

**SCHRIFTELIJKE VRAAG**

nr. 325  
van **BRECHT WARNEZ**  
datum: 15 juni 2020

---

aan **JAN JAMBON**

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

---

*Vlaams Agentschap voor Internationaal Ondernemen (FIT) -  
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 Vlaams Agentschap voor Internationaal Ondernemen (FIT).

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 FIT 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 FIT 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 FIT?

**JAN JAMBON**

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

---

**ANTWOORD**

op vraag nr. 325 van 15 juni 2020

van **BRECHT WARNEZ**

---

1. Ik verwijs hiervoor naar mijn antwoord op de schriftelijke vraag nr. 50 van 6 december 2019 van Emmily Talpe.
2. Bij het klantentevredenheidsonderzoek wordt gebruik gemaakt van een steekproef uit het klantenbestand van Flanders Investment and Trade (FIT).

In het meerjarig operationeel plan van FIT komt het klantentevredenheidsonderzoek aan bod in de volgende *key performance* indicatoren:

- KPI6.2: beoordeling tevredenheid over de dienstverlening van FIT op basis van een algemeen klantentevredenheidsonderzoek in 2018. De doelstelling is een tevredenheid van 90% 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% van de respondenten in 2018 aangeeft dat de dienstverlening voldoet aan de noden van het bedrijf.
3. Voor de uitvoering in 2018 werd gebruik gemaakt van het raamcontract '[Belanghebben-denonderzoek ter ondersteuning van de beleidsuitvoering op basis van kwantitatieve en kwalitatieve onderzoeksmethoden](#)' van de Vlaamse overheid. De externe partner was GfK Belgium, maar de activiteiten die onder het raamcontract vallen, werden inmiddels overgenomen door IPSOS. De kosten voor het klantentevredenheidsonderzoek bedroegen 28.072 euro.
  4. De steekproef bestond uit een representatief staal van 299 respondenten die de volledige vragenlijst beantwoord hebben. Het ging om bedrijven waarvan de laatste samenwerking met FIT minder dan twee jaar voordien had plaatsgevonden. De bevraging gebeurde door middel van '*computer assisted telephone interviewing*'.

Hierna volgt een globale conclusie met positieve punten en verbeterpunten. Er wordt systematisch vergeleken met het onderzoek van 2013:

- 86% van de bevraagde bedrijven toonde zich in het algemeen tevreden, een lichte daling;
- Het imago van FIT bleef stabiel en twee op drie klanten vinden dat FIT algemeen genomen een goede indruk maakt. De klantvriendelijkheid is gedaald hoewel bijna twee derden van de klanten daarover tevreden is. Zo goed als de helft van de klanten vindt FIT efficiënt, maar ook hier zien we een daling. Het vertrouwen in FIT blijft wel zeer hoog en de intensiteit van dit vertrouwen blijft stabiel. Er is een positief en statistisch significant verband tussen dit vertrouwen en de mate waarin klanten vinden dat contactpersonen van FIT een professionele houding aannemen.
- De tevredenheid over de inhoud van de verkregen informatie bleef stabiel, maar er is daling van tevredenheid over de toegankelijkheid. Voornamelijk West-Vlaamse klanten zijn minder tevreden terwijl bij Limburgse klanten de

tevredenheid dan weer steeg. In het algemeen is op een schaal van uiterst ontevreden tot uiterst tevreden 32% zeer tot uiterst tevreden. Als men daar de tevreden klanten bijtelt, komt men aan 94%.

- De tevredenheid over de contactpersoon in het algemeen kent een daling van 5% en de tevredenheid over de klantvriendelijkheid daalde met 7%. Nieuwe klanten die in 2017 of 2018 voor het eerst een beroep deden op FIT zijn vaker zeer tevreden over de FIT medewerker dan bestaande klanten, die voor 2017 al samenwerkten.
  - De tevredenheid over de binnen- en buitenlandse acties en de financiële steun is stabiel gebleven. Klanten zijn wel minder tevreden over de volgens hen niet gemakkelijke inschrijvingsprocedure voor de binnen- en buitenlandse acties en de doorlooptijd van de aanvraag tot beslissing bij financiële steun. De subsidies zijn opvallend in belang gestegen. Zij zijn vooral belangrijk voor klanten die intensiever gebruik maken van FIT.
  - In het algemeen steeg de tevredenheid over de verstrekte informatie (stijging met 6%). Klanten zijn vooral tevreden over de professionele kennis die blijkt uit de antwoorden (stijging met 10%). Er is eveneens tevredenheid over de tijdspanne tussen vraag en antwoord (stijging met 7%). 56% van de klanten gaat in grote mate akkoord met de stelling dat een antwoord van FIT op informatievragen blijkt geeft van een uitgebreide professionele kennis.
  - Voor 44% van zijn klanten heeft FIT een wezenlijke bijdrage geleverd tot de nieuwe activiteiten die klanten gerealiseerd hebben op vlak van export en internationalisering. Hier zien we een sterke stijging van 18%. We zien geen significante verschillen tussen ondernemingen die buiten of binnen de EU of naar buurlanden exporteren. Zo goed als alle klanten willen FIT in de toekomst opnieuw inschakelen. Als men naar de schaal kijkt en de cijfers waarschijnlijk tot zeker samentelt, komt men aan 87%.
  - Uit het onderzoek bleek bij 98% van de klanten een groot vertrouwen en bijna alle bedrijven verklaarden ook in de toekomst nog een beroep te zullen doen op FIT. De intensiteit van het vertrouwen bleef stabiel (61% in 2018, 63% in 2013). Er zijn opvallend minder klachten/problemen in vergelijking met het onderzoek van vijf jaar voordien.
5. De te verbeteren punten komen aan bod in mijn antwoord op vraag vier.
6. Deze aspecten komen aan bod in mijn antwoord op vraag vier.
7. FIT constateerde mede op basis van het klanttevredenheidsonderzoek de jongste jaren de opkomst van nieuwe types klanten en een nood aan verdere dienstverlening op maat. Men dient zich met een gedifferentieerde aanpak aan te passen aan veranderde omstandigheden.

