

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 277

van **BRECHT WARNEZ**

datum: 15 juni 2020

aan **BART SOMERS**

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BINNENLANDS BESTUUR, BESTUURSZAKEN, INBURGERING EN GELIJKE KANSEN

Audit Vlaanderen - Klanttevredenheidsonderzoek

Burgers, ondernemingen en overheden verwachten een sterke, toegankelijke en klantgerichte dienstverlening en werking van de Vlaamse overheid. Het is dan ook belangrijk om te waken over de kwaliteit van dienstverlening, ook bij Audit Vlaanderen.

Een belangrijk instrument hierbij is het voeren van een klanttevredenheidsonderzoek. Dankzij dergelijke onderzoeken of -metingen verwerft een overheid verbeterinformatie en wordt de band met de klanten versterkt. Bovendien stimuleert dit het klantgericht denken binnen de organisatie. Een klanttevredenheidsonderzoek bevordert de evolutie van een aanbodgestuurde naar een meer vraaggestuurde dienstverlening en werking waarbij burgers, ondernemingen en overheden steeds centraal staan.

1. Wanneer werd de laatste klanttevredenheidsmeting uitgevoerd wat de werking en de dienstverlening van Audit Vlaanderen betreft? Om de hoeveel tijd is er een meting?
2. Op basis van welke criteria worden de tevredenheidsmetingen gehouden? Wat zijn de doelstellingen? Gaat het om een steekproef of een ad-randombevraging? Hoe wordt bepaald welke aspecten van de dienstverlening al dan niet bevraagd worden?
3. Worden de klanttevredenheidsmetingen volledig uitgevoerd door de eigen diensten van het agentschap of wordt daartoe ook samengewerkt met/uitbesteed aan gespecialiseerde adviesbureaus? In dit laatste geval, hoeveel bedroegen de kosten voor die klanttevredenheidsmeting?
4. Wat waren de belangrijkste resultaten van de laatste klanttevredenheidsmeting? Wat is de algemene tevredenheid(sscore)?
5. Wat zijn de (voornaamste) verbeterpunten?
6. Hoe verhouden de resultaten van de laatste klanttevredenheidsmeting zich ten opzichte van de voorlaatste? Wat was de algemene tevredenheid(sscore) van de voorlaatste klanttevredenheidsmeting en wanneer werd die uitgevoerd? Is er een positieve of negatieve evolutie?
7. Op welke wijze werd gevolg gegeven aan de laatste klanttevredenheidsmeting? Hoe zullen de resultaten in de werking van Audit Vlaanderen geïmplementeerd worden? Heeft de minister daartoe specifieke instructies gegeven? Op welke manier volgt hij de doorvoering van mogelijke verbeterpunten op?
8. Is er op korte termijn een nieuwe klanttevredenheidsmeting gepland?

9. Hoe evalueert de minister de laatste klanttevredenheidsmeting van Audit Vlaanderen?

BART SOMERS

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BINNENLANDS BESTUUR, BESTUURSZAKEN, INBURGERING EN GELIJKE KANSEN

ANTWOORD

op vraag nr. 277 van 15 juni 2020

van **BRECHT WARNEZ**

1. Audit Vlaanderen bezorgt al jarenlang systematisch na elke uitgevoerde audit een klantentevredenheidsbevraging aan de geauditeerde organisaties, uitgezonderd bij forensische audits. Op het einde van het jaar wordt er een synthese gemaakt van de ontvangen resultaten. Die resultaten worden vervolgens gepresenteerd en besproken met de auditcomités van de Vlaamse administratie en de lokale besturen. Tenslotte worden de cijfers ook gepubliceerd in het jaarverslag van Audit Vlaanderen.
2. De klantentevredenheidsmeting is telkens specifiek gekoppeld aan een audit. Het is geen steekproef: voor alle audits wordt een klantentevredenheidsmeting uitgestuurd, enkel voor de forensische audits niet. De vragen zijn steeds dezelfde, wat toelaat om een zekere onderlinge vergelijkbaarheid over de tijd te bekomen. De vragenlijst bestaat uit de volgende onderdelen:
 1. algemene informatie over de invuller;
 2. het werk van de auditoren;
 3. de communicatie met de auditoren;
 4. het auditrapport;
 5. de tevredenheid over de auditopdracht;
 6. de tevredenheid over Audit Vlaanderen in het algemeen.

Aan de geauditeerde organisaties wordt enerzijds gevraagd om per onderdeel aan te geven of een aantal stellingen al dan niet van toepassing zijn. Anderzijds wordt aan het einde van elk onderdeel ook gepeild naar de algemene tevredenheid op een schaal van 5, als volgt ingedeeld:

1. helemaal niet tevreden;
2. niet tevreden;
3. tevreden;
4. zeer tevreden;
5. uiterst tevreden.

De geauditeerde organisaties hebben ook de mogelijkheid om opmerkingen of verduidelijkingen te formuleren.

