Tevredenheidsenquête van de partners van de POD Maatschappelijke Integratie 2006

Rapport
Inhoud

Inhoudstafel ........................................................................................................... Error! Bookmark not defined.
1. Inleiding ........................................................................................................... Error! Bookmark not defined.
2. De POD Maatschappelijke Integratie ......................................................... Error! Bookmark not defined.
3. De tevredenheidse enquête van de partners van de POD Maatschappelijke Integratie ......................................................... Error! Bookmark not defined.
3.1. Het nut van de enquête ............................................................................... Error! Bookmark not defined.
3.2. De methodologie van de enquête .............................................................. Error! Bookmark not defined.
3.2.1. De identificatie van de partners ............................................................ Error! Bookmark not defined.
3.2.2. Het invulformulier ................................................................................ Error! Bookmark not defined.
3.2.3. Het enquête middel ................................................................................ Error! Bookmark not defined.
3.2.4. Het verloop van de enquête 2006 ........................................................ Error! Bookmark not defined.
4.1. Voorstellen voor verbeteringen ................................................................. Error! Bookmark not defined.
4.1.1. Het domein van het beleid en de strategie ....................................... Error! Bookmark not defined.
4.1.2. Het domein van de middelen en de samenwerkingsverbanden ...... Error! Bookmark not defined.
4.1.3. Het domein van het personeelsbeleid ............................................... Error! Bookmark not defined.
4.2. Enkele voorbeelden om het actieplan 2005 uit te voeren ............... Error! Bookmark not defined.
5. De resultaten van de tevredenheidse enquête 2006 ......................... Error! Bookmark not defined.
5.1. Het antwoordpercentage ........................................................................ Error! Bookmark not defined.
5.1.1. Het antwoordpercentage van alle partners ..................................... Error! Bookmark not defined.
5.1.2. Het antwoordpercentage van de OCMW’s .................................... Error! Bookmark not defined.
5.1.3. Het aantal ‘zonder mening’ ................................................................ Error! Bookmark not defined.
5.2. De bekendheid van de diensten en de missies van de POD MI ...... Error! Bookmark not defined.
5.2.1. De bekendheid van de diensten van de POD MI ............................ Error! Bookmark not defined.
5.2.2. De bekendheid van de missies van de POD MI ................................ Error! Bookmark not defined.
5.3. De tevredenheid en het belang ................................................................. Error! Bookmark not defined.
5.3.1. Het standpunt van alle partners ......................................................... Error! Bookmark not defined.
5.3.2. De resultaten per domein ................................................................. Error! Bookmark not defined.
5.3.3. De tevredenheid van de partners met uitzondering van het personeel versus die van het personeel ................................................................. Error! Bookmark not defined.
5.3.4. Het standpunt van de partners met uitzondering van het personeel Error! Bookmark not defined.
5.3.5. Het standpunt van het personeel ......................................................... Error! Bookmark not defined.
5.3.6. Het standpunt van de OCMW's

5.4. De antwoorden op drie vragen

5.4.1. De antwoorden op drie vragen

5.4.2. Het commentaar die wordt gegeven bij andere vragen

5.4.3. Conclusie

5.4.4. De commentaar die wordt gegeven bij andere vragen

5.4.5. Conclusie

6. De reacties van de OCMW's a posteriori

6.1. De communicatie

6.2. De halfjaarlijkse ontmoetingen van de POD MI en de OCMW's

6.3. Controles van de Inspectiedienst

6.4. De integratie van de OCMW's in het netwerk van de Sociale Zekerheid

6.5. De verschillende onderwerpen

7. Het actieplan dat voortvloeit uit de tevredenheidsenquête 2006

7.1. De prioritaire interventiedomeinen

7.2. Voorstellen voor acties

7.2.1. Voorstellen voor acties bedoeld voor partners met uitzondering van het personeel

7.2.2. Voorstellen voor acties bedoeld voor het personeel

7.2.3. Actieplan

8. Conclusie

Bijlagen

Bijlage 1 – De vragenlijst

Bijlage 2 – De lijst met partners uitgenodigd in 2006

Het beleid

De vertegenwoordigers van de steden en gemeenten

De vertegenwoordigers van de OCMW's

De vertegenwoordigers van de actoren van de sociale economie

De burgerlijke venootschap

De vertegenwoordigers van de kansarmen

De steden en gemeenten

De actoren van de sociale economie

De wetenschappelijke wereld

De fondsen

De ICT-leveranciers

De advocaten

Het personeel

Bijlage 3 – Het aantal respondenten en uitgenodigden

Alle partners

Enquête de satisfaction des partenaires 2006
De OCMW's
1. Inleiding

Dit rapport geeft de resultaten van de tevredenheidsenquête weer die in het voorjaar van 2006 werd gehouden door de POD Maatschappelijke Integratie (POD MI) bij de partners.

Deze enquête werd uitgevoerd in het ruimer kader van de modernisering van de Belgische federale administratie, waarmee in 2000 werd gestart. De modernisering kreeg de naam ‘Copernicus’ en moet van de federale administratie een betere dienstverlener maken voor de burgers, en een betere werkgever voor de ambtenaren, overeenkomstig de beschikbare middelen. Om dit te bekomen moeten de federale overheidsdiensten zich schikken naar de vereisten van hun partners. De tevredenheidsenquête biedt de mogelijkheid om informatie te verzamelen over deze vereisten.

2. De POD Maatschappelijke Integratie

De Programmatorische Federale Overheidsdienst Maatschappelijke Integratie, Armoedebestrijding en Sociale Economie, meer algemeen POD Maatschappelijke Integratie genaamd (POD MI), werd opgericht krachtens een koninklijk besluit van 12 december 2002.

Dit besluit heeft als missie:

1. de armoedebestrijding:
   - voorbereiding, uitwerking en coördinatie van het Belgische en Europese beleid;
   - beheer van programma’s en projecten;
   - onderzoek van subsidieaanvragen;

2. de sociale economie:
   - voorbereiding, uitwerking en coördinatie van het beleid;
   - beheer van programma’s en projecten;
   - reglementering en financieringsmaatregelen;

3. stedelijk beleid:
   - voorbereiding, uitwerking en coördinatie van het beleid;
   - beheer van programma’s en projecten;
   - financieringsmaatregelen;

4. maatschappelijke integratie:
   - voorbereiding, uitwerking en coördinatie van het beleid;
   - juridische ondersteuning en betaling van de uitkeringen aan de OCMW’s;
   - betaling van de uitkeringen aan derden;
   - controle van het gebruik van de uitkeringen;

5. de voogdij van het Federaal Agentschap voor de Opvang van Asielzoekers;

6. opvolging van het Europees Sociaal Fonds’.

Deze wettelijke definitie werd gewijzigd door de POD MI, en dit leidde tot de volgende tekst:

‘Wij willen:

- een inclusief federaal beleid voor maatschappelijke integratie voorbereiden, uitvoeren, evalueren en opvolgen, zodat de sociale grondrechten aan iedereen op duurzame wijze gegarandeerd worden.

Wij doen dit door:

- preventie en bestrijding van armoede en uitsluiting in al z’n verschijningsvormen;
- stedelijk beleid inzake sociale cohesie en duurzame ontwikkeling;
- de volledige uitbouw van de sociale economie;
- integratie door maatschappelijke hulp en maatschappelijke begeleiding, door het accent te leggen op opleidingen en duurzame werkgelegenheid;
- een permanente dialoog en een samenwerkingsverband op basis van gelijkheid met alle machtsniveaus, alsook met de representatieve verenigingen van de doelgroepen;
- ondersteuning en hulp bij de ontwikkeling van de bevoegdheden van onze lokale partners.'
Wij stimuleren:

- het persoonlijk respect en de persoonlijke ontwikkeling;
- een kwaliteitsvolle dienstverlening, de tevredenheid van de klant en werk op maat;
- gelijke kansen en diversiteit.

De werking van de POD MI berust op een organisatie tussen vijf polen:

- de algemene Diensten;
- de Dienst OCMW;
- de Cel Grootstedenbeleid
- de Cel Sociale Economie;
- de Cel Armoedebeleid.

Het overzicht hieronder geeft de organigram van de POD MI weer.
3. Tevredenheids enquête van de partners van de POD
Maatschappelijke Integratie

Behalve over het nut van de enquête, behandelt de tekst die volgt ook bondig de methodologie waarop de enquête gebaseerd is.

3.1. Het nut van de enquête

Net zoals het Kader van de zelfevaluatie voor de openbare ambten\(^1\) en de Mystery Shopper\(^2\), is de tevredenheidsenquête van de partners een middel dat ten dienste staat van de ontwikkeling van de POD MI. De enquête is een uitgelezen middel om de partners van de POD MI bijeen te brengen in het kader van het beheer ervan, en dit zowel op strategisch vlak, als op operationeel vlak. De resultaten van het onderzoek worden inderdaad gebruikt om de visie, de missie en de doelstellingen van de POD MI te definiëren, om het beheerplan uit te werken, en om de ‘balanced scorecard’\(^3\) te voeden (ongeveer 15% van de informatie die hierin voorkomt is afkomstig van de enquête).

3.2. De enquêtemethodologie

Onder dit punt gaat het achtereenvolgens over de identificatie van de partners, hetgeen voorafgaat aan elke tevredenheidsenquête van de partners, het invulformulier, het enquêtemiddel en het verloop van de enquête 2006.

3.2.1. Identificatie van de partners


Tijdens de eerste fase hebben de stafmedewerkers van de POD MI de belangrijkste partners aangeduid, de impact van de POD MI geëvalueerd, en zij hebben gepoogd om hun opvattingen en verwachtingen te begrijpen. Er werden vier grote categorieën partners onderscheiden: de autoriteiten, de omgeving (de publieke opinie, de burgerlijke maatschappij, de media…), leveranciers (partners zoals de OCMW’s en de gemeenten), klanten (doelgroepen zoals armen en hun organisaties) en de interne medewerkers van de POD MI.


\(^2\) of ‘Mystery Shopper™’ : beheersinstrument dat de mogelijkheid biedt om de geleverde dienstverlening te evalueren vanuit het standpunt van de klant. Wordt even goed gebruikt in de handelssectoren (banken, distributie, hotelwezen en restaurantwezen, dienstverlening aan particulieren...) als op administraties en in openbare diensten. De bedoeling bestaat erin om op basis van vooraf bepaalde criteria de diensten van een organisatie te laten testen door een anonieme onderzoeker.

\(^3\) geheel van methodologieën, die worden aanbevolen door Robert S. Kaplan en David Norton, die beogen dat de ondernemingsstrategie permanent wordt afgestemd op de financiële en niet-financiële doelstellingen. In het geval van de administratie biedt dit beheersmiddel de mogelijkheid om te controleren of de doelstellingen die werden vastgelegd in het managementplan zijn (kunnen worden) bereikt, door middel van een reeks parameters (kritische performantie-indicatoren – KPI). Indien de vooruitgang te zwak is, of indien van de doelstelling wordt afgeweken, is het mogelijk om onmiddellijk tussen te komen en het probleem te verhelpen.
Deze analyse heeft als basis gediend voor het wetenschappelijk onderzoek dat werd uitgevoerd door het bedrijf Capgemini tijdens de tweede fase. Met behulp van een begeleidingscomité bestaande uit leden van de POD MI werd:

- een exhaustieve lijst opgesteld van de organisaties uit de politieke wereld, van klanten, van leveranciers en van interne medewerkers van de POD MI;
- de lijst geëvalueerd vanuit twee standpunten:
  - dat van de impact, met andere woorden het belang van het effect van de interacties met de partners op de werking van de POD MI;
  - dat van de frequentie, met name de periodiciteit waarmee deze interacties doorgaan;
- de partners selecteren die hoge impact- en frequentiescores hebben behaald.

De volgende lijst biedt een volledig overzicht van de categorieën weerhouden partners.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Categorie van partners</th>
<th>Score</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Beleid</strong></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Kabinet Sociale Integratie</td>
<td>92%</td>
</tr>
<tr>
<td>Staatssecretaris Sociale Economie</td>
<td>97%</td>
</tr>
<tr>
<td>Regionale en communautaire administraties</td>
<td>67%</td>
</tr>
<tr>
<td>FOD Begroting</td>
<td>81%</td>
</tr>
<tr>
<td>FOD Sociale Zekerheid</td>
<td>83%</td>
</tr>
<tr>
<td>FOD Personeel en Organisatie</td>
<td>83%</td>
</tr>
<tr>
<td>FOD Werkgelegenheid</td>
<td>69%</td>
</tr>
<tr>
<td>FOD Binnenlandse Zaken</td>
<td>69%</td>
</tr>
<tr>
<td>FOD Duurzame Ontwikkeling</td>
<td>50%</td>
</tr>
<tr>
<td>POD Wetenschapsbeleid</td>
<td>38%</td>
</tr>
<tr>
<td>FEDASIL</td>
<td>74%</td>
</tr>
<tr>
<td>Centrum voor de gelijkheid van kansen</td>
<td>54%</td>
</tr>
<tr>
<td>DG Werkgelegenheid</td>
<td>63%</td>
</tr>
<tr>
<td>Inspectie financiën</td>
<td>ND</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Klanten en leveranciers</strong></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Verenigingen van steden en gemeenten</td>
<td>80%</td>
</tr>
<tr>
<td>Vertegenwoordigers OCMW’s</td>
<td>81%</td>
</tr>
<tr>
<td>OCMW’s</td>
<td>100%</td>
</tr>
<tr>
<td>Coördinatie-instanties actoren sociale economie</td>
<td>85%</td>
</tr>
<tr>
<td>Verenigingen door en voor de armen</td>
<td>75%</td>
</tr>
<tr>
<td>Steden en gemeenten</td>
<td>ND</td>
</tr>
<tr>
<td>Actoren van de sociale economie</td>
<td>ND</td>
</tr>
<tr>
<td>Wetenschappelijke wereld</td>
<td>64%</td>
</tr>
<tr>
<td>Fondsen</td>
<td>67%</td>
</tr>
<tr>
<td>Kruispuntbank</td>
<td>80%</td>
</tr>
<tr>
<td>Leveranciers ICT</td>
<td>83%</td>
</tr>
<tr>
<td>Advocaten</td>
<td>61%</td>
</tr>
<tr>
<td>Nationale arbeidsraad</td>
<td>46%</td>
</tr>
<tr>
<td>Burgerlijke vennootschap</td>
<td>ND</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Personeel</strong></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Personeelsleden</td>
<td>100%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

ND betekent dat men niet beschikt over cijfers voor deze categorieën.
Voor meer uitleg over de uitgevoerde berekeningen moet men het rapport van de enquête 2005 raadplegen.
### 3.2.2. Het invulformulier

Er werd een invulformulier opgemaakt door Capgemini op basis van het zelfevaluatiekader van de openbare ambten (of ‘Common Assessment Framework’ in het Engels - CAF). Het formulier maakt een onderscheid tussen acht evaluatiedomeinen:

- beleid en strategie;
- eindresultaten;
- dienstverlening;
- middelen en samenwerkingsverbanden;
- communicatiebeheer;
- management;
- personeelsbeleid;
- interne werking.

