

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 87

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 Integratie en Inburgering (AgII) - 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 Integratie en Inburgering.

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 Integratie en Inburgering betreft?
2. Om de hoeveel tijd is er een meting van de klanttevredenheid?
3. Gebruikt het Agentschap Integratie en Inburgering 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 Integratie en Inburgering?
 - 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?



**Vlaams
Parlement**

- g) Hoe wordt bepaald welke aspecten van de dienstverlening al dan niet bevraagd 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 Integratie en Inburgering geïmplementeerd worden?
 - b) Heeft de minister daartoe specifieke instructies gegeven?
 - c) Op welke manier volgt de minister de doorvoering van mogelijke verbeterpunten op?
10. Communiceert het Agentschap Integratie en Inburgering 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 Integratie en Inburgering?

GWENDOLYN RUTTEN

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

ANTWOORD

op vraag nr. 87 van 5 januari 2024

van **BRECHT WARNEZ**

- 1-2. Voor de klantengroepen inburgeraars en deelnemers aan het vormingsaanbod loopt de klantentevredenheidsmeting op permanente basis. De recentste bevestigingen werden respectievelijk in januari 2024 en december 2023 uitgestuurd.

Voor inburgeraars is er een bevestiging op drie momenten in hun traject:

- na het aanbod MO,
- na de test MO,
- na het afronden van het inburgeringstraject.

Voor deelnemers aan het vormingsaanbod gebeurt de bevestiging na elke deelname aan een vorming.

De klantengroep lokale besturen wordt jaarlijks bevestigd. De laatste meting was in het voorjaar van 2023.

3. Het agentschap gebruikt hoofdzakelijk websurveys. Bij lokale besturen wordt ook naar klantentevredenheid gepeild via gesprekken.

4. a) Het agentschap monitort met de verschillende bevestigingen de tevredenheid van klanten en geeft op basis van de resultaten van de tevredenheidsmetingen haar verbeterbeleid richting, dit door het formuleren van verbeterpunten.

- b) Bevestiging inburgeraars in 2022:

- na het aanbod MO: 15.087 personen aangeschreven,
- na de test MO: 6.133 personen aangeschreven,
- na het afronden van het inburgeringstraject: 10.614 personen aangeschreven.

Bevestiging deelnemers vormingsaanbod in 2022: 2.133 personen aangeschreven.

Bevestiging medewerkers en mandatarissen lokale besturen: 1.203 aangeschreven.

- c-e) De tevredenheidsmetingen worden naar de gehele klantenpopulatie uitgestuurd. Er wordt dus niet gewerkt met een steekproef. Gegeven het feit dat er wordt gewerkt met websurveys, worden alleen klanten die een emailadres hebben effectief aangeschreven.

- f-g) Zie antwoord vraag 1.

- h) Er wordt niet via weging gewerkt om te corrigeren voor ongelijke verdelingen tussen groepen. De gehele populatie wordt immers bevestigd en er zijn geen indicaties dat de respondenten niet representatief zijn voor de klantenpopulatie.

5. De bevestigingen verlopen allemaal digitaal, via websurveys (SurveyMonkey). De bevestigingen zijn anoniem.

6. Het agentschap staat zelf in voor het ontwikkelen, uitsturen, analyseren en rapporteren van de tevredenheidsbevestigingen. Er werd in 2021 met de Universiteit Antwerpen samengewerkt om de bevestigingen wetenschappelijker te onderbouwen.

Er werd voor deze aanpak gekozen vanwege:

- Vertrouwelijk karakter metingen
- Specificiteit/complexiteit onderwerp
- Op maat werken van doelgroepen
- Bestaande expertise benutten en ontwikkelen
- Op basis van analyse zelf concrete verbeteracties opzetten

7. a) Bevraging inburgeraars na aanbod MO (2022):

- 95% van de respondenten is (heel) tevreden over de lessen MO
- De meeste respondenten geven aan dat ze de cursus maatschappelijke oriëntatie actief zouden aanraden.

Bevraging inburgeraars na test MO (2022):

- 90% is (heel) tevreden over de test MO.

Bevraging inburgeraars na afronden inburgeringstraject (2022):

- 83% van de respondenten is (heel) tevreden over het inburgeringstraject.
- Ook hier geven heel wat respondenten aan dat ze het inburgeringstraject actief zouden aanraden.

