

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 737
van **BRECHT WARNEZ**
datum: 15 juni 2020

aan **ZUHAL DEMIR**

VLAAMS MINISTER VAN JUSTITIE EN HANDHAVING, OMGEVING, ENERGIE EN TOERISME

Toerisme Vlaanderen (TVL) - 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 Toerisme Vlaanderen (TVL).

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 TVL 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 TVL geïmplementeerd worden? Heeft de minister daartoe specifieke instructies gegeven? Op welke manier volgt ze 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 TVL?

ANTWOORD

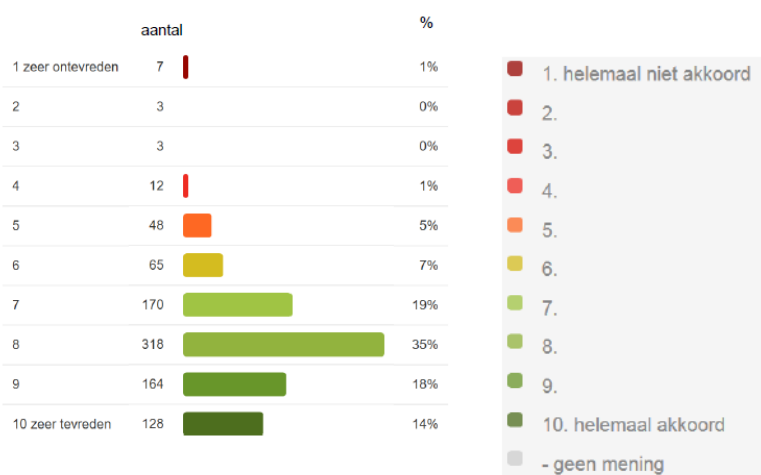
op vraag nr. 737 van 15 juni 2020

van **BRECHT WARNEZ**

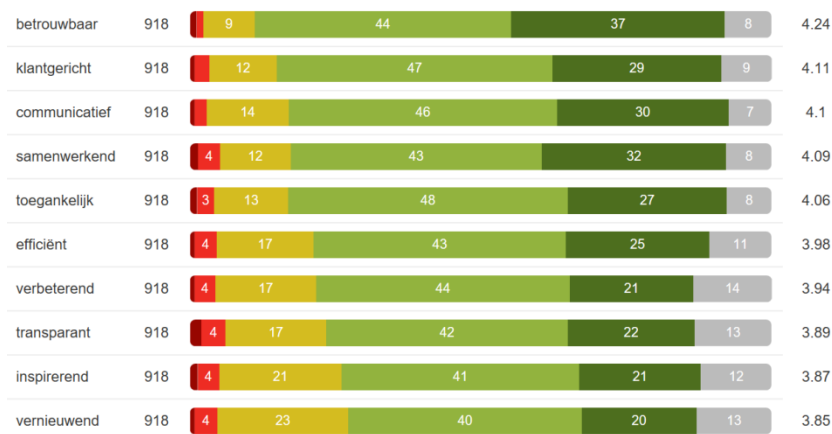
1. De laatste studie dateert van 2017. Het is de bedoeling dat dit onderzoek minstens driejaarlijks wordt uitgevoerd. Een nieuwe studie stond op de planning voor de lente van 2020. Door de Corona-crisis is de studie uitgesteld tot minstens het najaar 2020.
2. De belangrijkste doelstelling is om de werking van het agentschap te kunnen evalueren en verbeteren, met behulp van de input van de sector. We bieden de brede sector een kans op betrokkenheid. De brede sector wordt uitgenodigd om te antwoorden, niet slechts een steekproef. 918 actoren hebben zo de survey van 2017 ingevuld, een erg groot aantal respondenten. De tevredenheidsenquête bouwt verder op vorige studies en heeft de gehele werking van het agentschap als focus (uit de benchmark studie die ETC jaarlijks organiseert onder alle Europese NTO's blijkt dat Toerisme Vlaanderen het meest ruime takenpakket heeft van allemaal). De bevraging betreft de tevredenheid over de dienstverlening van alle hoofdtaken van het agentschap. Deelnemende actoren krijgen gericht vragen, naargelang de verschillende onderdelen van de werking van Toerisme Vlaanderen waarmee ze in aanraking komen.
3. Toerisme Vlaanderen heeft een sterk uitgebouwde en ervaren kenniscel. Die kan dit soort studies professioneel in eigen beheer uitvoeren. Naast de personeelskost die dit met zich meebrengt, zijn hier geen bijkomende kosten aan verbonden. De bevraging wordt online uitgevoerd via de tool 'Checkmarket' en garandeert anonimiteit van de respondent. Kortom, het is een kostenefficiënte manier van onderzoek doen door het agentschap.
4. De algemene tevredenheidsscore van de dienstverlening van Toerisme Vlaanderen is **7,8/10**

