

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 97

van **BRECHT WARNEZ**

datum: 9 januari 2024

JAN JAMBON

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

Agentschap Digitaal 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 het Agentschap Digitaal 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 het Agentschap Digitaal Vlaanderen betreft?
2. Om de hoeveel tijd is er een meting van de klanttevredenheid?
3. Gebruikt het Agentschap Digitaal 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 het Agentschap Digitaal 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 het Agentschap Digitaal 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. Communiqueert het Agentschap Digitaal 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 het Agentschap Digitaal Vlaanderen?

JAN JAMBON

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

ANTWOORD

op vraag nr. 97 van 9 januari 2024

van **BRECHT WARNEZ**

1. In 2022 en 2023 zijn er geen algemene agentschapsbrede klantentevredenheidsmetingen uitgestuurd vanuit het agentschap Digitaal Vlaanderen.

Sinds februari 2021 zijn de oplossingen van Informatie Vlaanderen en van de afdeling ICT van Het Facilitair Bedrijf gebundeld in het nieuwe agentschap Digitaal Vlaanderen. De bundeling van de oplossingen van de afdeling ICT van Het Facilitair Bedrijf en van Informatie Vlaanderen in het nieuwe agentschap Digitaal Vlaanderen heeft ertoe geleid dat we ons de afgelopen 2 jaar vooral hebben gefocust op de integratie en versterking van het onderliggende diensten- en productenaanbod, en het beter leren kennen van de behoeften en verwachtingen van de doelgroepen van dit dienstenaanbod.

Dit heeft ons ook geleerd dat we nood hebben aan een nieuwe en geïntegreerde aanpak voor de klantentevredenheidsmeting. Voor de fusie organiseerden Informatie Vlaanderen en Het Facilitair Bedrijf (ICT-afdeling) klantentevredenheidsonderzoek, elk met een verschillende methodiek. Gezien het ruime en diverse aanbod van diensten en producten binnen Digitaal Vlaanderen, kiezen we nu bewust voor een coöperatieve en organisatiebrede aanpak van onze klantentevredenheidsmeting. Daartoe werd gewerkt aan een nieuwe methodologie rond klantentevredenheidsmetingen die gealigneerd is op het nieuwe organisatiemodel en dienstenaanbod van het agentschap Digitaal Vlaanderen. We hebben nu een duurzame en doordachte aanpak ontwikkeld waarin we metingen zullen doen op strategisch, tactisch en operationeel niveau en deze resultaten willen koppelen aan beleidsadviezen en organisatieveranderingen waarbij op meerdere niveaus impact kan worden gerealiseerd.

2. In principe ieder jaar.
3. Het Agentschap Digitaal Vlaanderen beschikt wel over andere methodes dan enkel een bevraging om klanttevredenheid te meten. Zo heeft het agentschap de voorbije 2 jaren veel kwalitatieve input verzameld over haar diensten bij klanten. Het agentschap wil klanten immers betrekken bij de verdere evoluties van haar dienstenaanbod, en laten meedenken over nieuwe diensten en producten of over belangrijke evoluties van bestaande diensten. Daartoe zijn er 4 fora om de klanten te bevragen:
 - De Strategische Stuurgroep Dienstencentrum Gemeenschappelijke ICT- en Informatiediensten brengt leden van het directieniveau van de belangrijkste klanten van het agentschap samen. Deze stuurgroep fungeert als belangrijk klankbord voor input en feedback over de visie en strategie van Digitaal Vlaanderen.
 - Sinds 2 jaar organiseert het agentschap op structurele manier gebruikersdagen (sinds kort "partnerdagen" genoemd). Rond een groep van producten wordt een intensieve volledige dag georganiseerd waarbij Digitaal Vlaanderen de evoluties en veranderingen schetst aan de producten en diensten, er volgen ook demo's en goede praktijkvoorbeelden, en er is tijd voorzien voor klanten en partners om input te geven over hun noden, verwachtingen en bedenkingen m.b.t. de productgroep. Deze gebruikersdagen zijn intussen een cruciaal moment geworden

voor het agentschap om kwalitatieve feedback te verzamelen over haar producten en diensten. Er zijn in totaal 5 gebruikersdagen per jaar, 1 per productfamilie.

- De Trefdag Digitaal Vlaanderen is het jaarlijkse community-event waar het agentschap alle klanten, partners en belanghebbenden samenbrengt om ideeën en goede praktijken uit te wisselen. De Trefdag is ook het ideale moment om met klanten in interactie te gaan. Tijdens de Trefdag 2023 heeft het agentschap ook met afspraakmomenten gewerkt waarbij een klant of gebruiker een bepaalde expert van Digitaal Vlaanderen ter plaatse kon spreken om zijn of haar verwachtingen m.b.t. bepaalde producten en diensten van het agentschap te verduidelijken.
- Tot slot is er ook het Stuurorgaan Vlaams Informatie- en ICT-beleid. Dit is een breder forum waar alle beleidsdomeinen in vertegenwoordigd zijn en waar beleidsmatige zaken besproken worden, eerst in thematische werkgroepen en vervolgens in het overkoepelende Stuurorgaan, om bepaalde VO-brede beslissingen te nemen of aanbevelingen te formuleren met betrekking tot het producten- en dienstenaanbod van Digitaal Vlaanderen en meer algemeen de digitale transformatie van de Vlaamse overheid.

Het agentschap Digitaal Vlaanderen heeft eveneens bevestigingen op operationeel niveau georganiseerd, waarbij klanten een specifieke interactie rond een product of dienst beoordelen. Dit is met name vanuit de raamcontracten met de ICT-partners verdergezet.

Op die manier wil het agentschap als reflectieve organisatie voortdurend inzicht krijgen in haar eigen dienstverlening en die blijven verbeteren. Dit kan alleen maar op basis van degelijke en kwalitatieve klanteninzichten.

4-11. Niet van toepassing

12. Digitaal Vlaanderen behaalde een goede score bij de eerste algemene klantentevredenheidsmeting in 2020, maar er was hier zeker nog groeipotentieel. De bedoeling is dan ook om de evolutie van deze score doorheen de tijd verder op te volgen.