POD MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE
BETER SAMEN LEVEN
SPP INTÉGRATION SOCIALE
MIEUX VIVRE ENSEMBLE

Externe tevredenheidsenquête 2021

Resultaten

Een publicatie van de:

POD Maatschappelijke Integratie, Armoedebestrijding, Sociale Economie en Grootstedenbeleid

Kruidtuinlaan 50 bus 165
B-1000 Brussel
+32 2 508 85 86
vraag@mi-is.be
www.mi-is.be

Volg ons op

.be

Colofon

Redactie

Dienst Organisatieontwikkeling

Verantwoordelijke uitgever

Alexandre Lesiw, Voorzitter POD Maatschappelijke Integratie

Auteursrechten

Geen enkele informatie uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van afdrukken, fotokopieën, microfilm, of enig ander middel zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de POD Maatschappelijke Integratie

Uitsluiting van de verantwoordelijkheid

De POD Maatschappelijke Integratie wijst elke verantwoordelijkheid af voor eventuele drukfouten, fouten die zouden kunnen voorkomen in de vertaling en andere.

Inhoud

Colofon 1
1. Inleiding 3
1.1 Doel van het verslag 3
1.2 Vragenlijst 3
1.3 Methodologie 3
1.4 Algemene deelname 4
1.5 Deelname per steekproefsegment 4
2. Resultaten 5
2.1 De algemene tevredenheid 5
2.2 Beleid en strategie 5
2.3 Dienstverlening 6
Wat de indicatoren betreft, wijzen de respondenten op het feit dat deze te laat komen. 7
2.4 Partnerschappen 7
2.5 Beheer van de communicatie en communicatiemiddelen 7
2.5.1 De website 7
2.5.2 Sociale media 9
2.5.3 Andere communicatiemiddelen 10
2.6 Resultaten 12
2.7 Producten 13
2.8 E-Government 13
2.9 FEAD 14
2.9.1 Producten, leveringen en administratieve last 14
2.9.2 E-Government 15
2.10 Beheer van de Covidcrisis 15
3. Besluit 16

1. Inleiding

1.1 Doel van het verslag

Dit verslag geeft een overzicht van de resultaten van de jaarlijkse tevredenheidsenquête die wordt uitgevoerd bij de *stakeholders* van de POD Maatschappelijke Integratie (POD MI).

De POD MI voert jaarlijks een tevredenheidsenquête uit bij zijn *stakeholders* sinds 2010. De doelstellingen van deze enquête zijn dubbel. Ten eerste, de tevredenheidsgraad van zijn *stakeholders* meten en de resultaten vergelijken met die van de vorige jaren. Ten tweede een actieplan opstellen dat tot doel heeft het klantproces en de kwaliteit van de producten en diensten die worden geleverd door de POD MI te verbeteren.

1.2 Vragenlijst

Om te zorgen voor een goede vergelijking van de resultaten in de tijd werd de vragenlijst 2021 niet gewijzigd in vergelijking met diegene die in 2020 werd gebruikt. Aangezien de gezondheidstoestand aanhoudt, werd beslist om de vragen in verband met de Covidcrisis, die in 2020 werden toegevoegd, te behouden. De vragenlijst is dus gericht op de volgende domeinen:

- Beleid en strategie van de POD MI
- Dienstverlening
- Samenwerkingsverbanden
- Beheer van de communicatie en communicatiemiddelen
- Resultaten
- Producten
- FEAD
- E-Government
- Covidcrisis

Naast meerkeuzevragen worden voor elk domein gevraagd naar verbetersuggesties door middel van een open vraag.

1.3 Methodologie

Om de naleving van de bepalingen van de GDPR zo goed mogelijk te waarborgen, werd de enquête niet meer rechtstreeks per mail naar de potentiële respondenten gestuurd. In plaats daarvan worden uitnodigingen om te antwoorden gepubliceerd in onze nieuwsbrieven E-cho en E-cho FEAD. Om een onderscheid te kunnen maken tussen de verschillende profielen van respondenten worden voorafgaande vragen gesteld in het begin van de vragenlijst:

- Medewerker van een OCMW / Medewerker van een OCMW verantwoordelijk voor de ontvangst of voor de verdeling van FEAD-producten / Medewerker v an een organisatie erkend voor de verdeling van FEAD-producten / Andere (Gelieve te verduidelijken)
- Gewest
- Enkel voor de OCMW-respondenten: grootte van de gemeente (minder dan 15.000 inwoners, tussen 15.000 en 50.000 inwoners, meer dan 50.000 inwoners).

Volgens de antwoorden worden enkel relevante vragen gesteld in functie van het profiel van de respondent.

1.4 Algemene deelname

De enquête werd gelanceerd op 24/09/2021 en werd afgesloten op 16/11/2021. Gedurende deze periode werden verschillende herinneringen gestuurd, zowel via de E-cho, als via de E-cho FEAD.

In totaal werden 403 volledige vragenlijsten ontvangen. Hoewel de deelname onder de FEAD-respondenten stabiel is gebleven in vergelijking met 2020, merken we een aanzienlijke daling op van de deelname in verband met de OCMW-respondenten (-66).

1.5 Deelname per steekproefsegment

In de lijst van de respondenten kunnen drie profielen van respondenten worden onderscheiden. Samen vertegenwoordigen de respondenten OCMW's en FEAD 93 % van de verzamelde antwoorden. Onder de respondenten 'Andere', vinden wij medewerkers terug van voedselbanken, van kabinetten, van vzw's, van de KSZ of van organisaties met een ervaringsdeskundige.

Aantal respondenten per soort stakeholder

	Aantal	%
OCMW	218	54,09%
FEAD	158	39,21%
Andere	27	6,70%
Totaal	403	100%

Wanneer we de groep respondenten uitsplitsen in functie van het gewest, komen we tot de volgende verdelingen per frequentie:

Aantal respondenten per gewest

	Aantal	%
Brussels Gewest	27	6,70%
Vlaams Gewest	184	45,66%
Waals Gewest	192	47,64%
Totaal	403	100,00%

Aanzienlijk verschil in vergelijking met de vorige jaren, het Vlaamse gewest groepeert niet langer de meerderheid van de respondenten op de enquête.

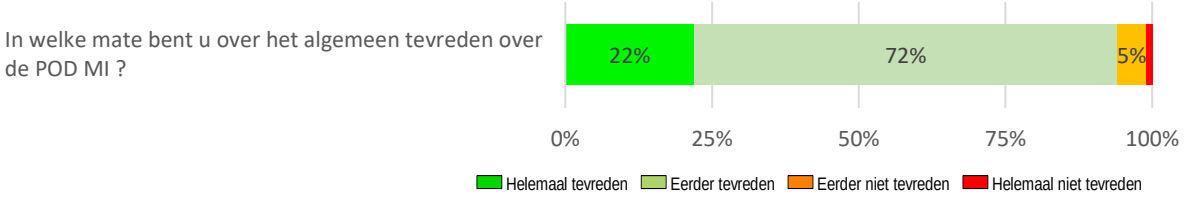
Tot slot kunnen wij de deelname van de respondenten 'OCMW's (218) uitsplitsen in functie van de grootte van de gemeente. Op dit niveau is, sinds de wijziging van procedure in 2019, het aantal respondenten uit de grote OCMW's groter dan in het verleden, wat een grotere vertegenwoordiging tot gevolg heeft van de grote OCMW's in de steekproef.

