



SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 245

van **FREYA SAEYS**

datum: 23 januari 2020

aan **WOUTER BEKE**

VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID, GEZIN EN ARMOEDEBESTRIJDING

Groeipakket - Evaluatie en evolutie naar één uitbetalingsactor

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."

1. Wat houdt de evaluatie in (wat wordt precies geëvalueerd)? Wat is de doelstelling ervan?
2. Welke criteria worden in acht genomen bij de evaluatie en wie bepaalt deze criteria?
3. Wanneer wordt de evaluatie uitgevoerd en wanneer zullen de resultaten beschikbaar zijn?
4. Welke onafhankelijke instantie/organisatie zal de evaluatie uitvoeren en hoe zal die worden aangeduid?
5. Een gezonde concurrentie en de keuzevrijheid voor de gezinnen geeft nu aanleiding tot een kwalitatieve dienstverlening, meer kostenefficiëntie en innovatie.
Hoe zal worden gezorgd voor een kwalitatieve en efficiënte dienstverlening als men gaat richting één uitbetalingsactor en er geen marktwerking meer is?
6. Wat zijn de mogelijke pistes om te evolueren naar één uitbetalingsactor? Welke criteria zullen de keuze voor één bepaalde piste bepalen?
7. Hoe zal de nieuwe (en enige) uitbetalingsactor worden geresponsabiliseerd op het vlak van efficiëntie en kwalitatieve dienstverlening en waarmee zal worden gebenchmarkt?

ANTWOORD

op vraag nr. 245 van 23 januari 2020

van **FREYA SAEYS**

1. De doelstelling van de evaluatie richt zich op de gecombineerde doelstelling van maximale efficiëntie waarbij een kwalitatieve en klantgerichte dienstverlening wordt gegarandeerd. De concrete contouren van de evaluatie moeten nog worden uitgewerkt. 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 voorziet 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 en dit na een grondige evaluatie van de werking van de private uitbetalingsactoren door het Vlaams Agentschap voor de uitbetaling van toelagen in het kader van het gezinsbeleid (VUTG). Deze evaluatie zal in de loop van 2020 plaats vinden.
2. De criteria die de combinatie van maximale efficiëntie en een kwalitatieve en klantgerichte dienstverlening garanderen, zullen in de loop van 2020 verder worden uitgewerkt. We willen aangeven dat responsabiliseringscriteria sowieso nodig zijn, ongeacht de context. Deze kunnen ook gehanteerd worden in een context van service level agreements. Het VUTG voert in alle geval de evaluatie uit voorzien in artikel 30/4 van het decreet van 7 juli 2017.
3. In de context van artikel 30/4 van het decreet van 7 juli 2017 is dat reeds duidelijk, cf. supra. De verdere concrete evaluatie is nog niet bepaald.
4. Ook dit gegeven zal nog moeten worden uitgeklaard bij de verdere uitwerking van de evaluatie.
5. Zoals reeds aangehaald zal er steeds behoefte zijn aan een set indicatoren die de combinatie van maximale efficiëntie en een kwalitatieve en klantgerichte dienstverlening garanderen.
6. Verschillende modellen zijn mogelijk. Zo is er het privaat model mogelijk in combinatie met een publieke regulator. Daarnaast zijn ook de verschillende publieke bestuursmodellen mogelijk, die te vinden zijn in artikel III.1 van het Bestuursdecreet van 7 december 2018.
7. Zoals bovenstaand aangehaald is ongeacht de bestuursvorm die zal worden gekozen, er steeds behoefte aan een set van indicatoren die de combinatie van maximale efficiëntie en een kwalitatieve en klantgerichte dienstverlening garanderen.