

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 192

van **BRECHT WARNEZ**

datum: 15 januari 2024

aan **HILDE CREVITS**

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

Agentschap Zorg en Gezondheid (AZG) - Klanttevredenheid

Burgers, ondernemingen en overheden verwachten een sterke, toegankelijke en klantgerichte dienstverlening en werking van de Vlaamse overheid. Het is belangrijk te waken over de kwaliteit van dienstverlening, ook bij AZG.

Een belangrijk instrument daarbij is het voeren van een klanttevredenheidsonderzoek. Dankzij klanttevredenheidsonderzoeken 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.

Graag alle data in Excel ter beschikking stellen.

1. Wanneer werd de laatste klanttevredenheidsmeting uitgevoerd wat de werking en de dienstverlening van AZG betreft?
2. Om de hoeveel tijd is er een meting van de klanttevredenheid?
3. Gebruikt AZG andere methodes dan een bevraging alleen om klanttevredenheid te meten? Zo ja, welke methodes?
4. Op basis van welke criteria worden de tevredenheidsmetingen gehouden?
 - a) Wat zijn de doelstellingen?
 - b) Hoeveel respondenten werden er bevraagd?
 - c) Hoe zorgt men ervoor dat de steekproef representatief is voor de klant van AZG?
 - d) Is er een minimumresponsgraad?
 - e) Gaat het om een gestratificeerde steekproef, een willekeurige steekproef of wordt er gewerkt via zelfselectie?
 - f) Wordt na een klantencontact standaard een bevraging gedaan?
 - g) Hoe wordt bepaald welke aspecten van de dienstverlening al dan niet bevraagd worden?

- h) Worden de resultaten gestandaardiseerd?
5. Verloopt het klanttevredenheidsonderzoek digitaal of fysiek?
 6. Worden de klanttevredenheidsmetingen volledig uitgevoerd door de eigen diensten van het agentschap of wordt er daartoe ook samengewerkt/uitbesteed met/aan gespecialiseerde adviesbureaus?
 - a) In het laatste geval, hoeveel bedroeg de kostprijs voor die klanttevredenheidsmeting per jaar?
 - b) Vanwaar de keuze voor deze manier van aanpak?
 7. Wat waren de belangrijkste resultaten van de laatste klanttevredenheidsmeting?
 - a) Wat is de algemene tevredenheid(sscore)?
 - b) Wat zijn de (voornaamste) verbeterpunten?
 - c) Werd er specifiek ook gepeild naar de tevredenheid over digitale dienstverlening?
 - Zo ja, wat waren de resultaten hieromtrent?
 - Zo niet, waarom niet?
 - Zo niet, wordt er overwogen om daar in de toekomst naar te vragen?
 8. Hoe verhouden zich de resultaten van de laatste klanttevredenheidsmeting ten opzichte van de voorlaatste?
 - a) Wat was de algemene tevredenheid(sscore) van de voorlaatste klanttevredenheidsmeting en wanneer werd die uitgevoerd?
 - b) Is er een positieve of negatieve evolutie?
 9. Op welke wijze werd gevolg gegeven aan de laatste klanttevredenheidsmeting?
 - a) Hoe zullen de resultaten in de werking van AZG geïmplementeerd worden?
 - b) Heeft de minister daartoe specifieke instructies gegeven?
 - c) Op welke manier volgt de minister de doorvoering van mogelijke verbeterpunten op?
 10. Communiqueert AZG na het klanttevredenheidsonderzoek nog naar de respondent over wat men doet met de resultaten van het onderzoek?
 11. Is er op korte termijn een nieuwe klanttevredenheidsmeting gepland? Zo ja, wanneer worden de resultaten verwacht?
 12. Hoe evalueert de minister de laatste klanttevredenheidsmeting van AZG?

HILDE CREVITS

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

ANTWOORD

op vraag nr. 192 van 15 januari 2024
van **BRECHT WARNEZ**

Vooreerst wijs ik erop dat het agentschap Zorg en Gezondheid en het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin op 1 juni 2023 fuseerden tot het Departement Zorg.

1-10+12. Een algemeen klantentevredenheidsonderzoek is niet gebeurd omdat dit gelet op de diversiteit van het Departement Zorg niet kosteneffectief is.

