

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 250
van **ELKE WOUTERS**
datum: 1 maart 2019

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

Groeipakket - Loketten uitbetalingsactoren

Er zijn vijf uitbetalingsactoren voor het Groeipakket (vier private en één publieke): Infino, Parentia, FONS, My family en Kidslife Vlaanderen. Deze actoren beschikken over loketten waar ouders met vragen terecht kunnen. Decretaal is er in een formele samenwerking voorzien tussen de uitbetalers van het Groeipakket en de Huizen van het Kind met het oog op deze goed uitgewerkte loketfunctie. De functie is zowel fysiek als vanop afstand aanwezig.

1. Hoeveel vragen worden gemiddeld per dag gesteld via de fysieke loketten van de uitbetalingsactoren en de Huizen van het Kind?
Graag een opdeling per uitbetalingsactor en per locatie.
2. Wat is de aard van de verschillende vragen?
Graag een opdeling op basis van de aard en het aantal vragen.
3. Hoeveel vragen worden dagelijks on line/telefonisch gesteld?
Graag een opdeling per communicatiemiddel en per locatie.
Blijken deze manieren van communicatie nuttiger en doeltreffender dan de fysieke loketten?
4. Hoeveel voltijdequivalenten (vte's) worden ingezet voor deze loketfunctie?
Graag een opdeling per uitbetalingsactor, per locatie en met het onderscheid tussen fysieke loketten en ondersteuning via telefoon/internet.
5. Ook de Klachten- en Bemiddelingsdienst van het Agentschap Uitbetaling Groeipakket heeft een loket waar mensen terecht kunnen als ze bijvoorbeeld klachten hebben over het optreden van hun consulent.
Hoeveel mensen komen hier gemiddeld per dag naar het loket? Over welke soort klachten gaat dit?

JO VANDEURZEN

VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN

ANTWOORD

op vraag nr. 250 van 1 maart 2019

van **ELKE WOUTERS**

1. Hierbij vindt u het aantal vragen gemiddeld per dag via de fysieke loketten van de uitbetalingsactoren:

Myfamily										
Antwerpen	Brugge	Gent	Hasselt	Herentals	Kortrijk	Mechelen	Sint-Niklaas	Turnhout	Totaal	
16,85	1,52	2,12	2,12	0,64	2,55	5,30	1,27	1,21	33,58	
Parentia										
Aalst	Antwerpen	Brugge	Gent	Hasselt	Kortrijk	Leuven	Ternat	Totaal		
2,33	11,61	1,79	9,24	6,03	3,73	6,67	2,88	44,27		
Infino										
Drongen	Hasselt	Kortrijk	Leuven	Wilrijk	Totaal					
Niet beschikbaar					24,24					
Kidslife										
Brugge	Eeklo	Zwijnaarde	Kortrijk	Antwerpen	Hasselt	Totaal				
4,45	1,24	0,97	2,82	2,12	0,61	24,24				
FONS										
Brugge	Gent	Antwerpen	Hasselt	Brussel	Totaal					
3,00	18,15	46,70	7,70	19,33	94,88					

De samenwerking met de Huizen van het Kind is in een opstartfase. De meeste uitbetalingsactoren houden nog geen registratie bij van de vragen die gesteld worden via de Huizen van het Kind.

Onderstaande tabel biedt een overzicht, voor zover beschikbaar, van de Huizen van het Kind waarmee een uitbetalingsactor in contact staat en de aantal vragen die het ontving van de betrokken Huizen van het Kind.

MyFamily											
HVHK Hoboken	HVHK Linkebeek	HVHK Berchem	HVHK Mechelen	HVHK Hasselt	HVHK Leuven						
7	3	2	4	0	1						
Parentia											
HVHK Mechelen	HVHK Deurne	HVHK Hasselt	HVHK Borgehout	HVHK Antwerpen (Pothoek)	HVHK Leuven	HVHK Ekeren					
Er is geen informatie beschikbaar over het aantal vragen gesteld in de Huizen van het Kind											
Infino											
Er is geen informatie beschikbaar over het aantal vragen steld in de huizen van het kind.											
Kidslife											
HVHK Mechelen	HVHK Leuven	Hasselt	HVHK Antwerpen (Kiel)	HVHK Meerhout							
Er is geen informatie beschikbaar over het aantal vragen gesteld in de Huizen van het Kind											
FONS											
HVHK Hasselt	HVHK Antwerpen Zuid	HVHK Antwerpen Noord De Wijk	HVHK Merkssem	HVHK Berlaar	HVHK Asse	HVHK Grimbergen	HVHK Heideveld	HVHK Leuven	HVHK Overijse	HVHK Zaventem	
Er is geen informatie beschikbaar over het aantal gestelde vragen in de huizen van het kind					4	1	1	2	2	1	
HVHK Brede ne	HVHK Ronse	HVHK Dendermonde	HVHK Herenthout	HVHK Kortrijk	HVHK Tielt	HVHK Ledegem	HVHK Aalst	HVHK Brakel	HVHK Eppe-Mere	HVHK Denderleeuw	
6	1	0		0	2	0	3	0	0	0	
HVHK Gavere	HVHK Geaardsbergen	HVHK Herzele	HVHK Klede	HVHK Lierde	HVHK Ninove	HVHK Zottegem	HVHK Zele				
0	1	4	0	1	1	0	1				

2. Er is geen overzicht beschikbaar van het aantal gestelde vragen. Hierbij een aantal van de meest voorkomende categorieën van vragen:

- Omvang en samenstelling van bedragen;
- sociale toeslagen;
- Statuut rechtgevend kind;
- Zorgtoeslagen;
- Begunstigden;
- Kleutertoeslag en kinderopvangtoeslag.

