

## **SCHRIFTELIJKE VRAAG**

nr. 236

van **BRECHT WARNEZ**

datum: 11 januari 2024

---

### **BEN WEYTS**

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN ONDERWIJS, SPORT, DIERENWELZIJN EN VLAAMSE RAND

---

*Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs, Kwalificaties en Studietoelagen (AHOVOKS) - Klanttevredenheid*

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

Een belangrijk instrument daarbij 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.

Graag alle data in Excel ter beschikking stellen.

1. Wanneer werd de laatste klanttevredenheidsmeting uitgevoerd wat de werking en de dienstverlening van het AHOVOKS betreft?
2. Om de hoeveel tijd is er een meting van de klanttevredenheid?
3. Gebruikt het AHOVOKS andere methodes dan een bevraging alleen om klanttevredenheid te meten? Zo ja, welke methodes?
4. Op basis van welke criteria worden de tevredenheidsmetingen gehouden?
  - a) Wat zijn de doelstellingen?
  - b) Hoeveel respondenten werden er bevraagd?
  - c) Hoe zorgt men ervoor dat de steekproef representatief is voor de klant van het AHOVOKS?
  - d) Is er een minimumresponsgraad?
  - e) Gaat het om een gestratificeerde steekproef, een willekeurige steekproef of wordt er gewerkt via zelfselectie?
  - f) Wordt na een klantencontact standaard een bevraging gedaan?

- g) Hoe wordt bepaald welke aspecten van de dienstverlening al dan niet bevroegd worden?
  - h) Worden de resultaten gestandaardiseerd?
5. Verloopt het klanttevredenheidsonderzoek digitaal of fysiek?
6. Worden de klanttevredenheidsmetingen volledig uitgevoerd door de eigen diensten van het agentschap of wordt er daartoe ook samengewerkt/uitbesteed met/aan gespecialiseerde adviesbureaus?
- a) In het laatste geval, hoeveel bedroeg de kostprijs voor die klanttevredenheidsmeting per jaar?
  - b) Vanwaar de keuze voor deze manier van aanpak?
7. Wat waren de belangrijkste resultaten van de laatste klanttevredenheidsmeting?
- a) Wat is de algemene tevredenheid(sscore)?
  - b) Wat zijn de (voornaamste) verbeterpunten?
  - c) Werd er specifiek ook gepeild naar de tevredenheid over digitale dienstverlening?  
Zo ja, wat waren de resultaten hieromtrent?  
Zo niet, waarom niet?  
Zo niet, wordt er overwogen om daar in de toekomst naar te vragen?
8. Hoe verhouden zich de resultaten van de laatste klanttevredenheidsmeting ten opzichte van de voorlaatste?
- a) Wat was de algemene tevredenheid(sscore) van de voorlaatste klanttevredenheidsmeting en wanneer werd die uitgevoerd?
  - b) Is er een positieve of negatieve evolutie?
9. Op welke wijze werd gevolg gegeven aan de laatste klanttevredenheidsmeting?
- a) Hoe zullen de resultaten in de werking van het AHOVOKS geïmplementeerd worden?
  - b) Heeft de minister daartoe specifieke instructies gegeven?
  - c) Op welke manier volgt de minister de doorvoering van mogelijke verbeterpunten op?
10. Communiqueert het AHOVOKS na het klanttevredenheidsonderzoek nog naar de respondent over wat men doet met de resultaten van het onderzoek?
11. Is er op korte termijn een nieuwe klanttevredenheidsmeting gepland? Zo ja, wanneer worden de resultaten verwacht?
12. Hoe evalueert de minister de laatste klanttevredenheidsmeting van het AHOVOKS?

**BEN WEYTS**

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING EN VLAAMS MINISTER VAN ONDERWIJS, SPORT, DIERENWELZIJN EN VLAAMSE RAND

---

**ANTWOORD**

op vraag nr. 236 van 11 januari 2024  
van **BRECHT WARNEZ**

---

Klantentevredenheid is voor AHOVOKS van groot belang. Daarom streeft het agentschap ernaar om de klantentevredenheid periodiek na te gaan voor al zijn diensten. Omdat de klanten van de verschillende AHOVOKS-processen sterk uiteenlopen, is er geen klantentevredenheidsonderzoek op agentschapsniveau.

In 2023 werden twee klantentevredenheidsonderzoeken uitgevoerd om de werking van de dienstverlening te bevragen:

- één onderzoek over de aanvraag en toekenning van studietoelagen (hierna afgekort "studietoelagen") en
- één over de uitbetaling van salarissen en personeelsadministratie voor het hoger en volwassenenonderwijs (hierna afgekort "personeel hoger en volwassenenonderwijs").

Het klantentevredenheidsonderzoek studietoelagen werd uitgevoerd in mei 2023 en had als doel om de tevredenheid van de klanten van studietoelagen in kaart te brengen. In februari en maart 2023 werden ook gebruikerstesten uitgevoerd bij zowel studenten als partners, om de gebruiksvriendelijkheid van specifieke aspecten van onze digitale dienstverlening te verbeteren (digitaal loket, website, etc.).

Het klantentevredenheidsonderzoek over personeel hoger en volwassenenonderwijs vond ook plaats in mei 2023. Het onderzoek peilde naar de tevredenheid bij de personeelsdiensten van de instellingen hoger en volwassenenonderwijs.