Aantal respondenten OCMW's volgens de grootte

	Aantal	%
<15.000 inwoners	86	39,45%
Tussen 15.000 en 50.000 inw.	90	41,28%
>50.000 inwoners	42	19,27%
Totaal	218	100,00%

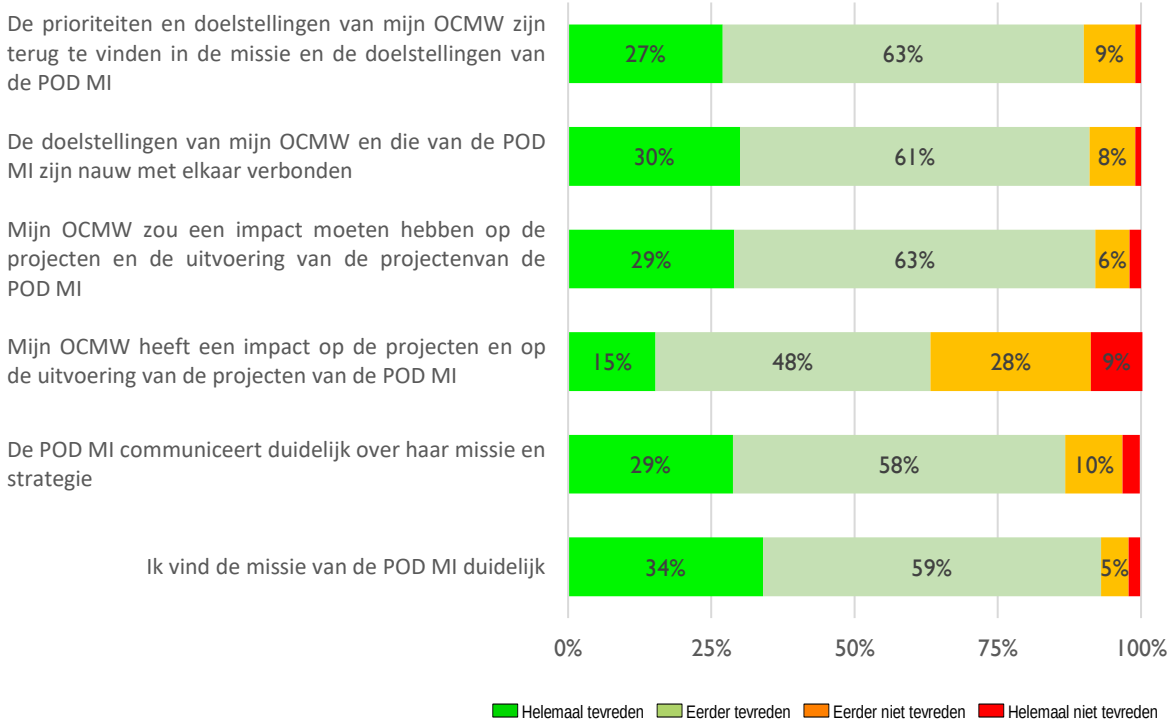
2. Resultaten

2.1 De algemene tevredenheid



Sinds verschillende jaren bevindt de algemene tevredenheid over de POD MI zich tussen 90 % en 96 % van de respondenten die 'helemaal tevreden' of 'eerder tevreden' zijn'. Dit jaar zijn de resultaten vergelijkbaar. Het tevredenheidsniveau bereikt immers 93,8 % (wat echter een daling betekent van 2 % in vergelijking met de resultaten van 2020).

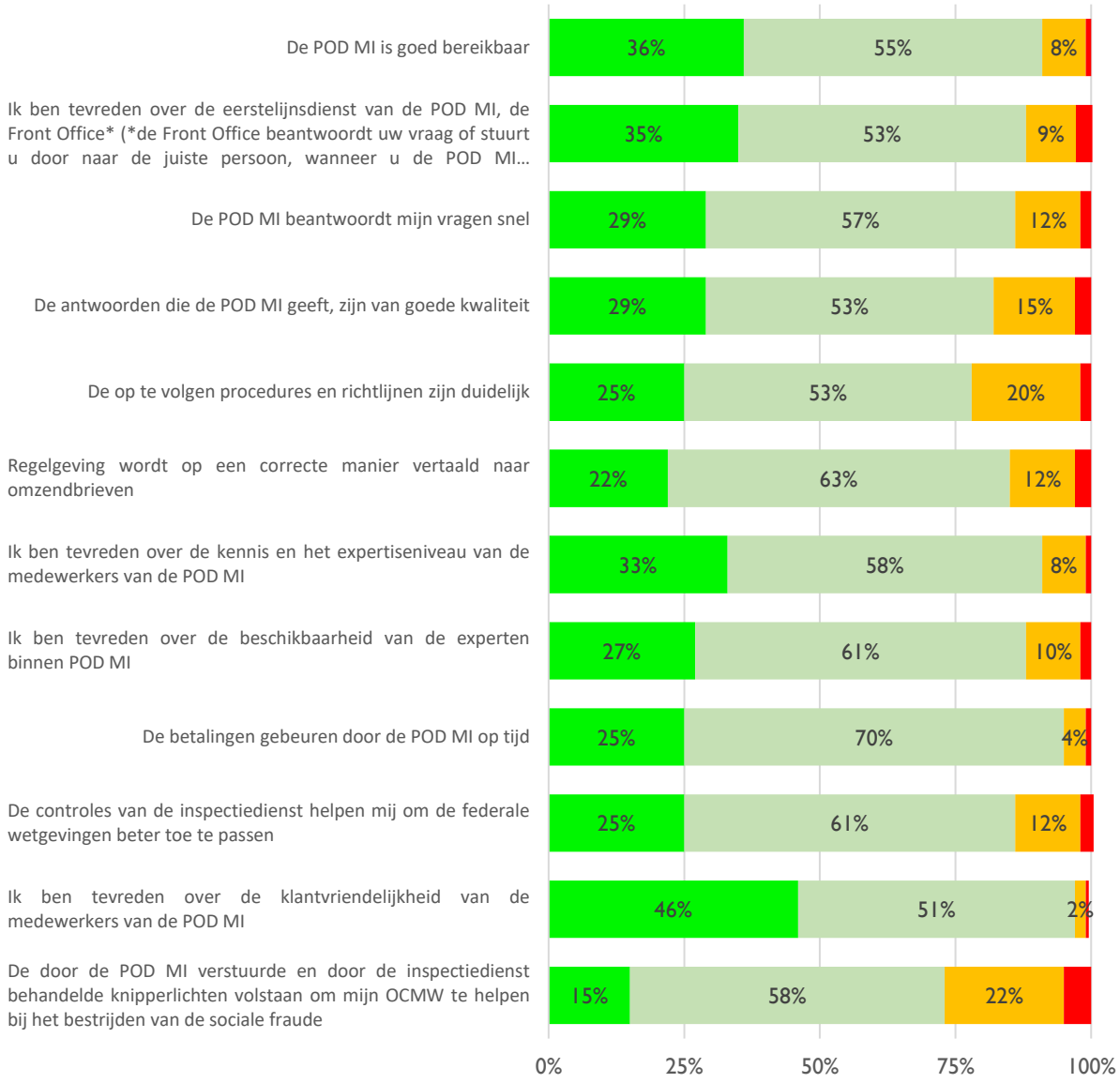
2.2 Beleid en strategie



Op het vlak van beleid en strategie is de tevredenheid over het algemeen goed, met relatief hoge tevredenheidspercentages. Het item over de co-creatie met de stakeholders heeft historisch steeds een duidelijk lagere tevredenheidsgraad getoond dan de andere items van dit gedeelte. Het is echter belangrijk om een verbetering te vermelden van de situatie op dit niveau, met een stijging van de tevredenheid met 4,4 % in vergelijking met 2020.

