

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 890
van **ANNICK DE RIDDER**
datum: 24 maart 2016

aan **BEN WEYTS**

VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT, OPENBARE WERKEN, VLAAMSE RAND, TOERISME EN DIERENWELZIJN

De Lijn - Klachten van lokale besturen (2)

In 2012 organiseerde de Vlaamse Vervoersmaatschappij De Lijn voor het eerst een tevredenheidsmeting bij de Vlaamse steden en gemeenten. De 308 lokale besturen konden zo hun mening geven over de samenwerking met de vervoermaatschappij. Alle domeinen kwamen daarbij aan bod: het aanbod van De Lijn, aanpak van omleidingen, derdebetalerssystemen, de doorstroming van bussen en trams, halteaccommodatie, communicatie naar de inwoners en de gemeenten toe, ...

Als antwoord op mijn schriftelijke vraag nr. 655 van 11 februari 2016 antwoordde de minister dat de resultaten van een nieuwe tevredenheidsmeting tegen eind maart beschikbaar zouden zijn.

Kan de minister hierover de belangrijkste conclusies bezorgen? Welke werkpunten kwamen naar boven? Welke vooruitgang is er de afgelopen jaren geboekt op de werkpunten van de meting van 2012? Plant de minister initiatieven naar aanleiding van dit onderzoek, en zo ja, dewelke?

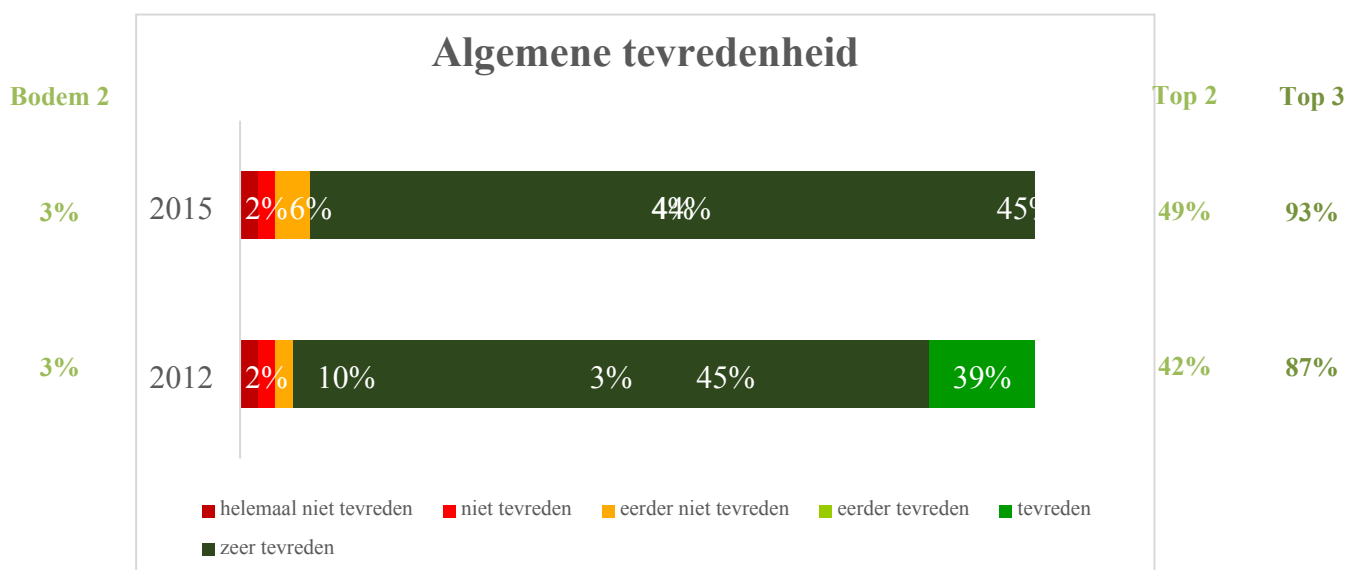
ANTWOORD

op vraag nr. 890 van 24 maart 2016

van **ANNICK DE RIDDER**

In het najaar van 2015 werd bij de lokale besturen een nieuwe tevredenheidsmeting uitgevoerd. De resultaatanalyse liep tot in februari 2016.

In hoofdzaak wijzen de resultaten op een positieve trend in de tevredenheid van de Vlaamse gemeenten over de samenwerking met De Lijn, zowel algemeen als bij bijna alle deelaspecten.



De Vlaamse gemeenten zijn tevreden over de samenwerking wat betreft het haltebeheer, het uitwerken van een toekomstig mobiliteitsbeleid en de samenwerking rond informatie en communicatie. Dit zijn belangrijke elementen die de tevredenheid algemeen hoog houden.

Daarnaast is men het meest tevreden over de samenwerking met De Lijn inzake omleidingen, een sterkte die op peil moet worden gehouden.

Andere thema's met grote stijging inzake tevredenheid zijn "gebiedsevaluaties" en "stiptheid en doorstroming".

De thema's met de laagste tevredenheidsscores zijn "het aanbod" en "overleg en communicatie rond besparingsmaatregelen". Bij eventuele aanpassingen van het aanbod willen de gemeenten dat er ook naar hen wordt geluisterd en dat De Lijn ingaat op hun specifieke vraag naar aanpassingen en prioriteiten van het aanbod.

Nauw samenhangend daarbij zijn de besparingsmaatregelen. Die zijn niet populair onder de Vlaamse gemeenten, maar het overleg en de communicatie hier rond zijn – t.o.v. de vorige meting – minder determinerend voor de algemene tevredenheid.

Ook de relatie met de gemeentelijke functionarissen, die al meer dan drie jaar met De Lijn samenwerken, is verbeterd.

De sedert 2012 ondernomen stakeholderacties rond overleg en communicatie hebben hun effect gehad. Over verschillende thema's heen kan worden vastgesteld dat inspraak van de Vlaamse gemeenten bij de samenwerking met De Lijn cruciaal is. De resultaten

tonen aan dat er al veel meer overleg is, maar verschillende gemeenten ervaren onvoldoende dat met die input ook werkelijk iets gebeurt en ervaren onvoldoende motivering van beslissingen.

Wat informatie en communicatie betreft, valt de hoge tevredenheid voor het Op 1 Lijn-magazine op, maar dient De Lijn haar online communicatiekanalen (e-zine, website rubriek 'Steden en gemeenten') nog meer onder de aandacht te brengen en meer in zetten op praktische inhoud en relevante informatie.

Het is de bedoeling om dergelijk onderzoek elke drie jaar te herhalen; de volgende meting zal dus in 2018 worden voorzien.