Vlaams Parlement

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 193
van **WARD KENNES**
datum: 17 februari 2017

---

aan **GEERT BOURGEOIS**
MINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BUITENLANDS BELEID EN ONROEREND ERFGOED

Vlaams Agentschap voor Internationaal Ondernemen (FIT) - 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. 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 - voor wat betreft de periode 2009-2014 betreft - de budgettaire besparing en de beoogde vermindering van de personeelsaantallen bij de helft van de bevraagde entiteiten een negatieve impact van de besparingen op de kwaliteit van de dienstverlening heeft (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.

Werd er inmiddels reeds een klantentevredenheidsmeting uitgevoerd voor wat de werking en de dienstverlening van het Vlaams Agentschap voor Internationaal Ondernemen (FIT) betreft?

Zo ja, wat zijn daar de resultaten van? Op welke wijze zullen ze in de werking van het Vlaams Agentschap voor Internationaal Ondernemen (FIT) geïmplementeerd worden?

Zo neen, binnen welke tijdspanne zal dergelijke meting alsnog uitgevoerd worden?

GEERT BOURGEOIS
MINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BUITENLANDS BELEID EN ONROEREND ERFGOED

ANTWOORD
op vraag nr. 193 van 17 februari 2017
van **WARD KENNES**

---

1. Het laatste algemeen klantentevredenheidsonderzoek van Flanders Investment & Trade (FIT) – dat om de vijf jaar wordt herhaald – greep plaats in 2013. De doelstelling van dit onderzoek was om op basis van de toenmalige beheersovereenkomst, de efficiëntie en kwaliteit van de dienstverlening te laten evalueren door de exporterende bedrijven

2. De verschillende aspecten van de dienstverlening door FIT werden onderzocht. Hierna volgen de voornaamste resultaten:
   - 96% van de bevraagde bedrijven toonde zich in het algemeen tevreden;
   - er waren dus nauwelijks negatieve algemene beoordelingen: 4%;
   - in bijna 50% van de gevallen waar Vlaamse bedrijven met een potentiële buitenlandse partner in contact waren gebracht, leidde dit tot een contract. 99% van de klanten gaf aan dat ze hierover tevreden waren;
   - de provinciale kantoren zijn het belangrijkste aanspreekpunt voor de internationale ondernemer, hoewel alternatieve vormen van contact via onder meer de website aan belang toenemen;
   - uit het onderzoek bleek bij 98% van de klanten een groot vertrouwen en bijna alle bedrijven verklaarden ook in de toekomst nog een beroep te zullen doen op FIT;
   - de intensiteit van de algemene tevredenheid lag met 61% "uiterst of zeer tevreden bedrijven" exact op het niveau van het klantentevredenheidsonderzoek van 2008;
   - werkpunten waren onder meer de doorlooptijd van een subsidiedossier en de vraag naar tussentijdse feedback over een subsidiedossier naast meer actuele informatie.

   Uit de analyse kwam wel naar voor dat bepaalde doelgroepen een ander verwachtingspatroon hadden. Dienstenbedrijven, grotere ondernemingen met meer dan vijftig medewerkers en startende exporteurs konden zich minder goed in het dienstenaanbod vinden. Daarom riep FIT klantenpanels (focusgroepen) in het leven, waarin deze doelgroepen extra bevraagd werden met de bedoeling de dienstverlening meer af te stemmen op hun behoeften. Ook de werkpunten - doorlooptijd van een subsidiedossier, tussentijdse feedback over de opvolging van een subsidiedossier en meer actuele informatie – werden aangepakt.

