

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 991
van **BRECHT WARNEZ**
datum: 15 juni 2020

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

De Vlaamse Waterweg (DVW) - 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 Vlaamse Waterweg (DVW).

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 DVW? 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 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 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 DVW geïmplementeerd worden?
8. Heeft de minister daartoe specifieke instructies gegeven? Op welke manier volgt de minister de doorvoering van mogelijke verbeterpunten op?

9. Is er op korte termijn een nieuwe klanttevredenheidsmeting gepland?
10. Hoe evalueert de minister de laatste klanttevredenheidsmeting van DVW?

ANTWOORD

op vraag nr. 991 van 15 juni 2020

van **BRECHT WARNEZ**

Op 1 januari 2018 was de fusie van de twee voormalige waterwegbeheerders nv De Scheepvaart en Waterwegen en Zeekanaal tot De Vlaamse Waterweg nv een feit.

De Vlaamse Waterweg wil vanuit haar maatschappelijke taakstelling en gelet op haar uitgebreid pallet aan stakeholders haar rol als civil servant waar maken met een sterke focus op klantgerichtheid. Het capteren van verwachtingen van en transparantie in doen en laten ten aanzien van de stakeholders staan hierbij voorop.

Deze attitude vertaalt zich in tal van structurele overlegfora met diverse doelgroepen en stakeholders waarbij De Vlaamse Waterweg initiator of actor is: Overleg Binnenvaart Vlaanderen, overlegplatform waterrecreatie- en sport, overleg met gebruikers van waterwegen en binnenvaart, bilateraal overleg met andere overheden, tal van steden en gemeenten.

De eerste jaren van de fusie werden verder gekenmerkt door een aantal aanpassingen van organisatie en processen.

Het eerste klantentevredenheidsonderzoek van de fusieorganisatie De Vlaamse Waterweg nv is gepland aanvang 2021 en zal 2 keer per legislatuur plaatsvinden.

De resultaten zullen structureel deel uitmaken van de beleidscyclus van de organisatie. Op die wijze zal de feedback van de verschillende stakeholders als input worden meegenomen in de werking en de dienstverlening van De Vlaamse Waterweg.