

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 453
van **WARD KENNES**
datum: 1 maart 2017

aan **JO VANDEURZEN**
VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN

Vlaams Zorgfonds - Klantentevredenheidsmeting

De verwachtingen van de mensen tegenover de overheid zijn groot. Zij verwachten niets minder dan een onberispelijke en een snelle dienstverlening. Een vraag die vandaag gesteld wordt moet, liefst nog dezelfde dag, van een sluitend en duidelijk antwoord voorzien worden. Dit laatste is overigens een fenomeen dat sterk gevoed wordt door de alsmaar sneller evoluerende digitalisering. De uitdagingen waar de samenleving mee geconfronteerd wordt, worden alsmaar groter en van de overheid en van haar diensten wordt verwacht dat ze op al die uitdagingen inspeelt. Daartoe is een administratie nodig die flexibel en wendbaar is en die zich kan concentreren op haar kerntaken.

Uiterst belangrijk is dat de overheidsdiensten constant waken over de kwaliteit van hun dienstverlening naar de burger (en naar andere overheden) toe en daartoe ook de nodige klantentevredenheidsonderzoeken uitvoeren. Uit het recente rapport van het Rekenhof over de personeelsbesparingen bij de Vlaamse overheid blijkt onder meer dat - voor wat betreft de periode 2009-2014 betreft - de budgettaire besparing en de beoogde vermindering van de personeelsaantallen bij de helft van de bevraagde entiteiten een negatieve impact van de besparingen op de kwaliteit van de dienstverlening ondervonden werd (het niet halen van termijnen, vertragingen, schrapping of uitstel van projecten, verlaagd niveau van dienstverlening). Dat zijn vaststellingen die tot nadenken stemmen en die absoluut dienen vermeden te worden.

1. Werd er inmiddels reeds een klantentevredenheidsmeting uitgevoerd voor wat de werking en de dienstverlening van het Vlaams Zorgfonds betreft?
2. Zo ja, wat zijn daar de resultaten van? Op welke wijze zullen deze in de werking van het Vlaams Zorgfonds geïmplementeerd worden?
3. Indien niet, binnen welke tijdsspanne zal dergelijke meting alsnog uitgevoerd worden?

ANTWOORD

op vraag nr. 453 van 1 maart 2017

van **WARD KENNES**

Het Vlaams Zorgfonds is inmiddels omgevormd tot het IVArp Vlaamse Sociale Bescherming. Het IVArp VSB heeft zelf weinig rechtstreekse contacten met de burger. Dat gebeurt enkel voor een aantal deelaspecten van VSB: bv. het opleggen en het innen van administratieve boetes voor personen die drie keer hun bijdrage niet betaald hebben.

De dienstverlening VSB an sich verloopt via de zorgkassen. De klanttevredenheid van de burger over de dienstverlening in het kader van de Vlaamse sociale bescherming zou dan ook eerder bij de zorgkas moeten gemeten worden. Wie niet tevreden is, heeft ook de mogelijkheid om van zorgkas te veranderen.

Artikel 8 van decreet houdende de Vlaamse sociale bescherming van 24 juni 2016 bepaalt wel dat het IVArp VSB als kerntaak heeft:

"2° financieel responsabiliseren van en toezicht houden op de zorgkassen, met behoud van de toepassing van de controle door de Nationale Bank van België, de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA) en de Controledienst der ziekenfondsen en de landsbonden van ziekenfondsen."

In uitvoering van dit artikel wordt momenteel gewerkt aan een set van indicatoren die een beeld moeten geven over de kwaliteit van de werking van de verschillende zorgkassen en onrechtstreeks dus ook over de klanttevredenheid van de burger. Er zijn op dit moment echter geen plannen om daarnaast een klanttevredenheidonderzoek bij de zorgkassen te organiseren.

We voorzien ook dat in de toekomst in elke zorgkas een klachtenbehandelingsprocedure moet worden voorzien.