Er moet echter een daling van de tevredenheid worden vastgesteld in verband met de duidelijkheid van de communicatie rond de missie en de strategie van de POD MI (-4,6 %).

2.3 Dienstverlening



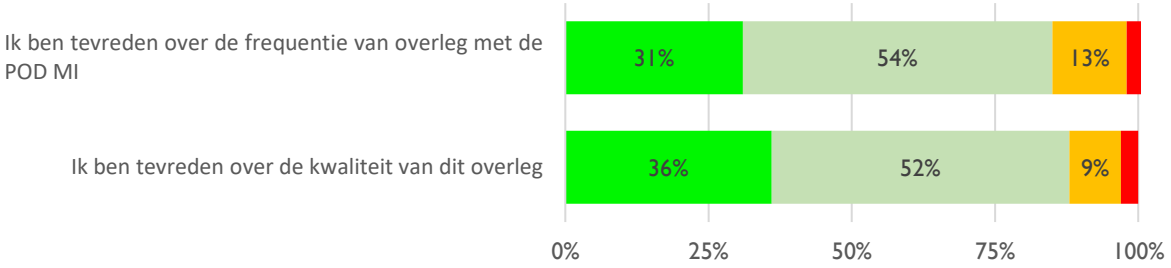
De POD MI behaalt historisch sommige van zijn beste resultaten op het vlak van dienstverlening. De resultaten zijn ook dit jaar van dezelfde orde: vriendelijkheid van de medewerkers (97,5 %), stiptheid van de betalingen (95 %), kennis en deskundigheid van het personeel (91 %) en bereikbaarheid (91 %).

Anderzijds was er dit jaar een duidelijke daling van de tevredenheid over drie punten: de duidelijkheid van de te volgen procedures (-4,8 %), de vertaling van de regelgeving in omzendbrieven (-5,3 %) en de hulp die de knipperlichten boden (-6,8 %).

De voornaamste kritiek die uit de antwoorden op de open vraag op dit gebied naar voren kwam, hebben betrekking op de ontoereikendheid van de antwoorden op de vragen wanneer deze uitsluitend uit een verwijzing naar de wetsteksten of omzendbrieven bestonden.

Wat de indicatoren betreft, wijzen de respondenten op het feit dat deze te laat komen.

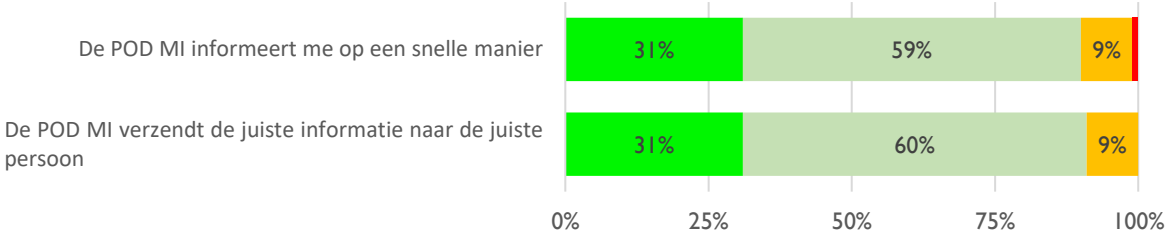
2.4 Partnerschappen



Wat de partnerschappen betreft, blijven de resultaten stabiel wat de frequentie van het overleg met de POD MI betreft, maar daalt de tevredenheid over de kwaliteit van dit overleg (-4,6%).

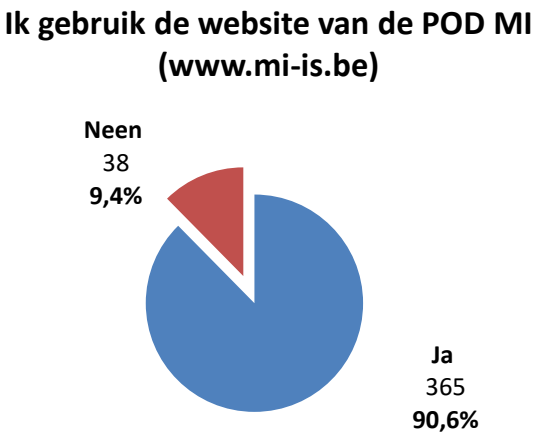
Over het algemeen vroegen de respondenten om dichter bij de actoren op het terrein te staan, beter te luisteren door middel van raadplegingen en/of kwalitatief overleg.

2.5 Beheer van de communicatie en communicatiemiddelen



Wat het beheer van de communicatie betreft, is de tevredenheid over het algemeen onveranderd gebleven in vergelijking met 2020, met zeer hoge tevredenheidspercentages van 90 %

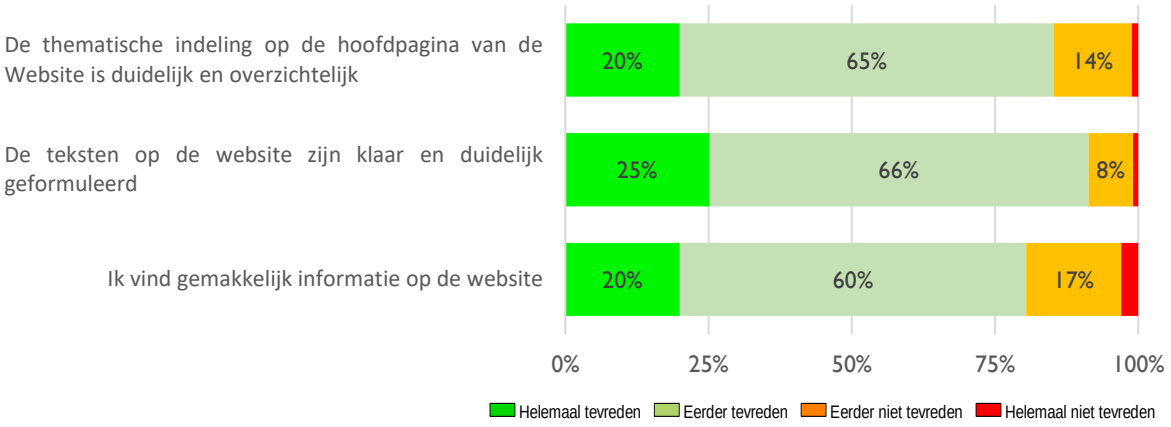
2.5.1 De website



90,6% van de respondenten delen mee dat zij de website van de POD MI raadplegen. Het gaat om een stijging van 2,4 % tegenover 2020.