Elk van die domeinen komt overeen met een reeks van criteria.

Het invulformulier bevat 79 vragen. Niet alle vragen worden gesteld aan alle partners. Het overzicht hieronder geeft weer over welke domeinen de verschillende categorieën partners worden ondervraagd.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Categorieën partners</th>
<th>Domeinen</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Alle</td>
<td>Communicatiebeheer en Middelen en samenwerkingsverbanden en Dienstverlening</td>
</tr>
<tr>
<td>Alle, behalve het personeel</td>
<td>Eindresultaten en Beleid en strategie</td>
</tr>
<tr>
<td>Enkel het personeel</td>
<td>Interne werking en Personeelsbeleid en Management</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Bovendien zijn bepaalde vragen die de mogelijkheid bieden om de diensten van de POD MI te evalueren facultatief.

Voor elke vraag moet de ondervraagde persoon opgeven in welke mate hij momenteel tevreden is met een criterium en welk belang hij/zij eraan hecht. Er worden vier scores voorgesteld. Deze scores en het cijfer waarmee ze overeenstemmen en hun betekenis worden weergegeven in het overzicht dat volgt.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Score</th>
<th>Cijfer</th>
<th>Betekenis</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Hoog</td>
<td>100%</td>
<td>• Vandaag bent u zeer tevreden met dit criterium.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>• Dit criterium is heel belangrijk voor u.</td>
</tr>
<tr>
<td>Eerder hoog</td>
<td>66%</td>
<td>• U bent tevreden met het criterium, maar u denkt dat het nog kan worden verbeterd.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>• Dit criterium is middelmatig belangrijk voor u.</td>
</tr>
<tr>
<td>Eerder zwak</td>
<td>33%</td>
<td>• U bent slechts matig tevreden over dit criterium.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>• Dit criterium is niet zo belangrijk voor u.</td>
</tr>
<tr>
<td>Zwak</td>
<td>0%</td>
<td>• U bent absoluut niet tevreden met dit criterium.</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>• Dit criterium is voor u niet belangrijk.</td>
</tr>
</tbody>
</table>
De deelnemers hebben ook de mogelijkheid om te antwoorden ‘geen mening’ en zij kunnen ook commentaar toevoegen.

Voor de lancering van de eerste enquête werden de vragen getest en verfijnd op basis van gesprekken met een aantal betrokkenen.

De lijst met vragen is opgenomen in bijlage 1.

Een vragenlijst invullen vergt gemiddeld 30 minuten.

3.2.3. **Het middel om de enquête af te nemen**

De enquête wordt uitgevoerd met behulp van een informaticatoepassing die werd ontwikkeld door Capgemini. Deze toepassing die functioneert via Internet staat in verbinding met een gegevensbank en bevat vier modules:

- een beheersmodule die de mogelijkheid biedt om de gegevensbank te actualiseren (het toevoegen, het wijzigen en het verwijderen van gegevens zoals vragen, partners of domeinen);
- een enquêtemodule, met daarin het vraagformulier zelf, bestaande uit een aantal verschillende pagina’s;
- een rapportmodule die de resultaten van de enquête levert in Excel;
- een berichtenmodule die de mogelijkheid biedt om automatisch mails te versturen, om automatisch paswoorden toe te kennen…

Concreet ontvangt elke partner op een bepaalde datum van de enquêtemanager op voorhand een uitnodigingsmail om deel te nemen aan de enquête. Deze uitnodiging bevat een unieke code die de mogelijkheid biedt om toegang te hebben tot de vragenlijst die op een website wordt gepubliceerd. Op een datum die opnieuw op voorhand wordt bepaald door de beheerder wordt een herinneringsmail verstuurd naar zij die nog niet hebben geantwoord. De antwoorden worden opgeslagen in de gegevensbank. Aan het eind van de enquête genereert de toepassing automatisch overzichten van resultaten die hoofdzakelijk gemiddelden bevatten.

3.2.4. **Het verloop van de enquête 2006**

Teneinde de vergelijkbaarheid van de resultaten te kunnen garanderen heeft men in 2006 dezelfde vragenlijst gebruikt als in 2005.


Het aantal genodigden bedroeg 973, waarvan 434 mensen antwoordden.

Bijlage 2 geeft de lijst weer van de partners die in 2006 werden uitgenodigd.
4. Het actieplan dat resulteert uit de tevredenheidsonderzoek 2005

Om de lezer te vergemakkelijken van de resultaten van de enquête 2006 herhalen wij hier kort het actieplan van de enquête 2005.

4.1. Voorstellen voor verbeteringen

4.1.1. Het domein van het beleid en van de strategie

De POD MI moet meer inspanningen doen om z’n boodschap te ‘verkopen’ aan de buitenwereld. De dienst moet z’n partners meer betrekken bij het definiëren van z’n beleid en z’n strategie.

4.1.2. Het domein van de middelen en de samenwerkingsverbanden

De POD MI moet z’n netwerken met de partners beter organiseren. De ontwikkeling van de samenwerkingsverbanden vereist, in eerste instantie, het beheer van de gegevens van de betrokken klanten en personen, als vertrekpunt voor een professioneel beheersbeleid van de klantenrelatie.

4.1.3. Het domein van het personeelsbeleid

Intern moet het beheer van de wijzigingen worden ondersteund door het management via:

- een betere communicatie;
- overleg tussen de diensten;
- medewerking van het personeel op het niveau van de diensten.

Een professionalisering van het HR-beleid, met een adequaat erkennings- en opleidingssysteem, is een prioriteit om de efficiëntie van de organisatie te verhogen.
### 4.2. Enkele uitvoeringsvoorbeelden van het actieplan 2005

<table>
<thead>
<tr>
<th>Domein</th>
<th>Criterium</th>
<th>Actievoorstel</th>
<th>Uitvoering</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Communicatiebeheer</td>
<td>De communicatiemiddelen die worden gebruikt: de website van de POD MI</td>
<td>De nieuwslijnen op de website in de kijker zetten</td>
<td>• Publicatie van een elektronische maandelijkse newsletter, met de nieuwslijnen van de website</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>• Gebruik van de tekens « New » en « Update »</td>
</tr>
<tr>
<td>Dienstverlening</td>
<td>De kwaliteit van de ontvangen informatie van de POD MI</td>
<td></td>
<td>Publicatie van kwaliteitshandboeken voor de twee wetten</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>De snelheid van de betalingen</td>
<td>De voordelen optimaliseren voor het indienen in de Kruispuntbank</td>
<td>lopende</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>De snelheid waarmee u de informatie verkrijgt</td>
<td>Een ‘frontdesk’ 4 ontwikkelen voor de verschillende materies</td>
<td>lopende</td>
</tr>
<tr>
<td>Middelen en samenwerkingsverband</td>
<td>Overlegvergaderingen organiseren met de OCMW’s en met andere partners</td>
<td>Informatiedagen en/of evenementendagen blijven organiseren</td>
<td>lopende</td>
</tr>
</tbody>
</table>

---

4 dienst die alle aanvragen die gericht zijn tot de organisatie behandelt, die onmiddellijk antwoordt op de vragen waarvoor er onmiddellijk een antwoord beschikbaar is in een gecentraliseerde gegevensbank, en die de vragen die een uitgewerkt antwoord vereisen overmaakt aan de gespecialiseerde diensten.
5. De resultaten van de tevredenheidsenquête 2006

De volgende pagina’s geven via overzichten en grafieken de resultaten weer van de tevredenheidsenquête van de partners van de POD MI van 2006, met herhaling van de resultaten van 2005. Achtereenvolgens wordt het antwoordpercentage vermeld, de algemene bekendheid van de diensten en de bekendheid van de missies van de POD MI, de tevredenheid en de draagwijdte en de antwoorden op de open vragen.

Daar waar nodig worden in een kader methodologische preciseringen gegeven (over de ondervraagde partners, de gestelde vraag…).


5.1. Het antwoordpercentage

In 2005 werden 932 partners uitgenodigd om deel te nemen aan de enquête, waarvan 129 personeelsleden. In 2006 stijgen deze cijfers respectievelijk tot 973 en 154.

Het aantal respondenten en uitgenodigden wordt weergegeven in bijlage 3.

5.1.1. Het antwoordpercentage voor alle partners

Het overzicht hieronder geeft het antwoordpercentage per categorie partners weer, alsook het beoogde antwoordpercentage.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Categorie van partners</th>
<th>2005</th>
<th>Streefd oel</th>
<th>2006</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Beleid</td>
<td>28%</td>
<td>66%</td>
<td>11%</td>
</tr>
<tr>
<td>Klanten en leveranciers</td>
<td>48%</td>
<td>50%</td>
<td>45%</td>
</tr>
<tr>
<td>Advocaten</td>
<td>38%</td>
<td>50%</td>
<td>38%</td>
</tr>
<tr>
<td>Fondsen</td>
<td>33%</td>
<td>50%</td>
<td>33%</td>
</tr>
<tr>
<td>Leveranciers ICT</td>
<td>62%</td>
<td>50%</td>
<td>62%</td>
</tr>
<tr>
<td>Verenigingen door en voor armen</td>
<td>20%</td>
<td>50%</td>
<td>11%</td>
</tr>
<tr>
<td>Vertegenwoordigers OCMW’s</td>
<td>100%</td>
<td>50%</td>
<td>100%</td>
</tr>
<tr>
<td>Coördinatie-instanties actoren sociale economie</td>
<td>6%</td>
<td>50%</td>
<td>6%</td>
</tr>
<tr>
<td>Verenigingen van steden en gemeenten</td>
<td>25%</td>
<td>50%</td>
<td>50%</td>
</tr>
<tr>
<td>Burgerlijke vennootschap</td>
<td>0%</td>
<td>50%</td>
<td>20%</td>
</tr>
<tr>
<td>OCMW’s</td>
<td>57%</td>
<td>50%</td>
<td>53%</td>
</tr>
<tr>
<td>Actoren sociale economie</td>
<td>17%</td>
<td>50%</td>
<td>17%</td>
</tr>
<tr>
<td>Steden &amp; gemeenten</td>
<td>31%</td>
<td>50%</td>
<td>19%</td>
</tr>
<tr>
<td>Wetenschappelijke wereld</td>
<td>13%</td>
<td>50%</td>
<td>20%</td>
</tr>
<tr>
<td>Personeel</td>
<td>75%</td>
<td>50%</td>
<td>52%</td>
</tr>
<tr>
<td>----------</td>
<td>-----</td>
<td>-----</td>
<td>-----</td>
</tr>
<tr>
<td>Totaal</td>
<td>51%</td>
<td>50%</td>
<td>45%</td>
</tr>
</tbody>
</table>
Niveau:

- het antwoordpercentage bedraagt minder dan het vooropgestelde percentage;
- de ICT-leveranciers, de vertegenwoordigers van de OCMW’s, de OCMW’s en het personeel registreren de betere scores.

Evolutie:

- het globale antwoordpercentage is gedaald, omdat er minder werd meegewerkt door de politiek en het personeel; het moet wel gezegd dat deze actoren reeds om de 3 maanden werden ondervraagd in het kader van de ‘balanced scorecard’;
- de medewerking van de andere categorieën partners blijft relatief stabiel, met uitzondering van de verenigingen van steden en gemeenten, van de burgerlijke vennootschap, van de steden en gemeenten en van de wetenschappelijke wereld.

5.1.2. Het antwoordpercentage van de OCMW’s

Dit overzicht handelt over het antwoordpercentage van de OCMW’s en deelt ze op per grootte en per gebied.

**Grootte**

- gebaseerd op het aantal leefloongerechtigden
- klein = 1 tot 99; gemiddeld = 100 tot 999; groot = meer dan 999

**Gewest**: België telt drie gewesten, met name het Vlaamse Gewest (Vlaanderen), het Waalse Gewest (Wallonië) en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (Brussel)

<table>
<thead>
<tr>
<th>Grootte – Gebied</th>
<th>OCMW’s 2005</th>
<th>Streef doel 2006</th>
<th>2006</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Groot – Brussel</td>
<td>50%</td>
<td>50%</td>
<td>83%</td>
</tr>
<tr>
<td>Groot – Vlaanderen</td>
<td>100%</td>
<td>50%</td>
<td>100%</td>
</tr>
<tr>
<td>Groot – Wallonië</td>
<td>67%</td>
<td>50%</td>
<td>67%</td>
</tr>
<tr>
<td>Matig – Brussel</td>
<td>67%</td>
<td>50%</td>
<td>67%</td>
</tr>
<tr>
<td>Matig – Vlaanderen</td>
<td>86%</td>
<td>50%</td>
<td>82%</td>
</tr>
<tr>
<td>Matig – Wallonië</td>
<td>48%</td>
<td>50%</td>
<td>47%</td>
</tr>
<tr>
<td>Klein - Brussel</td>
<td>100%</td>
<td>50%</td>
<td>0%</td>
</tr>
<tr>
<td>Klein – Vlaanderen</td>
<td>63%</td>
<td>50%</td>
<td>60%</td>
</tr>
<tr>
<td>Klein – Wallonië</td>
<td>46%</td>
<td>50%</td>
<td>40%</td>
</tr>
<tr>
<td>Totaal</td>
<td>57%</td>
<td>50%</td>
<td>53%</td>
</tr>
</tbody>
</table>
Niveau:

- het antwoordpercentage van de OCMW’s ligt eerder hoog in vergelijking met dat van de andere partners;
- de Vlaamse OCMW’s hebben meer meegewerkt aan de enquête dan die van de andere gebieden, en dit ongeacht hun grootte.

