

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 438

van **BRECHT WARNEZ**

datum: 9 januari 2024

LYDIA PEETERS

VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT EN OPENBARE WERKEN

De Lijn - Klanttevredenheid

Burgers, ondernemingen en overheden verwachten een sterke, toegankelijke en klantgerichte dienstverlening en werking van de Vlaamse overheid. Het is belangrijk te waken over de kwaliteit van dienstverlening, ook bij De Lijn.

Een belangrijk instrument daarbij is het voeren van een klanttevredenheidsonderzoek. Dankzij klanttevredenheidsonderzoeken of -metingen verwerft een overheid verbeterinformatie en wordt de band met de klanten versterkt. Bovendien stimuleert dit het klantgericht denken binnen de organisatie. Een klanttevredenheidsonderzoek bevordert de evolutie van een aanbodgestuurde naar een meer vraaggestuurde dienstverlening en werking waarbij burgers, ondernemingen en overheden steeds centraal staan.

Graag alle data in Excel ter beschikking stellen.

1. Wanneer werd de laatste klanttevredenheidsmeting uitgevoerd wat de werking en de dienstverlening van De Lijn betreft?
2. Om de hoeveel tijd is er een meting van de klanttevredenheid?
3. Gebruikt De Lijn andere methodes dan een bevraging alleen om klanttevredenheid te meten? Zo ja, welke methodes?
4. Op basis van welke criteria worden de tevredenheidsmetingen gehouden?
 - a) Wat zijn de doelstellingen?
 - b) Hoeveel respondenten werden er bevraagd?
 - c) Hoe zorgt men ervoor dat de steekproef representatief is voor de klant van De Lijn?
 - d) Is er een minimumresponsgraad?
 - e) Gaat het om een gestratificeerde steekproef, een willekeurige steekproef of wordt er gewerkt via zelfselectie?
 - f) Wordt na een klantencontact standaard een bevraging gedaan?
 - g) Hoe wordt bepaald welke aspecten van de dienstverlening al dan niet bevraagd worden?

- h) Worden de resultaten gestandaardiseerd?
- 5. Verloopt het klanttevredenheidsonderzoek digitaal of fysiek?
- 6. Worden de klanttevredenheidsmetingen volledig uitgevoerd door de eigen diensten van het agentschap of wordt er daartoe ook samengewerkt/uitbesteed met/aan gespecialiseerde adviesbureaus?
 - a) In het laatste geval, hoeveel bedroeg de kostprijs voor die klanttevredenheidsmeting per jaar?
 - b) Vanwaar de keuze voor deze manier van aanpak?
- 7. Wat waren de belangrijkste resultaten van de laatste klanttevredenheidsmeting?
 - a) Wat is de algemene tevredenheid(sscore)?
 - b) Wat zijn de (voornaamste) verbeterpunten?
 - c) Werd er specifiek ook gepeild naar de tevredenheid over digitale dienstverlening?
 - Zo ja, wat waren de resultaten hieromtrent?
 - Zo niet, waarom niet?
 - Zo niet, wordt er overwogen om daar in de toekomst naar te vragen?
- 8. Hoe verhouden zich de resultaten van de laatste klanttevredenheidsmeting ten opzichte van de voorlaatste?
 - a) Wat was de algemene tevredenheid(sscore) van de voorlaatste klanttevredenheidsmeting en wanneer werd die uitgevoerd?
 - b) Is er een positieve of negatieve evolutie?
- 9. Op welke wijze werd gevolg gegeven aan de laatste klanttevredenheidsmeting?
 - a) Hoe zullen de resultaten in de werking van De Lijn geïmplementeerd worden?
 - b) Heeft de minister daartoe specifieke instructies gegeven?
 - c) Op welke manier volgt de minister de doorvoering van mogelijke verbeterpunten op?
- 10. Communiceert De Lijn na het klanttevredenheidsonderzoek nog naar de respondent over wat men doet met de resultaten van het onderzoek?
- 11. Is er op korte termijn een nieuwe klanttevredenheidsmeting gepland? Zo ja, wanneer worden de resultaten verwacht?
- 12. Hoe evalueert de minister de laatste klanttevredenheidsmeting van De Lijn?

ANTWOORD

op vraag nr.438 van 9 januari 2024

van **BRECHT WARNEZ**

1. Om te weten hoe de klanten van De Lijn de dienstverlening ervaren, wordt er het hele jaar door naar hun tevredenheid gepeild. Sinds 2019 gebeurt dit onderzoek in opdracht van het Departement Mobiliteit en Openbare Werken (MOW) van de Vlaamse overheid. Voorheen gebeurde dit onderzoek in opdracht van De Lijn.

