

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 284
van **WARD KENNES**
datum: 25 januari 2017

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

Zorg en Gezondheid (ZG) - 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 Zorg en Gezondheid (ZG) uitgevoerd?
2. Zo ja, wat zijn daar de resultaten van? Hoe zullen deze in de werking van het IVA Zorg en Gezondheid (ZG) geïmplementeerd worden?

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

ANTWOORD

op vraag nr. 284 van 25 januari 2017

van **WARD KENNES**

1. Het Agentschap Zorg en Gezondheid heeft de voorbije jaren geen algemene klantentevredenheidsmetingen uitgevoerd. Zorg en Gezondheid hecht desalniettemin veel belang aan een kwaliteitsvolle dienstverlening. Er zijn velerlei manieren om contact op te nemen en feedback te geven. Daarbij zijn er ook afspraken over bijvoorbeeld antwoordtermijnen en bereikbaarheid. De kwaliteit van de dienstverlening wordt op andere manieren bevraagd en verbeterd, bijvoorbeeld tijdens overleg, via evaluatie van o.a. conferenties, projecten en campagnes, tijdens focusgroepen in voorbereiding van nieuw beleid (vb. Vlaamse sociale bescherming) of andere projecten (vb. realisatie nieuwe website). Wie ontevreden is kan een klacht indienen.
2. Er zijn geen resultaten van algemene klantentevredenheidsmetingen. Uit de klachtenrapportage blijkt dat het aantal eerstelijnsklachten over de dienstverlening beperkt is en dat er zorgvuldig wordt omgegaan met deze klachten. We verwijzen hiervoor naar het klachtenrapport van de Vlaamse overheid. Waar relevant geven klachten of andere reacties ook aanleiding tot verbetering van de dienstverlening. Een algemene klantentevredenheidsenquête krijgt om die reden en omwille van de kosteneffectiviteit geen prioriteit.
Er is wel een specifieke meting gepland bij artsen over hun kennis van de infectieziekten die ze moeten melden aan Zorg en Gezondheid. Hierbij zullen we ook peilen naar hun verwachtingen en naar eventuele knelpunten. Waar nodig zullen de resultaten gebruikt worden voor de verbetering van de dienstverlening.