

# Naar een systematische **voortgang** binnen de publieke **dienstverlening**



De systematische verbetering van de federale overheidsdiensten is stilgevallen. Er is geen voortgang meer merkbaar. Het steriel debat over het aantal ambtenaren heeft de aandacht weggetrokken van de echte inzet: de kwaliteit van de dienstverlening.

een dienstverleningscultuur binnen de overheid die gericht is op tevredenheid van de “klanten” én de voldoening van de ambtenaren die de dienst leveren. De overheid ontpopt zich als een voorbeeldige werkgever.

**178** » We maken werk van een publieke dienstverlening op maat. We verbeteren de dienstverlening aan en achter de loketten van de federale overheid. We kunnen op dat terrein nog veel voortgang boeken door maximaal gebruik te maken van door de overheid gekende data, door digitale contactname mogelijk te maken en door één infolijn op te zetten. De Vlaamse infolijn kan hier als voorbeeld dienst doen. We meten systematisch de kwaliteit van de dienstverlening.

“Het debat ging totnogtoe alleen over teveel of te weinig ambtenaren. Maar dat is een middel, geen doel. Het doel is een betere dienstverlening van de overheid.”

**179** » Wij willen geen nieuw groot plan voor de verbetering van de overheidsdiensten, maar een systematische toepassing van de beste praktijken in alle overheidsdiensten. Voor elk van de functies gaan we na wat de beste praktijk is. Daarna vragen we aan de verantwoordelijken om in hun managementplan aan te geven op welke manier ze die in hun dienst gaan toepassen.

**180** » De efficiëntie van de overheid meten we niet aan het aantal ambtenaren, maar aan het aantal tevreden klanten per ambtenaar. Daartoe vergelijken we de het gebruik van boordtabellen, klantenonderzoeken en bepalen we meetbare strategische doelstellingen.

**181** » We besteden niet alleen aandacht aan processen en projecten, maar werken ook actief aan