

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 227

van **BRECHT WARNEZ**

datum: 11 januari 2024

ZUHAL DEMIR

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

De Watergroep (VMW-DWG) - 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 Watergroep.

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 Watergroep betreft?
2. Om de hoeveel tijd is er een meting van de klanttevredenheid?
3. Gebruikt De Watergroep 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 Watergroep?
 - 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 Watergroep 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 Watergroep 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 Watergroep?

ANTWOORD

op vraag nr. 227 van 11 januari 2024

van **BRECHT WARNEZ**

1. Sinds 2018 voert De Watergroep jaarlijks een algemeen klanttevredenheidsonderzoek uit bij haar huishoudelijke klanten via een representatief klantenpanel van ±1500 respondenten. Ook in 2023 heeft dit onderzoek plaatsgevonden.

Daarnaast wordt elke 2 jaar een tevredenheidsonderzoek gehouden bij de vennoten voor zowel drinkwater als Riopact (rioleringsdiensten). De laatste editie van het tevredenheidsonderzoek bij de drinkwatervennoten dateert van het najaar van 2022. Voor Riopact is dit onderzoek eind 2023 afgerond. Die resultaten worden momenteel verwerkt.

Sinds 2021 loopt er een continue tevredenheidsmeting voor de dienstverlening bij een nieuwe drinkwateraftakking en bij de keuring van drinkwaterinstallaties. Sinds januari 2023 is dit ook het geval voor de dienstverlening bij een evaluatie ter plaatse op verzoek van de klant (bijvoorbeeld controle watermeter) of lekherstel na melding van de klant.

Ten slotte werden in 2023 ook enkele ad-hoc tevredenheidsmetingen uitgevoerd, zoals een tevredenheidsonderzoek na indienstname van een centrale onthardingsinstallatie, tevredenheidsonderzoek over het waarschuwen van storingen per sms/e-mail, en een tevredenheidsonderzoek over de dienstverlening van kraanwater op evenementen.

2. Zie vraag 1.
3. Naast vragenlijsten worden verschillende andere technieken toegepast op basis van de vereisten en het beschikbare budget. Voor het meten en verbeteren van de tevredenheid over de service van digitale tools worden digitale data en statistieken gebruikt, zoals bijvoorbeeld Google Analytics. Klanteninterviews betreffende de dienstverlening worden geïmplementeerd als er behoefte is aan een diepgaande analyse van specifieke aspecten, zoals bijvoorbeeld het waterverbruik of wanneer er zich de noodzaak voordoet om gericht op een specifieke doelgroep, zoals professionele klanten, in te gaan. In samenwerking met klanten worden testen voor optimalisaties van digitale platforms geïmplementeerd, waarbij bijvoorbeeld het verbruiksplatform voor digitale meters wordt verbeterd met aandacht voor digitale kwetsbaarheid.
4. 'Klantcentrisch denken en handelen' maakt expliciet deel uit van de visie van De Watergroep. Om dat in de praktijk te brengen, zijn tevredenheidsmetingen bij diverse belanghebbenden een nuttig werkinstrument. Het onderzoek houdt rekening met de eisen van ISO9001. Er wordt gewerkt op verschillende domeinen en doelgroepen, op basis van inhoudelijke research.
 - a) Met de tevredenheidsonderzoeken is het de bedoeling pijnpunten te identificeren om ze vervolgens te integreren in een actieplan voor verbetering.
 - b) In het jaar 2023 werd een respons van meer dan 12.000 deelnemers genoteerd.
 - c) Dit wordt berekend op basis van de omvang van de doelgroep, waarbij een betrouwbaarheidsniveau van 95% en een foutenmarge van 2% gehanteerd worden.