3. Hierbij een overzicht van het aantal telefonische vragen gemiddeld per dag. Dit kan niet altijd opgesplitst worden per locatie. Bij FONS bijvoorbeeld wordt telefonische dienstverlening gecentraliseerd:

Myfamily									
Antwerpen	Brugge	Gent	Hasselt	Herentals	Kortrijk	Mechelen	Sint-Niklaas	Turnhout	Totaal
123,1	34,8	33,5	44,2	30,7	38,4	28,2	43,5	29,8	283,2
Parentia									
Aalst	Antwerpen	Brugge	Gent	Hasselt	Kortrijk	Leuven	Ternat	Totaal	
89,3	134,6	61,5	113,6	175,1	39,2	92,5	71,4	777,2	
Infino									
Drongen	Hasselt	Kortrijk	Leuven	Wilrijk	Totaal				
Geen detail beschikbaar					909,1				
Kidslife									
Brugge	Eeklo	Zwijnaarde	Kortrijk	Antwerpen	Hasselt	Totaal			
874,7	74,2	71,1	85,5	210,2	115,4	1431,1			
FONS									
Brugge	Gent	Antwerpen	Hasselt	Brussel	Totaal				
Geen detail beschikbaar					860,1				

Hierbij een overzicht van het aantal vragen per mail/online gemiddeld per dag. Dit kan niet altijd opgesplitst worden per locatie. Bij FONS bijvoorbeeld wordt deze dienstverlening gecentraliseerd:

Myfamily									
Antwerpen	Brugge	Gent	Hasselt	Herentals	Kortrijk	Mechelen	Sint-Niklaas	Turnhout	
243,9	84,8	62,6	65,8	57,3	21,8	63,6	137,9	737,7	
Parentia									
Aalst	Antwerpen	Brugge	Gent	Hasselt	Kortrijk	Leuven	Ternat	Totaal	
51,4	115,0	42,7	77,1	99,2	24,7	90,2	56,9	557,2	
Infino									
Drongen	Hasselt	Kortrijk	Leuven	Wilrijk	Totaal				
Geen detail beschikbaar					350				
Kidslife									
Brugge	Eeklo	Zwijnaarde	Kortrijk	Antwerpen	Hasselt	Totaal			
380,8	63,5	68,0	54,4	117,9	81,6	766,1			
FONS									
Brugge	Gent	Antwerpen	Hasselt	Brussel	Totaal				
Geen detail beschikbaar					819,5				

Er kan geen uitspraak over een vergelijking in nut of doeltreffendheid van het ene communicatiekanaal ten aanzien van het andere. Al deze kanalen hebben hun nut en eigenheid.

4. Hierbij vindt u een overzicht van de inzet in VTE voor de loketfunctie. De gegevens worden weergegeven in de mate van detail dat beschikbaar is:

Myfamily									
Antwerpen	Brugge	Gent	Hasselt	Herentals	Kortrijk	Mechelen	Sint-Niklaas	Turnhout	Totaal
20,6	4,8	4,6	6,2	6,4	2,6	3,6	7,8	4,4	61
Parentia									
Aalst	Antwerpen	Brugge	Gent	Hasselt	Kortrijk	Leuven	Ternat	Totaal	
3,6	6,9	2,7	5,1	7,0	1,7	5,0	3,4	35,4	
Infino									
Drongen	Hasselt	Kortrijk	Leuven	Wilrijk	Totaal				
Geen detail beschikbaar					22,8				
Kidslife									
Brugge	Eeklo	Zwijnaarde	Kortrijk	Antwerpen	Hasselt	Totaal			
33,6	5,6	6	4,8	10,4	7,2	67,6			
FONS									
	Brugge	Gent	Antwerpen	Hasselt	Brussel	Totaal			
fysiek loket	1	1	1,5		1,5	5			
telefonie	Geen detail beschikbaar					27,5			
mail	Geen detail beschikbaar					13,4			
totaal						45,9			

5. De klachten- en bemiddelingsdienst van het Agentschap Uitbetaling Groeipakket ontvangt vragen per telefoon en per e-mail. Ze beschikt niet over een eigen fysiek loket, hoewel ze in voorkomend geval wel bereikbaar is via de fysieke loketten van FONS in de Trierstraat in Brussel.