

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 193

van **BRECHT WARNEZ**

datum: 15 januari 2024

aan **HILDE CREVITS**

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

Agentschap Opgroeien regie - 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 Agentschap Opgroeien regie.

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 Agentschap Opgroeien regie betreft?
2. Om de hoeveel tijd is er een meting van de klanttevredenheid?
3. Gebruikt het Agentschap Opgroeien regie 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 Agentschap Opgroeien regie?
 - 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 Agentschap Opgroeien regie 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 Agentschap Opgroeien regie 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 het Agentschap Opgroeien regie?

HILDE CREVITS

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

ANTWOORD

op vraag nr. 193 van 15 januari 2024
van **BRECHT WARNEZ**

1. Het meest recente tevredenheidsonderzoek vond plaats in 2022-2023. In deze meting werd zowel naar de tevredenheid van ouders over de dienstverlening in kader van de medisch-preventieve zorg gevraagd, als naar de tevredenheid van organisatoren kinderopvang (baby's en peuters).

Details over het onderzoekszetel en de resultaten van de meting in 2022-2023 zijn te vinden op [opgroeien-synthese-en-aanbevelingen.pdf](#).

2. Er bestaat geen recurrente meting van de algemene klanttevredenheid. Bedoeling is wel om in de toekomst de bevraging die in 2022-2023 werd gehouden te herhalen en eventueel te verbreden.
3. Ja, voor sommige onderdelen van de dienstverlening bestaan andere methodes. Zo maakt de bevraging van **klanttevredenheid** structureel deel uit van de kwaliteitsopvolging van de Kind en Gezin-Lijn. In concreto:
 - Wordt naar elke **mail** die door een front-of backofficemedewerker wordt beantwoord na 48u een afzonderlijke mail verstuurd met een uitnodiging om een korte tevredenheidsbevraging in te vullen.
 - Krijgt elke burger die **telefonisch** de Kind en Gezin-Lijn contacteert na afloop van het gesprek een uitnodiging om 4 korte vragen over de dienstverlening te beantwoorden.

Er worden telkens 4 criteria bevroegd: wachttijd, beleefdheid, informatieverstrekking en in welke mate dienstverlening KG-Lijn aan te bevelen. De resultaten van beide bevestigingen worden automatisch weggeschreven in het betreffende contact zodat monitoring en kwaliteitsopvolging op individueel contactniveau mogelijk is.

4. Deze vraag peilt naar aspecten van een recurrente aanpak van tevredenheidsbevestigingen. Zoals hoger geantwoord bestaat een dergelijke meting niet binnen Opgroeien.
5. Het laatste onderzoek verliep digitaal en/of telefonisch.
6. a. Deze opdracht werd toegekend voor bedrag van 81.957 euro (exclusief BTW)
b. Een externe partner was aangewezen zodat ouders in alle vertrouwen hun mening kunnen uiten en anonimiteit gegarandeerd is. Bovendien zijn externe actoren beter uitgerust om klanten via moderne technieken te bevestigen en hebben ze de expertise om alles snel te verwerken en te rapporteren.
7. Zie op [opgroeien-synthese-en-aanbevelingen.pdf](#) voor de synthese van het rapport.

In het [persbericht](#) werden volgende algemene conclusies gecommuniceerd:

*Het rapport toont een **hoge tevredenheid over veel aspecten van de dienstverlening van Kind en Gezin**. In het algemeen kennen ouders de*

dienstverlening van Kind en Gezin een tevredenheidsscore van gemiddeld 8,2 op 10 toe. We zien dat voor heel wat dienstverlenings-aspecten een ruime meerderheid een score van 8 tot 10 geeft, wat wijst op grote tevredenheid. Ouders zijn gemiddeld zeer tevreden over de contacten met medewerkers van de lokale Kind en Gezin-teams, het uitvoeren van de gratis gehoor- en oogtesten en het vaccineren van de kinderen. Ouders vinden daarnaast ook informatie en advies over thema's zoals opvoeding en gedrag, slapen en zindelijkheid belangrijk. Ze willen hierrond graag nog beter ondersteund worden.

Ook bij de **opvangorganisatoren** geven vele respondenten positieve scores, maar het is duidelijk dat het aandeel personen dat minder tevreden is hoger ligt dan bij de ouders. De gemiddelde tevredenheidsscore van opvangorganisatoren bedraagt 6,8 op 10.

De kinderopvang is het meest tevreden over het tijdig betalen van subsidies en het gemakkelijk doorgeven van gegevens over opvangprestaties in voorzieningen waar ouders volgens inkomen betalen.

Het onderzoek toont dat **diverse aspecten van de dienstverlening door Opgroeien ten aanzien van organisatoren kinderopvang verbeterd kunnen worden**. Het gaat onder andere om het verhogen van de bereikbaarheid vanuit Klantenbeheer Kinderopvang, het meer inzetten op hulp en ondersteuning bij problemen van opvangorganisatoren, informatie online zichtbaarder ontsluiten, en het verduidelijken van procedures. Heel wat van deze zaken zijn het afgelopen half jaar al sterk aangepakt.

8. Deze vraag kan niet beantwoord worden omdat de bevraging in 2022-2023 de eerste grootschalige bevraging was.
9.
 - a. De werkpunten werden meegenomen in de jaarplanning van de afdelingen. In navolging van het actieplan kinderopvang werden al heel wat aanbevelingen meegenomen in het kader van de versterking en reorganisatie van het klantenbeheer.
 - b. Bepaalde maatregelen werden in overleg met de Minister bepaald en mogelijk gemaakt, bv. de versterking van klantenbeheer in de afdeling kinderopvang.
 - c. Opgroeien heeft al diverse keren met het kabinet overlegd over de uitvoering van bepaalde maatregelen. De uitvoering van het actieplan kinderopvang werd ook meermaals besproken in het Vlaams Parlement.
10. De resultaten van het tevredenheidsonderzoek werden ruimschoots teruggekoppeld via de pers (zie [Ouders bijzonder tevreden over Kind en Gezin bij de ondersteuning van de ontwikkeling en de opvoeding van hun kinderen \(opgroeien.be\)](#)) en de sector en werden ook volledig openbaar op de website van Opgroeien gepubliceerd. Individuele terugkoppelingen werden niet gedaan.
11. Opgroeien heeft gesteld dat er de komende jaren zeker nog een nieuwe bevraging komt, maar heeft daar nog geen precieze timing op geplakt.
12. Ik maakte de resultaten van het tevredenheidsonderzoek zelf mee bekend op 22 mei 2023: [Ouders tevreden over Kind en Gezin bij de ondersteuning van de ontwikkeling en de opvoeding van hun kinderen - Hilde Crevits](#)). De resultaten toonden heel wat positieve zaken aan, maar maakten ook duidelijk dat er verbeterpunten zijn. Het onderzoek toonde bv. heel duidelijk aan dat er versterking nodig was van de dienst klantenbeheer, iets waar de Vlaamse Regering ook middelen voor vrijgemaakt heeft.