

BELANGHEBBENDENENQUÊTE

Het agentschap MDK organiseert alle drie jaar een uitgebreide enquête om de tevredenheid over de dienstverlening, de communicatie en het imago van het agentschap te meten. Tevens leren we zo ook nieuwe behoeften kennen. Als algemene conclusie stelt TNS-Dimarsio die het onderzoek eind vorig jaar uitvoerde, dat zowel de algemene tevredenheid als de tevredenheid over de operationele werking erop is vooruit gegaan. Dit uit zich in een beter imago en een groter vertrouwen. Tijdens het MDK Havenoverleg worden de resultaten met onze belanghebbenden besproken.

In het onderzoek zijn er drie grote luiken: de burger (die gebruik maakt van de veerdiensten), de partners en overheden (havenbesturen, kustgemeenten, yachtclubfederaties) en de rederijen en hun agenten.

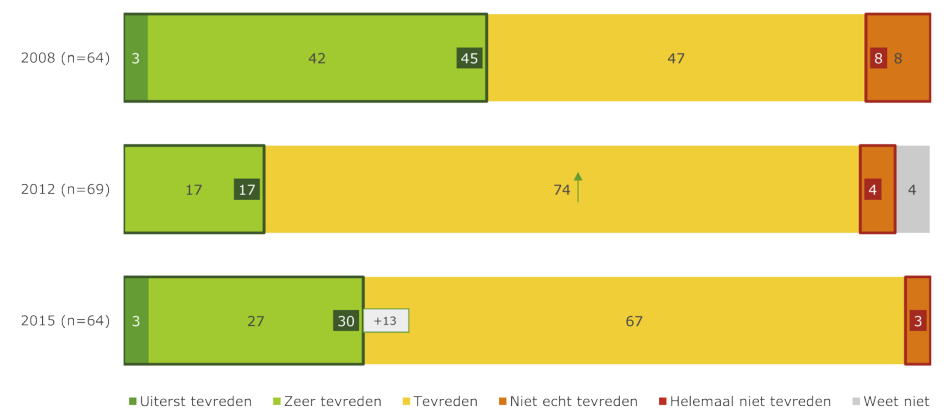
De veerdiensten

VLOOT exploiteert verschillende veerdiensten: op de Schelde, het Kanaal Gent-Terneuzen en aan de kust (Oostende en Nieuwpoort). Op vier veerdiensten werden in totaal 452 interviews afgenomen. Ongeveer de helft zijn regelmatige gebruikers van het veer. Dit zijn vaak personen die voor hun verplaatsingen naar het werk gebruik maken van de veerdienst.

Algemene tevredenheid MDK

De algemene tevredenheid is er op vooruit gegaan. Het aandeel dat zeer tot uiterst tevreden is, neemt terug toe na de daling in 2012 en bedraagt nu 3 op 10. Slechts 3% is niet tevreden over de dienstverlening. Dit is het laagste aantal sinds 2008.

Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van het agentschap MDK in het algemeen?



Uit de resultaten blijkt dat de algemene tevredenheid die in het verleden reeds zeer hoog was in de enquête van 2015 nog verder is gestegen. 95% van de ondervraagden was zeer tot uiterst tevreden. Op de veren van Hoboken en Oostende is de algemene tevredenheid het grootst. Netheid, comfort, toegankelijkheid, een goede dienstregeling en vriendelijk personeel scoren op alle veren zeer hoog.

De partners van MDK

Het agentschap MDK staat zeer frequent tot haast dagelijks in contact met de vier Vlaamse havenbesturen, de tien kustgemeenten en de yachtclubfederaties. TNS-Dimarsio heeft met

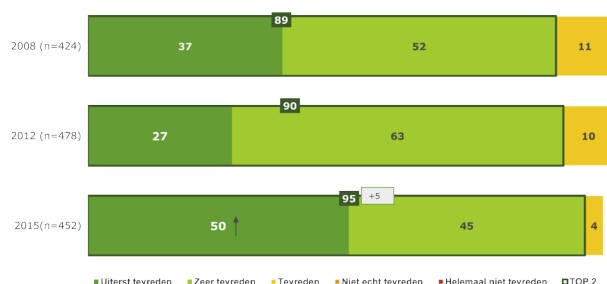
onze partners langdurige gesprekken gehad waarbij de verschillende aspecten van de dienstverlening aan bod kwamen.

Havenbesturen

Iedereen is het erover eens dat de competentie op het terrein bijzonder hoog is en dat de commerciële empathie is toegenomen. De communicatie en bereikbaarheid worden geapprecieerd, en de betrokkenheid en het professionalisme is groot. Men waardeert de verbetering die in diverse dossiers is gemaakt maar anderzijds blijven sommige zaken zoals de beloodsingsproblematiek, de continuïteit van de dienstverlening en sommige attitudes

Algemene tevredenheid veerdienst

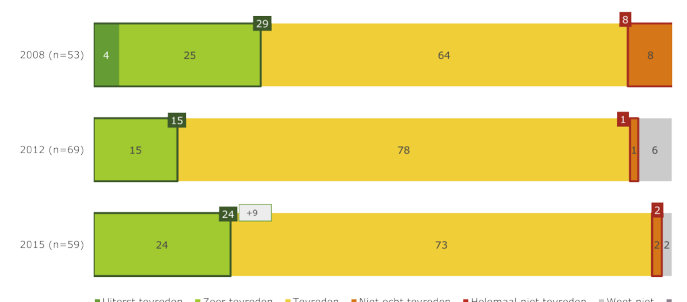
In 2015 neemt de algemene tevredenheid over de veerdiensten toe. 95% van de gebruikers geeft aan tevreden te zijn. Ook deze keer is er geen enkele passagier ontevreden. Maar liefst 1 op 2 passagiers is nu uiterst tevreden.



