

Tevredenheidsbarometer 2019: **de MIVB krijgt een onderscheiding van haar klanten**

De reizigers van de MIVB toonden zich afgelopen jaar meer tevreden over de dienstverlening dan het jaar ervoor. De resultaten van de jongste tevredenheidsbarometer tonen een algemene score van 7,1/10. Dat is een mooie beloning voor de inspanningen van het personeel gedurende heel 2019. De tevredenheidsbarometer is tegelijk een essentiële informatiebron voor de MIVB door haar positieve punten te identificeren en tegelijk ook de aandachtspunten waar de reizigers extra inspanningen verwachten.

Ruim 10.000 mensen gaven tussen oktober 2019 en januari 2020 hun mening over de dienstverlening van de MIVB, online of via de telefoon. Deze enquête wordt jaarlijks georganiseerd door een onafhankelijk onderzoeksbureau op vraag van Brussel Mobiliteit, zoals dat voorzien is in het contract van openbare dienst dat de MIVB verbindt met het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Los van de contractuele verplichting is de tevredenheidsbarometer vooral een handig werkinstrument voor de vervoersmaatschappij om lessen te trekken uit de sterktes en de verbeteringspunten die de reizigers naar voren schuiven.

Een almaar bewustere keuze

De MIVB behaalt in de tevredenheidsbarometer van 2019 een algemene score van 7,1/10 (7/10 in 2018). Liefst 76% van de reizigers beloofde de dienstverlening met een score van 7/10 of meer (+2% reizigers ten opzichte van 2018). Opvallend is ook dat respondenten aangeven dat de keuze voor de MIVB een doelbewuste keuze is (58%, of +2% is ten opzichte van 2018). 76% daarvan doet dat uit milieu-overwegingen (+4%), gevolgd door 69% om parkeerproblemen te vermijden, 67% die de MIVB sneller vindt en 67% die het als goedkoper bestempelt.

Deze resultaten bevestigen deze van de imagobarometer die werd afgenomen van september tot oktober 2019 bij de bij de Brusselse bevolking. 67% zegt dat reizen met de MIVB een keuze is om trots op te zijn (+9% ten opzichte van 2017).

De reistijd is een van de zaken waar reizigers zeer tevreden over zijn in het algemeen (7,0 t.o.v. 6,9 in 2018). Dit is ongetwijfeld een gevolg van de vernieuwde dienstregeling uit het busplan en het einde van enkele grote werven (lijnen 25 & 8).

De bus doet inhaalbeweging

Het **busnet** tekent dit jaar de sterkste stijging in de scores op. De afgelopen jaren investeerde de MIVB fors in deze vervoerswijze, onder andere voor de invoering van het nieuwe busplan dat niet alleen goed was voor de aankoop van 288 nieuwe voertuigen (hybride en elektrisch) en geleidelijk 30% extra capaciteit, maar ook nieuwe woonwijken en handelskernen bedienen.

De bus behaalt een algemene score van 6,5/10 (6,4/10 in 2018). Het criterium comfort behaalt 6,5/10 en netheid zelfs 6,7/10 (6,4/10 in 2018).

Naast de inhaalbeweging bij de bus, blijft ook de tram goed scoren en verbetert haar resultaat nog: 7,1/10 (7,0/10 in 2018). Deze vervoerswijze teert duidelijk op het succes van de verlengde tramlijn 8 en de nieuwe tramlijn 9. Vooral de heterogeniteit van de voertuigen (nieuwe en oude) en dus het verschil in comfort en kwaliteit op verschillende lijnen komt hier naar voren.

De **metro** blijft het meest gebruikte vervoermiddel van de MIVB. En die succesmedaille heeft meteen ook een keerzijde. Door de toenemende reizigersaantallen, moet de ondergrondse vooral tijdens de spitsuren het hoofd bieden aan overvolle metrostellen. Dat beïnvloedde de score die de reizigers gaven op comfort (6,5/10 in 2019 tov. 6,6/10 in 2018) en netheid (6,3/10 tov. 6,4/10 in 2018 voor de voertuigen). De netheid van de stations gaat er daarentegen lichtjes op vooruit (6,5/10 tov. 6,4/10 in 2018). De gerenoveerde metrostations worden wel als een belangrijke verbetering bestempeld op vlak van comfort en netheid.

Veiligheidsgevoel

De jongste tevredenheidsenquête geeft aan dat 80% van de MIVB-reizigers niet bezorgd is om hun veiligheid. Dat percentage is de afgelopen drie jaar stabiel. Binnen die groep van 80%, vinden we zelfs een stijgende tendens op vlak van tevredenheid over het veiligheidsgevoel: de gemiddelde score stijgt hier van 7.4/10 in 2018 naar 7.5/10 in 2019.

Bij de kleinere groep die wél bezorgd is (20%) om de veiligheid, daalt de tevredenheid over de veiligheid 's avonds in de metrostations. Dit gaat de MIVB uitspitten in verder specifiek onderzoek met de bedoeling hier "quick wins" uit te halen en oplossingen op langere termijn, in de mate dat de MIVB hier vat op heeft

Werven zijn een uitdaging

De dienstverlening van de MIVB kan niet losgekoppeld worden van de dagelijkse mobiliteit binnen Brussel. Het toenemende aantal grote en kleine werkzaamheden in de hoofdstad en het almaar drukker wordende verkeer hebben een impact op de dienstverlening van zowel de bovengrondse bussen en trams. Zo verdubbelde het aantal aanpassingen van de dienstverlening nagenoeg op een jaar tijd. Ook het aantal klachten over de impact van de werken steeg tussen 2018 en 2019 met zo'n 10%. Grote uitdaging de komende maanden en jaren blijft meer dan ooit de nood aan informatie voor reizigers en omwonenden over de geplande werven. De MIVB is dan ook volop bezig met de vernieuwing van haar informatiekanaalen, zoals de lancering van een nieuwe website in 2021 en de voortdurende verbetering van de mobiele app.

"Almaar meer mensen zeggen dat reizen met de MIVB een keuze is om trots op te zijn. Die evolutie betekent voor ons een hart onder de riem en een duidelijk teken voor een verandering van het stadsleven", aldus Briec de Meeûs, CEO van de MIVB. "Ook de algemene score van 7,1, wat voor het vierde jaar op rij een onderscheiding is, is een mooie beloning voor de vele inspanningen van ons personeel en voor de investeringen die worden gedaan in het openbaar vervoer in Brussel. We blijven uiteraard waakzaam. We moeten tegelijk rekening houden met diepgaande veranderingen gelinkt aan de context van de huidige gezondheidscrisis en met de vele werven in de stad de komende maanden en jaren. De MIVB en haar personeel staan meer dan ooit paraat voor de mobiliteit van iedereen in de hoofdstad."

Brussels minister van Mobiliteit, Elke Van den Brandt: *“De dienstverlening van de MIVB wordt terecht geapprecieerd. We blijven investeren in een toegankelijk en kwalitatief aanbod voor alle Brusselaars. Ook tijdens deze moeilijke periode staat de MIVB paraat, en ik ben daar bijzonder dankbaar voor.”*