoogde “universum”, de onderzoekspopulatie, scherp stellen. Voor de onderscheiden doelgroepen zijn dat de volgende onderzoekspopulaties, met telkens de omvang van de steekproef die werd getrokken:

- Het steekproefkader voor de **lokale besturen** bestaat uit alle provincies (5), alle gemeenten (308) en alle OCMW's (308) in het Vlaamse Gewest. Dit maakt dat onze totale onderzoekspopulatie of “universum” **621** steekproefeenheden telt. De enquête werd gericht aan de **griffiers van de provinciebesturen, de secretarissen van de gemeenten en van de OCMW's**. We opteerdenom de totale populatie te bevragen en dus niet te werken met een steekproef.

- Bij de bevraging van de **burgers** willen we uiteindelijk uitspraken doen over de inwoners van het Vlaamse Gewest van 18 jaar of ouder. Om deze populatie exhaustief te omschrijven, werd gebruik gemaakt van het Rijksregister. Meer specifiek werd er een steekproef genomen bij **Belgen en niet-Belgen wonend in het Vlaamse Gewest**. Binnen die populatie werd er door het Rijksregister een volkomen aselecte steekproef met **3.000** eenheden getrokken.

- Het uittekenen van het steekproefkader bij de **bedrijven/organisaties**, had veel meer voeten in de aarde. Gebaseerd op een ruime voorstudie werd er gewerkt met een combinatie van informatiebronnen. De basis hiervoor is de federale authentieke bron, met name de Kruispuntbank van Ondernemingen (KBO). Deze bron werd aangevuld met de gegevens inzake sociale zekerheid (RSZ en RSZPPO). Daarenboven was er dankzij het Agentschap Ondernemen een verrijking mogelijk met de beschikbare contactgegevens. Uit dit steekproefkader werd er een steekproef van **6.000** eenheden (vestigingen) getrokken.

Als drager voor deze bevraging werd gekozen voor een postale bevraging bij de burgers. Bij de lokale besturen en de bedrijven/organisaties werd er geopteerd voor een websurvey aangevuld met een postale bevraging.

### *b) Respons*

Een belangrijk gegeven voor de kwaliteit van empirisch onderzoek op basis van steekproeven is de representativiteit van de feitelijk gerealiseerde steekproef. Om deze reden werden telkens een grondige analyse gemaakt van de respons bij de verschillende groepen.

Na de aanvullende postale bevraging van de **lokale besturen**, klockten we bij de lokale overheden af op een respons van 62,0%. Dit komt overeen met de antwoorden van 385 eenheden. Binnen deze populatie antwoordde 67,8% via de

initiële webenquête en de resterende 32,2% door middel van de papieren versie van de bevraging. De bevroegde populatie vormt een representatief staal van de lokale besturen naar type bestuur (gemeentelijk, OCMW of provinciaal), de provincie, het sociaaleconomisch type van gemeente en de grootte van de gemeente. Het wegen van de gegevens bij de analyse van de onderzoeksresultaten is dan ook niet nodig.

Bij de doelgroep van de burgers ontvingen we 1.284 bruikbare vragenlijsten. Dit is goed voor een respons van 42,8%. Bij het samenstellen van de feitelijk gerealiseerde steekproef werd rekening gehouden met diverse variabelen: geslacht, leeftijd, nationaliteit, opleidingsniveau en de type gemeente waarin men woont. Op grond van deze criteria werden de data gewogen, zodat we een representatief beeld kunnen schetsen van hoe de burgers staan ten opzichte van de Vlaamse administratie.

Bij de bevraging van de **bedrijven/organisaties** werden we al vlug geconfronteerd met de beperkingen van het steekproefkader. Ondanks de koppeling van de Kruispuntenbank aan de gegevens van de RSZ(PPO) en de beschikbare contactgegevens van het Agentschap Ondernemen, stelden we vast dat er aanzienlijke fouten zaten in het steekproefkader. Zo werd bij 14,5% van de uitgezette bevestigingen de uitnodiging teruggestuurd wegens foute of onbestaande adressen. Bij de groep adressen waarbij we geen foutmelding kregen (N = 5129), hebben we niettemin een respons van 21,2% kunnen realiseren. Meer specifiek kunnen we de bevindingen bij bedrijven/organisaties baseren op antwoorden van 1085 bedrijven/organisaties. Ongeveer twee derden van de respondenten hebben geantwoord via een persoonlijke bevraging via het web, de overige organisaties/bedrijven opteerden voor een papieren versie van de vragenlijst. Het wegen van de data is hier geen optie, gegeven de fouten in het steekproefkader. Niettemin kunnen we stellen dat we een breed staal hebben van bedrijven/organisaties in Vlaanderen, rekening houdend met de verscheidenheid binnen deze doelgroep.

In het kader van de vergelijkende analyse van de drie doelgroepen werden de gegevens voor de drie doelgroepen samengebracht in een geïntegreerde databank. Deze databank omvat 2.754 eenheden: 385 eenheden met betrekking tot de lokale besturen, 1.284 burgers en 1.085 bedrijven/organisaties. Binnen deze groep werden de data voor de burgers gewogen, alle eenheden voor de lokale besturen en bedrijven/organisaties kregen een gelijk gewicht.

In wat volgt staan we stil bij de vergelijkbare variabelen in het geheel van de vragenlijst. De variabelen die enkel bij één doelgroep voorkomen, werden niet behouden voor deze analyse. Daarvoor verwijzen we naar de basisrapporten voor de afzonderlijke doelgroepen.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Verlet, D., Carton, A. & Lemaître, J. (2011). De nulmeting van de tevredenheidsbarometer voor de lokale besturen 2011. Brussel: Studiedienst van de Vlaamse Regering, rapport.

Verlet, D., Carton, A. & Lemaître, J. (2012). Hoe ervaart men de dienstverlening van de Vlaamse overheid? De tevredenheidsbarometer bij de burgers. Een eerste overzicht van de resultaten van de nulmeting in 2011. Brussel: Studiedienst van de Vlaamse Regering, rapport.

Verlet, D., Carton, A. & Lemaître, J. (2012). De bedrijven en organisaties over hun ervaring met de dienstverlening van de Vlaamse overheid in de tevredenheidsbarometer. Een eerste overzicht van de resultaten van de nulmeting in 2012. Brussel: Studiedienst van de Vlaamse Regering, rapport.

## **2. De reputatie van de Vlaamse administratie: de perceptie van de kwaliteiten van de Vlaamse administratie**

### ***a. De kwaliteiten van de Vlaamse administratie in cijfers***

Bij alle doelgroepen werd op een consistente wijze gepeild naar de kwaliteiten die men de Vlaamse administratie toedicht. Zo vroegen we telkens in welke mate de Vlaamse administratie scoort op de volgende kenmerken: klantgerichtheid, betrouwbaarheid, samenwerken, voortdurend verbeteren, transparantie, efficiëntie, vernieuwend en toegankelijkheid. Deze kenmerken werden geselecteerd omdat ze centraal staan in het Meerjarenprogramma Slagkrachtige Overheid.

De respondenten konden zich uitspreken over elk van deze kenmerken door middel van een schaalscore gaande van 1 tot 5. Hoe hoger de score, hoe positiever de houding is. Bij de vraagstelling werd duidelijk aangegeven dat het gaat over de opvattingen ten aanzien van de Vlaamse administratie en dus niet over de politici. De vraag naar de reputatie of de perceptie van de Vlaamse administratie werd gesteld, ongeacht of men vooraf contact had met specifieke diensten van de Vlaamse administratie.

De mening van de respondenten drukken we uit door middel van een gemiddelde score op de vijf-puntenschaal. Deze vinden we terug in tabel 1. Hierbij zien we dat binnen de drie doelgroepen de Vlaamse administratie het zwakste scoort wat betreft “transparantie”. Ook op het aspect “efficiëntie” scoort de Vlaamse administratie telkens relatief laag, al liggen deze scores wel telkens boven de neutrale waarde 3. Daarentegen zien we dat de Vlaamse administratie telkens vrij goed scoort op de aspecten “toegankelijkheid” en vooral “betrouwbaarheid”.

Verder leren we dat de scores voor de drie doelgroepen afzonderlijk resulteren in een gelijkaardige rangorde van de kwaliteitskenmerken. Maar ook de gemiddelde scores voor de specifieke kwaliteitskenmerken liggen vrij dicht bij elkaar. Meer nog, op grond van variantieanalyse stellen we vast dat de verschillen in de scores tussen de drie doelgroepen voor elke van de kwaliteitskenmerken verwaarloosbaar klein zijn. De vergelijking van de gemiddelden zijn met andere woorden statistisch niet significant.

Wat de bijhorende standaardafwijkingen betreft, zijn er wel noemenswaardige verschillen. Deze waarden zijn hoog bij de burgers en lager bij de lokale besturen. Hieruit kunnen we concluderen dat de mate van eensgezindheid het hoogste is bij de lokale besturen, terwijl de meningen bij de afzonderlijke bedrijven/organisaties en burgers meer uit elkaar liggen. Desondanks leveren de resultaten vergelijkbare gemiddelde scores op.

Een ander element zijn de ontbrekende waarden. Hierbij zien we dat deze beduidend lager zijn bij de lokale besturen. Bij de bedrijven/organisaties kan tot een kwart van de respondenten niet oordelen, terwijl bij de burgers deze ontbrekende waarden oplopen tot meer dan een derde. Deze verschillen kunnen geduid worden door de frequentie van de contacten met de Vlaamse administratie. We kunnen aannemen dat lokale besturen het meest frequent in contact komen met de dienstverlening van de Vlaamse administratie. Daarnaast is het aannemelijk dat bedrijven/organisaties



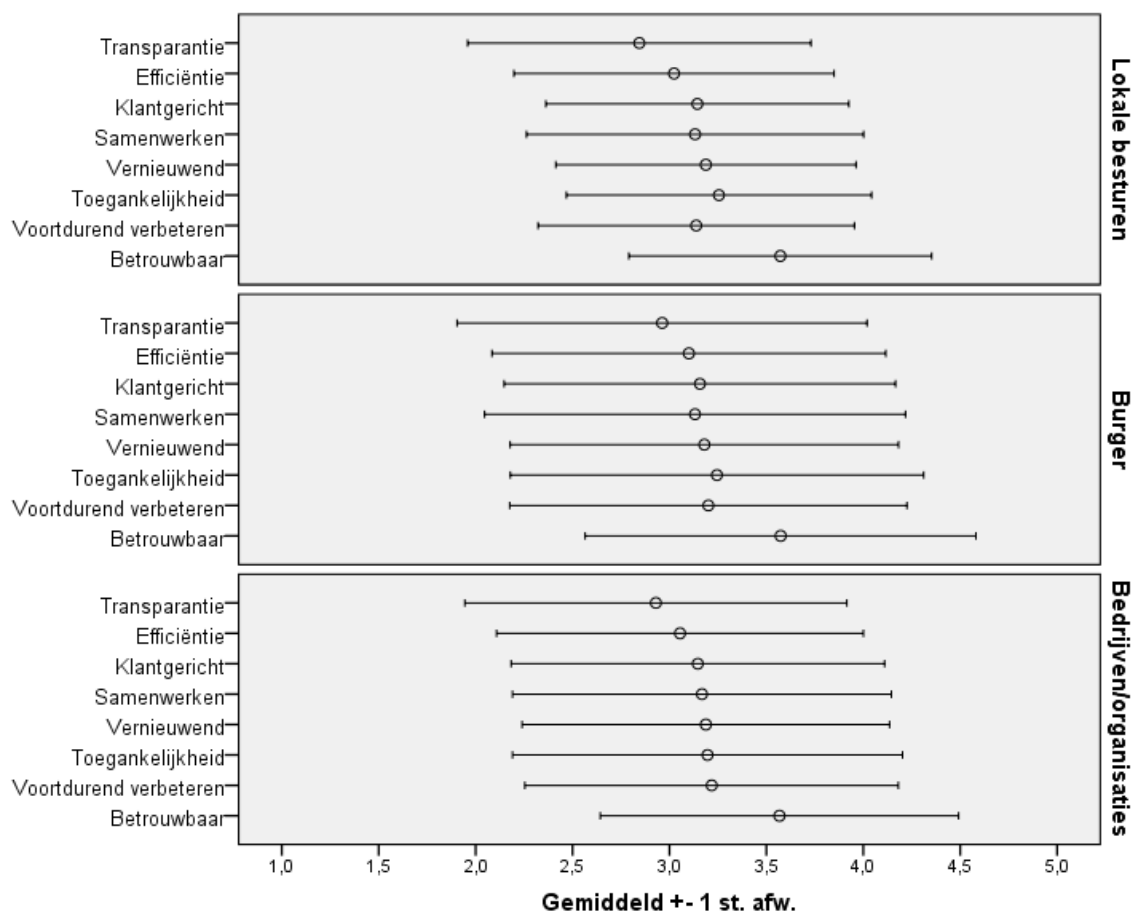
frequenter een beroep doen op de Vlaamse administratie dan de burgers. Een nuance die we hier moeten maken is de mate waarin men zich bewust is van het contact met de Vlaamse administratie. Het is bijvoorbeeld niet per definitie zo dat iemand die dagelijks gebruik maakt van de dienstverlening van De Lijn dit als dienstverlening van de Vlaamse administratie gaat beschouwen.

