

Management summary - Evaluatie van de Klantentevredenheid 2018

Onderzoek verricht door Ipsos Public Affairs in opdracht van het Departement Cultuur, Jeugd & Media

In opdracht van het Departement Cultuur, Jeugd en Media (hierna DCJM), voerde Ipsos in maart-april 2019 het strategisch onderzoek uit naar de tevredenheid bij directe gebruikers van de dienstverlening van DCJM. Deze evaluatie van de tevredenheid richtte zich op de algemene tevredenheid en de kwaliteit van de dienstverlening, alsook op het in kaart brengen van het gebruik en de tevredenheid van de verschillende communicatiekanalen die DCJM aanbiedt.

ONDERZOEKSOPZET & RESPONS

De doelgroep van de bevraging omvatte personen die recentelijk (i.e. in de laatste 12 maanden voor de bevraging) de dienstverlening van DCJM gebruikten. Deze doelgroep bevat gebruikers uit **5 verschillende domeinen: Erfgoed, Jeugd, Kunsten, Sociaal-Cultureel Werk en Andere**¹. Verder werd er ook een onderscheid gemaakt op basis van het type dienstverlening.

DCJM bezorgde een database met contactgegevens (i.e. naam en e-mail) aan Ipsos. Deze gebruikers werden door Ipsos via persoonlijke e-mails uitgenodigd om tussen 18 maart 2019 en 5 april 2019 deel te nemen aan het onderzoek. In totaal vulden **458 gebruikers** de enquête in, waarvan de meeste actief zijn binnen het domein Jeugd (N=174) en het domein Kunsten (N=146). Dit komt neer op een **algemene responsgraad van 25%**².

RESULTATEN

Gebruik & tevredenheid dienstverlening DCJM

Het overgrote merendeel van de respondenten (**75%**) is **zeer tevreden of tevreden over de dienstverlening van DCJM in het algemeen**. De onderliggende aspecten van de dienstverlening (bv. de communicatie over de dienstverlening of het aanvraag- en visitatieproces) worden op dezelfde manier positief geëvalueerd. Tussen de domeinen zijn er weinig of geen significante verschillen.

Meer dan de helft (58%) van de respondenten heeft niet ondervonden dat DCJM een herstructurering onderging. Van de gebruikers die dit wel ondervonden (42%) rapporteert **19% een positieve impact en 23% een negatieve impact**. Respondenten binnen de **domeinen Erfgoed en Sociaal-Cultureel Werk** hebben de **herstructurering het meest ondervonden (79% en 67% respectievelijk)**. Opvallend is dat meer dan dubbel zoveel gebruikers in het domein Sociaal-Cultureel Werk een negatieve impact rapporteren (45%) vergeleken met diegene die een positieve impact ervaarden (21%). Het domein Jeugd toont een omgekeerd beeld, waar de meerderheid (78%) geen impact van de herstructurering ondervond.

¹ Gezien het merendeel van de respondenten binnen het domein Media aangaven gebruik gemaakt te hebben van de dienstverlening rond Tax Shelter en dusdanig niet aanzien worden als actoren binnen het domein Media werden deze ingedeeld in het domein Andere.

² Gezien het aantal KAVO-tool gebruikers ($\pm 8\ 000$) disproportioneel groot was in vergelijking met alle andere gebruikers ($\pm 2\ 000$) werd de algemene responsgraad berekend exclusief KAVO-tool gebruikers.

Kennis, gebruik en tevredenheid over de communicatiekanalen

Bijna **2/3^e van de respondenten (65%) kent de website en heeft deze reeds gebruikt**. Binnen de domeinen Erfgoed, Kunsten en Sociaal-Cultureel Werk ligt dit percentage significant hoger (85%, 76% en 84% respectievelijk). De **tevredenheid over de inhoud van de website in het algemeen is relatief hoog (70% is zeer tevreden of tevreden)**. Daar waar de tevredenheid over de begrijpbaarheid (83%) en bruikbaarheid van de informatie (77%) eveneens goed scoort, lijkt de **gebruiksvriendelijkheid en overzichtelijkheid van de website een struikelblok te zijn** voor een deel van de respondenten (respectievelijk 16% en 20% geeft aan niet of helemaal niet tevreden zijn over deze aspecten van de website). Deze bevinding is meer uitgesproken binnen de domeinen Erfgoed en Sociaal-Cultureel Werk.

