

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 992
van **BRECHT WARNEZ**
datum: 15 juni 2020

aan **LYDIA PEETERS**
VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT EN OPENBARE WERKEN

Agentschap Wegen en Verkeer (AWV) - 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 het Agentschap Wegen en Verkeer (AWV).

Een belangrijk instrument hierbij is het voeren van een klanttevredenheidsonderzoek. Dankzij dergelijke onderzoeken 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 wat de werking en de dienstverlening van AWV betreft? 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 bevestigd worden?
3. Worden de klanttevredenheidsmetingen volledig uitgevoerd door de eigen diensten van het agentschap of wordt daartoe ook samengewerkt met/uitbesteed aan gespecialiseerde adviesbureaus? In dit laatste geval, hoeveel bedroegen de kosten voor die klanttevredenheidsmeting?
4. Wat waren de belangrijkste resultaten van de laatste klanttevredenheidsmeting? Wat is de algemene tevredenheid(sscore)?
5. Wat zijn de (voornaamste) verbeterpunten?
6. Hoe verhouden de resultaten van de laatste klanttevredenheidsmeting zich 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 AWV geïmplementeerd worden? Heeft de minister daartoe specifieke instructies gegeven? Op welke manier volgt ze 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 AWV?

ANTWOORD

op vraag nr. 992 van 15 juni 2020

van **BRECHT WARNEZ**

1+8. Laatste klanttevredenheidsmeting bij burgers: 2019 (frequentie: jaarlijks).
Laatste klanttevredenheidsmeting bij georganiseerde klanten: 2019 (frequentie: om de 4 jaar).

2. AWW is geïnteresseerd in de volgende vier onderwerpen:
- a. De bereikbaarheid van het agentschap zelf: 'gebruik en tevredenheid informatiekkanalen' en 'gebruik en tevredenheid communicatie';
 - b. De realisatie van het beleid (dus niet de keuze van het beleid): 'bereikbaarheid', 'toegankelijkheid', 'verkeersveiligheid', 'verkeersleefbaarheid' en 'natuur en milieu';
 - c. Het imago van het agentschap 'algemene tevredenheid';
 - d. Verwachtingen ten aanzien van de dienstverlening van het Agentschap.

De vragenlijst is de afgelopen jaren enkel beperkt bijgestuurd zodat de resultaten vergelijkbaar zijn over de jaren heen.

In het bestek zijn technische voorschriften opgenomen omtrent de onderzoekspopulatie, (spreiding) steekproef en het veldwerk zodat de representativiteit van het onderzoek gegarandeerd is.

3. De klanttevredenheidsmetingen zijn uitbesteed aan gespecialiseerde adviesbureaus.
- a. Het huidig contract voor de klanttevredenheidsmeting burger omvat een bevraging in 2018, 2019 & 2020 voor een totale kostprijs van €24 127,88 (incl. BTW).
 - b. Het contract voor de klanttevredenheidsmeting georganiseerde klanten omvat een bevraging in 2019 voor een totale kostprijs van €16.826,26 (incl. BTW).

4-6. Infographic klanttevredenheidsmetingen burgers:

KLANTENTEVREDENHEIDSONDERZOEK BIJ BURGERS OVER DE VLAAMSE GEWESTWEGEN



Resultaten 2019

AANTAL DEELNEMERS : 608 BURGERS



Infographic klanttevredenheidsmeting georganiseerde klanten:

KLANTENTEVREDENHEIDSONDERZOEK BIJ PARTNERS OVER DE VLAAMSE GEWESTWEGEN EN AWW



Resultaten 2019

AANTAL DEELNEMERS : 288 PARTNERS



7. De resultaten worden gebruikt om de werking van AWW te verbeteren (bv: communicatiestijl t.a.v. steden en gemeenten bijsturen, vademeca bijsturen, e.a.) en

als bron voor het meerjarig ondernemingsplan. De resultaten van de klanttevredenheidsonderzoeken zijn aan mijn kabinet toegelicht door AWW. De verbeteracties zijn eveneens doorgesproken. Het is de verantwoordelijkheid van AWW om hier gevolg aan te geven.

9. De twee onderzoeken leveren een gemengd beeld op. Niettegenstaande de algemene tevredenheid over het agentschap en de Vlaamse gewestwegen vrij behoorlijk is, zijn er desalniettemin negatieve evoluties op te merken. Zo zien we bijvoorbeeld specifiek voor lokale besturen (onderdeel van de georganiseerde klanten) een significante stijging van de ontevredenheid over het agentschap en de Vlaamse gewestwegen.

Wat eveneens opvalt is de grote ontevredenheid over fietspaden. In dat verband kan ik verwijzen naar de ambitie van mij en de Vlaamse Regering, zoals opgenomen in het regeerakkoord, om de fietsinvesteringen te laten groeien naar 300 miljoen euro per jaar tegen het einde van de legislatuur. Op die manier werken we aan kwalitatieve en veilige fietspaden en kunnen we de tevredenheid over de jaren verbeteren.

Het blijft belangrijk om de vinger aan de pols te houden, en zoals hierboven vermeld zal ik met grote aandacht opvolgen hoe de tevredenheidscijfers over de jaren evolueren, en hoe het agentschap de afgesproken verbeteracties omzet in de praktijk.