SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 195
van **BRECHT WARNEZ**
datum: 15 januari 2024

---

aan **HILDE CREVITS**
VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN

Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) - 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 het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH).

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 het VAPH betreft?
2. Om de hoeveel tijd is er een meting van de klanttevredenheid?
3. Gebruikt het VAPH 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 het VAPH?
   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 het VAPH geïmplementeerd worden?

   b) Heeft de minister daartoe specifieke instructies gegeven?

   c) Op welke manier volgt de minister de doorvoering van mogelijke verbeterpunten op?

10. Communiceert het VAPH na het klanttevredenheidsonderzoek nog naar de respondent over wat men doet met de resultanten 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 het VAPH?

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

ANTWOORD
op vraag nr. 195 van 15 januari 2024
van **BRECHT WARNEZ**

Net als de hele sector Welzijn, hecht het VAPH bijzonder veel waarde aan het ondersteunen van onze klanten. We onderstrepen dat belang door dit uitdrukkelijk op te nemen in onze langetermijnvisie (*we faciliteren autonomie en levenskwaliteit van de persoon met handicap en zijn een klantgerichte en efficiënte partner van personen met een handicap*) en het DNA van het VAPH (*Yes we care: we denken en werken vanuit klantenperspectief*).

Hoewel de laatste grootschalige klantentevredenheidsmeting reeds enige tijd geleden plaats heeft gevonden in 2007 (het VAPH doorliep en doorloopt nog steeds enkele zeer ingrijpende beleidswijzigingen waar prioriteit aan wordt gegeven), wordt wel intensief werk gemaakt van structurele en recurrente initiatieven op het vlak van klantentevredenheid. Consequent de vinger aan de pols houden heeft als voordeel dat tijdig kan gereageerd worden wanneer dit zou nodig zijn (denk daarbij op het ingrijpen op (bedrijfs)processen, of het onder de loep nemen van concrete dossiergebonden situaties en bijsturen wanneer nodig).

Initiatieven die plaatsvinden om de vinger aan de pols te houden zijn bijvoorbeeld de bevraging van budgethouders door de afdeling dienstverlening budgethouders, infosessies en zitdagen voor klanten, belanghebbendenmanagement en de samenstelling van adviesorganen, een sterk uitgebouwde telefonie en klachtenmanagement, en tot slot specifieke projecten en wetenschappelijk onderzoek. We overlopen ze hieronder:

- Klantenbevraging
  Budgethouders worden systematisch en structureel bevraagd over de dienstverlening van het VAPH. Sinds januari 2020 kunnen budgethouders van een PAB of PVB vrijblijvend een korte klantenbevraging invullen als reactie op de e-mails van de helpdesk budgetbesteding@vaph.be.

  Uit de resultaten sinds de opstart in januari 2020 (n = 866) blijkt zowel over de algemene dienstverlening, de duidelijkheid en volledigheid van onze antwoorden op hun vragen een hoge tevredenheid. We behalen doorheen de jaren een tevredenheidsscore (tevreden/zeer tevreden) van 86%, 84% en 83% op verschillende thema's.

Aantal reacties = 866	Algemene dienstverlening	Duidelijkheid antwoord	Volledigheid antwoord
Tevreden/zeer tevreden (%)	85,5	84,3	83,4
Geen mening (%)	6,9	7,5	8,1
Ontevreden/zeer ontevreden (%)	7,6	8,2	8,5

Tabel: Tevredenheidsscores dienstverlening VAPH

Bij de vragen is er voldoende ruimte voorzien om spontane, open opmerkingen te geven.

Bij ontevreden reacties bekijken we telkens concreet wat de oorzaak is. We zoeken naar oplossingen, met de nodige afstemming tussen het VAPH, het kabinet en andere betrokken stakeholders.

- Rechtstreeks klantencontact: infosessies en zitdagen
  Personen met een handicap kunnen een afspraak maken in onze provinciale kantoren met dossierbeheerders om hun vragen en/of bezorgdheden te behandelen (zogenaamde zitdagen). De website van het VAPH vermeldt een duidelijk overzicht over wanneer deze zitdagen plaatsvinden en hoe men een afspraak kan maken. Daarnaast organiseert het VAPH ook op geregelde tijdstippen (ongeveer elke twee jaar) provinciale infosessies over de besteding van persoonlijke budgetten (zowel over persoonlijke-assistentiebudgetten als persoonsvolgende budgetten). Tijdens deze infosessies is er tijd voorzien om plenair algemene vragen te beantwoorden en is er ook tijd voorzien waarbij budgethouders hun persoonlijk dossier kunnen bespreken met dossierbeheerders. We voorzien ook regelmatig webinars over een verscheidenheid aan topics waar klanten ook op kunnen aansluiten.

