

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 838
van **WARD KENNES**
datum: 20 februari 2017

aan **BEN WEYTS**

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

nv De Scheepvaart - 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 inspeelt. 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) toe 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 wat betreft de periode 2009-2014 betreft - 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 voor wat de werking en de dienstverlening betreft van nv De Scheepvaart?

Zo ja, wat zijn daar de resultaten van? Hoe zullen deze in de werking van nv De Scheepvaart worden geïmplementeerd?

Indien niet, binnen welke tijdsspanne zal dergelijke meting alsnog uitgevoerd worden?

ANTWOORD

op vraag nr. 838 van 20 februari 2017

van **WARD KENNES**

In het recente verleden zijn er door nv De Scheepvaart (DS) geen algemene klantentevredenheidsonderzoeken of -metingen uitgevoerd. DS zet wel uitgebreid in op doelgroepgerichte benaderingen.

Een aantal recente voorbeelden hiervan zijn volgende:

- In 2014 werd een grootschalig onderzoek uitgevoerd naar de wensen betreffende de bedieningstijden op het Albertkanaal. Hierbij werden alle betrokken stakeholders bevraagd (binnenvaartondernemers, rederijen, watergebonden bedrijven, pleziervaartfederaties, beleidsvormende actoren). De Vlaamse Waterweg volgt de evolutie over dit item verder op.
- In het kader van een onderzoek naar een actualisatie van de bedieningstijden op Dessel-Turnhout-Schoten werden alle watergebonden bedrijven en de beroepsorganisatie van de binnenvaartondernemers bevraagd. Op basis van de reacties werden de bedieningstijden vanaf 01 april 2015 gedeeltelijk uitgebreid.
- In 2016 is een marktonderzoek gedaan naar de gebruikers van RIS (River Information Services): schippers/rederijen en bedrijven/gebruikers van de waterweg. Om in de toekomst gerichte communicaties te voeren naar deze gebruikers werden deze gebruikersgroepen eerst in kaart gebracht en werden per gebruikersgroep de juiste kanalen geïdentificeerd. De resultaten van dit marktonderzoek zijn meegenomen bij de opmaak van het communicatieplan in het kader van de nieuwe applicatie.
- Als partner bij Watersnelweg zijn doelgroepgerichte bevestigingen naar ondernemers/bedrijven opgezet. In 2016 werd een mailing (2.779 adressen) verstuurd, waarbij er vragen werden gesteld over vervoer over water en de binnenvaartmogelijkheden. Bij deze actie worden bedrijven gestimuleerd om contact te nemen met en advies te krijgen van de logistiek verantwoordelijken en transportdeskundige.
- Er zijn en worden diverse infosessies georganiseerd i.s.m. Voka waar bedrijven de mogelijkheid kregen om hun vragen te stellen.

Daarnaast is De Vlaamse Waterweg nv vertegenwoordigd in verschillende gestructureerde overlegfora met de belangrijkste stakeholders waardoor een meer continue terugkoppeling over de dienstverlening mogelijk is.

Een bijkomende belangrijke barometer voor de kwaliteit van de dienstverlening is de klachtenbehandeling. Er zijn aanzienlijke inspanningen geleverd om het indienen van een melding/klacht/vraag of om opmerkingen of suggesties te formuleren zo eenvoudig mogelijk te houden. Op de website is een eenvoudig klachtenformulier en meldingsformulier voorzien. Daarnaast wordt het algemeen e-mailadres klachten@vlaamsewaterweg.be en communicatie@vlaamsewaterweg.be overal consequent gecommuniceerd. De oude De Scheepvaart-adressen blijven ook bruikbaar. Het is ook mogelijk om per brief of via het klachtenboek voor schippers aan de sluizen, een klacht door te geven. Dit wordt echter steeds minder gebruikt.

Door de klachtenmanager wordt opgevolgd of bepaalde types klachten toenemen. Alle klachten worden geanalyseerd om mogelijke structurele zaken uit te sluiten of de nodige actie te ondernemen.

In het kader van de fusie van nv De Scheepvaart en Waterwegen en Zeekanaal NV tot De Vlaamse Waterweg nv, zal het belanghebbendenmanagement geanalyseerd worden en kunnen er in de toekomst verdere complementaire klanten- en doelgroepenbevragingen georganiseerd worden.