

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 275
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 Overheidspersoneel (AgO) - 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 Overheidspersoneel (AgO).

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 het AgO? 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. Welke 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 het AgO 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 het AgO?

BART SOMERS

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

ANTWOORD

op vraag nr. 275 van 15 juni 2020

van **BRECHT WARNEZ**

1. Het Agentschap Overheidspersoneel bevraagt de tevredenheid van haar klanten over haar werking en dienstverlening op 3 verschillende manieren:
 - Alle klanten (personeelsleden, leidinggevenden, HR-profielen...) van wie een case (vraag, verzoek, opdracht...) werd afgesloten in het casemanagementsysteem ontvangen de werkdag na het afsluiten van de case een uitnodiging om een klantentevredenheidsmeting in te vullen. Deze metingen gebeuren dus op dagelijkse basis op werkdagen.
 - Alle HR Business Partners (HR BP's) van de klant-entiteiten van AgO ontvangen sinds 2020 per kwartaal – in 2019 was dat 3 keer per jaar – een uitnodiging om een klantentevredenheidsmeting over de voornaamste grote AgO-dienstverleningspakketten en de dienstverlening van AgO in het algemeen (algemene tevredenheid) in te vullen. De laatste klantentevredenheidsmeting bij HR BP's vond plaats in het tweede kwartaal van 2020.
 - AgO bevraagt ook de tevredenheid van haar klanten over specifieke dienstverleningen of processen. Het gaat daarbij bv. om de tevredenheid (van zowel juryleden als kandidaten) met betrekking tot selectieprocedures, de tevredenheid over coaching-trajecten, werfreserves, het aanbod rond Loopbaan in eigen handen, het aanbod rond diversiteit en welzijn, processen als jobstudenten, (loopbaan)trajectbegeleiding, vakantieopvang enz. Ook events als seminaries en opleidingen worden periodiek door de klant geëvalueerd. Elk van deze laatste metingen heeft een eigen periodiciteit. Sommige gebeuren vrijwel dagelijks, andere jaarlijks, nog andere in functie van de timing van het proces of de dienstverlening. Ik zal omwille van de overzichtelijkheid deze laatste soort metingen grotendeels buiten beschouwing laten en beperk me vooral tot de eerste twee.
2. De tevredenheidsmetingen worden voor zoveel mogelijk doelgroepen, processen en dienstverleningen gehouden, zonder daarbij de klanten uit die doelgroepen te overstelpen met metingen, rekening houdend met de verbetermogelijkheden van de dienstverleningen, de processen, de algemene verbeterplanning (de zgn. optimalisatie van de dienstverlening of kwaliteitszorg) en de budgettaire mogelijkheden van het agentschap.

De doelstelling van de tevredenheidsmetingen is steeds de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening en daarmee de verhoging van de tevredenheid van de klant. De tevredenheid van de klant is uiteraard deels ook afhankelijk van de verwachtingen die de klant heeft. AgO zet daarom ook in op een realistisch verwachtingenmanagement.
3. De bevestigingen worden meestal uitgevoerd door de eigen diensten in samenwerking met marktonderzoeksbureau CheckMarket bvba via de raamovereenkomst voor Online consultatie van belanghebbenden (enquête-tool) van Het Facilitair Bedrijf. De externe kosten voor klantentevredenheidsmetingen van AgO bedroegen in het voorbije jaar 2019, de 3 soorten metingen samen, 17.303,00 euro.
4. De algemene tevredenheid met betrekking tot de behandeling van cases ligt momenteel gemiddeld op 4,40 op een 5-puntenschaal (score 1 = heel ontevreden; score 2 =

ontevreden; score 3 = niet tevreden of ontevreden; score 4 = tevreden; score 5 = heel tevreden). Dit is het hoogste peil sinds het begin van deze metingen in het voorjaar van 2018. De tevredenheid kent sindsdien een gestage groei.

De gemiddelde tevredenheid over de dienstverlening van AgO in het algemeen bij HR BP's ligt in kwartaal 2 van 2020 op 3,67 op dezelfde 5-puntenschaal. Dit is het hoogste peil sinds het begin van de metingen in het najaar van 2017. Dat geldt ook voor de tevredenheid over de onderliggend bevraagde grote dienstverleningspakketten van AgO die eveneens sinds het begin van de metingen een gestage groei kent.

