

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 619
van **BRECHT WARNEZ**
datum: 15 juni 2020

aan **BEN WEYTS**

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN ONDERWIJS, SPORT, DIERENWELZIJN EN VLAAMSE RAND

*Agentschap voor Infrastructuur in het Onderwijs (AGION) -
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 AGION.

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 AGION 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 AGION 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 AGION?

BEN WEYTS

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING EN VLAAMS MINISTER VAN ONDERWIJS, SPORT, DIERENWELZIJN EN VLAAMSE RAND

ANTWOORD

op vraag nr. 619 van 15 juni 2020

van **BRECHT WARNEZ**

1. De laatste klantentevredenheidsmeting over de dienstverlening van AGION is uitgevoerd in 2016. Ook deze legislatuur zal uiteraard een klantentevredenheidsmeting worden uitgevoerd.
2. Het ondernemingsplan van het agentschap bepaalt dat het klantentevredenheidsonderzoek zich richt op: (1) de tevredenheid met de wijze waarop de dossiers worden behandeld, (2) de tevredenheid over de informatieverstrekking, de processen en de procedures.
Op basis van deze omschrijving is de onderzoeksvraag verfijnd. De centrale onderzoeksvraag gaat over de tevredenheid van AGION haar klanten. Meer bepaald wordt de tevredenheid over de volgende aspecten gemeten:
 - de wijze waarop de reguliere dossiers worden behandeld door AGION
 - de rol van AGION bij het DBFM-project
 - de opvolging van het Pilootproject Passiefscholen
 - de algemene tevredenheid over de dienstverlening van AGION
 - de informatieverstrekking door AGION

Voor de tevredenheidsmeting is een steekproef gehouden. AGION heeft zich gefocust op het bevragen van inrichtende machten die reeds een principeakkoord van een bouwdoossier hebben ontvangen, een DBFM-project hebben lopen en/of een passiefproject (excl. GO!).

3. Voor het uitvoeren van de klanttevredenheidsmetingen heeft AGION samengewerkt met een gespecialiseerd onderzoeksbureau volgens een raamovereenkomst binnen de Vlaamse overheid. In 2016 bedroeg de kostprijs 15.800 € excl. btw.
4. AGION behaalt heel goede resultaten volgens dit klantentevredenheidsonderzoek. De algemene tevredenheid over de dienstverlening is zeer hoog: 95% van de respondenten is immers tevreden tot uiterst tevreden over de dienstverlening van AGION. In het bijzonder behaalt AGION uitstekende resultaten op vlak van klantvriendelijkheid. Ook op vlak van de andere dienstverleningsaspecten zijn de respondenten overwegend positief. Uit het onderzoek blijkt dat AGION een sterk imago heeft en dat er heel wat vertrouwen is in AGION.
5. Zoals aangegeven is er een zeer grote tevredenheid over de dienstverlening. Verbeterpunten zoals sommige respondenten dit aanvoelden hadden te maken met het verder verbeteren van de informatieverstrekking tijdens de dossierbehandeling en nog sneller gewenste behandelingstermijn.
6. De voorlaatste klantentevredenheidsmeting is uitgevoerd in 2009. In deze voorlaatste meting behaalde het agentschap eveneens zeer goede cijfers, zowel wat imago, vertrouwen als tevredenheid over de dienstverlening betreft. Qua algemene tevredenheid toonde meer dan zes op tien (63%) van de bevroegde scholen zich uiterst of zeer tevreden over de volledige dienstverlening.

Als we het percentage van de voorlaatste en laatste bevraging naast elkaar leggen kunnen we spreken over een positieve evolutie.

7. Gezien de score voor de algemene tevredenheid over de dienstverlening van AGION zeer hoog is, namelijk 95%, kunnen we besluiten dat de wijze waarop de dossiers worden behandeld, de informatieverstrekking, de processen en de procedures op een zeer goede manier verloopt en georganiseerd wordt. Niettegenstaande heeft het agentschap rekening gehouden met de geformuleerde suggesties tot verbetering. In 2016 voerde het agentschap een vereenvoudiging in van de subsidieprocedures. Daarnaast worden de behandeltermijnen gemonitord. Tot slot: de informatieverstrekking tijdens de dossierbehandeling is een continue aandachtspunt. Op geregelde tijdstippen wordt de informatie over de subsidiebehandeling op de website nagekeken en waar nodig bijgestuurd. Er wordt ook werk gemaakt van het herschrijven van de verschillende dienstbrieven tijdens een subsidieproces om de informatie helder aan te bieden.
8. In het ondernemingsplan is opgenomen dat tegen 31 december 2023 een nieuwe bevraging over de tevredenheid van de klanten van AGION met gebeuren.
9. Ik ben tevreden met de heel goede resultaten die AGION heeft behaald. Een algemene tevredenheidsscore van 95 % getuigt van een zeer goede dienstverlening van een performant agentschap.