Algemene tevredenheid scheepvaartbegeleiding

1 op 4 is uiterst tot zeer tevreden over de scheepvaartbegeleiding (herstel na daling in 2012). De ontevredenheid blijft erg laag (2%).

In het algemeen, hoe tevreden bent u over de dienstverlening van Scheepvaartbegeleiding?



voor verbetering vatbaar. Vaak stoort men zich aan dossiers die echter buiten de bevoegdheid van het agentschap liggen.

Kustgemeenten

In het kader van de enquête werden gesprekken gevoerd met de tien kustgemeenten (burgemeester, schepenen en/of ambtenaren). Ook hier zijn de sterke punten de competentie en know-how van het agentschap, de beroepsernst, de professionele trots en de betrokkenheid in de uitvoering van de werken. Sommige gemeenten zouden wel de voorbereiding sneller willen zien vooruitgaan. Lovende woorden zijn er ook voor de samenwerking en de contacten met het Maritiem Reddings- en Coördinatiecentrum (MRCC) dat kan rekenen op een hoge tevredenheid. De steun vanuit het MRCC bij evenementen wordt uitermate geaccepteerd.

Yachtclubfederaties

De federaties van kustjachthavens en strandclubs blijven erg tevreden over MDK. Globaal levert afdeling Kust een positieve bijdrage aan de uitstraling van de clubs. Vooral de betrokkenheid wordt sterk geapprecieerd. In grote lijnen worden de budgettaire keuzes van MDK onderschreven. De federaties beschou-

wen afdeling Kust als 'streng maar rechtvaardig'. Uit het rapport citeren we: 'De relaties die werden opgebouwd verlopen in een sfeer van wederzijds vertrouwen. Zoals voorheen hakt afdeling Kust knopen door wanneer nodig.'

De rederijsector

Doelstelling van dit onderdeel is informatie te verzamelen over de tevredenheid en de evaluatie van de geboden diensten zodat deze eventueel kunnen geoptimaliseerd worden. Het onderzoek vond plaats in de loop van oktober aan de hand van telefonische interviews waarbij het agentschap MDK haar klantendatabank ter beschikking stelde van de onderzoekers. Twee derde van de gecontacteerden werkten mee.

Algemene tevredenheid

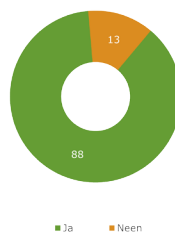
Een duidelijke vooruitgang merken we in de algemene tevredenheid. Slechts drie procent is niet tevreden. De intensiteit van de tevredenheid is ook gestegen ten opzichte van 2012 (+ 13%) met 30% zeer tot uiterst tevreden klanten.

Als we inzoomen op de operationele werking is men het meest tevreden over de bekwaamheid van de loods en de alternatieven die geboden worden bij ongunstige weersomstandigheden (nieuwe beloodsingsmiddelen). Ook de tevredenheid over de contactpersonen is groot.

Kennis en gebruik informatiekkanalen MDK

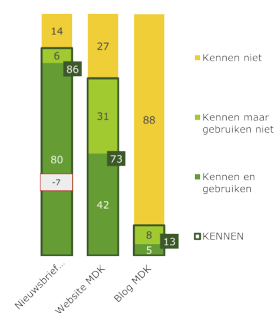
9 op 10 beschikt over voldoende informatie. De Nieuwsbrief MDK is even bekend als in 2012, maar hij wordt iets minder gelezen (hoewel nog steeds door 8 op 10). 4 op 10 gebruikt de website (idem als in 2012). 1 op 20 gebruikt de blog.

Zou u zeggen dat u voldoende informatie hebt over de activiteiten van MDK als geheel?



% OP BASIS: ALLEN (n=64)

Kent u / Gebruikt u ... ?



De tijdigheid en juistheid van de facturatie, de prijsstructuur op basis van de blokmaat, en de prijs-kwaliteit verhouding kunnen op een tevredenheid van 90% en meer rekenen. Nochtans geeft 80% van de ondervraagden verbeterpunten aan. Deze hebben vooral te maken met beschikbaarheid van loods, een flexibeler opstelling en betere operationele communicatie en alternatieven bij slechte weersomstandigheden.

Ook scheepvaartbegeleiding weet uiterst goede resultaten te boeken. Een kwart van de ondervraagden meldt dat ze zeer tevreden zijn over de geleverde inspanningen. 88% procent van de ondervraagden gaf aan over voldoende informatie te beschikken voor de veilige en vlotte vaart van tijdschepen en gaschepen. Bijzonder significant is de uitgesproken tevredenheid over het meedenken inzake schaalvergroting en het verstrekken van informatie. Slechts een kleine minderheid (5%) kon zich hier niet in terug vinden.

Ten slotte geeft 88% van de ondervraagden aan over voldoende informatie te beschikken over de activiteiten van MDK als geheel. Enkel het nieuwe medium de blog moet verder onder de aandacht gebracht worden.

De resultaten van de enquête worden nu in verschillende werkgroepen binnen het agentschap verder geanalyseerd waarna daar waar wenselijk verbetertrajecten worden opgesteld. ■

Tevredenheid procedure in detail

Men blijft het meest tevreden over de juistheid van de tijvensters, maar ook over de inspanningen en de tijdigheid voor het bekomen van de toelating is men zeer tevreden. De ontevredenheid over deze tijdigheid uit 2012 is grotendeels weg gewerkt.

Hoe tevreden bent u over..

