

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 729
van **WARD KENNES**
datum: 6 februari 2017

aan **BEN WEYTS**

VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT, OPENBARE WERKEN, VLAAMSE RAND, TOERISME EN DIERENWELZIJN

Agentschap Wegen en Verkeer (AWV) - 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 - voor 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 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 voor de werking en de dienstverlening van het IVA Agentschap Wegen en Verkeer (AWV)?

Zo ja, wat zijn de resultaten? Op welke wijze zullen deze in de werking van AWV geïmplementeerd worden?

Zo neen, binnen welke tijdsperiode zal zo'n meting alsnog worden uitgevoerd?

ANTWOORD

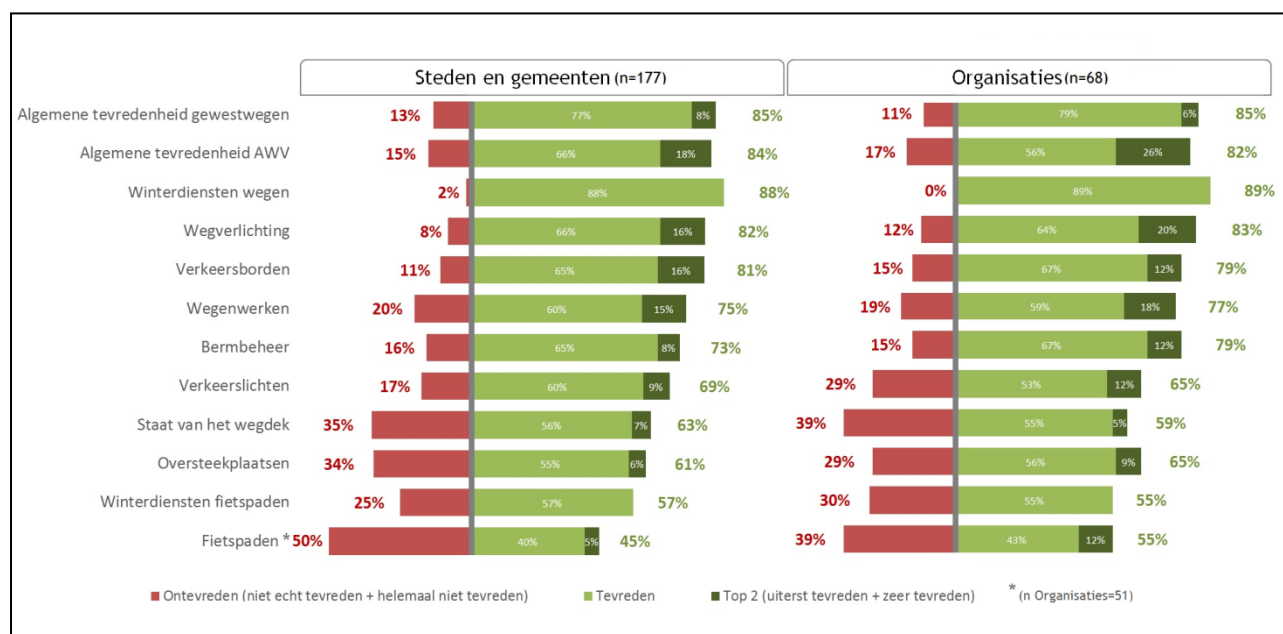
op vraag nr. 729 van 6 februari 2017

van **WARD KENNES**

Het Agentschap Wegen en Verkeer (AWV) voert tweejaarlijks een algemeen tevredenheidsonderzoek uit. Afwisselend worden de individuele klanten (burgers) en georganiseerde klanten (steden & gemeenten, De Lijn, de Politie e.a.) bevraagd. De bevraging en de analyse van de resultaten wordt steeds uitgevoerd door een extern onderzoeksbureau. Het onderzoek werd voor het eerst uitgevoerd in 2007.

De bevindingen uit het laatste onderzoek (2015), waarbij de georganiseerde klanten werden bevraagd kunnen in figuur 1 worden samengevat.

Overzicht tevredenheid Vlaamse gewestwegen algemeen en verschillende aspecten van de georganiseerde klanten:



Figuur 1: Overzicht tevredenheid Vlaamse gewestwegen algemeen & verschillende aspecten van de georganiseerde klanten

De algemene tevredenheid over de werken van AWV is bij de organisaties hoog. Uit het tevredenheidsonderzoek van 2015 blijkt dat steden, gemeenten en organisaties voornamelijk ontevreden zijn over de staat van de weg en de fietspaden.

Dit ligt in de lijn met de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek dat in 2013 bij de burger werd uitgevoerd.

Doorheen het rapport van 2015 blijkt ook dat, voor de georganiseerde klanten, de communicatie een aandachtspunt is en blijft.

De aandachtspunten uit de klanttevredenheidsonderzoeken worden meegenomen in het ondernemingsplan van het Agentschap Wegen en Verkeer (AWV).

In 2017 zal een tevredenheidsonderzoek worden uitgevoerd bij de individuele klanten.