

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 565
van **BRECHT WARNEZ**
datum: 15 juni 2020

aan **WOUTER BEKE**

VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID, GEZIN EN ARMOEDEBESTRIJDING

Agentschap Zorg en Gezondheid - Klanttevredenheidsonderzoek

Burgers, ondernemingen en overheden verwachten een sterke, toegankelijke en klantgerichte dienstverlening en werking van de Vlaamse overheid. Het is dan ook belangrijk om te waken over de kwaliteit van dienstverlening, ook bij het Agentschap Zorg en Gezondheid.

Een belangrijk instrument daarbij is het voeren van een klanttevredenheidsonderzoek. Dankzij dergelijke onderzoeken of -metingen verwerft een overheid verbeterinformatie en wordt de band met de klanten versterkt. Bovendien stimuleert dit het klantgericht denken binnen de organisatie. Een klanttevredenheidsonderzoek bevordert de evolutie van een aanbodgestuurde naar een meer vraaggestuurde dienstverlening en werking waarbij burgers, ondernemingen en overheden steeds centraal staan.

1. Wanneer werd de laatste klanttevredenheidsmeting uitgevoerd wat de werking en de dienstverlening van het Agentschap Zorg en Gezondheid betreft? Om de hoeveel tijd is er een meting?
2. Op basis van welke criteria worden de tevredenheidsmetingen gehouden? Wat zijn de doelstellingen? Gaat het om een steekproef of een ad-randombevraging? Hoe wordt bepaald welke aspecten van de dienstverlening al dan niet bevraagd worden?
3. Worden de klanttevredenheidsmetingen volledig uitgevoerd door de eigen diensten van het agentschap of wordt daarvoor ook samengewerkt met/uitbesteed aan gespecialiseerde adviesbureaus? In dat laatste geval, hoeveel bedroegen de kosten voor die klanttevredenheidsmeting?
4. Wat waren de belangrijkste resultaten van de laatste klanttevredenheidsmeting? Wat is de algemene tevredenheid(sscore)?
5. Wat zijn de (voornaamste) verbeterpunten?
6. Hoe verhouden de resultaten van de laatste klanttevredenheidsmeting zich ten opzichte van de voorlaatste? Wat was de algemene tevredenheid(sscore) van de voorlaatste klanttevredenheidsmeting en wanneer werd die uitgevoerd? Is er een positieve of negatieve evolutie?
7. Op welke wijze werd gevolg gegeven aan de laatste klanttevredenheidsmeting? Hoe zullen de resultaten in de werking van het Agentschap Zorg en Gezondheid geïmplementeerd worden? Heeft de minister daarvoor specifieke instructies gegeven? Op welke manier volgt hij de doorvoering van mogelijke verbeterpunten op?
8. Is er op korte termijn een nieuwe klanttevredenheidsmeting gepland?

9. Hoe evalueert de minister de laatste klanttevredenheidsmeting van het Agentschap Zorg en Gezondheid?

ANTWOORD

op vraag nr. 565 van 15 juni 2020

van **BRECHT WARNEZ**

1. Zorg en Gezondheid heeft de voorbije jaren geen algemene klantentevredenheidsonderzoeken laten uitvoeren. Een algemeen klantentevredenheidsonderzoek is niet evident omwille van het grote aantal en de grote diversiteit van klanten. Zorg en Gezondheid hecht desalniettemin veel belang aan de tevredenheid van de klanten en werkt op andere manieren aan zijn belanghebbendenmanagement. Dit gebeurt vooral via advies- en overlegorganen. Ook de informatievragen en de klachten die via onder meer de Woonzorglijn hebben een belangrijke signaalfunctie.
In mei ll. was er een tweedaagse gepland met een aantal belangrijke belanghebbenden van het agentschap om gezamenlijk tot een nieuwe, missie, visie en strategische doelstellingen te komen. Door de corona-epidemie is dit niet kunnen doorgaan, maar dit blijft op de planning staan. Ook de organisatie van een klantentevredenheidsonderzoek staat op de prioriteitenlijst.
- 2-7. Er zijn recent geen klantentevredenheidsonderzoeken uitgevoerd bij Zorg en Gezondheid.
8. Dit is nog niet gepland. De eerste prioriteit van Zorg en Gezondheid gaat nu uit naar de indamming van de pandemie en de dienstverlening aan en ondersteuning van de voorzieningen.
9. Zie vraag 1.