SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 1169
van **BRECHT WARNEZ**
datum: 8 september 2025

---

aan **ZUHAL DEMIR**
VLAAMS MINISTER VAN ONDERWIJS, JUSTITIE EN WERK

Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs, Curriculum, Kwalificaties en Studietoelagen - Klanttevredenheid

Burgers, ondernemingen en andere overheden verwachten terecht dat de Vlaamse overheid uitblinkt in sterke, toegankelijke en klantgerichte dienstverlening. In de beleidsnota Bestuurszaken en Audit Vlaamse Overheid 2024–2029 wordt herhaaldelijk onderstreept dat kwaliteit, neutraliteit en klantvriendelijkheid centraal moeten staan in elk contact met de overheid. Dat geldt vanzelfsprekend ook voor het Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs, Curriculum, Kwalificaties en Studietoelagen.

Het bewaken en verbeteren van de kwaliteit van dienstverlening vereist objectieve en systematische metingen. Klanttevredenheidsonderzoeken vormen daarbij een cruciaal instrument: ze leveren verbeterinformatie op, versterken de relatie met burgers en organisaties en stimuleren een cultuur van klantgericht denken. Bovendien dragen ze bij aan de omslag van een aanbodgestuurde naar een meer vraaggestuurde werking, waarbij de noden van burgers, ondernemingen en partners echt centraal staan.

In lijn met de ambities van de Vlaamse Regering om de overheid efficiënter, performanter en meer klantgericht te maken, vragen wij daarom dat de beschikbare data uit de klanttevredenheidsmetingen van het Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs, Curriculum, Kwalificaties en Studietoelagen volledig en in Excel ter beschikking worden gesteld.

1. Wanneer werd de laatste klanttevredenheidsmeting uitgevoerd over de werking en de dienstverlening van het Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs, Curriculum, Kwalificaties en Studietoelagen?
2. Om de hoeveel tijd is er een meting van de klantentevredenheid?
3. Gebruikt hetAgentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs, Curriculum, Kwalificaties en Studietoelagen andere methodes dan een bevraging alleen om klantentevredenheid 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 Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs, Curriculum, Kwalificaties en Studietoelagen?
    d) Is er een minimumresponsgraad?

Vlaams Parlement

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 klantentevredenheidsonderzoek digitaal of fysiek?
6. Worden de klanttevredenheidsmetingen volledig uitgevoerd door de eigen diensten van het agentschap of wordt er daartoe ook samengewerkt met/uitbesteed aan gespecialiseerde adviesbureaus?

   a) In dit laatste geval, hoeveel bedroeg de kost voor die klanttevredenheidsmeting per jaar?

   b) Vanwaar de keuze voor deze 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?

      i. Zo ja, wat waren de resultaten?

      ii. Zo niet, waarom niet?

      iii. Zo niet, overweegt men om hier in de toekomst naar te vragen?

8. Hoe verhouden de resultaten van de laatste klanttevredenheidsmeting zich 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 Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs, Curriculum, Kwalificaties en Studietoelagen 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 het Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs, Curriculum, Kwalificaties en Studietoelagen na het klantentevredenheidsonderzoek nog naar de respondent over wat men doet met de resultanten 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 Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs, Curriculum, Kwalificaties en Studietoelagen?

ZUHAL DEMIR
VLAAMS MINISTER VAN ONDERWIJS, JUSTITIE EN WERK

ANTWOORD
op vraag nr. 1169 van 8 september 2025
van **BRECHT WARNEZ**

Klantentevredenheid is voor het Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenonderwijs, kwalificaties en Studietoelagen (AHOVOKS) van groot belang. Daarom streeft het agentschap ernaar om de klantentevredenheid periodiek na te gaan voor al zijn kernopdrachten. Omdat de klanten van de verschillende AHOVOKS-processen sterk uiteenlopen, is er geen klantentevredenheidsonderzoek op agentschapsniveau.

