

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 426
van **WARD KENNES**
datum: 23 februari 2017

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

Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin - 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 betreft de periode 2009-2014 - de budgettaire besparing en de beoogde vermindering van de personeelsaantallen bij de helft van de bevraagde entiteiten gezorgd heeft voor een negatieve impact op de kwaliteit van de dienstverlening (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 vermeden dienen te worden.

Werd inmiddels reeds een klantentevredenheidsmeting uitgevoerd voor wat de werking en de dienstverlening van het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (WVG) betreft?

Zo ja, wat zijn daarvan de resultaten? Op welke wijze zullen ze in de werking van het Departement WVG 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. 426 van 23 februari 2017

van **WARD KENNES**

onderwerp/thema	doelgroep	afdeling	periode	resultaat	implementatie	gepland/gerealiseerd
Bevraging van de tevredenheid bij de stakeholders m.b.t. de dienstverlening van onze afdeling (proces van erkennen, subsidiëren en uitbetalen van voorzieningen). Vervolgonderzoek m.b.t. klantentevredenheids onderzoek uitgevoerd in voorjaar van 2014.	Voorzieningen/organisaties die subsidies ontvangen	Welzijn en Samenleving	voorjaar 2019			gepland

Zelfevaluatie van de kwaliteit van de dienstverlening bij de voorzieningen van gehandicaptenzorg	50 organisaties die op basis van vrijwilligheid deelnamen: zowel grote als kleine organisaties gaven zich op, erkend als Flexibel Aanbod Meerderjarigen (FAM), Multifunctioneel Centrum (MFC voor minderjarigen) of een combinatie van beide. Bij de deelnemers zijn er ook een paar diensten begeleid wonen.	Zorginspectie Gehandicaptenzorg en Kinderopvang	Inspectie 2015-2016; rapport maart 2016	Zie https://www.departement.vlg.be/sites/default/files/media/documenten/zelfevaluatie_eindrapport.pdf , vanaf p.21	Leerpunten voor toezicht op zelfevaluatie, als belangrijk instrument van opvolging	gerealiseerd
Evaluatie van fase 2 pilootinspecties Memoq (= inspectieinstrument pedagogische kwaliteit in de kinderopvang	121 locaties kinderopvang die deelnamen aan fase 2 van de testfase	Zorginspectie Gehandicaptenzorg en Kinderopvang	Eind 2016	De resultaten worden momenteel nog geanalyseerd en verwerkt	In de mate van het mogelijke worden opmerkingen meegenomen in verslaggevingsstructuur	gerealiseerd