

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 276
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 Integratie en Inburgering (AgII) - 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 Integratie en Inburgering (AgII).

Een belangrijk instrument hierbij is het voeren van een klanttevredenheidsonderzoek. Dankzij dergelijke onderzoeken 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 wat de werking en de dienstverlening van het AgII betreft? 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 daartoe ook samengewerkt met/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 de resultaten van de laatste klanttevredenheidsmeting zich 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 het AgII geïmplementeerd worden? Heeft de minister daartoe specifieke instructies gegeven? Op welke manier volgt hij 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 het AgII?

BART SOMERS

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

ANTWOORD

op vraag nr. 276 van 15 juni 2020

van **BRECHT WARNEZ**

1. Sinds 2018 organiseert het AgII een systematische en gestandaardiseerde klantentevredenheidsmeting voor specifieke klantengroepen. De laatste meting werd uitgevoerd op 1 juni 2020. Maandelijks vindt een klanttevredenheidsmeting plaats voor interne opvolging. Jaarlijks verschijnt er een algemeen tevredenheidsrapport voor extern gebruik.
2. De metingen worden systematisch georganiseerd en zijn gestandaardiseerd. Ze worden afgenomen bij klanten die digitaal kunnen worden bereikt. Het AgII streeft daarbij naar een minimumresponsgraad en monitort het aantal respondenten.

Voorlopig zijn twee klantengroepen betrokken: inburgeraars die een inburgeringstraject hebben gevolgd en deelnemers van het vormingsaanbod voor besturen en organisaties.

Het klantentevredenheidsonderzoek over het inburgeringstraject bevraagt systematisch alle inburgeraars die een inburgeringsattest behaalden en beschikten over een e-mailadres. De klanttevredenheid over vormingen wordt systematisch bevraagd bij alle deelnemers.

Met deze metingen peilt het AgII naar de ervaring van de klanten over verschillende aspecten van de dienstverlening. Ze zijn gebaseerd op een internationaal raamwerk voor het meten van de kwaliteit van de dienstverlening. Via een beperkt aantal vragen over universele dienstverlenings- en succesfactoren krijgt het AgII inzicht in de ervaring van klanten. De bevraagde aspecten na een inburgeringstraject zijn: algemene tevredenheid, trajectonderdelen, logistiek, communicatie, bereikbaarheid en aanraden aan anderen. Na een vorming zijn de bevraagde aspecten: algemene tevredenheid, lesgever, methodiek, relevantie voor werk, voldoen aan verwachtingen, communicatie, inschrijfprocedure, leslocatie, bereikbaarheid en aanraden aan anderen.

3. De klanttevredenheidsmetingen worden volledig uitgevoerd door de eigen diensten van het agentschap.
4. In het algemeen is er een grote tevredenheid bij klanten over de geleverde diensten.

Inburgeraars:

- De algemene tevredenheid is groot. Gemiddeld geeft 89% aan tevreden tot zeer tevreden te zijn. Ze zijn tevreden over de kwaliteit van de dienstverlening. 94% zou het AgII aanraden bij familie of vrienden.
- Het meest tevreden zijn inburgeraars over de begeleiding die ze ontvangen en de lessen maatschappelijke oriëntatie.
- Ook de lessen Nederlands als tweede taal scoren hoog. Hiervoor vervult het agentschap de rol van regisseur voor afstemming van vraag en aanbod en van doorverwijzer van anderstaligen naar een gepast aanbod.

Deelnemers aan vormingen:

- De algemene tevredenheid is groot. Gemiddeld geeft 94% van de deelnemers aan tevreden tot zeer tevreden te zijn.

- Ze zijn tevreden over de kwaliteit van onze dienstverlening. 89% zou het AgII aanraden bij collega's.
- Het meest tevreden zijn deelnemers over de bereikbaarheid, de communicatie en de gebruikte methodieken.

5. Voor inburgeraars scoorde de bereikbaarheid van de organisatie, het inburgeringstraject en de logistiek hoog maar minder goed dan de andere aspecten.

Voor deelnemers aan vormingen scoorden de lesgevers, de inschrijfprocedure en de leslocatie hoog maar minder goed dan de andere aspecten.

6. In 2018 werd de vorige tevredenheidsmeting bij inburgeraars gehouden. De tevredenheidsmeting over vormingen voor besturen en organisaties startte in september 2019. Voor die klantengroep is er dus geen vorige meting.

De tevredenheid blijft stabiel. De algemene tevredenheidsscore bij inburgeraars bedroeg 88 % in 2018. De algemene tevredenheid steeg met 1% in 2019. Het aantal inburgeraars dat het AgII zou aanraden bij familie of vrienden daalde met 1% in vergelijking met 2018, van 95% naar 94%.

7. De resultaten van de klanttevredenheidsmetingen worden opgenomen in het maandelijkse managementdashboard en zo opgevolgd. Het management bepaalt elk jaar en voor elke klantengroep een minimumnorm en een kritische grens voor de algemene tevredenheid. Deze norm werd tot nu toe steeds gehaald. Wat het inburgeringstraject betreft, zal het AgII de komende beleidsperiode het aanbod en de begeleiding differentiëren en flexibiliseren om zo de cruciale overstap naar een meer vraaggestuurd inburgeringstraject te maken. Wat het aanbod voor besturen en organisaties betreft, verschuift de klemtoon nog meer naar praktijkgerichte begeleidingen en vormingen. Ook wordt feedback van deelnemers bezorgd aan de betrokken trainers, zodat ze het aanbod kunnen bijsturen.

8. Ja, de systematische meting van klanttevredenheid gebeurt maandelijks voor interne opvolging en wordt verdergezet.

9. Dat er een systematische klanttevredenheidsmeting is, is heel positief. Toch zijn er nog een aantal aandachtspunten. Daarom werden volgende suggesties meegenomen:

- Het inschakelen van een onafhankelijk gespecialiseerd adviesbureau bij de opmaak van de vragen. De Raad van Bestuur heeft intussen laten weten ook deze ambitie te hebben.
- Uitbreiding van de klantengroepen.