De laatste tevredenheidscijfers zijn deze van 2022. Dit voorjaar worden ook de resultaten van 2023 verwacht.

Vanaf 2024 wordt de methodiek bijgestuurd. Reizigers zullen op de voertuigen van De Lijn een vragenlijst (15-tal vragen) krijgen met vragen over hun tevredenheid over huidige rit.

2. Na elk kalenderjaar wordt een presentatie opgemaakt met de tevredenheidscijfers.
3. Klanttevredenheid wordt enkel gemeten via een bevraging.
4. a) In het openbaredienstencontract (ODC) tussen De Lijn en de Vlaamse Regering (2023-2027) werd de volgende doelstelling opgenomen: "Daarnaast stelt het departement Mobiliteit en Openbare Werken ieder jaar, in nauwe samenwerking met De Lijn een tevredenheidsonderzoek 'Reizigers' op, die de belangrijkste aspecten van de dienstverlening van De Lijn omvat".

Meer concreet zijn de doelstellingen van dit tevredenheidsonderzoek als volgt:

- Hoe tevreden zijn de gebruikers van het Openbaar vervoer dat hen wordt aangeboden door De Lijn?
 - Hoe scoort De Lijn op de bevraagde deelaspecten?
 - Op welk deelaspect scoort het openbaar vervoer van De Lijn goed?
 - Op welk deelaspect kan het openbaar vervoer van De Lijn verbeteren?
 - Het aansturen van de strategieën & het klantgericht beleid.
- b) Bij de oude methodiek (2019-2023) moeten minstens 3.600 respondenten de online vragenlijst ingevuld hebben. Bij de nieuwe methodiek (2024-...) is de minimum respons per rit 10 ingevulde vragenlijsten. Naar verwachting levert het veldwerk dan circa 21.600 netto enquêtes op.
 - c) Bij de oude methodiek (2019-2023) worden de resultaten gewogen op basis van de profielmeting van de reiziger van De Lijn. Deze profielmeting wordt een aantal keer per jaar door De Lijn uitgevoerd.

Bij de nieuwe methodiek (2024-...) levert De Lijn een populatiebestand aan per vervoerregio van alle ritten die in een week worden gereden. Hieruit trekt het onderzoeksbureau per vervoerregio een gestratificeerde steekproef. Het onderzoeksbureau controleert of de opbouw van de steekproef overeenkomt met die van het totale rittenbestand. Zodoende ontstaat ook een representatieve vertegenwoordiging van reizigers in het onderzoek. Zo zijn we ervan verzekerd dat de juiste ritten worden bezocht en de uitkomsten (zoveel mogelijk)

representatief zijn. Door een aselechte steekproeftrekking van ritten over de dag en over de week, kom je (naar verwachting) de juiste verhouding reizigers tegen in de spits, in het dal en in de weekenden. Op deze manier geeft de steekproef een goede afspiegeling van de reizigers in een gemiddelde rit in een gemiddelde week.

- d) Bij de oude methodiek (2019-2023) werd voorop gesteld dat er 3.600 online enquêtes werden ingevuld. Bij de nieuwe methodiek (2024-...) is er een minimum respons van 10 ingevulde vragenlijsten per rit. Het responsminimum is van belang om totaal voldoende respondenten te verzamelen en te garanderen dat er een minimumaantal ingevulde vragenlijsten wordt opgehaald. De minimum respons per rit is 10 ingevulde vragenlijsten. Naar verwachting levert het veldwerk dan circa 21.600 netto enquêtes op.
 - e) Het gaat om een gestratificeerde steekproef.
 - f) Nee, na een klantencontact wordt er geen standaardbevraging gedaan.
 - g) Bij de oude methodiek (2019-2023) werd de bestaande vragenlijst van De Lijn overgenomen. Bij de nieuwe methodiek (2024-...) werden de kwaliteitsaspecten die zullen bevraagd worden bepaald op basis van de klantwensenpiramide van de Nederlandse Spoorwegen.
 - h) Er is geen nood aan standaardisatie van de resultaten.
5. Bij de oude methodiek (2019-2023) worden de reizigers fysiek gerekruteerd op de voertuigen van De Lijn d.m.v. het invullen van een korte vragenlijst. Dit kan zowel op papier als digitaal (via inscannen QR-code). De uitgebreide bevraging nadien verloopt digitaal.
- Bij de nieuwe methodiek (2024-...) worden de reizigers fysiek gerekruteerd op de voertuigen van De Lijn. Deelnemen aan het onderzoek kan daarna zowel op papier als digital (via inscannen QR-code).
6. De meting wordt uitgevoerd door een gespecialiseerd onderzoeksbureau.
- a) De klantentevredenheidsmeting koste per jaar:

2019-2023: 260.204,86 euro incl. btw.
2024: 357.208,94 euro incl. btw
 - b) Het departement MOW beschikt niet over de nodige expertise en mankracht om zo'n bevraging zelf uit te voeren.
7. a) De algemene tevredenheidsscore in 2022 was 62% (zie presentatie die De Lijn gaf in de commissie MOW op 6/07/2023).
- b) De 5 prioritaire verbeterpunten zijn:
- stiptheid
 - reisinformatie
 - prijs (tevredenheid is afgenomen en impact nam toe)
 - drukte
 - aantal ritten

- c) Digitale dienstverlening is geen tevredenheidsaspect dat apart is opgenomen in de vragenlijst. Wel worden de digitale kanalen opgenomen doorheen de vragenlijst bij de tevredenheid over reisinformatie en de verschillende verkoopkanalen.
8. a) De laatste beschikbare meting op dit moment is de meting van 2022. Binnenkort zullen ook de resultaten voor 2023 gekend zijn. De algemene tevredenheid in 2022 was 62%. In 2021 was de algemene tevredenheid 65% (zie presentatie die De Lijn gaf in de commissie MOW op 6/07/2023).
- b) De algemene tevredenheid kent een dalende trend tot 2020 met een neerwaartse sprong in 2017. In 2021 neemt de tevredenheid significant toe. In 2022 daalt de tevredenheid echter opnieuw. 62% geeft in 2022 een algemene tevredenheidsscore aan De Lijn van 7 of meer op een schaal van 0 tot 10.
9. a) Gezien het belang van stiptheid, wenst De Lijn volop in te zetten op betere doorstroming van de voertuigen. De meest succesvolle maatregelen op lange termijn hiervoor zijn beleidskeuzes en concrete ingrepen in betere doorstroming. In de Taskforce 'doorstroming' zit De Lijn samen met AWV en MOW om in concrete gevallen te bespreken hoe de doorstroming kan verbeterd worden.
- Daarnaast blijft De Lijn volop investeren in het op punt zetten van haar reisinformatie, voornamelijk rond de realtime info.
- b-c) Mijn beleid zet in op een efficiëntieverhoging bij de maatschappij en bijgevolg een verhoging van de klanttevredenheid. De Lijn zit momenteel in een transitieperiode en ik zet in op een vergroening en verbetering van de vloot en een inhaalbeweging door middel van een openbare dienstencontract. De boven vermelde taskforce werd ook opgericht op mijn initiatief.
10. Er wordt een persbericht rondgestuurd met daarin de voornaamste resultaten van de bevraging. Verbeteracties die De Lijn neemt m.b.t. haar dienstverlening worden algemeen aan de klant gecommuniceerd, niet specifiek gelinkt aan de tevredenheidsmeting.
11. De Teverdenheidsmeting is een continue meting. In het voorjaar worden de resultaten van de meting in 2023 verwacht. In het voorjaar van 2025 zullen de resultaten van de meting in 2024 beschikbaar zijn.
12. De tevredenheid van haar reizigers is voor De Lijn een belangrijk signaal. De Lijn is als bedrijf volop in transitie. Die transitie ondersteunen we ook met de engagementen die in het ODC zijn opgenomen. Enerzijds moet De Lijn nu volop verderzetten met het terug op orde brengen van haar assets wat een positief effect zal hebben op de klanten. Anderzijds moet ook de dienstverlening zelf kwalitatief zijn. De voorbije periode is gekenmerkt door heel wat operationele uitdagingen: eerst was er de coronapandemie, maar in de nadagen daarvan kwam ook de arbeidsmarkt (chauffeurs en technici) zwaar onder druk, net zoals de markt van grondstoffen, met een aanzienlijk effect op de dienstverlening van De Lijn. Ik ga er dan ook van uit dat De Lijn het nodige doet om deze transitieperiode (met ook de grootste wijziging aan het netwerk) zo goed mogelijk te navigeren met het oog op de klant.