Evolutie: stabiel, behalve voor de grote OCMW’s van Brussel, waarvoor een aanzienlijke stijging werd genoteerd, en voor de kleine OCMW’s van Brussel, die een aanzienlijke, maar te verwaarlozen daling vertonen, want dit gewest telt slechts een klein OCMW, en dit heeft niet meegewerkt aan de enquête.

### 5.1.3. De verhouding van het aantal ‘geen mening’

Het overzicht dat volgt maakt een onderscheid tussen de ‘zonder mening’-antwoorden van het personeel en die van de andere partners.

#### Zonder mening

<table>
<thead>
<tr>
<th>Personeel</th>
<th>2005</th>
<th>2006</th>
<th>2005</th>
<th>2006</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Communicatiebeheer</td>
<td>22%</td>
<td>25%</td>
<td>32%</td>
<td>32%</td>
</tr>
<tr>
<td>Dienstverlening</td>
<td>22%</td>
<td>26%</td>
<td>33%</td>
<td>37%</td>
</tr>
<tr>
<td>Interne werking</td>
<td>6%</td>
<td>7%</td>
<td>8%</td>
<td>10%</td>
</tr>
<tr>
<td>Management</td>
<td>9%</td>
<td>12%</td>
<td>14%</td>
<td>14%</td>
</tr>
<tr>
<td>Middelen &amp; samenwerkingsverbanden</td>
<td>36%</td>
<td>33%</td>
<td>49%</td>
<td>45%</td>
</tr>
<tr>
<td>Personeelsbeleid</td>
<td>10%</td>
<td>9%</td>
<td>17%</td>
<td>12%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

#### Andere partners dan het personeel

<table>
<thead>
<tr>
<th>Domein</th>
<th>2005</th>
<th>2006</th>
<th>2005</th>
<th>2006</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Beleid en strategie</td>
<td>13,6%</td>
<td>10%</td>
<td>17,5%</td>
<td>13%</td>
</tr>
<tr>
<td>Communicatiebeheer</td>
<td>13,7%</td>
<td>10%</td>
<td>18,4%</td>
<td>12%</td>
</tr>
<tr>
<td>Dienstverlening</td>
<td>16,7%</td>
<td>16%</td>
<td>28,7%</td>
<td>23%</td>
</tr>
<tr>
<td>Eindresultaten</td>
<td>28,6%</td>
<td>31%</td>
<td>34,8%</td>
<td>34%</td>
</tr>
<tr>
<td>Middelen &amp; samenwerkingsverbanden</td>
<td>30,8%</td>
<td>26%</td>
<td>40,8%</td>
<td>31%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Niveau:

- het aantal ‘geen mening’ ligt hoger voor de tevredenheid dan voor het belang: om de tevredenheid te evalueren hebben de respondenten meer informatie nodig (waarover ze niet steeds beschikken) dan om het belang te evalueren;
- de domeinen die het moeilijkst zijn om te evalueren zijn:
  - voor het personeel: de middelen en samenwerkingsverbanden, de dienstverlening en het communicatiebeheer;
Evolutie:
- voor het personeel varieert de evolutie volgens het domein: men stelt een stijging vast voor het communicatiebeheer, de dienstverlening, de interne werking en het management en een daling voor de middelen en samenwerkingsverbanden en het personeelsbeleid;
- de partners buiten het personeel ondervonden minder moeilijkheden om te antwoorden in 2006 dan in 2005.

5.2. De bekendheid van de diensten en de kennis inzake de opdrachten van de POD MI

5.2.1. De bekendheid van de diensten van de POD MI

Ondervraagde partners: iedereen, behalve het personeel

Vraag: ‘In welke mate kent u de diensten die de POD MI biedt?’

<table>
<thead>
<tr>
<th>Dienst</th>
<th>Bekendheid 2005</th>
<th>Bekendheid 2006</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Armoedebeleid</td>
<td>10%</td>
<td>20%</td>
</tr>
<tr>
<td>Europees Sociaal Fonds</td>
<td>80%</td>
<td>70%</td>
</tr>
<tr>
<td>Grootstedenbeleid</td>
<td>40%</td>
<td>30%</td>
</tr>
<tr>
<td>Informatie (Omzendbrieven, brochures...)</td>
<td>70%</td>
<td>80%</td>
</tr>
<tr>
<td>OCMW (bevoegdheidsconflicten)</td>
<td>60%</td>
<td>70%</td>
</tr>
<tr>
<td>OCMW (terugbetalingen)</td>
<td>80%</td>
<td>90%</td>
</tr>
<tr>
<td>Sociale Economie</td>
<td>60%</td>
<td>50%</td>
</tr>
<tr>
<td>Subsidies (Conventies)</td>
<td>20%</td>
<td>10%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Niveau:
- de POD MI is vooral gekend voor de informatie die ze verschaf, en de terugbetalingen die de dienst toekent aan de OCMW’s; deze vaststelling kan worden verklaard door het relatief aandeel van de OCMW’s in het geheel van de respondenten: 68% in 2005 en 72% in 2006 ;
- het grootstedenbeleid vertoont een aanzienlijke vertraging in vergelijking met de andere diensten; de reden is dat waarschijnlijk weinig betrokken actoren hebben geantwoord op de enquête.

Evolutie: men stelt een algemene stijging van de scores vast, wat erop duidt dat de POD MI beter heeft gecommuniceerd over de diversiteit van z’n diensten.
5.2.2. **Kennis inzake de opdrachten van de POD MI**

**Ondervraagde partners:** iedereen, behalve het personeel

**Vraag:** ‘Kent u de missie en de acties van de POD MI?’

### Kennis van de missie van de POD MI

<table>
<thead>
<tr>
<th>Groep</th>
<th>2005</th>
<th>2006</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Wetenschappelijke Wereld</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Steden &amp; Gemeenten</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Soc. Eco. Actoren</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>OCMWs</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Middenveld</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Koepelorganisaties Steden en</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Koepelorganisaties Soc. Eco.</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Actoren OCMWs</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Koepelorganisaties Armoedebestrijding</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ICT Leveranciers</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Fondsen</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Beleid</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Advocaten</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Niveau:** de functies van de POD MI zijn vooral bekend bij de wetenschappelijke wereld, bij de verenigingen van steden en gemeenten, in de politieke wereld en bij de vertegenwoordigers van de OCMW’s.

**Evolutie:** men stelt een vooruitgang vast die vaak aanzienlijk is, overal, behalve voor de wetenschappelijke wereld, de actoren van de sociale economie, en de vertegenwoordigers van de armen.
5.3. Tevredenheid en belang

De grafieken die volgen geven de graad van tevredenheid weer, en in bepaalde gevallen, de graad van het belang dat wordt gehecht aan alle activiteiten van de POD MI, per domein en/of per dienst, door het standpunt te onderscheiden van alle partners, het standpunt van de andere partners dan het personeel, en het standpunt van het personeel en van de OCMW’s.

Het is niet mogelijk om de resultaten van deze enquête te vergelijken met die van de enquêtes die werden uitgevoerd door andere instellingen, want deze werd speciaal ontwikkeld door de POD MI. Het dient echter te worden genoteerd dat volgens het bedrijf Majors Consultants, ‘wordt aangeraden (in Business to Business) dat het niveau van de ontevredenheid minder bedraagt dan 20 %’ en dat, in het kader van de jaarlijkse peilingen die worden gehouden over de tevredenheid van het personeel, de Zwitserse Post ervan uitgaat dat ‘scores van 0 tot 50 kunnen worden beschouwd als zwak, van 51 tot 80 getuigen ze van een gemiddelde tevredenheid, en boven de 80 mag men spreken van een hogere tevredenheid.’

5.3.1. Het standpunt van alle partners

Ondervraagde partners: alle

5.3.1.1. De algemene tevredenheid

Berekening: gemiddelde antwoorden op alle vragen

![Diagram showing tevredenheid 2005 vs 2006]

Niveau: de partners van de POD MI zijn gemiddeld tevreden.

Evolutie: in een jaar tijd steeg de algemene tevredenheid met 5 punten.
5.3.1.2. De tevredenheid per categorie partners

*Berekening: gemiddelde antwoorden op alle antwoorden per categorie partners*

### Tevredenheid per stakeholdercategorie

Niveau: het meest tevreden zijn de advocaten, de politieke wereld, de vertegenwoordigers van de OCMW’s, de actoren van de sociale economie en hun vertegenwoordigers, alsook de wetenschappelijke wereld.

Evolutie:

- voor de wetenschappelijke wereld, de actoren van de sociale economie en hun vertegenwoordigers, de OCMW’s en hun vertegenwoordigers, en ook de politieke wereld wordt vooruitgang genoteerd;
- de steden en gemeenten en hun vertegenwoordigers, de vertegenwoordigers van de armen en de advocaten gaan erop achteruit; de achteruitgang van de advocaten heeft ongetwijfeld te maken met het dalend aantal dossiers dat zij moeten behandelen.
5.3.2. De resultaten per domein

5.3.2.1. Op algemeen niveau

*Berekening:* gemiddelde van de antwoorden op alle vragen betreffende elk domein

*Opgelet:* ter herinnering, niet alle partners werden ondervraagd over alle domeinen (cf. punt getiteld ‘De tevredenheidsonvan de POD Maatschappelijke Integratie’); nochtans werden alle domeinen samen opgenomen in eenzelfde grafiek om een algemeen overzicht te bieden.
Niveau:

- twee domeinen, die eerder als belangrijk worden beschouwd, overschrijden de 60%, met name de dienstverlening en het communicatiebeheer;
- het domein van het personeelsbeleid, dat ook eerder als belangrijk wordt beschouwd, vertoont vertraging in vergelijking met de andere domeinen.

Evolutie: met uitzondering van het management, dat een lichte terugval vertoont, gaan alle domeinen erop vooruit.

5.3.2.2. Op niveau van het domein

Het domein van het communicatiebeheer

Belang - Domein communicatiebeheer

<table>
<thead>
<tr>
<th>Instrumenten:</th>
<th>2006</th>
<th>2005</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Regelmaat van communicatie over het verloop van projecten</td>
<td>60%</td>
<td>60%</td>
</tr>
<tr>
<td>Gerichte informatie (gedresseerd aan de juiste personen)</td>
<td>60%</td>
<td>60%</td>
</tr>
<tr>
<td>De gebruikte communicatie-instrumenten: publicaties</td>
<td>80%</td>
<td>80%</td>
</tr>
<tr>
<td>De gebruikte communicatie-instrumenten: omzendbrieven</td>
<td>80%</td>
<td>80%</td>
</tr>
<tr>
<td>De gebruikte communicatie-instrumenten: informatiesessies</td>
<td>80%</td>
<td>80%</td>
</tr>
<tr>
<td>De gebruikte communicatie-instrumenten: e-mails</td>
<td>80%</td>
<td>80%</td>
</tr>
<tr>
<td>De gebruikte communicatie-instrumenten: website</td>
<td>80%</td>
<td>80%</td>
</tr>
<tr>
<td>De gebruikte communicatie-instrumenten: brochures</td>
<td>80%</td>
<td>80%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Tevredenheid - Domein communicatiebeheer

<table>
<thead>
<tr>
<th>Instrumenten:</th>
<th>2006</th>
<th>2005</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Regelmaat van communicatie over het verloop van projecten</td>
<td>60%</td>
<td>60%</td>
</tr>
<tr>
<td>Gerichte informatie (gedresseerd aan de juiste personen)</td>
<td>60%</td>
<td>60%</td>
</tr>
<tr>
<td>De gebruikte communicatie-instrumenten: publicaties</td>
<td>80%</td>
<td>80%</td>
</tr>
<tr>
<td>De gebruikte communicatie-instrumenten: omzendbrieven</td>
<td>80%</td>
<td>80%</td>
</tr>
<tr>
<td>De gebruikte communicatie-instrumenten: informatiesessies</td>
<td>80%</td>
<td>80%</td>
</tr>
<tr>
<td>De gebruikte communicatie-instrumenten: e-mails</td>
<td>80%</td>
<td>80%</td>
</tr>
<tr>
<td>De gebruikte communicatie-instrumenten: website</td>
<td>80%</td>
<td>80%</td>
</tr>
<tr>
<td>De gebruikte communicatie-instrumenten: brochures</td>
<td>80%</td>
<td>80%</td>
</tr>
</tbody>
</table>
Niveau: de elektronische briefwisseling en de website worden het meest gewaardeerd; deze informatie heeft des te meer waarde omdat deze instrumenten worden beschouwd als eerder belangrijk.

Evolutie: voor alle criteria wordt vooruitgang genoteerd, behalve voor de brochures en de elektronische briefwisseling, waarvoor de score stabiel is.

Het domein van de dienstverlening

![Belang - Domein dienstverlening](image-url)
Niveau:

- opvallend is de zwakke score van de snelheid van de betalingen (zowel voor conventies als voor terugbetalingen) en de betalingstermijnen (voor de subsidies), alsook de beschikbaarheid van de verantwoordelijken;
- de scores daarentegen van de kwaliteit van de informatie en van de controles liggen eerder hoog.

Evolutie: voor alle criteria stijgt de score.
Het domein van de middelen en de samenwerkingsverbanden

Belang - Domein partnerships

De samenwerking met en de dienstverlening van de andere diensten binnen POD MI
De netwerking van POD MI tussen de verschillende stakeholders
De kwaliteit van het overleg
De graad en frequentie van overleg tussen POD MI en u

Tevredenheid - Domein partnerships

De samenwerking met en de dienstverlening van de andere diensten binnen POD MI
De netwerking van POD MI tussen de verschillende stakeholders
De kwaliteit van het overleg
De graad en frequentie van overleg tussen POD MI en u

Niveau: de scores zijn over het algemeen zwak.

Evolutie: alle criteria evolueerden positief.
5.3.3. De tevredenheid van de partners met uitzondering van het personeel versus de tevredenheid van het personeel

5.3.3.1. Op algemeen niveau

_Berekening:_ gemiddelde van de antwoorden op alle vragen betreffende elk domein

![Algemene tevredenheid](image)

_Niveau:_ de externe partners zijn over het algemeen meer tevreden dan het personeel.

_Evolutie:_
- voor de twee categorieën partners wordt een stijging van hun tevredenheid genoteerd;
- het verschil tussen beide neemt af.

5.3.3.2. Op niveau van het domein

_Het domein van het communicatiebeheer_

![Tevredenheid - Domein communicatiebeheer](image)
**Niveau:** de externe partners zijn meer tevreden over het communicatiebeheer dan het personeel.

