

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 94

van **BRECHT WARNEZ**

datum: 5 januari 2024

aan **JAN JAMBON**

MINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BUITENLANDSE ZAKEN, CULTUUR, DIGITALISERING EN FACILITAIR MANAGEMENT

Agentschap Facilitair Bedrijf - 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 Facilitair Bedrijf.

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 Facilitair Bedrijf betreft?
2. Om de hoeveel tijd is er een meting van de klanttevredenheid?
3. Gebruikt het Agentschap Facilitair Bedrijf 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 Facilitair Bedrijf?
 - 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?

- 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 Facilitair Bedrijf 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 Facilitair Bedrijf 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 Facilitair Bedrijf?

JAN JAMBON

MINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BUITENLANDSE ZAKEN,
CULTUUR, DIGITALISERING EN FACILITAIR MANAGEMENT

ANTWOORD

op vraag nr. 94 van 5 januari 2024
van **BRECHT WARNEZ**

Het Facilitair Bedrijf heeft als missie om een inspirerende en duurzame werkomgeving te creëren, opdat onze collega's van de Vlaamse overheid kunnen uitblinken. 'Samen bouwen aan de overheid van de toekomst' is hierbij de aansluitende visie. De dienstverlening die Het Facilitair Bedrijf biedt is geclusterd volgens 4 domeinen, zijnde vastgoed, facilities, overheidsopdrachten en documentbeheer.

De klanten van Het Facilitair Bedrijf (HFB) zijn de kabinetten, de departementen, de agentschappen, de strategische adviesraden, de gouverneurs, de gewestelijke ontvangers, de arrondissementscommissarissen, de Vlaamse openbare instellingen en voor raamcontracten ook de lokale besturen.

1. De laatste klantentevredenheidsmeting dateert van november 2021. Het onderwerp was de werkomgeving en liep in samenwerking met Leesman.
2. Specifiek rond de werkomgeving voerde Het Facilitair Bedrijf reeds 3 keer een bevraging uit, met een interval van ongeveer 3 jaar.
3. Ja, Het Facilitair Bedrijf zet zeer sterk in op continue monitoring van de kwaliteit van de diensten en klantentevredenheid en heeft hiervoor diverse tools tot zijn beschikking:
 - Het Facilitair Bedrijf beschikt over een team van 5 klantenbeheerders (accountmanagers). Zij hebben op vaste tijdstippen overleg met de individuele klanten over de dienstverlening. Tijdens deze klantgesprekken wordt sterk ingezoomd op de samenwerking met het agentschap, wat de verbeterpunten zijn en hoe ze de klant nog beter kunnen ontzorgen. Bijkomend fungeren zij als tweedelijnscontact voor problemen/klachten/...die te lang aanslepen of bij ontevredenheid over de geboden oplossing/service/...
 - Het Facilitair Bedrijf beschikt over een Customer Servicedesk genaamd Facilipunt. Klanten kunnen hier op elk moment hun vragen, aanvragen, bestellingen, meldingen, storingen, klachten, complimenten,... doorgeven.
 - Het Facilitair Bedrijf bevroegt continu de kwaliteit van de aangeboden dienstverlening met het oog op iteratieve en continue verbetering:
 - (nieuwe) Raamovereenkomsten worden voorafgegaan door een klantenevaluatie en bevraging zodat deze overeenkomsten maximaal bruikbaar zijn voor zoveel mogelijk klanten;
 - Voor veel dienstverleningspakketten wordt op periodieke basis in focusgroepen, klantengroepen, ... samen met klanten gekeken wat de evolutie van de dienstverlening moet zijn zodat bijstellingen op maat van de klant zijn;
 - Voor de dienst schoonmaak is klantentevredenheid opgenomen in het kwaliteitsmanagementsysteem volgens ISO 9001:2015, deze wordt kwalitatief bevroegd (klantgesprekken, schoonmaakbevragingen) en kwantitatief

opgevolgd via een KPI (max 1 klacht per 200 werkplekken per jaar). Sinds 2021 is schoonmaak opgenomen in de Leesman-bevraging.

