

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 309
van **WARD KENNES**
datum: 30 januari 2017

aan **JOKE SCHAUVLIEGE**
VLAAMS MINISTER VAN OMGEVING, NATUUR EN LANDBOUW

Instituut voor Natuur- en Bosonderzoek (INBO) - Klantentevredenheidsmeting

De verwachtingen van de mensen tegenover de overheid zijn groot. Zij verwachten niets minder dan een onberispelijke en een snelle dienstverlening. Een vraag die vandaag gesteld wordt moet, liefst nog dezelfde dag, van een sluitend en duidelijk antwoord voorzien worden. Dit laatste is overigens een fenomeen dat sterk gevoed wordt door de alsmaar sneller evoluerende digitalisering. De uitdagingen waar de samenleving mee geconfronteerd wordt, worden alsmaar groter en van de overheid en van haar diensten wordt verwacht dat ze op al die uitdagingen inspelen. Daartoe is een administratie nodig die flexibel en wendbaar is en die zich kan concentreren op haar kerntaken.

Uiterst belangrijk is dat de overheidsdiensten constant waken over de kwaliteit van hun dienstverlening naar de burger (en naar andere overheden) en daartoe ook de nodige klantentevredenheidsonderzoeken uitvoeren. Uit het recente rapport van het Rekenhof over de personeelsbesparingen bij de Vlaamse overheid blijkt onder meer dat - wat betreft de periode 2009-2014 - door de budgettaire besparing en de beoogde vermindering van de personeelsaantallen bij de helft van de bevraagde entiteiten een negatieve impact van de besparingen op de kwaliteit van de dienstverlening ondervonden werd (het niet halen van termijnen, vertragingen, schrapping of uitstel van projecten, verlaagd niveau van dienstverlening). Dat zijn vaststellingen die tot nadenken stemmen en die absoluut dienen vermeden te worden.

Werd er inmiddels reeds een klantentevredenheidsmeting uitgevoerd wat de werking en de dienstverlening van het IVA Instituut voor Natuur- en Bosonderzoek (INBO) betreft?

Zo ja, wat zijn de resultaten? Op welke wijze zullen die in de werking van het IVA Instituut voor Natuur- en Bosonderzoek (INBO) geïmplementeerd worden?

Zo neen, binnen welke tijdsspanne zal dergelijke meting alsnog worden uitgevoerd?

ANTWOORD

op vraag nr. 309 van 30 januari 2017

van **WARD KENNES**

In 2014 is een tevredenheidsbevraging uitgevoerd via een online bevraging. Aan de belanghebbenden werd gevraagd wat hun perceptie is van het INBO en hoe ze de communicatie ervaren. De belangrijkste resultaten van de peiling werden gebundeld per belanghebbendengroep, met name:

- Vlaams milieu- en natuurbeleid;
- ander beleid (buiten het beleidsdomein Leefmilieu, Natuur en Energie);
- door INBO als belanghebbende herkende ngo's;
- relevante onderzoeksinstellingen.

Perceptie

- Binnen het Vlaamse milieu- en natuurbeleid is men het meest vertrouwd met het aanbod van het INBO. De groep 'ander beleid' is minder vertrouwd met het aanbod en de diensten van het INBO.
- Qua perceptie wordt het INBO merendeels gezien als vakkundig, kwaliteitsvol, betrouwbaar en met aanzien, maar het INBO moet nog verder werken aan transparantie, flexibiliteit, onafhankelijkheid, efficiëntie en objectiviteit. 'Ander beleid' ziet het INBO gemiddeld positiever op een aantal eigenschappen, bijv. transparantie en onafhankelijkheid. De meerwaarde van het INBO ziet men vooral op wetenschappelijk en beleidsmatig vlak.
- Het INBO krijgt globaal een positieve Net Promotor Score (= het INBO aanbevelen aan derden). De 'onderzoeksinstellingen' en 'ander beleid' zullen het INBO aan derden sneller aanbevelen dan het Vlaams milieu- en natuurbeleid (de resultaten voor de bevraging van ngo's is niet representatief, gelet op de te lage respons (slechts 28 op 221 respondenten)).

Communicatie:

- Binnen het Vlaamse milieu- en natuurbeleid voelt driekwart zich voldoende geïnformeerd door het INBO. Bij 'ander beleid' en de onderzoeksinstellingen ligt dat iets lager.
- De meningen over de communicatie door het INBO zijn verdeeld. Een op vijf van de respondenten is uitgesproken tevreden, een op vijf is minder tevreden. Meest tevreden zijn de onderzoeksinstellingen (26% uitgesproken tevreden), daarna 'ander beleid' (21% uitgesproken tevreden), gevolgd door het Vlaamse milieu- en natuurbeleid (15% uitgesproken tevreden).
- Gelet op de lage responspercentages vanuit de ngo's werd een bevraging georganiseerd op de Minaraadvergadering van 4 september 2015. Zij zagen de laatste jaren een positieve evolutie in de houding van het INBO naar hen toe, maar gaven ook mee dat er nog een weg te gaan is. Dit bevestigt de conclusies uit eerder onderzoek waarbij de belanghebbenden aangaven dat er reeds heel wat inspanningen werden geleverd door het INBO.

Adviesverlening

Een belangrijke kerntaak van het INBO is het uitwerken van adviezen op vraag van externen. Bij deze adviesverlening wordt er op toegezien dat er kwaliteitsvolle adviezen afgeleverd worden. Hiervoor is er voor externen een proces voorzien, waarbij twee weken na het opleveren van een advies een evaluatieformulier naar de adviesvrager wordt toegezonden. Ook kunnen er opmerkingen gemaakt worden, die mogelijk kunnen leiden tot een nieuw advies. De globale score is 4/5 (80%).

Daarnaast wordt ook de tijdigheid van de adviezen opgevolgd. Hierbij wordt gesteld dat 95% van de adviezen tijdig moet opgeleverd worden. Het resultaat voor 2016 is 87%.

Natuurrapportering

Na elk natuurrapport wordt een beknopte tevredenheidsbevraging georganiseerd voor de belanghebbenden. De laatste bevraging was in het kader van NARA-T 2014: Toestand en trends van ecosystemen en ecosysteemdiensten in Vlaanderen. De bevraging werd in maart 2015 verstuurd naar 898 belanghebbenden. De globale tevredenheidsscore van de rapportering bedraagt 85%. Binnen de deelaspecten van de rapportering scoort het synthesesrapport zeer goed. Ook naar wetenschappelijke kwaliteit (technische rapporten) en beleidsrelevantie scoort de rapportering goed tot zeer goed.