Vlaams Parlement

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 305
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

Agentschap Informatie Vlaanderen (AIV) - 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 alsmaar sneller evoluerende digitalisering. De uitdagingen waar de samenleving mee geconfronteerd wordt, worden alsmaar 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 Agentschap Informatie Vlaanderen (AIV) betreft?

2. Zo ja, wat zijn daar de resultaten van? Op welke wijze zullen deze in de werking van het IVA Agentschap Informatie Vlaanderen (AIV) 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. 305 van 20 januari 2017
van **WARD KENNES**

De klanten van het agentschap Informatie Vlaanderen hebben betrekking op de burgers of bedrijven maar ook en vooral andere overheidsinstanties zoals de Vlaamse overheidsentiteiten en lokale besturen die beroep doen op de producten en expertise van het Agentschap Informatie Vlaanderen, voor hun dienstverlening t.a.v. burgers en ondernemingen. Deze producten hebben betrekking op een breed scala en omvatten onder meer het gebruik van het MAGDA²-platform, databronnen in beheer van het agentschap, bouwstenen zoals de webcomponenten of tools zoals de life event scan.

1. De **dienstverlening t.a.v. de burger en ondernemingen** binnen het Agentschap Informatie Vlaanderen heeft voor het overgrote deel betrekking op het contactcenter (1700). Voor dit contactcenter is het meten van klantentevredenheid structureel ingebed. Elk beller krijgt na het gesprek een korte tevredenheidenquête. Wie een mail stuurt naar 1700 ontvangt deze enquête per mail.

   Daarnaast wordt de kwaliteit van de dienstverlening van het contactcenter periodiek gemeten aan de hand van scoringsformulieren. Maandelijks worden gesprekken en mails gescoord op basis van vastgelegde criteria zoals bijvoorbeeld het gepaste taalgebruik.

   Voor wat betreft de **dienstverlening aan Vlaamse en lokale overheids-instanties** wordt er bij de bouw, ontwikkeling en de exploitatie van een dienst of product ("bouwstenen") ingezet op het meenemen van gebruikersinzichten. Nieuwe bouwstenen worden m.a.w. zoveel mogelijk ontwikkeld in co-creatie en wanneer de dienst operationeel is, zijn er regelmatige contacten om na te gaan of de dienst aan de verwachtingen voldoet.

   Om het gebruik en de verdere ontwikkeling van deze bouwstenen op te volgen is er een periodieke monitoring opgezet aan de hand van een vaste set indicatoren. Deze indicatoren zijn:

   - Aansluitingen: het aantal Vlaamse of lokale overheidsentiteiten die hun toepassingen aangesloten hebben op de bouwsteen.
   - Gebruik: het aantal transacties m.b.t. de dienstverlening van de Vlaamse of lokale overheidsentiteiten die gebruikmaken van de bouwsteen.
   - Beschikbaarheid: deze indicator biedt een roadmap van de nieuwe functies die in de nabije toekomst kunnen verwacht worden, wat een maatstaf is voor de verdere "bruikbaarheid" van de bouwsteen.

   De focus ligt dus op het meten van het gebruik, verwachtingen en gebruikerservaringen t.a.v. de (te ontwikkelen) bouwstenen. Op deze manier wordt klantentevredenheid nagestreefd.

2. De resultaten van de tevredenheidsmetingen bij **het contactcenter** zijn globaal gezien goed. Het gratis nummer 1700 ontvangt weinig klachten, namelijk 21 klachten op 886.479 contacten. Dit neemt niet weg dat het agentschap elke klacht ernstig neemt.

De inzichten en analyse van de metingen worden meegenomen in de permanente kwaliteitsbewaking van de dienstverlening van het contactcenter. Volgende acties werden in de loop der jaren uitgewerkt:

- Het opzetten van **een goede operationele organisatie** zodat alle contacten binnen de afgesproken termijn worden behandeld.

- Continu zorgen voor een **goede bereikbaarheid** zodat bellers niet te lang aan de lijn hoeven wachten.

- Zorgen voor **goede en regelmatige opleiding**. Op basis van de inzichten van de mystery calls werd, bijvoorbeeld, nog verder ingezet op het geven van een antwoord op maat, goede vraaganalyse en omgaan met moeilijke gesprekken.

- **Opvolgen van de kwaliteit** van de dienstverlening. Analyse en bevraging van de klanten hebben bij het contactcenter geleid tot nog meer analyse en kwaliteitsbewaking, onder meer door regelmatige meeluistersessies en kwaliteitsmetingen (scoring) te organiseren (zie supra).

Voor wat betreft de **dienstverlening aan Vlaamse en lokale overheids-instanties** moet de betrokkenheid van de klanten, tijdens en na de ontwikkeling van bouwstenen, leiden tot klantentevredenheid. Die betrokkenheid leidt ook effectief tot vele aanpassingen aan de producten en diensten van het Agentschap Informatie Vlaanderen. Bijvoorbeeld, voor de bouwsteen 'Dossierstatusinformatie (DOSIS)' werd in het kader van de ontwikkeling van het ondernemersloket, kwalitatief onderzoek gedaan bij ondernemers om te bepalen hoe een dergelijke dossierstatus er voor hen uit moet zien. Deze inzichten werden gebruikt om DOSIS mee vorm te geven. In het kader van het burgerloket worden nu gelijkaardige testen met burgers gepland voor deze bouwsteen.

De monitoring (zie supra) moet toelaten om het gebruik van de bouwstenen en de tevredenheid van de gebruikers, na de ontwikkeling, nog meer systematisch in kaart te brengen en om nog meer in te spelen op de verwachtingen van de klanten. Een eerste nulmeting van de monitoring werd uitgevoerd eind 2016 en een nieuwe meting is lopende. Dit zal toelaten om in 2017 tot uitspraken te komen over de trends in het gebruik van de bouwstenen. Ook vandaag beschikt het Agentschap Informatie Vlaanderen al over gebruiksgegevens. We weten, bijvoorbeeld, dat het MAGDA²-gegevensdelingsplatform een sterke groei kent. Tussen midden 2015 en eind 2016 sloten bijna zeventig lokale besturen zich aan op het MAGDA²-platform (bovenop de 160 reeds aangesloten besturen). Dat is een indicator die toont dat de dienstverlening via dit platform wordt geapprecieerd.

3. Zie 1. en 2.