**Tabel 1: De reputatie van de Vlaamse administratie in 8 kwaliteitskenmerken, vanuit het standpunt van de drie doelgroepen (scores gaande van 1 tot 5)**

	Lokale besturen			Burger			Bedrijven/ organisaties		
	Gem.	St. afw.	MV	Gem.	St. afw.	MV	Gem.	St. afw.	MV
Transparantie	2,89	0,91	1,6%	2,9	1,10	37,2%	2,91	1,00	24,1%
Efficiëntie	3,06	0,83	2,3%	3,12	1,03	35,3%	3,07	0,96	25,4%
Klantgericht	3,17	0,78	1,8%	3,19	1,04	31,5%	3,18	1,00	22,1%
Samenwerken	3,15	0,86	3,9%	3,15	1,12	34,0%	3,18	1,02	23,4%
Vernieuwend	3,21	0,79	2,6%	3,17	1,02	35,6%	3,21	0,96	25,9%
Voortdurend verbeteren	3,15	0,82	3,1%	3,17	1,05	36,4%	3,23	0,97	25,7%
Toegankelijkheid	3,27	0,79	3,4%	3,26	1,10	30,4%	3,23	1,03	21,0%
Betrouwbaar	3,58	0,78	6,5%	3,65	1,03	31,3%	3,63	0,94	23,4%

De gemiddelde beoordeling van de verschillende aspecten en de bijhorende standaardafwijkingen kunnen we ook grafisch weergeven. Hieruit komt duidelijk naar voor dat de patronen gelijkaardig zijn voor de verschillende doelgroepen. Daarnaast zien we dat de meningen bij bedrijven/organisaties en bij burgers meer uit elkaar liggen dan bij de lokale besturen.

**Figuur 1: De reputatie van de Vlaamse administratie in acht kwaliteitskenmerken (gemiddelde o en standaardafwijking als breedte van de staven) vanuit het standpunt van de drie doelgroepen**



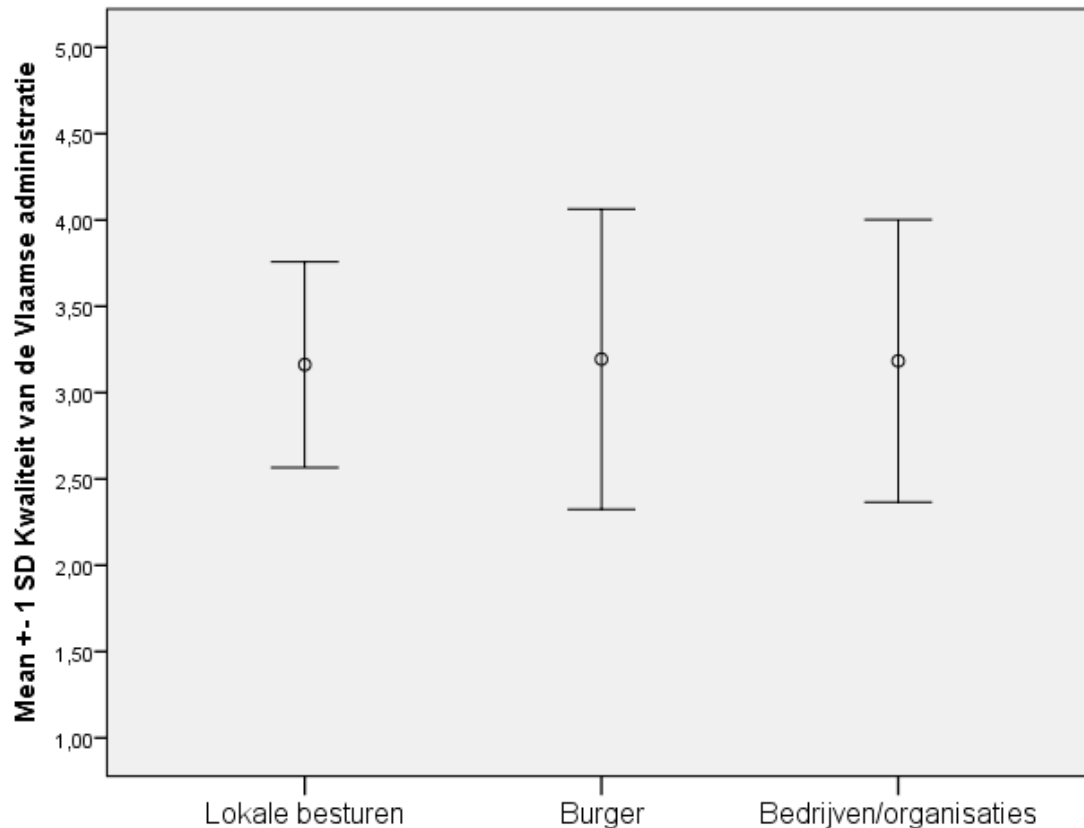
In de onderscheiden rapporten hebben we eveneens nagegaan in welke mate er een onderliggende latente houding te detecteren valt in de beoordeling van de Vlaamse administratie door middel van deze acht kwaliteitskenmerken. Hierbij kwamen we steevast tot de vaststelling dat de doelgroepen bij hun beoordeling van de kwaliteiten van de Vlaamse administratie een gemeenschappelijke grondhouding aannemen. Hoe beter/slechter men de Vlaamse administratie beoordeelt op één kenmerk, hoe beter/slechter de beoordeling van andere kenmerken (en omgekeerd) is. Deze clustering<sup>6</sup> laat toe een betrouwbare schaal te vormen door de onderscheiden kwaliteitskenmerken onder te brengen in één geaggregeerde schaal per doelgroep.

Dit doen we door een gemiddelde score te berekenen op de 8 kwaliteitsdimensies. Indien we een gemiddelde nemen van alle scores op de onderscheiden kwaliteitsdimensies, vinden we voor de lokale besturen, de burgers en de bedrijven/organisaties gemiddelde scores van resp. 3,16; 3,19 en 3,18. Ook dit zijn scores op een vijfpuntenschaal gaande van 1 tot 5. Bij dat gemiddelde hoort telkens een standaardafwijking. Deze leert ons, conform met de vaststellingen voor de

<sup>6</sup> Voor de statistici onder ons: de terminologie “clustering” is een woordspeling. De latente dimensies werden wel degelijk door middel van principale componentenanalyse en een analyse van de betrouwbaarheid gestaafd. Hiertoe werd geen clusteranalyse in de technische betekenis van het woord gebruikt.

samenstellende delen, dat de variantie het hoogst is bij de burgers en het laagste bij de lokale besturen. Dit kunnen we ook grafisch weergeven, zoals in figuur 2.

**Figuur 2: De verdeling van de gemiddelde kwaliteitsscore voor de Vlaamse administratie, vanuit het standpunt van de drie doelgroepen (scores van 1 tot 5)**



Hoewel de variantie bij de gemiddelde scores hoger is bij de bedrijven/organisaties en de burgers, zijn er geen noemenswaardige verschillen in de gemiddelde scores tussen de drie doelgroepen.

Tot slot zijn er wel grote verschillen in de proporties binnen de doelgroep waarvoor we geen gemiddelde schaalscore kunnen berekenen. Bij de lokale besturen is dat bij 11,4% het geval. Bij de bedrijven/organisaties gaat het om 35,7%, terwijl dit oploopt tot 52,4% bij de burgers.

### ***b. Vergelijking met de andere administraties***

Aangezien dit een nulmeting is, kunnen we niet aangeven hoe de scores op de onderscheiden kwaliteitsdimensie evolueren. Niettemin, is het op grond van onze bevraging wel mogelijk te stellen dat de drie doelgroepen een gelijkaardige appreciatie hebben ten aanzien van de Vlaamse administratie, gegeven dat er geen noemenswaardige verschillen zijn in de gemiddelde scores voor de acht kwaliteitskenmerken. Daarenboven is het mogelijk om een uitspraak te doen over de perceptie van de administraties van de andere bestuursniveaus.

De bevraging bevatte namelijk hetzelfde lijstje aan karakteristieken voor de overige bestuursniveaus.<sup>7</sup> Op die manier hebben we vergelijkbare gegevens voor de beoordeling van de OCMW-administratie, de gemeentelijke, provinciale en nationale (federale) administratie.

Wat dit oplevert aan gemiddelde scores geven we weer in tabel 2. We kunnen deze scores op verschillende wijzen bestuderen. Vooreerst gaan we na hoe de kenmerken van de administraties scoren per bestuursniveau. We stellen vast dat het federale bestuursniveau voor alle kwaliteitskenmerken verhoudingsgewijs het minst goed scoort.

Voor de meeste kwaliteitskenmerken heeft de Vlaamse administratie de op één na laagste score. Doorgaans doet de provinciale administratie het iets beter, terwijl de OCMW-administratie en de gemeentelijke administratie de hoogste scores krijgen van de respondenten. Bij de bedrijven/organisaties stellen we vast dat de Vlaamse administratie gunstiger wordt beoordeeld dan de provinciale administratie.

Globaal genomen kunnen we stellen dat de appreciatie gunstiger is naarmate het betrokken bestuursniveau spreekwoordelijk “dichter” bij de burger of het bedrijf staat. Dit komt overeen met eerder onderzoek ter zake (cf. Verlet e.a., 2009).

Een pertinent probleem in deze enquête is dat van de “ontbrekende waarden” in de respons. Het is op zich een indicatie van de kennis of ervaring met de verschillende administraties. In de lijn hier van, stellen we vast dat het aantal ontbrekende waarden relatief laag ligt bij de lokale besturen.

Een andere manier om naar de data te kijken, is de specifieke kwaliteitskenmerken per bestuursniveau vergelijken met andere kenmerken. We stellen vast dat het kenmerk “betrouwbaarheid” telkens een hoge score krijgt. Deze score is doorgaans de hoogste op de 8 kwaliteitskenmerken. Enkel bij de beoordeling van de OCMW-administratie zien we dat de lokale besturen de “klantgerichtheid” nog een hogere score geven (3,94 tegenover 3,84), terwijl de bedrijven/organisaties naast “betrouwbaarheid” (3,53), ook het “toegankelijk karakter” van de OCMW-administratie accentueren (3,54). Hierbij moeten we opmerken dat er bij de beoordeling van het OCMW een hoge item non-respons is.

De kenmerken “vernieuwend” en “transparantie” worden door de verschillende doelgroepen vaak als het minst gunstig beoordeeld. Dit duo krijgt vaak het gezelschap van het kenmerk “efficiëntie” waarvoor de onderscheiden overheden relatief laag scoren. In vergelijking met de Vlaamse administratie, zien we dat het kenmerk “vernieuwend” voor de overige bestuursniveaus wel lager scoort. Bij de appreciatie van de Vlaamse administratie valt deze kwaliteitsdimensie niet in negatieve zin op. Voor alle specifieke scores van de andere bestuursniveaus verwijzen we naar tabel 2. Voor de volledigheid werden ook de gegevens omtrent de Vlaamse administratie hernomen in de overzichtstabel.

Een andere vraag die op de lippen brandt is de mate waarin er nu verschillen zijn waar te nemen tussen de drie klantengroepen. Is de appreciatie door de lokale

---

<sup>7</sup> Natuurlijk hebben de gemeentelijke administratie en de OCMW-administratie geen betrekking op een afzonderlijk bestuursniveau.

besturen nu fundamenteel anders dan deze van de burgers of de bedrijven/organisaties? Wat de appreciatie van de Vlaamse administratie betreft, is het antwoord op deze vraag negatief. Niettemin komt uit de variantieanalyses naar voor dat de onderscheiden doelgroepen wel noemenswaardig van elkaar verschillen in hun appreciatie van de kwaliteiten van de overige administraties.

Stuk voor stuk zien we dat de beoordeling van alle acht de kwaliteiten van de administraties van zowel de gemeenten, OCMW's, provincies als nationale/federale overheden significant verschillend is bij de drie doelgroepen. Een constante hierbij is dat de bedrijven/organisaties negatiever zijn dan de burgers en lokale overheden.<sup>8</sup>

De meest positieve appreciatie is afhankelijk van de administratie die men beoordeelt. Zo zien we dat de burgers het meest positief zijn over de kwaliteiten van de gemeentelijke administratie. De burgers zijn eveneens meestal het meest positief over de nationale administratie.<sup>9</sup> Anderzijds zijn de lokale besturen als doelgroep doorgaans wat positiever dan de burgers in de beoordeling van de kwaliteiten van de provinciale administratie. Wat de acht kwaliteiten van de OCMW-administratie betreft, is voor de helft van de kwaliteiten de groep burgers het meest positief, terwijl bij de andere 4 kwaliteiten de lokale besturen het meest positief zijn.

