

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 223

van **BRECHT WARNEZ**

datum: 11 januari 2024

ZUHAL DEMIR

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

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

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 Voor Natuur en Bos betreft?
2. Om de hoeveel tijd is er een meting van de klanttevredenheid?
3. Gebruikt het Agentschap Voor Natuur en Bos 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 Voor Natuur en Bos?
 - 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 het Agentschap Voor Natuur en Bos 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 Voor Natuur en Bos 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 Voor Natuur en Bos?

ZUHAL DEMIR

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

ANTWOORD

op vraag nr. 223 van 11 januari 2024

van **BRECHT WARNEZ**

Het Agentschap voor Natuur en Bos voert geen klantentevredenheidsmetingen uit met betrekking tot de werking en de dienstverlening. Er werd tot 2020 wel regelmatig onderzoek gedaan naar de tevredenheid van de bezoekers van de natuurdomeinen. Hiervoor verwijs ik naar mijn antwoord op uw schriftelijke vraag 732 *Agentschap voor Natuur en Bos (ANB) – Klanttevredenheidsonderzoek* van 15 juni 2020.

Het is wel zo dat het ANB gebruik maakt van service design bij het ontwikkelen van nieuwe digitale diensten en e-loketten. Daarbij betreft het agentschap middenveldorganisaties en vertegenwoordigers van lokale besturen. Dat gebeurt van bij de start van de ontwikkeling, zodat er een ruim zicht is op de problemen die klanten ondervinden bij interactie met het agentschap. Klanten worden ook intensief betrokken bij het testen van de nieuwe toepassingen. Het nieuwe E-loket Natuurbeheerplannen bijvoorbeeld werd op deze manier ontwikkeld. De klanten zijn over het algemeen tevreden tot zeer tevreden over de nieuwe digitale toepassingen. Voorbeelden hiervan zijn de Bosteller, het E-loket Natuurbeheerplannen, het E-loket Kapmachtigingen en de nieuwe dienstenwebsite natuurenbos.vlaanderen.be.

In de loop van 2024 zal het ANB een methode uitwerken voor de systematische uitrol van klantentevredenheidsmetingen. Ook de bezoekerstevredenheidsmetingen zullen opnieuw worden opgenomen in 2024.