   Het volgende algemeen klantentevredenheidsonderzoek komt er in 2018. Bepaalde KPI's (Key Performance Indicatoren) en doelstellingen werden al opgenomen in het meerjarig operationeel plan van FIT:

   - KPI6.2: beoordeling tevredenheid over de dienstverlening van FIT op basis van een algemeen klantentevredenheidsonderzoek in 2018. De doelstelling is een tevredenheid van 90 % van de respondenten;

   - KPI6.3: beoordeling van de mate waarin de dienstverlening van FIT tegemoet komt aan de noden van het bedrijf. De doelstelling is dat 75 % van de respondenten in 2018 aangeeft dat de dienstverlening voldoet aan de noden van het bedrijf.

Dit belet niet dat FIT binnen zijn (jaarlijkse) ondernemingsplan eveneens systematisch peilt naar klantentevredenheid. Zie hieronder de KPI's 6.5 en 6.6 en de doelstellingen uit het ondernemingsplan 2016 en de beoordeling:

- KPI6.5: beoordeling van de tevredenheid over een actie op basis van een bevraging, met als doelstelling een tevredenheid van 85% van de respondenten. Bedrijven worden na deelname aan acties zoals groepszakenreizen, beursdeelnames, seminaries, trefdagen en uitnodigingsacties systematisch bevraagd. 92% van de bedrijven die in 2016 hebben geantwoord, toonde zich tevreden. De doelstelling werd dus gerealiseerd. De tevredenheid steeg in vergelijking met 2015 (90%);

- KPI6.6: beoordeling van de mate waarin de dienstverlening tegemoet komt aan de noden van het bedrijf. Dit gebeurt op basis van een bevraging met als doelstelling dat 75% van de respondenten aangeeft dat de dienstverlening voldoet aan hun noden. Van de bedrijven die antwoordden op de bevraging, gaf in 2016 88% aan tevreden te zijn. Ook hier merken we een stijging ten opzichte van 2015 (84%).

FIT zal de volgende jaren voor andere vormen van dienstverlening (dus naast acties) een kwaliteitmeetsysteem ontwikkelen. Daardoor zal ook voor deze dienstverlening een permanente monitoring gebeuren van tevredenheid en mate waarin de dienstverlening voldoet aan de noden van het bedrijf.
Op korte termijn kan dat voor de exportmeter, op iets langere termijn voor de marktvragen. Van zodra beschikbaar kan dit een strategische KPI worden, net zoals de KPI 6.5 en 6.6.
Het project voor tevredenheidsbevraging voor marktvragen heeft al stappen doorlopen. Zo werd het proces van de vraagstelling door Vlaamse bedrijven aan het buitenlands FIT-netwerk gedetailleerd in kaart gebracht. Tegelijk werd bepaald welk type vragen dit buitenlands netwerk ontvangt. De ontwikkeling van een kwaliteitssysteem zal worden gekoppeld aan de geplande ontwikkeling van een vernieuwde CRM applicatie.

De tevredenheid van klanten en een doelgerichte en efficiënte dienstverlening gaan hand in hand.
De individuele begeleiding en advisering van FIT is een van de meest tijdsintensieve en tevens meest gevraagde vorm van dienstverlening.
In 2016 werd al gestart met een systematische kwaliteitsbevraging voor een deel van deze individuele begeleiding, nl. de exportmeters.
Daarvoor worden vanaf 2017 nieuwe KPI's geformuleerd.
De nieuwe tool klantrelatiebeheer (CRM) die in 2017 van start gaat, moet voor klanten de individuele dienstverlening eenvoudiger en transparanter maken.
De evaluatie van de klanten van deze indivduele dienstverlening zal integraal deel uitmaken van de nieuwe tool
In concreto zal elk antwoord op een marktvraag vergezeld worden van een eenvoudig en klantvriendelijk beoordelingssysteem, volgens het type "*Rate this answer from 1 to 5*".
Deze concrete evaluatietool voor het meten van de kwaliteit van individuele dienstverlening werd ontworpen in 2016. Die nieuwe CRM-tool (inclusief de kwaliteitsmeting) zal van start gaan in het derde kwartaal van 2017.

3. Zie mijn antwoord op de vragen 1 en 2.