

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 300

van **WARD KENNES**

datum: 20 januari 2017

aan **LIESBETH HOMANS**

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BINNENLANDS BESTUUR, INBURGERING, WONEN, GELIJKE KANSEN EN ARMOEDEBESTRIJDING

Het Facilitair Bedrijf (AFM) - Klantentevredenheidsmeting

De verwachtingen van de mensen ten aanzien van de overheid zijn groot. Zij verwachten niets minder dan een onberispelijke en een snelle dienstverlening. Een vraag die vandaag wordt gesteld moet, liefst nog dezelfde dag, van een sluitend en duidelijk antwoord voorzien worden. Dit laatste is overigens een fenomeen dat sterk gevoed wordt door de alsnair sneller evoluerende digitalisering. De uitdagingen waar de samenleving mee geconfronteerd wordt, worden alsnair groter en van de overheid en van haar diensten wordt verwacht dat ze op al die uitdagingen inspeelt. Daartoe is een administratie nodig die flexibel en wendbaar is en die zich kan concentreren op haar kerntaken.

Uiterst belangrijk is dat de overheidsdiensten constant waken over de kwaliteit van hun dienstverlening naar de burger (en naar andere overheden) en daartoe ook de nodige klantentevredenheidsonderzoeken uitvoeren. Uit het recente rapport van het Rekenhof over de personeelsbesparingen bij de Vlaamse overheid blijkt onder meer dat - wat betreft de periode 2009-2014 - door de budgettaire besparing en de beoogde vermindering van de personeelsaantallen, bij de helft van de bevraagde entiteiten een negatieve impact op de kwaliteit van de dienstverlening ondervonden werd (het niet halen van termijnen, vertragingen, schrapping of uitstel van projecten, verlaagd niveau van dienstverlening). Dat zijn vaststellingen die tot nadenken stemmen en die absoluut vermeden dienen te worden.

1. Werd inmiddels reeds een klantentevredenheidsmeting uitgevoerd wat de werking en de dienstverlening van het IVA Het Facilitair Bedrijf (AFM) betreft?
2. Zo ja, wat zijn daar de resultaten van? Op welke wijze zullen deze in de werking van het IVA Het Facilitair Bedrijf (AFM) geïmplementeerd worden?
3. Indien niet, binnen welke tijdspanne zal dergelijke meting alsnog uitgevoerd worden?

LIESBETH HOMANS

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BINNENLANDS BESTUUR, INBURGERING, WONEN, GELIJKE KANSEN EN ARMOEDEBESTRIJDING

ANTWOORD

op vraag nr. 300 van 20 januari 2017

van **WARD KENNES**

1. Het Facilitair Bedrijf hecht veel belang aan klantentevredenheid en gebruikt verschillende methoden om klantentevredenheid te meten.

Allereerst beschikt Het Facilitair bedrijf over een team van klantenbeheerders. Dit team gaat op regelmatige basis langs bij de klant. Tijdens dit bezoek wordt de volledige dienstverlening van Het Facilitair Bedrijf voorgesteld en capteren de klantenbeheerders de noden, wensen en tevredenheid van de klant.

Daarnaast biedt Het Facilitair Bedrijf ook een centraal webportaal 'Facilipunt' aan. Via dit webportaal kunnen de klanten van Het Facilitair Bedrijf (aan)vragen stellen op vlak van huisvesting, schoonmaak, catering, digitaal drukwerk, goederen- en contractbeheer, post en transport, ICT en facilitair advies. Ook kunnen zij via dit webportaal klachten melden. Met dit systeem capteert Het Facilitair Bedrijf de dagdagelijkse problemen van de klant daar waar de klantenbeheerders zich eerder focussen op de repetitieve problemen.

Om een algemeen zicht te krijgen over de tevredenheid over de werkomgeving heeft Het Facilitair Bedrijf in samenwerking met Leesman een grootschalige bevraging uitgevoerd.

Tot slot is Het Facilitair Bedrijf ook gestart met een proefproject met 'Happy or Not' zuilen. Dit zijn verplaatsbare zuilen waar een vraag op geprojecteerd staat en de klanten door middel van 4 knoppen snel en eenvoudig kunnen aangeven hoe tevreden ze waren over de dienstverlening. Dit is een zeer laagdrempelige methode om klantentevredenheid te meten.

2. Klantenbeheerders maken geen algemeen tevredenheidsrapport op maar bespreken de noden, wensen, klachten en complimenten van de klant rechtstreeks met de betrokken productmanagers.

In totaal ontving Facilipunt in 2016 2487 vragen en 497 klachten. Deze klachten hadden voor 29% betrekking op huisvesting, voor 21% betrekking op bestellingen, voor 18% betrekking op catering, voor 11% betrekking op schoonmaak, voor 4% betrekking op over facilitaire toepassingen, voor 4 % betrekking op informatie, voor 3% betrekking op logistiek en transport, voor 2% betrekking op financiën, voor 1% betrekking op digitale drukkerij, voor 1% op aankoop, voor 1% betrekking op slim thuis en voor 1% betrekking op communicatie. 4% ging over andere vragen en klachten.

65% van de vragen en klachten werden binnen de 2 werkdagen beantwoord en 92% binnen de 5 werkdagen. Naast het snel beantwoorden van de klachten wil Het Facilitair Bedrijf klachten ook structureel oplossen, daarom koppelt het team dat Facilipunt bemant de resultaten terug aan de productmanagers. Op deze manier kunnen productmanagers structurele maatregelen nemen om hun dienstverlening te verbeteren.

De resultaten van de Leesman bevraging zijn nog niet geanalyseerd. Zodra deze geanalyseerd zijn, zal Het Facilitair Bedrijf een actieplan opstellen en waar nodig stappen ondernemen.

Het project 'Happy or Not' is momenteel nog maar een proefproject. Als proef werd de tevredenheid van de klanten over de facilitaire dienstverlening in het Boudewijngebouw bevestigd. De tevredenheid over de dienstverleningen 'catering' (restaurant en koffiebar), 'uitbating gebouwen' (onthaal) en 'schoonmaak' werd op die manier gemeten. De resultaten blijken zeer positief. Over het algemeen blijkt +/- 90% van de klanten tevreden tot zeer tevreden over het restaurant, de koffiebar, de dienstverlening aan het onthaal en de schoonmaak.

3. Niet relevant.