SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 435
van **BRECHT WARNEZ**
datum: 9 januari 2024

LYDIA PEETERS
VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT EN OPENBARE WERKEN

Agentschap Maritieme Dienstverlening en Kust - Klanttevredenheid

Burgers, ondernemingen en overheden verwachten een sterke, toegankelijke en klantgerichte dienstverlening en werking van de Vlaamse overheid. Het is belangrijk te waken over de kwaliteit van dienstverlening, ook bij het Agentschap Maritieme Dienstverlening en Kust.

Een belangrijk instrument daarbij 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.

Graag alle data in Excel ter beschikking stellen.

1. Wanneer werd de laatste klanttevredenheidsmeting uitgevoerd wat de werking en de dienstverlening van het Agentschap Maritieme Dienstverlening en Kust betreft?
2. Om de hoeveel tijd is er een meting van de klanttevredenheid?
3. Gebruikt het Agentschap Maritieme Dienstverlening en Kust andere methodes dan een bevraging alleen om klanttevredenheid te meten? Zo ja, welke methodes?
4. Op basis van welke criteria worden de tevredenheidsmetingen gehouden?
   a) Wat zijn de doelstellingen?
   b) Hoeveel respondenten werden er bevraagd?
   c) Hoe zorgt men ervoor dat de steekproef representatief is voor de klant van het Agentschap Maritieme Dienstverlening en Kust?
   d) Is er een minimumresponsgraad?
   e) Gaat het om een gestratificeerde steekproef, een willekeurige steekproef of wordt er gewerkt via zelfselectie?
   f) Wordt na een klantencontact standaard een bevraging gedaan?
   g) Hoe wordt bepaald welke aspecten van de dienstverlening al dan niet bevraagd worden?

Vlaams Parlement

h) Worden de resultaten gestandaardiseerd?

5. Verloopt het klanttevredenheidsonderzoek digitaal of fysiek?
6. Worden de klanttevredenheidsmetingen volledig uitgevoerd door de eigen diensten van het agentschap of wordt er daartoe ook samengewerkt/uitbesteed met/aan gespecialiseerde adviesbureaus?
   a) In het laatste geval, hoeveel bedroeg de kostprijs voor die klanttevredenheidsmeting per jaar?
   b) Vanwaar de keuze voor deze manier van aanpak?
7. Wat waren de belangrijkste resultaten van de laatste klanttevredenheidsmeting?
   a) Wat is de algemene tevredenheid(sscore)?
   b) Wat zijn de (voornaamste) verbeterpunten?
   c) Werd er specifiek ook gepeild naar de tevredenheid over digitale dienstverlening?

      Zo ja, wat waren de resultaten hieromtrent?

      Zo niet, waarom niet?

      Zo niet, wordt er overwogen om daar in de toekomst naar te vragen?
8. Hoe verhouden zich de resultaten van de laatste klanttevredenheidsmeting ten opzichte van de voorlaatste?
   a) Wat was de algemene tevredenheid(sscore) van de voorlaatste klanttevredenheidsmeting en wanneer werd die uitgevoerd?
   b) Is er een positieve of negatieve evolutie?
9. Op welke wijze werd gevolg gegeven aan de laatste klanttevredenheidsmeting?
   a) Hoe zullen de resultaten in de werking van het Agentschap Maritieme Dienstverlening en Kust geïmplementeerd worden?
   b) Heeft de minister daartoe specifieke instructies gegeven?
   c) Op welke manier volgt de minister de doorvoering van mogelijke verbeterpunten op?
10. Communiceert het Agentschap Maritieme Dienstverlening en Kust na het klanttevredenheidsonderzoek nog naar de respondent over wat men doet met de resultanten van het onderzoek?
11. Is er op korte termijn een nieuwe klanttevredenheidsmeting gepland? Zo ja, wanneer worden de resultaten verwacht?
12. Hoe evalueert de minister de laatste klanttevredenheidsmeting van het Agentschap Maritieme Dienstverlening en Kust?

LYDIA PEETERS
VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT EN OPENBARE WERKEN

ANTWOORD
op vraag nr. 435 van 9 januari 2024
van **BRECHT WARNEZ**

---

1. De laatste algemene klanttevredenheidsmeting wat de werking en de dienstverlening van MDK betreft, werd opgeleverd in oktober 2022.
   Subentiteit Vloot organiseerde in 2023 een bijkomende en kleinschaligere klantenbevraging.

2. MDK streeft ernaar om elke drie jaar al haar klanten algemeen te bevragen naar hun tevredenheid. Subentiteit Vloot voert de bijkomende en kleinschaligere klantenbevraging jaarlijks uit.

3. De peiling naar de tevredenheid gebeurt telkens door een bevraging. Daarnaast volgt MDK ook zijn klachten gestructureerd op, waarbij er enige tevredenheid van MDK afgeleid kan worden. Subentiteit Vloot organiseert naast de bevraging ook operationele overleggen.

