

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 196

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 de Uitbetaling van Toelagen in het kader van het Gezinsbeleid (VUTG) - 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 de Uitbetaling van Toelagen in het kader van het Gezinsbeleid (VUTG).

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



**Vlaams
Parlement**

- 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 VUTG 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 VUTG 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 VUTG?

HILDE CREVITS

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

ANTWOORD

op vraag nr. 196 van 15 januari 2024

van **BRECHT WARNEZ**

1. De laatste analyse van de tevredenheid van de gezinnen aangesloten bij de dienstverlening van FONS als publieke uitbeter, dateert van november 2023 voor de periode januari 2023 tot en met juni 2023.
2. De klantentevredenheidsmeting bij FONS, als publieke uitbeter, is een continu proces en gebeurt na telefonische contacten en e-mail contacten. Voor de telefonische contacten wordt gevraagd nog even aan de lijn te blijven na het telefonisch contact. Voor contacten per e-mail wordt een korte enquête per e-mail verstuurd naar de gezinnen die een mail ontvingen van een medewerker van FONS. De gegevens worden telkens gedurende 6 maanden verzameld en vervolgens geanalyseerd. Deze analyse gebeurt één keer in het derde kwartaal van het lopende kalenderjaar voor de eerste 2 kwartalen (in oktober) van dat jaar en één keer in het eerste kwartaal van het volgend kalenderjaar voor het derde en vierde kwartaal (in maart) van het voorgaande kalenderjaar.
3. Er worden geen andere methodes ingezet dan deze beschreven in de antwoorden 1 en 2.
4. Criteria:
 - a) Het doel is om sterktes en werkpunten voortdurend in kaart te kunnen brengen en de evolutie ervan na te gaan.
 - b) In 2022 werden 22.166 mailcontacten bevestigd, in 2023 werden 7.057 mailcontacten bevestigd in het eerste half jaar. De cijfers voor het tweede half jaar van 2023 zijn nog niet beschikbaar.
In 2022 kregen 83.754 contactnemers per telefoon de kans om voor de enquête aan de lijn te blijven, in 2023 kregen 130.631 van deze contactnemers de kans om voor de enquête aan de lijn te blijven.
 - c) Omdat het gaat om een continue meting van de geleverde dienstverleningskwaliteit, is de responsgraad afhankelijk van de respondenten die willen antwoorden. De responsgraad belooft momenteel ongeveer 10% voor de mailcontacten, wat voor dit soort bevestiging voldoende is om conclusies toe te laten. De responsgraad voor telefonische contacten is beperkt tot 2%. Enkel op deze volumetrie kunnen we zeker op niveau van de mailcontacten stellen dat er binnen deze populatie een voldoende bereik is. Gezien de omvang van de aangeboden doelgroep voor de telefonische enquêtes kunnen we ook hier spreken van een aanzienlijk bereik.
 - d) Er is geen minimale responsgraad vastgelegd.
 - e) Gelet op de gebruikte methodiek gaat het over zelfselectie.
 - f) Enquête per mail: elke inkomende mail krijgt een enquête onder de voorwaarde dat ze het voorgaande half jaar geen enquête ontvingen.
Telefonische enquête: elke inkomende oproep krijgt de mogelijkheid om een enquête in te vullen.
 - g) De dienstverlening wordt bevestigd aan de hand van vijf basiselementen die klanten belangrijk vinden in de dienstverlening:
 - betrouwbaarheid,
 - geloofwaardigheid,

- verschijningsvormen,
- empathie,
- reactievermogen.

We bevrage ook een algemene NPS-score.

- h) We gebruiken een methode die standaard vastgelegd is zodat de resultaten vergelijkbaar zijn over de diverse jaren.
5. Het klanttevredenheidsonderzoek verloopt digitaal voor mailcontacten en telefonisch voor de telefonische contacten.
6. De metingen worden uitgevoerd door de eigen diensten van het Agentschap.
- a) Er werden geen werkingsmiddelen besteed in deze de afgelopen jaren.
- b) Binnen het agentschap zijn de juiste profielen ter beschikking om de meting op te zetten, te analyseren en verbeteracties op te zetten. Over de kwaliteitsmeting wordt elk half jaar gerapporteerd aan de raad van bestuur van het agentschap.
7. Resultaten:
- a)

Maildienstverlening				
	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Score op 5
Snelheid van het antwoord	63,60%	10,44%	25,96%	3,64
Professionaliteit van de medewerker	73,63%	11,26%	15,11%	3,99
Duidelijkheid van de informatie	72,26%	7,96%	19,78%	3,9
Voldoende aandacht voor de vraag	71,84%	11,12%	17,04%	3,96
Telefonische dienstverlening				
	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Score op 5
Snelheid van het antwoord	54,96%	5,94%	39,10%	3,32
Professionaliteit van de medewerker	54,44%	16,84%	28,72%	3,51
Duidelijkheid van de informatie	60,11%	6,93%	32,96%	3,53
Voldoende aandacht voor de vraag	68,05%	7,28%	27,67%	3,71

De NPS score bedroeg 22,95.