**Evolutie:** de tevredenheid van de externe partners stagneert, en dat van het personeel stijgt, waardoor het verschil tussen beide afneemt.

**Het domein van de dienstverlening**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Tevredenheid - Domein dienstverlening</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>![Graph Domein dienstverlening]</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Niveau:** de externe partners zijn meer tevreden dan het personeel.

**Evolutie:** voor de twee categorieën partners wordt een stijging van hun tevredenheid genoteerd.

**Het domein van de middelen en de samenwerkingsverbanden**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Tevredenheid - Domein middelen en partnerships</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>![Graph Domein middelen en partnerships]</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Niveau:** in tegenstelling tot de andere domeinen voldoet dat van de middelen en de samenwerkingsverbanden meer voor het personeel dan voor de externe partners.

**Evolutie:** voor de twee categorieën partners wordt een stijging van hun tevredenheid genoteerd.
5.3.4. **Het standpunt van de partners met uitzondering van het personeel**

**Ondervraagde partners:** iedereen, behalve de personeelsleden

5.3.4.1. **De resultaten per domein**

Het domein van de eindresultaten

![Belang - Domein eindresultaten](image)

- Integratie van ervaring uit de praktijk in de POD MI werking
- De resultaten van POD MI die op betrekking hebben: subsidies
- De resultaten van POD MI die op betrekking hebben: Sociale Economie
- De resultaten van POD MI die op betrekking hebben: OCMW (terugbetalingen)
- De resultaten van POD MI die op betrekking hebben: informatie (omzendbrieven, brochures, …)
- De resultaten van POD MI die op betrekking hebben: Grootstedenbeleid
- De resultaten van POD MI die op betrekking hebben: Europees Sociaal Fonds
- De resultaten van POD MI die op betrekking hebben: databanken
- De resultaten van POD MI die op betrekking hebben: creatie van netwerken
- De resultaten van POD MI die op betrekking hebben: bevoegdheidsconflicten
- De resultaten van POD MI die op betrekking hebben: Armoedebeleid
- De resultaten van POD MI die op betrekking hebben (algemeen)
- De evaluatie van resultaten van projecten en continue programma's
Enquête de satisfaction des partenaires 2006

Tevredenheid - Domein eindresultaten

Niveau: de scores zijn over het algemeen zwak, vooral voor wat de netwerken betreft tussen de gesprekspartners van de POD MI, de gegevensbanken en het Europees Sociaal Fonds.

Evolutie: men stelt een stijging vast van de tevredenheid voor alle criteria, behalve voor de informatie, waarvoor de tevredenheid lichtjes daalt.

Het domein van het beleid en van de strategie
Belang - Domein beleid & strategie

- Uw impact op het beleid en de missie van POD MI
- De wijze waarop POD MI haar missie en strategie communiceert
- De overeenstemming tussen onze werkwijze en uw werkwijze
- De overeenstemming tussen de missie en de acties van POD MI en uw
- De duidelijkheid van de missie van de verschillende diensten van de POD MI

Tevredenheid - Domein beleid & strategie

- Uw impact op het beleid en de missie van POD MI
- De wijze waarop POD MI haar missie en strategie communiceert
- De overeenstemming tussen onze werkwijze en uw werkwijze
- De overeenstemming tussen de missie en de acties van POD MI en uw
- De duidelijkheid van de missie van de verschillende diensten van de POD MI

**Niveau:** het domein beleid en strategie genereert een eerder zwakke tevredenheid, vooral voor wat de invloed van de partners betreft en de missie van de POD MI.

**Evolutie:** het geheel van de criteria vertoont een stijgende trend.
5.3.4.2. De resultaten per dienst

**Dienst:**

- opsplitsing van de POD MI verantwoordelijk voor de uitvoering van een deel van de missie
- Lijst van de diensten:
  1. Algemene diensten - Communicatie, kennisbeheer en ICT
  2. Algemene diensten - Juridisch advies en beleidsondersteuning
  3. Algemene diensten - Inspectie
  4. Algemene diensten - Conventies en overheidsopdrachten
  5. Dienst OCMW - Helpdesk en veiligheid
  6. Dienst OCMW - Leefloon
  7. Dienst OCMW – Reglementering
  8. Dienst OCMW – Terugbetaling wet 65
  9. Activering ESF
  10. Grootstedenbeleid
  11. Sociale economie
  12. Armoedebeleid

**Opgelet:** deze vragen zijn facultatief; de resultaten moeten dus met de nodige voorzichtigheid worden geanalyseerd!

De grafieken hieronder zijn gebaseerd op 71 antwoorden, wat dus minder is dan 1% van het totale aantal mogelijke antwoorden per dienst.

---

**Belang per dienst**

![Diagram showing the importance of different services in 2006 and 2005]

---

© bijstandscentrum.
Niveau: de meeste diensten behalen een tevredenheidscore die meer bedraagt dan 60%, de anderen zitten hen op de hielen met een score van meer dan 55%.

Evolutie: voor alle diensten wordt een vooruitgang genoteerd en voor sommige een aanzienlijke: Activering ESF, Communicatie, Conventies en overheidsopdrachten, Armoedebeleid, Grootstedenbeleid; voor wat betreft de Dienst Communicatie ziet het ernaar uit dat het communicatiebeleid z’n vruchten heeft afgeworpen.
5.3.5. Het standpunt van het personeel

5.3.5.1. De algemene tevredenheid

Niveau: er bestaat voor zover wij weten geen norm terzake, maar het is mogelijk om een vergelijking te maken met andere enquêtes van hetzelfde soort. In Zwitserland bijvoorbeeld heeft de federale personeelsdienst in 2000 een enquête uitgevoerd bij het personeel inzake de tevredenheid op werkvak binnen de federale Administratie. De algemene graad van tevredenheid heeft 4,3 bereikt op een schaal gaande van 0 tot 6, of 72%. Nog steeds in Zwitserland behaalde De Post in 2002 66 op een schaal van 100, in het kader van de jaarlijkse peiling over de tevredenheid van het personeel. Volgens deze onderneming classeert een dergelijk resultaat de post bovenaan in het overzicht van de ondernemingen die meewerkten aan vergelijkbare peilingen: de waarden die de afgelopen jaren werden geregistreerd door Zwitserse bedrijven schommelen tussen 44 en 66 punten. Bij de Zwitserse federale spoorwegen bedroeg de tevredenheid van het personeel 62 punten op 100, of 62% in 2005. Dit is de beste score sinds de invoering van de peiling in 2000.

Evolutie: het personeel van de POD MI is meer tevreden over het beroepsleven in 2006 dan in 2005. De stijging met 3 punten bedraagt toch 2 punten minder dan de stijging van alle partners.

5.3.5.2. De algemene tevredenheid per personeelscategorie

Ondervraagde partners: enkel de personeelsleden

Categorieën personeel gebaseerd op:

- het soort contract: contractueel of statutair
- de taalrol: nederlands of franstalig
- het niveau: A, B, C of D

Berekening: gemiddelde antwoorden op alle vragen die werden gesteld aan het personeel per personeelscategorie

![Satisfaction of the personnel](chart.png)
Niveau: de twee personeelscategorieën zijn quasi even tevreden.

Evolutie: ook al blijft de tevredenheid van de contractueelen stabiel, die van de statutairen stijgt, waardoor het verschil tussen beide kleiner wordt.

Niveau: de graden van tevredenheid van de twee categorieën liggen dicht bij elkaar.

Niveau: de personeelsleden van niveau A zijn het meest tevreden; op een gelijk niveau volgen die van niveau B en van niveau C; de personeelsleden van niveau D volgen.

Evolutie: alle niveaus hebben in 2006 hun score verbeterd.

5.3.5.3. De resultaten per domein

Ondervraagde partners: enkel de personeelsleden

Het domein van het management

![Diagram van de tevredenheid per niveau met trendlijnen voor 2005 en 2006.]

![Diagram van de belangrijkheid van domein management met trendlijnen voor 2005 en 2006.]
Niveau: de graad van tevredenheid is over het algemeen zwak.

Evolutie:

- men stelt een stijging vast voor de opvolgingsmethode van de organisatie en voor de evaluatiemethode van het personeel;
- de visie, de missie, het waardensysteem, en de manier om deze over te brengen, gaan erop achteruit.
Het domein van de interne werking

Belang - Domein interne werking

<table>
<thead>
<tr>
<th>Thema</th>
<th>2006</th>
<th>2005</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Het respecteren van vooropgestelde planningsafspraken</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Het intranet</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Duidelijkheid van de gedefinieerde verantwoordelijkheden</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>De wijze waarop nieuwe ideeën worden aangemoedigd</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>De samenwerking tussen mensen indien er zich problemen voordoen (voldoende dialoog)</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>De samenwerking tussen de medewerkers in geval van problemen (voldoende dialoog)</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>De opvolging van het personeel door het operationeel management (diensthoofden)</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>De manier waarop u wordt gerespecteerd en gevaloriseerd</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>De erkenning die u krijgt voor goed uitgevoerd werk</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>De efficiëntie waarmee werkvergaderingen worden gehouden</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>De efficiëntie van de interne procedures</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>De duidelijkheid in de uit te voeren taken</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>De doorstroming van informatie</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>De collegialiteit binnen uw dienst</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Tevredenheid - Domein interne werking

<table>
<thead>
<tr>
<th>Thema</th>
<th>2006</th>
<th>2005</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Het respecteren van vooropgestelde planningsafspraken</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Het intranet</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Duidelijkheid van de gedefinieerde verantwoordelijkheden</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>De wijze waarop nieuwe ideeën worden aangemoedigd</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>De samenwerking tussen mensen indien er zich problemen voordoen (voldoende dialoog)</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>De samenwerking tussen de medewerkers in geval van problemen (voldoende dialoog)</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>De opvolging van het personeel door het operationeel management (diensthoofden)</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>De manier waarop u wordt gerespecteerd en gevaloriseerd</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>De erkenning die u krijgt voor goed uitgevoerd werk</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>De efficiëntie waarmee werkvergaderingen worden gehouden</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>De efficiëntie van de interne procedures</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>De duidelijkheid in de uit te voeren taken</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>De doorstroming van informatie</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>De collegialiteit binnen uw dienst</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Niveau:

- de graad van tevredenheid van het domein van de interne werking vertoont een zekere zwakheid, vooral voor wat de efficiëntie van de interne procedures betreft, de manier waarop men wordt gerespecteerd en gewaardeerd, alles wat intranet betreft en het respecteren van de overeengekomen vervaltermijnen;
• nochtans overschrijden de gebruiksvriendelijkheid en de duidelijkheid van de taken de 60%.

Evolutie:

• men stelt een stijging vast van de tevredenheid voor het doorgeven van informatie, de efficiëntie van de interne procedures, de efficiëntie van de werkvergaderingen, de erkenning voor het werk dat men goed heeft uitgevoerd en de wijze waarop men wordt gerespecteerd en gewaardeerd;
• de sfeer binnen de dienst, de duidelijkheid waarmee de taken worden gedefinieerd en de opvolging van het personeel door de dienstchefs zijn stabiel;
• de samenwerking tussen medewerkers, de samenwerking tussen personen, de wijze waarop nieuwe ideeën worden aangemoedigd, de duidelijkheid van de verantwoordelijkheden, intranet en het respecteren van de overeengekomen termijnen kennen een terugval (terwijl het belang van dit laatste criterium is toegenomen).
Het domein van het personeelsbeleid

**Belang - Domein personeelsbeleid**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Domein</th>
<th>2006</th>
<th>2005</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Het onthaal van de nieuwe personeelsleden</td>
<td>60%</td>
<td>80%</td>
</tr>
<tr>
<td>De wijze waarop teamspirit wordt aangemoedigd</td>
<td>70%</td>
<td>80%</td>
</tr>
<tr>
<td>De vormingen en opleiding van het personeel</td>
<td>70%</td>
<td>80%</td>
</tr>
<tr>
<td>De resultaten en uitvoering van de ontwikkelcirkels</td>
<td>50%</td>
<td>60%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Tevredenheid - Domein personeelsbeleid**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Domein</th>
<th>2006</th>
<th>2005</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Het onthaal van de nieuwe personeelsleden</td>
<td>40%</td>
<td>50%</td>
</tr>
<tr>
<td>De wijze waarop teamspirit wordt aangemoedigd</td>
<td>50%</td>
<td>60%</td>
</tr>
<tr>
<td>De vormingen en opleiding van het personeel</td>
<td>60%</td>
<td>70%</td>
</tr>
<tr>
<td>De resultaten en uitvoering van de ontwikkelcirkels</td>
<td>30%</td>
<td>40%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Niveau:** de graad van tevredenheid ten aanzien van het personeelsbeleid is uiterst zwak; enkel het opleidingssysteem van het personeel overschrijdt de 50%.

**Evolutie:**

- de resultaten en de uitvoering van de ontwikkelcirkels en het opleidingssysteem boeken vooruitgang tussen 2005 en 2006;
- de wijze waarop daarentegen de teamgeest wordt aangemoedigd en waarop nieuwe leden worden onthaald, kennen een terugval.
5.3.5.4. **De tevredenheid per dienst**

**Ondervraagde partners**: enkel de personeelsleden

**Dienst:**
- opsplitsing van de POD MI verantwoordelijk voor de uitvoering van een deel van de opdracht
- lijst van de diensten:
  1. Algemene diensten - Communicatie, kennisbeheer en ICT
  2. Algemene diensten - Juridisch advies en beleidsondersteuning
  3. Algemene diensten - Inspectie
  4. Algemene diensten - Conventies en overheidsopdrachten
  5. Dienst OCMW - Helpdesk en veiligheid
  6. Dienst OCMW - Leefloon
  7. Dienst OCMW – Reglementering
  8. Dienst OCMW – Terugbetaling wet 65
  9. Activering ESF
  10. Grootstedenbeleid
  11. Sociale economie
  12. Armoedebeleid

*Anoniem*: de respondenten hebben de mogelijkheid om de dienst waartoe ze behoren niet te vermelden

We vermelden hierbij dat de zwakke scores van de diensten Helpdesk en veiligheid en Leefloon kunnen worden verklaard door de herstructurering die sinds begin 2006 wordt doorgevoerd.

