

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 621
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 Onderwijsdiensten (AGODI) - 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 AGODI.

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 AGODI 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 AGODI 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 AGODI?

BEN WEYTS

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

ANTWOORD

op vraag nr. 621 van 15 juni 2020

van **BRECHT WARNEZ**

Het Agentschap voor Onderwijsdiensten (AGODI) communiceert in alle openheid over alle gevoerde klantentevredenheidsonderzoeken. Ik verwijs naar de website van AGODI. Door eenvoudig op <https://www.agodi.be/over-agodi-klantentevredenheid> te klikken leest de Vlaamse volksvertegenwoordiger de antwoorden op de door hem gestelde vragen. Het Agentschap behandelt dit thema op een transparante wijze.

AGODI voert vijfjaarlijks een klantentevredenheidsonderzoek uit bij de doelgroepen schooldirecties, onderwijspersoneel en schoolsecretariaten. Het volgende onderzoek is gepland voor 2022.

Op basis van de laatste bevindingen werkte het Agentschap een aantal veranderingstrajecten uit. De resultaten geven mee vorm aan de toekomstgerichte krachtlijnen met een tijdspanne tot 2024. Zo wil AGODI het partnerschap met de scholen versterken m.o.o. een ondersteuning op maat. AGODI blijft resoluut gaan voor een rechtstreekse dienstverlening en een doorgedreven school- en klantgerichte werking. Keer op keer blijkt uit het klantentevredenheidsonderzoek dat de scholen dit persoonlijk contact heel erg op prijs stellen. Daarom wil AGODI nog meer het eerste en allround aanspreekpunt zijn van elke school op vlak van de onderwijsadministratie. Hoe meer AGODI de scholen ondersteunt, hoe meer scholen zich kunnen concentreren op hun onderwijskerntaken: zorgen voor kwaliteitsvol onderwijs.

De jongere generatie heeft hoge verwachtingen over de gebruikte IT-systemen. Ze verwachten flexibele en gebruiksvriendelijke toepassingen, meer inzage in hun eigen schoolgegevens en een hoge mate van selfservice. Daarom zet AGODI in op automatisering, digitalisering en hedendaagse informatica- en communicatietechnologie. De vraag naar data en vooral het slim gebruik ervan zoals datamining en datascience nemen toe. Scholen zijn vragende partij om hen te begeleiden in hun datageletterdheidproces. AGODI biedt scholen de kans om met die doorgestuurde gegevens aan de slag te gaan zodat hun informatie inzetbaar wordt voor het schoolbeleid. AGODI bekijkt hoe innovatieve datatechnologie ingezet kan worden voor een hedendaags toezicht.