

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 50
van **EMMILY TALPE**
datum: 6 december 2019

aan **JAN JAMBON**

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

Flanders Investment & Trade (FIT) - Klantentevredenheidsmeting

In 2005 richtte de Vlaamse overheid Flanders Investment & Trade (FIT) of het Vlaams Agentschap voor Internationaal Ondernemen op. Zij vormen het aanspreekpunt voor internationaal ondernemen in Vlaanderen. Ze begeleiden zowel Vlaamse bedrijven als buitenlandse bedrijven die willen investeren in Vlaanderen of in contact willen komen met Vlaamse producten of diensten.

In 2018 werd een algemene klantentevredenheidsonderzoek uitgevoerd voor het FIT.

1. Wat is de globale conclusie van het klantentevredenheidsonderzoek van het FIT? Wat zijn de positieve punten en wat zijn de werkpunten die naar voren kwamen?
2. In zijn antwoord op schriftelijke vraag nr. 193 van 17 februari 2017 van Ward Kennes gaf toenmalig minister-president Bourgeois aan dat reeds enkele key performance indicatoren (KPI's) en doelstellingen werden opgenomen in het meerjarig operationeel plan van FIT, namelijk:
 - KPI6.2: beoordeling tevredenheid over de dienstverlening van FIT op basis van een algemeen klantentevredenheidsonderzoek in 2018. De doelstelling is een tevredenheid van 90 procent 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 procent van de respondenten in 2018 aangeeft dat de dienstverlening voldoet aan de noden van het bedrijf.

Wat waren voor deze beide doelstellingen de uiteindelijke resultaten in het onderzoek van 2018?

3. Waar liggen de grootste verschillen tussen het klantentevredenheidsonderzoek van 2018 en het vorige klantentevredenheidsonderzoek dat werd uitgevoerd in 2013?
4. In het klantentevredenheidsonderzoek van 2013 werden als werkpunten aangegeven de doorlooptijd van een subsidiedossier en de vraag naar tussentijdse feedback over een subsidiedossier naast meer actuele informatie.

Kwamen deze punten nog steeds naar voren als werkpunten in het onderzoek van 2018?

5. Uit het onderzoek van 2013 bleek dat de provinciale kantoren het belangrijkste aanspreekpunt zijn voor de internationale ondernemer, hoewel alternatieve vormen van contact via onder meer de website aan belang toeneemt.

Heeft deze trend zich verdergezet?

6. Nog uit het onderzoek van 2013 lag de intensiteit van de algemene tevredenheid op 61 procent "uiterst of zeer tevreden bedrijven".

Wat was het resultaat in de enquête van 2018?

7. Eveneens in de schriftelijke vraag nr. 193 van 17 februari 2017 gaf minister-president Bourgeois in zijn antwoord aan dat het FIT de volgende jaren zou gaan inzetten op kwaliteitmeetsysteem en op een klantvriendelijk beoordelingssysteem om de kwaliteit van de individuele dienstverlening te meten. De nieuwe CRM-tool (klantenrelatiebeheer) zou van start gaan in het derde kwartaal van 2017.

Kan de minister-president hier een stand van zaken geven?

8. Maakt het klantentevredenheidsonderzoek een onderscheid tussen kmo's en grotere ondernemingen? Wordt hier een verschil in resultaten opgemerkt?

JAN JAMBON

MINISTER-PRESIDENT BEVOEGD VOOR BUITENLANDS BELEID, ONTWIKKELINGSSAMENWERKING, CULTUUR, ICT EN FACILITAIR MANAGEMENT

ANTWOORD

op vraag nr. 50 van 6 december 2019

van **EMMILY TALPE**

1. Het algemeen klantentevredenheidsonderzoek werd uitgevoerd in november 2018. Voor de uitvoering werd gebruik gemaakt van het raamcontract 'Belanghebbendenonderzoek ter ondersteuning van de beleidsuitvoering op basis van kwantitatieve en kwalitatieve onderzoeksmethoden' van de Vlaamse overheid. Externe partner voor dit raamcontract was GfK Belgium, maar de activiteiten die onder het raamcontract vallen, werden inmiddels overgenomen door IPSOS.

Voor het klantentevredenheidsonderzoek werden vertegenwoordigers van bedrijven gevestigd in Vlaanderen, waarvan de laatste samenwerking met FIT minder dan twee jaar geleden (na 1 januari 2017) heeft plaatsgevonden, bevestigd. De uiteindelijke netto steekproef bestond uit een representatief staal met 299 respondenten die de volledige vragenlijst beantwoord hebben. De bevestiging gebeurde door middel van *computer assisted telephone interviewing* (CATI).

Als bijlage gaat de globale conclusie met positieve punten en werkpunten. De cijfers worden telkens vergeleken met die van 2013.