AHOVOKS bevraagt zijn klanten systematisch op basis van klantentevredenheidsonderzoeken, gebruikerstesten of via overlegfora. Het agentschap roteert de klantentevredenheidsonderzoeken bij de verschillende processen en zorgt ervoor dat de klantentevredenheid voor elk proces minstens om de 4 jaar wordt onderzocht.

AHOVOKS voert zowel kwantitatieve als kwalitatieve tevredenheidsonderzoeken uit en organiseert daarnaast ook service design-trajecten om de dienstverlening klantgerichter te maken. Daarvoor bevraagt het agentschap zijn klanten in focusgroepen, laat het hen bepaalde (nieuwe) aspecten van de dienstverlening mee uitdenken en voert het gebruikerstesten uit zodat het agentschap zeker is dat zijn producten beantwoorden aan de noden van de klanten.

De doelstelling is het meten van de tevredenheid van de klanten zodat het agentschap een algemeen beeld heeft van wat de klanten over de dienstverlening denken en het die kan verbeteren indien nodig.

Voor het klantentevredenheidsonderzoek over studietoelagen werden 2.326 respondenten bevraagd, waarvan 1.892 studenten en 434 ouders.

Voor het klantentevredenheidsonderzoek over personeel hoger en volwassenenonderwijs werden 171 personen uitgenodigd. 86 daarvan hebben deelgenomen aan een online interview.

Voor het klantentevredenheidsonderzoek over studietoelagen werden de resultaten van 2023 gewogen in overeenstemming met de populatiestructuur (meer gewicht aan studenten waarvoor het onderzoek automatisch werd vernieuwd in combinatie met een snelle behandeltermijn). Hierdoor zijn deze steekproefresultaten een goede weerspiegeling van de realiteit.

Voor het klantentevredenheidsonderzoek over personeel hoger en volwassenenonderwijs werden alle contactpersonen bij de personeelsdiensten van de instellingen uitgenodigd om de vragenlijst te beantwoorden.

Voor het klantentevredenheidsonderzoek over studietoelagen verliep het onderzoek via een aselechte gestratificeerde steekproef.

Voor het klantentevredenheidsonderzoek over personeel hoger en volwassenenonderwijs werd er gewerkt via uitnodigingen aan de hand van een lijst van contactpersonen die samengesteld werd door AHOVOKS.

Bij 1700 wordt er na een klantencontact over een dienst van AHOVOKS standaard een bevraging gedaan, zowel via e-mail als telefonisch.

De onderzoeken verlopen digitaal.

Kwantitatieve en kwalitatieve klantentevredenheidsonderzoeken worden uitgevoerd door een externe partner op basis van het een raamcontract van de Vlaamse overheid.

De kostprijs voor de klantentevredenheidsmeting over Studietoelagen bedroeg 49.491,42 euro. De kostprijs voor de klantentevredenheidsmeting over personeel hoger en volwassenenonderwijs bedroeg 15.995,64 euro.

Uit het klantentevredenheidsonderzoek over studietoelagen blijkt dat 4 op de 5 studenten tevreden is over de dienstverlening van Studietoelagen, 1 op 3 is zelfs zéér tevreden. Ongeveer 1 op 5 is ontevreden, maar het aandeel helemaal ontevredenen is eerder beperkt. De meeste studenten en ouders vernoemen spontaan het procesverloop als een sterkte waarbij vooral elementen over de beslissing en de opstart naar voren komen. De studenten zijn dan ook zeer tevreden over de automatische hernieuwing van hun studietoelage. De behandeltermijnen en de communicatie worden naar voor geschoven als mogelijke verbeterpunten. Er werd in verschillende vragen gepeild naar de tevredenheid over de digitale dienstverlening. We bevroegen de tevredenheid over de website, contact via sociale media en het digitaal loket, en gaven respondenten de kans om verbeterpunten aan te geven. Het digitale loket van Studietoelagen wordt daarin gezien als één van de betere loketten van de Vlaamse Overheid waarmee studenten in aanraking zijn gekomen.

Uit het klantentevredenheidsonderzoek over personeel hoger en volwassenenonderwijs is gebleken dat de personeelsdiensten bij de CVO, CBE en hogescholen over het algemeen tevreden zijn over de dienstverlening van AHOVOKS en het agentschap beschouwen als een echte partner waarmee ze kunnen samenwerken. Ze zijn het meest tevreden over de tijdigheid en correctheid van de maandelijkse uitbetaling van de lonen en over de vaste contactpersoon waarmee de meerderheid van hen vaak al jaren samenwerkt.

De afdeling Hoger en volwassenenonderwijs, verantwoordelijke voor personeel hoger en volwassenenonderwijs, onderzoekt verder de verbeterpunten en de interesses voor nieuwe ontwikkelingen. Waar nodig worden acties voorbereid om de personeelsdiensten in de toekomst nog beter te kunnen ondersteunen.

De diensten zijn zelf verantwoordelijk voor de eigen werking. De verbetering van de dienstverlening is inherent onderdeel van de reguliere werking, die gegarandeerd wordt via organisatiebeheersing.

AHOVOKS communiceert over de resultaten van de klanttevredenheidsonderzoeken via zijn nieuwsbrieven.

In 2024 plant AHOVOKS een klanttevredenheidsonderzoek over de dienstverlening van de examencommissie secundair onderwijs.