

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 272
van **BRECHT WARNEZ**
datum: 15 juni 2020

aan **BART SOMERS**

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BINNENLANDS BESTUUR,
BESTUURSZAKEN, INBURGERING EN GELIJKE KANSEN

Agentschap Toegankelijk Vlaanderen - Klanttevredenheidsonderzoek

Burgers, ondernemingen en overheden verwachten een sterke, toegankelijke en klantgerichte dienstverlening en werking van de Vlaamse overheid. Het is dan ook belangrijk om te waken over de kwaliteit van dienstverlening, ook bij het Agentschap Toegankelijk Vlaanderen (Inter).

Een belangrijk instrument hierbij is het voeren van een klanttevredenheidsonderzoek. Dankzij klanttevredenheidsonderzoeken of -metingen verwerft een overheid verbeterinformatie en wordt de band met de klanten versterkt. Bovendien stimuleert dit het klantgericht denken binnen de organisatie. Een klanttevredenheidsonderzoek bevordert de evolutie van een aanbodgestuurde naar een meer vraaggestuurde dienstverlening en werking waarbij burgers, ondernemingen en overheden steeds centraal staan.

1. Wanneer werd de laatste klanttevredenheidsmeting uitgevoerd inzake de werking en de dienstverlening van Inter? Om de hoeveel tijd is er een meting?
2. Op basis van welke criteria worden de tevredenheidsmetingen gehouden? Wat zijn de doelstellingen? Gaat het om een steekproef of een ad-randombevraging? Hoe wordt bepaald welke aspecten van de dienstverlening al dan niet bevraagd worden?
3. Worden de klanttevredenheidsmetingen volledig uitgevoerd door de eigen diensten van het agentschap of wordt er daartoe ook samengewerkt met of uitbesteed aan gespecialiseerde adviesbureaus? In dit laatste geval: hoeveel bedroegen de kosten voor die klanttevredenheidsmeting?
4. Wat waren de belangrijkste resultaten van de laatste klanttevredenheidsmeting? Wat is de algemene tevredenheid(sscore)?
5. Wat zijn de (voornaamste) verbeterpunten?
6. Hoe verhouden zich de resultaten van de laatste klanttevredenheidsmeting ten opzichte van de voorlaatste? Wat was de algemene tevredenheid(sscore) van de voorlaatste klanttevredenheidsmeting en wanneer werd die uitgevoerd? Is er een positieve of negatieve evolutie?
7. Op welke wijze werd gevolg gegeven aan de laatste klanttevredenheidsmeting? Hoe zullen de resultaten in de werking van Inter geïmplementeerd worden? Heeft de minister daartoe specifieke instructies gegeven? Op welke manier volgt de minister de doorvoering van mogelijke verbeterpunten op?

8. Is er op korte termijn een nieuwe klanttevredenheidsmeting gepland?
9. Hoe evalueert de minister de laatste klanttevredenheidsmeting van Inter?

BART SOMERS

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BINNENLANDS BESTUUR, BESTUURSZAKEN, INBURGERING EN GELIJKE KANSEN

ANTWOORD

op vraag nr. 272 van 15 juni 2020

van **BRECHT WARNEZ**

1. Inter meet en verzamelt op verschillende manieren inzichten over de tevredenheid van zijn klanten.

Het meest structureel gebeurt dit voor de eventwerking waarbij Inter in zee gaat met organisatoren en vrijwillige assistenten om tijdelijk events toegankelijk te maken. De gebruikers (met name personen met een (tijdelijke) beperking die een beroep doen op de Inters faciliteiten) wordt een permanent evaluatieformulier aangeboden. Met de verzamelde gegevens verbetert Inter zijn eigen dienstverlening en geeft het feedback aan de organisatoren. Ook de eventvrijwilligers van Inter die assistentie verlenen aan de gebruikers hebben een permanent evaluatieformulier ter beschikking dat ze na elk evenement kunnen invullen. Dat stelt Inter in staat om nog beter af te stemmen of bij te sturen, zodat zowel vrijwilligers als gebruikers tevreden blijven over de aanpak van de assistentie. Verder vraagt Inter aan eventorganisatoren om hun ervaring te delen. Ook daarvoor bestaat er een evaluatieformulier. Voor grotere evenementen voert Inter na afloop een evaluatiegesprek met de organisator om na te gaan wat goed of minder goed liep, om af te stemmen en waar nodig bij te sturen voor een volgende editie.