3. De klantentevredenheidsmeting wordt uitgevoerd door Audit Vlaanderen zelf, via een bevragingstool (de factuur voor het abonnement bedroeg € 3018,95 inclusief btw voor de periode 18/01/2019 tot 17/01/2020).
4. De resultaten van alle klantentevredenheidsmetingen worden jaarlijks geaggregeerd binnen de Vlaamse administratie enerzijds en de lokale besturen anderzijds. Deze geaggregeerde resultaten worden jaarlijks geëvalueerd op de auditcomités van de Vlaamse administratie en de lokale besturen en worden tenslotte gepubliceerd op de website van Audit Vlaanderen:
 - <https://www.auditvlaanderen.be/klantentevredenheid-over-audits-bij-de-vlaamse-administratie>
 - <https://www.auditvlaanderen.be/klantentevredenheid-over-audits-bij-lokale-besturen>

We meten niet één enkel cijfer, maar meten wel de algemene tevredenheid van geauditeerde besturen per onderdeel (zie ook tabel verderop onder antwoordpunt 6).

5. Verbeterpunten die eventueel via klantentevredenheidsbevragingen worden meegegeven aan Audit Vlaanderen, betreffen eerder de uitvoering van een specifieke audit. Deze worden dan meegenomen in de interne evaluatie van die auditopdracht. Dit verschilt van audit tot audit. Vanuit de algemene resultaten en de vergelijkingen over de jaren heen, nemen we ook punten mee ter verbetering van onze communicatie en belanghebbendenmanagement. Er wordt geen geaggregeerd overzicht van verbeterpunten opgesteld.
6. De meest recente vergelijking kan gemaakt worden tussen de geaggregeerde jaarresultaten van de klantentevredenheidsbevragingen bij audits van 2018 ten opzichte van de geaggregeerde jaarresultaten van 2019.

Audits bij de Vlaamse administratie

De klantentevredenheidsbevraging over audits bij de Vlaamse administratie werd in 2019 door 49 medewerkers uit 20 entiteiten ingevuld.

Klantentevredenheid over audits bij de Vlaamse administratie	2018	2019
Algemene tevredenheid over het werk van de auditoren	3.59	3.83
Algemene tevredenheid over de communicatie met de auditoren	3.64	3.97
Algemene tevredenheid over het auditrapport	3.46	3.80
Algemene tevredenheid over de auditopdracht	3.47	3.80

Aan het einde van de klantentevredenheidsbevraging moeten de geauditeerde organisaties aangeven of Audit Vlaanderen in het algemeen genomen een goede indruk geeft, op een schaal van 5, als volgt ingedeeld:

1. helemaal niet van toepassing
2. niet van toepassing
3. van toepassing
4. goed van toepassing
5. volledig van toepassing.

Resultaat algemene tevredenheid over Audit Vlaanderen bij de Vlaamse administratie	2018	2019
Audit Vlaanderen geeft algemeen genomen een goede indruk	3.81	4.08

Audits bij de lokale besturen

De klantentevredenheidsbevraging werd in 2019 door 341 medewerkers uit 67 lokale besturen ingevuld.

Klantentevredenheid over audits bij lokale besturen	2018	2019
Algemene tevredenheid over het werk van de auditoren	3.62	3.78
Algemene tevredenheid over de communicatie met de auditoren	3.69	3.92
Algemene tevredenheid over het auditrapport	3.52	3.65
Algemene tevredenheid over de auditopdracht	3.53	3.73

Resultaat algemene tevredenheid over Audit Vlaanderen bij de lokale besturen	2018	2019
Audit Vlaanderen geeft algemeen genomen een goede indruk	3.97	4.07

7. Verbeterpunten worden verwerkt in de interne evaluatie die het auditteam en de manager-auditor maken van een uitgevoerde audit. De verbeterpunten kunnen indicaties zijn voor het auditteam en/of het agentschap om bepaalde aspecten anders aan te pakken. Dat zijn punctuele verbeterpunten.

Er worden op regelmatige basis extra analyses gemaakt over de evolutie van bepaalde resultaten, bijvoorbeeld om de evolutie te bekijken van de respons bij de organisatieaudits bij lokale besturen.

Audit Vlaanderen legt verantwoording af aan de auditcomités van de Vlaamse administratie en lokale besturen, niet rechtstreeks aan de minister. Het zijn de auditcomités die de resultaten van de tevredenheidsmetingen bespreken en aanwijzingen kunnen geven om verbeteracties op te starten of voorgestelde verbeteracties goed te keuren en op te volgen. De minister en de leden van de Vlaamse Regering worden op dit vlak geïnformeerd via het jaarverslag van Audit Vlaanderen en de verslagen van de auditcomités.

8. De volgende klantentevredenheidsmeting zal aan het begin van de volgende maand uitgestuurd worden. Dit gebeurt iedere maand voor de opgeleverde audits in die periode.
9. Het geaggregeerd resultaat van de klantentevredenheidsmetingen wordt jaarlijks ter informatie gecommuniceerd aan de minister, het zijn de auditcomités die de evaluatie opnemen.