

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 735
van **BRECHT WARNEZ**
datum: 15 juni 2020

aan **ZUHAL DEMIR**

VLAAMS MINISTER VAN JUSTITIE EN HANDHAVING, OMGEVING, ENERGIE EN TOERISME

De Watergroep - Klanttevredenheidsonderzoek

Burgers, ondernemingen en overheden verwachten een sterke, toegankelijke en klantgerichte dienstverlening en werking van de Vlaamse overheid. Het is dan ook belangrijk om te waken over de kwaliteit van dienstverlening, ook bij De Watergroep.

Een belangrijk instrument hierbij 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.

1. Wanneer werd de laatste klanttevredenheidsmeting uitgevoerd inzake de werking en de dienstverlening van De Watergroep? Om de hoeveel tijd is er een meting?
2. Op basis van welke criteria worden de tevredenheidsmetingen gehouden? Wat zijn de doelstellingen? Gaat het om een steekproef of een ad-randombevraging? Hoe wordt bepaald welke aspecten van de dienstverlening al dan niet bevraagd worden?
3. Worden de klanttevredenheidsmetingen volledig uitgevoerd door de eigen diensten van het agentschap of wordt er daartoe ook samengewerkt met of uitbesteed aan gespecialiseerde adviesbureaus? In dit laatste geval, hoeveel bedroeg de kostprijs voor die klanttevredenheidsmeting?
4. Welke waren de belangrijkste resultaten van de laatste klanttevredenheidsmeting? Wat is de algemene tevredenheid(sscore)?
5. Wat zijn de (voornaamste) verbeterpunten?
6. Hoe verhouden zich de resultaten van de laatste klanttevredenheidsmeting ten opzichte van de voorlaatste? Wat was de algemene tevredenheid(sscore) van de voorlaatste klanttevredenheidsmeting en wanneer werd die uitgevoerd? Is er een positieve of negatieve evolutie?
7. Op welke wijze werd gevolg gegeven aan de laatste klanttevredenheidsmeting? Hoe zullen de resultaten in de werking van De Watergroep geïmplementeerd worden? Heeft de minister daartoe specifieke instructies gegeven? Op welke manier volgt de minister de doorvoering van mogelijke verbeterpunten op?
8. Is er op korte termijn een nieuwe klanttevredenheidsmeting gepland?

9. Hoe evalueert de minister de laatste klanttevredenheidsmeting van De Watergroep?

ANTWOORD

op vraag nr. 735 van 15 juni 2020

van **BRECHT WARNEZ**

1. De laatste algemene klanttevredenheidsmeting bij de huishoudelijke klanten dateert van november 2018 – januari 2019.

Een nieuwe algemene klanttevredenheidsmeting is net afgerond (eind juni 2020), de resultaten dienen nog te worden verwerkt.

Daarnaast loopt er een onderzoek naar klanttevredenheid bij de gemeentelijke vennoten (tot 10 juli 2020).

Klanttevredenheid per dienstverlenend proces is een continue meting. Op termijn zal de klant na elke dienstverlening de mogelijkheid hebben om feedback te geven. Momenteel is die continue meting enkel opgezet voor de dienst Keuringen van De Watergroep.

2. 'Klantcentrisch denken en handelen' maakt expliciet deel uit van de visie van De Watergroep. Om dit in de praktijk te brengen, zijn onder andere tevredenheidsmetingen een nuttig werkinstrument. Het onderzoek houdt rekening met de eisen van ISO9001.

Er wordt gewerkt op verschillende domeinen en doelgroepen, op basis van inhoudelijke research.

- Algemene tevredenheid van huishoudelijke klanten:
Via deze bevraging wordt gepolst naar de algemene tevredenheid over De Watergroep bij minimum 1500 klanten. De Watergroep bevraagt de tevredenheid over haar dienstverlening en de kwaliteit van het geleverde product kraanwater. Daarnaast worden opinies en standpunten over De Watergroep en water bevraagd. Met behulp van dit onderzoek brengt De Watergroep de verbeterpunten in kaart.
- Tevredenheid per dienstverlening:
Deze continue meting is als test opgestart voor de dienst Keuringen en zal systematisch worden uitgebreid naar de verschillende diensten. Het doel is het meten van de tevredenheid over kwaliteit, doorlooptijd, kostprijs, gebruiksgemak en klantvriendelijkheid.
- Tevredenheid van gemeenten-vennoten:
Deze meting richt zich op specifieke onderwerpen die van toepassing zijn voor deze doelgroep (samenwerking, werfopvolging, communicatie ...).
- Ad-hoc-metingen:
Enkele voorbeelden: tevredenheidsonderzoek bij bezoekers van het waterproductiecentrum in Kluizen op Open Bedrijvendag, onderzoek naar tevredenheid over het gebruik van digitale meters in het kader van een proefproject, lezersonderzoek voor het klantenmagazine 'Waterwereld' ...

