

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 194

van **BRECHT WARNEZ**

datum: 15 januari 2024

aan **HILDE CREVITS**

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

Agentschap Vlaamse Sociale Bescherming (VSB) - 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 Vlaamse Sociale Bescherming.

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 Vlaamse Sociale Bescherming betreft?
2. Om de hoeveel tijd is er een meting van de klanttevredenheid?
3. Gebruikt het Agentschap Vlaamse Sociale Bescherming 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 Vlaamse Sociale Bescherming?
 - 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 bevroegd 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 Vlaamse Sociale Bescherming 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 het Agentschap Vlaamse Sociale Bescherming 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 Vlaamse Sociale Bescherming?

HILDE CREVITS

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

ANTWOORD

op vraag nr. 194 van 15 januari 2024
van **BRECHT WARNEZ**

1. Het Agentschap Vlaamse Sociale Bescherming (VSB) heeft geen klanttevredenheidsmeting uitgevoerd.
2. Ik verwijs naar mijn antwoord op de eerste vraag.
3. Het werken aan kwaliteit en het opvolgen van de klanttevredenheid als onderdeel daarvan gebeurt op diverse manieren binnen de Vlaamse Sociale Bescherming. Er is een maandelijks overleg met de zorgkassen, klachten hebben een signaalfunctie naar het verbeteren van de werking, bij belangrijke projecten worden relevante belanghebbenden betrokken en bevraagd, enz.

Verder is aan de zorgkassen, die als uniek loket voor de burger voor de Vlaamse sociale Bescherming optreden, als erkenningsvoorwaarde opgelegd dat zij een ombudsfunctie dienen te installeren voor de behandeling van klachten van de personen die aangesloten zijn bij de zorgkas. De ombudspersoon stelt op basis van de klachten minimaal eenmaal per jaar een actieplan op om terugkerende klachten te vermijden en de organisatie te verbeteren. Jaarlijks dient de zorgkas hierover te rapporteren aan het Agentschap VSB.

4-12. Ik verwijs naar mijn antwoord op de eerste vraag.