

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 436

van **BRECHT WARNEZ**

datum: 9 januari 2024

LYDIA PEETERS

VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT EN OPENBARE WERKEN

Agentschap Wegen en Verkeer (AWV) - 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 Wegen en Verkeer (AWV).

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 Wegen en Verkeer (AWV) betreft?
2. Om de hoeveel tijd is er een meting van de klanttevredenheid?
3. Gebruikt het Agentschap Wegen en Verkeer (AWV) 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 Wegen en Verkeer (AWV)?
 - 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 Wegen en Verkeer (AWV) geïmplementeerd worden?
 - b) Heeft de minister daartoe specifieke instructies gegeven?
 - c) Op welke manier volgt de minister de doorvoering van mogelijke verbeterpunten op?
- 10. Communiqueert het Agentschap Wegen en Verkeer (AWV) na het klanttevredenheidsonderzoek nog naar de respondent over wat men doet met de resultaten 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 Wegen en Verkeer (AWV)?

ANTWOORD

op vraag nr. 436 van 9 januari 2024

van **BRECHT WARNEZ**

1-2. Het Agentschap Wegen en Verkeer (AWV) voert jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uit bij de burgers. Het laatste onderzoek werd uitgevoerd in september-oktober 2023. Het AWV voert om de vier jaar een klanttevredenheidsonderzoek uit bij de georganiseerde klanten. Het laatste onderzoek werd uitgevoerd in september-oktober 2023.

3. De klachten en meldingen die het AWV ontvangt via het Meldpunt Wegen geven ook een indicatie van de klanttevredenheid. Daarnaast stemt het AWV op regelmatige basis af met haar partners en stakeholders. Zo houdt het AWV de vinger aan de pols betreffende haar dienstverlening.

4-6. Het AWV voert de KTO's uit om zicht te krijgen op de ervaringen en verwachtingen van de klanten ten opzichte van het patrimonium en de diensten van het AWV. In hoofdlijnen wordt er tijdens de KTO's gepolst naar volgende elementen:

- begrip en kennis over gewestwegen;
- verplaatsingsgedrag;
- tevredenheid over de gewestwegen (hierbij worden uiteenlopende topics van de dienstverlening en infrastructuur van het AWV bevraagd, zoals winterdienst, fietspaden, wegverlichting, e.a.);
- de bereikbaarheid van het AWV;
- het imago van het AWV;
- de verwachtingen wat betreft de werking van het AWV.

De KTO's worden maximaal digitaal afgenomen en hiervoor doet het AWV beroep op een externe dienstverlener. Het AWV beschikt niet over de nodige expertise om dergelijke bevragingen zelf uit te voeren en te analyseren. Daarom wordt ervoor gekozen om dergelijke opdrachten te laten uitvoeren door een gespecialiseerd bureau. Voor de laatste twee KTO's:

- Voor het KTO burgers voerde Indiville de werkzaamheden uit. Het onderzoek werd uitgevoerd aan de hand van een online survey. De kostprijs van het onderzoek bedroeg € 5.964,00 excl. btw.
- Voor het KTO georganiseerde klanten voerde Indiville de werkzaamheden uit. Het onderzoek werd uitgevoerd aan de hand van een online survey. De kostprijs van de opdracht bedroeg € 15.227,99 excl. btw.

De steekproef met betrekking tot de twee KTO's ziet er als volgt uit:

- KTO burgers: 100 personen per provincie
- KTO georganiseerde klanten:

Categorie	Gewenst aandeel respondenten
Steden en gemeenten	Minstens 125

UNIZO, VOKA	Minstens 2
FEBETRA, SAV-TLV, UPTR	Minstens 2
Touring, VAB	Minstens 2
De Lijn	Minstens 4
Politie	Minstens 10
Provincies	Minstens 3
Fietzersbond, Fietsberaad	Minstens 2

Per district (geografisch georganiseerde opdeling van AWW, 23 in totaal) moeten er minstens drie gemeenten bevestigd worden. De overige gemeenten (53 bevestigingen) die bevestigd worden, moeten evenredig verdeeld zijn over de Vlaamse provincies.

