

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 253

van **TINE VAN DER VLOET**

datum: 20 december 2022

aan **HILDE CREVITS**

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN,
VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN

Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) - Gebruikersonderzoek

Op 21 oktober 2022 was het volgende nieuwsbericht op de website van het VAPH te lezen:

“Van 20 oktober tot 20 november loopt op de website van het VAPH een gebruikersonderzoek. Tijdens uw bezoek kan het zijn dat u enkele korte vragen krijgt. De vragen verschijnen na ongeveer 30 seconden via een pop-up rechts onderaan op uw scherm. De vragen verschijnen enkel de eerste keer dat u de site bezoekt.”

1. Wat was de aanleiding van dit gebruikersonderzoek?
2. Hoeveel respondenten hebben er deelgenomen aan dit gebruikersonderzoek? Zijn dit voldoende respondenten om duidelijke conclusies te trekken?
3. Is dit onderzoek al online terug te vinden? Zo ja, waar kan dit gevonden worden? Zo niet, wanneer zal het gepubliceerd worden?
4. Wat kan er uit dit onderzoek geleerd worden? Welke gevolgen heeft dit onderzoek voor het beleid inzake personen met een beperking?
5. Kan de minister als bijlage bij deze vraag de vragen van het onderzoek bezorgen?



**Vlaams
Parlement**

HILDE CREVITS

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN

ANTWOORD

op vraag nr. 253 van 20 december 2022

van **TINE VAN DER VLOET**

1. Omdat het VAPH overstapt op een meer actuele versie van de software voor het onderhoud en het beheer van zijn website, wilden we nagaan of er verbeterpunten zijn die we kunnen meenemen tijdens de migratie.
Hoewel we er voortdurend naar streven om informatie eenvoudig, vindbaar en gelaagd aan te bieden, horen we soms toch dat mensen niet vinden wat ze zoeken. Met het gebruikersonderzoek wilden we dat in concrete cijfers gieten.
En daar waar mensen niet vinden wat ze zoeken, wilden we te weten komen welke moeilijkheden ze ondervinden.
2. In totaal namen 663 respondenten (via zelfselectie) deel aan dit onderzoek. Dat is ruim voldoende om statistisch significante conclusies te kunnen trekken.
3. Dit onderzoek wordt niet online gepubliceerd. De resultaten dienen voor het bijsturen van de inhoud en van de manier van presenteren van de informatie op de website. Het is onderdeel van ons permanent streven naar een betere website met betere en beter bereikbare informatie die door iedereen kan gevonden en geraadpleegd worden.
4. Van de respondenten die antwoordden op de vraag 'Hebt u de informatie gevonden die u zocht' antwoordde 60% ja. Daarbij zien we dat respondenten werkzaam in de sector handicap beter vinden wat ze zoeken dan personen met een handicap en hun omgeving (77% ja-antwoorden tegenover 56% ja-antwoorden respectievelijk).

Waar respondenten niet vinden wat ze zoeken, zien we de volgende probleemgebieden terugkomen:

- onduidelijkheid over procedures - Hoe moet ik ... ?
- onduidelijkheid over toepasbaarheid - Kom ik in aanmerking voor ... ?
- moeilijkheden met gebruik van de website (i.c. moeilijkheden bij login via eID in mijnvaph)
- niet vinden van specifieke documenten
- onduidelijkheid over diagnose - Heb ik ziektebeeld X?
- niet vinden van de geëigende weg om vragen over het eigen dossier te stellen

Deze resultaten leren ons dat we moeten blijven inzetten op duidelijke, eenvoudige en gemakkelijk vindbare informatie.

5. De vragen van het onderzoek waren de volgende:
 - Welke stelling past bij u?
 - Ik heb een handicap.
 - Ik heb een partner, familielid, vriend, kennis ... met een handicap.
 - Ik werk in de sector voor personen met een handicap.
 - Ik werk voor het VAPH
 - Andere.
 - Hebt u de informatie gevonden die u zocht?
 - Ja

- Nee
- Welke informatie zocht u? Wat kan beter?
Deze vraag werd enkel zichtbaar als men bij vraag 2 'nee' antwoordde.