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

Externe tevredenheidsenquête 2022

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 dergelijke.

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 7
2.4. Beheer van de communicatie 8
2.4.1 De website 8
2.5.2 Andere communicatiemiddelen 9
2.9 FEAD 11
2.9.1 Producten, leveringen en administratieve last 11
2.9.2 E-Government 12
3. Besluit 13

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

Sinds verschillende jaren gebruikte de POD MI voor elke enquête een identieke vragenlijst om de resultaten te kunnen vergelijken in de tijd. Aan deze vragenlijst werden meerdere opeenvolgende toevoegingen gedaan en zij was daardoor te lang geworden (met een negatief effect op de deelname van potentiële respondenten). Er vond dus een belangrijke vereenvoudiging plaats. Dit jaar zal het dus niet mogelijk zijn om een analyse te geven van de evolutie van de resultaten in de tijd voor alle vragen, maar enkel voor de vragen die werden bewaard in de nieuwe versie van de enquête.

De vragenlijst richt zich voortaan dus op de volgende domeinen:

- Beleid en strategie van de POD MI
- Dienstverlening
- Beheer van de communicatie en communicatiemiddelen
- Administratieve vereenvoudiging
- FEAD

Naast meerkeuzevragen wordt voor elk domein gevraagd naar verbetersuggesties door middel van een (of meer) open vra(a)g(en).

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 van 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 maandag 19/09/2022 en werd afgesloten op 21/10/2022. Gedurende deze periode werden verschillende uitnodigingen om te antwoorden en herinneringen gestuurd, zowel via de E-cho, als via de E-cho FEAD.

In totaal werden 393 volledige vragenlijsten ontvangen. Hoewel de deelname van de respondenten "OCMW's" positief is geëvolueerd (245; +27) is het aantal respondenten 'FEAD' echter gedaald (-25). Aangezien de twee tendensen elkaar in evenwicht houden is de algemene tevredenheid dus stabiel in vergelijking met vorig jaar.

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	245	62,34%
FEAD	133	33,84%
Andere	15	3,82%
Totaal	393	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	32	8,14%
Vlaams Gewest	186	47,33%
Waals Gewest	175	44,53%
Totaal	393	100,00%

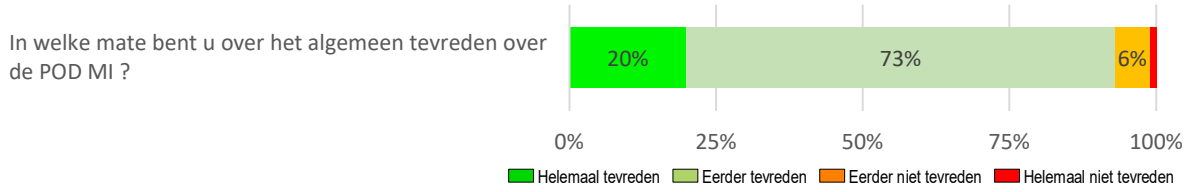
Tot slot kunnen wij de deelname van de respondenten 'OCMW's (245) uitsplitsen in functie van de grootte van de gemeente:

Aantal respondenten van OCMW's volgens de grootte

	Aantal	%
< 15.000 inwoners	94	38,37%
Tussen 15.000 en 50.000 inwoners	108	44,08%
> 50.000 inwoners	43	17,55%
Totaal	245	100,00%