De eventwerking is maar een van de luiken van de werking van Inter. Andere belangrijke onderdelen zijn adviesverlening bij ontwerpplannen in omgevingsdossiers en informatieverstrekking aan ontwerpers, beleidsondersteuning van overheden zoals steden en gemeenten, vormingen en projecten of onderzoek voor en met externe partners. Bij deze onderdelen krijgt Inter op verschillende manieren inzichten over de klanttevredenheid.

- Gegevens over de ondersteuning van ontwerpers en ambtenaren bij bouwdoossiers verkreeg Inter via het onderzoek naar de evaluatie van de stedenbouwkundige toegankelijkheidsverordening dat het van 2017 tot 2019 voerde in opdracht van de Vlaamse ministers van Gelijke Kansen en van Omgeving waarbij het ook de flankerende instrumenten bij de toegankelijkheidsverordening die Inter aanbiedt onder de loop nam.
 - Rond het aanbod naar de steden en gemeenten waarmee Inter via convenant samenwerkt, worden jaarlijks evaluatievergaderingen gehouden.
 - Aan het einde van samenwerkingsovereenkomsten met externe opdrachtgevers is er steeds een afrondend moment met ruimte voor feedback door de opdrachtgever. Bij projecten en onderzoek geeft Inter doorgaans de stakeholders en eindgebruikers ook de mogelijkheid om input te geven via klankbordgroepen, focusgroepen en bevragingen. En Inter organiseert ook evaluaties naar aanleiding van specifieke studiedagen of projecten.
 - Ook de vormingen die Inter op vraag en maat van externe opdrachtgevers geeft, worden steeds -of door Inter zelf -of door de opdrachtgevers, geëvalueerd via bevraging van de cursisten.
2. Het permanente evaluatieformulier voor gebruikers van de eventwerking peilt naar de ervaring van mensen met een (tijdelijke) beperking op evenementen die Inter toegankelijk maakte in opdracht van eventorganisatoren. Het heeft als doel inzichten te krijgen over de tevredenheid van verschillende doelgroepen over de toegankelijkheid van evenementen en zo waar nodig de dienstverlening nog beter af te stemmen of bij

te sturen. Gebruikers evalueren hun tevredenheid over de informatie over het evenement, de toegankelijkheid van parkeerplaatsen en eventlocaties en faciliteiten zoals een rolstoelpodium, aangepast sanitair en camping voor bezoekers met een beperking. Daarnaast evalueren ze ook de assistentie door Inter-vrijwilligers, hun ervaring met eventmedewerkers in het algemeen en een score voor de toegankelijkheid van het evenement in zijn geheel. Deze evaluaties worden niet verzameld in het kader van een steekproef. Invullers vullen ze op vrijwillige basis in. Het permanente evaluatieformulier voor eventorganisatoren bestaat sinds 2018 maar wordt weinig gebruikt. Invullen gebeurt op vrijwillige basis en voor deze doelgroep zijn er ook evaluatiegesprekken. Aspecten die bevraagd worden zijn de tevredenheid over het contact en de informatie en adviezen van de medewerkers van Inter en de assistentie op het evenement zelf. Verder is er nog het permanente evaluatieformulier voor Inter-vrijwilligers van de eventwerking. Zij zijn geen rechtstreekse klant van de dienstverlening van Inter maar hun ervaring is belangrijk voor inzichten over de tevredenheid met de organisatie en het verloop van de assistentie aan mensen met een beperking. Zij komen dus onrechtstreeks deze klanten ten goede. Het gaat om een evaluatie van praktische aspecten zoals de organisatie van shiften, de kwaliteit van de instructies en het aantal ingezette vrijwilligers. Ook zij vullen in op vrijwillige basis.

Een online evaluatieformulier voor deelnemers aan vormingen over onthaal en omgaan met mensen met een beperking peilt naar de tevredenheid over aspecten zoals de mate waarin de vorming aan de verwachtingen voldeed, de kennis die de deelnemer er opdoet, de duidelijkheid en begrijpbaarheid van de inhoud, de kennis van de lesgever en de toelichting door ervaringsdeskundigen.