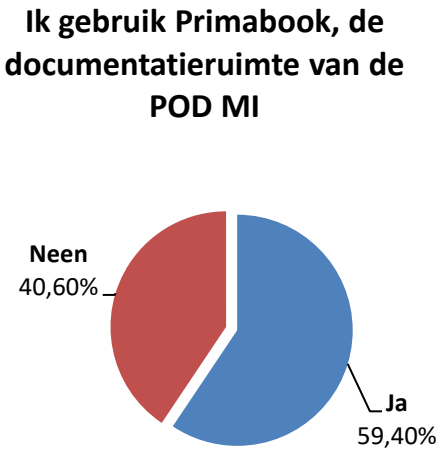
Van de 365 respondenten die verklaren dat zij de website van de POD MI raadplegen:

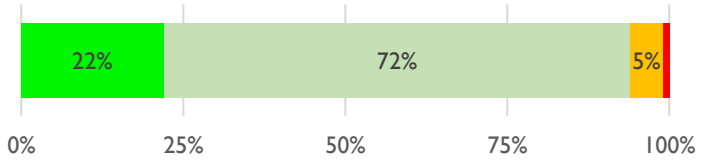
- bezoekt 38 % van hen de site wekelijks en 33 % doet die maandelijks. Deze raadplegingsfrequentie is voortaan stabiel, nadat zij in 2020 een sterke stijging heeft gekend.



Voor de rest zijn er twee opvallende evoluties te melden. In de eerste plaats is er een sterke daling van de tevredenheid over de duidelijkheid van de thematische onderverdelingen van de site (-7 %). Vervolgens is de tevredenheid over de duidelijkheid van de teksten op de site sterk toegenomen (+10,7 %).

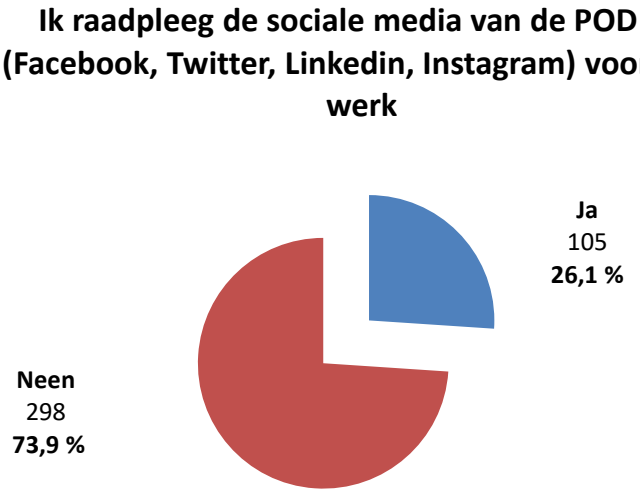
De inhoud van de site, en meer in het bijzonder de FAQ's, worden door de respondenten zeer gewaardeerd. Het is veeleer de verbetering van de toegangswegen tot de informatie die de site bevat (thematische boomstructuur, zoekfunctie) die door de respondenten wordt gevraagd.





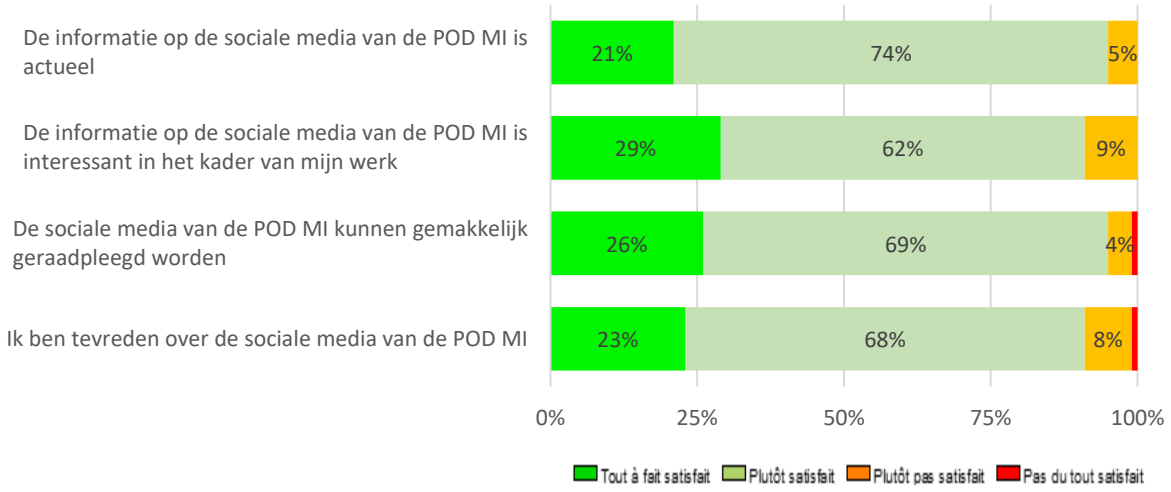
59 % van de bezoekers van de website van de POD MI verklaart dat zij eveneens Primabook raadplegen. Het gaat hier om een stijging van 4,2 % tegenover 2020. De tevredenheid over deze tool is hoog (94 %) en stabiel.

2.5.2 Sociale media



26,1% van de respondenten verklaart dat zij de sociale media van de POD MI raadplegen, wat een stijging betekent van 1,7 % in vergelijking met 2020. Slechts 43 % van de respondenten verklaren echter dat zijn toegang hebben tot de sociale media op hun werkplaats.

De resultaten van de sociale media zijn goed, met tevredenheidspercentages tussen 91 en 95 %. Deze cijfers zijn stabiel in vergelijking met 2019 en stijgen zelfs in verband met de bijwerking van informatie verspreid op de sociale media (+6,6 %).



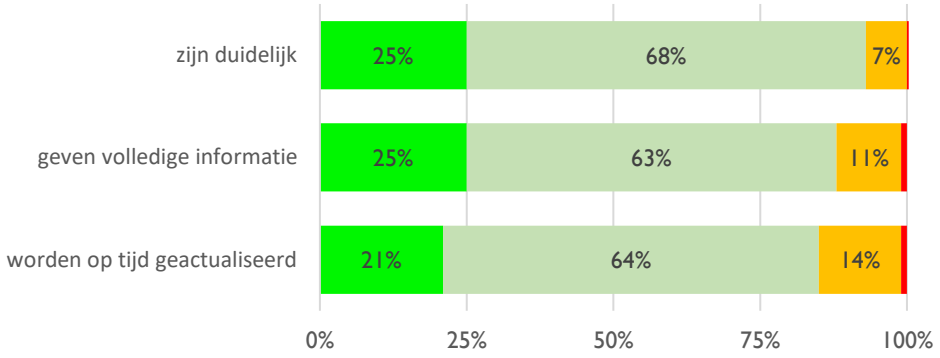
2.5.3 Andere communicatiemiddelen

Over het algemeen zijn de communicatiemiddelen van de POD gekend door een meerderheid van respondenten:

Voor zover ik weet, gebruikt de POD MI de volgende communicatiemiddelen:	
Omzendbrieven	91,8%
brochures, folders, publicaties ...	78,8%
Nieuwsbrief (E-cho)	96,3%
Informatiedagen en ontmoetingen georganiseerd door de POD MI (provinciale ontmoetingsdagen, seminaries, ...)	77,2%