2. Resultaten

2.1 De algemene tevredenheid



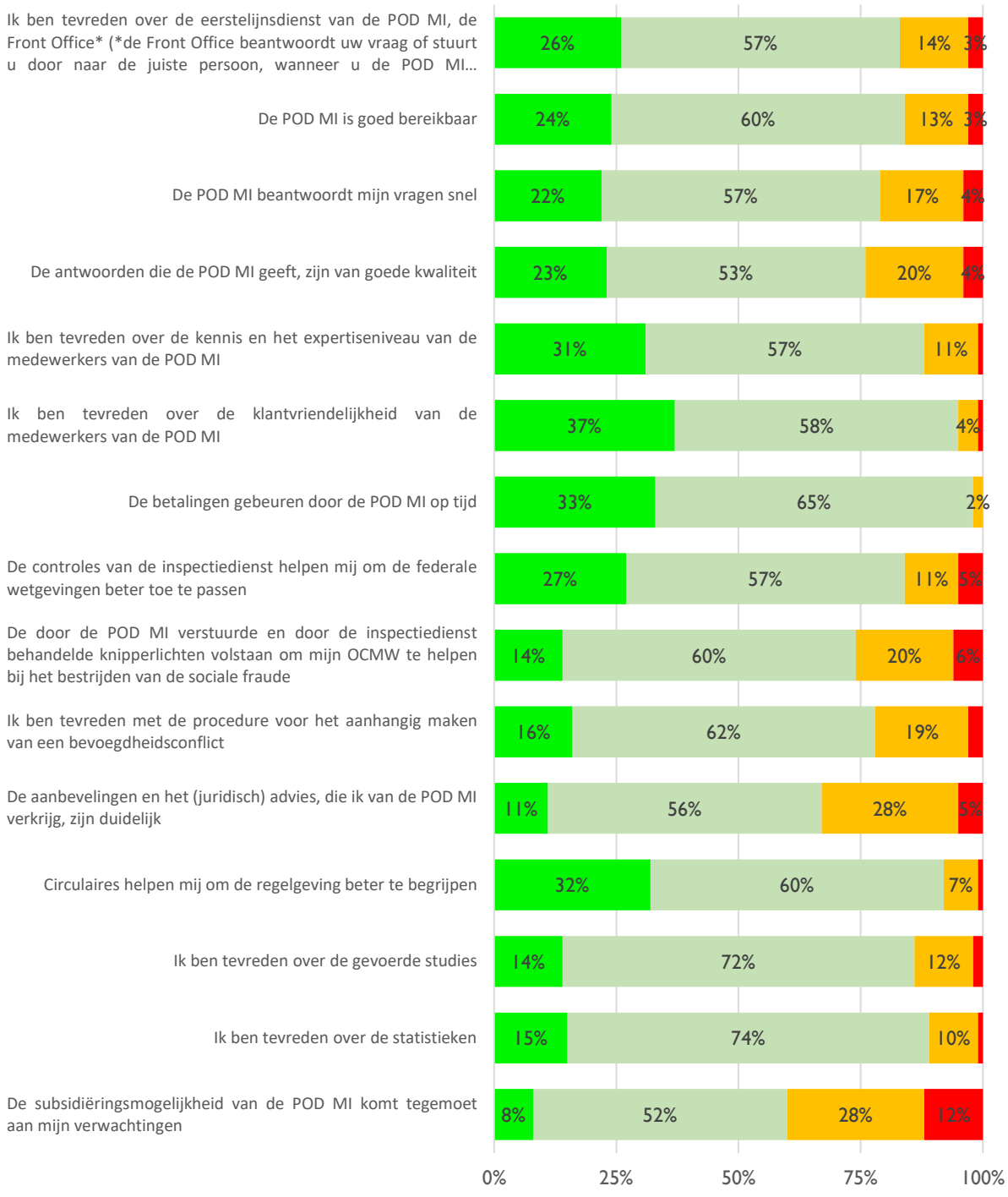
Sinds verschillende jaren bevindt de algemene tevredenheid over de POD MI zich tussen 90 % en 96 % van de respondenten die 'helemaal tevreden' of 'eerder tevreden' zijn'. Dit jaar zijn de resultaten vergelijkbaar. Het tevredenheidsniveau bereikt immers 93,4%, in lijn met de resultaten van vorig jaar (-0,4).

2.2 Beleid en strategie

Op het vlak van beleid en strategie is de tevredenheid over het algemeen goed, met relatief hoge en stabiele tevredenheidspercentages.

Het item in verband met de betrokkenheid of raadpleging van onze stakeholders bij onze projecten is een nieuwe vraag. De tevredenheid hierover is lager dan voor de andere items van dit thema, maar behaalt toch 67,7 % .

