



SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 243

van **FREYA SAEYS**

datum: 23 januari 2020

aan **WOUTER BEKE**

VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID, GEZIN EN ARMOEDEBESTRIJDING

Groeipakket - Efficiëntie uitbetalingsactoren

Het regeerakkoord bepaalt met betrekking tot het groeipakket: "Vandaag zijn er vier private en één publieke uitbetalingsinstelling. We bereiden de evaluatie met het oog op de meest efficiënte evolutie naar één uitbetalingsactor tijdig voor. De Vlaamse Regering treedt in overleg met de huidige uitbetalingsactoren en onderzoekt hoe zij in dit proces maximale samenwerking tussen de bestaande actoren kan stimuleren."

Het lijkt evident dat bij deze operatie wordt gekeken naar de efficiëntie waarmee de verschillende uitbetalingsactoren hun opdracht vervullen.

1. Hoeveel voltijdsequivalenten (vte's) hebben de private uitbetalingsactoren en Fonds (publieke uitbetalingsactor) in dienst, opgesplitst per uitbetalingsactor?
2. Hoeveel kinddossiers worden door de private uitbetalingsactoren en door Fonds (publieke uitbetalingsactor) behandeld, opgesplitst per uitbetalingsactor?
3. Hoe wordt de kwaliteit van de dienstverlening aangeboden door de uitbetalingsactoren, geëvalueerd? Wat is het resultaat van die evaluatie, uitgesplitst per uitbetalingsactor?
4. Wat is de graad van bereikbaarheid van de verschillende uitbetalingsactoren (uitgedrukt in dagen en uren)? Hoeveel telefonische oproepen werden effectief opgenomen?

ANTWOORD

op vraag nr. 243 van 23 januari 2020

van **FREYA SAEYS**

1. De onderstaande tabel bevat het aantal VTE per uitbetalingsactor. De cijfers omvatten alle VTE per uitbetalingsactor, zowel personen betrokken bij het dossierbeheer als personen in ondersteunende diensten bij de uitbetalingsactor.

	Fons	Infino	Kidslife	MyFamily	Parentia
Totaal	202,4	119,5	90,90	102	137,2

2. Onderstaande tabel bevat de gevraagde gegevens gebaseerd op basis van de toestand in december 2019. Het betreft het aantal kinderen waarvoor betalingen in het kader van het Groeipakket worden verricht.

	Fons	Infino	Kidslife	MyFamily	Parentia
Aantal	373.364	326.377	231.377	284.170	375.736

3. Momenteel bestaat er nog geen gestructureerde opvolging van de kwaliteit van de dienstverlening aangeboden door de uitbetalingsactoren. De focus in het opstartjaar van het Groeipakket lag op het realiseren van het tijdig en volledig betalen.

Decreetal werd in artikel 30/4 van het decreet van 7 juli 2017 tot oprichting van een publiekrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigd agentschap Vlaams Agentschap voor de Uitbetaling van Toelagen in het kader van het Gezinsbeleid, tot vaststelling van vergunningsnormen voor private uitbetalingsactoren en tot wijziging van het decreet van 30 april 2004 betreffende de oprichting van het intern verzelfstandigd agentschap met rechtspersoonlijkheid Kind en Gezin voorzien dat er criteria zullen worden bepaald die de goede werking van de uitbetalingsactoren zullen garanderen, op zijn vroegst twee jaar na de inwerkingtreding van het decreet.

Deze responsabiliseringscriteria worden in 2020 uitgewerkt.

Dat wil natuurlijk niet zeggen dat de kwaliteit momenteel niet wordt opgevolgd door de uitbetalingsactoren. Uit een bevraging van de uitbetalingsactoren blijkt dat zij elk verschillende initiatieven hiertoe nemen, zoals bijvoorbeeld klachtenbevragingen, monitoren van beantwoorden van telefonie, opvolging van klachten en bemiddelingsvragen door het Agentschap Uitbetaling Groeipakket, het gebruik van tools als net promoter score, ISO-certificatie,...

Daarnaast zijn er de vergunningsvoorwaarden die het decreet van 7 juli 2017 voorzien. Onderdeel daarvan is dat private uitbetalingsactoren een kwaliteitsbeleid voeren, hun klanten betrekken bij de evaluatie van hun activiteiten,... De private uitbetalingsactoren moeten over een intern controlesysteem beschikken, dergelijk controlesysteem vormt mede de garantie inzake de kwaliteit van de dienstverlening van de private uitbetalingsactoren.

4. Onderstaand het gevraagde overzicht opgesplitst per uitbetalingsactor. De vraag werd ingevuld als zijnde de openingsuren van de loketten op welke dagen, de uren op welke dagen waarbinnen de uitbetalingsactor telefonisch bereikbaar is en het aantal opgenomen telefonische oproepen. Dit wil niet zeggen dat een

uitbetalingsactor verder geen inspanningen zou leveren om via andere kanalen klantcontacten op te nemen.

- Fons

Openingsuren loketten: elke werkdag van 8u30 tot 17u30.

Telefonische bereikbaarheid: elke werkdag van 8 uur tot 17 uur.

Aantal opgenomen telefonische oproepen: Fons beantwoordde in 2019 168.425 oproepen.

- Infino

Openingsuren loketten: elke werkdag van 8 uur tot 17 uur.

Telefonische bereikbaarheid: elke werkdag van 8 uur tot 17 uur.

Aantal opgenomen telefonische oproepen: Infino beantwoordde in 2019 133.429 oproepen.

- Kidslife

Openingsuren loketten: elke werkdag van 8u30 tot 12 uur en van 13 uur tot 16u30.

Telefonische bereikbaarheid: elke werkdag van 8 uur tot 17 uur.

Aantal opgenomen telefonische oproepen: Kidslife beantwoordt in 2019 137.000 oproepen.

- MyFamily

Openingsuren loketten: elke werkdag van 8 uur tot 16 uur.

Telefonische bereikbaarheid: op werkdagen, op maandag, woensdag en donderdag van 8 uur tot 18 uur, op dinsdag van 8 uur tot 20 uur (tijdens schoolvakanties tot 18 uur) en op vrijdag van 8 uur tot 16 uur.

Aantal opgenomen telefonische oproepen: MyFamily beantwoordde in 2019 117.192 oproepen.

- Parentia

Openingsuren loketten: elke werkdag van 8u30 tot 16u30 uur.

Telefonische bereikbaarheid: elke werkdag van 8 uur tot 17 uur.

Aantal opgenomen telefonische oproepen: Parentia beantwoordde in het tweede, derde en vierde kwartaal van 2019 152.234 oproepen. De registratie met betrekking tot opgenomen oproepen ging van start vanaf het tweede kwartaal. Vanaf maart 2019 werden de binnenkomende oproepen geregistreerd. In de maand maart 2019 ontving Parentia 21.335 oproepen.