

WERKEN AAN TEVREDEN KLANTEN EN PARTNERS

De vele veranderingen in ons aanbod en in onze werking hebben ook een impact op onze relatie tot twee van onze belangrijkste stakeholders: onze klanten en onze gemeentelijke partners.

Met tevredenheidsonderzoeken houden we de vinger aan de pols en kunnen we sneller inspelen op de noden en behoeften.

TEVREDEN, MAAR ONZEKERE KLANTEN

De aanbodwijzigingen die deel uitmaakten van ons actieplan, hebben toch voor wat ongerustheid gezorgd bij de reizigers. Onze klanten bleven desondanks wel tevreden over het gebruik van de diensten van De Lijn zelf. Dat leerde ons tweejaarlijkse onderzoek naar klantentevredenheid.

Voor dit onderzoek ondervroeg het bureau Significant GfK tijdens het voorjaar bijna 3 000 reizigers met persoonlijke interviews van 30 minuten. De reizigers konden hun tevredenheid uitdrukken op een schaal van één tot vijf, waarbij één gelijk stond aan 'helemaal niet tevreden' en vijf aan 'zeer tevreden'. De mening van abonnees weegt in de eindresultaten zwaarder door dan die van gelegheidsreizigers.

De tabel geeft het percentage reizigers weer dat zich 'tevreden' of 'heel tevreden' toonde over een bepaald aspect van de dienstverlening.

| 2012 | Vlaanderen |
|--------------------------------|------------|
| Algemene tevredenheid | 63 % |
| Verkoopkanalen | 82 % |
| Trajecten | 82 % |
| Chauffeur | 70 % |
| Comfort & ruimte in bus / tram | 67 % |
| Veiligheid | 64 % |
| Aantal ritten & regelmaat | 64 % |
| Stiptheid | 58 % |
| Drukte op bus / tram | 54 % |
| Overstappen | 53 % |
| Prijs | 52 % |
| Halte | 51 % |
| Info & communicatie - types | 51 % |
| Properheid | 50 % |
| Hoffelijkheid medereizigers | 40 % |

Uit de resultaten bleek dat de algemene tevredenheid is afgenomen, van ruim driekwart van de ondervraagden in 2010 tot bijna twee derde in 2012. Het ging vooral om een verschuiving van 'tevreden' naar 'eerder tevreden' reizigers. Het aantal reizigers dat zich (heel) ontevreden noemt, blijft laag maar steeg wel naar 6 procent. Het afgenomen gevoel van tevredenheid is hoofdzakelijk te wijten aan de onzekerheid over de geplande aanbodaanpassingen in de periode waarin het onderzoek gebeurde. In die periode deden veel geruchten de ronde over mogelijke aanpassingen aan het aanbod. De Lijn had er bewust voor

gekozen pas te communiceren op het moment dat de maatregelen definitief beslist waren.

De tevredenheid over de kernactiviteiten (trajecten, verkoopkanalen, informatiekkanalen en chauffeurs) bleef nagenoeg stabiel op een hoog niveau. Deze resultaten sluiten ook aan bij die van de continue tevredenheidsenquête die De Lijn elk jaar zelf uitvoert bij 90 000 reizigers. Daar bleef de tevredenheid tijdens de eerste zes maanden van 2012 stabiel op 76 procent, in het derde kwartaal noteerden we 78 procent tevreden reizigers.

De tevredenheid over de drukte op de voertuigen ging er met 9 procentpunt op vooruit, maar blijft met 54 procent een aandachtspunt. De aankoop van 48 nieuwe trams voor Antwerpen en Gent en een aanbesteding voor 386 bussen moet hier enig soelaas brengen.

Ook de communicatie tijdens de rit over onverwachte storingen en omleidingen kan volgens onze reizigers beter. De Lijn heeft al geïnvesteerd in verschillende initiatieven om dat te verbeteren, zoals de lancering van apps voor smartphones, een nieuwsbrief over omleidingen en een routeplanner in Google Maps. Aan de grote haltes geven informatieschermen in real time informatie over belangrijke vertragingen.