2. Als bijlage gaan de resultaten zoals ze werden gerapporteerd in de evaluatie van het ondernemingsplan 2018.
3. Er wordt naar gestreefd om de vragen zo vergelijkbaar mogelijk te houden over de verschillende edities.
De verschillen waren voornamelijk:
 - de steekproefgrootte (299 deelnemers in 2018 ten opzichte van 330 in 2013)
 - het aantal werknemers van de bedrijven: nu namen veel meer zeer kleine bedrijven deel (VTE lager dan 5): 48% ten opzichte van 31%De gelijkenissen waren treffend zowel naar verdeling over de provincies, type klant, als de exportmarkten waar de bedrijven actief zijn.
4. De algemene tevredenheid over de dienstverlening van FIT inzake subsidies is lichtjes gedaald (daling van 91% in 2013 naar 86% in 2018). Daarnaast is een opmerkelijke vaststelling dat subsidies volgens de bevestigde Vlaamse ondernemingen belangrijker zijn geworden (stijging van 68% in 2013 naar 92% in 2018).

De doorlooptijd van de subsidies blijft voornamelijk een werkpunt (daling tevredenheid van 73% in 2013 naar 61% in 2018).

Dit is mede te verklaren door het feit dat er in het voorjaar 2016 een nieuw subsidiebesluit door de Vlaamse Regering werd goedgekeurd waarbij sterk werd ingezet op administratieve lastenverlaging en doorgedreven automatisering. Om de nieuwe regelgeving bekend te maken bij een zo breed mogelijk ondernemerspubliek heeft FIT doorheen gans Vlaanderen *roadshows* opgezet. Dit alles resulteerde in een substantiële toename van het aantal subsidieaanvragen: in het eerste jaar bijna 30% meer. Door deze sterk verhoogde instroom waren de beschikbare kredieten telkens vroegtijdig uitgeput, waardoor een aantal dossiers ter beslissing en betaling moeten doorgeschoven worden naar het daaropvolgende kalenderjaar, wat de doorlooptijd

uiteraard niet ten goede komt. Momenteel zien we een stagnatie in het aantal steunaanvragen waardoor de situatie zich stabiliseert.

Sedert de invoering van de nieuwe subsidieregelgeving is er wel een duidelijke verschuiving merkbaar tussen enerzijds bestaande en anderzijds nieuwe FIT-klienten en startende exporteurs. Van alle goedgekeurde subsidieaanvragen gaat ongeveer 40% naar deze laatste categorie.

De vraag naar tussentijdse feedback werd (gedeeltelijk) opgevangen door een doorgedreven upgrade van de bestaande subsidie-applicatie, waardoor de aanvragers de evolutie en stappen in het behandelingsproces van hun steunaanvragen kunnen opvolgen. Uit het klantentevredenheidsonderzoek blijkt dat nieuwe klienten meer dan reeds bestaande klienten vinden dat de feedback op hun subsidieaanvraag duidelijk en correct is. De reden hiervoor is wellicht dat FIT poogt om voor nieuwe klienten en startende exporteurs, wat betreft communicatie, korter op te bal te spelen.

5. Het FIT-kantoor in de provincie is nog steeds voor de meeste internationale ondernemers het belangrijkste contactpunt met FIT (40%), daarna volgt de hoofdzetel van FIT (34%). De website komt op de derde plaats (13%) en de buitenlandse kantoren op de vierde plaats (7%). De volgorde van deze kanalen is in 2018 dezelfde als in 2013.
6. De intensiteit van de algemene tevredenheid (uiterst of zeer tevreden bedrijven) bedraagt 49% in 2018.
7. Uit de evaluatie van het ondernemingsplan 2018 komt het volgende naar voor:

De tevredenheid van klienten is de bouwsteen van een doelgerichte en efficiënte dienstverlening. De individuele begeleiding en advisering is een van de meest tijdsintensieve en meest gevraagde diensten. FIT ontwikkelde een kwaliteitmeetsysteem, waardoor een permanente monitoring kan gebeuren van tevredenheid en mate waarin de dienstverlening voldoet aan de noden van het bedrijf. De exportmeten en de groepsacties worden reeds gemeten. De antwoorden op vragen worden sinds 2018 eveneens systematisch beoordeeld via onze nieuwe businessstool *Dynamics 365*.

8. In het klantentevredenheidsonderzoek werd geen onderscheid gemaakt tussen kmo's en grote ondernemingen. 98% van de bevraagde bedrijven waren kmo's.

BIJLAGEN

- [1. Globale conclusie klantentevredenheidsonderzoek 2018](#)
- [2. Resultaten KPI6.2 en KPI6.3](#)