Het Departement Zorg – en voordien ook het agentschap Zorg en Gezondheid – heeft immers een zeer uitgebreid en divers dienstverleningsaanbod en daarbij horend klantenbestand. Het werken aan kwaliteit en het opvolgen van de klantentevredenheid als onderdeel daarvan gebeurt op diverse manieren.

Het Departement Zorg werkt bijvoorbeeld samen met 1700, het centrale contactcenter van de Vlaamse overheid, dat als eerste aanspreekpunt voor burgers, organisaties en voorzieningen fungeert voor vragen over onze dienstverlening en werking. 1700 geeft klantgerichte wegwijs- en eerstelijnsinfo, en informatie over de status van bepaalde lopende dossiers. De feedback van de voorlichters over veel voorkomende vragen biedt ons inzichten om de kwaliteit van onze dienstverlening verder te optimaliseren en te communiceren. Het inzicht in wat leeft bij de burger, organisaties en voorzieningen, en de doorstroom daarvan naar onze diensten vormt een belangrijk instrument in het bewaken van de kwaliteit van onze werking en dienstverlening. Een concreet en specifiek voorbeeld is de samenwerking van de Vlaamse Zorgkas met 1700. 1700 doet na elk telefonisch contact een korte tevredenheidsenquête over de kwaliteit van de behandeling van de oproep. De resultaten van deze enquête worden gebruikt voor de verdere optimalisering van de dienstverlening. Daarnaast krijgt iedereen die een mail verstuurd naar de Vlaamse Zorgkas, 3 dagen na het versturen van het antwoord een automatische mail om de tevredenheid te meten. De resultaten van deze enquête geven een globaal beeld van de tevredenheid van de burgers over het antwoord dat ze kregen van de Vlaamse Zorgkas. De Vlaamse Zorgkas gebruikt dit om de tevredenheid op te volgen.

Ook klachten hebben een belangrijke signaalfunctie. De klachten die we ontvangen over de dienstverlening van het Departement Zorg (zogenaamde eerstelijnsklachten) zijn beperkt en blijven stabiel over de afgelopen jaren: 127 (2023), 159 (2022), 142 (2021). De meeste klachten situeren zich bij de Vlaamse Sociale Bescherming en de Vlaamse Zorgkas (rechtstreekse dienstverlening naar burgers). Hoewel tweedelijnsklachten niet gaan over de dienstverlening van het Departement Zorg geven ook zij soms input voor het verbeteren van de werking. Het klachtenrapport wordt gepubliceerd [op de website van de Vlaamse Ombudsdienst](#).

Kwaliteit komt tenslotte als thema aan bod in de overlegmomenten met de diverse belanghebbendengroepen (professionelen en burgers). Bij belangrijke projecten worden relevante belanghebbenden ook nauw betrokken en bevraagd (vb. ALIVIA, BelRai).

11. De voorbeelden die hiervoor zijn vermeld gelden ook voor de toekomst. Hierna geef ik nog enkele specifieke initiatieven.

Het team Zorgberoepen van het Departement Zorg zal in de periode najaar 2024 - voorjaar 2025 een tevredenheidsbevraging organiseren bij huisartsen, arts-specialisten, algemeen tandartsen, tandarts-specialisten en ziekenhuisapothekers in opleiding omtrent het gebruik van het e-loket. Sinds het voorjaar van 2022 worden aanvragen ((wijzigingen van) stageplannen, stagerapporten en erkenningsaanvragen) ingestuurd via een digitaal loket en niet meer per post. Na de initiële ingebruikname heeft de administratie stelselmatig gewerkt om de werking van het e-loket te verbeteren en de bredere werking verder te digitalisering. Een aantal van deze verbeteracties lopen nog door in 2024. Na afloop zal de administratie een bevraging opzetten bij de zorgbeoefenaars in opleiding zodat zij hun tevredenheid kunnen uiten en aangeven waar er verdere optimalisatie nodig is.

Daarnaast werkt het Departement Zorg momenteel aan een eengemaakte procesmap. De meest belangrijke en/of risicovolle processen worden momenteel geanalyseerd en waar mogelijk gestroomlijnd en geoptimaliseerd. Dat geldt bv. voor de financiële processen en de klachtenprocedures. Kwaliteit bieden aan de (eind)klant is daarbij een belangrijke drijfveer. Als voor het opvolgen van KPI's een klantentevredenheidsonderzoek bij specifieke processen nuttig is zal dit worden meegenomen in de optimalisatieoefening.