

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 88

van **BRECHT WARNEZ**

datum: 5 januari 2024

aan **GWENDOLYN RUTTEN**

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

Agentschap Binnenlands Bestuur (ABB) - 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 Binnenlands Bestuur.

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 Binnenlands Bestuur betreft?
2. Om de hoeveel tijd is er een meting van de klanttevredenheid?
3. Gebruikt het Agentschap Binnenlands Bestuur 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 Binnenlands Bestuur?
 - 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 bevraagd worden?



**Vlaams
Parlement**

- 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 Binnenlands Bestuur 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 Binnenlands Bestuur 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 Binnenlands Bestuur?

GWENDOLYN RUTTEN

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

ANTWOORD

op vraag nr. 88 van 5 januari 2024

van **BRECHT WARNEZ**

1. Op de vraag wanneer en om de hoeveel tijd er een klanttevredenheidsmeting uitgevoerd wordt, kan ik u meegeven dat er sinds april 2023 een kwantitatieve tevredenheidsbevraging over de dienstverlening van het Agentschap Binnenlands Bestuur (ABB) loopt. Deze bevraging gebeurt doorlopend en op basis van de adviesvragen die aan ABB gesteld worden.
2. Zie antwoord op vraag 1.
3. ABB houdt voornamelijk op een kwalitatieve wijze de vinger aan de pols bij de stakeholders/klanten:
 - Bij de opmaak van het ondernemingsplan 2020-2024 werden de strategische keuzes met stakeholders uit de verschillende beleidsvelden besproken. Voor de opmaak van het ondernemingsplan 2025–2029 wordt eenzelfde aanpak uitgewerkt.
 - Organisatie van structureel overleg met de stakeholders binnen de verschillende domeinen. Deze overlegfora bieden de gelegenheid om op frequente wijze signalen en noden op te vangen over de werking en dienstverlening van ABB.
 - Organisatie van workshops en/of bevragingen in het kader van specifieke projecten.
 - ABB monitort de klachten over de werking van het agentschap. Jaarlijks wordt hierover verslag uitgebracht in het Bemiddelingsboek van de Vlaamse Ombudsdienst. Het aantal klachten tegen de werking van ABB is minimaal.
 - Tot slot peilt ABB structureel naar de ervaringen van deelnemers aan events van het agentschap. Ingeschreven deelnemers krijgen na het event telkens de vraag om de kwaliteit van de (digitale/fysieke) events te beoordelen. Dat doet het agentschap vooral om zicht te krijgen op haar dienstverlening en op de resultaten van de doelstellingen van het event.
4. In 2023 is ABB gestart met een kwantitatieve tevredenheidsbevraging. ABB heeft zich binnen het domein binnenlands bestuur de afgelopen jaren steeds meer georiënteerd naar advisering en coaching, mede ingegeven door de gestage afbouw van het toezicht op lokale besturen. Het beantwoorden van adviesvragen is hiermee één van de kerntaken van ABB geworden. Zo werden in 2023 4.719 adviesvragen beantwoord.

Gelet op deze kerntaak loopt sinds april 2023 een onderzoek naar de tevredenheid over de verstrekte antwoorden op de adviesvragen. Het behandelen van adviesvragen is daarnaast een duidelijk omschreven en gestandaardiseerd proces en is tevens een neutrale dienstverlening (in tegenstelling tot bv. klachtenbehandeling). De resultaten zijn ook gemakkelijk af te bakenen op de verschillende afdelingen en teams die adviesvragen behandelen, wat toelaat om gerichte verbeteracties te ondernemen.

Op 9 januari 2024 zijn in totaal 724 vragenlijsten verstuurd (vanaf de start in april 2023). De responsgraad is 27,3%, goed voor 198 ingevulde vragenlijsten.

5. De vragenlijst wordt online verstuurd.

6. Het project wordt volledig intern door de eigen diensten georganiseerd, zonder externe begeleiding en extra kosten.
7. Het onderzoek peilt onder meer naar de tevredenheid over het taalgebruik, de responstijd en de toepasbaarheid van het verstrekte antwoord. De eerste resultaten zijn bemoedigend. De algemene tevredenheidsscore is 4,29/5.
8. Het project loopt momenteel tot september 2024. De evaluatie is voorzien in september. Daarna wordt beslist over het verderzetten van de bevraging en, indien nodig, worden er acties ondernomen om de adviesverlening te optimaliseren.
9. Zie antwoord op vraag 8.
10. Omdat het project nog loopt, werd alsnog niet extern gecommuniceerd over de resultaten en eventuele acties.
11. Zie antwoord op vraag 1.
12. Zie antwoord op vraag 8.