- b) 21,56% van de respondenten geven aan dat ze een duidelijker antwoord verwachten op hun vraag; 24,62% van de respondenten geven aan dat ze een vollediger antwoord verwachten.
Wanneer men "communicatie snelheid " aanduidt weten we hiermee enkel dat men sneller een antwoord wil. Wat men onder "sneller" verstaat, kan niet afgeleid worden uit de antwoorden.
- c) Er werd niet specifiek naar de digitale dienstverlening gepeild omdat het Groeipakket inzet op automatische rechtentoekenning en de digitale transacties die noodzakelijk zijn bijgevolg sterk beperkt zijn. De resultaten hieronder zijn dan ook gegevens op basis van spontane opmerkingen tijdens de bevestigingen die hierboven beschreven zijn.
- a. Er werd niet specifiek naar de digitale dienstverlening gepeild omdat het Groeipakket inzet op automatische rechtentoekenning en de digitale transacties die noodzakelijk zijn bijgevolg sterk beperkt zijn. De resultaten

hieronder zijn dan ook gegevens op basis van spontane opmerkingen tijdens de bevestigingen die hierboven beschreven zijn.

- b. Niet van toepassing.
- c. In de toekomst kan wel gepeild worden naar de tevredenheid over onze digitale kanalen. In het bijzonder willen we peilen naar de tevredenheid over de chatbot die we in 2024 operationeel willen maken voor een ruimer bereik dan alleen de schooltoeslag.

8. Verhouding:

- a) Deze resultaten betreffen de periode juli 2022 t.e.m. december 2022:

Maildienstverlening				
	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Score op 5
Snelheid van het antwoord	71,47%	10,61%	17,92%	3,92
Professionaliteit van de medewerker	78,76%	8,50%	12,54%	4,16
Duidelijkheid van de informatie	74,83%	8,76%	16,41%	4,05
Voldoende aandacht voor de vraag	75,73%	7,57%	16,50%	4,06
Telefonische dienstverlening				
	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Score op 5
Snelheid van het antwoord	52,77%	5,74%	41,49%	3,22
Professionaliteit van de medewerker	60,68%	7,58%	31,44%	3,59
Duidelijkheid van de informatie	57,51%	6,87%	35,42%	3,45
Voldoende aandacht voor de vraag	63,89%	5,69%	30,42%	3,66

De NPS score bedroeg 31,15.

- b) Voor wat betreft dienstverlening via mail is er een lichte achteruitgang. Voor wat betreft telefonische dienstverlening is er een vooruitgang. De NPS – score kende een achteruitgang.

9. Gevolg:

- a) Telkens wordt voor de belangrijkste werkpunten een actieplan opgesteld aan de hand van de aangehaalde pijnpunten. In 2023 werd gewerkt rond snelheid voor antwoordmails, duidelijkheid van de telefonische contacten en snelheid van individuele contactname wanneer burgers contactgegevens vermelden op hun antwoordenquête. De resultaten en de acties worden gevalideerd door de raad van bestuur van het agentschap.
- b) Neen. De resultaten van de enquêtes worden besproken op en gevalideerd door de raad van bestuur van het agentschap.
- c) De resultaten van de enquêtes en de resultaten van verbeteracties worden halfjaarlijks besproken op de raad van bestuur van het agentschap.

10. Hierover wordt niet gecommuniceerd met de respondenten.

11. Ja, de resultaten worden verwacht in maart 2024 over de periode juli 2023 t.e.m. december 2023.

12. Het VUTG beschikt over een uitgebreide telefonische dienstverlening, dienstverlening op mail en een loketwerking, naast de automatische rechtentoekenning die het uitgangspunt is voor het Groeipakket. VUTG ontwikkelt nu ook een chatbot over het Groeipakket waarvan de streefdatum is om eind 2024 operationeel te zijn. De kwaliteit van de fysieke dienstverlening en de dienstverlening via telefoon en mail wordt op regelmatige basis gemonitord door en besproken in de raad van bestuur van het agentschap, dat daarvoor de geschikte plaats is.

BIJLAGE

Overzicht