De responsgraad voor de bevestigingen uitgevoerd in september-oktober 2023 was als volgt:

- KTO burgers: 565
- KTO georganiseerde klanten:

	Populatie	Steekproef	Respons- percentage
Gemeente	1177	161	14%
Politie	95	18	19%
De Lijn	14	3	21%
Provincies	35	5	14%
Mobiliteitsorganisaties	19	7	37%
Onderzoekscentra	4	1	25%
Partners	21	5	24%
Vervoersregio	16	7	44%
Totaal	1381	207	15%

7-8. De belangrijkste bevindingen uit de KTO burgers 2023 zijn weergegeven in onderstaande infographic:

KLANTENTEVREDENHEIDSONDERZOEK BIJ BURGERS OVER DE VLAAMSE GEWESTWEGEN



Vlaanderen
is wegen en verkeer

RESULTATEN 2023



AANTAL DEELNEMERS :
565 BURGERS



80%

van de Vlamingen is
tevreden over de
Vlaamse gewestwegen

82%
in 2022



De burger is vooral tevreden over:

Winterdiensten	91%	Informatiekanalen	88%	Straatverlichting	83%
Dynamische borden	91%	Wegwijzers	87%	Carpoolparkings	86%



De burger is vooral ontevreden over:

Fietspaden	59%	Organisatie wegenwerken	47%	Staat wegdek	41%
------------	-----	----------------------------	-----	--------------	-----

TOP 5 VERWACHTINGEN

- 1 Vermijden van conflicten onderling
- 2 Duur wegenwerken maximaal beperken
- 3 Beperken van de impact van het verkeer op de leefomgevingen
- 4 Informeren over de geplande wegenwerken
- 5 Inspraak mogelijk maken van buurtbewoners bij veranderingen aan de weginfrastructuur

De belangrijkste bevindingen uit de KTO georganiseerde klanten 2023 zijn weergegeven in onderstaande infographic:



9. a) Met de resultaten van de KTO's gaat het AWW enerzijds op zoek naar interne optimalisaties, anderzijds geeft het beleidsvoorstellen vorm. Op basis van het KTO burgers van 2022 werden volgende twee trajecten opgestart:

- Burgers zijn ontevreden over de staat van onze fietspaden. Gericht structureel onderhoud op fietspaden (zoals bij onze wegen), waarbij onder meer de topklaag werd vernieuwd, en inzetten op meer comfort voor de fietser, kunnen hier (deels) een oplossing bieden. Door middel van de relancebudgetten heeft het AWW deze onderhoudsingrepen voor het eerst op grote schaal toegepast. Het AWW maakte hiervoor gebruik van raamcontracten die toelieten flexibel(er) te werk te gaan. Het afgelopen jaar werd er op 150 locaties gewerkt aan verbeteringen op vlak van veiligheid en comfort voor fietsers, waarvan een groot aantal dit structureel onderhoud omvatten.

- Ook over de staat van de wegen zijn burgers ontevreden. Het is gekend dat er een onderhoudsachterstand is. Hierop wordt ingezet door extra budgetten voor bruggen en tunnels, de PPS kunstwerken en de extra middelen voor fietspadenonderhoud.
 - b) De resultaten van de KTO's en voorgestelde optimalisaties werden ter kennisname aan mij overgemaakt. De rapporten met betrekking tot 2023 zijn nog maar net opgemaakt. Het AWV analyseert momenteel de resultaten in functie van het bepalen van mogelijke vervolgstappen.
 - c) De opvolging verloopt via het ondernemingsplan van het AWV.
10. Neen. Aan de start van de bevraging wordt aan de respondent meegedeeld dat de bevraging uitgaat van het AWV en wat het doel van het onderzoek is.
11. Het AWV voert jaarlijks een KTO uit bij de burgers. Het volgende onderzoek zal worden uitgevoerd in september-oktober 2024. Het AWV voert om de vier jaar een KTO uit bij de georganiseerde klanten. Het volgende onderzoek zal worden uitgevoerd in september-oktober 2027.
12. De resultaten en aandachtspunten die uit de KTO's van het AWV komen, zijn vrij stabiel. De algemene tevredenheid over de gewestwegen is hoog. De bevraging maakt een aantal pijnpunten inzichtelijk, zoals de staat en inrichting van fietspaden, de staat van de wegen, en het verhogen van de verkeersveiligheid. Deze topics waren dan ook de afgelopen jaren speerpunten in het door mij gevoerde mobiliteitsbeleid.