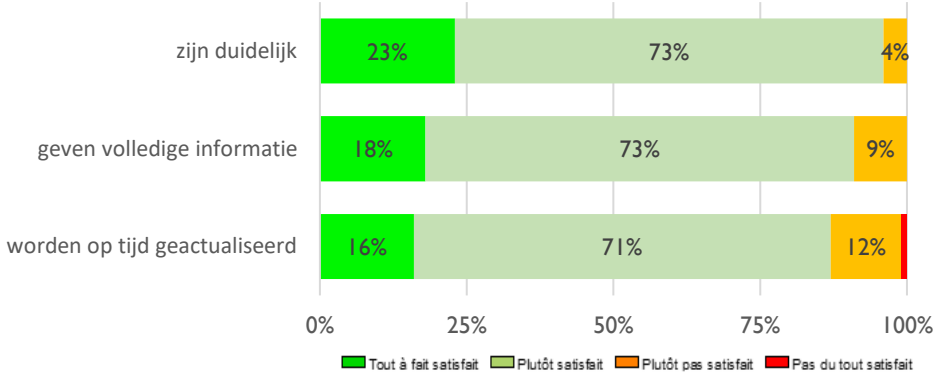
De respondenten die verklaarden dat zij een specifiek communicatiemiddel van de POD MI kenden, hebben vervolgens een reeks meer gedetailleerde vragen over dit onderwerp beantwoord. Onderstaande grafieken hebben dus betrekking op het aantal respondenten dat vermeld heeft dat zij het betrokken communicatiemiddel kennen.

Omzendbrieven



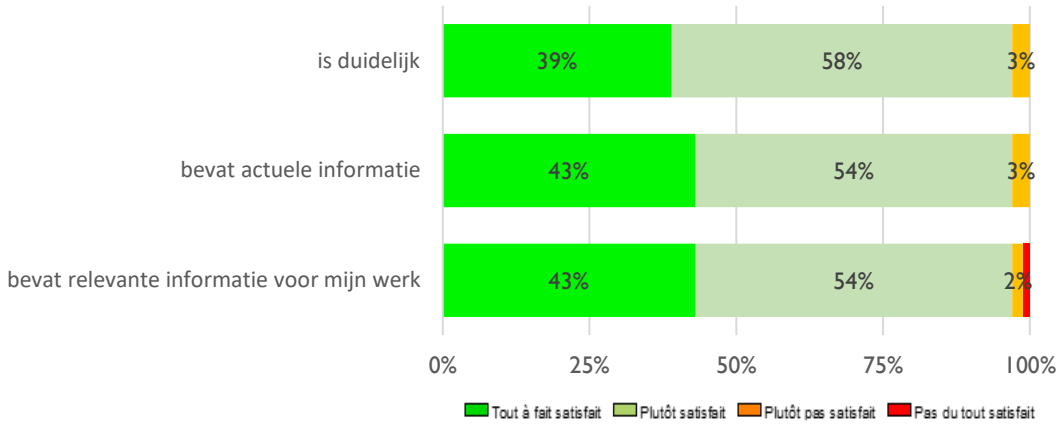
Wat de omzendbrieven betreft zijn de resultaten goed in absolute cijfers (tussen 85 en 93 % tevredenheid), maar ze dalen allemaal met 3 à 4 % in vergelijking met de resultaten van 2020.

Brochures en folders



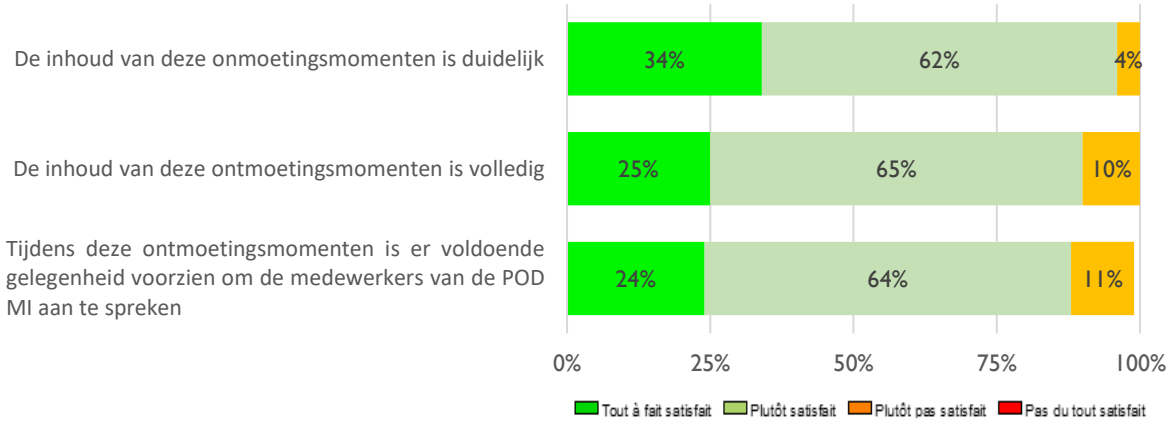
De geregistreerde resultaten over de brochures en folders zijn zeer goed (tevredenheid tussen 87 en 95 %) en stabiel.

Elektronische nieuwsbrief E-cho



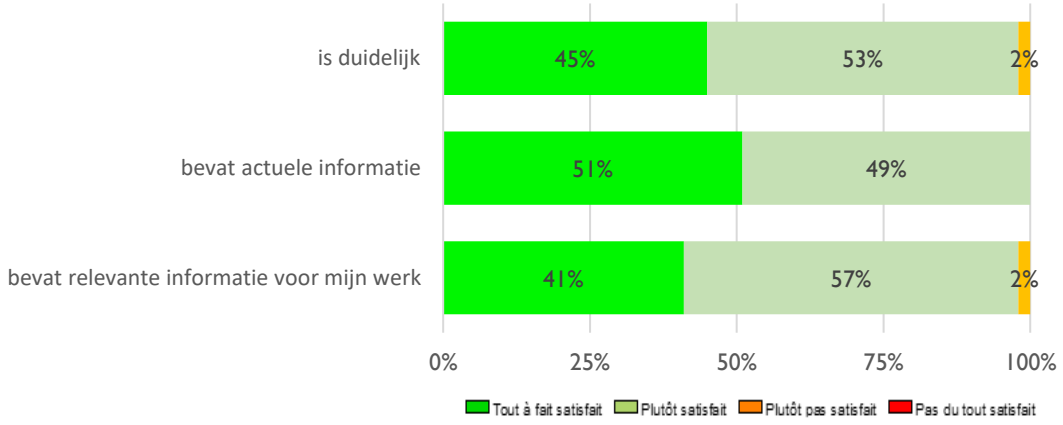
De uitstekende resultaten opgetekend in 2020 in verband met de E-cho worden herhaald in 2021 en blijven zelfs stijgen in verband met de relevantie van de informatie die erin is vermeld (+3,1 %).

