

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 238
van **WARD KENNES**
datum: 23 januari 2017

aan **HILDE CREVITS**

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN ONDERWIJS

Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs, Curriculum, Kwalificaties en Studietoelagen (AHOVOKS) - 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 er inmiddels reeds een klantentevredenheidsmeting uitgevoerd wat de werking en de dienstverlening van het IVA Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs, Curriculum, Kwalificaties en Studietoelagen (AHOVOKS) betreft?
2. Zo ja, wat zijn daar de resultaten van? Op welke wijze zullen deze in de werking van het IVA Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs, Curriculum, Kwalificaties en Studietoelagen (AHOVOKS) geïmplementeerd worden?
3. Indien niet, binnen welke tijdspanne zal dergelijke meting alsnog uitgevoerd worden?

ANTWOORD

op vraag nr. 238 van 23 januari 2017

van **WARD KENNES**

1. Klantentevredenheid is voor AHOVOKS van groot belang. Het agentschap bevraagt deze dan ook op systematische wijze. Dit gebeurt op basis van klantentevredenheidsonderzoeken, gebruikerstesten of via overlegfora.

Volgende metingen zijn inmiddels uitgevoerd of lopend:

- Examencommissie SO: Algemeen klantentevredenheidsonderzoek bij kandidaten
- School- en studietoelagen: bevraging n.a.v. nieuw aanvraagformulier bij Netwerk tegen Armoede, ouders en studenten, DAF-intermediaren, LOP's,...
- NARIC Vlaanderen: Bevraging bij intermediaren over digitale aanvraagmodule
- Hoger Onderwijs: bevragingsronde bij alle instellingen (lopend)

Naast deze periodieke metingen hecht het agentschap ook groot belang aan permanente feedback en feedbacksystemen. Dit kan via de reguliere communicatiekanalen van de overheid (bv. mail, telefoon, webformulier, 1700), maar ook via de specifieke digitale klanteninterfaces van het agentschap waar klanten met hun vragen en opmerkingen terecht kunnen en permanente klankbordgroepen voor afnemers en gebruikers van databanken en toepassingen.

2. De resultaten van elke meting worden door het agentschap ter harte genomen. Dit gebeurt door het aanpassen van communicatiemediën en -boodschappen, het aanpassen van procedures en regels, de opname van concrete acties in de agentschapsplanning, etc.

De voornoemde metingen hebben onder meer geleid tot:

- Examencommissie SO: Algemeen klantentevredenheidsonderzoek bij kandidaten

De Examencommissie heeft haar werking grondig hervormd in 2012. Met dit onderzoek ging de Examencommissie na hoe tevreden de kandidaten zijn over de verschillende onderdelen van de dienstverlening. Het onafhankelijke onderzoeksbureau TNS Dimarso voerde het klantentevredenheidsonderzoek uit. 86% van de kandidaten zijn tevreden tot uiterst tevreden over de dienstverlening en de werking van de Examencommissie. De Examencommissie gaat verder aan de slag met de resultaten.

- School- en studietoelagen: optimalisatie van het nieuwe digitale aanvraagformulier.

Het formulier werd teruggebracht van 8 naar 2 pagina's met sterke wins op het vlak van gebruiksvriendelijkheid, administratieve lastenverlaging, drempelverlaging en digitaliseringsmogelijkheden. Met de resultaten van de gebruikerstesten werd het formulier op punt gezet.

- NARIC: Bevraging bij intermediaren over digitale aanvraagmodule.

De bevraging heeft geleid tot verschillende aanpassingen aan de aanvraagmodule die een invloed hebben gehad op de gebruiksvriendelijkheid, meerwaarde voor gebruikers, etc.

- Hoger Onderwijs: bevragingsronde bij alle instellingen (lopend)
3. Ahovoks voorziet minstens één klantentevredenheidsonderzoek voor elk kernproces binnen elke periode van 4 jaar.

In 2017 zijn volgende metingen gepland:

- Toelatingsexamen Arts –Tandarts: Algemeen klantentevredenheidbevraging
- Studietoelagen: Algemeen klantentevredenheidsonderzoek