

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 454
van **WARD KENNES**
datum: 1 maart 2017

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

Fonds Jongerenwelzijn - 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 Fonds Jongerenwelzijn betreft?
2. Zo ja, wat zijn daar de resultaten van? Op welke wijze zullen deze in de werking van het Fonds Jongerenwelzijn geïmplementeerd worden?
3. Indien niet, binnen welke tijdsspanne zal dergelijke meting alsnog uitgevoerd worden?

ANTWOORD

op vraag nr. 454 van 1 maart 2017

van **WARD KENNES**

1. Er zijn nog geen tevredenheidsmetingen gedaan binnen het brede Agentschap Jongerenwelzijn.

We laten wel om de 5 jaar in de private sector (de gesubsidieerde voorzieningen) een klantentevredenheidsonderzoek uitvoeren.

In de verschillende gemeenschapsinstellingen werden al verschillende initiatieven genomen rond clienttevredenheidsbevragingen. Vanaf 2018 willen we dit in een systematische aanpak binnen het kwaliteitsbeleid laten opnemen.

Een greep uit de diverse initiatieven zijn:

- In De Grubbe starten we in 2017 een bevraging rond 'positief leefklimaat'. De intentie is deze input van de jongeren aan te wenden om het leefklimaat in De Grubbe te verbeteren.
- In De Kempen worden de jongeren systematisch op 2 momenten bevraagd. De eerste bevraging vindt plaats na de onthaal fase. Deze bevraging richt zich vooral op het ontvangen hebben van alle informatie waar de jongeren recht hebben in het kader van DRPM. De betrokken leefgroep grijpt deze info aan om hun werking te verbeteren en koppelen dit terug aan de directie. Een tweede bevraging vindt plaats op het einde van de time out module en bevraagt de ervaring van de jongeren gedurende dit programma. Ook hier is het doel dit aan te wenden om het programma te optimaliseren.
- In De Zande ontstond een samenwerking met VIVES en UGent en werd in 2016 een bevraging rond clienttevredenheid ontwikkeld. In 2017 zullen een aantal masterstudenten van de UGent een eerste nulmeting houden waartegen toekomstige resultaten kunnen worden vergeleken. Vanaf 2018 willen we dat deze bevraging systematisch wordt gedaan. Dit met het oog op een kwaliteitsbeleid te kunnen voeren vanuit de gebruikersresultaten.
- In het VDC De Wijngaard gaat de directie op regelmatige tijdstippen in gesprek met een vertegenwoordiging van de jongeren/jongvolwassenen. De huisregels, de algemene gang van zaken en het leefklimaat staan centraal. De suggesties tot verbetering worden door de directie overwogen en teruggekoppeld.

In het kader van het kwaliteitsbeleid zijn we in de GI in 2017 bezig met het ontwikkelen van een kwaliteitshandboek en het experimenteren met een kwaliteitsbeleid. Een kwaliteitsbeleid vertrekkende van gebruikersresultaten - waar tevredenheidsmetingen deel van uitmaken - waaruit verbeterpunten kunnen gegenereerd worden. Verbeterpunten die nadien systematisch gepland, geïmplementeerd, opgevolgd en aangepast of geborgd worden.

Inzake onze consulenten willen we focussen het werken met de oplossingsgerichte benadering SOS. Dit houdt in dat er in het hulpverleningsproces zelf met de cliënten zogenaamde 'feedbacklussen' worden georganiseerd. Algemeen gesteld, in een

feedbacklus wordt gevraagd naar hoe de cliënt het proces tot nu toe heeft ervaren. Dit lijkt mij een relevantere aanpak, een aanpak die geïntegreerd is in de hulpverlening zelf en meer cliëntgericht is dan een algemene formele enquête.

Voor wat de uitvoering van de consultfunctie betreft worden de partners in de regio's periodiek bevraagd over hun tevredenheid. De resultaten zijn zonder meer zeer positief.

2. Het meest recente klantentevredenheidsonderzoek binnen de private sector dateert van de tweede helft van 2012. Uit dit onderzoek blijkt dat de respondenten, in casu de door Jongerenwelzijn erkende organisaties, in het algemeen bijzonder tevreden zijn over de werking van de afdeling: 98% stelt globaal tevreden te zijn met de dienstverlening (10% uiterst tevreden, 55% zeer tevreden, 33% tevreden). Ook op de deelaspecten van de werking – communiceren, informeren, advisering, toepassing van de procedures inzake erkenningen, ... - liggen de scores opvallend hoog en zonder uitzondering hoger dan bij de bevraging in 2007.

Voorts zie ook antwoord op vraag 1.

3. We hebben – gezien ook het antwoord op vraag 1 - geen intentie om dit te doen.