2.3 Dienstverlening



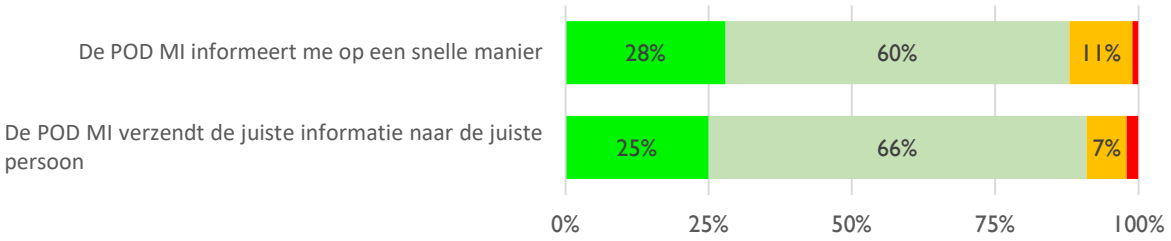
De POD MI behaalt historisch sommige van zijn beste resultaten op het vlak van de dienstverlening. Dit is dit jaar nog het geval voor de stiptheid van de betalingen (97,4 %) en de vriendelijkheid van de medewerkers (94,2 %). Er heeft zich dit jaar echter een duidelijke negatieve tendens afgetekend in verband met de klantgerichtheid van de POD MI: tevredenheid over de FrontOffice (-4,6), toegankelijkheid van de POD MI (-7,1), snel antwoord op de vragen (-6,4), kwaliteitsvolle antwoorden (-7). Hoewel de tevredenheidspercentages voor deze vragen hoog blijven (tussen 75 en 85 %) gaat het hier echter om een signaal dat in aanmerking moet worden genomen.

In dit opzicht geven de antwoorden op de open vraag ons informatie om deze opkomende ontevredenheid te begrijpen. Worden specifiek bedoeld: de antwoordtermijn op bepaalde vragen, het zeer algemene karakter van bepaalde antwoorden of nog het feit dat, technisch gezien, de oorspronkelijke vraag voortaan niet meer verschijnt in de antwoordmail.

Tegelijk zijn drie nieuwe vragen verschenen in het thema “Dienstverlening”. We merken een hoge tevredenheid op in verband met de omzendbrieven (91,7 %) en de meer relatieve tevredenheid over de juridische adviezen (66,8 %) en de procedure voor de invoering van de bevoegdheidsconflicten (78,3 %).

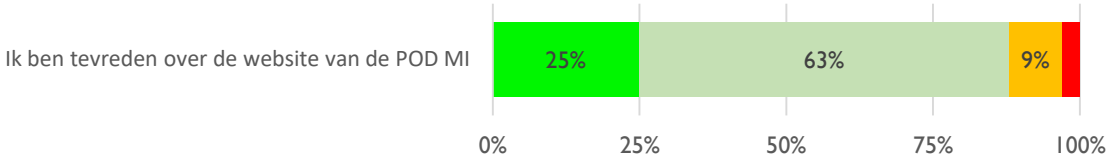
Voor de andere items van deze sectie, ten slotte, zijn de tevredenheidspercentages stabiel, met beperkte schommelingen naar boven en naar beneden. Meer bepaald is de tevredenheid van de stakeholders over de subsidiëringsmogelijkheden, één van de aandachtspunten van de enquête van vorig jaar, zeer licht verbeterd (+1,8), maar de fundamentele opmerkingen die in antwoord op de open vraag werden geformuleerd, blijven dezelfde, namelijk dat de complexiteit van de procedures en het grote aantal subsidies een aanzienlijke werklast voor onze partners betekenen.

2.4. Beheer van de communicatie



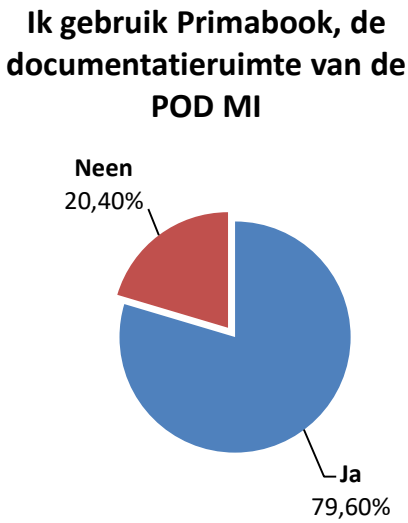
Wat het beheer van de communicatie betreft, is de tevredenheid over het algemeen onveranderd gebleven in vergelijking met 2021, met zeer hoge tevredenheidspercentages van rond de 90 %.

