

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 94

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

Audit Vlaanderen - 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 Audit Vlaanderen.

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 Audit Vlaanderen betreft?
2. Om de hoeveel tijd is er een meting van de klanttevredenheid?
3. Gebruikt Audit Vlaanderen 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 Audit Vlaanderen?
 - 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 Audit Vlaanderen 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 Audit Vlaanderen 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 Audit Vlaanderen?

GWENDOLYN RUTTEN

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

ANTWOORD

op vraag nr. 94 van 9 januari 2024

van **BRECHT WARNEZ**

1. Zoals vermeld in het antwoord op uw vraag nr. 277 van 15 juni 2020 blijft de regel zo dat na een uitgevoerde audit een bevraging gebeurt van de klantentevredenheid. Deze bevragingen gebeuren na afloop van een audit. Het blijft zo dat er bij forensische audits geen bevraging plaatsvindt.
2. Deze bevragingen worden maandelijks verstuurd.
3. Er is geen andere kwantitatieve meting van de tevredenheid. Wel worden reguliere audits afgesloten met een exitmeeting. Daarop bespreken Audit Vlaanderen en de geauditeerde de auditbevindingen, maar komt ook aan bod hoe de geauditeerde organisatie het auditproces ervaart. Verder is er in elk regulier auditrapport ook een managementreactie. Het gebeurt relatief vaak dat daarin aspecten van klantentevredenheid aan bod komen.
4. Criteria:
 - a) De klantentevredenheidsmeting is telkens specifiek gekoppeld aan een audit. De vragen zijn steeds dezelfde, wat toelaat om een zekere onderlinge vergelijkbaarheid over de tijd te bekomen. De vragenlijst bestaat uit de volgende onderdelen:
 1. algemene informatie over de invuller;
 2. het werk van de auditoren;
 3. de communicatie met de auditoren;
 4. het auditrapport;
 5. de tevredenheid over de auditopdracht;
 6. de tevredenheid over Audit Vlaanderen in het algemeen.

Aan de geauditeerde organisaties wordt enerzijds gevraagd om per onderdeel aan te geven of een aantal stellingen al dan niet van toepassing zijn. Anderzijds wordt aan het einde van elk onderdeel ook gepeild naar de algemene tevredenheid op een schaal van 5, als volgt ingedeeld:

1. helemaal niet tevreden;
2. niet tevreden;
3. tevreden;
4. zeer tevreden;
5. uiterst tevreden.

De geauditeerde organisaties hebben ook de mogelijkheid om opmerkingen of verduidelijkingen te formuleren.

- b) Vorig jaar werden er in totaal 215 mensen bevroegd, waarvan 195 de klantenbevraging volledig beantwoord hebben.
- c) De klantentevredenheidsmeting wordt verstuurd naar de belangrijkste betrokkenen tijdens de audit. Typisch is dat het hoofd van de organisatie, maar vaak ook andere leden van het management. Wie dit exact is, hangt uiteraard af van organisatie tot organisatie.
- d) Neen.

e) Zie antwoord op deelvraag c.

f) Zie vraag 1.

g) De vragen die aan bod komen, zijn standaardvragen en behelzen de belangrijkste aspecten van het auditwerk.

h) De resultaten worden gebruikt om te benchmarken, tussen audits maar ook over de tijd heen.

5. Digitaal

6. De klantentevredenheidsmeting wordt uitgevoerd door Audit Vlaanderen zelf, via een externe bevragingstool.

a) De factuur hiervoor voor het jaar 2023 bedraagt 1.344,00 euro.

b) De tool zorgt voor het verzenden van de bevraging, de vertrouwelijke omgeving waarin de vragen beantwoord kunnen worden en een standaard rapport. Het ontwikkelen van een eigen tool door Audit Vlaanderen zou vanuit kosten-batenoogpunt niet efficiënt zijn.

7. Resultaten klantentevredenheidsmeting:

a) op een schaal van 5, als volgt ingedeeld:

1. helemaal niet van toepassing
2. niet van toepassing
3. van toepassing
4. goed van toepassing
5. volledig van toepassing.