4. a) De doelstelling van de bevraging van 2021 was de tevredenheid over de werkomgeving in kaart te brengen en dit voor zowel het kantoor als de thuiswerkplek. Dit zorgt ervoor dat Het Facilitair Bedrijf beide omgevingen kan vergelijken en nagaan welke activiteiten gemakkelijker gaan op kantoor dan wel van thuis uit. Op die manier kan het agentschap nagaan hoe de kantooromgeving idealiter moet ingericht worden.
- b) 26821 mensen werden uitgenodigd voor de bevraging.
- c) Iedereen binnen het toepassingsgebied van Agentschap Overheidspersoneel (omwille van het luik thuiswerkplek) werd bevraagd, dus iedereen binnen Diensten Vlaamse overheid.
- d) Neen, maar filters met minder dan 5 respondenten worden niet getoond omwille van de anonimiteit.
- e) Neen.
- f) Neen.
- g) Voor deze bevraging werd samengewerkt met Leesman en werd dus een gestandaardiseerde vragenlijst gebruikt.
- h) Ja, er wordt telkens gewerkt met de Leesman Index (Lmi), een score tussen 0 en 100. Voor de thuiswerkplek is dit H-Lmi, maar het principe is hetzelfde.
5. Het onderzoek naar de werkomgeving werd volledig digitaal uitgevoerd. De respondenten kregen een e-mail toegestuurd, waarin hen werd gevraagd aan de tevredenheidsmeting deel te nemen.
6. Voor deze tevredenheidsmeting werd samengewerkt met Leesman.
 - a) 27.500 EUR in 2016
20.400 EUR in 2019
19.985 EUR in 2021
 - b) Leesman is een organisatie die wereldwijd gebruikers van kantoorgebouwen bevraagt op vlak van werkplekbeleving, en dat aan de hand van vaste vragenlijsten. Op die manier genereren ze veel data die ze kunnen standaardiseren en op basis waarvan ze een benchmark genereren.
7. a) Algemeen scoort de Vlaamse overheid de kantooromgeving een Lmi van 62.9 (dit is een gemiddelde Lmi) en de thuiswerkplek een H-Lmi van 70.8.
- b) De activiteiten 'informele sociale interactie' en 'leren van anderen' scoren minder goed zowel op kantoor als thuis.
- c) Er werd gepeild naar verschillende aspecten van digitale dienstverlening.

Item	Belang (hoeveel % van de respondenten vindt dit item belangrijk)	Ondersteuning (hoe goed voelen de respondenten, die dit belangrijk vinden, zich hierin ondersteund in %)
Wifi op kantoor	80.2%	70.4%
IT-helpdesk	66.0%	66.8%
Toegang tot werkbestanden of netwerk buiten kantoorlocatie	57.0%	84.3%
Audiovisuele apparatuur	33.3%	61.2%

8. a) De vorige tevredenheidsmeting werd uitgevoerd in 2019, de Lmi was toen 53.9. De thuiswerkplek werd toen niet bevraagd.
- b) Er is een positieve evolutie.
9. a) De resultaten van de laatste tevredenheidsmeting gaven de insteek voor de ontwikkeling en uitrol van het programma "Hybride Werken". Daarbij worden de kantoorgebouwen in het beheer van Het Facilitair Bedrijf waar het agentschap ook aanspreekpunt is, stelselmatig aangepast. De klassieke kantooromgeving wordt vervangen door een concept van toegewezen en gedeelde zones zodat er meer uitwijkmogelijkheden en ruimtes ontstaan waarbij de werknemers meer flexibiliteit hebben om hun werk te organiseren in plaats en tijd.
- b) Ik heb Het Facilitair Bedrijf gevraagd om de resultaten van de bevraging niet alleen te verwerken in het programma "Hybride Werken", maar de principes van het programma ook te verankeren door het aanpassen van de huisvestingsprincipes (MED 2023 2001 VR 0017/1BIS Aanpassing huisvestingsprincipes uit omzendbrief VR 2020/43 betreffende de behandeling van de huisvesting van een entiteit dd. 20.01.2023).
- c) Verbeterpunten worden opgevolgd via de Stuurgroep Verbeteren van de werkomgeving, opgericht in de schoot van Het Facilitair Bedrijf.
10. De resultaten werden op diverse fora gebracht namelijk de Strategische Stuurgroep Vastgoed, Facilities en Overheidsopdrachten, het Vastgoedforum, het Voorzitterscollege en het Facility Klantenforum. Daarnaast werd voor elke entiteit een gepersonaliseerd rapport opgemaakt en bezorgd. Individuele respondenten krijgen geen feedback omdat de bevraging anoniem verloopt.
11. Momenteel onderzoeken mijn diensten of er dit jaar een nieuwe overheidsopdracht om een nieuwe meting uit te voeren wordt geplaatst.
12. Zeer positief. Ik ben tevreden dat de resultaten in stijgende lijn zijn.