De verschillen tussen de beoordeling van de burgers en de lokale besturen zijn doorgaans eerder beperkt. Het is vooral de meer negatieve houding van de bedrijven/organisaties die er voor zorgt dat de kwaliteiten van de administraties van gemeenten, OCMW's, provincies en de federale overheid significant verschillend worden ervaren. Bij de appreciatie van de Vlaamse administratie zien we geen noemenswaardige verschillen indien we kijken naar de beoordeling van de doelgroepen middels de acht kwaliteitskenmerken.

---

<sup>8</sup> Enige uitzondering bij die 32 analyses is deze omtrent de appreciatie van de toegankelijkheid van de nationale/federale administratie. Hierbij zijn de lokale besturen (2,82) net iets negatiever dan de bedrijven (2,85) en de burgers (3,00).

<sup>9</sup> Wat de appreciatie van de betrouwbaarheid van de nationale/federale administratie betreft, is de score van de burgers net iets lager dan deze van de lokale besturen (3,30 tegenover 3,31).

**Tabel 2: De reputatie van de OCMW-, gemeentelijke, provinciale en nationale (federale) administratie in telkens 8 kwaliteitskenmerken, vanuit het standpunt van de drie doelgroepen**

		Lokale besturen			Burgers			Bedrijven/organisaties		
		Gem.	St.	MV	Gem.	St.	MV	Gem.	St.	MV
Gemeentelijke administratie	Klantgericht	3,59	0,77	10,9%	3,71	1,06	14,7%	3,41	1,06	21,9%
	Betrouwbaar	3,71	0,64	9,1%	3,85	0,96	19,3%	3,61	0,95	24,3%
	Samenwerken	3,41	0,87	9,9%	3,55	1,09	21,3%	3,36	1,03	24,1%
	Voortdurend verbeteren	3,35	0,76	9,6%	3,42	1,03	25,5%	3,22	0,99	27,4%
	Transparantie	3,33	0,77	7,8%	3,39	1,04	26,8%	3,22	0,99	26,3%
	Efficiëntie	3,31	0,75	7,3%	3,44	1,01	23,8%	3,21	1,02	26,3%
	Vernieuwend	3,26	0,80	8,3%	3,31	1,03	27,4%	3,17	1,01	27,1%
	Toegankelijkheid	3,63	0,75	17,7%	3,74	1,02	18,7%	3,54	0,99	22,1%
OCMW-administratie	Klantgericht	3,94	0,56	20,0%	3,77	1,15	60,2%	3,49	1,06	74,0%
	Betrouwbaar	3,84	0,60	13,2%	3,79	1,09	61,6%	3,53	1,02	73,8%
	Samenwerken	3,60	0,76	14,8%	3,68	1,10	62,9%	3,42	1,08	74,0%
	Voortdurend verbeteren	3,55	0,69	10,9%	3,54	1,10	65,0%	3,28	1,03	75,9%
	Transparantie	3,40	0,78	9,9%	3,45	1,12	65,6%	3,22	1,04	75,6%
	Efficiëntie	3,52	0,72	11,4%	3,58	1,11	64,0%	3,25	1,08	74,7%
	Vernieuwend	3,42	0,75	10,9%	3,42	1,13	65,3%	3,22	1,05	75,9%
	Toegankelijkheid	3,80	0,65	19,2%	3,78	1,11	61,4%	3,54	1,06	74,6%
Provinciale administratie	Klantgericht	3,36	0,82	8,8%	3,27	1,00	55,2%	3,11	1,03	57,4%
	Betrouwbaar	3,65	0,68	9,9%	3,53	0,89	56,4%	3,37	0,93	59,0%
	Samenwerken	3,48	0,77	10,1%	3,32	0,96	57,7%	3,15	1,01	58,4%
	Voortdurend verbeteren	3,32	0,81	8,3%	3,25	0,98	58,6%	3,09	0,95	60,1%
	Transparantie	3,12	0,87	9,1%	3,12	1,02	57,3%	2,95	0,97	60,3%
	Efficiëntie	3,25	0,86	9,1%	3,26	1,00	58,0%	3,03	0,99	60,5%
	Vernieuwend	3,34	0,84	9,1%	3,18	0,97	58,1%	3,03	0,99	60,5%
	Toegankelijkheid	3,39	0,84	10,4%	3,26	1,06	54,7%	3,11	1,04	58,2%
Vlaamse administratie	Klantgericht	3,17	0,78	1,8%	3,19	1,04	31,5%	3,18	1,00	22,1%
	Betrouwbaar	3,58	0,77	6,5%	3,65	1,03	31,3%	3,63	0,94	23,4%
	Samenwerken	3,15	0,86	3,9%	3,15	1,12	34,0%	3,18	1,02	23,4%
	Voortdurend verbeteren	3,15	0,82	3,1%	3,17	1,05	36,4%	3,23	0,97	25,7%
	Transparantie	2,89	0,91	1,6%	2,90	1,10	37,2%	2,91	1,00	24,1%
	Efficiëntie	3,06	0,83	2,3%	3,12	1,03	35,3%	3,07	0,96	25,4%
	Vernieuwend	3,21	0,78	2,6%	3,17	1,02	35,6%	3,21	0,96	25,9%
	Toegankelijkheid	3,27	0,79	3,4%	3,26	1,10	30,4%	3,23	1,03	21,0%
Federale/nationale administratie	Klantgericht	2,86	0,83	10,1%	3,01	1,11	45,8%	2,85	1,05	41,8%
	Betrouwbaar	3,31	0,74	10,4%	3,30	1,08	46,1%	3,07	1,05	43,1%
	Samenwerken	2,88	0,81	10,4%	3,01	1,09	47,1%	2,87	1,04	44,3%
	Voortdurend verbeteren	2,95	0,80	10,6%	3,01	1,07	47,6%	2,87	1,02	45,2%
	Transparantie	2,72	0,82	9,9%	2,87	1,08	47,2%	2,72	1,02	43,9%
	Efficiëntie	2,94	0,83	10,9%	3,02	1,10	46,9%	2,77	1,06	44,5%
	Vernieuwend	2,94	0,83	10,4%	2,99	1,06	48,3%	2,81	1,03	45,3%
	Toegankelijkheid	2,82	0,86	10,6%	3,00	1,12	45,7%	2,85	1,06	43,0%

Voor elk bestuursniveau werd per doelgroep nagegaan in welke mate we kunnen spreken van een latente dimensie achter de appreciatie van de acht afzonderlijke karakteristieken. Net zoals bij de beoordeling van de Vlaamse administratie vonden we telkens één valide en betrouwbare dimensie terug. De gemiddelde scores met hun bijhorende standaardafwijking en ontbrekende waarden vinden we terug in tabel 3.

Globaal genomen zien we een hogere score naarmate we op een lager bestuursniveau terecht komen. Enige uitzondering hier is de appreciatie door de bedrijven/organisaties. Deze beoordelen de Vlaamse administratie positiever dan de provinciale administratie (3,18 tegenover 3,09). Daarnaast zien we dat de OCMW-administratie het meest positief wordt beoordeeld.

Verder kunnen we uit de standaardafwijkingen afleiden dat de lokale besturen meer eensgezind waren in hun beoordeling van de onderscheiden administraties (de standaardafwijkingen bij de gemiddelde scores zijn namelijk lager dan bij de bedrijven/organisaties en burgers).

Uit de analyse van de ontbrekende waarden, zien we dat alle doelgroepen het meest moeite hebben om de OCMW-dienstverlening te beoordelen. Het aandeel ontbrekende waarden bij de appreciatie door de lokale besturen is opmerkelijk lager dan deze bij de beoordeling door de burgers en bedrijven/organisaties.<sup>10</sup> Het is aannemelijk dat we dit kunnen duiden door te wijzen op de vertrouwdheid met de OCMW-administratie. Zo is het aannemelijk dat vele bedrijven/organisaties en burgers nog nooit een beroep deden op de diensten van het OCMW.

Diverse mogelijke verklaringen kunnen worden naar voor geschoven bij het duiden van de meer positieve beoordeling van de administraties die zich situeren op een lager bestuursniveau. Een eerste verklaring is dat een hogere score samenhangt met de nabijheid van het bestuur. Een andere mogelijke verklaring is dat de appreciatie gelinkt is aan het soort van taken een bepaald bestuursniveau vervult naar de bevraagde doelgroep toe. Zo oefenen de Vlaamse administratie en de federale administratie bijvoorbeeld toezicht uit. Dit is een taak waar een negatieve connotatie aan kan vasthangen. Het OCMW of de gemeente levert van zijn kant meer directe dienstverlening aan de burger. Aan deze taken zal de bevraagde misschien eerder een positieve connotatie koppelen. De veronderstelling hier is dat de respondenten zich bij het toekennen van een score over de tevredenheid laten leiden door het soort van taken waarvoor hij terecht kan bij een bepaald bestuursniveau.

---

<sup>10</sup> De proporties ontbrekende waarden zijn het hoogst bij de bevraging onder de burgers.

**Tabel 3: De gemiddelde kwaliteitsscores voor de dienstverlening van onderscheiden administraties, vanuit het standpunt van de drie doelgroepen**

	Lokale besturen			Burgers			Bedrijven/organisaties		
	Gem.	St. afw.	MV	Gem.	St. afw.	MV	Gem.	St. afw.	MV
Kwaliteit van de nationale (federale) administratie	2,92	0,67	12,5%	3,01	0,99	54,2%	2,83	0,95	49,7%
Kwaliteit van de Vlaamse administratie	3,16	0,60	11,4%	3,19	0,87	52,4%	3,18	0,82	35,7%
Kwaliteit van de provinciale administratie	3,36	0,66	14,3%	3,28	0,88	63,7%	3,09	0,88	64,4%
Kwaliteit van de gemeentelijke administratie	3,41	0,64	23,4%	3,50	0,87	39,2%	3,33	0,87	33,1%
Kwaliteit van de OCMW-administratie	3,62	0,55	27,3%	3,64	1,01	70,0%	3,38	0,96	78,7%

De hamvraag is evenwel of en in welke mate er noemenswaardige verschillen zijn tussen de drie doelgroepen. Zoals aangegeven zijn de verschillen niet statistisch significant wat de appreciatie van de Vlaamse administratie betreft. Maar wat de appreciatie van de overige administraties betreft zijn de verschillen wel telkens statistisch significant. Conform met de onderliggende specifieke kwaliteitskenmerken, zijn het telkens de bedrijven die het minst positief zijn over de kwaliteiten van de onderscheiden administraties (met uitzondering van de Vlaamse administratie). Voor de meeste bestuursniveaus zijn het de burgers die het meest positief zijn in hun beoordeling. Enige uitzondering is deze omtrent de kwaliteiten van de provinciale administratie. Hier zijn het de lokale besturen als doelgroep die het meest positief zijn in hun oordeel.

### 3. Tevredenheid en vertrouwen

#### *a. IJkpunten voor de Vlaamse administratie*

Naast de appreciatie van een aantal specifieke kenmerken van de onderscheiden administraties, vroegen we de respondenten naar een globale appreciatie in termen van algemene tevredenheid en vertrouwen.

Om de algemene tevredenheid te meten kregen alle respondenten in de drie doelgroepen telkens dezelfde vraag voorgeschoteld. Deze luidt als volgt: *“Vervolgens peilen we naar uw algemene tevredenheid over de dienstverlening van de Vlaamse administratie. U kunt antwoorden met een score die gaat van 0 (heel ontevreden) tot en met 10 (heel tevreden). Hoe tevreden bent u globaal genomen over de dienstverlening van de Vlaamse administratie?”*



Op deze vraag kon men antwoorden met een schaalscore gaande van 0 tot 10. De antwoordmogelijkheid “geen mening” werd wel aangeboden, maar niet expliciet vermeld in de vraagstelling.

