

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 252

van **BRECHT WARNEZ**

datum: 15 januari 2024

aan **BEN WEYTS**

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

Agentschap voor Onderwijsdiensten (AGODI) - 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 AGODI.

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 AGODI betreft?
2. Om de hoeveel tijd is er een meting van de klanttevredenheid?
3. Gebruikt AGODI 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 AGODI?
 - 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 AGODI geïmplementeerd worden?
 - b) Heeft de minister daartoe specifieke instructies gegeven?
 - c) Op welke manier volgt de minister de doorvoering van mogelijke verbeterpunten op?
 10. Communiceert AGODI 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 AGODI?

BEN WEYTS

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

ANTWOORD

op vraag nr. 252 van 15 januari 2024
van **BRECHT WARNEZ**

Klantentevredenheid is voor het Agentschap voor Onderwijsdiensten (AGODI) van groot belang. Daarom streeft het agentschap ernaar om de klantentevredenheid periodiek na te gaan. De klassieke en organisatiebrede tevredenheidsenquête wordt om de vijf jaren georganiseerd, en de resultaten waren telkens vergelijkbaar: een hoge tevredenheid over de werking van de werkstations en verificateurs, een minder grote bekendheid bij de scholen voor de schoolbeheerteams. Het laatste rapport gaf als aanbeveling mee om nog meer in te zetten op een mensgerichte/relatiegerichte aanpak van onze dienstverlening. Met deze aanbeveling is AGODI volop aan de slag.

Zo bouwt AGODI momenteel aan een nieuw CRM-systeem en werkt AGODI aan zijn belanghebbendenmanagement via enquêtes bij de meest uitgesproken klantencontacten (opleidingen schoolsecretariaten, de AGODI-academie, de ronde van Vlaanderen), schoolbezoeken en informele overlegmomenten met vertegenwoordigers van scholen en personeelsleden. Daarnaast maakt AGODI analyses van de klantenreacties en monitort AGODI indicatoren op het vlak van tijdigheid en correctheid van dienstverlening. De rapportering over het al of niet realiseren van deze vele normen, zijn terug te vinden in de jaarrapporten van AGODI.

AGODI organiseert verschillende opleidings- en ontmoetingsmomenten, fysiek en online.

De algemene tevredenheid over deze dienstverlening bedroeg tijdens het schooljaar 2018-2019 97,3%, tijdens het schooljaar 2019-2020 98,2%, tijdens het schooljaar 2020-2021 98,35% en tijdens het schooljaar 2022-2023 97%. Deze algemene score betreft zowel onze opleidingen voor startende secretariaatsmedewerkers als deze voor meer ervaren medewerkers. Ook directies nemen deel aan deze opleidingen. Het is het resultaat van gemiddeld 1500 respondenten.

Naast een hoge algemene tevredenheidsscore krijgt AGODI zowel voor de aanpak, de vlotte aanspreekbaarheid en de heldere inhoud positieve feedback. Eventuele verbeterpunten worden binnen de werking van de AGODI-academie via structureel overleg met de betrokken afdelingen van AGODI intern besproken. De resultaten van deze permanente bevraging worden eveneens halfjaarlijks toegelicht aan het college van afdelingshoofden. Waar nodig wordt bijgestuurd of worden actiepunten bepaald. Door in te zetten op een evenwichtig hybride aanbod krijgen deelnemers de kans om bij elke opleiding vragen te stellen. Ook na het volgen van opleidingen kunnen onze klanten hun vragen, opmerkingen en suggesties via de generieke mailbox agodi.academie@vlaanderen.be bezorgen.

De AGODI-academie organiseert niet alleen opleidingen maar ondersteunt ook partners bij de organisatie van job- en infobeurzen, stelt expertise ter beschikking van sectorale initiatieven en ontvangt jaarlijks zo'n 350 directeurs in opleiding voor een dagprogramma en bezoek aan Onderwijs en Vorming.

Naast deze bevragingen zijn voor wat betreft de digitale leerinhouden ook de statistieken die deze video's genereren een extra indicator. Op basis van het aantal weergaven is snel duidelijk welke inhouden het meest bekeken worden. Daarnaast is ook de gemiddelde kijktijd van elke video een aanvullende waardemeter.

Jaarlijks gaat AGODI samen met de andere entiteiten van het beleidsdomein mee op ronde naar de vijf verschillende Vlaamse provincies en naar Brussel. Ook daar krijgen directeurs en secretariaatsmedewerkers relevante informatie en hebben ze de mogelijkheid om vragen te stellen, zowel plenair als aan thematafels. Iedereen heeft ook de mogelijkheid om via mail vragen te stellen. Opnieuw biedt dit een informeel forum voor de AGODI-medewerkers om de vraag naar wat anders en beter kan, te stellen aan de klanten. Uit de tevredenheidsonderzoeken na de verschillende rondes blijkt ook dat directeurs hierover in het algemeen zeer tevreden zijn.