Informatiedagen en ontmoetingen georganiseerd door de POD MI



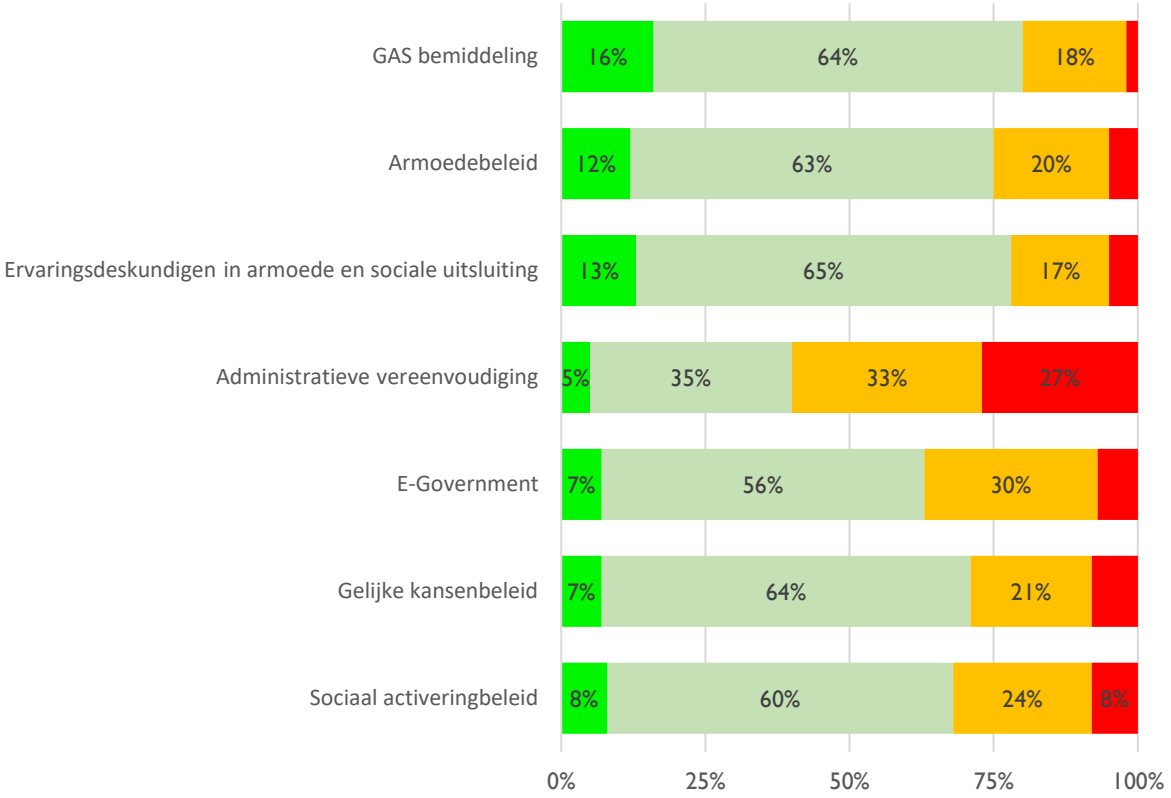
De resultaten in dit domein zijn goed, met tevredenheidspercentages die schommelen tussen 83 en 96 %. Er moet zelfs een stijging van de tevredenheid benadrukt worden in verband met het feit dat er voldoende gelegenheid is om de medewerkers van de POD MI aan te spreken (+4,9 %). Hoewel de invoering van webinars als zeer positief wordt beoordeeld, dringen de respondenten erop aan dat zij niet de plaats innemen van de fysieke ontmoetingsmomenten, die ook zeer belangrijk zijn.

Elektronische nieuwsbrief E-cho FEAD



De resultaten in verband met de nieuwsbrief FEAD zijn uitstekend. Deze nieuwsbrief wordt zeer gewaardeerd door de respondenten (van 98 tot 100 % tevredenheid naar gelang de items), met een zeer duidelijke stijging van de tevredenheid over de duidelijkheid (+3 %) en de relevantie van de informatie die erin vermeld wordt (+6 %).

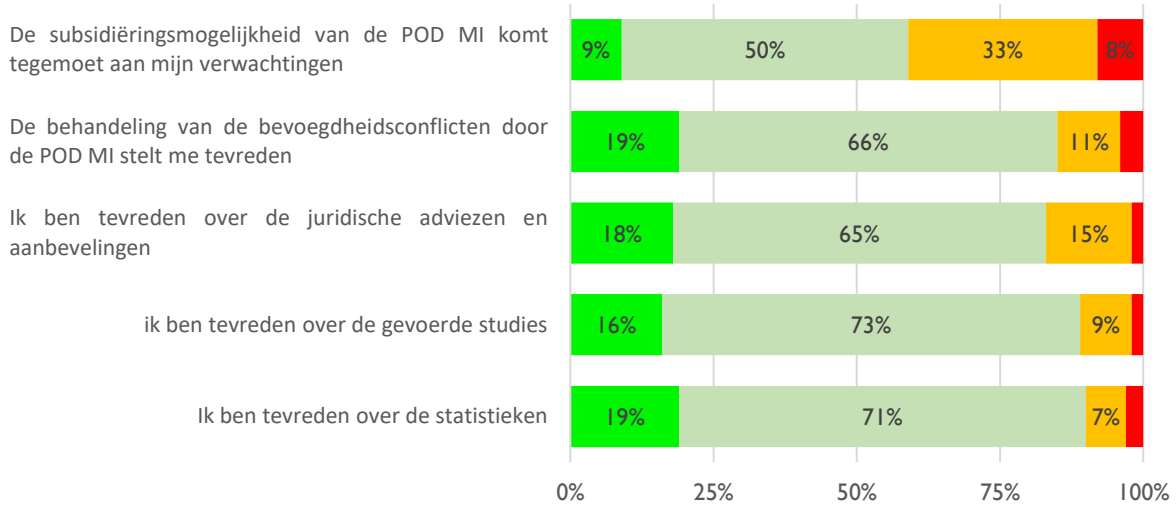
2.6 Resultaten



Op dit vlak kunnen verschillende belangrijke dalingen van de tevredenheid worden vastgesteld. Het gaat om armoedebestrijdingsbeleid (-8,2 %), sociale activeringsbeleid (-12,1 %), e-government (-11,3 %) en administratieve vereenvoudiging (-6,3 %).

