

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 86

van **BRECHT WARNEZ**

datum: 5 januari 2024

GWENDOLYN RUTTEN

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BINNENLANDS BESTUUR, BESTUURSZAKEN, INBURGERING EN GELIJKE KANSEN

Agentschap Toegankelijk Vlaanderen - Klanttevredenheid

Burgers, ondernemingen en overheden verwachten een sterke, toegankelijke en klantgerichte dienstverlening en werking van de Vlaamse overheid. Het is belangrijk te waken over de kwaliteit van dienstverlening, ook bij het Agentschap Toegankelijk Vlaanderen.

Een belangrijk instrument daarbij 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.

Graag alle data in Excel ter beschikking stellen.

1. Wanneer werd de laatste klanttevredenheidsmeting uitgevoerd wat de werking en de dienstverlening van het Agentschap Toegankelijk Vlaanderen betreft?
2. Om de hoeveel tijd is er een meting van de klanttevredenheid?
3. Gebruikt het Agentschap Toegankelijk Vlaanderen andere methodes dan een bevraging alleen om klanttevredenheid te meten? Zo ja, welke methodes?
4. Op basis van welke criteria worden de tevredenheidsmetingen gehouden?
 - a) Wat zijn de doelstellingen?
 - b) Hoeveel respondenten werden er bevraagd?
 - c) Hoe zorgt men ervoor dat de steekproef representatief is voor de klant van het Agentschap Toegankelijk Vlaanderen?
 - d) Is er een minimumresponsgraad?
 - e) Gaat het om een gestratificeerde steekproef, een willekeurige steekproef of wordt er gewerkt via zelfselectie?
 - f) Wordt na een klantencontact standaard een bevraging gedaan?

- g) Hoe wordt bepaald welke aspecten van de dienstverlening al dan niet bevroegd worden?
 - h) Worden de resultaten gestandaardiseerd?
5. Verloopt het klanttevredenheidsonderzoek digitaal of fysiek?
6. Worden de klanttevredenheidsmetingen volledig uitgevoerd door de eigen diensten van het agentschap of wordt er daartoe ook samengewerkt/uitbesteed met/aan gespecialiseerde adviesbureaus?
- a) In het laatste geval, hoeveel bedroeg de kostprijs voor die klanttevredenheidsmeting per jaar?
 - b) Vanwaar de keuze voor deze manier van aanpak?
7. Wat waren de belangrijkste resultaten van de laatste klanttevredenheidsmeting?
- a) Wat is de algemene tevredenheid(sscore)?
 - b) Wat zijn de (voornaamste) verbeterpunten?
 - c) Werd er specifiek ook gepeild naar de tevredenheid over digitale dienstverlening?
- Zo ja, wat waren de resultaten hieromtrent?
- Zo niet, waarom niet?
- Zo niet, wordt er overwogen om daar in de toekomst naar te vragen?
8. Hoe verhouden zich de resultaten van de laatste klanttevredenheidsmeting ten opzichte van de voorlaatste?
- a) Wat was de algemene tevredenheid(sscore) van de voorlaatste klanttevredenheidsmeting en wanneer werd die uitgevoerd?
 - b) Is er een positieve of negatieve evolutie?
9. Op welke wijze werd gevolg gegeven aan de laatste klanttevredenheidsmeting?
- a) Hoe zullen de resultaten in de werking van het Agentschap Toegankelijk Vlaanderen geïmplementeerd worden?
 - b) Heeft de minister daartoe specifieke instructies gegeven?
 - c) Op welke manier volgt de minister de doorvoering van mogelijke verbeterpunten op?
10. Communiqueert het Agentschap Toegankelijk Vlaanderen na het klanttevredenheidsonderzoek nog naar de respondent over wat men doet met de resultaten van het onderzoek?
11. Is er op korte termijn een nieuwe klanttevredenheidsmeting gepland? Zo ja, wanneer worden de resultaten verwacht?
12. Hoe evalueert de minister de laatste klanttevredenheidsmeting van het Agentschap Toegankelijk Vlaanderen?

GWENDOLYN RUTTEN

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BINNENLANDS BESTUUR, BESTUURSZAKEN, INBURGERING EN GELIJKE KANSEN

ANTWOORD

op vraag nr. 86 van 5 januari 2024
van **BRECHT WARNEZ**

Inter meet en verzamelt op een permanente basis inzichten over de tevredenheid van zijn klanten.

Bij de eventwerking staat bijvoorbeeld continue een online evaluatieformulier ter beschikking waar personen met een handicap die een beroep deden op de dienstverlening van Inter feedback kunnen geven. Gebruikers evalueren hun tevredenheid over de informatie over het evenement, de toegankelijkheid van de parkeerplaatsen en de eventlocaties, en de faciliteiten zoals een rolstoelpodium, aangepast sanitair en camping voor bezoekers met een beperking. Daarnaast evalueren ze ook de assistentie door Intervrijwilligers, hun ervaring met eventmedewerkers in het algemeen. 1.475 mensen vulden in 2023 een enquête in in verband met de eventwerking. De gemiddelde algemene tevredenheidsscore voor Inter-dienstverlening op evenementen was dezelfde in 2022 en 2023 (4,1/5).

Na het event voert Inter een evaluatiegesprek met organisatoren om na te gaan wat goed of minder goed liep, om af te stemmen en waar nodig bij te sturen voor een volgende editie. De input uit beide zaken zorgt voor permanente bijsturing van de eventwerking.

Bij het aanbod naar de steden en gemeenten waarmee Inter via convenant samenwerkt, wordt jaarlijks een evaluatievergadering gehouden. Bij meerjarige samenwerkingsovereenkomsten met provincies, entiteiten van de Vlaamse overheid of andere organisaties wordt de samenwerking jaarlijks geëvalueerd.

Aan het einde van samenwerkingsovereenkomsten met externe opdrachtgevers is er steeds een afrondend moment met ruimte voor feedback door de opdrachtgever. Bij projecten en onderzoek geeft Inter doorgaans de stakeholders en eindgebruikers ook de mogelijkheid om input te geven via klankbordgroepen, focusgroepen en bevestigingen.

Door deze permanente bevestiging over alle facetten van het werk van Inter, het overleg met haar diverse klanten en stakeholders houdt Inter vinger aan de pols omtrent de kwaliteit van haar dienstverlening. De feedback is globaal zeer positief.

Op het moment dat er structurele aandachtspunten geformuleerd worden, zal een bijsturing steeds in nauw overleg met het Agentschap Binnenlands Bestuur en het kabinet gebeuren. Dit kan naar aanleiding van de jaarlijkse update van het ondernemingsplan dan wel ad hoc wanneer nodig.