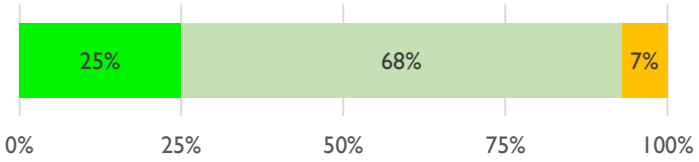
2.4.1 De website



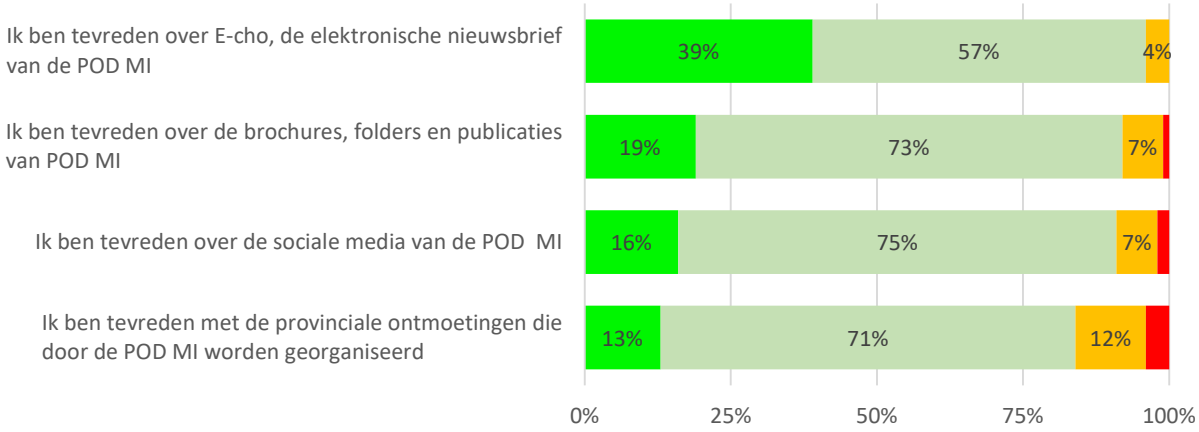
88,6 % van de respondenten deelt mee dat zij tevreden zijn over de website van de POD MI. Het grootste verwijt van de overige 11,4 % heeft betrekking op de zoekfunctie op de site, die als te weinig performant wordt ervaren; de thematische classificatie, die als niet echt duidelijk wordt ervaren; en ten slotte het feit dat nieuwigheden en actualiteit te weinig worden benadrukt.

79,6 % van de respondenten deelt trouwens mee dat zij eveneens Primabook, de documentaire ruimte van de POD MI, raadplegen. 92,8 % van hen verklaart dat zij ‘heel’ of ‘nogal tevreden’ zijn, een over het algemeen stabiele tevredenheid in vergelijking met 2021.





2.5.2 Andere communicatiemiddelen



Wat de andere communicatiemiddelen van de POD MI betreft, is het tevredenheidspercentage eveneens zeer goed. De E-cho bereikt een tevredenheidspercentage van 96,3 %; de brochures en publicaties 91,6 %; de sociale media 90,1 % en de provinciale ontmoetingsdagen 84,6 %.

Meer specifiek wat de provinciale ontmoetingsdagen betreft, leek het ons geschikt om, na verschillende vergaderingen die uitsluitend online hebben plaatsgevonden, een vraag toe te voegen om de voorkeuren van onze stakeholders te kennen in verband met de modaliteiten om deze vergaderingen te organiseren.

