



Belanghebbenden enquête

Het agentschap MDK organiseert alle drie jaar een uitgebreide enquête bij zijn belanghebbenden 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-Dimarso die het onderzoek 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.

In het onderzoek zijn er drie grote luiken de burger: (die gebruik maakt van de veerdiensten), de partners en overheden (havenbesturen, kustgemeenten, yacht federaties) 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 van de reizigers 452 interviews afgenomen. 49% van de ondervraagden maakten dagelijks of toch minstens één maal per week gebruik van het veer. Dit zijn vaak personen die voor hun beroepsbezigheden aangewezen zijn op het veer, hetzij als voetganger, fietser of automobilist. De overige 51 % zijn meer recreatieve gebruikers. In 2015 gebruikten in totaal 5.122.642 voetgangers, tweewielers, auto's en vrachtwagens de VLOOTveren.

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. In Hoboken en Oostende is de algemene tevredenheid het grootst. Netheid, comfort, toegankelijkheid, een goede dienstregeling en vriendelijk personeel scoren op alle veren zeer hoog. Als er dan toch suggesties gemaakt worden voor verbetering dan gaan die voornamelijk over een betere aanduiding. Tot slot geeft 99% van de ondervraagden aan vertrouwen te hebben in de veerdiensten.

In het najaar van 2015 werden webcams geïnstalleerd ter hoogte van de veren in de haven van Gent zodat de automobilisten via de VLOOTwebsite zicht hebben op de drukte ter hoogte van de veren. In 2016 zal VLOOT nagaan om de bewegwijzering voor

het veer in Hemiksem te optimaliseren. Deze dienstverlening kan dan ook zonder meer als het uithangbord van het agentschap omschreven worden.

De partners van MDK

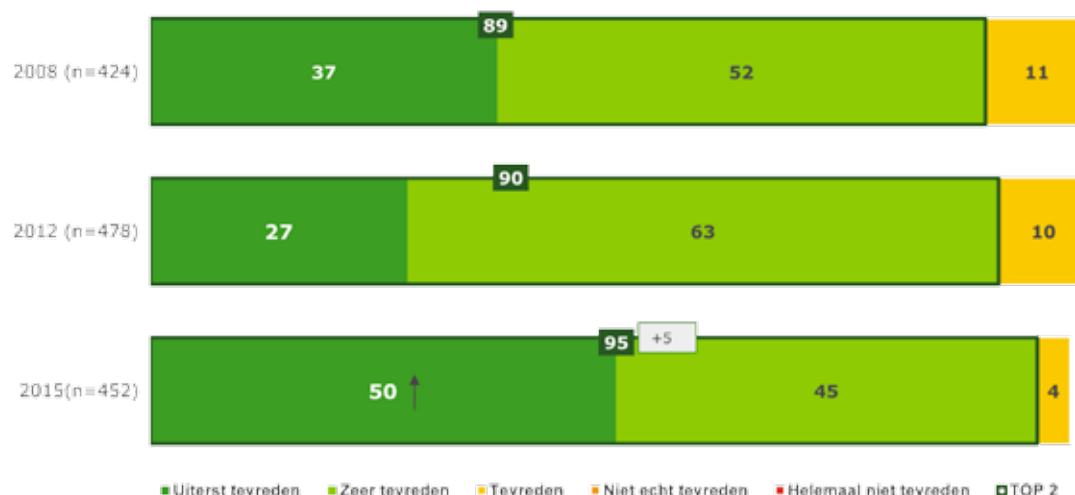
Het agentschap MDK staat zeer frequent tot haast dagelijks in contact met de vier Vlaamse havenbesturen, de tien kustgemeenten en de yachtfederaties. TNS-Dimarso heeft met onze partners langdurige gesprekken gehad waarbij de verschillende aspecten van de dienstverlening aan bod kwamen.

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

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.



anderzijds blijven sommige zaken zoals de beloodsingsproblematiek, de continuïteit en sommige attitudes voor verbetering vatbaar. Men stoort zich ook aan sommige 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 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 op lokaal vlak. Sommige gemeenten zouden wel de voorbereiding sneller willen zien vooruitgaan. Soms is er sprake van moeilijk en langdurig overleg in de voorbereidingsfase waarbij uiteindelijk dan wel een consensus tot stand komt. Lovende woorden zijn er ook voor samenwerking en de con-

tacten met het Maritiem Reddings- en Coördinatiecentrum (MRCC) dat ken rekenen op een hoge tevredenheid. De steun vanuit het MRCC bij evenementen wordt uitermate geapprecieerd.

