

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 839
van **WARD KENNES**
datum: 20 februari 2017

aan **BEN WEYTS**

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

Waterwegen en Zeekanaal (W&Z) - 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) 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 heeft (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 vermeden dienen te worden.

Werd inmiddels reeds een klantentevredenheidsmeting uitgevoerd voor wat de werking en de dienstverlening betreft van W&Z?

Zo ja, wat zijn daar de resultaten van? Op welke wijze zullen ze in de werking van W&Z worden geïmplementeerd?

Zo neen, binnen welke tijdsperiode zal dergelijke meting alsnog uitgevoerd worden?

BEN WEYTS

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

ANTWOORD

op vraag nr. 839 van 20 februari 2017

van **WARD KENNES**

In het kader van European Foundation for Quality Management (EFQM) verbeteringstrajecten werd een belangenhebbendenonderzoek m.b.t. de dienstverlening van Waterwegen en Zeekanaal NV (W&Z) gevoerd gedurende de periodes september-oktober 2012 en juni-juli 2013, waarbij gemeenten, bedrijven, schippers, rederijen en agenturen werden bevraagd.

In het algemeen waren de bedrijven zeer tevreden over de dienstverlening van W&Z, de rederijen algemeen tevreden en schippers minder tevreden omwille van klachtenafhandeling door W&Z, de infrastructuur, de dienstverlening aan de sluizen en de communicatie. Burgemeesters beoordeelden hun relatie met W&Z als zéér goed.

In het kader van de fusie van nv De Scheepvaart en Waterwegen en Zeekanaal NV tot De Vlaamse Waterweg nv, zal het belanghebbendenmanagement worden geanalyseerd en kunnen er in de toekomst verdere complementaire klanten- en doelgroepenbevragingen worden georganiseerd. Daardoor wordt de nieuwe NV slagkrachtiger in haar dienstverlening. We hanteren één aanpak en één contactpunt voor de klant, waardoor we een optimalere dienstverlening beogen.

Op het vlak van communicatie ontvangen alle externe stakeholders van W&Z sinds 2015 een maandelijks digitale nieuwsbrief waarmee we projecten en belangrijke corporate aangelegenheden organisatiebreed en territoriaal van W&Z (en De Vlaamse Waterweg nv vanaf april) onder de aandacht brengen. Voor binnenvaartbegeleiders worden infosessies rond klantvriendelijkheid opgezet.