Klantentevredenheid over audits bij de lokale besturen	2022	2023
Algemene tevredenheid over het werk van de auditoren	3,67	3,87
Algemene tevredenheid over de communicatie met de auditoren	3,80	4,06
Algemene tevredenheid over het auditrapport	3,52	3,67
Algemene tevredenheid over de auditopdracht	3,58	3,83

Klantentevredenheid over audits bij de Vlaamse administratie	2022	2023
Algemene tevredenheid over het werk van de auditoren	4,08	3,81
Algemene tevredenheid over de communicatie met de auditoren	4	4,08
Algemene tevredenheid over het auditrapport	3,77	3,64
Algemene tevredenheid over de auditopdracht	3,85	3,75

b) Verbeterpunten die eventueel via klantentevredenheidsbevragingen worden meegegeven aan Audit Vlaanderen, betreffen eerder de uitvoering van een specifieke audit. Deze worden dan meegenomen in de interne evaluatie van die auditopdracht. Dit verschilt van audit tot audit. Vanuit de algemene resultaten en de vergelijkingen over de jaren heen, nemen we ook punten mee ter verbetering van onze communicatie en belanghebbendenmanagement. Er wordt geen geaggregeerd overzicht van verbeterpunten opgesteld.

c) Een onderscheid maken tussen digitale en niet-digitale dienstverlening is voor Audit Vlaanderen artificieel. De dienstverlening verloopt soms fysiek (bv. vergadering exitmeeting), soms digitaal (bv. voorbereiden audit, overmaken rapport), soms hybride. Een specifieke vraag over digitale dienstverlening zou weinig meerwaarde bieden.

8. Resultaten t.o.v. vorig jaar

- a) Aan het einde van de klanttevredenheidsbevraging moeten de geauditeerde organisaties aangeven of Audit Vlaanderen in het algemeen genomen een goede indruk geeft, op een schaal van 5, als volgt ingedeeld:

1. helemaal niet van toepassing
2. niet van toepassing
3. van toepassing
4. goed van toepassing
5. volledig van toepassing.

Resultaat algemene tevredenheid over Audit Vlaanderen bij de lokale besturen	2022	2023
Audit Vlaanderen geeft algemeen genomen een goede indruk	3,99	4,15

Resultaat algemene tevredenheid over Audit Vlaanderen bij de Vlaamse administratie	2022	2023
Audit Vlaanderen geeft algemeen genomen een goede indruk	4,23	4,26

- b) Beide zijn dit jaar beperkt gestegen.

9. Gevolg aan tevredenheidsmeting:

- a) Verbeterpunten worden verwerkt in de interne evaluatie van een uitgevoerde audit. De verbeterpunten kunnen indicaties zijn voor het auditteam en/of het agentschap om bepaalde aspecten anders aan te pakken. Dat zijn punctuele verbeterpunten.

- b) Ik verwijs hier naar mijn antwoord op vraag 12.

- c) Ik verwijs hier naar mijn antwoord op vraag 12.

10. Er is geen standaard terugkoppeling naar de geauditeerde organisaties. Wanneer er substantiële problemen zouden zijn tijdens een audit, worden deze problemen wel al eerder met de geauditeerde besproken, bv. tijdens de exitmeeting.

11. De huidige manier van werken met klantenbevragingen wordt de komende periode voortgezet.

12. Audit Vlaanderen legt verantwoording af aan de auditcomités van de Vlaamse administratie en lokale besturen, niet rechtstreeks aan de minister. Het zijn de auditcomités die de resultaten van de tevredenheidsmetingen kunnen bespreken en aanwijzingen kunnen geven om verbeteracties op te starten of voorgestelde verbeteracties goed te keuren en op te volgen. De minister en de leden van de Vlaamse Regering worden op dit vlak geïnformeerd via het jaarverslag van Audit Vlaanderen en zo nodig via de vertegenwoordigers van de Vlaamse Regering/waarnemer van de minister in de auditcomités.