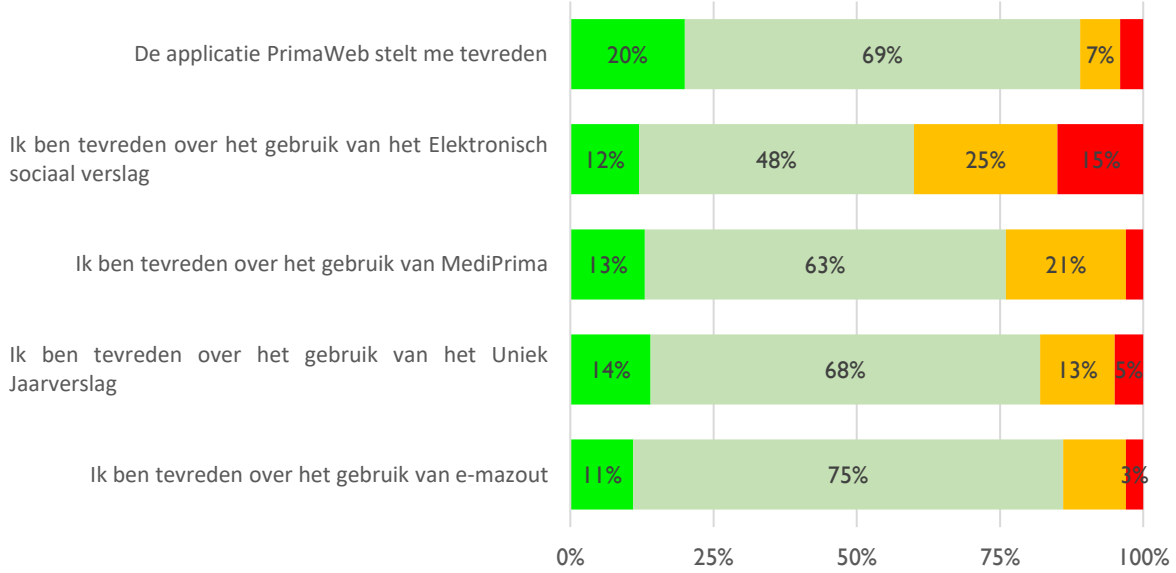
De antwoorden op de open vraag geven, jammer genoeg, weinig uitleg bij deze cijfers. Veel respondenten vroegen om meer administratieve vereenvoudiging, maar verduidelijkten hun verwachtingen in dit verband niet. Anderen betreurden de hoge administratieve werklast die zij ondervinden. Dit heeft met name betrekking op de grote aantal fondsen en subsidies die door de OCMW's moeten worden beheerd (een situatie die nog wordt versterkt door de extra specifieke subsidies die tijdens de Covidcrisis werden toegekend). In dit verband wordt om een meer structurele aanpak gevraagd. Ten slotte blijkt uit de antwoorden ook een vrees voor de digitaliseringsprocessen die momenteel worden ontwikkeld en veel vragen over de mogelijke gevolgen daarvan voor maatschappelijk werkers en begunstigden.

2.7 Producten



Over het algemeen zijn de resultaten goed, met tevredenheidspercentages tussen 80 en 90 %. Een uitzondering is echter het feit dat slechts 58,6 % van de respondenten tevreden was over de subsidiemogelijkheden, wat een daling is van 13 % ten opzichte van 2020. Deze cijfers bevestigen het vorige punt: de verhoging van de subsidies tijdens de covidperiode werd door de respondenten meestal als noodzakelijk beschouwd, maar zij benadrukken dat dit een zeer aanzienlijke toename van hun werklast heeft veroorzaakt. In dit verband betreuren zij een gebrek aan eenvoud in het toekennings- en controleproces ervan.

2.8 E-Government



Wat e-government betreft, zijn de resultaten sterk verschillend:

- Een toename van de tevredenheid met 4,6 % in verband met het uniek jaarverslag (hoewel veel respondenten langer toegang nodig hebben tot de applicatie om de gegevens in te vullen):

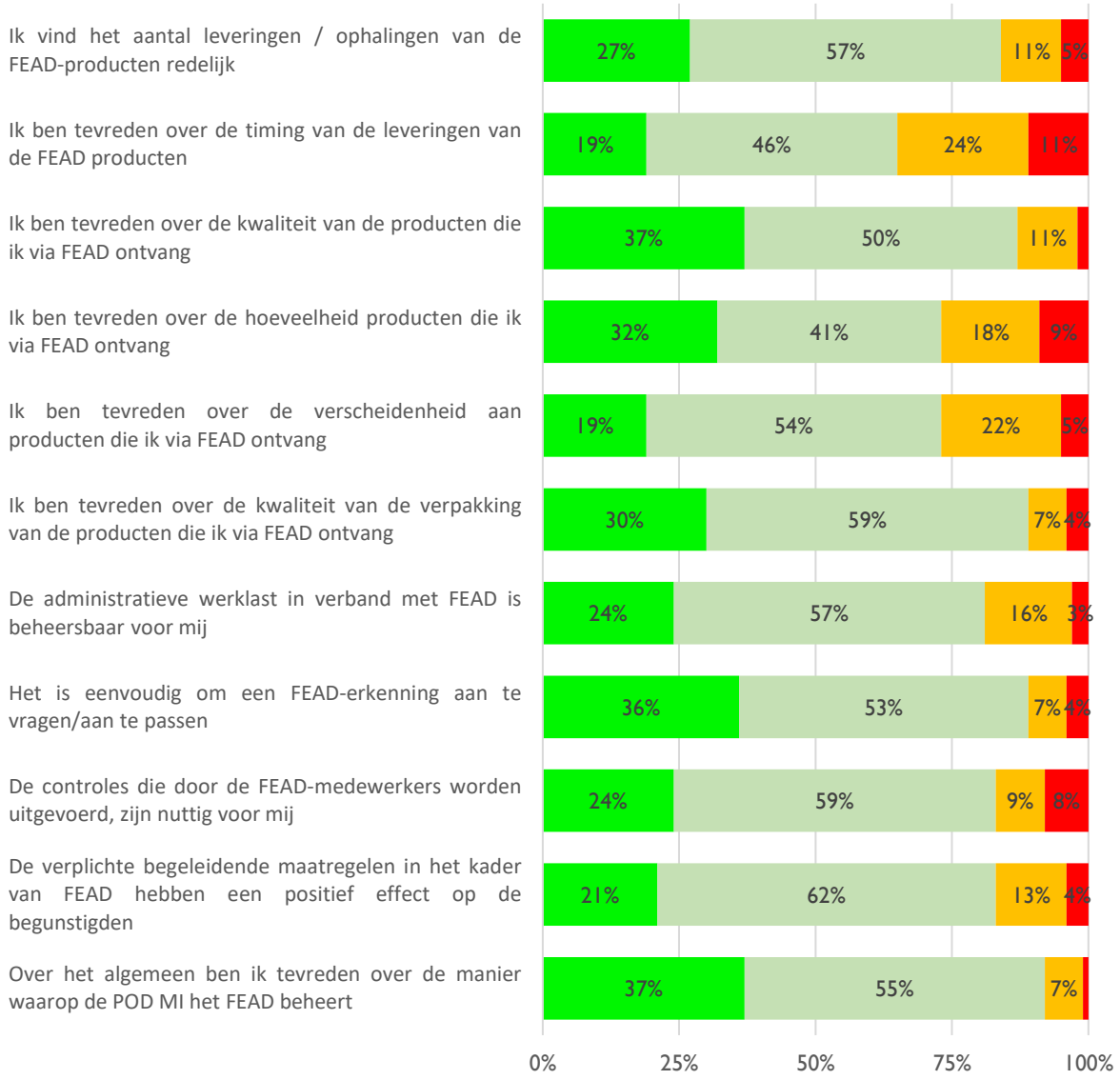
- Aanzienlijke dalingen van de tevredenheid over PrimaWeb (-6,9 %), Mediprima (-9,2 %) en de dienst e-mazout (-7,1 %), maar met hoge tevredenheidsniveaus van respectievelijk 88,4 %,

75,8 % en 86,2 %. Moeilijkheid bij de interpretatie van deze resultaten: in de open vraag over deze drie items wordt door de respondenten geen uitleg gegeven.

- Een kleinere daling van de tevredenheid over het elektronisch sociaal verslag (-3,8 %), maar met een tevredenheid van slechts 59,4%.

2.9 FEAD

2.9.1 Producten, leveringen en administratieve last



De algemene tevredenheid over het beheer van FEAD is stabiel en bedraagt 92,3 % (+0,5 %).

