

## **SCHRIFTELIJKE VRAAG**

nr. 143

van **BRECHT WARNEZ**

datum: 5 januari 2024

---

**JO BROUNS**

VLAAMS MINISTER VAN ECONOMIE, INNOVATIE, WERK, SOCIALE ECONOMIE EN LANDBOUW

---

### *Agentschap Innoveren en Ondernemen (VLAIO) - 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 Innoveren en Ondernemen.

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

**ANTWOORD**

op vraag nr. 143 van 5 januari 2024

van **BRECHT WARNEZ**

---

1. Het laatste klantentevredenheidsonderzoek (Reputatieonderzoek VLAIO) werd in april 2021 uitgevoerd. De bevraging omvatte de werking en dienstverlening van het Agentschap als geheel en alle klanten ontvingen een uitnodiging. Aangezien dit onderzoek het meest omvattende is, zullen de vervolgvragen beantwoord worden op basis van dit onderzoek. Daarnaast onderneemt VLAIO ook specifiekere klantenonderzoek over de klantenbeleving in de huidige dienstverlening en de noden bij toekomstige dienstverlening. In de periode 2021-2023 werden 15 klantenonderzoeken uitgevoerd. Een overzicht van alle uitgevoerde klantenbevestigingen vindt u terug in de bijlage 1.
2. Dit hangt af van het type klantenonderzoek. Klanten worden standaard bevestigd bij het afsluiten van een vraag- of begeleidingstrajecten. Daarnaast worden er jaarlijks adhoc onderzoeken uitgevoerd.
3. Ook de methodiek hangt af van het type klantenonderzoek. Per onderzoeksvraag wordt afgewogen of het onderzoek best kwantitatief of kwalitatief wordt uitgevoerd. Naast bevestigingen werd ook al gebruik gemaakt van interviews en design workshops.
4. De criteria voor tevredenheidsmetingen zijn:
  - Er zijn 3 verschillende doelstellingen voor klantenonderzoek: 1/ input voor de interne strategie van het Agentschap, 2/ om de tevredenheid van een klantencontact te evalueren en 3/ om tegemoet te komen aan de noden van de klant bij het ontwikkelen van nieuwe dienstverlening.
  - Het aantal respondenten verschilt per klantenonderzoek. Een overzicht van alle uitgevoerde klantenbevestigingen vindt u terug in de bijlage 1.
  - De samenstelling van de respondenten wordt vergeleken met de samenstelling van de gehanteerde database.
  - Voor kwantitatief onderzoek wordt steeds getracht om een minimum van 300 respondenten te behalen. Indien dit niet gehaald werd, worden de onderzoeksresultaten met alle voorzichtigheid gekaderd.
  - Er wordt niet gewerkt met een steekproef van alle VLAIO klanten. VLAIO selecteert de klanten die tijdens de voorbije drie maanden een klantencontact hadden met VLAIO voor onderzoek indien een selectie uit het volledige klantenbestand nodig is.
  - Momenteel zijn er twee momenten waarop standaard een bevestiging wordt uitgestuurd naar de klant: na een vraagtraject bij het VLAIO Contact Center en na een begeleidingstraject door Team Bedrijfstrajecten.
  - Prioriteiten voor klantenonderzoek worden bepaald op basis van de projectselectie binnen de strategische doelstellingen. Daarnaast werkt VLAIO toe naar een volledige dekkingsgraad van klantenfeedback op de huidige dienstverlening.
  - Nee.
5. Het overgrote deel van de klantentevredenheidsonderzoeken lopen digitaal. Sinds de inburgering van online vergaderingen, kan ook kwalitatief onderzoek doorgaans digitaal uitgevoerd worden. VLAIO verkiest digitaal onderzoek om zo weinig mogelijk inspanning te vragen van de klant.

6. Het reputatieonderzoek uit 2021 werd via een raamcontract van Het Facilitair Bedrijf uitbesteedt aan marktonderzoeksbureau Ipsos. Maar ook intern worden klantenonderzoek uitgevoerd.
  - De kostprijs voor dit onderzoek bedroeg EURO 27.412,55 (inclusief BTW).
  - De keuze voor interne of externe uitvoering van een klantenonderzoek hangt af van de complexiteit. Eenvoudige online enquêtes worden intern uitgevoerd. Onderzoeken met complexere onderzoeksopzet, met een kwalitatief luik of met niet-VLAIO klanten worden uitbesteed aan externe marktonderzoeksbureau.
7. De belangrijkste resultaten kan u terugvinden in het bijgevoegde rapport.
  - Zie bijlage 2, slide 27 voor de NPS
  - Zie bijlage 2, slide 82 voor de belangrijkste conclusies
  - Ja, ook digitale dienstverlening werd opgenomen. Zie bijlage 2, slide 47. Daarnaast focusten de adhoc onderzoeken voor een VLAIO app, de strategie voor E-loket en de strategie voor GIS op de digitale gebruikerservaring van klanten.
8. Het reputatieonderzoek was het eerste overkoepelende onderzoek onder de naam VLAIO. Eerder klantenonderzoek belichtte de klantenbeleving in kader van de fusie van IWT en AO.
9. VLAIO geeft op de volgende manier gevolg aan klantentevredenheidsmetingen:
  - Het reputatieonderzoek diende als rechtstreekse input bij de herijking van de strategische doelstellingen in 2021. De realisatie van deze doelstellingen wordt door het directie comité opgevolgd tijdens de jaarlijkse evaluatie. Andere klantenonderzoeken zijn deze oftewel direct gekoppeld aan een intern project oftewel is binnen het team een verantwoordelijke aangesteld voor de verdere opvolging. Deze VLAIO medewerkers bekijkt waar de dienstverlening kan verbeterd worden. De resultaten worden ook besproken met de teamleden om zo de individuele klantgerichtheid van teamleden te stimuleren.
  - Het reputatieonderzoek werd in 2021 besproken met de minister. Gezien de positieve resultaten voor VLAIO en de gedefinieerde strategische doelstellingen werden er geen specifieke instructies gegeven.
  - Zie antwoord op 9.b, er werden geen specifieke verbeterpunten gedefinieerd.
10. Momenteel worden resultaten van klantenonderzoeken niet gecommuniceerd.
11. De strategische doelstelling van VLAIO onder hun huidige formulering lopen tot eind 2024. Ter evaluatie zal het reputatieonderzoek herhaalt worden. De resultaten zullen beschikbaar zijn in het eerste kwartaal van 2025.
12. De minister evalueert de laatste klantentevredenheidsmeting algemeen als positief en waardeert VLAIO's inzet om een toegankelijk, oplossingsgericht en klantgericht Agentschap te zijn voor hun klanten.

## **BIJLAGEN**

1. [Overzicht VLAIO klantenonderzoeken periode 2021-2023](#)
2. [Rapport Reputatieonderzoek 2021](#)