Yachtfederaties

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

3. De rederijsector

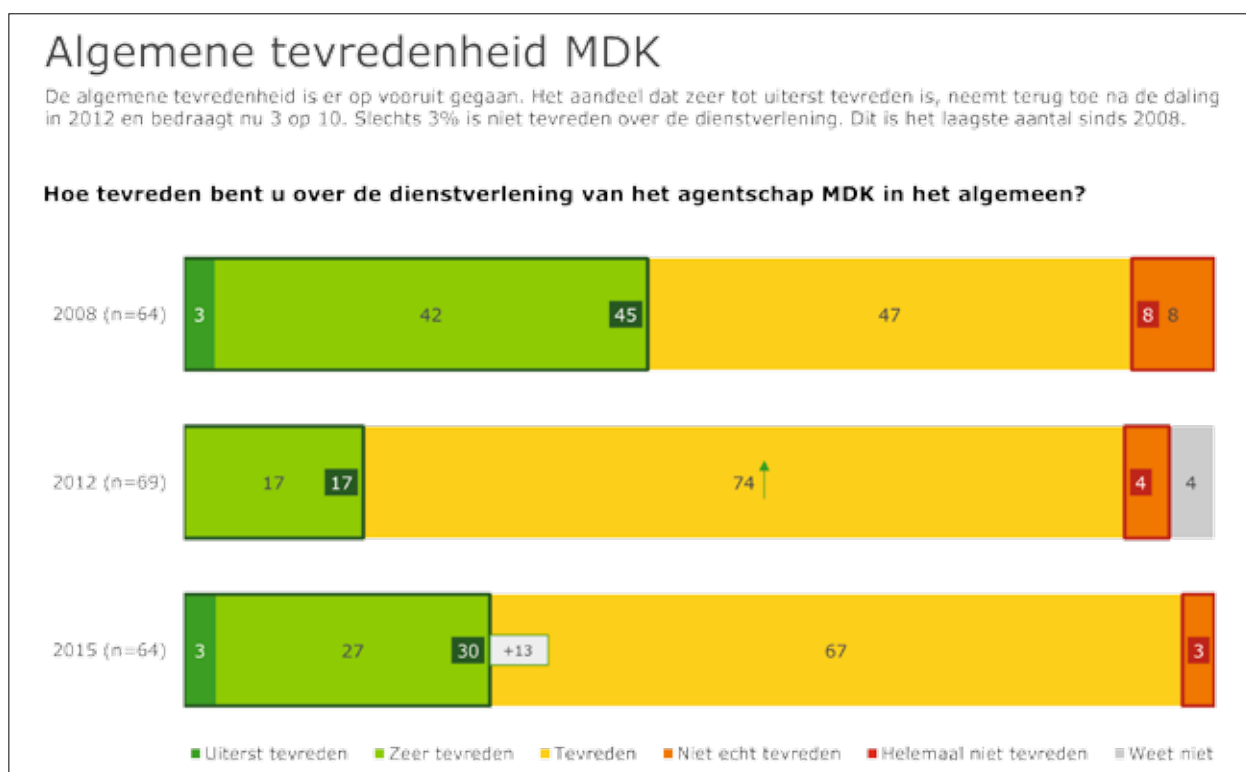
Doelstelling van dit onderdeel is infor-

matie te verzamelen over de tevredenheid en de evaluatie van de geboden diensten zodat deze geoptimaliseerd kunnen 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 (chefloods, nautisch diensthoofd, commerciële afdeling, lodico's) is zeer groot. 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 loodsen, een flexibelere opstelling en betere operationele communicatie en alternatieven bij slechte weersomstandigheden. Ook

in de klachtenbehandeling is men erop vooruitgegaan al is niet iedereen tevreden met het resultaat. Dit laatste heeft uiteraard te maken met het strikt formele kader waarin moet gewerkt worden.

Ook scheepvaartbegeleiding weet uiterst goede resultaten te boeken. Een kwart van de ondervraagden meldde dat ze zeer tevreden waren over de geleverde inspanningen en de ontevredenheid is met 2 % praktisch onbestaande. 88 % procent van de ondervraagden gaven aan over voldoende informatie te beschikken voor de

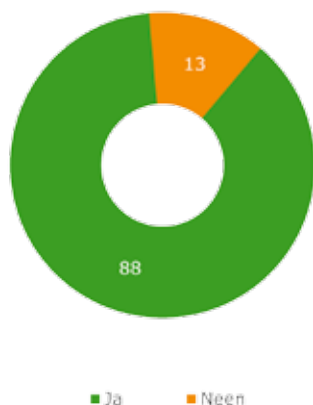
veilige en vlotte vaart van tijdschepen en gasschepen. Bijzonder significant is de uitgesproken tevredenheid over het meedenken inzake schaalvergroting en het verstrekken van informatie in het algemeen. Slechts een kleine minderheid (5 %) kon zich hier niet in terug vinden.

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.

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?



% GP BASES: ALLEN (n=64)

Kent u / Gebruikt u ... ?

