

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 63

van **TOM ONGENA**

datum: 11 december 2019

aan **JAN JAMBON**

MINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BUITENLANDSE ZAKEN,
CULTUUR, ICT EN FACILITAIR MANAGEMENT

Agentschap Facilitair Bedrijf - Klantentevredenheidsmeting

Wanneer burgers in contact komen met de Vlaamse overheid, verwachten zij een correcte en snelle dienstverlening. Het is daarom belangrijk dat de diensten goed ondersteund worden vanuit het Agentschap Facilitair Bedrijf zodat de administratie zich ten volle kan inzetten voor haar kerntaken en zo tot een optimale werking van de overheid als geheel kan komen.

Het is belangrijk dat de overheid zich bewust is van de eventuele problemen die opduiken in de dienstverlening en hoe men die moet aanpakken. Klantentevredenheidsonderzoeken zijn hierbij een nuttig middel om te peilen hoe goede elementen versterkt kunnen worden en negatieve punten bijgestuurd kunnen worden.

1. In 2016 werd een grootschalige bevraging uitgevoerd m.b.t het Agentschap Facilitair Bedrijf in samenwerking met Leesman.
 - a) Wat waren de algemene conclusies van deze bevraging?
 - b) Welke concrete pijnpunten of problemen werden opgelijst?
 - c) Op welke manier zijn deze punten bijgestuurd of werd/wordt er gevolg aan gegeven? Graag een overzicht per punt.
2.
 - a) Zijn er, naast de bevraging in 2016, intussen nog andere initiatieven geweest om klantentevredenheid te meten? Zo ja, door wie is dat gebeurd en wat waren de resultaten hiervan?
 - b) Werd er verbetering vastgesteld ten aanzien van de resultaten van het onderzoek in 2016?
 - c) Welke pijnpunten waren nog niet opgelost?
 - d) Hoe werden/worden de vastgestelde problemen aangepakt?
3.
 - a) Staat er in de nabije toekomst een nieuwe klantenbevraging gepland? Zo ja, wanneer en door wie?
 - b) Op welke termijn mogen we de conclusies verwachten?
 - c) Zal er gewerkt worden met een stappenplan om vastgestelde problemen aan te pakken?

4. Wordt er overwogen om een permanente monitoring te installeren?
5. Bestaat er ook enige vorm van feedback rond de vastgestelde problemen, maar ook over de aanpak ervan, naar de betrokken diensten/overheidspersoneelsleden?

JAN JAMBON

MINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BUITENLANDSE ZAKEN, CULTUUR, ICT EN FACILITAIR MANAGEMENT

ANTWOORD

op vraag nr. 63 van 11 december 2019

van **TOM ONGENA**

1. a) Uit de resultaten van de bevraging van 2016 blijkt dat klanten van Het Facilitair Bedrijf wensen dat er bij de inrichting meer aandacht is voor individueel geconcentreerd werk, lezen, en ontspannen. De werknemers zijn ook minder tevreden over de temperatuurregeling en het geluidsniveau. Daarnaast worden ook thee- en koffiefaciliteiten samen met IT-service als minder goed gepercipieerd.

Daartegenover staat wel dat geplande vergaderingen en geconcentreerd samenwerken goed zijn georganiseerd en ook bureau en stoel worden door de werknemers van de Vlaamse overheid goed geëvalueerd. Het Facilitair Bedrijf scoort ook goed op algemene netheid, hygiëne, restaurantfaciliteiten en het aanbieden van computerapparatuur.

In 2019 werd opnieuw een Leesmanbevraging afgenomen. In het algemeen is er een lichte verbetering. Meer specifiek, wanneer we gebouw per gebouw kijken, kunnen we voor gebouwen met optimalisatiewerken op het eerste zicht een duidelijkere verbetering vaststellen. Het Facilitair Bedrijf zal in 2020 de resultaten verder analyseren en bekijken op welke facetten er prioritair wordt ingezet.

- b) De analyse van de resultaten van de bevraging van 2016 wees Het Facilitair Bedrijf op een aantal aandachtspunten per gebouw maar ook op drie algemene clusters:

Fysieke werkomgeving:

Er is nood aan voldoende afwisseling van individuele en gezamenlijke werkplekken. Een ander veel voorkomend punt was de temperatuurregeling of zonnewering.

Faciliteiten:

Over het algemeen scoren de faciliteiten vrij goed, maar binnen deze groep scoren de IT-services en thee- en koffievoorzieningen het minst.

Cultuur:

Werknemers passen de principes van Het Nieuwe Werken onvoldoende toe, waardoor het flexibele en activiteitsgebonden karakter van bepaalde werkplekken wordt tenietgedaan.