**Op algemeen niveau**

*Berekening*: gemiddelde antwoorden op alle vragen die werden gesteld aan de personeelsleden per dienst
Algemene tevredenheid

Niveau:
- de algemene tevredenheid van de verschillende diensten situeert zich tussen de 44% en 68%;
- behalve voor de Dienst Helpdesk en veiligheid, waarvoor 25% wordt genoteerd.

Evolutie:
- de meeste diensten boeken vaak op een spectaculaire manier vooruitgang, zoals de diensten Activering ESF, Juridisch advies en Armoedebeleid;
- de diensten Reglementering en Sociale Economie zijn stabiel;
- de diensten Conventies en openbare opdrachten, Helpdesk en veiligheid en Leefloon kennen een terugval.
Op niveau van het domein

*Het domein van het communicatiebeheer*

Opgelet: het betreft het communicatiebeheer op niveau van de POD MI!

**Tevredenheid - Domein communicatiebeheer**

- Sociale Economie
- Grootstedenbeleid
- Dienst OCMW's - Terugbetaling Wet 65
- Dienst OCMW's - OCMWwetgeving
- Dienst OCMW's - Leefloon, Onderhoudsgelden
- Dienst OCMW's - Helpdesk Veiligheid
- Armoedebeleid
- Anoniem
- Algemene Diensten - Subsidies en overheidsopdrachten
- Algemene Diensten - Inspectie
- Algemene Diensten - Dienst Beleidsonderteuning en Juridisch Advies
- Algemene Diensten - Communicatie, Kennisbeheer en ICT
- Activering ESF

**Niveau:**

- het communicatiebeheer van de POD MI voldoet voor de meeste diensten maar matig;
- twee diensten leveren een zwakke tevredenheid op: Conventies en overheidsopdrachten en Helpdesk en veiligheid.

**Evolutie:**

- de tevredenheid van heel wat diensten neemt toe;
- de score van de diensten Conventies en overheidsopdrachten, Armoedebeleid, Helpdesk en veiligheid, Leefloon en Reglementering gaat erop achteruit.
Het domein dienstverlening

Opgelet: het gaat over dienstverlening op niveau van de dienst!

Tevredenheid - Domein dienstverlening

Niveau:
- de graad van tevredenheid schommelt van 33% tot 71%
- zij die het meest tevreden zijn, zijn de diensten Activering ESF, en zij die anoniem zijn
- bij zij die het minst tevreden zijn vindt men de diensten Conventies en overheidsopdrachten, en Helpdesk en veiligheid.

Evolutie:
- de tevredenheid neemt bij de meeste diensten toe, in het bijzonder bij de Dienst Armoedebeleid
- de diensten Conventies en overheidsopdrachten, Helpdesk en veiligheid, Reglementering en Sociale Economie gaan erop achteruit.
Het domein van de interne werking

Opgelet: het gaat over de interne werking op niveau van de dienst!

Niveau:
- heel wat diensten zijn maar matig tevreden over hun interne werking;
- de Dienst Helpdesk en veiligheid is bijzonder ontevreden: de score bedraagt 7%.

Evolutie:
- de meeste diensten zien hun score verbeteren;
- vier diensten distantiëren zich van deze trend: Conventies en openbare opdrachten, Helpdesk en veiligheid, Leeftloon en Sociale Economie.
**Het domein van de middelen en de samenwerkingsverbanden**

**Opgelet:** het gaat over middelen en samenwerkingsverbanden van de POD MI!

### Tevredenheid - Domein middelen en partnerships

![Bar chart showing tevredenheid per domein](image)

**Niveau:** de meeste diensten zijn matig tevreden over de middelen en de samenwerkingsverbanden van de POD MI.

**Evolutie:**

- de score van de meeste diensten gaat er aanzienlijk op vooruit tussen 2005 en 2006;
- de score van de diensten Communicatie en Conventies en overheidsopdrachten, alsook die van de ‘anonieme respondenten’ gaat erop achteruit.

5.3.5.5. **De tevredenheid ten aanzien van de FOD Sociale Zekerheid**

**Betrokken diensten van de FOD Sociale Zekerheid (FOD SZ):**

- Budget en beheerscontrole (B&B)
- Informatie- en Communicatietechnologie (ICT)
- Personeel en organisatie (P&O)
- Secretariaat-Logistiek

Het dient gezegd dat heel wat personeelsleden er moeite mee hebben om hun mening te kennen te geven. Waarschijnlijk gaat het dan over mensen die geen band hebben met de diensten van de FOD Sociale Zekerheid. Het aantal ‘geen mening’ voor elke dienst van de FOD Sociale Zekerheid wordt weergegeven in het overzicht hieronder.
Niveau: de graad van tevredenheid ten aanzien van de diensten die worden aangeboden door de FOD Sociale Zekerheid is eerder zwak.

5.3.6. Het standpunt van de OCMW’s

De grafiek hieronder geeft de tevredenheid van de OCMW’s weer door ze in te delen per grootte en per gebied.

Grootte

- gebaseerd op het aantal RMI-gerechtigden
- klein = 1 tot 99; gemiddeld = 100 tot 999; groot = meer dan 999

Gewest:

- België telt drie gewesten: het Vlaamse Gewest (Vlaanderen), het Waalse Gewest (Wallonië) en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (Brussel)
- NB: het Brussels Hoofdstedelijk Gewest heeft slechts een klein OCMW

Berekening: gemiddelde van de antwoorden op alle vragen die worden gesteld aan de OCMW’s

Niveau:

- de grote OCMW’s van Brussel en de middelgrote OCMW’s van Vlaanderen en van Wallonië zijn het meest tevreden;
- de laagste score wordt genoteerd door de middelgrote OCMW’s van Brussel.

Evolutie:

- de tevredenheid van de meeste OCMW’s neemt toe tussen 2005 en 2006;
- enkel voor de grote OCMW’s van Vlaanderen wordt een daling genoteerd.
5.4. De antwoorden op de open vragen

Onder ‘antwoorden op open vragen’ verstaat men:

1. de antwoorden op de drie volgende vragen:
   a. Welke is uw visie op de rol van de POD MI?
   b. Wat stelt u voor om de werking in de toekomst te verbeteren?
   c. Hebt u specifieke behoeften die zouden kunnen gerealiseerd worden door de POD MI?
2. de commentaar die wordt gegeven als aanvulling bij andere vragen.

Zij werden samengevat en geklasseerd in functie van de frequentie waarmee ze verschijnen. De classificatie herneemt de categorieën die gedefinieerd werden voor de enquête van 2005, die worden herhaald in het overzicht dat volgt.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Categorie van het antwoord</th>
<th>Aantal partners die dit antwoord hebben gegeven</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Zeer frequent</td>
<td>&gt; 10</td>
</tr>
<tr>
<td>Frequent</td>
<td>&gt; 5 en ≤ 10</td>
</tr>
<tr>
<td>Minder frequent</td>
<td>≤ 5</td>
</tr>
</tbody>
</table>

De OCMW’s waren het meest talrijk om hun mening te kennen te geven, gevolgd door het personeel. Hetgeen normaal is, gezien hun gewicht bij de respondenten (respectievelijk 72% en 18%).

5.4.1. De antwoorden op de drie vragen

Ondervraagde partners: alle

Sommige respondenten hebben gebruik gemaakt van de vrije ruimte bij de drie vragen om standpunten te kennen te geven die het kader van deze vragen overschrijden. Gezien hun belang vermelden we deze die specifiek onze aandacht hebben weerhouden.

Bepaalde standpunten vertalen de tevredenheid ten aanzien van:

- de POD MI in z’n geheel: ‘Op een paar jaar tijd is er een serieuze vooruitgang geboekt en dat is zeer positief! » (« En quelques années, un progrès sérieux a été enregistré et c’est très positif! »), « Doe zo verder ! » (« Continuez comme ça ! »);
- over specifieke aspecten van de POD MI, zoals de communicatie : « ons inziens is er de laatste tijd al een merkbare verbetering van de communicatie, o.m. ten gevolge van een website, bijeenkomsten... » (« à notre avis, la communication a connu une nette amélioration ces derniers temps, entre autres grâce au site web, aux réunions... »), het management : « Zeer dynamische en gedreven leiding » (« Gestion très dynamique et entusiaste »).

Anderen benadrukken de zwakheden van de POD MI:

- een gebrekkige kennis van het werkveld : ‘Te ver verwijderd van de realiteit op het terrein’ ; ‘Verkeerd begrijpen van de realiteit van het terrein’ ;
- een verstoord evenwicht tussen de activiteiten die te maken hebben met de uitvoering van de opdracht en deze met betrekking tot het management : ‘De POD is
nu veel teveel een managementslaboratorium geworden en dit gaat helaas ten koste van het inhoudelijke werk. De rol van de POD is zich bezig houden met maatschappelijke integratie. Helaas worden we gedwongen vooral met onszelf bezig te zijn.’ ‘Le SPP est maintenant devenu beaucoup trop un laboratoire de management et cela, hélas, au détriment du travail de contenu. De rol van de POD is maatschappelijke integratie. Helaas worden we gedwongen om ons met onszelf bezig te houden’.

5.4.1.1. **Welke is uw visie op de rol van de POD MI?**

‘Onze weg verlichten en hem zo goed mogelijk inrichten’

Een OCMW

De meest frequente antwoorden

De rol van de POD MI bestaat erin:

- z’n partners ondersteunen;
- een brug zijn, een tussenpersoon, een band tussen het terrein en de politiek, de autoriteit;
- duidelijk, snel en op adequate wijze de partners informeren (over de wetgeving en haar evolutie, over de terugbetalings- en subsidiëring procedures).

De meest frequente antwoorden

De rol van de POD MI bestaat erin:

- zaken overbrengen via rondzendbrieven, de wetgeving verduidelijken, uitleggen;
- de partners raad geven, sturen;
- controleren (op een opbouwende manier: door oplossingen, verbeteringen voor te stellen);
- coördineren, leiding geven;
- de motor zijn van het beleid.

De minst frequente antwoorden

De rol van de POD MI bestaat erin:

- de partners dynamiek te geven, te stimuleren en te motiveren;
- hen te begeleiden;
- samen te werken, een partner te zijn;
- in te staan voor de opleiding van de partners (in samenwerking met hun vertegenwoordigers);
- hen te subsidiëren;
- een deskundige te zijn, een referentieorgaan, met name inzake wetgeving;
- te luisteren naar (de behoeften van) de partners;
- banden creëren tussen de partners.

5.4.1.2. **Wat stelt u voor om de werking in de toekomst te verbeteren?**

Meest frequente antwoorden

De POD MI zou moeten:
- de toegankelijkheid en de beschikbaarheid (telefonisch, via e-mail) van de diensten verbeteren (bijvoorbeeld, door de naam en de gegevens van de referentiepersonen door te geven);
- de samenwerking, het overleg verbeteren; meer luisteren naar de partners (voor wat betreft de OCMW’s, met name door talrijker vergaderingen te organiseren, meer concreet, met vertegenwoordigers van de basis; door een meer geïndividualiseerde begeleiding aan te bieden);
- de communicatie verbeteren, met name qua duidelijkheid en qua actualiteit, in het bijzonder voor de e-government-toepassingen (voor wat de website betreft, hem intuïtiever maken; over de hele lijn een begrijpelijke taal spreken) en inzake de uitleg van de wetgeving.

**De meest frequente antwoorden**

De POD MI zou moeten:

- tijd geven:
  - aan de OCMW’s, om te antwoorden op de aanvragen, om de inspecties voor te bereiden, om de wijzigingen inzake de werkmethode uit te voeren en zich die eigen te maken (bijvoorbeeld, bij de opneming in de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid);
  - aan het personeel, om zich aan te passen aan de wijzigingen van de organisatie (de lopende projecten consolideren alvorens nieuwe projecten te ondernemen), om de projecten te verbeteren in functie van de evaluaties;
- het personeel versterken, vooral voor de sleutelfuncties (ICT, P&O…) en de Cel Sociale Economie.

**De minst frequente antwoorden**

De POD MI zou moeten:

- de coherentie, de coördinatie en de integratie van haar activiteiten en diensten verbeteren (bijvoorbeeld inzake armoedebeleid, en inzake de interministeriële Conferentie);
- de informatictools verbeteren (bijvoorbeeld de software van de RMI-wet en van de wet 65 harmoniseren);
- zorgen voor eenvormigheid van de antwoorden van de diensten op de vragen van de partners;
- ervoor zorgen dat er sneller wordt geantwoord op de vragen van de partners, met name via e-mail;
- ervoor zorgen dat de terugbetalingen en de betalingen van de subsidies sneller gebeuren;
- zorgen voor een administratieve vereenvoudiging, met name voor wat betreft de procedures om informatie uit te wisselen, en de terugbetalingsprocedures (vooral voor de wet 65);
- de afhandelingen meer systematiseren en informatiseren (bijvoorbeeld het formulier voor de maandelijkse aangifte van het contingent voor sociale economie online zetten);
- meer klantgericht werken;
- systematischer en sneller ontmoetingen organiseren, en informatiesessies in geval van wijzigingen (voor de invoering van nieuwe maatregelen, de lancering van nieuwe projecten…).
5.4.1.3. *Hebt u specifieke noden waaraan iets kan worden gedaan door de POD MI?*

De meest frequente antwoorden

De POD MI zou moeten:

- de samenwerking verbeteren met de locale actoren (een meer soepele werking, rekening houden met de werkomstandigheden van de sociale diensten, een contactpersoon aanstellen om de formulieren te helpen invullen in de moeilijke gevallen…);
- de opleiding van de OCMW’s ondersteunen (vooral inzake wetgeving, subsidie, aangifte), voornamelijk via een samenwerkingsverbond met de federaties van de OCMW’s en met de opleidingsinstanties);
- de communicatie verbeteren;
- vaak en snel informatiesessies organiseren.

De minst frequente antwoorden

De POD MI zou moeten:

- de communicatie en de uitwisseling van goede methodes tussen de OCMW’s stimuleren;
- de informatictoepassingen verbeteren (bijvoorbeeld, de software van de RMI-wet en de wet 65 harmoniseren, de verschillende toepassingen integreren, het Rijksregister volledig opnemen in de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid);
- het overleg verbeteren, meer luisteren naar de partners, op regelmatige basis, in het bijzonder voor wat betreft de maatregelen die zij zullen moeten toepassen;
- de snelheid van de betalingen verhogen;
- zorgen voor een administratieve vereenvoudiging;
- ervoor zorgen dat de antwoorden die worden gegeven aan de OCMW’s duidelijk zijn, toepasbaar en eenvormig;
- de beschikbaarheid van de diensten verbeteren;
- de projecten nauwgezetter begeleiden, meer pilootexperimenten leiden;
- de OCMW’s ondersteunen voor wat betreft het beleid inzake informatiebeveiliging;
- een tussenpersoon zijn tussen het terrein, de politiek, de autoriteit, de andere administraties, en dit op de verschillende machtsniveaus (federaal, Europees);
- de interne samenwerking en de synergie verbeteren.