**Tabel 4: Frequentieverdeling en schaalscores van de algemene tevredenheid over de dienstverlening van de Vlaamse administratie**

	Lokale besturen			Burger			Bedrijven		
	n	%	Val.%	n	%	Val.%	n	%	Val.%
<b>0</b>	1	0,3%	0,3%	20	1,6%	2,1%	13	1,2%	1,5%
<b>1</b>	2	0,5%	0,5%	11	0,9%	1,1%	10	0,9%	1,1%
<b>2</b>	9	2,3%	2,3%	32	2,5%	3,3%	43	4,0%	4,9%
<b>3</b>	19	4,9%	4,9%	49	3,9%	5,1%	44	4,1%	5,0%
<b>4</b>	19	4,9%	4,9%	66	5,1%	6,8%	64	5,9%	7,2%
<b>5</b>	39	10,1%	10,2%	157	12,2%	16,2%	172	15,9%	19,4%
<b>6</b>	104	27,0%	27,1%	168	13,1%	17,4%	163	15,0%	18,4%
<b>7</b>	128	33,2%	33,3%	227	17,7%	23,5%	219	20,2%	24,7%
<b>8</b>	50	13,0%	13,0%	157	12,2%	16,2%	119	11,0%	13,4%
<b>9</b>	10	2,6%	2,6%	34	2,6%	3,5%	23	2,1%	2,6%
<b>10</b>	3	0,8%	0,8%	46	3,6%	4,8%	15	1,4%	1,7%
<b>Geen mening</b>	1	0,3%		317	24,7%		200	18,4%	
<b>Totaal</b>	385	100,0%	100,0%	1.284	100,0%	100,0%	1.085	100,0%	100,0%
<b>Schaal-score</b>	Gemiddeld: 6,22 St. afw.: 1,59			Gemiddeld: 6,09 St. afw.: 2,10			Gemiddeld: 5,84 St. afw.: 1,95		

Uit de tabel 4 leren we alvast dat niet iedereen kon oordelen door middel van een schaalscore. Zo kon 18,4% van de bedrijven/organisaties niet oordelen, terwijl dit bij de burgers bijna één op vier geen mening had. De lokale besturen ondervinden geen probleem om te oordelen in termen van tevredenheid over de Vlaamse administratie. Bij diegenen die wel oordelen, vinden we relatief hoge scores. Zo geeft bij de lokale besturen, de burgers en bedrijven/organisaties resp. 49,7%, 48,0% en 42,5% een score van 7 of meer, terwijl slechts resp. 13,0%, 18,4% en 19,4% een schaalscore geeft die lager is dan 5. De meest voorkomende waarde is de score 7 (goed voor resp. 33,3%; 23,5% en 27,4%). Deze tevredenheidsscores laten zich gewillig samenvatten door middel van een gemiddelde. Hieruit leren we dat de hoogste gemiddelde score te vinden is bij de lokale besturen (6,22). De burgers zijn iets minder tevreden (6,09), terwijl de bedrijven/organisaties het minst tevreden zijn over de dienstverlening van de Vlaamse overheid (5,84). Deze verschillen zijn statistisch sterk significant. Tegelijkertijd zien we in de variantieanalyse dat de meningen binnen de groep lokale besturen minder uit elkaar liggen dan in de andere twee doelgroepen.

Een mogelijke verklaring van de lagere tevredenheid bij de bedrijven/organisaties is dat dit te maken heeft met het type vragen dat men heeft ten aanzien van de Vlaamse administratie. Zo stappen bedrijven/organisaties vaker met meer complexe vragen naar hun overheid dan bijvoorbeeld de burgers. Bij meer complexe vragen is

het aannemelijk dat het afhandelen ervan niet altijd even evident is, terwijl er ook al makkelijker zaken fout lopen.

De positievere houding van de lokale besturen ten aanzien van de provinciale administratie heeft mogelijkerwijze te maken met zowel de vertrouwdheid met de provinciale diensten, alsook met het takenpakket van de provincies ten aanzien van de gemeenten. Zo ondersteunen en begeleiden provincies gemeenten op verschillende domeinen. Dit kan op zich bijdragen tot een meer positieve perceptie van de dienstverlening.

Daarnaast vroegen we naar het vertrouwen dat men heeft in de Vlaamse administratie. Ook hier lieten we de respondenten antwoorden op een elfpuntenschaal gaande van 0 tot 10 en werd de optie "geen mening" enkel als antwoordmogelijkheid weergegeven en niet expliciet vermeld in de vraagstelling.

**Tabel 5: Frequentieverdeling van het algemeen vertrouwen in de Vlaamse administratie**

	Lokale besturen			Burger			Bedrijven/organisaties		
	n	%	Val.%	n	%	Val.%	n	%	Val.%
<b>0</b>	1	0,3%	0,3%	23	1,8%	2,2%	21	1,9%	2,3%
<b>1</b>	2	0,5%	0,5%	27	2,1%	2,6%	17	1,6%	1,9%
<b>2</b>	6	1,6%	1,6%	35	2,7%	3,4%	35	3,2%	3,8%
<b>3</b>	19	4,9%	5,0%	48	3,8%	4,7%	42	3,9%	4,6%
<b>4</b>	23	6,0%	6,0%	55	4,3%	5,4%	60	5,5%	6,6%
<b>5</b>	35	9,1%	9,2%	171	13,3%	16,7%	156	14,4%	17,1%
<b>6</b>	85	22,1%	22,3%	163	12,7%	16,0%	150	13,8%	16,4%
<b>7</b>	115	29,9%	30,1%	228	17,7%	22,3%	216	19,9%	23,6%
<b>8</b>	75	19,5%	19,6%	175	13,6%	17,1%	164	15,1%	17,9%
<b>9</b>	17	4,4%	4,5%	52	4,1%	5,1%	36	3,3%	3,9%
<b>10</b>	4	1,0%	1,0%	46	3,6%	4,5%	17	1,6%	1,9%
<b>Geen mening</b>	3	0,8%		261	20,3%		171	15,8%	
<b>Totaal</b>	385	100,0%	100,0%	1.284	100,0%	100,0%	1085	100,0%	100,0%
<b>Schaal-score</b>	Gemiddeld: 6,40 St. afw.: 1,66			Gemiddeld: 6,08 St. afw.: 2,22			Gemiddeld: 5,96 St. afw.: 2,09		

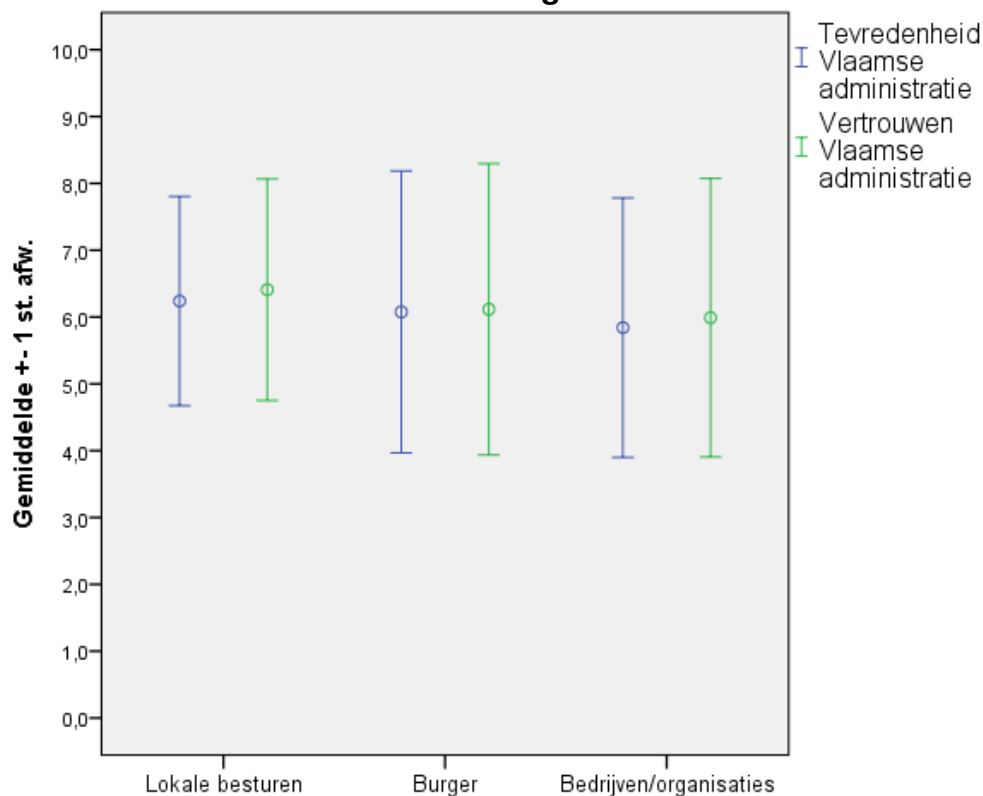
Opnieuw vinden we het hoogste aantal ontbrekende waarden bij de burgers (20,3%) en de bedrijven/organisaties (15,8%), terwijl slechts een fractie van de lokale besturen het antwoord schuldig moet blijven (0,8%). Eveneens stellen we opnieuw relatief hoge scores vast. Bij de lokale besturen, de burgers en de bedrijven/organisaties geeft slechts 13,4%, 18,4% en 19,1% een score lager dan 5; terwijl resp. 55,2%; 49,0% en 47,4% een schaalscore geeft van 7 of meer. De waarde die het meest voorkomt is andermaal de score 7 (resp. 30,1%; 22,3% en 23,6%). Deze gegevens worden weergegeven in tabel 5.

De gemiddelde schaalscore voor het vertrouwen dat men heeft in de Vlaamse administratie, strandt op 6,40 bij de lokale besturen, 6,08 bij de burgers en 5,96 bij de bedrijven/organisaties. We zien dus dat de score voor het vertrouwen hoger liggen

dan deze voor de tevredenheid bij zowel de lokale besturen als bij de bedrijven/organisaties. Bij de burgers liggen de scores voor tevredenheid en vertrouwen dicht bijeen (cf. figuur 3).

Een mogelijke verklaring voor de hoge score van de lokale besturen is dat de lokale besturen net als de bevraagde overheidsniveau ook een overheidsniveau is, met een gelijkaardige taken, werkwijze en problemen. De lokale besturen kunnen vermoedelijk aan de hand van de eigen ervaringen als bestuursniveau beter inschatten waarom een dienstverlening niet loopt zoals het hoort en zijn hierdoor meer geneigd om minder optimale dienstverlening wat meer door de vingers te zien dan bijvoorbeeld de burgers of de bedrijven. Deze verklaring wordt nog kracht bijgezet doordat het percentage ontbrekende waarden bij lokale besturen veel lager ligt dan bij de burgers en bedrijven.

**Figuur 3: Algemene tevredenheid en vertrouwen van drie doelgroepen over/in de dienstverlening van de Vlaamse administratie**



We stellen overigens een heel sterke correlatie vast tussen de tevredenheid over de dienstverlening van de Vlaamse administratie en het vertrouwen dat men heeft in deze instelling. Dit komt tot uiting in de correlatiecoëfficiënt voor de link tussen de tevredenheid en het vertrouwen in de Vlaamse administratie. Bij de lokale besturen, de burgers en de bedrijven/organisaties bedraagt deze correlatie resp. 0,847; 0,853 en 0,873. Hoewel vertrouwen en tevredenheid sterk verstrengeld zijn, zijn er ook argumenten om beiden uit elkaar te houden. Zo heeft tevredenheid conceptueel eerder betrekking op de zogenaamde “software” van een overheid, terwijl het vertrouwen eerder betrekking zou hebben op de zogenaamde “hardware”. We kunnen dit onderscheid omschrijven als de afweging van het structurele (instellingen,

procedures, ... de hardware) versus de personen en houdingen (de zogenaamde software) (Van de Walle e.a., 2003a, 2003b).

### **b. Vergelijking met de andere administraties**

Net zoals bij de kwaliteitskenmerken, hebben we in de tevredenheidsbarometer binnen elke doelgroep een benchmark voorzien met de administraties op de overige bestuursniveaus. In tabel 6 en 7 worden de scores voor resp. de tevredenheid en het vertrouwen in de verschillende administraties op een rijtje gezet.

**Tabel 6: Schaalscores voor de algemene tevredenheid van de drie doelgroepen over de dienstverlening van de Vlaamse administratie**

	Lokale besturen			Burgers			Bedrijven/organisaties		
	Gem.	St. afw.	MV	Gem.	St. afw.	MV	Gem.	St. afw.	MV
Tevredenheid gemeentelijke administratie	6,93	1,464	8,1%	6,78	2,177	12,6%	6,20	2,195	20,0%
Tevredenheid OCMW-administratie	7,33	1,191	9,9%	6,55	2,564	59,7%	5,94	2,356	70,7%
Tevredenheid provinciale administratie	6,30	1,550	7,5%	5,80	2,298	48,5%	5,53	2,296	50,4%
Tevredenheid Vlaamse administratie	6,22	1,586	0,3%	6,09	2,103	24,7%	5,84	1,946	18,4%
Tevredenheid nationale/federale administratie	5,43	1,553	9,4%	5,50	2,407	39,6%	5,12	2,351	37,3%

**Tabel 7: Verdeling van de schaalscores voor het algemeen vertrouwen van de drie doelgroepen in de Vlaamse administratie**

	Lokale besturen			Burgers			Bedrijven/organisaties		
	Gem.	St. afw.	MV	Gem.	St. afw.	MV	Gem.	St. afw.	MV
Vertrouwen gemeentelijke administratie	7,18	1,49	7,5%	6,72	2,28	13,1%	6,25	2,30	19,9%
Vertrouwen OCMW-administratie	7,57	1,22	9,1%	6,28	2,77	54,7%	5,91	2,56	64,9%
Vertrouwen provinciale administratie	6,68	1,67	8,1%	5,90	2,41	43,7%	5,67	2,43	45,8%
Vertrouwen Vlaamse administratie	6,40	1,66	0,8%	6,08	2,22	20,3%	5,96	2,09	15,8%
Vertrouwen nationale/federale administratie	5,96	1,71	9,1%	5,63	2,54	35,5%	5,29	2,46	34,1%

Globaal genomen zien we dat het vertrouwen en de tevredenheid toeneemt naarmate het betrekking heeft op een lager bestuursniveau. Uitzondering hierop vinden we wat het vertrouwen en de tevredenheid over de Vlaamse administratie

betreft bij de groepen burgers en bedrijven/organisaties. De scores voor het Vlaamse niveau liggen er namelijk hoger dan voor het provinciale niveau.