Zoals hoger aangegeven krijgt Inter ook op niet-structurele manieren inzicht via evaluatievergaderingen en feedback van klanten of ad-hocbevragingen in het kader van onderzoek of projecten. Zo leert de organisatie de verwachtingen van verschillende categorieën klanten beter kennen om het aanbod en de kwaliteit van dienstverlening nog beter af te stemmen of bij te sturen als dat nodig is.

3. Er werd tot nu toe niet samengewerkt of uitbesteed aan gespecialiseerde adviesbureaus.
4. In 2019 registreerde Inter 1293 ingevulde evaluaties door gebruikers van de eventwerking. De assistentie door Inter-vrijwilligers kreeg een gemiddelde beoordeling van 4,6 op 5. De toegankelijkheid van evenementen in het algemeen kreeg een score van 4,2 op 5. De evaluatie door Inter-vrijwilligers zelf werd in 2019 177 keer ingevuld, met een gemiddelde globale score van 4,3 op 5 als resultaat. Het evaluatieformulier voor eventorganisatoren werd sinds 2018 12 keer ingevuld. De gemiddelde tevredenheid over de toegankelijkheid van het eigen evenement voor mensen met een handicap is daar 3,75 op 5 en de tevredenheid over de assistentie door Inter-vrijwilligers is 4,5 op 5. Alle invullers gaven aan in de toekomst nog gebruik te willen maken van de dienstverlening door Inter.

Het online evaluatieformulier voor deelnemers aan vormingen over onthaal en omgaan met mensen met een beperking wordt zoals hoger aangegeven weinig gebruikt. Voor de periode van 2018-2019 werd het 20 keer ingevuld, met een gemiddelde score van 4,5 op een schaal van 1 tot 5 voor de mate waarin de vorming aan de verwachtingen voldeed en een gemiddelde score van 4,7 op een schaal van 1 tot 5 voor de meerwaarde van de toelichting door ervaringsdeskundigen. Voor deze vormingen wordt er daarnaast hoofdzakelijk gewerkt met evaluatieformulieren op papier. Omdat de feedback bijna uitsluitend positief is, wordt daar geen algemene analyse van gemaakt, maar wel rekening gehouden met eventuele verbeterpunten die genoemd worden om beter af te stemmen voor de toekomst.

5. De resultaten van de bestaande structurele metingen via permanente evaluatieformulieren zijn zoals aangegeven globaal positief. Verbeterpunten die soms

naar voor komen zijn over het algemeen verbonden aan een individuele situatie. Waar mogelijk stuurt Inter bij voor de toekomst.

Voor zijn werking in het algemeen heeft Inter sinds 2017 een klachtenprocedure die ook verbeterpunten kan detecteren. Daarover brengt de organisatie jaarlijks verslag uit aan de Vlaamse ombudsdienst. Er zijn zeer weinig klachten. In 2017 en 2019 ontving de organisatie telkens één klacht, in 2018 waren het er drie. Ze gingen hoofdzakelijk over aspecten waarover Inter zelf weinig of geen controle heeft, zoals een klacht over de capaciteit of de ligging van de aangepaste parkeerplaatsen op een evenement, waarover Inter alleen maar advies kan uitbrengen aan de organisator en voor de toekomst kan overleggen voor een betere afstemming of communicatie.

6. Tussen de resultaten van de meest recente bestaande structurele metingen via permanente evaluatieformulieren zijn er geen significante verschillen in de globale scores.
7. De resultaten van de bestaande metingen via permanente evaluatieformulieren zijn globaal positief. Er zijn dus geen structurele bijsturingen in de werking van Inter gepland. Inter blijft natuurlijk altijd openstaan voor feedback van al zijn klanten en gaat in dialoog als er verdere afstemming nodig is.
8. De permanente evaluaties blijven doorlopen. Bijkomende vormen van klanttevredenheidsmetingen zijn niet gepland op dit moment.
9. Door een permanente bevraging en overleg met haar diverse klanten en stakeholders houdt Inter vinger aan de pols omtrent de kwaliteit van haar dienstverlening. De recente feedback is globaal zeer positief. Waar aandachtspunten gesignaleerd worden tracht Inter bij te sturen. Wanneer de feedback betrekking heeft op meer structurele instrumenten (zoals in het kader van de evaluatie van de toegankelijkheidsverordening) zal een bijsturing steeds gebeuren in nauw overleg met het Agentschap Binnenlands Bestuur en mijn kabinet.