5.4.2. *De commentaar die wordt gegeven als aanvulling bij andere vragen.*

De aanvullende informatie die wordt gegeven in het kader van andere vragen bestaat uit positieve commentaar, negatieve commentaar en voorstellen.

**De positieve commentaar**

Positieve commentaar komt minder vaak voor dan negatieve commentaar. Daarom werd deze commentaar niet ingedeeld in functie van de frequentie. Toch wordt de commentaar weergegeven en worden de volgende trends vastgesteld.

Er wordt een verbetering vastgesteld voor verschillende criteria:

- de afstemming tussen onze manier van werken en de uwe;
de beschikbaarheid van de verantwoordelijken (‘E-mails worden vrij snel beantwoord - vriendelijke communicatie’ - « Les courriels reçoivent une réponse très rapide - communication aimable »);  
• de informatie die men krijgt is coheren t;  
• gemakkelijke identificatie van de te contacteren persoon binnen de POD MI (« er wordt een duidelijke contactpersoon op de brief vermeld » - « il est clairement mentionné une personne de contact sur la lettre », « Op basis van brieven, is steeds de juiste persoon bereikbaar » - « Sur base des lettres, la bonne personne est toujours accessible »);  
• duidelijke procedures en richtlijnen (« de informatie is wel duidelijk » - « l’information est bien claire », « die goed en tijdig worden gecommuniceerd » - « [elles] sont bien communiquées et à temps »);  
• de kwaliteit van de informatie die men krijgt ;  
• de motivering van de medewerkers (« Goede samenwerking! » - « Bonne collaboration », « medewerkers komen steeds enthousiast en uitnodigend over » - « les collaborateurs arrivent toujours enthousiastes et accueillants »);  
• de snelheid van de betalingen (« Althans voor wat betreft de laatste 3 maanden » - « Tout au moins en ce qui concerne les trois derniers mois », « zeker voor 2005 » - « certainement pour 2005 », « met kruispuntbank gebeuren terugbetalingen veel sneller! » - « avec la Banque carrefour, les remboursements ont lieu beaucoup plus vite ! »);  
• de snelheid waarmee de informatie wordt ontvangen (‘sinds het invoeren van de persoonlijke pagina’s’);  
• het omzetten van de reglementering in omzendbrieven ;  
• de kwaliteit van de controles (‘OK, want werk dat samenwerking vereist - + indien de inspectie niet bevredigend is, kent het OCMW de redenen. ’)  
• de conflicten inzake bevoegdheid (“Er wordt steeds antwoord gegeven op korte termijn. » - « Il est toujours donné une réponse à court terme. »).

De negatieve commentaar

Meest frequente antwoorden

De partners betreuren:

• het gebrek aan beschikbaarheid van de verantwoordelijken (vaak ook de inadequatie van de taal rol) ;  
• de traagheid van de betalingen (zowel voor de conventies als voor de terugbetalingen) ;  
• het gebrek aan overleg met de POD MI.

De meest frequente antwoorden

De partners betreuren:

• dat de informatie economisch verouderd is ;  
• het gebrek aan samenhang tussen:
  o de manieren waarop in de verschillende gebieden wordt gecontroleerd;  
  o de informatie die door verschillende mensen wordt verspreid;  
  o de informatie die wordt verspreid via verschillende communicatiemethoden (schriftelijk en mondeling) ;  
  o de informatie die wordt verspreid op verschillende momenten (de veranderingen van de richtlijnen), voornamelijk inzake het ESF ;  
• het gebrek aan duidelijkheid van de procedures en richtlijnen ;
het gebrek aan deskundigheid van bepaalde medewerkers;
- de traagheid, het feit dat de informatie soms laat komt (met name in het geval van omzendbrieven, informatiesessies);
- de slechte kwaliteit van de controles;
- de gebrekkige kwaliteit van de verkregen informatie, in het bijzonder voor wat PrimaWeb betreft.
De minst frequente antwoorden

De partners betreuren:

- het teveel aan informatie (vooral omzendbrieven);
- de ontegenzeggelijkheid van de taal die wordt gebruikt door de POD MI;
- de moeilijkheid om de medewerkers van de POD MI te identificeren;
- het gebrek aan motivatie bij het personeel van de POD MI;
- de onduidelijkheid van de omzendbrieven;
- de ontoereikendheid van de netwerken van de partners;
- het gebrek aan erkenning van het personeel (sommige personeelsleden betreuren vooral dat men de mensen meer waardeert in functie van hun betrokkenheid bij de ontwikkeling van de organisatie, dan in functie van hun medewerking aan de opdracht).

De voorstellen

Voor enkele criteria werden er voorstellen geformuleerd. We hebben er diegene uitgekozen die ons het meest realiserbaar lijken:

- de gebruikte communicatiemiddelen: E-mail: meer doelgerichte verzendingen;
- een gemakkelijke identificatie van de te contacteren persoon binnen de POD MI: een lijst verspreiden met de belangrijkste contactpersonen, per dienst;
- de subsidies: de termijnen voor de jaarrapporten beter verspreiden over het jaar en meer tijd geven om de verzonden formulieren in te vullen.

5.4.3. Besluit

Uit het onderzoek van de open vragen kunnen ook enkele grote tendensen worden onderscheiden. Wat de rol van de POD MI betreft, gaan de partners ervan uit dat de POD MI hen vooral moet steunen, een bemiddelaar zijn tussen het terrein en het beleid, en dat ze duidelijk, snel en op adequate wijze worden geïnformeerd. Ook al werd er naar aanleiding van de evaluatie van de POD MI vooruitgang geconstateerd, er zijn ook nog inspanningen nodig, vooral inzake de toegankelijkheid van de diensten, inzake overleg en samenwerking met de partners, inzake communicatie, opleiding en snelheid van de betalingen.

Toch zijn er ook meningen die heel uiteenlopend zijn. Bijvoorbeeld op het vlak van informatie hebben sommigen het gevoel dat ze erin verdrinken, terwijl anderen meer informatie wensen; de structuur van de website van de POD MI wordt door de ene beschouwd als onvoldoende ‘intuïtief’ en door de andere als logisch. Inzake de controle worden de interventies van de Inspectiedienst door sommigen gewaardeerd en door anderen bekritiseerd. Het komt er dus op aan om compromissen te vinden die zo goed mogelijk voldoen voor alle partners.
6. De reacties van de OCMW’s a posteriori

De eerste resultaten van de enquête van 2006 werden voorgesteld aan de OCMW’s tijdens bijeenkomsten die doorgingen van 9 tot 29 mei 2006 in de verschillende provincies van het land.

De diashow van de voorstelling bevindt zich op de website van de POD MI, onder de rubriek ‘Wie zijn wij?’ (http://www.mi-is.be/FR/whoweare/index.html).

Op het einde van de voorstelling werden de deelnemers uitgenodigd om vragen te stellen, om hun standpunt te kennen te geven en/of om voorstellen te formuleren. Wat volgt is een samenvatting van de interventies, gegroepeerd volgens vijf thema’s: de communicatie, de halfjaarlijkse ontmoetingen van de POD MI en de OCMW’s, de controles van de Inspectiedienst, de integratie van de OCMW’s in het netwerk van de Sociale Zekerheid en de diverse onderwerpen.

6.1. De communicatie

De OCMW’s willen:

- duidelijke informatie over de contactpersonen binnen de diensten van de POD MI. Er wordt geopperd om een volledige ‘who is who’ in te voeren (en niet beperkt tot de dienstverantwoordelijken), die regelmatig wordt geactualiseerd op de website van de POD MI, en er wordt ook geopperd om een ‘opendedeurdag’ te organiseren binnen de POD MI;
- het behoud van persoonlijke contacten met de agenten van de POD MI (verschillende OCMW’s betreuren het verdwijnen van de Dienst Leefloon). Zij vrezen dat het met een ‘frontdesk’ langer zal duren vooraleer ze een antwoord krijgen (net zoals in het geval van de ‘call centers’ van de VDAB, waar men ook lang moet wachten op een antwoord). De OCMW’s leggen ook de nadruk op het feit dat ze duidelijke antwoorden nodig hebben (en zelfs gewoon antwoorden);
- een vlottere terugkeer van de informatie en jaarrapporten die zij versturen naar de POD MI (bijvoorbeeld de monitoringgegevens, de jaarrapporten over de besteding van de personeelskosten overeenkomstig de wet inzake het recht op maatschappelijke integratie en inzake het Energiefonds);
- preciezeren statistieken, met name per OCMW. De OCMW’s zouden ze onder andere kunnen gebruiken om hun algemene beleidsnota op te stellen;
- ‘help desk-diensten’ voor de veiligheid, voor het recht op maatschappelijke integratie en, vanaf 2007, voor alle aangelegenheden die online zullen behandeld worden.

6.2. Halfjaarlijkse ontmoetingen van de POD MI en de OCMW’s

De OCMW’s zouden willen dat:

- de thema’s die worden behandeld tijdens deze ontmoetingen meer draagkracht hebben, nauwer aansluiten bij de dagelijkse beslommeringen, zoals bijvoorbeeld:
  1. de uitwisseling van goede methoden tussen de OCMW’s, met name over het gebruik van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid;
  2. problemen die men heeft meegemaakt met mensen die hier illegaal verblijven;

---

5 oproepcentrum.
3. het Europees Sociaal Fonds;
   - de politieke mandatarissen van de OCMW’s eraan deelnemen, zodat zij beter begrijpen wat de POD MI verwacht van de OCMW’s;
   - er op de uitnodigingen voor deze ontmoetingen vermeld staat welke personeelsleden er van de POD MI zullen aanwezig zijn.

6.3. De controles van de Inspectiedienst

Bepaalde OCMW’s merkten op dat de inspecties verliepen in een positieve sfeer, en dat het niet de bedoeling was om te sanctioneren, maar om de OCMW’s te helpen om correct te werken. Bovendien bieden de rapporten die worden opgemaakt door de Inspectiedienst aan de OCMW’s de gelegenheid om hun werk te optimaliseren.

De OCMW’s willen wel dat de inspecties sneller verlopen (er zou bijvoorbeeld een boekhoudkundige controle moeten gebeuren van het jaar 2004, vanaf 2005 of ten laatste in 2006), zodat zij definitief de voorbije begrotingsjaren kunnen afsluiten.

6.4. De integratie van de OCMW’s in het netwerk van de Sociale Zekerheid

Tal van technische problemen die te maken hebben met de integratie in het netwerk van de Sociale Zekerheid worden aangehaald, zoals bijvoorbeeld de problematiek van de erkende vluchtelingen die nog niet zijn ingeschreven in het vreemdelingenregister, de behandeling door twee verschillende OCMW’s, de vertraging in de actualisering van de gegevens in het Rijksregister (wat leidt tot het verwerpen van subsidieaanvragen, terwijl de geholpen personen weldegelijk voldoen aan de toekenningsvoorwaarden), de systeemonderbrekingen tijdens het ingeven van gegevens, de beheerproblemen met betrekking tot de ‘institutionele pagina’s’.

De OCMW’s ondervinden ook moeilijkheden om een softwarebedrijf te kiezen om hun informaticasysteem aan te passen.

6.5. Diverse onderwerpen

De OCMW’s gaven ook hun mening over:

   - subsidies: de grote OCMW’s leggen ook de nadruk op het feit dat snelle betalingen een noodzaak zijn;
   - het Sociaal Stookoliefonds: de voorschotten zijn onvoldoende voor bepaalde OCMW’s, en de vakjes die dienen om subsidies aan te vragen zijn moeilijk om te gebruiken;
   - de tevredenheidsenquête van de partners: ze bevat teveel Engelse termen;
   - het Sociaal Cultureel Fonds: de POD MI verspreidt te weinig informatie en richtlijnen met betrekking tot het gebruik.
7. Het actieplan dat resulteert uit de tevredenheidsonderneming 2006

Om een actieplan op te stellen heeft de POD MI eerst de domeinen afgebakend waarbinnen er eerst verbeteringen moeten worden aangebracht. Vervolgens heeft de dienst de criteria geselecteerd waarvoor er kon worden gehandeld en werden er acties voorgesteld.

7.1. De prioritaire interventiedomeinen

Om de domeinen te identificeren waarbinnen een interventie prioritair is, en waarrond het actieplan zal gedefinieerd worden, kan men een matrix van prioriteiten opstellen. De domeinen worden erop geplaatst in functie van de graad van tevredenheid (op de x-as) en de graad van belangrijkheid (op de y-as) die ze meekregen. Deze die worden geplaatst op het bovenste gedeelte van de matrix worden beschouwd als prioritair. De domeinen links zijn zwakke punten die moeten worden verbeterd, de domeinen rechts zijn sterke punten die nog sterker moeten worden gemaakt.

De matrix van de prioriteiten hierboven toont aan dat er voor alle domeinen een prioritaire interventie nodig is. Drie domeinen (personeelsbeleid, management en beleid en strategie) zijn zwakke punten die moeten worden verbeterd, vijf domeinen (diestverlening, communicatiebeheer, eindresultaten, interne werking en middelen en samenwerkingsverbanden) zijn sterke punten die nog sterker moeten worden gemaakt.
7.2. Voorstellen voor acties

Wij zullen achtereenvolgens de voorstellen voor acties behandelen van de partners met uitzondering van het personeel, en de voorstellen van het personeel, alvorens dit alles te bundelen in een actieplan, in een overzichtelijk schema.

7.2.1. De voorstellen voor acties bestemd voor de partners met uitzondering van het personeel

7.2.1.1. Het domein van de dienstverlening

De kwaliteit van de controles

Om tegemoet te komen aan de wens van de meeste OCMW’s, zal de POD MI de mogelijkheid onderzoeken om de termijn tussen het einde van een jaar en het moment waarop de desbetreffende inspectie voor zo’n jaar doorgaat, te beperken.