Daarnaast zien we dat het vertrouwen en de tevredenheid over de gemeentelijke administraties doorgaans het hoogst is. Enkel bij de lokale besturen is dat niet het geval. Men hecht er het meeste vertrouwen en tevredenheid in de OCMW-administratie.

Uit de vergelijking van de doelgroepen, leren we dat de bedrijven/organisaties telkens significant negatiever zijn, terwijl de lokale besturen het meest positief zijn. Enkel bij de tevredenheid over de nationale/federale administratie is het de groep burgers die het meest tevreden is.

Indien we de tevredenheid over en het vertrouwen in een specifieke actor bekijken, zien we dat het vertrouwensniveau doorgaans hoger ligt dan de tevredenheid. Enkel bij de burgers zijn deze verschillen niet zo uitgesproken.<sup>11</sup>

Net zoals bij de beoordeling van de kwaliteitskenmerken van de onderscheiden administraties, is het aandeelontbrekende waarden telkens het hoogste bij de beoordeling van de OCMW-administratie en de provinciale administratie. Bekeken per doelgroep stellen we vast dat de ontbrekende waarden lager liggen bij de beoordeling gegeven door de lokale besturen. De burgers hebben iets meer moeite om te oordelen over de Vlaamse en federale/nationale administratie in vergelijking met de bedrijven/organisaties. Deze bedrijven/organisaties hebben dan weer meer moeite om te oordelen over de tevredenheid en het vertrouwen over de lokale administraties (gemeentelijk, OCMW en provinciaal).

Op zich is er telkens een sterke correlatie tussen de tevredenheid en het vertrouwen per beleidsniveau. Dit stelden we bij de drie doelgroepen vast. In tabel 8 worden de correlaties samengevat. We zien dat deze correlaties doorgaans iets hoger zijn binnen de bedrijven/organisaties.

**Tabel 8: Correlaties tussen het vertrouwen en de tevredenheid per administratie, voor iedere doelgroep<sup>12</sup>**

	Lokale besturen	Burgers	Bedrijven/organisaties
Gemeentelijke administratie	0,829	0,872	0,894
OCMW-administratie	0,807	0,890	0,929
Provinciale administratie	0,858	0,872	0,912
Vlaamse administratie	0,847	0,853	0,873
Nationale/federale administratie	0,807	0,897	0,891

In de rapporten per doelgroep, werden telkens factoranalyses uitgevoerd om na te gaan in welke mate er achterliggende dimensies zijn te vinden in het vertrouwen en de tevredenheid. Wanneer we de vijf variabelen opnemen omtrent de tevredenheid over de betrokken administraties, vinden we telkens één enkele onderliggende

<sup>11</sup> We zien overigens bij de burgers de uitzondering op de regel: de tevredenheid over de OCMW-administratie is er hoger dan het vertrouwen in de OCMW-administratie (6,55 tegenover 6,28).

<sup>12</sup> Alle correlaties zijn significant tot op het niveau  $p < 0,001$ .

dimensie die peilt naar de tevredenheid over de administraties. Deze variabelen vormen telkens een betrouwbare combinatie.

Indien we een soortgelijke analyse uitvoeren voor het “vertrouwen” dat men heeft in de betrokken administraties, vinden we eveneens één latente dimensie. Ook hier vinden we een betrouwbare combinatie van variabelen terug. Een hoger/lager vertrouwen in een specifiek bestuursniveau gaat samen met een hoger/lager vertrouwen in het andere bestuursniveau.

Tot slot gingen we na in welke mate er latente dimensies terug te vinden zijn als we de vijf variabelen inzake tevredenheid én de vijf variabelen omtrent het vertrouwen samen analyseren. Ook hier komt één gemeenschappelijke dimensie naar voor. We moeten er echter rekening mee houden dat deze analyses niet op de totale populatie werden uitgevoerd. Zoals aangegeven is er een accumulatie van ontbrekende waarden bij het meervoudig combineren van de variabelen.

## **4. Beoordeling van de dienstverlening inzake subsidiëring en (co-)financiering als generiek proces**

In de algemene tevredenheidsbarometer peilen we niet naar de tevredenheid over de specifieke dienstverlening van diverse entiteiten van de Vlaamse overheid. Hiervoor verwijzen we naar de klantentevredenheidsmetingen die door het Agentschap voor Overheidspersoneel (AgO) worden ondersteund.

We hielden met de CAG-werkgroep een brainstorm over de cruciale generieke processen van de Vlaamse administratie ten aanzien van de drie doelgroepen. Deze processen zijn het verlenen van subsidies/(co-)financiering, vergunningen afleveren, informatieverstrekking, inning van belastingen, adviesverlening, bestuurlijk toezicht, inspecties en erkenningen. Natuurlijk zijn niet alle dienstverleningsprocessen van toepassing voor alle drie de doelgroepen. We focussen dan ook enkel op dienstverleningsprocessen die relevant zijn voor meerdere doelgroepen. Meer specifiek komt zowel het vergunnen, (co-)financiering/subsidiëring als het verstrekken van informatie voor bij de verschillende doelgroepen naar voren.

Een eerste gemeenschappelijk dienstverleningsproces is het verlenen van subsidies/(co-)financiering. Hierbij rekenen we ook het voorzien van premies rekenen, al is dit een element dat niet naar voor komt bij de dienstverlening ten aanzien van de lokale besturen.

Bij de burgers en bedrijven/organisaties werd expliciet gevraagd of men in het afgelopen jaar een premie, subsidie of toelage heeft aangevraagd bij de Vlaamse administratie. Bij de vraagstelling bij de burgers werd bij wijze van voorbeeld verwezen naar de renovatiepremie, de dakisolatie en de school- of studietoelage. Bij de groep burgers heeft 26,7% een premie/subsidie/toelage aangevraagd. Binnen deze groep hebben de aanvragen vooral betrekking op bouwen/wonen (43,9%) en op onderwijs en vorming (40%). Bij de bedrijven/organisaties heeft 24,5% het afgelopen jaar een subsidie/toelage/premie aangevraagd.

Om de appreciatie van de dienstverlening scherper in beeld te brengen, vroegen we aan de respondenten uit de drie doelgroepen om te oordelen over de hierna volgende aspecten van de dienstverlening:

de duidelijkheid van de informatie over de premie, subsidie of toelage	duidelijkheid informatie
de correctheid van de informatie die de Vlaamse administratie ter beschikking stelt	correctheid informatie
de volledigheid van de informatie die de Vlaamse administratie ter beschikking stelt	volledigheid informatie
de vlotheid waarmee u de nodige informatie terug kon vinden	vlotheid vinden informatie
de hoeveelheid informatie die u zelf moest meedelen om de premie, toelage of subsidie te kunnen krijgen, in verhouding tot het belang van de premie, toelage of subsidie	hoeveelheid informatie
de klantvriendelijkheid van het personeel dat uw aanvraag heeft behandeld	klantgerichtheid personeel
de snelheid waarmee uw aanvraag werd behandeld	snelheid behandeling
de snelheid waarmee de uiteindelijke subsidie of financiering werd uitbetaald	snelheid uitbetaling

Voor elke van deze specifieke aspecten van de dienstverlening werd gepeild naar de tevredenheid erover. Men kon telkens antwoorden met schaalscores gaande van 1 (heel ontevreden) tot 5 (heel tevreden). Indien men geen mening heeft over deze vorm van dienstverlening kon men dat ook altijd kwijt bij de antwoordmogelijkheid “geen mening”.

Daarnaast vroegen we de respondenten naar hun algemene tevredenheid over het dienstverleningsproces. Hiertoe konden ze gebruik maken van een schaalscore gaande van 0 tot 10. Hier werd eveneens de mogelijkheid geboden om het antwoord op deze vraag schuldig te blijven.

In deze vergelijkende analyse maken we gebruik van de gemiddelde scores voor de specifieke facetten van de tevredenheid en de algemene tevredenheid van het dienstverleningsproces van subsidiëren, verlenen van premies en co-financieren. Deze scores worden gebundeld in tabel 9.

Als we kijken naar de specifieke aspecten van de dienstverlening, zien we telkenmale de laagste score bij de “hoeveelheid informatie dat men moet aanleveren in verhouding tot het belang dat men hecht aan de subsidie/(co-)financiering of premie”. Binnen elke doelgroep is dat een kiezel in de schoen. Wat de lokale besturen betreft kunnen we verwijzen naar het planlastendecreet en de ditale rapportering die worden ontwikkeld in het kader van de beleids- en beheerscyclus. Deze initiatieven zouden hieraan moeten verhelpen.

Daarnaast zien we ook dat de snelheid van de behandeling en uitbetaling van de subsidie/(co-)financiering en premie bedeed wordt met relatief lage scores. De vlotheid waarmee men informatie kan vinden is ook vaak aan de lagere kant.

Daarentegen zien we telkens dat de tevredenheid over de correctheid van de informatie hoog is. Het hoogst is evenwel de tevredenheid over de klantgerichtheid van het personeel.



**Tabel 9: De tevredenheid van de lokale besturen, burgers en bedrijven over de dienstverlening inzake subsidies/(co-)financiering door de Vlaamse administratie**

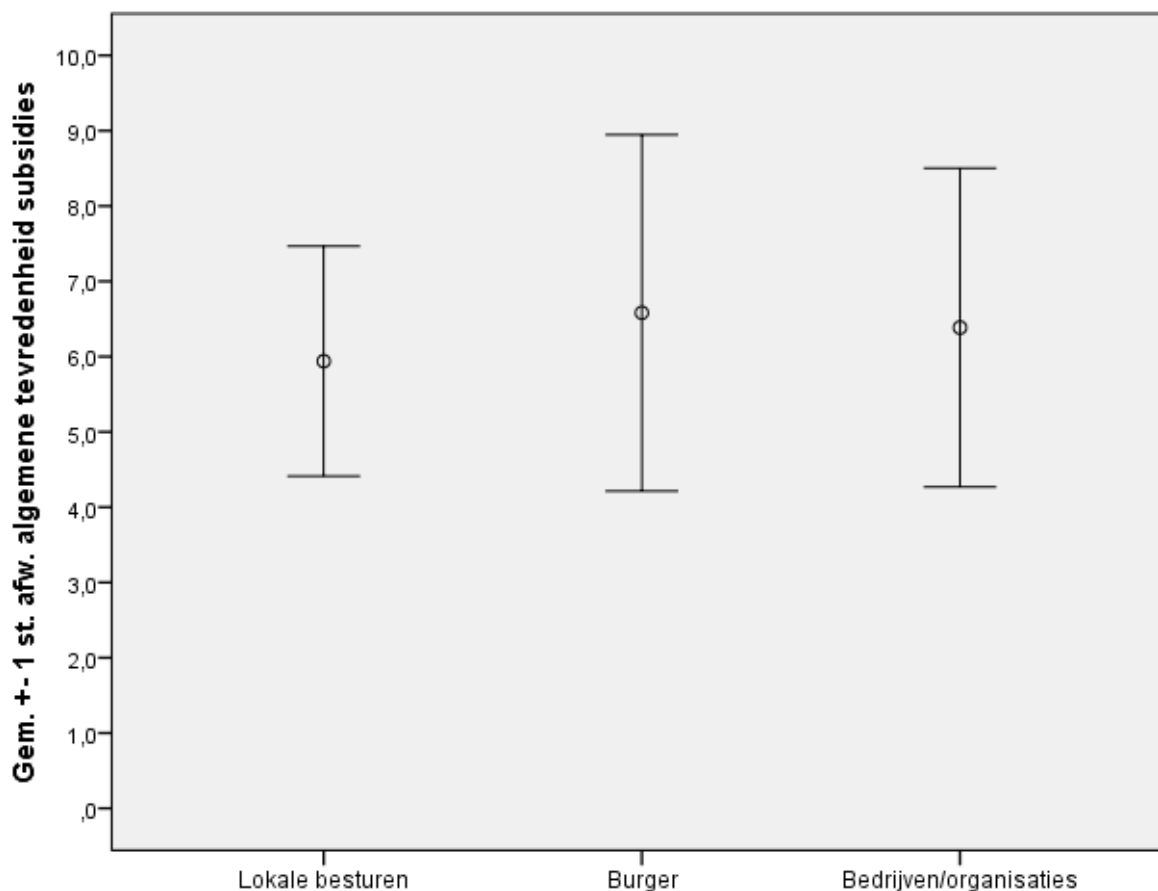
	Lokale besturen			Burger			Bedrijven/ organisaties		
	Gem.	St. afw.	MV	Gem.	St. afw.	MV	Gem.	St. afw.	MV
Duidelijkheid informatie	3,44	0,74	6,0%	3,62	0,92	4,9%	3,63	0,88	5,6%
Correctheid informatie	3,74	0,64	4,9%	3,72	0,84	8,7%	3,75	0,81	6,8%
Volledigheid informatie	3,61	0,68	5,2%	3,62	0,89	10,6%	3,62	0,88	6,8%
Vlotheid vinden informatie	3,33	0,82	5,2%	3,45	1,03	8,2%	3,45	0,94	6,0%
Hoeveelheid informatie	2,65	0,99	8,6%	3,39	0,96	7,2%	3,29	0,96	8,3%
Klantgerichtheid personeel	3,74	0,68	8,8%	3,87	0,81	16,4%	3,81	0,84	17,7%
Snelheid behandeling	3,23	0,81	8,1%	3,47	1,06	6,8%	3,52	1,04	8,3%
Snelheid uitbetaling	3,15	0,83	10,9%	3,43	1,15	11,7%	3,48	1,12	15,0%

We gingen ook telkens op zoek naar onderliggende dimensies in de antwoordpatronen van de respondenten. Hierbij zien we één enkele dimensie naar voor komen. De appreciatie van de afzonderlijke kenmerken van het generiek dienstverleningsproces hangt namelijk telkens vrij sterk samen.