5. Het Agentschap Overheidspersoneel werkt verder aan de continue verbetering van de operationele excellentie van de HR-dienstverlening. Dat betekent dat initiatieven opgezet worden om de werking van de processen en systemen waarmee AgO werkt te verbeteren. Het spreekt voor zich dat digitalisering daarbij van groot belang is. Deze verbeterprojecten worden ingezet om de efficiëntie, de kwaliteit en de klantgerichtheid van de dienstverlening te verhogen: rond deze 3 onderwerpen zijn de verbeterpunten met andere woorden ook geclusterd.
6. Als we de gemiddelde algemene tevredenheid over de behandeling van cases van 2019 als de voorlaatste meting op dit stuk beschouwen is er een duidelijke stijging: van 4,21 in 2019 op een 5-puntenschaal naar 4,40 tot nog toe in 2020 op dezelfde schaal. Zoals in het antwoord op uw vraag 4 aangegeven, is de algemene tevredenheid sinds het begin van deze metingen gestaag gestegen. Dit is uiteraard een positieve evolutie.

Ook de gemiddelde tevredenheid over de dienstverlening van AgO in het algemeen bij HR BP's lag bij de voorlaatste meting (op alle onderdelen) lager dan bij de laatste: van 3,49 in kwartaal 1 van 2020 op de 5-puntenschaal naar 3,67 in kwartaal 2 van 2020 op dezelfde 5-puntenschaal. Zoals in het antwoord op uw vraag 4 aangegeven, is ook deze algemene tevredenheid sinds het begin van de metingen gestaag gestegen. Dit is uiteraard eveneens een positieve evolutie.

7. De opvolging van de klanttevredenheid met het oog op de verbetering van de dienstverlening gebeurt bij AgO continu zoals u uit mijn antwoorden op de vorige vragen kunt afleiden. De implementatie van verbeterpunten is inherent aan de processen. Ik hoef daar dus geen bijzondere instructies voor te geven, maar ik volg de globale resultaten op in het zgn. KPI-dashboard van het agentschap.

Alle KPI's (dus ook die m.b.t. klanttevredenheid) van het agentschap worden, indien niet permanent, minstens per kwartaal besproken op het directieteam van AgO en waar nodig met mezelf. Daaruit volgen zo nodig bijkomende verbeterinitiatieven die vertaald worden in het ondernemingsplan van het agentschap dat in overleg met mezelf wordt opgesteld.

8. Zoals ik in het antwoord op uw vraag 1 en enkele van uw andere vragen aangegeven heb, is het uitvoeren van klanttevredenheidsmetingen een vrijwel continue activiteit die verbonden is aan de uitvoering van de processen, de monitoring en de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening van het agentschap. Op dit moment wordt o.a. de tevredenheid van de behandeling van de cases van de vorige werkdag bevraagd, en wordt de klanttevredenheidsmeting bij HR BP's voor het derde kwartaal van 2020 voorbereid. Vele andere tevredenheidsmetingen van de derde soort die ik eerder aanhaalde zijn bezig of staan op korte of middellange termijn (nog dit jaar) op de planning.
9. Uit mijn antwoord op uw eerdere vragen begrijpt u wellicht dat ik niet anders kan dan de stijging van de tevredenheid naar het hoogste peil, niet alleen in de laatste klanttevredenheidsmetingen maar sinds het begin van de metingen in 2017 en 2018, als positief evalueren.

Uiteraard is er steeds verbetering mogelijk. Zolang als er ontevredenheid is – er zijn nog steeds een klein aantal eerder punctueel ontevreden klanten – en de top van de schaal niet bereikt is, is er ruimte voor verbetering. Ik zal daar samen met AgO verder op toezien.

Maar de grootste moeilijkheid is wellicht om de tevredenheid van de klant van het Agentschap Overheidspersoneel op het huidige hoge peil te houden. Klantentevredenheid is immers geen gegeven. Daar dient elke dag opnieuw aan gewerkt te worden door alle personeelsleden van het Agentschap Overheidspersoneel in alle processen, en ze dient door de klanten herbevestigd te worden. Ik zal daar samen met AgO verder aan werken en erop toezien.