

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 93

van **BRECHT WARNEZ**

datum: 9 januari 2024

GWENDOLYN RUTTEN

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

Agentschap Overheidspersoneel (AgO) - 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 Overheidspersoneel.

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

GWENDOLYN RUTTEN

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

ANTWOORD

op vraag nr. 93 van 9 januari 2024
van **BRECHT WARNEZ**

- 1-2. Op de vraag wanneer en om de hoeveel tijd er een klanttevredenheidsmeting uitgevoerd wordt, kan ik u meegeven dat het Agentschap Overheidspersoneel (AgO) de tevredenheid van haar klanten over haar werking en dienstverlening op verschillende manieren bevraagt:
- Via een klanttevredenheidsmeting, die de klant ontvangt een werkdag nadat diens case (vraag, verzoek, opdracht...) werd beantwoord via het casemanagementsysteem.
 - Via de klanttevredenheidsmeting specifiek voor de HR Business Partners (HRBP's) van de klant-entiteiten van AgO. Deze tevredenheidsmeting wordt twee maal per jaar uitgevoerd. De laatste afgeronde klanttevredenheidsmeting bij HRBP's vond plaats over het eerste semester van 2023.
 - Via bevragingen die peilen naar de tevredenheid over specifieke dienstverlening. Deze specifieke metingen hebben elk hun eigen periodiciteit. Omwille van de overzichtelijkheid wordt verder in het antwoord hoofdzakelijk gefocust op de eerste twee metingen.
3. Klantgerichtheid is één van de agentschap specifieke waarden van AgO. Medewerkers worden daarom gestimuleerd tot klantgericht handelen en het genereren van feedback bij de klant. De registratie en opvolging ervan gebeurt via het 'customer relationship management'-systeem (CRM).
4. De tevredenheidsmetingen worden voor zoveel mogelijk doelgroepen, processen en dienstverleningen gehouden en rekening houdend met de verbetermogelijkheden en de budgettaire mogelijkheden van het agentschap.
- a) De doelstelling van de tevredenheidsmetingen is steeds de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening en de verhoging van de klanttevredenheid.
 - b) AgO bevraagt alle klanten van afgesloten cases (tot nu toe meer dan 168.000 cases) en alle HRBP's van de klantentiteiten (per semester minstens 43 HRBP's).
 - c) Bij de cases zorgen de grote aantallen respondenten voor representativiteit. Bij de HRBP's wordt een responsgraad van 100% nagestreefd.
 - d) Voor de afgesloten cases wordt een minimale responsgraad van 15% gehanteerd, voor deze van de HRBP's 95%.
 - e) Zoals in het antwoord op deelvraag b) aangegeven, wordt er geen steekproef maar de hele populatie bevraagd.
 - f) Na elke afgesloten case in het casemanagementsysteem wordt standaard een bevraging gedaan.

- g) De aspecten van de dienstverlening die bevraagd worden, vloeien voort uit de Service Level Agreement (SLA) met kritieke prestatie-indicatoren (KPI's) voor de gemeenschappelijke dienstverlening van AgO.
 - h) De statistische resultaten worden niet gestandaardiseerd. Alle klantenfeedback wordt op een gelijkaardige, transparante manier behandeld en dus niet gewogen.
5. Het klantentevredenheidsonderzoek verloopt doorgaans digitaal (via online bevraging).
6. De bevragingen worden meestal uitgevoerd door de eigen diensten in samenwerking met een externe partner via de raamovereenkomst voor online consultatie van belanghebbenden (enquêtetoel) van het agentschap Facilitair Bedrijf.
- a) De externe kosten voor de klantentevredenheidsmetingen van AgO bedroegen in 2022 14.033,95 euro voor de 3 soorten metingen samen. In 2023, waarvoor nog niet alle facturen ontvangen werden, bedraagt de kostprijs momenteel 8.805,00 euro.
 - b) Deze aanpak wordt gehanteerd om redenen van objectiviteit, standaardisering en kostenefficiëntie.
7. a) De algemene tevredenheidsscore over casebehandeling bedraagt momenteel gemiddeld 4,61 op een 5-puntenschaal (score 1 = heel ontevreden; score 5 = heel tevreden).
- De gemiddelde score van de algemene tevredenheid over de dienstverlening van AgO bij HRBP's lag bij de laatste meting op 3,76 op dezelfde 5-puntenschaal.
- b) Het Agentschap Overheidspersoneel werkt continu aan de verbetering van haar dienstverlening. Dat betekent dat er continu maar gericht initiatieven opgezet worden om de werking van de processen en systemen waarmee AgO werkt te verbeteren en de klantentevredenheid te verhogen.
 - c) Er wordt niet specifiek gepeild naar digitale dienstverlening omdat de dienstverlening al grotendeels digitaal is, en waar mogelijk en passend nog verder gedigitaliseerd wordt.
8. a) De gemiddelde tevredenheid van de HRBP's over de dienstverlening van AgO bedroeg op het einde van het tweede semester van 2022 3,76 op een 5 puntenschaal.
- b) Zowel bij de bevragingen rond de tevredenheid over de casebehandeling als bij de tevredenheid van de HRBP's over de dienstverlening van AgO is er een positieve evolutie zichtbaar.
9. a) De resultaten uit de klantenbevragingen en de klanteninformatie die anders dan via bevraging vergaard wordt, neemt AgO mee in de optimalisatie van de dienstverlening en proceswerking van het agentschap.
- b) De implementatie van verbeterpunten is inherent aan de proceswerking van het Agentschap Overheidspersoneel. De globale resultaten zijn beschikbaar in het zgn. KPI-dashboard van het agentschap.
 - c) Alle KPI's (dus ook die m.b.t. klantentevredenheid) van het agentschap worden minstens per kwartaal besproken op het directieteam van AgO en waar nodig met mezelf. Indien daaruit bijkomende verbeterinitiatieven volgen, dan worden die opgenomen in het ondernemingsplan van het agentschap dat in samenspraak met mij wordt opgemaakt.

10. AgO houdt er steeds aan om over de resultaten te communiceren. Dat gebeurt op verschillende niveaus en via verschillende kanalen in functie van de doelstellingen en doelgroepen van de bevraging.
11. Naast de doorlopende bevraging over de tevredenheid over de behandeling van de cases, wordt op dit moment de klantentevredenheidsmeting bij HRBP's voor het tweede semester van 2023 uitgevoerd. Vele andere tevredenheidsmetingen van de derde soort (cf. antwoord 1-2) zijn bezig of staan op korte of middellange termijn (nog dit jaar) op de planning. De resultaten van de continu lopende tevredenheidsmetingen zijn op elk moment beschikbaar, deze van de klantentevredenheidsmeting bij HRBP's voor het tweede semester van 2023 vanaf midden februari. Ook deze van andere, periodiek lopende metingen zijn na afloop van de meting beschikbaar.
12. Ik evalueer de laatste klantentevredenheidsmetingen als positief.