Wat betreft de nieuwsbrieven die DCJM aanbiedt zijn er twee opmerkelijke trends. Terwijl de **kennis en het gebruik van de sectorspecifieke nieuwsbrieven hoog is, ligt dit beduidend lager voor de sector-overkoepelende nieuwsbrieven³**. 74% kent en leest de nieuwsbrief Erfgoed en 67% de nieuwsbrief Sociaal-Cultureel Werk, terwijl dit slechts 8% is voor de nieuwsbrief Creatief Europa Desk Vlaanderen en amper 2% voor de nieuwsbrief Europa voor de Burger Vlaanderen. **Respondenten die aangaven één van de nieuwsbrieven te lezen zijn weliswaar zeer tevreden over de inhoud van de nieuwsbrief (80% is zeer tevreden of tevreden)**.

Tevredenheid over het contact met DCJM en de contactpersoon

Gedurende het voorbij jaar had 70% van de respondenten contact met een medewerker van DCJM. Dit cijfer ligt significant hoger voor alle domeinen, met uitzondering van het domein Jeugd (47%) en contact verliep voornamelijk via e-mail (89%) en telefoon (57%). Het contactformulier en andere communicatiekanalen (zoals bijvoorbeeld persoonlijk contact of infosessies) worden minder vaak gebruikt. **Van alle communicatiekanalen scoort e-mail het hoogste qua tevredenheid. 85%** is zeer tevreden of tevreden, maar respondenten geven ook een hoge tevredenheid over telefoon (81%) en andere kanalen aan (78%). **Respondenten die het contactformulier gebruikten zijn opvallend minder tevreden: slechts 52% is zeer tevreden of tevreden, en 17% geeft aan niet tevreden of helemaal niet tevreden te zijn**.

Tot slot werd de tevredenheid over de contactpersoon van DCJM waarmee de respondenten contact hadden bevraagd. **Bijna 90% geeft aan zeer tevreden of tevreden te zijn over de contactpersoon in het algemeen**. Dit wordt gedreven door de bijzonder hoge tevredenheid over de professionele houding en klantvriendelijkheid van de contactpersonen, en trekt zich door binnen alle domeinen.

³ Om een zo representatief mogelijk beeld te geven over de kennis en het gebruik van de nieuwsbrieven werden deze als volgt geanalyseerd:

- Nieuwsbrief Creatief Europa Desk Vlaanderen: Alle respondenten
- Nieuwsbrief Cultureel Erfgoed: Respondenten binnen het domein Erfgoed
- Nieuwsbrief Europa voor de Burger Vlaanderen: Alle respondenten
- Nieuwsbrief Jeugdbeleid: Respondenten binnen het domein Jeugd, exclusief KAVO-tool gebruikers
- Nieuwsbrief Kunsten: Respondenten binnen het domein Kunsten
- Nieuwsbrief Sociaal-Cultureel Werk: Respondenten binnen het domein Sociaal-Cultureel Werk

CONCLUSIES & AANBEVELINGEN

Als antwoord op de centrale onderzoeksvraag kan men concluderen dat de **tevredenheid over de dienstverlening van DCJM hoog is**. Maar liefst **88% is zeer tevreden of tevreden over de contactpersoon van DCJM waarmee zij of hij contact had**.

De studie legde daarentegen ook **enkele werkpunten** bloot:

1. Verder onderzoek kan meer duiding bieden **waarom de herstructurering door sommige doelgroepen als negatief ervaren werd en concrete oplossingen identificeren** waar nodig. Daarnaast kan follow-up onderzoek ook gebruikt worden als learning voor de toekomst.
2. Co-creatie en/of user experience testing zijn onderzoeksmethoden die aangewend kunnen worden om te **onderzoeken waarom de website minder goed presteert qua gebruiksvriendelijkheid en overzichtelijkheid**. Via deze aanpak kan men niet alleen problemen identificeren maar ook input rechtstreeks via gebruikers te verzamelen.
3. Er kan actie ondernomen worden om de **awareness van de domein-overkoepelende nieuwsbrieven te verhogen**.
4. Gezien de **lage tevredenheid over het contactformulier** als communicatiekanaal is het nodig om hierover **intern en extern te reflecteren**.

Tot slot is het ook waardevol om te benadrukken dat de respondenten een groot engagement tonen tegenover DCJM: er is een relatief hoge responsgraad voor de studie (25%) en 1/3^e van de respondenten gaf aan mee te willen werken aan follow-up onderzoek. Het is dus buitengewoon waardevol om van dit engagement gebruik te maken. Enkel door op een procesmatige manier en in samenwerking met gebruikers oplossingen te zoeken kan men immers een ideale dienstverlening creëren.