

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 622
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

DBFM Scholen van Morgen nv - 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 DBFM Scholen van Morgen nv.

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 DBFM Scholen van Morgen nv? 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 bevroegd 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. Wat 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 DBFM Scholen van Morgen nv 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 DBFM Scholen van Morgen nv?

BEN WEYTS

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

ANTWOORD

op vraag nr. 622 van 15 juni 2020

van **BRECHT WARNEZ**

1. Het Agentschap voor Infrastructuur in het Onderwijs (AGION) heeft in opdracht van de vorige minister van Onderwijs een evaluatie gehouden van het DBFM-programma Scholen van Morgen. Als onderdeel van deze evaluatie werd ook een klantentevredenheidsonderzoek uitgevoerd bij de voornaamste belanghebbenden (schoolbesturen, onderwijskoepels en aandeelhouders). Dit onderzoek ging uiteraard veel ruimer dan de werking en de dienstverlening van DBFM Scholen van Morgen nv. Het evaluatierapport werd in september 2019 gepubliceerd en is integraal terug te vinden op de website van AGION. Dit onderzoek werd uitgevoerd op het moment dat bijna 90% van DBFM-projecten waren opgeleverd.
2. Als onderdeel van het evaluatierapport werden de verschillende stakeholders (in de eerste plaats de schoolbesturen) bevraagd. Vermits AGION met dit onderzoek een grondige evaluatie beoogt gaf het agentschap hiervoor opdracht aan een onderzoeksbureau om een onafhankelijke en kritische bevraging uit te voeren.

Via zowel een kwantitatieve studie (online vragenlijst) als een kwalitatieve studie (persoonlijke interviews) werd gepeild naar de tevredenheid. Zo werden inzichten verkregen over zes algemene onderzoekstopics:

- algemene attitudes over het DBFM-concept
- situatie vóór deelname aan DBFM
- motieven en doelstellingen
- procesverloop en procedure
- ondersteuning, (samen)werking en inspraak
- kwaliteit en gebruik van de schoolgebouwen

Er werden bij de voornaamste belanghebbenden 33 persoonlijke diepte-interviews afgenomen. Dit bij onder meer een representatieve steekproef van 23 schoolbesturen met één of meerdere DBFM-projecten in de gebruiksfase.

Een kwantitatief onderzoek werd uitgevoerd om de ervaringen en attitudes van de betrokken doelgroepen - schooldirecteurs, schoolbesturen, gebouwverantwoordelijken en de gebruikers van de nieuwe scholen (i.e. leerkrachten en leerlingen) - te onderzoeken. Het kwantitatief onderzoek, door middel van een online vragenlijst, werd verstuurd naar alle 182 projecten die aan het DBFM-programma hebben deelgenomen. Meer dan de helft van alle DBFM-projecten hebben de vragenlijst ingevuld. Voor 54% van de 182 DBFM-projecten werd een vragenlijst ingevuld door minstens één doelgroep. In totaal namen 282 personen deel aan het onderzoek.

3. Het onderdeel van het evaluatierapport betreffende de bevraging van de stakeholders via online vragenlijst en de persoonlijke interviews werd uitgevoerd door een onafhankelijk onderzoeksbureau, namelijk GfK SSR dat in oktober 2018 werd overgenomen door Ipsos. De kosten voor deze volledige opdracht bedroegen 79.920 euro exclusief BTW. Daarbij werd gebruik gemaakt van een raamovereenkomst die binnen de Vlaamse overheid met dit deze leverancier werd afgesloten voor belanghebbendenonderzoek. Voor het overige stond AGION zelf in voor het evaluatierapport.

4. De resultaten zijn uitgebreid terug te vinden in het evaluatierapport zoals gepubliceerd op de website van AGION.

Uit de bevraging blijkt alvast dat de scholen een grote algemene tevredenheid ervaren over het DBFM-programma en ze hun deelname aan het programma als een meerwaarde zien: 90% is op zijn minst tevreden, en 48% zeer of uiterst tevreden met het resultaat van hun deelname.

De DBFM-vennootschap Scholen van Morgen nv staat in voor de uitvoering van het DBFM-programma en heeft daartoe een contract afgesloten met de afgevaardigd bouwheer AG Real Estate COPiD. Als afgevaardigd bouwheer, is AG Real Estate COPiD verantwoordelijk voor de operationele uitvoering van het programma. Uit de bevraging blijkt dat de meerderheid van de schoolbesturen tevreden is met zowel het werk van (85% is minstens tevreden) en de samenwerking met de afgevaardigd bouwheer AG Real Estate COPiD (83%). Uit de bevraging blijkt eveneens dat ruim drie kwart van de respondenten het werk van de afgevaardigd bouwheer (i.e. de ondersteuning en begeleiding tijdens het DBFM-programma) als eerder of heel deskundig beschouwd.

De aandeelhouders prijzen het DBFM-systeem omwille van het succesvol opleveren van zo'n groot aantal projecten binnen de voorziene tijd.

5. De werkpunten zijn terug te vinden in het evaluatierapport zoals gepubliceerd op de website van AGION.

Wat de werking van de afgevaardigd bouwheer betreft, blijkt uit de bevraging dat er bij sommige schoolbesturen ontevredenheid is over de te grote administratieve last van de onderhoudstool Axserion en het feit dat er discussies zijn over de verantwoordelijkheid bij schadegevallen. Een punt van kritiek was ook het hoge verloop van personeel bij de afgevaardigd bouwheer.

6. Aangezien dit de eerste – en voorlopig enige - evaluatie is, kan er geen uitspraak gedaan worden over een positieve of negatieve evolutie in de tevredenheidsscore.
7. De werkpunten en aandachtspunten die uit de bevraging naar boven kwamen wat betreft de afgevaardigd bouwheer, werden ook aan de afgevaardigd bouwheer bezorgd zodat deze punten kunnen opgenomen worden.
De concrete lessen en ervaringen uit dit onderzoek worden ook meegenomen bij de uitwerking van nieuwe DBFM-programma's.
8. Op korte termijn is er geen nieuwe klanttevredenheidsmeting gepland voor wat betreft Scholen van Morgen.
9. Ik ben zeer tevreden met het uitgebreid evaluatierapport zoals opgeleverd door de administratie van AGION in september 2019. Hieruit blijkt onder meer dat de individuele scholen een grote algemene tevredenheid ervaren over het DBFM-programma en ze hun deelname aan het programma als een meerwaarde zien. Deze klanttevredenheid van de individuele scholen (van alle onderwijsnetten) zal mij inspireren voor nieuwe beleidsinitiatieven ter zake.