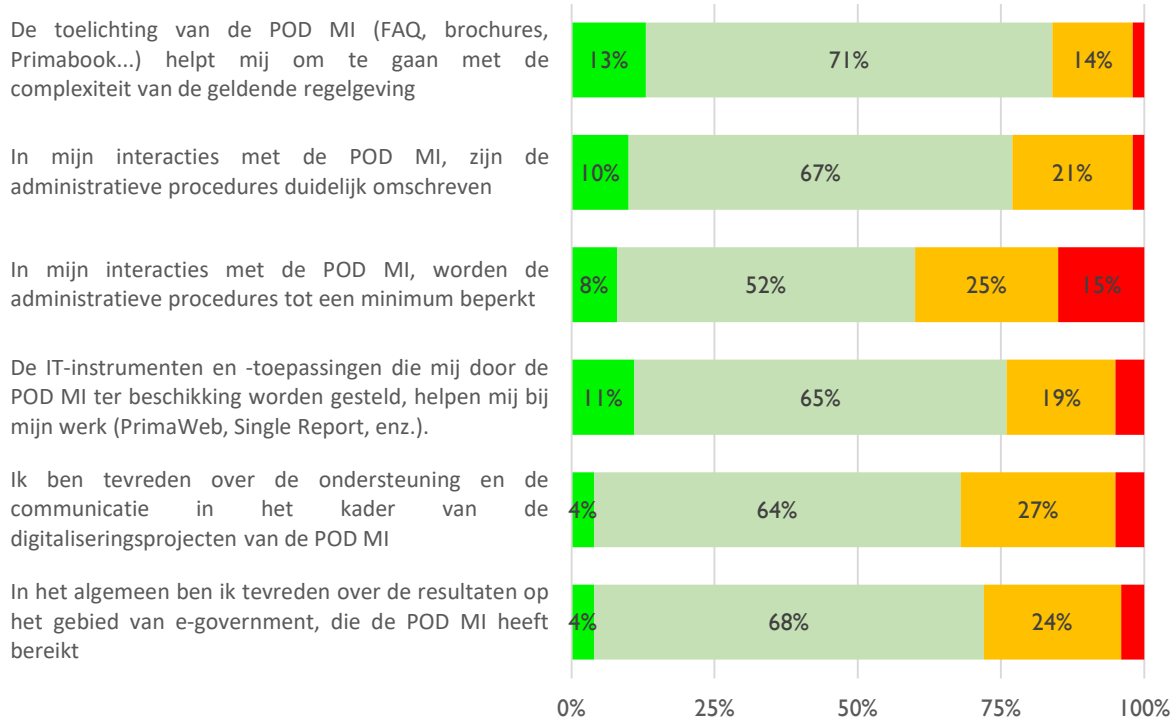
Hieruit blijkt duidelijk dat de stakeholders geen voorstander zijn om deze vergaderingen 100 % virtueel te laten plaatsvinden, aangezien slechts 23 % van de respondenten hier voorstander van is. 43,6 % van de respondenten verklaart, daarentegen, dat zij de voorkeur geven aan fysieke provinciale ontmoetingsdagen en 32,5 % kiest voor afwisselend fysieke/virtuele vergaderingen.

Uit het antwoord op de open vraag komt een identieke tendens naar voren: talrijke respondenten vragen om de medewerkers van de POD MI opnieuw te kunnen ontmoeten. Verschillende respondenten herhalen trouwens dat het niet altijd mogelijk is voor de betrokkenen om zich vrij te

maken (zeer gedecentraliseerd OCMW, een enkele voorgestelde datum die niet altijd past, …). Zij zouden het waarderen als deze evenementen online ter beschikking worden gesteld.

2.6 Administratieve vereenvoudiging

Dit jaar werd een nieuwe rubriek toegevoegd aan de vragenlijst om een beter beeld te krijgen van de tevredenheid van onze stakeholders rond het thema van de administratieve vereenvoudiging. Het ging hier immers om een belangrijk punt dat naar voren kwam uit de enquêtes die de voorbije jaren werden uitgevoerd, maar die onvoldoende ontwikkeld waren. Hierdoor konden wij de behoeften en verwachtingen van onze partners op dit gebied niet goed in kaart brengen.