Daarnaast werd er gepeild naar de algemene tevredenheid over de dienstverlening van de Vlaamse administratie van het voorbije jaar wat subsidiëring/betoelaging betreft. Hiertoe kon men antwoorden met een schaalscore gaande van 0 (heel ontevreden) tot 10 (heel tevreden).

Deze algemene tevredenheid laat zich samenvatten in een gemiddelde score van 5,94 bij de lokale besturen, 6,58 bij de burgers en 6,39 bij de bedrijven/organisaties. Deze gegevens worden grafisch weergegeven in figuur 4. De bijhorende standaardafwijkingen zijn hoger bij de burgers en bedrijven/organisaties (resp. 2,37 en 2,12) dan bij lokale besturen (1,53). Opnieuw zien we dus een hogere eensgezindheid bij de lokale besturen.

**Figuur 4: De algemene tevredenheid over de dienstverlening inzake subsidies/(co-)financiering/premies door de Vlaamse administratie**



Algemeen genomen is de algemene tevredenheid over subsidies/(co-)financiering/premies het laagste bij de lokale besturen (5,94) en merkbaar hoger bij de bedrijven/organisaties (6,39) en de burgers (6,58). Deze verschillen zijn statistisch sterk significant.

Bij de appreciatie van de specifieke aspecten zijn de verschillen niet altijd significant. Zo zijn er geen noemenswaardige verschillen in de tevredenheid over de "correctheid van de informatie", de "volledigheid van de informatie", de "vlotheid waarmee de informatie te vinden is" en de "klantgerichtheid van het personeel". Wat de tevredenheid over de duidelijkheid en hoeveelheid informatie en de "snelheid van de behandeling en uitbetaling" betreft, getuigen de lokale besturen van een merkbaar lagere tevredenheid. De onderlinge verschillen tussen de burgers en bedrijven/organisaties zijn statistisch niet significant.

Tot slot leggen we de link tussen de tevredenheid over de specifieke aspecten van de dienstverlening en de algemene tevredenheid over de subsidieverlening. De sterkte van deze samenhang kunnen we uitdrukken door middel van correlatiecoëfficiënten. Deze worden weergegeven in tabel 10.

**Tabel 10: De correlaties tussen de algemene tevredenheid van de burgers over de dienstverlening van de Vlaamse administratie inzake subsidies en de tevredenheid over specifieke aspecten van de dienstverlening**

	Lokale besturen		Burgers		Bedrijven/ organisaties	
	Corr.	N	Corr.	N	Corr.	N
Volledigheid informatie	0,454	341	0,662	300	0,671	246
Klantgerichtheid personeel	0,523	330	0,469	281	0,632	218
Vlotheid vinden informatie	0,537	341	0,625	306	0,545	248
Duidelijkheid informatie	0,544	341	0,653	315	0,618	249
Correctheid informatie	0,552	341	0,724	306	0,637	246
Hoeveelheid informatie	0,555	335	0,671	310	0,661	242
Snelheid uitbetaling	0,578	328	0,648	296	0,718	224
Snelheid behandeling	0,598	333	0,629	310	0,691	243

Er zijn sterke verbanden tussen de beoordeling van alle aspecten van de dienstverlening en de algemene appreciatie. Geheel verrassend is deze vaststelling niet.

Niettemin, indien we kijken naar de sterkte van de verbanden, zien we dat de algemene tevredenheid over subsidies/(co-)financiering en premies bij de lokale besturen en bedrijven/organisaties het sterkst samenhangt met de snelheid waarmee het dossier wordt behandeld en de uitbetaling plaatsvond. Bij de burgers is het vooral de volledigheid en de correctheid van de informatie die doorslaggevend is voor de algemene tevredenheid. Verder hangt bij de burgers ook de duidelijkheid van de informatie sterk samen met de algemene tevredenheid. Over de doelgroepen heen is de hoeveelheid informatie eveneens in belangrijke mate bepalend voor de algemene tevredenheid over de dienstverlening.

Hoewel de tevredenheid over de klantgerichtheid van het personeel hoge toppen scheert, is deze slechts in beperkte mate bepalend voor de algemene tevredenheid. Verder is de vlotheid waarmee de nodige informatie te vinden is minder bepalend voor de algemene tevredenheid. Bemerking bij dit alles is dat alle correlaties sterk significant zijn en het een kwestie is van nuances.

## 5. Beoordeling van de dienstverlening inzake vergunningen

Een volgend generiek dienstverleningsproces voor verschillende doelgroepen is het verlenen van vergunningen. In deze vergelijking komen de burgers niet aan bod. De groep burgers komen namelijk zelden rechtstreeks met de Vlaamse administratie in contact bij het aanleveren van vergunningen. De lokale besturen en bedrijven/organisaties moeten wel bij de Vlaamse administratie terecht voor een aantal vergunningen, zoals daar zijn milieu- en bouwvergunningen.

Bij de bedrijven/organisaties deed 11% afgelopen jaar een beroep op de Vlaamse administratie om een vergunning te bekomen. In 60% van de gevallen ging dat over een milieuvergunning, in bijna één op drie ging het over een bouwvergunning. Bij de lokale besturen werd de vraag of men al dan niet in contact kwam met de Vlaamse overheid niet expliciet gesteld. Niettemin, op grond van de beoordeling “niet van toepassing” bij de appreciatie van de dienstverlening, kunnen we afleiden dat 70% een beroep deed op de Vlaamse administratie in de context van een vergunning.

Er werd in eerste instantie gepeild naar een diversiteit aan aspecten van de dienstverlening. Hierbij volgt een overzicht van de exacte formulering van die aspecten waar de respondent zijn of haar (on)tevredenheid kon over uiten.

1.	De duidelijkheid van de informatie over de vergunning	duidelijkheid informatie
2.	De correctheid van de informatie die de Vlaamse administratie ter beschikking stelt	correctheid informatie
3.	De volledigheid van de informatie die de Vlaamse administratie ter beschikking stelt	volledigheid informatie
4.	De vlotheid waarmee u de nodige informatie terug kunt vinden	vlotheid vinden informatie
5.	De hoeveelheid informatie die u zelf moest meedelen voor het verkrijgen van de vergunning, in verhouding tot het belang van de vergunning	hoeveelheid informatie
6.	De klantvriendelijkheid van het personeel dat uw aanvraag heeft behandeld	klantgerichtheid personeel
7.	De afstemming tussen de vergunningen die door verschillende administraties worden verleend	afstemming
8.	De snelheid waarmee uw aanvraag werd behandeld	snelheid behandeling
9.	De snelheid waarmee de uiteindelijke vergunning werd afgeleverd	snelheid aflevering

De antwoorden kunnen worden samengevat door gemiddelde scores. Volledigheidshalve vermelden we telkens de standaardafwijking en het aantal ontbrekende waarden (binnen de totale steekproef per doelgroep). De specifieke kwaliteitsaspecten werden geordend op grond van de gemiddelde tevredenheid. Hierbij zien we opvallende parallellen bij de twee doelgroepen. Telkens is de tevredenheid het laagste over de “afstemming tussen de vergunningen” die door verschillende administraties moeten worden verleend. De “gevraagde hoeveelheid informatie” en de “snelheid van de dienstverlening” (in termen van behandeling en aflevering) zijn doornen in de ogen van de lokale besturen en bedrijven/organisaties.

Over de informatieverstrekking geven de twee doelgroepen blijk van een relatief hoge tevredenheid. Zowel in termen van “duidelijkheid”, “volledigheid” als “correctheid” scoort de Vlaamse administratie goed. Het meest tevreden is men evenwel over de “klantgerichtheid van het personeel”.

Daarnaast vroegen we naar de algemene tevredenheid over het verlenen van vergunningen. Op een schaalscore gaande van 0 tot 10 noteren we een gemiddelde score van 5,71 bij de lokale besturen en 5,21 bij de bedrijven/organisaties. Hierbij merken we op dat de tevredenheid over dit dienstverleningsproces opmerkelijk lager ligt dan de tevredenheid over de subsidies/(co-)financiering en premies bij deze doelgroepen (resp. 5,94 en 6,39). Vooral bij de bedrijven/organisaties is het verschil duidelijk zichtbaar.

Op zich is het verschil tussen de algemene tevredenheid over de dienstverlening inzake vergunningen bij de lokale besturen significant hoger dan de tevredenheid bij de bedrijven/organisaties. Wat de specifieke facetten van deze dienstverlening betreft, vinden we telkens hogere scores bij de lokale besturen in vergelijking met de tevredenheid van bedrijven/organisaties. Enkel bij de tevredenheid over de afstemming is dat niet het geval, al is dat verschil niet statistisch significant. Bij de specifieke facetten van de dienstverlening is enkel het verschil in de tevredenheid over de vlotheid waarmee men informatie kan vinden, de volledigheid van de informatie en de klantgerichtheid van het personeel significant hoger bij de lokale besturen.

**Tabel 11: Gemiddelde tevredenheid over de verschillende aspecten van de dienstverlening inzake de aflevering van vergunningen vanuit het standpunt van de lokale besturen en de bedrijven/organisaties**

	Lokale besturen			Bedrijven/ organisaties		
	Gem.	St. afw.	MV	Gem.	St. afw.	MV
Afstemming	2,62	0,99	31,7%	2,72	1,09	90,0%
Hoeveelheid informatie	3,00	0,94	30,6%	2,83	1,03	89,4%
Snelheid behandeling	3,01	0,96	29,4%	2,81	1,12	89,4%
Snelheid aflevering	3,02	0,98	30,9%	2,97	1,12	89,7%
Vlotheid vinden informatie	3,32	0,84	30,1%	3,05	1,00	89,4%
Duidelijkheid informatie	3,40	0,83	30,9%	3,22	0,98	89,4%
Volledigheid informatie	3,47	0,80	30,4%	3,27	0,95	89,3%
Correctheid informatie	3,51	0,77	30,6%	3,35	0,93	89,4%
Klantgerichtheid personeel	3,70	0,80	30,9%	3,39	1,02	89,9%
Algemene tevredenheid	5,71	1,78	29,4%	5,21	2,42	89,3%

Verder werd de onderlinge samenhang tussen de beoordeling van de verschillende aspecten inzake de verlening van vergunningen bestudeerd. Uit deze analyse leren we dat er bij de bedrijven/organisaties slechts één achterliggende dimensie terug te vinden is. Bij de lokale besturen duiken er twee dimensies op. Een eerste latente dimensie bundelt de aspecten die betrekking hebben op de duidelijkheid, correctheid, volledigheid alsook de vindbaarheid van de “informatie over vergunningen”. Verder

maakt ook de klantgerichtheid van het personeel deel uit van deze eerste dimensie. De tweede dimensie wordt gevormd door de volgende onderdelen die wijzen op een interactie: hoeveelheid gevraagde gegevens, de afstemming tussen verschillende administraties, alsook de snelheid van de afhandeling en aflevering van de vergunningen.

Tot slot is er de link tussen de appreciatie van de verschillende deelaspecten en de algemene tevredenheid over de dienstverlening inzake vergunningen die door de Vlaamse administratie worden afgeleverd. Opnieuw zien we telkens sterk significante verbanden en dit bij beide doelgroepen.