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

Klantentevredenheidsonderzoek afdeling Kwalificaties en curriculum

Het laatste onderzoek werd gevoerd in november en december 2024. Het onderzoeksbureau IPSOS voerde een bevraging uit in opdracht van AHOVOKS over de processen van de afdeling Kwalificaties en curriculum (ontwikkeling van einddoelen, onderwijs- en beroepskwalificaties en andere). Onderzoeksbureau IPSOS werd aangesteld op basis van het raamcontract van de Vlaamse overheid. De totale kostprijs van dit onderzoek bedroeg 20.856 euro, inclusief btw. Het onderzoek bestond uit achttien digitale, individuele interviews, waarbij elk gesprek ongeveer één uur duurde.

De bevraging richtte zich op een brede groep belanghebbenden. Het ging om volgende actoren: onderwijsverstrekkers, inhoudelijke experts, sectororganisaties, VDAB, uitgeverijen, lerarenopleiders, Onderwijskiezer, WSE en de onderwijsinspectie.

Het onderzoek spitste zich toe op deze rol en op de output van het agentschap. Tijdens de interviews werden verschillende kernvragen gesteld. Zo werd gepeild naar de mate waarin AHOVOKS en de afdeling Kwalificaties en curriculum (K&C) bekend zijn bij de betrokkenen. Daarnaast werd gevraagd welke rollen de belanghebbenden toekennen aan K&C en hoe zij de algemene werking beoordelen, zowel in het geheel als per specifieke rol. Verder werd nagegaan hoe de belanghebbenden de verschillende producten en diensten ervaren. Daarbij werd expliciet gevraagd wat volgens hen goed werkt en waar nog ruimte is voor verbetering. Tot slot werd ook onderzocht hoe de relatie tussen de belanghebbenden en hun organisatie enerzijds en K&C anderzijds wordt beleefd.

Uit het onderzoek kwamen enkele belangrijke conclusies naar voren. Ten eerste blijkt dat de betrokken belanghebbenden een positief beeld hebben van deze diensten van het agentschap en gemotiveerd zijn om samen te werken aan een goed functionerende dienstverlening. Ze ervaren de samenwerking met K&C als constructief en geven aan dat K&C in de verschillende processen op een correcte manier de rol van begeleider en bewaker opneemt. Verder toont het onderzoek aan dat de betrokkenheid van de belanghebbenden toeneemt en de samenwerking verbetert naarmate ze AHOVOKS en de afdeling K&C beter leren kennen. Daarnaast wordt het agentschap door de respondenten beschouwd als een neutrale en verbindende instantie die een brug slaat tussen werk en onderwijs, en tussen het beleid en de praktijk. Het vertrouwen in de expertise is groot. De verbindende rol komt tot uiting in zowel de processen als in de producten, zoals de website opleidingsinhouden.

Andere bevragingen

Sinds augustus 2021 bieden we een digitaal feedbackformulier aan op de website onderwijsdoelen.be. Dit formulier is toegankelijk voor elke bezoeker van de website en heeft als doel om inzicht te krijgen in de gebruikerservaring van de bezoekers. De verzamelde resultaten worden actief meegenomen bij het verbeteren van de website. Zo worden ze gebruikt om de zoekfunctie, de vormgeving, de filtermogelijkheden en de exportopties verder te optimaliseren.

Op regelmatige basis organiseert AHOVOKS events of infosessies voor onze belanghebbenden. Na elke sessie wordt een bevraging uitgestuurd om de tevredenheid over het event te meten.

AHOVOKS organiseert naast de klantentevredenheidsonderzoeken voor sommige diensten 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.

AHOVOKS werkt ook nauw samen met 1700 voor het beantwoorden van de eerstelijnsvragen van burgers. Na elk klantencontact over een dienst van AHOVOKS wordt standaard een kwaliteitsbevraging gedaan, zowel bij e-mail als telefonische contacten.