

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 364
van **BRECHT WARNEZ**
datum: 15 juni 2020

aan **MATTHIAS DIEPENDAELE**

VLAAMS MINISTER VAN FINANCIËN EN BEGROTING, WONEN EN ONROEREND ERFGOED

Agentschap Onroerend Erfgoed - 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 het Agentschap Onroerend Erfgoed.

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 het Agentschap Onroerend Erfgoed 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 het Agentschap Onroerend Erfgoed 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 het Agentschap Onroerend Erfgoed?

ANTWOORD

op vraag nr. 364 van 15 juni 2020

van **BRECHT WARNEZ**

1. Het agentschap Onroerend Erfgoed liet tussen 17 september 2019 en 20 oktober 2019 een tweede globale klantentevredenheidsmeting uitvoeren. De nulmeting gebeurde in het voorjaar van 2015. Er zit ruim vier jaar tussen de eerste en de tweede meting. Naast een globale bevraging vraagt het agentschap na elke afronding van een bepaald proces feedback aan de klant (zie ook antwoord op vraag 8).
2. Deze meting peilde naar zowel de globale tevredenheid over de dienstverlening van het agentschap Onroerend Erfgoed als naar de specifieke tevredenheid over welbepaalde processen, namelijk:
 - het beschermen van onroerend erfgoed;
 - het behandelen van aanvragen voor werken aan of in beschermd erfgoed;
 - het behandelen van premieaanvragen;
 - het opvolgen en begeleiden van archeologische (voor)onderzoeken;
 - het verstrekken van advies in het kader van omgevingsvergunningen en planningsinitiatieven;
 - het erkennen en subsidiëren van actoren;
 - het melden van vondsten.

Deze processen omvatten de kerntaken van het agentschap Onroerend Erfgoed. In dit onderzoek werd niet gepeild naar de tevredenheid over onze producten (bv. brochures, handleidingen).

De selectie van de respondenten gebeurde op basis van deze processen. Het agentschap schreef klanten aan die tussen 1 januari 2015 en 31 december 2018 met wie ze binnen één of meerdere van bovenstaande processen interactie hadden. Voor de meeste processen werden alle klanten gecontacteerd omdat er een e-mailadres beschikbaar was. Voor de processen waar dit niet het geval was (bv. het proces beschermen), werd een representatieve steekproef genomen en verliep de bevraging *post-to-web*.

Naast vragen over algemene tevredenheid, vroegen we de respondenten naar hun tevredenheid over de kwaliteit van de dienstverlening, de samenwerking met het agentschap, de beschikbare informatie, de communicatie, de hulp en begeleiding, de toegankelijkheid van het agentschap en de snelheid van de dienstverlening. Daarnaast waren er vragen over de algemene waarden van de Vlaamse overheid (open, wendbaar, betrouwbaar en daadkrachtig) en die specifiek van het agentschap Onroerend Erfgoed (consequent, constructief en proactief).

Als overheidsinstantie hecht Onroerend Erfgoed veel waarde aan een kwalitatieve dienstverlening die tegemoet komt aan de noden en verwachtingen van de burger. Het doel van een dergelijke meting is om te weten te komen waarover burgers tevreden zijn, en dus behouden moet blijven, en waarover ze niet of minder tevreden zijn, om de dienstverlening daar bij te sturen.

3. Het agentschap Onroerend Erfgoed besteedde dit onderzoek uit aan een onderzoeksbureau, om de onafhankelijkheid ervan te garanderen en omdat het een gespecialiseerd onderzoek is. Het onderzoek kostte 38.078,70 euro (inclusief BTW).