Indien we kijken naar de sterkte van deze verbanden, zien we dat de algemene tevredenheid over vergunningen in mindere mate wordt bepaald door de tevredenheid over de klantgerichtheid, terwijl dit net een aspect is waar beide groepen in belangrijke mate tevreden over zijn. Het voornaamste pijnpunt bij de dienstverlening is de afstemming tussen de verschillende administraties. In onze analyse stellen we vast dat de tevredenheid over de afstemming in belangrijke mate bepalend is voor de algemene tevredenheid. Bij de lokale besturen is de tevredenheid over de correctheid van de informatie het meest doorslaggevend voor de algemene tevredenheid. Bij de bedrijven is de snelheid van de behandeling en aflevering van de vergunning het meest doorslaggevend voor hun algemene tevredenheid. De cijfermatige details staan in tabel 12.

**Tabel 12: De correlaties tussen de algemene tevredenheid over vergunningen en de tevredenheid over specifieke aspecten van de dienstverlening**

	Lokale besturen			Bedrijven		
	Corr.	Sign.	N	Corr.	Sign.	N
Duidelijkheid informatie	,671	,000	260	,676	,000	114
Correctheid informatie	,703	,000	261	,665	,000	114
Volledigheid informatie	,646	,000	262	,699	,000	115
Vlotheid vinden informatie	,661	,000	263	,659	,000	114
Hoeveelheid informatie	,605	,000	261	,658	,000	114
Klantgerichtheid personeel	,630	,000	260	,602	,000	109
Afstemming	,690	,000	258	,733	,000	108
Snelheid behandeling	,641	,000	265	,797	,000	114
Snelheid aflevering	,649	,000	260	,785	,000	111

## 6. Beoordeling van de informatieverstrekking door de Vlaamse administratie

Een belangrijk element van de dienstverlening door de Vlaamse administratie bestaat in het geven van informatie. In de vragenlijst werd daarom uitvoerig naar de mening van de burgers gevraagd over de informatie die de Vlaamse administratie verstrekt. Om hierover een uitspraak te doen, werden telkens stellingen geformuleerd. Hierbij het overzicht van de zes stellingen die werden voorgelegd aan de drie doelgroepen (lokale besturen, burgers en bedrijven/organisaties).

1.	De Vlaamse administratie geeft correcte informatie.	correct
2.	De Vlaamse administratie geeft voldoende informatie.	voldoende
3.	De Vlaamse administratie zorgt ervoor dat lokale besturen tijdig geïnformeerd worden over haar beslissingen.	tijdig
4.	De informatie van de Vlaamse administratie is duidelijk.	duidelijk
5.	De Vlaamse administratie geeft nuttige informatie.	nuttige informatie
6.	De informatie van de Vlaamse administratie is vlot te vinden.	vlot te vinden

Aan de lokale besturen en bedrijven/organisaties werd ook gevraagd in welke mate de aangeboden informatie op maat werd aangeboden. Aan de respondenten werd telkens gevraagd in welke mate ze het eens waren met de bovenstaande stellingen. Hierbij moeten we opmerken dat niet iedereen de stellingen beoordeelde. Zoals we kunnen afleiden uit tabel 13 bleef van de lokale besturen ongeveer 5% het antwoord schuldig, terwijl een vijfde van de burgers “geen mening” had of niet antwoordde. Bij de bedrijven is deze proportie nog iets hoger. In wat volgt houden we geen rekening met deze groep respondenten.

De appreciatie over de informatieverstrekking door de Vlaamse administratie kunnen we bestuderen door te kijken welk deel van de respondenten het al dan niet eens is met de verschillende stellingen. Een alternatief bestaat er in om te werken met gemiddelde scores gaande van 1 (helemaal oneens) tot 5 (helemaal eens). Deze gemiddelde scores worden weergegeven in tabel 13.

**Tabel 13: Gemiddelde scores voor de mate waarin de burgers het eens zijn met de verschillende aspecten van de informatieverstrekking door de Vlaamse administratie**

	Lokale besturen			Burger			Bedrijven		
	Gem.	St. afw.	MV	Gem.	St. afw.	MV	Gem.	St. afw.	MV
Op maat	2,71	0,86	5,2%	-	-	-	2,78	0,93	36,3%
Tijdig	3,04	0,92	4,9%	3,08	0,92	21,9%	3,02	0,91	29,0%
Duidelijk	3,39	0,77	4,7%	3,18	0,93	20,0%	3,18	0,89	23,9%
Vlot te vinden	3,43	0,80	4,7%	3,11	0,98	21,5%	3,09	0,93	23,5%
Voldoende	3,48	0,73	4,7%	3,29	0,88	20,8%	3,31	0,85	25,6%
Nuttige informatie	3,54	0,67	5,7%	3,41	0,82	21,9%	3,37	0,77	25,3%
Correct	3,75	0,64	4,9%	3,53	0,78	23,6%	3,56	0,75	27,2%

De analyses leren ons dat de mate waarin de informatie op maat wordt aangeboden aan de lokale besturen en aan de bedrijven/organisaties een aandachtspunt is. We vinden gemiddelde scores onder de neutrale waarde 3 (resp. 2,71 en 2,78). Als we in de frequentietabellen duiken, zien we dat slechts 20% van de lokale besturen en bedrijven/organisaties het eens is met de stelling dat de informatie op maat is. 40% antwoordt neutraal met “niet eens/niet oneens” en 40% is het oneens met die stelling. Er zijn geen noemenswaardige verschillen tussen de twee doelgroepen. De “tijdigheid van de informatieverstrekking” scoort eveneens minder goed. Bij de drie doelgroepen strandt de gemiddelde schaalscore net boven het neutrale punt. Zowel bij de lokale besturen, de burgers als bij de bedrijven/organisaties is ongeveer een derde het (helemaal) eens met de stelling dat de informatieverstrekking tijdig gebeurt. Bijna 40% oordeelt neutraal, terwijl iets meer dan een kwart tot 30% aangeeft dat men het (helemaal) oneens is met de tijdigheid van de informatieverstrekking. De verschillen tussen de doelgroepen onderling zijn opnieuw niet significant.

De Vlaamse administratie wordt door de drie doelgroepen wel positief geapprecieerd qua “correctheid van de verstrekte informatie”. Zo zien we dat bij de lokale besturen maar liefst drie kwart van de respondenten het eens is met de stelling dat de informatie correct is, terwijl bij de burgers en bedrijven/organisaties ook nog 60% deze mening is toegedaan. Daarnaast vindt ook 55% van de lokale besturen dat de informatieverstrekking “voldoende” is. Bij de burgers en bedrijven/organisaties kan iets meer dan 45% zich hier in vinden. De informatie wordt ook als “nuttig” ervaren. Bij bijna 60% van de lokale besturen is men deze mening toebedeeld, terwijl bij de burgers en de bedrijven/organisaties om en bij de 50% deze stelling onderschrijft. Dat men het in belangrijke mate eens is met deze kwaliteitskenmerken kunnen we ook afleiden uit de hoge gemiddelde scores in tabel 13.

Eerder stelden we vast dat er geen noemenswaardige verschillen zijn in de beoordeling van de stellingen over de mate waarin de informatie op maat en tijdig is. Voor alle andere stellingen over de informatieverstrekking vinden we wel significante verschillen. Meer specifiek stellen we vast dat de lokale besturen telkens het meest positief zijn over de informatieverstrekking door de Vlaamse administratie. Tussen de burgers en bedrijven/organisaties die iets minder tevreden zijn over de informatieverstrekking, zijn de verschillen onderling niet significant.



## 7. Globale perceptie van de Vlaamse administratie

Tot slot zijn er een aantal vragen in de survey die ons een beeld geven van de perceptie van de burgers over de werking van de Vlaamse administratie. Hiertoe werden er, op maat van de onderscheiden doelgroepen, telkens een aantal stellingen voorgelegd. Twee stellingen komen terug bij de verschillende groepen.

Een eerste stelling die aan de doelgroepen werd voorgeschoteld is de volgende: “*De Vlaamse administratie doet het globaal genomen nu beter dan een jaar geleden.*”. De respondenten hadden de mogelijkheid te antwoorden met “helemaal oneens”, “oneens”, “niet eens/niet oneens”, “eens”, “helemaal eens” en “geen mening”. De frequentieverdeling van de antwoorden van de respondenten geven we weer in tabel 14. Er komen statistisch significante verschillen naar voor als we de doelgroepen met elkaar vergelijken.

Vooreerst stellen we vast dat lang niet iedereen kan oordelen over die stelling. Bij de lokale besturen blijft 19,0% het antwoord schuldig, terwijl bij de burgers dat het geval is bij 49,5%. Bij de bedrijven/organisaties antwoordt maar liefst 56,8% niet of met “geen mening”.

Als we kijken bij de groep die wel een mening heeft, stellen we vast dat het leeuwendeel neutraal antwoordt. Zo antwoordt 60,3% van de lokale besturen met “niet eens/niet oneens”. Bij de burgers antwoordt 54,2% neutraal, terwijl dit bij de bedrijven/organisaties 47,3% is. Van de lokale besturen, burgers en bedrijven/organisaties is resp. 14,7%, 14,0% en 17,5% het (helemaal) oneens met die stelling, terwijl een iets grotere groep (resp. 25,0%; 31,7% en 35,2%) het in meerdere of mindere mate eens is met die stelling. Kortom, de bedrijven/organisaties zijn zowel het meest oneens als het meest eens met die stelling. Bij de lokale besturen is vooral de groep “niet eens/niet oneens” het hoogste.

**Tabel 14: Frequentieverdeling van de mate waarin men van oordeel is dat de Vlaamse administratie het nu beter doet dan een jaar geleden**

	Lokale besturen			Burger			Bedrijven		
	n	%	Val. %	n	%	Val. %	n	%	Val. %
helemaal oneens	8	2,1%	2,6%	28	2,2%	4,3%	28	2,6%	6,0%
oneens	38	9,9%	12,2%	63	4,9%	9,7%	54	5,0%	11,5%
niet oneens of eens	188	48,8%	60,3%	352	27,4%	54,2%	222	20,5%	47,3%
eens	72	18,7%	23,1%	192	14,9%	29,6%	155	14,3%	33,0%
helemaal eens	6	1,6%	1,9%	14	1,1%	2,2%	10	0,9%	2,1%
Subtotaal	312	81,0%	100,0%	648	50,5%	100,0%	469	43,2%	100,0%
GM/GA	73	19,0%		636	49,5%		524	48,3%	
Totaal	385	100,0%		1.284	100,0%		1.085	100,0%	

Een tweede stelling die zowel bij de burgers, als bij de bedrijven/organisaties naar voor komt luidt deze als volgt: *“Als ik een klacht heb over de dienstverlening van de Vlaamse administratie, weet ik waar ik terecht kan.”*. De frequentieverdeling van de antwoorden die de burgers en bedrijven/organisaties hebben gegeven wordt weergegeven in tabel 15.

Globaal genomen is er een significant verschil tussen beide groepen. Uit de analyse bleek dat dit voornamelijk te wijten is aan het feit dat bij de burgers de groep die antwoordt met “geen mening” of niet antwoordt kleiner is dan deze groep binnen de bedrijven/organisaties (resp. 23,5% en 34,1%). Indien we geen rekening houden met deze groep zijn de verschillen tussen de bedrijven/organisaties en de burgers niet meer statistisch significant.

In tabel 15 zien we dat het leeuwendeel van de burgers en bedrijven/organisaties het (helemaal) oneens is met de stelling dat men weet waar men terecht kan (resp. 49,9% en 45,2%). Respectievelijk 24,4% en 29,1% van de respondenten antwoordt neutraal op deze stelling. Tot slot stellen we vast dat telkens een kwart wel weet waar men terecht kan (resp. 25,6% en 25,7% om precies te zijn). Op grond van deze gegevens is het duidelijk dat hier een aanzienlijke verbeteringsmarge mogelijk is.

**Tabel 15: De appreciatie van de stelling omtrent het weten waar men terecht kan bij klachten**

	Burger			Bedrijven/ organisaties		
	n	%	Val. %	n	%	Val. %
helemaal oneens	149	11,6%	15,2%	88	8,1%	12,3%
oneens	342	26,6%	34,8%	235	21,7%	32,9%
niet oneens of eens	240	18,7%	24,4%	208	19,2%	29,1%
eens	214	16,6%	21,7%	163	15,0%	22,8%
helemaal eens	39	3,0%	3,9%	21	1,9%	2,9%
Subtotaal	982	76,5%	100,0%	715	65,9%	100,0%
GM/GA	302	23,5%		370	34,1%	
Totaal	1.284	100,0%		1.085	100,0%	

## Besluit

Dit rapport is het sluitstuk van het drieluik tevredenheidsbarometer slagkrachtige overheid. We zoeken in dit rapport naar de gelijkenissen en verschillen in de houding van de doelgroepen ten aanzien van de Vlaamse administratie.

