Vlaams Parlement

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 327
van **BRECHT WARNEZ**
datum: 15 juni 2020

---

aan **JAN JAMBON**
MINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BUITENLANDSE ZAKEN, CULTUUR, ICT EN FACILITAIR MANAGEMENT

Agentschap Informatie Vlaanderen (AIV) - 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 AIV.

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 AIV 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 AIV 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?

Hoe evalueert de minister de laatste klanttevredenheidsmeting van AIV?

JAN JAMBON
MINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BUITENLANDSE ZAKEN, CULTUUR, ICT EN FACILITAIR MANAGEMENT

ANTWOORD
op vraag nr. 327 van 15 juni 2020
van **BRECHT WARNEZ**

---

1. De klantentevredenheidsmeting werd van 13 mei 2020 tot 5 juni 2020 uitgevoerd. Er wordt 2 keer per jaar een klantentevredenheidsmeting gehouden.

2. Om de huidige perceptie en waardering van de klanten te achterhalen wordt er gebruik gemaakt van de Net Promoter Score (NPS). Een algemene bevraging wordt uitgestuurd naar klanten die minder dan 6 maand geleden diensten gebruikt hebben van Informatie Vlaanderen. Deze NPS score wordt berekend door een simpele vraag aan de klanten te stellen: "Hoe waarschijnlijk is het dat u de diensten van Informatie Vlaanderen zal aanbevelen aan een collega?" Het antwoord hierop is een getal van 0 (zeer onwaarschijnlijk) tot 10 (zeer waarschijnlijk).

   De gegeven antwoorden worden ingedeeld in drie groepen:
   - Promoters = respondenten die een score van 9 of 10 gegeven hebben
   - Passief Tevredenen = respondenten die een score van 7 of 8 gegeven hebben
   - Criticasters = respondenten die een score van 0 tot 6 gegeven hebben

   NPS = percentage promoters - percentage criticasters

   De NPS geeft de organisatie een duidelijk kengetal waarop het beleid kan afgestemd worden. De NPS is ook een goede indicatie van het groeipotentieel en de klanten-loyaliteit van een organisatie. De evolutie van de score moet doorheen de tijd opgevolgd worden.

3. De klanttevredenheidsmetingen worden volledig uitgevoerd door de eigen diensten van het agentschap.

4. Informatie Vlaanderen behaalde een Net Promoter Score van 22.
   - Promotors = 41%
   - Passief Tevredenen = 41%
   - Criticasters = 19%

5. De voornaamste verbeterpunten die terug te vinden zijn in de klantentevredenheidsmeting:
   - De communicatie duidelijker opstellen en tot bij alle gebruikers effectief krijgen.
   - De snelheid van het beantwoorden van technische vragen verhogen.

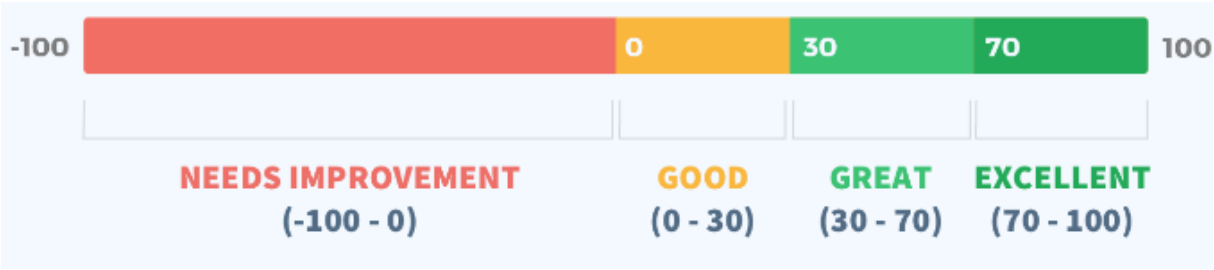
6. De klanttevredenheidsmeting die uitgevoerd werd in mei 2020 is de eerste meting die gaat over de algemene klantentevredenheid van alle diensten van Informatie Vlaanderen. Een vergelijking met vorige meting is dus niet mogelijk.

7. De stijgende klantentevredenheid is een KPI voor het opvolgen van een strategische doelstelling van het agentschap. De opvolging van deze KPI verloopt via een dashboard dat toelaat om gericht de realisatie ervan op te volgen en bij te sturen indien nodig.

8. De volgende klanttevredenheidsmeting zal in november 2020 worden uitgevoerd.

De Net Promoter Score (NPS) kan variëren van -100 tot +100.

- Kleiner dan nul: niet goed
- Nul tot 30: goed
- Groter dan 30: super
- Groter dan 70: excellent



Informatie Vlaanderen behaalt een score van 22 bij de eerste algemene klantentevredenheidsmeting. Dit is een goede score en er is zeker nog groeipotentieel. De evolutie van de score moet doorheen de tijd opgevolgd worden.