

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 517
van **FREYA SAEYS**
datum: 3 juni 2020

aan **WOUTER BEKE**

VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID, GEZIN EN ARMOEDEBESTRIJDING

Kind en Gezin - Tevredenheidsmeting

Tijdens de vorige legislatuur beloofde de toenmalig bevoegde minister de dienstverlening van Kind en Gezin te onderwerpen aan een tevredenheidsmeting bij de gebruikers (ouders, maar ook initiatiefnemers).

Het huidige regeerakkoord herhaalt dat engagement: "Een onafhankelijke instantie evalueert de dienstverlening van Kind en Gezin aan de hand van een tevredenheidsmeting bij de gebruikers (o.a. ouders en initiatiefnemers)."

Tot op heden is dat nog niet gebeurd, wat eigenaardig is gezien het feit dat het engagement in de vorige legislatuur al genomen was.

1. Wanneer concreet zal de tevredenheidsmeting over de dienstverlening van Kind en Gezin bij haar gebruikers worden georganiseerd?
2. Wanneer concreet mogen we de resultaten van die tevredenheidsmeting verwachten?
3.
 - a) Als de tevredenheidsenquête zal worden uitgevoerd, wie zal die dan uitvoeren?
 - b) Wie zal de inhoud van de enquête bepalen? Alleen Kind en Gezin, of zullen de stakeholders mee de inhoud bepalen?

ANTWOORD

op vraag nr. 517 van 3 juni 2020

van **FREYA SAEYS**

1. In uitvoering van het Vlaams regeerakkoord en de beleidsnota Volksgezondheid, Welzijn, Gezin en Armoedebestrijding, heeft het Agentschap Opgroeien deze opdracht opgenomen als project binnen zijn Ondernemingsplan. Uitgaande van de elementen in de beleidsnota zal het agentschap de mogelijke inhoud en de werkwijze voor de meting van de tevredenheid van klanten verkennen. Bedoeling is om in 2020 te komen tot een afgebakende keuze qua inhoud en werkwijze en om in 2021 nader uit te werken, voor te bereiden en uit te voeren.

Door de Coronacrisis en alle dringende maatregelen en opdrachten die deze voor het agentschap Opgroeien met zich meebrengt, heeft dit project in 2020 enkele maanden vertraging opgelopen.

2. Na de verkennende voorbereiding in 2020, zal de uitwerking in 2021 niet enkel inhoudelijk moeten gebeuren, maar ook procedureel wat betreft de toewijzing van de (deel)opdracht(en) overeenkomstig de regelgeving inzake overheidsopdrachten.
3.
 - a. In afwachting van de toewijzing is niet bekend wie de (deel)opdracht(en) zal uitvoeren.
 - b. De tevredenheidsmeting is een belangrijke stap in de integrale kwaliteitsontwikkeling van het agentschap Opgroeien. Het is bijgevolg logisch dat het agentschap zelf voluit verantwoordelijkheid draagt voor de realisatie. Tegelijk maakt het betrekken van de stakeholders, vanaf de voorbereidende fase (voor het bepalen van de inhoud), vanzelfsprekend een belangrijk deel uit van de opdracht.

Als minister hecht ik veel belang aan de verdere versterking van kwaliteit van zowel eigen dienstverlening, als van de vergunde, erkende en gesubsidieerde voorzieningen. Vol overtuiging zal ik de initiatieven van het departement en de agentschappen op het vlak van kwaliteit en goed bestuur voluit ondersteunen.