

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 316
van **WARD KENNES**
datum: 17 februari 2017

aan **HILDE CREVITS**

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

Agentschap voor Infrastructuur in het Onderwijs (AGiOn) - Klantentevredenheidsmeting

De verwachtingen van de mensen tegenover de overheid zijn groot. Zij verwachten niets minder dan een onberispelijke en een snelle dienstverlening. Een vraag die vandaag gesteld wordt moet, liefst nog dezelfde dag, van een sluitend en duidelijk antwoord voorzien worden. Dat 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 inspelen. 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 dienen vermeden te worden.

Werd er inmiddels reeds een klantentevredenheidsmeting uitgevoerd wat de werking en de dienstverlening van het Agentschap voor Infrastructuur in het Onderwijs (AGiOn) betreft?

Zo ja, wat zijn de resultaten? Op welke wijze zullen deze in de werking van het Agentschap voor Infrastructuur in het Onderwijs geïmplementeerd worden?

Zo neen, binnen welke tijdsperiode zal zo'n meting alsnog uitgevoerd worden?

ANTWOORD

op vraag nr. 316 van 17 februari 2017

van **WARD KENNES**

1. In februari 2016 voerde AGION een klantentevredenheidsonderzoek uit.
2. De onderzoekspopulatie bestond uit vertegenwoordigers van de inrichtende machten van het vrij en officieel gesubsidieerd onderwijs (schooldirecties, leden raad van bestuur, architecten, ...). 658 personen hebben de enquête ingevuld.

AGION deelt mee dat 95% van de respondenten tevreden tot uiterst tevreden is over de dienstverlening van AGION. Bijna de helft van de respondenten zijn zeer tot uiterst tevreden. De overige helft is gewoon tevreden. Slechts 5% is niet echt tevreden.

Er is weinig tot geen verschil in tevredenheid volgens onderwijsnet (officieel versus vrij gesubsidieerd onderwijs).

AGION merkt op dat het aandeel 'zeer tevredenen' hoger ligt bij de respondenten die al langer dan 1 jaar gebruik maken van de diensten van AGION.

De resultaten van het klantentevredenheidsonderzoek tonen ook verschillende aandachtspunten zoals bv. de nood aan administratieve vereenvoudiging en de vraag om een eenvoudige en volledige website te ontwikkelen.

AGION concludeert dat men in totaliteit zeer goede resultaten behaalt volgens dit klantentevredenheidsonderzoek. Zo scoort AGION zeer goed op vlak van algemene tevredenheid over de dienstverlening. In het bijzonder behaalt AGION uitstekende resultaten op vlak van klantvriendelijkheid. Ook op vlak van de andere dienstverleningsaspecten zijn de respondenten overwegend positief.

AGION hecht veel belang aan een continue verbetering van de (digitale) dienstverlening. De aandachtspunten worden dan ook nauw opgevolgd. Sinds juli 2016 is er een belangrijke vereenvoudiging van de procedures en de administratieve dossierbehandeling doorgevoerd. Sinds eind juni 2016 heeft AGION een vernieuwde website ontwikkeld. AGION focust hierbij op eenvoudige, duidelijke en actuele informatie. De inhoud van de website wordt ook heel actief up-to-date gehouden.