Bevraging deelnemers vormingsaanbod (2022):

- 81% is (heel) tevreden over de gevolgde vorming.
- Meer respondenten geven aan dat zij die vormingen actief zouden aanraden dan er respondenten zijn die dat niet zouden doen.

Bevraging lokale besturen (2023):

- 70% van de respondenten is (heel) tevreden over de samenwerking met AgII.
- Het aandeel van de respondenten die het agentschap actief zouden aanraden is hier kleiner, al is een groot aandeel wel tevreden van de dienstverlening. 27% geeft ook wel aan kritisch te zijn ten aanzien van de samenwerking met AgII.
- Onderdelen waar men vooral positief over was in 2023, waren Plan Samenleven, Vreemdelingenrecht en Internationaal Familierecht en het Open aanbod.

b) De algemene tevredenheid ligt zeer hoog. Het aantal respondenten dat verbeterpunten doorgeeft is bijgevolg beperkt. De voornaamste punten zijn:

- Meer op maat werken voor lokale besturen, het ondersteuningsaanbod binnen Plan Samenleven concretiseren
- De lessen MO interactiever maken
- Informatie beter vindbaar maken op de website

c) In de verschillende bevestigingen wordt er gepolst naar de tevredenheid over het digitale aanbod (producten en diensten) van AgII zoals bijvoorbeeld online vormingen. 87% van de deelnemers is (heel) tevreden over de digitale vormingen.

8. a)

Type bevraging	Wie	Cijfers jaar x	Net Promotor Score jaar x	% (heel) tevreden jaar x	Verschil % (heel) tevreden jaar x-1
Na aanbod MO	Inburgeraars	2022	72	95	-3
Na test MO	Inburgeraars	2022	nvt	90	nvt
Na Inburgeringstraject	Inburgeraars	2022	41	83	-5
Vormingsaanbod AgII	Deelnemers	2022	13	81	-10

Lokale Besturen	Medewerkers en mandatarissen	2023	-6	70	3
-----------------	------------------------------	------	----	----	---

- b) Algemeen is voor de verschillende metingen de tevredenheid stabiel en hoog gebleven; door het invoegen van de antwoordcategorie 'neutraal' is een vergelijking niet éénvoudig te maken.
9. a) De inhoud van de rapporten (en dus de resultaten van de tevredenheidsbevragingen) worden besproken op managementniveau en de Raad van Bestuur van het agentschap. Op basis van de verbeterpunten worden door de verschillende diensten van AgII in overleg met de Dienst Data en Kwaliteit verbeteracties geformuleerd. Verbeteracties worden door de betrokken diensten geïmplementeerd en opgevolgd.
- b-c) Het regelgevend kader en de samenwerkingsovereenkomst fungeren als basis voor de operationalisering van de dienstverlening van het agentschap. Er zijn mechanismen voorzien om toezicht te houden op deze operationalisering, zoals de meerjarenplanning, de jaarplanningen, de jaarrapporten en de regeringscommissaris in de Raad van Bestuur.
10. Er is geen systematische terugkoppeling naar de respondenten en/of klantengroepen. Een samenvatting van de resultaten wordt opgenomen in het jaarverslag dat publiek beschikbaar is. Er is voor de bevraging lokale besturen een terugkoppeling voorzien, dit door middel van de nieuwsbrief en een artikel op de website.
11. De tevredenheidsmetingen worden voor de klantengroepen inburgeraars en deelnemers vormingsaanbod permanent uitgevoerd. Inzake deze tevredenheidsmetingen zal in het voorjaar van 2024 een rapport opgesteld worden op basis van de jaarcijfers van 2023. Wat de medewerkers en mandatarissen lokale besturen betreft zal de nieuwe tevredenheidsmeting in het voorjaar van 2024 uitgevoerd worden.
12. Er is een systematische, permanente/periodieke gestandaardiseerde aanpak, die vanaf 2021 sterker wetenschappelijk onderbouwd is, waarbij er oog is voor de verschillende klantengroepen (inburgeraars, deelnemers vormingen en lokale besturen). De tevredenheid van de producten en diensten van het agentschap wordt breed gemonitord en de tevredenheidscijfers zijn stabiel. De resultaten van de metingen worden aangegrepen om verbeterpunten te formuleren en gericht verbeteracties op te zetten.