

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 281
van **WARD KENNES**
datum: 25 januari 2017

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

*Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) -
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 IVA Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) uitgevoerd?
2. Zo ja, wat zijn daar de resultaten van? Hoe zullen deze in de werking van het IVA Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) geïmplementeerd worden?

Zo neen, binnen welke tijdsspanne zal dergelijke meting alsnog uitgevoerd worden?

ANTWOORD

op vraag nr. 281 van 25 januari 2017

van **WARD KENNES**

1. Er werd inmiddels nog geen nieuwe klanttevredenheidsmeting uitgevoerd. Dat is een bewuste keuze. De implementatie van de persoonsvolgende financiering, met focus op vraaggestuurde zorg, bracht een wijziging teweeg van de administratieve processen, werking en dienstverlening van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH). Het VAPH voerde dan wel geen klanttevredenheidsmeting uit, maar heeft de transitie naar het nieuwe financieringssysteem vorm gegeven met een maximum aan co-creatie binnen de sector en in overleg met de gebruikersverenigingen voor personen met een handicap.
2. In 2018 zal het VAPH de beleidsmatige en administratieve aspecten van het persoonsvolgend financieren grondig evalueren. Op basis van deze evaluatie kunnen optimalisaties in de vernieuwde processen (en dus de dienstverlening) doorgevoerd worden.

In 2019 plannen wij opnieuw een klanttevredenheidsmeting uit te voeren.