- Belanghebbendenmanagement en adviesorganen
  Via een stageopdracht brachten we alle stakeholders in kaart. Eén van de clusters was de persoon met handicap, een andere was de directe omgeving. Het centraal staan van de klant keert dan ook terug bij de uitwerking en operationalisering van beleid.

  In al onze adviesorganen, en in formele en informele werkgroepen, is er een sterke vertegenwoordiging van gebruikers. We investeren ook in organisaties die gebruikers niet enkel informeren en versterken, maar ook signalen kunnen capteren en doorgeven aan het VAPH. Bij het uitwerken en/of optimaliseren van beleid hechten we er dan ook veel belang aan om voldoende afstemming te voorzien doorheen het adviseringstraject.

- Telefonie
  We beschikken over sterk uitgebouwde helpdesks die naast een vraag- en antwoord ook een duidelijke signaalfunctie hebben. Personen met een handicap kunnen met hun vragen van 8.30u tot 19u terecht bij de VAPH-lijn. Het maandelijks aantal oproepen varieert van 3500 tot 5200 oproepen per maand. Zestig procent van de binnenkomende vragen wordt hier rechtstreeks beantwoord, zonder doorschakeling naar achterliggende backoffices.

  Deze registratie van de inhoud van de telefonisch gestelde vragen (CRM) geeft ons zicht op ervaringen en verwachtingen van klanten, en draagt bij tot een vlotte relatie en interactie met onze klanten. Concrete voorbeelden van verbeteracties zijn bijvoorbeeld aanpassingen aan de applicaties (e-loket mijnvaph.be), verbeteren en uitbreiden van handleidingen en wijzigingen aan scripts.

- Klachtenmanagement
  Ook de klachtenprocedure is een middel om de kwaliteit van de dienstverlening van het VAPH te optimaliseren en verbeteracties uit te werken. De klachtenprocedure draagt zo bij aan een grotere klanttevredenheid. Klachten kunnen laagdrempelig ingediend worden op een wijze die aan de gebruikers is aangepast: schriftelijk (per brief, mail, webformulier) of telefonisch.
  De informatie die uit een klacht naar voren komt, wordt gebruikt om de vinger aan de pols te houden en de nodige verbetering door te voeren. Het VAPH behandelt eerstelijns- (over eigen werking) en tweedelijnsklachten (over de werking van voorzieningen). De resultaten van de analyse van het klachtenteam en verbeteracties worden, zeker met betrekking tot eerstelijns klachten, gebruikt om de dienstverlening van het VAPH te verbeteren.
  Tweemaal per jaar wordt een rapport opgemaakt met een overzicht van de klachten per thema en de tendensen en verbeterpunten die werden vastgesteld. Deze verslagen

en verbeteracties worden voorgelegd, besproken op een overleg met de directie en systematisch opgevolgd.

- Specifieke projecten en initiatieven wetenschappelijk onderzoek
  In 2023 liet het VAPH een gericht wetenschappelijk onderzoek uitvoeren dat als doel had om de ervaringen van gebruikers met het Vlaamse persoonsvolgende financieringssysteem te verzamelen en te rapporteren over de pijnpunten van het systeem die de Vlaamse gebruikers ondervinden. Aanbevelingen om deze punten aan te pakken werden geformuleerd en grondig besproken op de adviesorgananen van het VAPH. Een concreet actieplan wordt gefinaliseerd in 2024.
  Sinds 2023 loopt ook een pilootfase Rechtstreeks Toegankelijke Hulp (RTH) waar initiatiefnemers uitgedaagd worden om de rechtstreeks toegankelijke VAPH hulp meer in overeenstemming te brengen met 4 basisprincipes van RTH: snel en flexibel, vraaggericht en op maat, laagdrempelig en nabij, geïntegreerd en afgestemd (lokaal en intersectoraal). Parallel wordt een wetenschappelijk onderzoek uitbesteed om een instrument te ontwikkelen dat de gebruikers van RTH bevraagt over de wijze waarop en de mate waarin die 4 basisprincipes ook werkelijk zo toegepast worden door de aanbieders.