

## **SCHRIFTELIJKE VRAAG**

nr. 437

van **BRECHT WARNEZ**

datum: 9 januari 2024

---

**LYDIA PEETERS**

VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT EN OPENBARE WERKEN

---

### *De Vlaamse Waterweg (DVW) - 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 De Vlaamse Waterweg (DVW).

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 De Vlaamse Waterweg (DVW) betreft?
2. Om de hoeveel tijd is er een meting van de klanttevredenheid?
3. Gebruikt De Vlaamse Waterweg (DVW) 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 De Vlaamse Waterweg (DVW)?
  - 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?

- 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 De Vlaamse Waterweg (DVW) 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 De Vlaamse Waterweg (DVW) 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 De Vlaamse Waterweg (DVW)?

**ANTWOORD**

op vraag nr. 437 van 9 januari 2024

van **BRECHT WARNEZ**

---

1. De laatste meting werd uitgevoerd van februari tot april 2023.
2. De klantentevredenheid wordt twee keer per legislatuur gemeten.
3. Een brede, kwantitatieve bevraging werd aangevuld met een kwalitatief onderzoek, in de vorm van interviews met key stakeholders.
4.
  - a) De doelstellingen gaan van het meten van de mate van tevredenheid over de dienstverlening van De Vlaamse Waterweg nv (DVW) en het verkrijgen van inzichten en meningen van de klant, tot het detecteren van trends in de sector en het verzamelen van input voor het toekomstig beleid.
  - b) Er zijn 1.258 respondenten rechtstreeks bevroegd en 23 key stakeholders werden gecontacteerd voor de interviews.
  - c) DVW beschikt over een belanghebbendenlijst die continu geüpdatet wordt en waaruit de key stakeholders door het management gedistilleerd worden. Voor de bevraging wordt deze lijst aangevuld met een meer operationele contactenlijst van klanten en partners, en met de abonnees op de externe nieuwsbrief.
  - d) Er is geen minimumresponsgraad. 57% van de key stakeholders maakte tijd vrij om geïnterviewd te worden. Op de bevraging werd een responsgraad van 14% bereikt.
  - e) Voor de interviews wordt er gewerkt met zelfselectie. De bevraging wordt zo exhaustief mogelijk gehouden.
  - f) Er wordt geen standaard bevraging gedaan na ieder klantencontact.
  - g) Alle dienstverleningstypes worden bevroegd. De respondenten krijgen de mogelijkheid om in te gaan op de vragen over de dienstverlening waar zij mee in contact komen.
  - h) De interviews werden afgenomen met een gestructureerde vragenlijst. De bevraging bevatte hoofdzakelijk vragen met een vaste antwoordschaal. Hierdoor konden de resultaten gekwantificeerd worden.
5. De bevraging werd digitaal georganiseerd. De interviews werden fysiek of virtueel gehouden, afhankelijk van de beschikbaarheid van de geïnterviewde.
6. Voor de meting werd een beroep gedaan op de ondersteuning van Möbius Business Consulting. Toekomstige klantentevredenheidsmetingen zullen in eigen beheer uitgevoerd worden.
  - a) De kostprijs voor de specifieke ondersteuning van Möbius in het kader van de klantenbevraging bedroeg 10.500 euro.

- b) Deze externe partner ondersteunde DVW met de opmaak van haar nieuw strategisch plan. De organisatie en verwerking van deze klantenbevraging maakten hier deel van uit.
7. a) De klantentevredenheid van DVW bedraagt 80%.
- b) DVW wordt vooral geassocieerd met een goede samenwerking en met vertrouwen. Volgens de respondenten kan er het meeste vooruitgang geboekt worden op het vlak van efficiëntie en van wendbaarheid. Qua dienstverlening kan het onderhoud en beheer het meest verbeteren, samen met het aanbieden van functioneel en recreatief medegebruik. Dit laatste wordt wel als de minst belangrijke dienstverlening beschouwd. De belangrijkste trends voor de toekomst zijn multimodaliteit, samenwerkingsverbanden om een integraal waterbeleid te voeren, klimaatverandering en duurzaamheid.
  - c) 18% van de respondenten is het eens dat innovatie en digitalisering een van de belangrijkste trends voor de toekomst is, maar er wordt niet specifiek gepeild naar de tevredenheid over digitale dienstverlening. Omdat de dienstverlening van DVW zo divers is en de respondentengroep heterogeen is, is de enquête tamelijk lang. Daarom focust ze – nu en in de toekomst – bewust op de inhoud van de verschillende dienstverleningstypes en op trends, om de invultijd te kunnen beperken.
8. De laatste bevraging was tevens de eerste klantentevredenheidsmeting. Er is dus nog geen evolutie vast te stellen.
9. a) De analyse van de resultaten werd meegenomen in de ontwikkeling van het nieuwe strategisch plan van DVW, waar momenteel de laatste hand aan gelegd wordt. Dit plan krijgt een operationele doorvertaling via het jaarlijkse ondernemingsplan en interne afdelingsplannen.
- b-c) DVW zit in de inhoudelijke afrondingsfase van haar strategisch plan, waarna het met mij en mijn kabinet besproken wordt. In afwachting ben ik alvast tevreden dat de mening van de klant meegenomen wordt om zo tot een meer vraaggestuurde dienstverlening te komen. De verdere opvolging van verbeteracties zal vervat zitten in de beheers- en beleidscyclus, onder andere via het ondernemingsplan.
10. Alle respondenten werden bedankt voor de feedback en geïnformeerd dat hun input een waardevolle bijdrage levert bij het nieuwe strategische plan van DVW. Wanneer het plan finaal is en gecommuniceerd wordt, zullen de respondenten hiervan op de hoogte gebracht worden.
11. De volgende klantentevredenheidsmeting is gepland voor 2025.
12. Tot mijn tevredenheid stel ik vast dat DVW de respons en de mening van haar klanten meeneemt in het uitzetten van haar dienstverlening en toekomstig beleid. Verbeterpunten zullen er altijd zijn en ik verwacht verdere positieve evolutie in de toekomst, maar deze tevredenheidsscore is alvast een hart onder de riem van het management en de werknemers van DVW.