Door middel van een doorgedreven *customer journey* wil FIT door betere kennis van de klant en contact met FIT (*touchpoints*), het gedrag en de vragen van de klant beter voorspellen, betere kennis van de dienstverlening bij de klant en een betere, op maat dienst-verlening, gesegmenteerd per doelgroep.

FIT zet nu al volop in op digitalisering door een reeks initiatieven. Het gaat ten eerste om de aanmaak van een profiel klant via mijnFIT. Een tweede project is het versterken van de expertise op het vlak van datamining bij Trade klanten waardoor verbanden tussen verschillende gegevensverzamelingen kunnen worden gevonden. Tenslotte wordt een op maat benadering voorzien bij Investklanten (*Welcome*

*Teams*). Een *customer journey* moet toelaten om die op maat dienstverlening nog verder uit te bouwen. Deze actie maakt integraal deel uit van het nieuwe door EFRO en het Hermesfonds gefinancierde project 1351 - 'Vlaanderen versnelt X.O. a *transformative exploration*' dat startte op 1 februari 2020 met een looptijd van twee jaar. De Vlaamse regering keurde dit project op 6 december 2019 goed. Het project is als 'Strategisch project 2020-2022: Uitvoeren van een *customer journey* traject' opgenomen in het 'Ondernemingsplan 2020 (met meerjaren component)' van FIT.

In voornoemd ondernemingsplan is ook een project opgenomen gericht op startups: 'Strategisch project 2020-2022: Internationalisering van startups'. Ook dit project maakt onderdeel uit van het overkoepelende project 'Vlaanderen versnelt X.O. a *transformative exploration*'

Vlaanderen heeft een rijk en uitgebreid startup ecosysteem. Hierin zijn startups, scale-ups, incubatoren, dienstverleners, investeerders en overheden actief. Dit ecosysteem wordt met de dag ook internationaler. Hoewel we over zeer veel troeven beschikken, is het ecosysteem tot op heden nog maar fragmentarisch in beeld gebracht en zijn de meest recente data niet voorhanden. Daarnaast blijven veel bedrijven met internationaal potentieel vaak (te) lang onder de radar, waardoor FIT hen internationaal niet op het gepaste moment kan helpen. Daarom zal FIT informatie en kennis van het startup ecosysteem opbouwen en online toegankelijk maken. Daarnaast wil FIT startups de juiste internationaliseringsstrategie aanbieden om hen om snel te laten schalen in de juiste buitenlandse markt(en). Tenslotte zal FIT een *toolkit* ontwikkelen en breed in de markt zetten, om startups en deelnemers met weinig internationale ervaring beter voor te bereiden op internationale podia (beurzen, *pitching* competities, prospectiereizen,...).

Een derde strategisch project in het 'Ondernemingsplan 2020 (met meerjaren component)' van FIT is het 'Strategisch project 2020-2022: optimalisatieoefening van de steunmaatregelen ter bevordering van het internationaal ondernemen voor Vlaamse bedrijven'. FIT zal deze subsidielijnen optimaliseren en een beperkt aantal bijstellingen formuleren die de doorlooptijd verkorten, zonder daarbij fundamenteel af te wijken van de basisprincipes en de bestaande steuntypes. Daarnaast zal FIT onderzoeken of er aanpassingen mogelijk zijn aan de huidige regelgeving om een nieuw en flexibel instrument te ontwikkelen voor startende exporteurs. Op basis van deze globale optimalisatieoefening kunnen nieuwe KPI voor subsidiemanagement ontwikkeld worden.

En last but not least is er het 'Strategisch project 2020-2021: *Science & Technology Offices* opzetten'. Om meer maatwerk aan te bieden aan nieuwe types bedrijven, technologiebedrijven en innovatieactoren, om méér investeerders aan te trekken, om technologische samenwerking te faciliteren, en om innovatief Vlaanderen nog sterker op de kaart te zetten, brengt FIT meer specialisatie in het netwerk. FIT zal extra middelen inzetten om Vlaamse *Science & Technology offices* uit te bouwen. Er komen extra technologieattachés en gespecialiseerde medewerkers. Om een keuze van standplaatsen en focus qua technologie te maken, zal FIT overleggen met de relevante stakeholders (eerste kwartaal) en nadien voorzien in vacatures en aanwervingen (tweede en derde kwartaal). FIT werkt in 2021 verder aan een optimale integratie in de werking en samenwerking met stakeholders.

FIT zal deze *Science & Technology Offices* promoten bij Vlaamse bedrijven en vergroot daardoor ook de awareness van een Vlaams publiek voor de sterktes van Vlaanderen in technologie en innovatie én het internationaal potentieel ervan.

8. Een nieuw grootschalig klantentevredenheidsonderzoek is gepland in het najaar van 2023. Dit is opgenomen als 'Strategisch project 2023 – Uitvoeren van een klanten-

tevredenheidsonderzoek' in het 'Ondernemingsplan 2020 (met meerjaren component)'.

9. De laatste klantentevredenheidsmeting heeft belangrijke impulsen gegeven aan FIT om de werking te vernieuwen en aan te passen aan nieuwe noden. Ik wil nog meegeven dat bij FIT ook een kwaliteitsmeetsysteem is ontwikkeld, waardoor een permanente monitoring gebeurt van tevredenheid en de mate waarin de dienstverlening voldoet aan de noden.