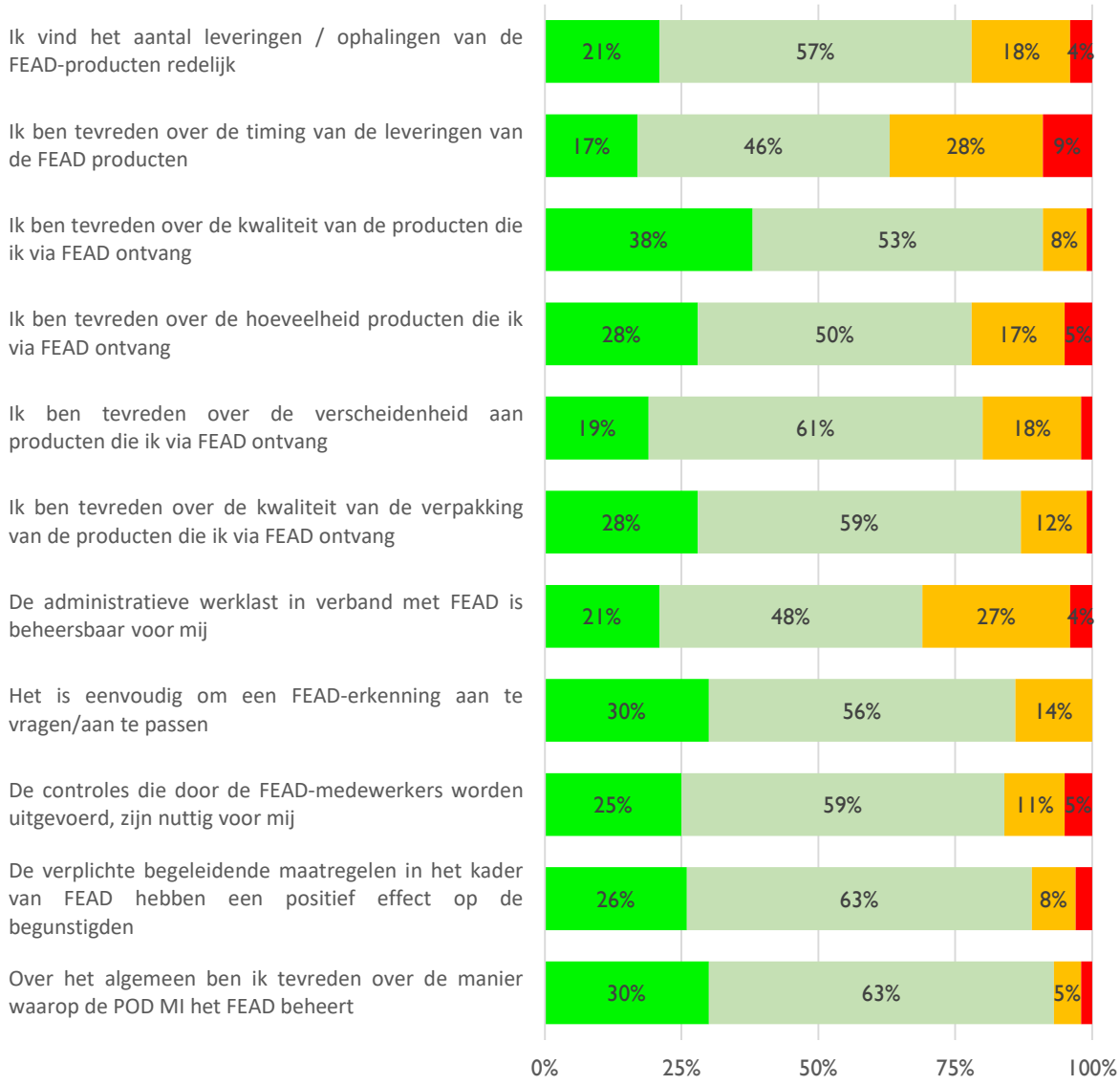
Zowel uit de cijfers als uit de antwoorden op de open vragen blijkt duidelijk dat de administratieve werklast het belangrijkste punt van zorg is: de respondenten wijzen regelmatig op de administratieve werklast en de complexiteit van de te volgen procedures. Zo vond slechts 59,9 % van de respondenten dat de administratieve procedures in hun interactie met de POD MI tot een minimum werden beperkt.

Een ander aandachtspunt voor de toekomst is de noodzaak om aandacht te blijven besteden aan de ondersteuning en communicatie bij onze digitaliseringsprojecten; 31,8 % van de respondenten is hierover momenteel onvoldoende tevreden.

Tot slot is het belangrijk op te merken dat over het algemeen 72 % van de respondenten tevreden is over de resultaten van de POD MI op het gebied van e-government. Dit wordt weerspiegeld in de resultaten voor de andere punten binnen dit thema, met tevredenheidsniveaus tussen 75 % en 85 %.

2.9 FEAD

2.9.1 Producten, leveringen en administratieve last



De algemene tevredenheid over het beheer van FEAD stijgt licht en bedraagt 93,1 % (+0,8).