Als we de drie doelgroepen vragen om zich uit te laten over de kwaliteiten van de Vlaamse administratie zien we alvast geen noemenswaardige verschillen tussen de beoordeling van de lokale besturen, burgers en bedrijven/organisaties. Voor elk van de drie doelgroepen, vinden we dat de Vlaamse administratie relatief zwak scoort wat transparantie en efficiëntie betreft. De toegankelijkheid en vooral de betrouwbaarheid van de Vlaamse administratie zijn haar voornaamste troeven naar de buitenwereld. Hoewel de gemiddelde scores sterk overeen komen in de drie doelgroepen, merken we wel op dat bij de lokale besturen de eensgezindheid het hoogst is.

Dezelfde kwaliteiten werden afgetoetst bij de administraties van de andere bestuursniveaus. Meer specifiek werd een inschatting gevraagd van de kwaliteiten van de OCMW-administratie, de gemeentelijke, provinciale en federale/nationale administratie. Globaal genomen is de appreciatie positiever naarmate het betrokken bestuur “dichter” bij de burger staat. Al moeten we ook opmerken dat lang niet alle respondenten het gemakkelijk hadden om te oordelen over de verschillende administraties.

Ook bij de andere administraties, zien we relatief hoge scores wat betrouwbaarheid betreft, terwijl de karakteristieken vernieuwend en transparant consequent het minst gunstig worden beoordeeld. De perceptie van de doelgroepen over de efficiëntie van de verschillende administraties is minder gunstig.

Uit de vergelijking met de scores voor de Vlaamse administratie, leren we dat Vlaanderen relatief goed scoort op het aspect “vernieuwend”, al is het maar omwille van de mindere score van de overige administraties in dat opzicht.

Als we de drie doelgroepen vergelijken, zien we dat de bedrijven/organisaties systematisch negatiever zijn over de andere administraties in vergelijking met de beoordeling door de lokale besturen en de burgers. De burgers zijn het meest positief in hun beoordeling van de gemeentelijke en nationale/federale administratie, terwijl de lokale besturen het meest positief zijn over de provinciale administratie. Bij de appreciatie van de Vlaamse administratie kwamen geen noemenswaardige verschillen tussen de drie doelgroepen naar voor.

Gevraagd naar de algemene tevredenheid over de dienstverlening van de Vlaamse administratie, zien we dat de lokale besturen nog het meest tevreden zijn (6,22) in vergelijking met de burgers (6,09) en de bedrijven/organisaties (5,84). In termen van vertrouwen zien we eenzelfde patroon. De lokale besturen stellen veel vertrouwen in de Vlaamse administratie (6,40), terwijl de burgers en vooral de bedrijven/organisaties lagere scores geven (resp. 6,08 en 5,96). De verschillen tussen de doelgroepen zijn wel statistisch significant. Hetzelfde geldt wat de tevredenheid en het vertrouwen in de overige administraties betreft. Steevast komt

hierbij naar voor dat de bedrijven/organisaties minder tevreden zijn en minder vertrouwen hebben, terwijl de lokale besturen het meest vertrouwen hebben.<sup>13</sup>

Daarnaast komen een aantal generieke dienstverleningsprocessen aan bod in de vergelijkende analyse. Vooreerst is er de dienstverlening inzake subsidiëring/(co-)financiering en premies. Indien we de dienstverlening meer specifiek analyseren, zien we dat de drie doelgroepen minder tevreden is over de gevraagde hoeveelheid informatie en de snelheid van de dienstverlening. De tevredenheid over de correctheid van de informatieverstrekking en vooral over de klantgerichtheid van het personeel bij het verlenen van subsidies, premies of bij (co-)financiering is hoger.

Bij de vergelijking van de verschillende doelgroepen, zien we dat de lokale besturen (en dus niet de bedrijven/organisaties) globaal genomen minder tevreden zijn over de dienstverlening ter zake. Bij de appreciatie van de duidelijkheid en hoeveelheid informatie die men moet aanleveren, alsook de snelheid van de dienstverlening komt dit naar voor.

Als we kijken welke specifieke aspecten het sterkst samenhangen met de algemene tevredenheid over de (co-)financiering/subsidiëring, zien we dat voor de lokale besturen en de bedrijven/organisaties de snelheid van de dienstverlening het meest doorslaggevend zijn. Bij de burgers speelt vooral de volledigheid en correctheid van de informatie een doorslaggevende rol.

Bij de lokale besturen en bedrijven/organisaties vroegen we ook naar de appreciatie van de dienstverlening inzake vergunningen. Zij zijn minder tevreden over de afstemming tussen verschillende administraties, de gevraagde hoeveelheid informatie en de snelheid van de dienstverlening. Deze afstemming is ook doorslaggevend voor de algemene appreciatie van deze dienstverlening. Daarentegen is de tevredenheid over de klantgerichtheid van het personeel telkens hoog. Bij de lokale besturen is de correctheid van de informatie van doorslaggevend belang bij de algemene appreciatie over het dienstverleningsproces van de vergunningen, terwijl bij de bedrijven/organisaties vooral de snelheid van de dienstverlening doorslaggevend is. Globaal genomen zijn het de bedrijven/organisaties die minder tevreden zijn dan de lokale besturen over de dienstverlening inzake vergunningen. Bij de appreciatie van de (co-)financiering/subsidiëring was dit net omgekeerd.

Uit de analyse van de informatieverstrekking leren we dat slechts een vijfde van de lokale besturen en bedrijven/organisaties van oordeel is dat de informatie die de Vlaamse administratie verstrekt voldoende op maat wordt aangeleverd. Dubbel zoveel respondenten zijn de mening toegedaan dat dit niet het geval is. Een ander teer punt in de informatieverstrekking is de tijdigheid van de informatie. Zowel over de tijdigheid als over de mate waarin de informatie op maat wordt afgeleverd, zien we geen noemenswaardige verschillen tussen de doelgroepen. Bij de overige kwaliteitskenmerken zien we wel verschillen tussen de drie doelgroepen. Hierbij komt de meer positieve houding van de lokale besturen naar voor. Over de doelgroepen heen zien we dat men het meest positief is over de correctheid van de informatie alsook over de mate waarin de informatie voldoende en nuttig is.

---

<sup>13</sup> Bij de tevredenheid over de nationale/federale administratie zijn het de burgers die de hoogste tevredenheid lieten noteren.

Tot slot geven een aantal stellingen ons een beeld van de globale houding tegenover de Vlaamse administratie. Hieruit leren we in eerste instantie dat de doelgroepen moeite hebben om te oordelen of de Vlaamse administratie het nu beter doet dan een jaar geleden. Diegenen die dit wel doen, antwoorden op een neutrale wijze. Binnen deze groep is 25% tot 35% van oordeel dat Vlaanderen het beter doet dan een jaar geleden. Uit de vergelijking van de doelgroepen onthouden we dat de bedrijven/organisaties de meest uitgesproken mening hebben. Ze tellen weinig respondenten die neutraal antwoorden en verhoudingsgewijs veel respondenten die het eens en oneens zijn.

Indien we vragen of men weet waar men terecht kan bij eventuele klachten over de dienstverlening van de Vlaamse administratie, zien we geen verschillen tussen de burgers en bedrijven/organisaties. Aan de lokale besturen werd deze vraag niet gesteld. Opmerkelijk is dat de helft van de bedrijven/organisaties en burgers niet weten waar men terecht kan, terwijl slechts een kwart wel weet waar men terecht kan.

## Bibliografie

- Anderson, B., Ryan, V., & Goudy, W., (1984). Consistency in subjective evaluations of community attributes. *Social Indicators Research*, 14(2), 165-175.
- Lindgren, L. (2010). How useful are user satisfaction surveys? Paper op het tweejaarlijks congres van de European Evaluation Society (EES) te Praag van 6-8 oktober 2010.
- Stipak, B. (1979). Are there sensible ways to analyse and use subjective indicators of urban service quality. *Social Indicators Research*, 6(4) : 421-438.
- Trent, R.B., Stout-Wiegand, N. & Furbee, P.M. (1984). The nature of the connection between life course and satisfaction with community services. *Social Indicators Research*, 15(4) : 417-429.
- Van de Walle, S., Kampen, J., Bouckaert, G. & Maddens, B. (2003a). Een staalkaart van het vertrouwen. Leuven: Instituut voor de Overheid.
- Van de Walle, S., Kampen J., Bouckaert, G. & Maddens, B. (2003b). Stereotype beelden over ambtenaren en overheidsdiensten. Leuven: Instituut voor de Overheid.
- Van de Walle, S. (2004). *Perceptions of administrative performance : the key to trust in government?* Leuven : Instituut voor de Overheid.
- Verlet, D., Carton, A. & Bral, L., Over kloven in de proeftuin van de democratie in Vlaanderen: politieke participatie en vertrouwen op lokaal vlak. In: Praktijkgids Management voor lokale besturen, november 2009, pp.61-108.
- Verlet, D., Carton, A. & Lemaître, J. (2011). De nulmeting van de tevredenheidsbarometer voor de lokale besturen 2011. Brussel: Studiedienst van de Vlaamse Regering, rapport.
- Verlet, D., Carton, A. & Lemaître, J. (2012). De bedrijven en organisaties over hun ervaring met de dienstverlening van de Vlaamse overheid in de tevredenheidsbarometer. Een eerste overzicht van de resultaten van de nulmeting in 2012. Brussel: Studiedienst van de Vlaamse Regering, rapport.
- Verlet, D., Carton, A. & Lemaître, J. (2012). Hoe ervaart men de dienstverlening van de Vlaamse overheid? De tevredenheidsbarometer bij de burgers. Een eerste overzicht van de resultaten van de nulmeting in 2011. Brussel: Studiedienst van de Vlaamse Regering, rapport.

## Lijst met tabellen

Tabel 1: De reputatie van de Vlaamse administratie in 8 kwaliteitskenmerken, vanuit het standpunt van de drie doelgroepen (scores gaande van 1 tot 5).....	9
Tabel 2: De reputatie van de OCMW-, gemeentelijke, provinciale en nationale (federale) administratie in telkens 8 kwaliteitskenmerken, vanuit het standpunt van de drie doelgroepen.....	14
Tabel 3: De gemiddelde kwaliteitsscores voor de dienstverlening van onderscheiden administraties, vanuit het standpunt van de drie doelgroepen.....	16
Tabel 4: Frequentieverdeling en schaalscores van de algemene tevredenheid over de dienstverlening van de Vlaamse administratie.....	17
Tabel 5: Frequentieverdeling van het algemeen vertrouwen in de Vlaamse administratie .....	18
Tabel 6: Schaalscores voor de algemene tevredenheid van de drie doelgroepen over de dienstverlening van de Vlaamse administratie.....	20
Tabel 7: Verdeling van de schaalscores voor het algemeen vertrouwen van de drie doelgroepen in de Vlaamse administratie.....	20
Tabel 8: Correlaties tussen het vertrouwen en de tevredenheid per administratie, voor iedere doelgroep.....	21
Tabel 9: De tevredenheid van de lokale besturen, burgers en bedrijven over de dienstverlening inzake subsidies/(co-)financiering door de Vlaamse administratie ..	25
Tabel 10: De correlaties tussen de algemene tevredenheid van de burgers over de dienstverlening van de Vlaamse administratie inzake subsidies en de tevredenheid over specifieke aspecten van de dienstverlening .....	27
Tabel 11: Gemiddelde tevredenheid over de verschillende aspecten van de dienstverlening inzake de aflevering van vergunningen vanuit het standpunt van de lokale besturen en de bedrijven/organisaties.....	29
Tabel 12: De correlaties tussen de algemene tevredenheid over vergunningen en de tevredenheid over specifieke aspecten van de dienstverlening.....	30
Tabel 13: Gemiddelde scores voor de mate waarin de burgers het eens zijn met de verschillende aspecten van de informatieverstrekking door de Vlaamse administratie .....	31
Tabel 14: Frequentieverdeling van de mate waarin men van oordeel is dat de Vlaamse administratie het nu beter doet dan een jaar geleden.....	33
Tabel 15: De appreciatie van de stelling omtrent het weten waar men terecht kan bij klachten .....	34

## Lijst met figuren

Figuur 1: De reputatie van de Vlaamse administratie in acht kwaliteitskenmerken (gemiddelde o en standaardafwijking als breedte van de staven) vanuit het standpunt van de drie doelgroepen.....	10
Figuur 2: De verdeling van de gemiddelde kwaliteitsscore voor de Vlaamse administratie, vanuit het standpunt van de drie doelgroepen (scores van 1 tot 5)....	11
Figuur 3: Algemene tevredenheid en vertrouwen van drie doelgroepen over/in de dienstverlening van de Vlaamse administratie.....	19
Figuur 4: De algemene tevredenheid over de dienstverlening inzake subsidies/(co-)financiering/premies door de Vlaamse administratie .....	26