- c) Fysieke werkomgeving:

Voor verschillende gebouwen voerde Het Facilitair Bedrijf in het kader van een optimalisatie-oefening verbeteringen door. Zo voorzagen ze in grote open spaces extra compartimentering en verhoogden ze het aantal cockpits.

Faciliteiten:

Elk groot kantoorgebouw beschikt sinds eind 2019 over een eigen koffiebar waar werknemers een pauze kunnen nemen en kwaliteitsvolle koffie en thee kunnen aankopen. Met betrekking tot IT-services was verder onderzoek nodig om de resultaten te verfijnen.

Cultuur:

Om klanten te ondersteunen bij de overgang naar Het Nieuwe Werken als arbeidsorganisatieconcept, sloot Het Facilitair Bedrijf een raamcontract af met een externe partner die het veranderingsproces bewaakt. Op deze wijze wordt ook aan cultuurverandering gewerkt.

2. a) Het Facilitair Bedrijf hecht veel belang aan klantentevredenheid en gebruikt verschillende methoden om klantentevredenheid te meten. Zo beschikt Het Facilitair bedrijf over een team van klantenbeheerders. Dit team gaat op regelmatige basis langs bij de klant en capteert de klachten en tevredenheid van de klant. Ook biedt Het Facilitair Bedrijf een centraal webportaal 'Facilipunt' aan. Via dit webportaal kunnen de klanten van Het Facilitair Bedrijf (aan)vragen stellen en de dagdagelijkse problemen melden. Daarnaast voert het facilitair grootschalige klantentevredenheidsonderzoeken uit. De laatste tevredenheidsonderzoeken gingen over schoonmaak, catering en ICT. De eerste 2 tevredenheidsonderzoeken werden door Het Facilitair Bedrijf zelf georganiseerd. De ICT Tevredenheidsbevraging werden door het onafhankelijk onderzoeksbureau Profacts uitgevoerd.

Uit analyse van deze methoden om klantentevredenheid te meten kwam naar boven dat men zeer tevreden is over de schoonmaak en catering. Klanten zien nog verbetering op vlak van binnenklimaat, bestellingen, werkplekdiensten en ICT infrastructuurprojecten. De tevredenheid van ICT-gebruikers is wel stabiel gebleven, terwijl de verwachtingen gestegen zijn. De effecten van verbeteracties die ondernomen zijn na het ICT-klantentevredenheidsonderzoek 2018 zijn zichtbaar in de resultaten van 2019.

- b) In 2019 werd opnieuw een Leesmanbevraging afgenomen. In het algemeen gaan we er licht op vooruit. Meer specifiek, wanneer we gebouw per gebouw kijken, kunnen we voor gebouwen met optimalisatiewerken op het eerste zicht een duidelijkere verbetering vaststellen. Het Facilitair Bedrijf zal in 2020 de resultaten verder analyseren en bekijken op welke facetten er prioritair wordt ingezet.

c-d) Het Facilitair Bedrijf is bezig om de resultaten van de nieuwe Leesman te analyseren en zal op basis daarvan een actieplan opstellen.

- 3-4. Zoals uit bovenstaand antwoord blijkt, zet Het Facilitair Bedrijf continu in op het capteren van de klantentevredenheid en monitoring.
5. Indien het team van klantenbeheerders problemen vaststelt bij de klant, bespreken zij dit met de betrokken productmanagers. Vervolgens wordt er door de klantenbeheerder of productmanager feedback gegeven aan de betrokken dienst.

Bij Facilipunt worden de klachten en meldingen direct aan de betrokken productmanagers van Het Facilitair bezorgd, die vervolgens een antwoord voor de betrokken dienst/overheidspersoneelsleden formuleren.

Over de klantentevredenheidsonderzoeken catering, schoonmaak en ICT is teruggekoppeld naar de overheidspersoneelsleden via de algemene website (Vlaanderen Intern). Daarnaast is er voor het ICT-klantentevredenheidsonderzoek een communicatie geweest in de ICT-nieuwsbrief. Overheidspersoneelsleden kunnen zich inschrijven op deze nieuwsbrief. De vastgestelde problemen en de aanpak ervan worden met de betrokken diensten ook besproken op het ICT-klantenforum.

Naar aanleiding van het Leesman-onderzoek werd prioritair een actieplan uitgewerkt voor een agentschap in het VAC Hasselt. In de eerste plaats werden naar de betrokken diensten en medewerkers via infosessies ter plaatse teruggekoppeld over de resultaten en werden ook de vervolgstappen besproken (workshops om input te verzamelen en

te komen tot een gedragen, onderbouwd voorstel voor de inrichting van de kantooromgeving).