

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 253

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

DBFM-programma 'Scholen van Morgen' - 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 Design Build Finance Maintain (DBFM) 'Scholen van Morgen'.

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 DBFM 'Scholen van Morgen' betreft?
2. Om de hoeveel tijd is er een meting van de klanttevredenheid?
3. Gebruikt DBFM 'Scholen van Morgen' 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 DBFM 'Scholen van Morgen'?
 - 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 DBFM 'Scholen van Morgen' 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 DBFM 'Scholen van Morgen' 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 DBFM 'Scholen van Morgen'?

BEN WEYTS

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

ANTWOORD

op vraag nr. 253 van 15 januari 2024
van **BRECHT WARNEZ**

Klantentevredenheid is voor AGION van groot belang. Daarom streeft het agentschap ernaar om de klantentevredenheid periodiek na te gaan. Het evaluatierapport van het DBFM-programma Scholen van Morgen bevatte een klantentevredenheidsonderzoek bij de voornaamste belanghebbenden (inrichtende machten, onderwijskoepels en aandeelhouders).

Het grote klantentevredenheidsonderzoek omvatte zowel een kwantitatieve component (online vragenlijst) als een kwalitatieve studie (diepte-interviews). Het onderzoek bevroeg zes topics: (1) de algemene attitudes over het DBFM-concept, (2) de situatie voor deelname aan het DBFM-programma, (3) de motieven en doelstellingen, (4) het procesverloop en de procedure, (5) de ondersteuning, (samen)werking en inspraak en (6) de kwaliteit en het gebruik van de schoolgebouwen.

Het kwantitatief onderzoek werd uitgevoerd bij alle 182 projecten die aan het Scholen van Morgen-programma deelnamen. Er werden vijf doelgroepen van respondenten geïdentificeerd: (1) vertegenwoordigers van de schooldirecties, (2) vertegenwoordigers van de inrichtende machten, (3) bouwverantwoordelijken, (4) vertegenwoordigers van de leerkrachten (alleen voor scholen in gebruiksfase), (5) vertegenwoordigers van de leerlingen (alleen voor leerlingen ouder dan 16 jaar; alleen voor scholen in gebruiksfase). Voor de kwalitatieve studie werd een representatieve steekproef uitgevoerd en werden 23 inrichtende machten geïnterviewd die al één of meerdere DBFM-projecten in gebruik hadden genomen.

Er was geen minimumresponsgraad voor het kwantitatief onderzoek. Er namen 282 personen deel aan het klanttevredenheidsonderzoek. Dit komt overeen met 54% van alle 182 bevraagde DBFM-projecten.

AGION bepaalde de inhoud van het klanttevredenheidsonderzoek in samenspraak met een onafhankelijk onderzoeksbureau en de resultaten zijn gestandaardiseerd.

Het onderzoek verliep zowel digitaal (online vragenlijst) als fysiek (diepte-interviews).

Uit de bevraging blijkt dat de scholen een grote algemene tevredenheid ervaren over het DBFM-programma en hun deelname aan het programma als een meerwaarde zien: 90% is op zijn minst tevreden, en 48% zeer of uiterst tevreden met het resultaat van hun deelname.

Om klachten van de inrichtende machten snel op te lossen gebruikt de afgevaardigd bouwheer een 'helpdesk tool' waarin alle meldingen worden geregistreerd en opgevolgd. Een team van acht medewerkers van de afgevaardigd bouwheer volgt dit op en ondersteunt alle inrichtende machten op dagelijkse basis.

Op kwartaalbasis is er een overleg tussen de inrichtende machten en Scholen van Morgen om alle meldingen te bespreken en zoveel als mogelijk op te lossen. Iedere zes maanden is ook overleg met de onderwijskoepels. Daarnaast anticiperen de jaarlijks georganiseerde conditiemetingen op mogelijke problemen.

De werk- en aandachtspunten over de afgevaardigd bouwheer die naar boven kwamen, werden aan de bouwheer bezorgd. De concrete lessen en ervaringen uit het evaluatierapport zijn meegenomen bij de uitwerking van nieuwe DBFM-programma's. Dit werd toegelicht in de commissie onderwijs van het Vlaams Parlement naar aanleiding van het decreet over Scholen van Vlaanderen.

Ik ben zeer tevreden met het uitgebreide evaluatierapport over Scholen van Morgen. Hieruit bleek onder meer dat de individuele scholen een grote algemene tevredenheid ervaren over het DBFM-programma en ze hun deelname aan het programma als een meerwaarde zien. Een aantal van de inrichtende machten die een aanvraag hebben ingediend voor het nieuwe DBFM-programma Scholen van Vlaanderen zijn ook betrokken bij het Scholen van Morgen-programma. Dit is een teken van positieve klantenervaring.