

Vraag nr. 9
van 15 oktober 2004
van de heer JOHAN DECKMYN

De Lijn – Klachten

Af en toe worden er door gebruikers van de diensten van de vervoermaatschappij De Lijn klachten geformuleerd ten aanzien van chauffeurs van De Lijn.

Deze klachten zijn heel divers van aard. Soms is er sprake van bussen of trams waarop te veel volk zou zitten, dan weer bussen of trams die om deze reden niet stoppen of bijvoorbeeld niet stoppen voor overstekende fietsers of voetgangers, enzovoort.

1. Is er een algemene gedragscode waaraan chauffeurs van De Lijn gebonden zijn ?
2. Wordt voor de klachten die binnenkomen, gecheckt of ze gegrond zijn ?
3. Krijgen mensen die een klacht indienen een antwoord doorgestuurd vanwege De Lijn, ook al was de klacht niet gegrond ?
4. Welke zijn de vaakst voorkomende klachten ?
5. Is er een klantentevredenheidsonderzoek ?

Antwoord

1. Er bestaat inderdaad een algemene gedragscode waaraan de chauffeurs van De Lijn zich dienen te houden, en die terug te vinden is in de volgende documenten:
 - a) het besluit van de Vlaamse Regering van 14 mei 2004 betreffende de exploitatie en tarieven van de VVM, inzonderheid afdeling VII, dat de verplichtingen van het personeel behandelt;
 - b) de "Richtlijnen voor het personeel" uit de "Handleiding Chauffeur" van De Lijn;
 - c) de opleidingen "Klantvriendelijkheid" die in alle entiteiten van De Lijn gegeven zijn.

2. Van alle klachten wordt de gegrondheid nagegaan.
3. Klachten worden steeds beantwoord.
4. De meest voorkomende klachten betreffen:
 - de klantvriendelijkheid en het voorkomen van de chauffeurs;
 - het voorbijrijden van haltes;
 - het rijgedrag van de chauffeurs en conflicten met andere weggebruikers;
 - capaciteitsproblemen;
 - de stiptheid en niet gereden ritten;
 - het aanbod en de frequentie;
 - vertragingen ten gevolge van externe oorzaken;
 - de service door de chauffeurs.
5. De Lijn voert sinds 1996 tweejaarlijks een uitgebreide tevredenheidsmeting uit bij haar klanten.

Deze tevredenheidsmeting peilt naar:

- socio-demo's (leeftijd, geslacht, regio van gebruik, opleiding, beroep);
- verplaatsingsgegevens;
- algemene tevredenheid over De Lijn;
- tevredenheid over een aantal sleutelaspecten van de dienstverlening door De Lijn (13 hoofdfactoren: stiptheid, aansluitingen, trajecten, chauffeurs, veiligheid, frequentie, comfort voertuigen, prijs, info/communicatie, comfort aan haltes, afstand van/tot halte, properheid en betalingswijze);
- graad van belang die de klant toekent aan de 13 hoofdfactoren;
- stoorfactoren.

De Lijn stelt vast dat de tevredenheid van de reizigers over de jaren heen spectaculair gestegen is en verder blijft stijgen. Er kan vastgesteld worden dat 90% van haar reizigers tevreden zijn.

Aspect	Gewichtsfactor
Stiptheid	16%
Aansluitingen	13%
Trajecten	12%
Chauffeurs	11%
Veiligheid	8%
Frequentie	8%
Comfort voertuigen	7%
Prijs	7%
Info/communicatie	7%
Comfort aan haltes	4%
Afstand van/tot halte	3%
Properheid	3%
Betalingswijze **	0%

** Geen significante bijdrage in de verklaring van de totaaltevredenheid.