4. De algemene tevredenheidsscore bedroeg 7,0 op 10. De algemene tevredenheid steeg van 6,6 (in 2015) naar 7 (in 2019). Deze stijging is te danken aan de daling van de groep "erg ontevreden" en de stijging van de groep "heel erg tevreden". Er is een zeer sterke algemene tevredenheid in de groep van eigenaars/beheerders in de (semi)publieke sector (van 6,4 naar 7,1) en de vergunningverlenende overheden (van 6,6 naar 7,3). De belangrijkste determinanten van tevredenheid zijn de kwaliteit van de dienstverlening, de samenwerking met het agentschap en de hulp en begeleiding door het agentschap. Essentieel zijn dus de manier van serviceverlening en de kwaliteit van het geleverde werk. Dat zijn aspecten waaraan het agentschap blijvend aandacht besteedt. Als we de deelaspecten van de tevredenheid bekijken, dan stijgen deze ten opzichte van de meting van 2015 op het vlak van samenwerking, communicatie, snelheid en kwaliteit. "Betrouwbaarheid" en "consequent handelen" zijn de twee sterkste waarden van het agentschap. Er is nog het meeste vooruitgang te boeken op vlak van de waarde "constructief".
5. Respondenten geven aan dat er nog vooruitgang te boeken is op het vlak van:
 - een nog grotere uniformiteit en oplossingsgerichtheid in de dossierbehandeling;
 - een betere en meer gedifferentieerde bereikbaarheid;
 - een minder lange doorlooptijd voor dossiers en/of een grotere transparantie over de stand van zaken van een dossier;
 - een betere ontsluiting van de beschikbare informatie.

Het valt ook op dat de groep van professionals (architecten, aannemers, erkende archeologen, ...) de minst tevreden groep zijn en hogere verwachtingen hebben op het vlak van samenwerking met het agentschap.

6. De algemene tevredenheidsscore steeg van 6,6 in 2015 naar 7 in 2019. Dit is een significante stijging, voornamelijk omdat de groep "heel ontevreden" met 9% afnam en de groep "heel tevreden" met 10% steeg.
7. De resultaten zijn meegenomen bij de opmaak van het ondernemingsplan en het personeelsplan van het agentschap Onroerend Erfgoed. De komende jaren zet het agentschap sterk in op procesoptimalisatie aan de hand van een CRM-strategie, verdere digitalisering en ontsluiting van zijn processen en producten en het uitbouwen van zijn belanghebbendenmanagement. Als bevoegde minister volg ik de implementatie van de verbeterpunten verder op aan de hand van de rapportering over het ondernemingsplan.
8. Het agentschap beperkt het monitoren van de tevredenheid over zijn dienstverlening niet tot het vierjaarlijks uitvoeren van een algemeen tevredenheidsonderzoek, maar werkt ook met procesgerichte feedback. Hierbij worden bepaalde processen geselecteerd (bv. het verlenen van toelatingen) en wordt onmiddellijk na het afronden van een interactie met een klant kort gepeild naar de tevredenheid hierover en eventuele verbetervoorstellen. Zo houdt het agentschap een vinger aan de pols en kunnen er *quick wins* worden gerealiseerd. De gemiddelde score van deze klantenfeedback voor de periode 1 januari - 15 juni 2020 bedraagt 8,3 op 10. Dit ten opzichte van 7,9 in 2017, 7,7 in 2018 en 7,8 in 2019.

Het agentschap gaat na of een derde globale klantentevredenheidsmeting aangewezen is.

9. Als minister bevoegd voor onroerend erfgoed ben ik uiteraard blij met de significante stijging van de klantentevredenheid ten opzichte van 4 jaar geleden. Het agentschap Onroerend Erfgoed heeft de voorbije jaren sterk ingezet op cultuurverandering en een verbetering van de dienstverlening. Dat werpt duidelijk vruchten af. Ik moedig mijn

administratie aan om op dezelfde weg verder te gaan, de positieve punten te behouden of te versterken en de verbeterpunten aan te pakken. Deze maand nog lanceerden ze bijvoorbeeld een gebruiksvriendelijkere versie van het premieloket, waarbij rekening gehouden werd met noden en verwachtingen van de klanten.