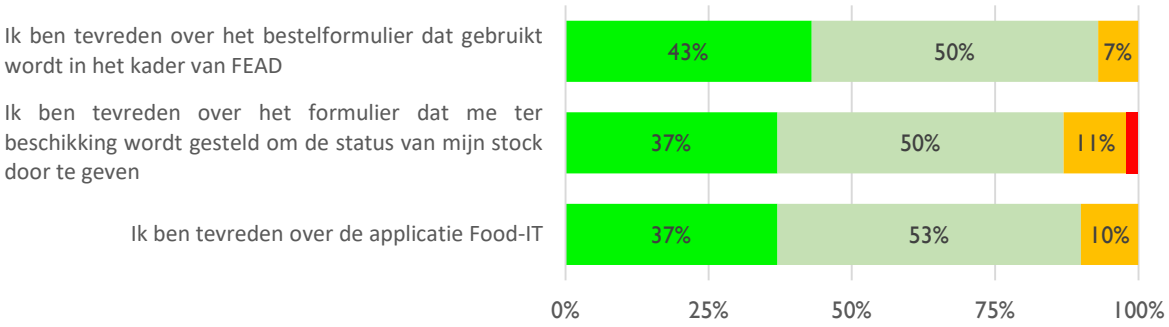
Wanneer we de resultaten in detail analyseren, komen verschillende tendensen naar voren:

- Een aanzienlijke toename van de tevredenheid over de kwaliteit (+4,5), de hoeveelheid (+4,8) en de verscheidenheid (+6,5) van de ontvangen producten;

- Een aanzienlijke daling van de tevredenheid over het aantal leveringen (-5,2) en de administratieve werklast (-11,8);

- De hoogste niveaus van ontevredenheid worden ook behaald voor de administratieve werklast (30,8 %) en de timing van de leveringen van producten (36,8 %).

2.9.2 E-Government



E-government van FEAD wordt over het algemeen gewaardeerd door de respondenten. De tevredenheidspercentages zijn trouwens stabiel in vergelijking met die van verleden jaar.

Hoewel de applicatie Food-IT een zeer hoog tevredenheidspercentage behaalt (90,0 %), verklaart slechts 22,6 % van de respondenten dat zij deze applicatie gebruiken voor hun voorraden.

3. Besluit

De tevredenheidsenquête van dit jaar komt in grote lijnen overeen met de resultaten die de vorige jaren werden behaald. Verschillende sterke punten van de POD MI worden bevestigd, met name wat betreft communicatie (waar de POD MI voor alle items 85 % of meer scoort) of het FEAD (algemene tevredenheid van 93,1 %).

Top 5 - Tevredenheid	
De betalingen gebeuren door de POD MI op tijd	97,4%
Ik ben tevreden over E-cho, de elektronische nieuwsbrief van de POD MI	96,3%
Ik ben tevreden over de klantvriendelijkheid van de medewerkers van de POD MI	94,2%
Over het algemeen ben ik tevreden over de manier waarop de POD MI het FEAD beheert	93,1%
Ik ben tevreden over het bestelformulier dat gebruikt wordt in het kader van FEAD	93,1%

Anderzijds tekenen zich andere trends af. De eerste is de afnemende tevredenheid over de klantgerichtheid van de POD MI.

Tevredenheid - Klantgerichtheid		
Ik ben tevreden over de eerstelijnsdienst van de POD MI, de Front Office	83,1%	**- 4,6**
De POD MI is goed bereikbaar	84,0%	**- 7,1**
De POD MI beantwoordt mijn vragen snel	79,5%	**- 6,4**
De antwoorden die de POD MI geeft, zijn van goede kwaliteit	75,2%	**- 7,0**

De tweede tendens heeft betrekking op de administratieve vereenvoudiging en meer bepaald de administratieve werklast die als te hoog wordt beoordeeld, die leidt tot administratieve procedures in de interacties tussen de POD MI en zijn partners.

Tevredenheid - Administratieve werklast	
In mijn interacties met de POD MI, worden de administratieve procedures tot een minimum beperkt	59,9%
De administratieve werklast in verband met FEAD is beheersbaar voor mij	69,2%

Ten slotte werden ook verwachtingen uitgesproken over de duidelijkheid van juridische aanbevelingen en adviezen (S=66,8 %), de subsidiemogelijkheden (S=60,4 %), een betere timing van de levering van FEAD-producten (S=63,2 %) of een betere ondersteuning van digitaliseringsprojecten (S=68,2 %).