- d) Er wordt gestreefd naar een responsgraad van minstens 10%.
 - e) Afhankelijk van het doel wordt afgewisseld tussen een gestratificeerde steekproef of een willekeurige steekproef.
 - f) Er wordt momenteel een continue bevraging gedaan na het uitvoeren van een nieuwe drinkweraftakking, waterkeuring, melding van problemen bij het aanmelden in de klantenzone, evaluatie ter plaatse binnen op vraag van de klant (vb. controle watermeter) en een lekherstel na melding. Ook in de algemene tevredenheidsbevraging werd gepolst naar de tevredenheid over de afhandeling van het klantencontact.
 - g) Dit hangt af van de soort dienstverlening en de KPI's die daarvoor zijn opgesteld. Als leidraad hanteert De Watergroep vijf criteria: kwaliteit, doorlooptijd, kostprijs, gebruiksgemak en klantvriendelijkheid.
 - h) De resultaten worden op een gestandaardiseerde manier geanalyseerd en gerapporteerd zodat ze gemakkelijk vergeleken kunnen worden over verschillende afdelingen, teams of tijdsperioden.
5. De meeste klanttevredenheidsonderzoeken verlopen digitaal.
6. Enkel het algemene klanttevredenheidsonderzoek werd uitbesteed aan een gespecialiseerd adviesbureau.
- a) De editie van 2023 werd uitgevoerd voor een bedrag van 23.160 euro.
 - b) Deze methode levert een tevredenheidsscore op die onafhankelijk is vastgesteld.
7. Uit het algemene klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat klanten tevreden zijn over de stabiele waterlevering, algemene kwaliteit van het kraanwater en de facturatie.
- a) De algemene tevredenheidsscore van de klanttevredenheidsmeting in 2023 is 7,2 (op een schaal van 1 tot 10).
 - b) Hierbij komen de prijs van het kraanwater en het kalkgehalte/waterhardheid naar voor.
 - c) Ja. De tevredenheid over de website is gestegen, ook de sms- en e-mailservice bij ongeplande storingen wordt geapprecieerd. Jongeren zijn het minst tevreden over de digitale dienstverlening.
8. De meeste scores blijven stabiel.
- a) De algemene tevredenheidsscore van de klanttevredenheidsmeting in 2022 is 7,1 (op een schaal van 1 tot 10).
 - b) Het gaat om een licht positieve evolutie.
9. De te nemen acties worden bepaald en opgenomen in het actieplan van de betrokken dienst. Via de klanttevredenheidsonderzoeken en de voortgang van de implementatie wordt de evolutie opgevolgd.
- a) Bij het communiceren van de resultaten van de klanttevredenheidsonderzoeken wordt voorafgaand aan de terugkoppeling met diverse afdelingen een actieplan opgesteld. Dit plan wordt vervolgens voorgesteld aan het directieteam en/of de raad

van bestuur. De resultaten worden ook gedeeld met de gemeentelijke vennoten en de medewerkers.

- b) Naast het toezicht door de waterregulator wordt de werking van De Watergroep opgevolgd door de regeringscommissarissen.
- c) De Watergroep is een onafhankelijk overheidsbedrijf waarvan de Vlaamse overheid aandeelhouder is. In de raad van bestuur zetelen 2 regeringscommissarissen die toezien op de goede werking van De Watergroep en dus ook op de uitvoering van de actieplannen om de dienstverlening te verbeteren.

- 10. De algemene resultaten worden gepubliceerd in het klantenmagazine 'Waterwereld' en verspreid via de socialemediakanalen van De Watergroep. Uiteraard worden de resultaten in de eerste plaats gebruikt om de dienstverlening bij te sturen.
- 11. Ik verwijs naar het antwoord op vraag 1. Naast het jaarlijkse algemene klanttevredenheidsonderzoek en de voortdurende bevestigingen voor bepaalde processen breidt De Watergroep systematisch uit naar extra processen en doelgroepen.
- 12. Uit de laatste bevestiging blijkt dat de klanttevredenheid positief scoort en stabiel blijft. Uiteraard is en blijft een verdere permanente evaluatie door De Watergroep vereist. Ik reken er op dat De Watergroep ook in de toekomst de nodige initiatieven onderneemt om de tevredenheid te doen toenemen.