

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 566
van **BRECHT WARNEZ**
datum: 15 juni 2020

aan **WOUTER BEKE**

VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID, GEZIN EN ARMOEDEBESTRIJDING

Vlaams Agentschap voor de Uitbetaling van Toelagen in het kader van het Gezinsbeleid (VUTG) - Klanttevredenheidsonderzoek

Burgers, ondernemingen en overheden verwachten een sterke, toegankelijke en klantgerichte dienstverlening en werking van de Vlaamse overheid. Het is dan ook belangrijk om te waken over de kwaliteit van dienstverlening, ook bij het Vlaams Agentschap voor de Uitbetaling van Toelagen in het kader van het Gezinsbeleid (VUTG).

Een belangrijk instrument hierbij is het voeren van een klanttevredenheidsonderzoek. Dankzij dergelijke onderzoeken of -metingen verwerft een overheid verbeterinformatie en wordt de band met de klanten versterkt. Bovendien stimuleert dit het klantgericht denken binnen de organisatie. Een klanttevredenheidsonderzoek bevordert de evolutie van een aanbodgestuurde naar een meer vraaggestuurde dienstverlening en werking waarbij burgers, ondernemingen en overheden steeds centraal staan.

1. Wanneer werd de laatste klanttevredenheidsmeting uitgevoerd wat de werking en de dienstverlening van het Vlaams Agentschap voor de Uitbetaling van Toelagen in het kader van het Gezinsbeleid (VUTG) betreft? Om de hoeveel tijd is er een meting?
2. Op basis van welke criteria worden de tevredenheidsmetingen gehouden? Wat zijn de doelstellingen? Gaat het om een steekproef of een ad-randombevraging? Hoe wordt bepaald welke aspecten van de dienstverlening al dan niet bevraagd worden?
3. Worden de klanttevredenheidsmetingen volledig uitgevoerd door de eigen diensten van het agentschap of wordt daarvoor ook samengewerkt met/uitbesteed aan gespecialiseerde adviesbureaus? In dit laatste geval, hoeveel bedroegen de kosten voor die klanttevredenheidsmeting?
4. Wat waren de belangrijkste resultaten van de laatste klanttevredenheidsmeting? Wat is de algemene tevredenheid(sscore)?
5. Wat zijn de (voornaamste) verbeterpunten?
6. Hoe verhouden de resultaten van de laatste klanttevredenheidsmeting zich ten opzichte van de voorlaatste? Wat was de algemene tevredenheid(sscore) van de voorlaatste klanttevredenheidsmeting en wanneer werd die uitgevoerd? Is er een positieve of negatieve evolutie?
7. Op welke wijze werd gevolg gegeven aan de laatste klanttevredenheidsmeting? Hoe zullen de resultaten in de werking van het VUTG geïmplementeerd worden? Heeft de minister daartoe specifieke instructies gegeven? Op welke manier volgt hij de doorvoering van mogelijke verbeterpunten op?

8. Is er op korte termijn een nieuwe klanttevredenheidsmeting gepland?
9. Hoe evalueert de minister de laatste klanttevredenheidsmeting van het VUTG?

ANTWOORD

op vraag nr. 566 van 15 juni 2020

van **BRECHT WARNEZ**

Allereerst willen we het belang van klanttevredenheid onderschrijven. De sector van het Groeipakket is bij uitstek een klantgedreven omgeving. Het is dan ook van groot belang dat het standpunt van de klant over de dienstverlening wordt meegenomen.

Het Agentschap Uitbetaling Groeipakket (VUTG) is een jong agentschap dat pas van start ging op 1 januari 2019. De volledige aandacht van het VUTG heeft zich in het opstartjaar gericht op het tijdig, volledig en correct betalen van het Groeipakket. Er werd dan ook nog geen formele klanttevredenheidsmeting uitgevoerd.

Dat wil echter niet zeggen dat er geen inspanningen worden geleverd op dit vlak. Het VUTG voerde in april 2020 een gebruikersonderzoek uit op haar websites groeipakket.be en fons.be. Via een toptakenenquête werd er gepeild naar het profiel van de bezoekers en de reden van hun bezoek aan de websites.

Op basis van de bevindingen zal het agentschap de gebruikerservaring op de beide websites optimaliseren en de inhoud ervan verder afstemmen op de behoeften van de doelgroepen (burgers en professionals). Via een tevredenheidsenquête in het derde kwartaal van 2021 zal het agentschap het effect van deze verbeteringen meten en waar nodig verdere aanpassingen uitvoeren om te voldoen aan de klantenbehoeften en -verwachtingen.

Daarnaast lopen momenteel de besprekingen met betrekking tot de opstart van de responsabilisering voor de uitbetalingsactoren. In dat kader wordt het belang van klantenbetrokkenheid absoluut benadrukt door zowel de private uitbetalingsactoren als de publieke uitbetalingsactor.

We onderzoeken daarbij de mogelijkheid om de net promotor score aangevuld met een klantenbevraging te hanteren als instrument binnen de sector. Dit mechanisme zal zich minstens jaarlijks herhalen in het kader van de responsabilisering. Het zal mogelijk zijn om op basis van de resultaten van deze oefening, de uitbetalingsactoren te responsabiliseren.

Indien er specifieke elementen sectorbreed uit deze oefening naar voor komen, kunnen er specifieke criteria worden afgebakend in het kader als responsabilisering als incentive voor de sector om hier specifiek op in te zetten.

De opstart van de responsabilisering is voorzien vanaf 2021.