Wanneer we de resultaten in detail analyseren, komen verschillende tendensen naar voren:

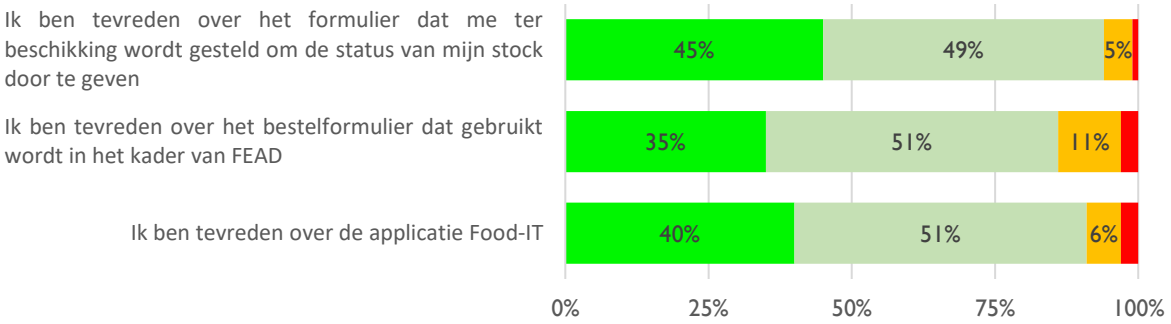
- De meest gewaardeerde punten hebben betrekking op: de kwaliteit van de ontvangen producten, de kwaliteit van de verpakking ervan, evenals de eenvoud van de procedure om zijn erkenning te verkrijgen of te wijzigen.

- De punten die in het verleden tot de meeste ontevredenheid leidden, zijn aanzienlijk verbeterd, namelijk de timing van de leveringen (64,9 %, +9,4) en de administratieve werklast (81,0 %, +11,7). Op dat vlak verbetert de situatie dus aanzienlijk.

- Anderzijds is de tevredenheid over het positieve effect van de verplichte begeleidende maatregelen gedaald (-4,6).

De verzoeken in de open vraag hebben vooral betrekking op de verscheidenheid van de aangeboden producten. In dit opzicht vinden velen de opening naar hygiëneproducten en producten voor basisbehoeften zeer positief en moedigen zij aan om op deze weg verder te gaan (of zelfs de uitbreiding van de lijst van aangeboden producten). Anderen stellen de mogelijkheid voor om biologische producten te ontvangen. Ten slotte vragen sommigen om de mogelijkheid te hebben om de beheersautoriteit een lijst te bezorgen van de producten die door de begunstigden worden gewaardeerd en de producten die zij nauwelijks gebruiken. Dit sluit aan bij de hierboven geformuleerde vragen om beter naar het veld te luisteren.

2.9.2 E-Government



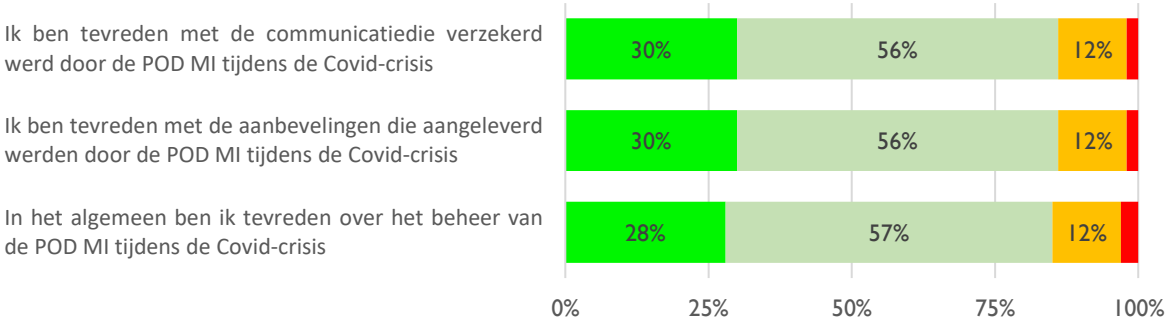
E-government van FEAD wordt over het algemeen gewaardeerd door de respondenten.

Hoewel de applicatie Food-IT een zeer hoog tevredenheidspercentage heeft (91,4 %) daalt het echter in vergelijking met vorig jaar (-6 %). Bovendien verklaart slechts 27 % van de respondenten dat zij de applicatie Food-It gebruiken bij het beheer van hun stocks.

Wat de andere items betreft, blijft de tevredenheid stabiel of stijgt zij zeer licht in vergelijking met vorig jaar.

2.10 Beheer van de Covidcrisis

Zoals vorig jaar heeft de POD MI van deze enquête gebruik gemaakt om eveneens het advies van zijn stakeholders in te winnen over het beheer tijdens de gezondheidscrisis.



De resultaten tonen een hoge algemene tevredenheid aan in verband met de acties die de POD MI heeft uitgevoerd tijdens de crisis (rond 85 % voor alle items). Deze resultaten tonen echter een afbrokkeling aan van de tevredenheid met 5 % in vergelijking met 2020. In dit verband wordt vooral gewezen op de extra werklast als gevolg van de specifieke subsidies die tijdens de gezondheidscrisis werden ingevoerd, waarbij de indruk wordt gewekt dat deze zijn verveelvoudigd (en soms versnipperd).

3. Besluit

De beste resultaten op het vlak van tevredenheid worden bereikt in de domeinen die betrekking hebben op communicatie of klantgerichtheid van de POD MI.

Top tevredenheid	
De elektronische nieuwsbrief e-cho FEAD	98,8%
Ik ben tevreden over de klantvriendelijkheid van de medewerkers van de POD MI	97,5%
De elektronische nieuwsbrief (E-cho)	97,0%
De brochures, folders, publicaties, zijn duidelijk	96,3%
De inhoud van de infodagen en ontmoetingsmomenten is duidelijk	95,7%
De informatie op de sociale media van de POD MI is actueel	95,1%
De betalingen gebeuren door de POD MI op tijd	94,8%

De grootste vooruitgang op het gebied van tevredenheid heeft betrekking op FEAD en de website:

Top evolutie tevredenheid		
Het is eenvoudig om een FEAD-erkenning aan te vragen/aan te passen	89,1%	+12,4%
De administratieve werklast in verband met FEAD is beheersbaar voor mij	81,0%	+11,7%
De teksten op de website zijn klaar en duidelijk geformuleerd	91,2%	+10,7%
Ik ben tevreden over de timing van de leveringen van de FEAD producten	64,9%	+9,4%

Wat de ontevredenheid betreft, tenslotte, springen verschillende elementen in het oog:

		Ontevredenheid
Administratieve vereenvoudiging	59,9%	+6,3%
De subsidiëringsmogelijkheid van de POD MI komt tegemoet aan mijn verwachtingen	41,4%	+13,2%
E-government	37,6%	+11,3%

De communicatie en klantgerichtheid van de POD MI zijn duidelijk sterke punten waarvoor de organisatie wordt erkend door haar partners. Anderzijds is administratieve vereenvoudiging (en daarmee nauw samenhangend de e-governement) de komende jaren een belangrijke uitdaging voor de POD MI. Tegelijkertijd blijkt uit de resultaten van dit jaar ook dat de crisis grote gevolgen heeft gehad voor de werklast van de maatschappelijk werkers.