De snelheid van de betalingen (conventies, terugbetalingen) en het respecteren van de betalingstermijnen (subsidies)

Eerst en vooral moet zoals sommige OCMW’s het hebben aangegeven, worden benadrukt dat de integratie in de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid van de behandelde dossiers inzake het recht op maatschappelijke integratie de betalingstermijnen aanzienlijk heeft beperkt (voor een maandelijkse betaling bedraagt de termijn drie weken). En dat ‘integratie van de behandelingen betreffende de recht op maatschappelijke integratie de betalingstermijnen aanzienlijk heeft beperkt (voor een maandelijkse betaling bedraagt de termijn drie weken).

Bovendien beheert de POD MI ook niet alle verrichtingen, omdat er ook nog andere federale overheidsdiensten betrokken zijn bij de betalingsprocedures.

Indien de evolutie van dit criterium regelmatiger zal worden opgevolgd, dan zal er een indicator worden gecreëerd voor de snelheid van de betalingen in de ‘balanced scorecard’.

De beschikbaarheid van de verantwoordelijken en het gemak om de contactpersoon te identifieren.

Drie acties zullen de mogelijkheid bieden om deze criteria te verbeteren:

- de opvolging van de installatie van een ‘frontdesk’;
- de verspreiding van een lijst met alle personeelsleden (met inbegrip van hun gegevens en de verantwoordelijkheden van alle medewerkers) en een regelmatige actualisering van de POD MI;
- de organisatie van een ‘opendeurdag’ bij de POD MI, bijvoorbeeld om de twee jaar, op het moment dat de OCMW’s hun deuren open stellen.

Het omzetten van de reglementering in omzendbrieven en de kwaliteit en de duidelijkheid van de omzendbrieven.

De POD MI zal de toegankelijkheid van de taal verbeteren.

De snelheid van ontvangst/De kwaliteit van de verkregen informatie
Behalve een ‘frontdesk’ installeren, moet de POD MI ervoor zorgen dat de informatie (gegevens, jaarverslagen…) die worden doorgegeven door de partners vlotter terugkeert. De verbetering moet gebeuren op drie niveaus: ontvangst, controle en valorisatie van de informatie.
7.2.1.2.  **Het domein van de middelen en de samenwerkingsverbanden**

De kwaliteit, de graad, de frequentie van het overleg

De POD MI wil een bemiddelaar worden tussen het terrein en het beleid. Daarom zal de dienst het overleg met de partners intenser maken, enerzijds door nieuwe uitwisselingsforums in te voeren, en anderzijds door de reeds bestaande te verbeteren.

De POD MI zal enerzijds vergaderingen organiseren met:

- de afdeling 'steden en gemeenten' van de vertegenwoordigers van de steden en gemeenten, naar het voorbeeld van de vergaderingen met de afdeling 'OCMW's';
- de vertegenwoordigers van de kansarmen, twee keer per jaar.

Enerzijds zal de dienst de inhoud en de organisatie van de halfjaarlijkse ontmoetingen met de OCMW's verbeteren. De dienst zal veelbelovende thema's kiezen, door de nadruk te leggen op de praktijk (voor de herfst van 2006 zou de keuze kunnen vallen op het Nationaal Actieplan Insluiting, in het bijzonder de nieuwe budgettaire richtlijnen die daarbij van toepassing zijn). De dienst zal de uitnodigingen ook beter richten en een vooralgaande uitnodiging vragen.

De netwerken die worden geïnstalleerd door de POD MI tussen de gesprekspartners

In het kader hiervan zal de POD MI de uitwisseling van goede methoden tussen de gesprekspartners aanmoedigen, en de dienst zal eveneens de samenwerking met de vertegenwoordigers van de steden en gemeenten op het vlak van opleiding versterken.

**De dienstverlening en de samenwerking met andere diensten**

Uit de laatste ontmoetingen met de OCMW's blijkt dat velen onder hen niet afweten van het bestaan van de Veiligheidsconsulent en van de Administratieve Cel. De POD MI zal maatregelen nemen om bekendheid te geven aan z'n diensten.

In het kader van de administratieve vereenvoudiging overweegt de POD MI om op lange termijn alle informaticatoepassingen te integreren, en om de rapporten van de verschillende maatregelen te uniformiseren en te informatiseren via de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid.

7.2.1.3.  **Het domein van het communicatiebeheer**

Algemeen

De POD MI wil een algemeen en geïntegreerd communicatieplan opstellen dat zowel bedoeld is voor het personeel als voor het publiek.

**De instrumenten : omzendbrieven**

De POD MI zal verder de toegankelijkheid van het taalgebruik verbeteren dat wordt gebruikt om omzendbrieven op te stellen.

**De instrumenten : website**

De POD MI zal z'n website verder uitwerken, teneinde hem praktischer te maken.
7.2.1.4. **Het domein van de eindresultaten**

De gegevensbanken

De PO MI zal meer gedetailleerde en meer gevarieerde gegevens publiceren, indien mogelijk op niveau van het OCMW.

7.2.2. **Voorstellen voor acties bestemd voor het personeel**

7.2.2.1. **Het domein van het management**

De visie, de missie en het waardensysteem ontwikkeld door het management


De manier waarop de POD MI de visie, de missie en het waardensysteem zal overbrengen

Zoals het actieplan van de CAF-oefening 2006 voorziet (uitgevoerd in februari 2006), zal de POD MI interne affiches ontwerpen over de visie, de missie en het waardensysteem van de POD MI, en de dienst zal in het kader hiervan ook een illustratiewedstrijd organiseren.

7.2.2.2. **Het domein van de interne werking**

Intranet

Het actieplan van de CAF-oefening van 2006 bevat verschillende maatregelen om het intranet van de POD MI te verbeteren. Sommige daarvan werden reeds uitgevoerd, zoals het online zetten van de agenda en de documenten van de staf vergaderingen, voor ze doorgingen. Andere zaken, zoals de website aantrekkelijker maken, zullen in september 2006 gebeuren.

Het respecteren van de overeengekomen vervaltermijnen

Teneinde vertragingen te vermijden in de uitoering van de opdrachten, zal de POD MI drie soorten maatregelen nemen:

- het bepalen van de vervaltermijnen en het evalueren van hun impact op andere activiteiten verbeteren; het definiëren en het herdefiniëren van de prioriteiten verbeteren;
- de verdeling van het werk tussen de diensten verbeteren, rekening houdende met ieders werklast; de indicator van de werklast van de ‘balanced scorecard’ van dichterbij opvolgen;
- opleidingen aan het personeel voorstellen inzake tijdsmanagement.

7.2.2.3. **Het domein van het personeelsbeleid**

Het opleidingsysteem van het personeel

Niettegenstaande het beheer van de opleidingen niet enkel afhangt van de POD MI, zal deze dienst proberen te komen tot een snellere:

- ‘beëindiging’ van de carrière A;
• organisatie van de bekwaamheidstesten van niveau B.

Het onthaal van de nieuwe personeelsleden

Bij wijze van toepassing van het actieplan van de CAF-oefening 2006, zal de POD MI:

• de onthaalbrochure afmaken;
• een verwelkomingsbericht op het intranet zetten;
• het mentorschap verderzetten.

De wijze waarop de teamgeest wordt gestimuleerd

De teamgeest zal worden gestimuleerd op twee niveaus: op het niveau van de POD MI en op het niveau van de dienst. Zoals het actieplan van de CAF-oefening 2006 voorziet, zal op niveau van de POD MI een feestcomité worden opgericht. Op niveau van de dienst zal het personeel worden uitgenodigd om elk jaar tijd te voorzien (1/2 tot 1 dag) voor een uitzonderlijke dienstvergadering, op een andere plek dan de werkplek, om te discussiëren over de werking van de dienst. Deze vergadering zal twee doelstellingen hebben:

• de uitvoering van de opdrachten van de dienst verbeteren (met behulp van beheersmiddelen die beschikbaar zijn bij de POD MI: operationeel plan, ontwikkelcirkels, 'balanced scorecard', CAF…);
• een goede sfeer creëren binnen de dienst.

7.2.3. Actieplan

Het overzicht hieronder is een samenvatting van het actieplan.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Domein</th>
<th>Criterium</th>
<th>Actievoorstel</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Dienstverlening</td>
<td>Kwaliteit van de controles (inspectie)</td>
<td>De termijn inkorten tussen het einde van een jaar en de desbetreffende inspectie</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>De snelheid van de betalingen (conventies, terugbetalingen)/ het respecteren van de betalingstermijnen (subsidies)</td>
<td>Een indicator creëren voor de snelheid van de betalingen in de 'balanced scorecard'</td>
</tr>
</tbody>
</table>
|                      | De beschikbaarheid van de verantwoordelijken/ Het gemak om de contactpersoon te identificeren. | • Verder werken aan de invoering van een ‘frontdesk’  
  • Een personeelslijst verspreiden op de website van de POD MI  
  • Een opendeurdag organiseren bij de POD MI |
|                      | Het omzetten van de reglementering in omzendbrieven/Kwaliteit en duidelijkheid van de omzendbrieven | De toegankelijkheid van het taalgebruik verbeteren |
|                      | De snelheid van ontvangst/De kwaliteit van de verkregen informatie | • Verder werken aan de invoering van een ‘frontdesk’  
  • De terugkeer van de informatie verbeteren op het niveau van de ontvangst, de controle en de valorisatie. |
| Middelen en samenwerkingsverba | Kwaliteit/graad/frequentie van het overleg | Vergaderingen organiseren met:  
  ○ de afdeling ‘steden en gemeenten’ |

7 vertrouwensrelatie waarbij hulp wordt geboden, ervaringen worden uitgewisseld, buiten elk hiërarchisch verband, tussen een ervaren persoon en een nieuweling.
<table>
<thead>
<tr>
<th>Doelgebied</th>
<th>Specificaties</th>
</tr>
</thead>
</table>
| Vereniging en samenwerking | De inhoud en de organisatie van de halfjaarlijkse ontmoetingen met de OCMW's verbeteren:  
|                            | • krachtiger thema's kiezen  
|                            | • de uitnodigingen beter richten, op voorhand een inschrijving vragen        |
|                            | De uitwisseling van goede methoden stimuleren                                |
|                            | De samenwerking versterken met de vertegenwoordigers van de steden en gemeenten inzake opleiding |

| Communicatiebeheer        | Een algemeen en geïntegreerd communicatieplan opstellen dat zowel bedoeld is voor het personeel als voor het publiek. |
| Middelen: omzendbrieven  | De toegankelijkheid van het taalgebruik verbeteren                           |
| Middelen: website         | Evalueren en praktischer maken                                               |

| Eindresultaten            | Gegevensbanken  
<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>Meer gedetailleerde en meer gevarieerde gegevens publiceren</td>
</tr>
</tbody>
</table>

| Management                 | Interne affiches ontwerpen met betrekking tot de visie, de missie en het waardensysteem van de POD MI  
|                            | Een illustratiewedstrijd organiseren betreffende deze elementen            |

| Interne werking            | Intranet  
<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>Verbeteren door bijvoorbeeld de voorstelling aantrekkelijker te maken</td>
</tr>
</tbody>
</table>

| Personeelsbeleid          | Het opleidingsysteem van het personeel  
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
|                            | Proberen om sneller te komen tot:  
|                            | • een ‘finalisering’ van de carrière A;  
|                            | • het organiseren van bekwaamheidsstesten voor niveau B.                     |

| Personeelsbeleid          | Het onthaal van de nieuwe personeelsleden  
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
|                            | De onthaalbrochure afmaken;  
|                            | Een verwelkomingsbericht op het intranet zetten;  
<p>|                            | Het mentorschap verder zetten                                                 |</p>
<table>
<thead>
<tr>
<th>Manier om de teamgeest te stimuleren</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>• Op niveau van de POD MI: een feestcomité oprichten</td>
</tr>
<tr>
<td>• Op niveau van de dienst: elk jaar een buitengewone dienstvergadering organiseren, op een andere plaats dan de werkplaats, om te discussiëren over de werking van de dienst</td>
</tr>
</tbody>
</table>
8. Besluit

Niettegenstaande er soms een aanzienlijke vooruitgang werd geboekt, zowel qua bekendheid als qua tevredenheid, heeft de POD MI nog een lange weg af te leggen.

Uit bekommernis om zo snel mogelijk iets te doen aan de zwakheden die kwamen bovendrijven naar aanleiding van de enquête, heeft de dienst zich reeds aan de taak gewijd. Er worden acties voorbereid zoals het verspreiden van een personeelslijst van de POD MI, er worden vergaderingen georganiseerd met de vertegenwoordigers van de kansarmen, en intranet wordt verbeterd. Andere zaken maken het voorwerp uit van besprekingen, zoals het publiceren van meer gedetailleerde gegevens en het terugvloeien van informatie naar de partners. Er wordt ook rekening gehouden met de resultaten van de enquête bij het uitwerken van het managementplan 2007-2009.