INFORMATIE OP MAAT

De geplande wijzigingen in het aanbod van De Lijn brachten heel wat geruchten teweeg die onze klanten in verwarring konden brengen. Daarom lanceerden we op 19 maart twee communicatiekanalen om duidelijkheid te brengen over de werkelijke veranderingen.

Alle aanpassingen waarover een officiële beslissing gevallen was, publiceerden we op de webpagina www.delijn.be/aanpassingen,

met een overzicht van alle veranderingen per provincie. Reizigers konden ook intekenen op een nieuwsbrief via de webpagina www.delijn.be/blijftopdehoogte, waar ze konden aangeven over welke lijn(en) ze informatie wilden. Bij aanpassingen van de opgegeven lijn(en) kregen ze een mailtje met informatie over de wijzigingen, de nieuwe dienstregeling en mogelijke alternatieven.



Verandert er iets aan uw lijn

Vanaf 17 mei 2012

- Surf naar www.delijn.be/aanpassingen
- Of bel De LijnInfo op 070 220 200 (€0,30/min)
- Of ga langs in een Lijnwinkel

Info www.delijn.be/aanpassingen



GEMEENTEN WAARDEREN PERSOONLIJK CONTACT

We peilden in 2012 ook voor het eerst naar de tevredenheid van de gemeentebesturen over de samenwerking met De Lijn. Dat onderzoek leerde ons dat we nog vaak gepercipieerd worden als een gesloten bedrijf dat weinig ruimte laat voor echte dialoog. Daar willen we dan ook prioritair aan werken. We moeten leren om meer open te staan voor constructieve feedback uit de gemeenten, en om de redenen achter onze beslissingen goed uit te leggen. Dat is belangrijk om het draagvlak bij de gemeenten te versterken.

De ervaring leert dat de samenwerking met de gemeenten wel goed is in praktische dossiers, zoals de halteaccommodatie of derdebetalersystemen. Dat heeft onder meer te maken met de persoonlijke aanpak in dergelijke dossiers, waarbij we in elke provinciale entiteit een specifieke contactpersoon voor de gemeenten hebben aangeduid. Daarom willen we die persoonlijke contacten verder uitbouwen. Met de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG) hebben we alvast de basis gelegd voor een versterking van het partnerschap. Hetzelfde willen we graag doen met de nieuwe mandatarissen in de Vlaamse lokale besturen.

Enkele opvallende resultaten uit de enquête:

De gemeenten tonen zich heel tevreden over de samenwerking bij omleidingen, hoewel wij zelf nog veel ruimte voor verbetering zien.

De gemeenten geven geen grote prioriteit aan de stiptheid en een goede doorstroming, terwijl dit voor De Lijn en voor onze reizigers wel zeer belangrijk is. We willen de gemeenten hier meer bewust van maken.

Bijna twee derde (65 procent) van de respondenten leest altijd het magazine 'Op 1 Lijn', het belangrijkste communicatiekanaal van De Lijn met de gemeenten, en deze lezers tonen zich bijzonder tevreden. Een even grote groep was evenwel niet bekend met het gelijknamige e-zine. Zij kregen een uitnodiging om zich gratis te abonneren. Ook de sectie 'overheden' op de website van De Lijn is nauwelijks gekend, door amper 19 procent van de respondenten.

De wijzigingen in het aanbod van De Lijn konden meer dan de helft van de gemeenten niet bekoren. Iets meer dan de helft was wel (eerder) tevreden over de communicatie rond de maatregelen.

Meer dan acht op de tien gemeenten werken met De Lijn samen om informatie voor de inwoners te publiceren in het gemeentelijke informatieblad of de gemeentelijke website. Andere vormen van informatievoorziening zijn minder courant. De gemeenten vinden het vooral belangrijk dat De Lijn aanwezig is op informatievergaderingen voor burgers.