4. a) De bevragingen peilden naar de volgende elementen:
   - de samenwerking met MDK en zijn afdelingen/entiteiten;
   - het imago en de algemene tevredenheid van MDK;
   - de tevredenheid over de afdelingen/entiteiten van MDK;
   - concrete ervaringen die de respondent had met MDK;
   - het vertrouwen van de respondent in MDK;
   - eventuele suggesties voor MDK;
   - de feedback wordt gebruikt om de dienstverlening te optimaliseren.

   b) Er werden 1250 respondenten bevraagd in 2022. Bij de jaarlijkse, kleinschalige bevraging worden er telkens tien respondenten bevraagd.

   c) Per belanghebbendengroep werd bepaald wat een representatieve steekproef is. Dit werd in samenspraak met de externe gespecialiseerde dienstverlener vastgesteld.

   d) Ja.

   e) Voor enkele belanghebbende groepen werd er gewerkt met een willekeurige steekproef, die afgenomen werd door professioneel opgeleide ondervragers. Voor andere belanghebbendengroepen werd er gewerkt met zelfselectie. Daarbij liet MDK de mening van de best geplaatste respondenten onderzoeken door professionele en onafhankelijke onderzoekers, aangesteld door de externe dienstverlener.

   f) Nee.

   g) Tijdens de onderzoeken werd ernaar gestreefd een zo breed mogelijk beeld van de ervaringen van de respondent met MDK te creëren. Het spreekt enkel in het voordeel van MDK indien er een zo duidelijk, breed en eerlijk mogelijk beeld ontvangen wordt.

Hierbij werden de onderzoekers opgedragen voldoende door te vragen bij de respondenten om een zo hoog mogelijke kwaliteit van antwoorden te kunnen verzekeren.

h) Ja.

5. Voor enkele belanghebbendengroepen verliep het onderzoek digitaal, andere belanghebbendengroepen werden fysiek gecontacteerd.

6. Aangezien MDK niet de nodige specialisatie in huis heeft om de gewenste hoge kwaliteit van klantentevredenheidsonderzoek op te leveren, koos MDK ervoor om samen te werken met een gespecialiseerde externe dienstverlener.
   De bijkomende bevraging betreft telkens dezelfde bevraging die uitgevoerd wordt door de collega's van de subentiteit zelf.

   a) € 120.625,00

   b) Klantenbevragingen zijn niet de kerntaak van MDK. Daarom kiest MDK ervoor de nodige kennis extern in te huren in de plaats van er zelf in te investeren. De kleinschalige bevraging wordt, gezien de frequentie en de andere contactmomenten met klanten, uitgevoerd door de subentiteit zelf.

7. Alle doelgroepen zijn tevreden tot uiterst tevreden over MDK. Het vertrouwen is groot en men apprecieert de focus op veiligheid. Door de vervrouwelijking en verjonging leeft de perceptie van meer openheid, zichtbaarheid en bereidheid tot constructief samenwerken en het streven naar congruerende doelstellingen. Men looft de expertise, deskundigheid en professionaliteit van de MDK-medewerkers. MDK voelt relationeel nabij en is zeer toegankelijk en aanspreekbaar.

   a) Grote tot zeer grote tevredenheid bij alle doelgroepen

   b) Er is geen of slechts een beperkt overkoepelend beeld van MDK. Er wordt te veel in silo's gedacht en gewerkt. Dit maakt MDK als merk kwetsbaar en minder solide, vooral als mensen de organisatie verlaten. Er is gevaar voor versnippering en onduidelijkheid wat betreft de afbakening van de verschillende diensten binnen MDK. Een gevolg daarvan is het risico voor mispercepties wat betreft de bevoegdheid en positie/rol van MDK in de andere/grotere dossiers.

   c) Neen, de vragenlijsten focusten zich op de dienstverlening van MDK. Daarbij werd geen specifieke aandacht geschonken aan de digitale dienstverlening die MDK biedt. De digitale dienstverlening van MDK lag in 2022 niet in scope van de bevraging. In de komende bevraging kan deze insteek meegenomen worden.

8. De laatste algemene klantentevredenheidsbevraging werd uitgevoerd in 2015. De kleinschalige bevraging wordt jaarlijks herhaald. Er is een positieve evolutie.

9. Naar aanleiding van de resultaten werden er binnen elke subentiteit van MDK workshops georganiseerd waarin de vervolgacties naar aanleiding van de belanghebbendenbevraging geïdentificeerd werden.

   a) Deze vervolgacties worden opgenomen in de beleids- en beheerscyclus binnen het agentschap. Dit houdt onder andere een kwartaalrapportering van de stand van zaken van de acties in, alsook een periodieke rapportering naar het managementorgaan van het agentschap, zijnde de Directieraad.

   b) Neen, ik gaf MDK geen specifieke instructies.

c) De resultaten van de klantentevredenheidsbevraging werden aan mijn kabinet overgemaakt. De uitvoering van de verbeterpunten kan besproken worden tijdens het overleg tussen mijn kabinet en de leidend ambtenaar van MDK.

10. Ja, de respondenten ontvingen een bedankmail voor hun deelname aan het onderzoek, waarin de algemene resultaten van het onderzoek opgenomen werden. De resultaten van het onderzoek werden ook toegelicht aan het Raadgevend Comité bij MDK, waarin belangrijke stakeholders vertegenwoordigd zijn.

11. De resultaten van de jaarlijkse bevraging worden eind 2024 verwacht. De resultaten van de algemene tevredenheid van het volledige agentschap worden eind 2025 verwacht.

12. MDK heeft haar laatste algemene klanttevredenheidsenquête uitgevoerd in 2015. Op dit moment achten we het niet opportuun om hierover verdere uitspraken te doen, gezien de verstreken tijd en mogelijke veranderingen sindsdien. Jaarlijks voert MDK echter wel een kleinschalige bevraging uit. De minister heeft akte genomen van de resultaten van deze bevragingen. Verbeterpunten zullen er altijd zijn. Daarom moedigt de minister het management van MDK aan om deze feedback actief te benutten en om hiermee verder aan de slag te gaan.