De POD MI kondigt bij deze aan haar partners reeds de volgende tevredenheidsenquête aan die zal doorgaan tijdens het voorjaar van 2007.
**Bijlagen**

**Bijlage 1 – De vragenlijst**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Onderwerp/Domein</th>
<th>Vraag</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Bekendheid</strong></td>
<td>In welke mate kent u de diensten die de POD MI biedt? Kent u de missie en de acties van de POD MI?</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Tevredenheid/Belang</strong></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Management</td>
<td>De visie, de missie en het waardensysteem ontwikkeld door het management. De manier waarop het management z’n visie, z’n missie en z’n waardensysteem overbracht. De manier waarop het management instaat voor de opvolging van de organisatie. De manier waarop het management het personeel evalueert.</td>
</tr>
<tr>
<td>Beleid en strategie</td>
<td>De afstemming tussen de missie en de acties van de POD MI en uw prioriteiten en behoeften inzake maatschappelijk integratiebeleid. De identificatie van de missie van de verschillende diensten van de POD MI. De manier waarop de POD MI z’n missie en strategie kenbaar maakt. Uw impact op het beleid en de missie van de POD MI. De afstemming tussen onze manier van werken en de uwe.</td>
</tr>
<tr>
<td>Dienstverlening</td>
<td>De identificatie van de procedures en/of de te volgen richtlijnen. De identificatie van de belangrijkste contactpersonen binnen de POD MI. De beschikbaarheid van de verantwoordelijken binnen de POD MI.</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Middelen en samenwerkingsverbanden</strong></td>
<td>De ontwikkeling van netwerken geïnstalleerd door de POD MI tussen de verschillende gesprekspartners (stakeholders)</td>
</tr>
<tr>
<td>---------------------------------------</td>
<td>---------------------------------------------------------------------------------------------------------------</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>De graad en de frequentie van het overleg tussen de POD MI en u</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>De kwaliteit van het overleg</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>De samenwerking met de andere diensten binnen de POD MI en de dienstverlening van deze diensten</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Communicatiebeheer</strong></td>
<td>De communicatiefrequentie van het projectverloop</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Doelbewust omspringen met informatie (richten tot de juiste personen)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>De gebruikte communicatiemiddelen: website van de POD MI</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>De gebruikte communicatiemiddelen: publicaties</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>De gebruikte communicatiemiddelen: omzendbrieven</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>De gebruikte communicatiemiddelen: brochures</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>De gebruikte communicatiemiddelen: e-mails</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>De gebruikte communicatiemiddelen: informatiesessies</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>FOD Sociale Zekerheid</strong></td>
<td>De identificatie van de procedures en/of de te volgen richtlijnen van de FOD Sociale Zekerheid</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>De identificatie van de belangrijkste contactpersonen binnen de FOD Sociale Zekerheid</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Het kennis- en ervaringsniveau van de medewerkers van de FOD SZ inzake de bevoegdheden van de FOD SZ</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>De kwaliteit van de verkregen informatie van de FOD SZ</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>De snelheid waarmee u de informatie verkrijgt van de FOD SZ</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>De coherentie van de verkregen informatie van de FOD SZ</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Eindresultaten</strong></td>
<td>De (algemene) resultaten van de POD MI die u aanbelangen</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>De resultaten van de POD MI die u aanbelangen: OCMW - terugbetalingen</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>De resultaten van de POD MI die u aanbelangen: OCMW’s - bevoegdheids conflicten</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>De resultaten van de POD MI die u aanbelangen: subsidies (conventies)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>De resultaten van de POD MI die u aanbelangen: Grootstedenbeleid</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>De resultaten van de POD MI die u aanbelangen: Sociale economie</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>De resultaten van de POD MI die u aanbelangen: Armoedebeleid</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>De resultaten van de POD MI die u aanbelangen: Europees Sociaal Fonds</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>De resultaten van de POD MI die u aanbelangen: informatie (brochures, omzendbrieven, …)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>De resultaten van de POD MI die u aanbelangen: gegevensbanken</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>De resultaten van de POD MI die u aanbelangen: het creëren van netwerken tussen de verschillende gesprekspartners van de POD MI</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Het evalueren van de projectresultaten en de permanente activiteiten</td>
</tr>
<tr>
<td>Open vragen</td>
<td>Integratie van de meegemaakte ervaringen (in de praktijk) in de werking van de POD MI</td>
</tr>
<tr>
<td>-------------</td>
<td>----------------------------------------------------------------------------------</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Welke is uw visie op de rol van de POD MI?</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Wat stelt u voor om de werking in de toekomst te verbeteren?</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Hebt u specifieke noden waaraan iets kan worden gedaan door de POD MI?</td>
</tr>
</tbody>
</table>
Bijlage 2 - Lijst van de partners die in 2006 werden uitgenodigd

De politiek

Centrum Voor Gelijke Kansen - Centrum
Centrum Voor Gelijke Kansen - Steunpunt bestrijding armoede en uitsluiting
Europa - Director General DG employement
Europa – Permanente vertegenwoordiging
Europa – Nationale dienst voor maatschappelijke werking
FEDASIL
FOD Binnenlandse Zaken - Dienst Vreemdelingenzaken
FOD Binnenlandse Zaken - VSP
FOD Budget
FOD P&O
FOD Sociale Zekerheid - Dienst budget en financiën
FOD Sociale Zekerheid - Dienst P&O
FOD Sociale Zekerheid - ICT
FOD Sociale Zekerheid - Secretariaat-Logistiek
FOD SZ - Voorzitter FOD
FOD Werkgelegenheid
Gewestelijke en Gemeenschapsadministraties - Armoedebestrijding Brussel
Gewestelijke en Gemeenschapsadministraties - Armoedebestrijding Vlaanderen
Gewestelijke en Gemeenschapsadministraties - Armoedebestrijding Wallonië
Gewestelijke en Gemeenschapsadministraties - DG Economie en Werkgelegenheid van het Waalse Gewest
Gewestelijke en Gemeenschapsadministraties - Duitstalige overheid: Administratie werkgelegenheid
Gewestelijke en Gemeenschapsadministraties - Grootsteden Min. Waals Gewest
Gewestelijke en Gemeenschapsadministraties - kabinet Sociale economie (Kabinetschef sociale economie)
Gewestelijke en Gemeenschapsadministraties - OCMWs: Brussels hoofdstedelijk gewest: Dienst Toezicht OCMW’s
Gewestelijke en Gemeenschapsadministraties – OCMW’s: Algemene directie Maatschappelijke werking en Gezondheid
Gewestelijke en Gemeenschapsadministraties- OCMW’s: Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap - afdeling inspectie en toezicht welzijn NGOB cel
Gewestelijke en Gemeenschapsadministraties - Vlaams Administratie van werkgelegenheid
Inspectie Financiën
Kabinet Maatschappelijke Integratie - Kabinetschef
Kabinet Maatschappelijke Integratie - Maatschappelijke Integratie
Kabinet Maatschappelijke Integratie - Stedenbeleid
POD Duurzame Ontwikkeling
POD Wetenschapsbeleid
Staatssecretariaat Sociale Economie
De vertegenwoordigers van de steden en gemeenten

Europocities
GESSO/SRDU
UVCW
VSGB

De vertegenwoordigers van de OCMW's

VVSG
UVCW
AVCB-VSGB

De vertegenwoordigers van de actoren van de sociale economie

ACFI
AID
CAIPS
FEBECOOP
FEBISP
Interfederatie van de EFT/OISP
KVK
OOTB
RACINES
RES
SAW
SLN
SST
SYNECO
Verniers, D.
VIBOSO
VOSEC

De burgerlijke vennootschap

Franstalige socialistische mutualiteiten
Koepel van Christelijke Werknemersorganisaties (ACW)
Mouvement Ouvrier Chrétien (MOC)
Vertegenwoordigers van de organisaties binnen NAR
Vlaamse socialistische mutualiteiten

De vertegenwoordigers van de kansarmen

A-denkers
AI-arm
Albatros
Alpha 5000 asbl
APGA
Archipel-Puerto
ATD Quart Monde Wallonie-Bruxelles asbl
ATD Vierde Wereld Vlaanderen
Betonnen Jungle
Binnen zonder Bellen
BMLIK
Brussels forum armoedebestrijding
Brussels forum armoedebestrijding - Comité Général d'Action des Marolles
Buurtwerk Molenbeek vzw (Bonnevie)
Centrum Kauwenberg :
Collectif des Femmes de Louvain-la-Neuve asbl
Collectif des Femmes de Louvain-la-Neuve asbl
Comme Chez Nous asbl
Commission Justice et Paix asbl
De Duitstalige Gemeenschap
De Anjer
De Brug
De Buurtwinkel
De Doorzetters
De Dorpel vzw
De Draaischijf
De Kar
De Keeting
De Lage Drempel
De Regenboog
De Schutting
De Willers
De Zuidpoort
Dynamo Limburg
El Ele-Hand in Hand-Yid fil Yid
Gentse Overlegtafel
Groep Soma
Groep Wasda
Groepswerk Kansarmen Kortrijk
Groupe Prévention Surendettement asbl
Het Toemaatje
Inloopcentrum Vilvoorde
La Moisson asbl
La Rochelle asbl
La Teignouse asbl
Le Miroir Vagabond asbl
Le Trusquin asbl
Leren Ondernemen
Lichtpunt
Lire et Écrire Namur asbl
Luttes Solidarité Travail Namur
Maison Marie-Louise asbl
Mensen met een Hart
Mensen voor Mensen
Moedergroepje
Mouvement Luttes Solidarités Travail
Ons Gedacht
Open Huis
Recht-Op Borgerhout
Recht-Op Dam
Recht-Op Kiel
Réseau wallon de lutte contre la pauvreté
SIVI
Solidarités Nouvelles asbl
T' ANtWOORD
T Gents Voetvolk
T Hope
T Lampeke
T Schoederkloptje
T Vergiet
Teledienst Ninove
Trefpunt Toreke
Uze Plekke (WZS St Baafs)
Vierdewereldwerking Ons Huis
Vivre Ensemble Education asbl
Vl.O.S.
Vlaams netwerk voor verenigingen waar armen het woord nemen
Vrienden van het Huizeke
Vrolijke Kring
Welzijnsschakel Lovendegem/ Zomergem
Welzijnsschakel Malle
Welzijnsschakel Menen
Welzijnsschakel Puurs
Welzijnsschakel Sint-Niklaas
Welzijnsschakels
Wieder
Wijkcentrum De Kring
Wijkpartenariaat De Schakel
Wonen in Turnhout

**Steden en gemeenten**

Gemeente Anderlecht
Gemeente Vorst
Gemeente Molenbeek
Gemeente Sint-Gillis
Gemeente Sint-Joost
Gemeente Schaerbeek
Stad Antwerpen
Stad Brussel
Stad Gent
Stad Oostende
Stad Brussel
Stad Charleroi
Stad La Louvière
Stad Luik
Stad Bergen
Stad Seraing

**Actoren van de sociale economie**

ACFI / FIAS
AGES
AID (ACTIONS INTEGREEES DE DEVELOPPEMENT)
ALEAP (Association libre des Entreprises d'Apprentissage professionnel)
CAIPS « Concertation des Ateliers d'Insertion Professionnelle et Sociale »
Con Brio
CREDAL
EVA vzw
EWETA
FeBISP
Hefboom cv
Interfederatie van de EFT/OISP (Interfédération des Organismes de Formation et d'Insertion)
Koepel van de Vlaamse Kringloopcentra vzw
Kringloopcentrum Midden-West-Vlaanderen
OOTB
RES
RESsources
Solidarité des Alternatives Wallonnes - SAW
SST (Samenwerkingsverband Sociale Tewerkstelling en Arbeidszorg)
Steunpunt Lokale Netwerken
Syneco
Terre
VLAB (Vlaamse Federatie van beschutte werkplaatsen)
VOSEC (Vlaams Overleg Platform Sociale Economie)

De wetenschappelijke wereld

AMCV (Association de Management de Centre Villes)
Centre d'économie sociale Université de Liège
Centrum Duurzame Ontwikkeling
CERISIS
CSB (Centre for Social Policy) - UA
HIVA
Ideaconslt
KUL Instituut voor soc. en econ. geografie
KUL Steunpunt Werkgelegenheid, Arbeid en Vorming
leerstoel Sociale Economie - UIA
Mens en Ruimte
OASES (UA)
UCL-Habitat Développement
ULB - Centre de sociologie du Travail, de l'Emploi et de la Formation
Universiteit Gent.

De fondsen

CERA foundation
Koning Boudewijnsstichting
P&V

De ICT-leveranciers

ADINFO
CEVI
CIGER
CIPAL
OCMW Charleroi
OCMW Luik
Digipolis
Schaubroek
STESUD
STESUD
WGHB (ex-Logins)
FOD Sociale Zekerheid - ICT
Amplexor
Digipolis
OCMW’s
Smals-MvM
KSZ/BCSS

De advocaten

Het personeel
### Bijlage 3 – Het aantal respondenten en uitgenodigden

#### Alle partners

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Beleid</strong></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>10</td>
<td>4</td>
<td>36</td>
<td>36</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Klanten en leveranciers</strong></td>
<td>370</td>
<td>350</td>
<td>767</td>
<td>783</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Advocaten</td>
<td>3</td>
<td>3</td>
<td>8</td>
<td>8</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Fondsens</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>3</td>
<td>3</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Leveranciers ICT</td>
<td>8</td>
<td>8</td>
<td>13</td>
<td>13</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Verenigingen door en voor armen</td>
<td>18</td>
<td>10</td>
<td>89</td>
<td>89</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Vertegenwoordigers OCMW’s</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Coördinatie-instanties actoren sociale economie</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td>17</td>
<td>17</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Verenigingen van steden en gemeenten</td>
<td>1</td>
<td>2</td>
<td>4</td>
<td>4</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Burgerlijke vennootschap</td>
<td>0</td>
<td>1</td>
<td>5</td>
<td>5</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>OCMW’s</td>
<td>326</td>
<td>313</td>
<td>572</td>
<td>588</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Actoren sociale economie</strong></td>
<td>4</td>
<td>4</td>
<td>24</td>
<td>24</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Steden &amp; gemeenten</td>
<td>5</td>
<td>3</td>
<td>16</td>
<td>16</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Wetenschappelijke wereld</td>
<td>2</td>
<td>3</td>
<td>15</td>
<td>15</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Personeel</strong></td>
<td></td>
<td>97</td>
<td>80</td>
<td>129</td>
<td>154</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Totaal</strong></td>
<td></td>
<td>477</td>
<td>434</td>
<td>932</td>
<td>973</td>
</tr>
</tbody>
</table>

#### De OCMW’s

<table>
<thead>
<tr>
<th>OCMW’s</th>
<th>Aantal respondenten</th>
<th>2005</th>
<th>2006</th>
<th>2005</th>
<th>2006</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Groot - Brussel</strong></td>
<td>4</td>
<td>4</td>
<td>6</td>
<td>6</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Groot - Vlaanderen</strong></td>
<td>2</td>
<td>2</td>
<td>2</td>
<td>2</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Groot - Wallonië</strong></td>
<td>3</td>
<td>5</td>
<td>6</td>
<td>6</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Matig - Brussel</strong></td>
<td>8</td>
<td>8</td>
<td>12</td>
<td>12</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Matig - Vlaanderen</strong></td>
<td>24</td>
<td>23</td>
<td>28</td>
<td>28</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Matig - Wallonië</strong></td>
<td>28</td>
<td>27</td>
<td>58</td>
<td>58</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Klein - Brussel</strong></td>
<td>1</td>
<td>0</td>
<td>1</td>
<td>1</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Klein - Vlaanderen</strong></td>
<td>170</td>
<td>163</td>
<td>271</td>
<td>271</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Klein - Wallonië</strong></td>
<td>86</td>
<td>81</td>
<td>188</td>
<td>204</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>