

## **SCHRIFTELIJKE VRAAG**

nr. 237

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 Infrastructuur in het Onderwijs (AGION) - 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 AGION.

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 AGION betreft?
2. Om de hoeveel tijd is er een meting van de klanttevredenheid?
3. Gebruikt AGION 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 AGION?
  - 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 bevraagd 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 AGION 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 AGION 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 AGION?

**BEN WEYTS**

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

---

**ANTWOORD**

op vraag nr. 237 van 11 januari 2024  
van **BRECHT WARNEZ**

---

Momenteel voert AGION een klantentevredenheidsenquête uit. De klanten van AGION kregen eind 2023 een uitnodiging om deel te nemen aan de digitale vragenlijst.

In het ondernemingsplan is opgenomen dat er driejaarlijks een evaluatie van de tevredenheid wordt uitgevoerd.

Het ondernemingsplan van het agentschap bepaalt dat het klantentevredenheids-onderzoek zich richt op: (1) de tevredenheid met de wijze waarop de dossiers worden behandeld, (2) de tevredenheid over de informatieverstrekking, de processen en de procedures.

De enquête is verstuurd naar 2811 respondenten.

Het onderzoek gebeurt bij schoolbesturen uit het gesubsidieerd vrij en officieel onderwijs (niet gemeenschapsonderwijs). Aangezien zowel een evaluatie van de dienstverlening rond (subsidie)dossiers als de informatiestrekking in het algemeen deel uitmaken van de scope van het onderzoek, zijn zowel schoolbesturen mét, als schoolbesturen zonder concrete dossiers, bevraagd.

Er is geen minimumresponsgraad gezien een verwachte respons afhankelijk is van diverse factoren. Om de respons te maximaliseren zijn een aantal maatregelen genomen zoals een vooraankondiging van het onderzoek, het versturen van reminders, telefonische reminders, mogelijkheid om de vragenlijst door te sturen naar andere contacten binnen de organisatie die geen deel uitmaken van het bronbestand maar wel tot de doelgroep behoren.

De klantentevredenheidsenquête is gebaseerd op een gestratificeerde steekproef.

De resultaten worden gestandaardiseerd.

Het onderzoek verloopt via een online vragenlijst.

Voor het uitvoeren van het tevredenheidsonderzoek is een budget van 16 652 euro voorzien.

Voor het uitvoeren van het onderzoek wordt afgenomen van een raamovereenkomst van de Vlaamse overheid.

De resultaten van de lopende meting worden verwacht in 2024.