Vlaams Parlement

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 279
van **WARD KENNES**
datum: 25 januari 2017

---

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

Kind en Gezin (K&G) - 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) 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 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 op de kwaliteit van de dienstverlening heeft (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.

Werd inmiddels reeds een klantentevredenheidsmeting uitgevoerd voor wat betreft de werking en de dienstverlening van het IVA (intern verzelfstandigd agentschap Kind en Gezin (K&G) uitgevoerd?

Zo ja, wat zijn daar de resultaten van? Op welke wijze zullen ze in de werking van het IVA Kind en Gezin (K&G) geïmplementeerd worden?

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

JO VANDEURZEN
VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN

ANTWOORD
op vraag nr. 279 van 25 januari 2017
van **WARD KENNES**

Vooreerst willen we benadrukken dat er bij Kind en Gezin nooit bespaard is op de dienstverlening naar de gezinnen.

Kind en Gezin heeft de keuze gemaakt om geen 'klassieke' tevredenheidsmetingen uit te voeren bij ouders. De organisatie toetst evenwel de tevredenheid en wensen van de klanten op diverse manieren.
Om structureel samen te werken met ouders en zo voortdurend de dienstverlening te verbeteren heeft Kind en Gezin sinds april 2016 de online community 'Meet the Parents'.
Deze online community levert Kind en Gezin actiegerichte inzichten die helpen om echt aan te sluiten bij ouders en de dienstverlening verder te verbeteren.
Meet the Parents is een heel actieve community die sinds de start verschillende projecten de juiste inzichten heeft geboden om de klant/ouder nog meer centraal te plaatsen.

Daarnaast start Kind en Gezin ook met een proefproject in een aantal regio's om meteen na een contact met Kind en Gezin (in het consultatiebureau of thuis) aan de ouders feedback te vragen over de dienstverlening door onze medewerkers. Die feedback gaat rechtstreeks naar onze medewerkers en kan hen helpen om hun dienstverlening aan ouders nog verder te verbeteren. Ook dit is geen klassieke vorm van tevredenheidsmeting, maar een instrument om dienstverlening snel te kunnen bijsturen. In het proefproject zal onderzocht worden of het mogelijk is om op termijn resultaten van die 'Korte feedbacklussen' op organisatieniveau te aggregeren.

Na een telefonisch contact met de K&G-Lijn worden aan de klant onmiddellijk na het gesprek een aantal vragen gesteld die naar zijn/haar tevredenheid peilen.
Bij een contact per mail krijgt de klant enkele dagen na het uitsturen van het antwoord een nieuwe mail om te peilen naar de tevredenheid over het verkregen antwoord.
De resultaten van dit onderzoek worden maandelijks geanalyseerd. Waar nodig wordt de dienstverlening bijgestuurd.

Tot slot zet de klachtendienst van Kind en Gezin volop in op conciliërende klachtenbehandeling. Dit resulteert in een hoge vorm van klantgerichtheid waarbij klant nauw wordt betrokken bij zijn ervaring van de dienstverlening.