3. De meeste metingen worden door de diensten van De Watergroep georganiseerd en verwerkt.

De algemene klanttevredenheidsmeting van 2020 werd uitbesteed aan CheckMarket (via het raamcontract van de Vlaamse Overheid) voor een bedrag van 20.350 EUR.

4. De algemene tevredenheidsscore van de klanttevredenheidsmeting (november 2018 – januari 2019) was 8,02 (op een schaal van 1 tot 10). Uitgedrukt in NPS (Net Promotor Score) is dat 29. De gemiddelde NPS verschilt per sector en varieert tussen -100 en +100. Globaal genomen wordt een score van 0 als goed gezien, een score boven 50 als excellent.

Tevreden klanten gaven aan dat er over het algemeen geen problemen zijn: De Watergroep zorgt voor een goede dienstverlening en een kwaliteitsvolle, constante en continue watervoorziening. Deze klanten voelden zich correct behandeld, alle informatie was duidelijk en kraanwater is voor hen betaalbaar.

Minder tevreden klanten vonden vooral het kalkgehalte in hun kraanwater te hoog, hadden problemen ondervonden met klantvriendelijkheid, snelheid van respons of kwaliteit van respons bij vragen of vonden het kraanwater te duur.

5. De voornaamste verbeterpunten zijn:
 - De hardheid van het water verlagen in de regio's waar hard water verdeeld wordt.
 - Klantcontact optimaliseren en meten per type dienstverlening om zo gericht te verbeteren.
 - Meer informeren over de prijs van kraanwater.
6. Er loopt momenteel een algemene klanttevredenheidsmeting (juni 2020) voor huishoudelijke klanten. Deze resultaten zullen worden vergeleken met de meting van november 2018 – januari 2019. Er werden ook eerdere klanttevredenheidsmetingen uitgevoerd (laatste in 2016), maar daarbij werden geen numerieke scores berekend. In de peiling van 2016 gaf 70% van de bevroegden aan eerder tevreden tot zeer tevreden te zijn.

De huidige klanttevredenheidsmeting (juni-juli 2020) bij de gemeentelijke vennoten wordt beschouwd als een nulmeting aangezien de voorbije jaren geen systematische meting werd uitgevoerd bij deze doelgroep.

Voor de dienstverlening 'keuring' wordt na elke gerealiseerde keuring feedback van de klant gevraagd. Van 1 januari tot 23 juni 2020 leverde dit een NPS op van 64,7 en een gemiddelde tevredenheidsscore van 8,6 (op schaal van 1-10).

7. De resultaten worden gebruikt om de kwaliteit van de dienstverlening en de geleverde producten te verbeteren. Enkele voorbeelden: de reorganisatie van het klantencontactcenter moet leiden tot een betere en uniformere dienstverlening, de online klantenzone zorgt ervoor dat klanten de meest courante handelingen 24 uur per dag via de website kunnen afhandelen, in regio's waar van nature veel kalk in het water zit wordt geïnvesteerd in onthardingsinstallaties ... Bij de indienstname van een nieuwe onthardingsinstallatie in Waarmaarde (Avelgem) werd de voorbije maanden via een 'citizen-science-project' gepeild naar de bevindingen van de betrokken klanten.

De resultaten van de algemene klanttevredenheidsmeting werden eveneens gecommuniceerd aan de raad van bestuur van De Watergroep, de aandeelhouders, de medewerkers en via het klantenmagazine Waterwereld.

8. Zie ook vraag 1.

Naast het verwerken van de lopende onderzoeken, wordt gewerkt aan de implementatie van tevredenheidsmetingen per type dienstverlening.