

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 926
van **WARD KENNES**
datum: 7 maart 2017

aan **BEN WEYTS**

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

De Lijn - Klantentevredenheidsmeting

De verwachtingen van de mensen tegenover de overheid zijn groot. Zij verwachten niets minder dan een onberispelijke en een snelle dienstverlening. Een vraag die vandaag gesteld wordt moet, liefst nog dezelfde dag, van een sluitend en duidelijk antwoord voorzien worden. Dit laatste is overigens een fenomeen dat sterk gevoed wordt door de alsmaar sneller evoluerende digitalisering. De uitdagingen waar de samenleving mee geconfronteerd wordt, worden alsmaar groter en van de overheid en van haar diensten wordt verwacht dat ze op al die uitdagingen inspelen. Daartoe is een administratie nodig die flexibel en wendbaar is en die zich kan concentreren op haar kerntaken.

Uiterst belangrijk is dat de overheidsdiensten constant waken over de kwaliteit van hun dienstverlening naar de burger (en naar andere overheden) en daartoe ook de nodige klantentevredenheidsonderzoeken uitvoeren. Uit het recente rapport van het Rekenhof over de personeelsbesparingen bij de Vlaamse overheid blijkt onder meer dat - wat betreft de periode 2009-2014 - door de budgettaire besparing en de beoogde vermindering van de personeelsaantallen bij de helft van de bevraagde entiteiten een negatieve impact op de kwaliteit van de dienstverlening ondervonden werd (het niet halen van termijnen, vertragingen, schrapping of uitstel van projecten, verlaagd niveau van dienstverlening). Dat zijn vaststellingen die tot nadenken stemmen en die absoluut dienen vermeden te worden.

Werd inmiddels reeds een klantentevredenheidsmeting uitgevoerd voor wat de werking en de dienstverlening van De Lijn betreft?

Zo ja, wat zijn daarvan de resultaten van? Op welke wijze zullen ze in de werking van De Lijn geïmplementeerd worden?

Zo neen, binnen welke tijdspanne zal dergelijke meting alsnog uitgevoerd worden?

BEN WEYTS

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

ANTWOORD

op vraag nr. 926 van 7 maart 2017

van **WARD KENNES**

Zoals voorzien in de lopende beheerovereenkomst voert De Lijn tevredenheidsmetingen uit bij haar reizigers.

De resultaten ervan worden verwerkt in het jaarprogramma, zie ondermeer

<https://www.delijn.be/nl/overdelijn/organisatie/zorgzaam-ondernemen/kwaliteit.html> .

In 2016 werd 36.000 enquêtes verzameld op de voertuigen van De Lijn en 4.600 online diepte-enquêtes. De resultaten van de diepgaande bevraging (tot en met 2014 tweejaarlijks georganiseerd) worden steeds extern gecommuniceerd via een persbericht.

De jaarresultaten van 2016 werden op 29 maart 2017 via een persbericht gecommuniceerd (zie bijlage).