

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 154
van **BRECHT WARNEZ**
datum: 15 juni 2020

aan **BENJAMIN DALLE**
VLAAMS MINISTER VAN BRUSSEL, JEUGD EN MEDIA

Vlaamse Radio- en Televisieomroep (VRT) - 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 de Vlaamse Radio- en Televisieomroep (VRT).

Een belangrijk instrument hierbij is het voeren van een klanttevredenheidsonderzoek. Dankzij klanttevredenheidsonderzoeken 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 inzake de werking en de dienstverlening van de VRT? 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 er daartoe ook samengewerkt met of 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 zich de resultaten van de laatste klanttevredenheidsmeting 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 de VRT geïmplementeerd worden? Heeft de minister daartoe specifieke instructies gegeven? Op welke manier volgt de minister 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 de VRT?

ANTWOORD

op vraag nr. 154 van 15 juni 2020

van **BRECHT WARNEZ**

1. De VRT-studiedienst meet klantentevredenheid vanuit verschillende dimensies en op verschillende niveaus.

In diverse onderzoeken wordt een algemene evaluatie gemaakt van "de VRT" overkoepelend. In andere onderzoeken staat de tevredenheid over de verschillende merken centraal. En in nog andere onderzoeken wordt gepeild naar de klantentevredenheid (waardering) over de content van de VRT-merken.

Door in te zetten op meerdere onderzoeken en op verschillende niveaus slaagt de VRT-studiedienst er in de stem van de gebruiker te vertalen in concrete aanbevelingen voor de directie, het netmanagement en de programmamakers.

Deze verschillende onderzoeken vinden op diverse momenten doorheen het jaar plaats: sommige zijn continue onderzoeken (dagdagelijks), andere hebben meer een ad hoc-karakter.

2. De onderzoeken worden georganiseerd met als doel de VRT-doelstellingen te evalueren en bij te sturen waar nodig. Door de grote variëteit aan onderzoeken, is het derhalve niet mogelijk om algemene criteria te formuleren.

De aspecten die worden opgenomen in elk onderzoek variëren. Ze worden in functie van de doelstelling van het onderzoek, de noden binnen de organisatie, de relevantie en de bruikbaarheid bijgesteld. De onderzoeken hebben in het merendeel van de gevallen betrekking op representatieve steekproeven.

3. De VRT Studiedienst werkt voor de diverse onderzoeken samen met onafhankelijke erkende onderzoeksbureaus.

De VRT werkt en rapporteert op basis van een beheersovereenkomst. In de beheersovereenkomst staat de opdracht die de VRT moet vervullen en de doelstellingen die zij moet behalen. De VRT communiceert daar open en transparant over, o.a. via het jaarverslag. Een gedetailleerde rapportering over de kosten voor de diverse onderzoeken waarbij gepeild wordt naar de klantentevredenheid wordt door de beheersovereenkomst echter niet gevraagd.

4. Ik verwijs naar het VRT-jaarverslag waar de belangrijkste resultaten van de waarderingsmonitor gedeeld worden. Dit is een onderzoek waarbij dagdagelijks gepeild wordt naar de waardering van het VRT-aanbod (op radio en televisie) bij een representatief staal van kijkers en luisteraars.

Samengevat kan uit het jaarverslag 2019 meegegeven worden:

De mediagebruikers waarderen het aanbod van VRT-radio. De waarderingscijfers voor de radiomerken voor 2019 zijn: Radio 1: 8,2, Radio 2: 8,2, MNM: 8,1, Studio Brussel: 8,1 en Klara: 8,1.

De luisteraars waardeerden de volgende VRT-radioprogramma's het meest: *Interne keuken* op Radio 1 (8,8), *De week van Dirk* op Radio 2 (9,4), *Klara live* op Klara (8,8), *Live op Tomorrowland* op Studio Brussel (8,7) en *MNM50* op MNM (8,5).

De televisiekijkers gaven de volgende uitzendingen op Eén de hoogste waarderingen: de heruitzending van Het huis met Marieke Vervoort naar aanleiding van haar overlijden (9,2), twee afleveringen van Down the Road (9,0), de documentaire The Snow Wolf (8,9) en een aflevering van Poldark (8,9).

De volgende uitzendingen kenden de hoogste waarderingen van de Canvas-kijker in 2019: Islands in time, a wildlife odyssee (9,0), North America with Simon Reeve (9,0) een aflevering van De weekenden (9,0), een aflevering van The planets (9,0) en een aflevering van Seven worlds, one planet (8,9).

5. Gelet op de grote variëteit aan onderzoeken, kan er geen éénduidig antwoord op deze vraag gegeven worden.
6. Het aantal onderzoeken is te talrijk en de resultaten te uitgebreid, daarenboven bevatten verschillende onderzoeken informatie die concurrentieel gevoelig is om hier uitgebreid en vergelijkend op in te gaan.
In de VRT-jaarverslagen van de voorbije jaren worden de belangrijkste resultaten van deze onderzoeken wel gedeeld.
7. De onderzoeken gebeuren op diverse momenten doorheen het jaar en verschillende onderzoeken worden ad hoc opgesteld. De resultaten en inzichten worden intern op een continue manier teruggekoppeld aan de betrokken directies en afdelingen.
De opvolging van de resultaten van de tevredenheidsenquête gebeurt niet door de minister, want dit behoort tot de operationele werking van de VRT en is dus de bevoegdheid van het management.
8. Zoals vermeld onder de eerste deelvraag gebeuren de onderzoeken op diverse momenten doorheen het jaar - sommige zijn continu (dagdagelijks), andere meer op ad hoc-basis. In functie van de urgentie van een bepaald probleem of een bepaalde vraag kan extra onderzoek georganiseerd worden.
9. Jaarlijks wordt het VRT jaarverslag besproken in de Commissie Cultuur, Jeugd, Sport en Media waar ook aandacht wordt besteed aan de kerncijfers van de Waarderingsmonitor. Ik neem daar akte van.