De kernvraag hierbij was "Hoe tevreden ben je over de dienstverlening van Toerisme Vlaanderen de afgelopen 2 jaar?".

Hierbij een overzicht van de verdeling van de 918 antwoorden op deze vraag.



En de details over deelelementen van die tevredenheid (gemiddelde scores op 5):



De opzet van het onderzoek van 2013 en 2017 was erg verschillend, waardoor een 1-op-1 vergelijking van de deelresultaten niet mogelijk is. Het is echter wel mogelijk om de opvallendste resultaten uit het recentste onderzoek op te lijsten. We lijsten enkele resultaten op die opvallend hoger scoren dan de algemene tevredenheidsscore:

- Dienstverlening in kader van het afgelopen project "100 jaar Grote Oorlog" kreeg een tevredenheidsscore van 8,3/10. Opvallend is dat 93% een score van minstens 8/10 gaf.
- Marketingstrategie: helder en scherp. De sector vindt dat haar belangen hierin verdedigd worden.
- Dienstverlening van de collega's op de baan:
 - o de 'logiesadviseurs' & de 'inspecteurs jeugdverblijven': tevredenheidsscore van 8/10
 - o de 'inspecteurs toegankelijkheid': tevredenheidsscore van 8,1/10
 Gezien een inspectie/advisering een bezoek is dat veelal als een noodzakelijk kwaad gezien wordt, zijn dit erg verrassende (goede) tevredenheidsscores.
- Dienstverlening van het Steunpunt Vakantieparticipatie aan sociale organisaties blijkt uitstekend, met een score van 8,8/10

5. De resultaten werden niet enkel op dienstniveau geanalyseerd, maar ze werden ook per dienst besproken en er werd nagegaan welke verbeteracties aangewezen waren. Zo werd als gevolg van de bevraging bv. meer ingezet op een inhoudelijk sterke en transparante externe communicatie, het tijdig betrekken van relevante stakeholders bij processen en projecten, het toegankelijk maken van soms complexe onderzoeken en de hieraan gekoppelde resultaten.
6. Het voorlaatste tevredenheidsonderzoek werd uitgevoerd in 2013. De algemene tevredenheidsscore van toen 7,1/10. Er is m.a.w. een duidelijke positieve evolutie.
7. Deels door kabinet te beantwoorden. Toerisme Vlaanderen heeft intern bij elk van de diensten grondig de resultaten gepresenteerd en doorgesproken en een opvolging georganiseerd waarbij de leidinggevenden moesten aangeven welke acties werden ondernomen om verbeterpunten te realiseren.
8. Zoals gezegd onder 1., zal dit eind 2020 gebeuren.
9. Door de gekende omstandigheden dateert de meest recente klantentevredenheidsmeting reeds uit 2017. Ik wil dan ook zeker een voorbehoud maken met het projecteren van deze resultaten op de actuele werking van het agentschap Toerisme Vlaanderen. Temeer daar het agentschap momenteel in een reorganisatie zit, teneinde de dienstverlening verder te optimaliseren.

Ik stel echter vast dat de voorbije tevredenheidsmetingen een positieve tendens vertonen. Dit sluit aan bij mijn ervaring met Toerisme Vlaanderen als een klantgerichte organisatie.

Ik kijk dan ook uit naar de resultaten van de eerstvolgende klantentevredenheidsmeting, eind dit jaar. Deze resultaten zullen ook aangegrepen worden om de interne reorganisatie-oefening waar nodig te verfijnen.