

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 732
van **BRECHT WARNEZ**
datum: 15 juni 2020

aan **ZUHAL DEMIR**

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

Agentschap voor Natuur en Bos (ANB) - 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 voor Natuur en Bos (ANB).

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 ANB? 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 kost 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 ANB 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 ANB?

ANTWOORD

op vraag nr. 732 van 15 juni 2020

van **BRECHT WARNEZ**

1. Het agentschap Natuur en Bos onderzoekt sinds 2014 elk jaar de bezoekerstevredenheid in een aantal domeinen aan de hand van enquêtes die in de domeinen zelf worden afgenomen. Per jaar worden op die manier gemiddeld acht domeinen bevraagd.
2. Het belangrijkste criterium is de inzet van middelen (personeel en budget). Het grootste aandeel van de middelen van Natuur en Bos gaat naar natuurbeheer. Recreatie en natuurbeleving is bovendien steeds belangrijker geworden. Het onderzoek maakt deel uit van de algehele monitoring van het uitgevoerde beheer. De bezoekerstevredenheid is een maat voor de invulling van de sociaal-recreatieve functie van de ANB-domeinen. Het onderzoek peilt via een reeks vragen omtrent acht thema's naar de mate van tevredenheid van een bezoek aan een ANB-domein. Naast de standaardvragenlijst bestaat de mogelijkheid om in elk domein een reeks domeinspecifieke vragen mee op te nemen. Met die domeinspecifieke vragen wordt ingezoomd op een lokale problematiek.

De enquêtes worden enkel afgenomen bij mensen die effectief de stap zetten om een bezoek te brengen aan een domein.

Een programma werd in 2014 opgestart, waarbij het de bedoeling was om uiterlijk tegen eind 2020 alle ANB-domeinen met belangrijkere sociaal-recreatieve functies gescreend te hebben. Dit doel zal eind dit jaar gerealiseerd zijn.

De bevraging gebeurt ad-random bij 230 bezoekers per domein. Dit aantal is statistisch voldoende om, op basis van de resultaten, uitspraken te doen met een zekerheid van 95%. De methodiek werd ontwikkeld in samenwerking met de universiteiten van Gent en Leuven, en met een gespecialiseerd marketingbureau.

3. De enquêtes worden afgenomen door professionele enquêteurs, onder supervisie van een gespecialiseerd bureau. De eenheidsprijs per domein bedraagt € 5.650 exclusief BTW (prijs 2020).
4. De gemiddelde tevredenheidsscore voor de 37 onderzochte domeinen (van 2014 tot eind 2018) bedroeg 5,18 op een schaal van 6. Meer dan 90% van de bezoekers geven aan heel tevreden tot uitermate tevreden te zijn (score 5 of 6).
5. De voornaamste verbeterpunten hebben betrekking tot controle en optreden tegen overtredingen.
Dit betreft dan voornamelijk het niet respecteren van de toegankelijkheidsregels door (mede-)recreanten (zwerfvuil, loslopende honden, hard rijdende fietsers of mountainbikers).
6. De gemiddelde (reeds hoge) tevredenheidsscore toont over de jaren heen een lichte positieve evolutie: gemiddelde score tot 2016 : 5,13 op een schaal van 6
tot 2018 : 5,18
In 2018 : 5,22
In 2019 : 5,23

7. De regiobeheerders en de betrokken boswachters krijgen een uitgebreid rapport met de resultaten van de bevraging in hun respectievelijke domeinen. Zij gaan daar dan verder mee aan de slag.

Rond bepaalde issues worden ook communicatiecampagnes opgezet. Deze maand werd bijvoorbeeld de campagne 'Hond aan de lijn, 't zal wel zijn!' gelanceerd.

8. In 2020 zal een tevredenheidsonderzoek plaatsvinden in acht domeinen van Natuur en Bos, ter afsluiting van het programma dat in 2014 opgestart werd.
9. De hoge scores in de meting tonen aan dat de bezoekers aan natuurdomeinen van Natuur en Bos, zeer tot uitermate tevreden zijn. De resultaten zijn bovendien in stijgende lijn.
De resultaten bevestigen dat Natuur en Bos over een uitgebreid en tevreden publiek beschikt dat de bossen en natuurgebieden als een ideale plek beschouwd om natuur te beleven.