

# Persbericht

## De Lijn

## 71 % reizigers tevreden over De Lijn

### Hoge scores voor chauffeurs en trajecten, stiptheid is aandachtspunt

**Mechelen, 29 maart 2017 - Zeven op de tien reizigers zijn tevreden over De Lijn. Dat blijkt uit een onderzoek over heel 2016 bij bijna 4 600 gebruikers. De reizigers zijn het meest te spreken over de trajecten en de chauffeurs, stiptheid is een aandachtspunt. Via het onderzoek geven de reizigers aan wat ze willen en waaraan ze het meeste belang hechten.**

#### 4 600 reizigers geven mening over dienstverlening

Om te weten wat de reizigers van haar verlangen, onderzoekt De Lijn elk jaar de tevredenheid. Een onafhankelijk bureau peilt daarbij naar de algemene tevredenheid, de tevredenheid over veertien aspecten van de dienstverlening plus het belang ervan voor de algemene tevredenheid. Van de veertien bevroegde factoren zijn er drie die De Lijn niet in handen heeft, maar waarover ze ook de mening wil kennen: stiptheid, hoffelijkheid van de reizigers en netheid van de haltes. Het laatste is de taak van de wegbeheerder.

Drie vragen staan centraal in het onderzoek: hoe ervaart de reiziger de dienstverlening in zijn geheel, wat zijn de sterktes en de zwaktes, en hoe kan De Lijn de relatie met haar reizigers verbeteren? Op basis van de resultaten neemt De Lijn gericht verbeteracties. In afnemende volgorde hechten de reizigers het meeste belang aan stiptheid, comfort, chauffeur, reisinformatie en drukte in het voertuig.

#### Tevredenheid blijft stabiel

Reizigers blijven tevreden over de dienstverlening van De Lijn: met 70,8 procent staat de tevredenheid op hetzelfde niveau als in 2015. 22,7 procent is neutraal, 6,5 procent ontevreden. Doordat andere meetmethode is gebruikt, zijn de resultaten niet vergelijkbaar met metingen van 2014 en vroeger. Zo werd nu een fijnere tienpuntenschaal gebruikt (tegenover vijf punten in 2014) en liep het onderzoek online en over het hele jaar (tegenover twee maanden vroeger).

Directeur-generaal Roger Kesteloot:

‘Het zegt iets over hun betrokkenheid dat 4 600 van onze klanten tijd hebben vrijgemaakt om hun mening te geven over onze dienstverlening. Dit helpt ons om te weten wat ze belangrijk vinden, wat goed zit en wat beter moet. De 71 procent tevreden reizigers is een goed resultaat. Met een tevredenheid van 73 procent geven de reizigers ook een mooie pluim aan onze chauffeurs.’

Stiptheid (52 % tevreden) blijft het belangrijkste aandachtspunt en heeft een grote invloed op de algemene tevredenheid. De drie andere prioriteiten zijn comfort (63 %), reisinformatie (60 %) en drukte op bus of tram (50 %).

### **‘Trams zouden alleen aan halte moeten stoppen’**

Roger Kesteloot vraagt de wegbeheerders meer werk te maken van doorstroming:

‘De te lage tevredenheid over stiptheid wordt bepaald door de verkeersdrukte en de doorstroming. Samen met onze reizigers vragen we de wegbeheerders meer werk te maken van een betere doorstroming. In heel wat Franse steden kunnen trams bijvoorbeeld de verkeerslichten aansturen, zodat ze alleen aan de halte moeten stoppen. Dat maakt het openbaar vervoer snel en erg aantrekkelijk en komt iedereen ten goede: onze reizigers, de belastingbetalers en de andere weggebruikers. Dit is ook beter voor de verkeersveiligheid en de leefbaarheid van onze woonkernen. Het overige verkeer heeft er overigens groen als er geen tram is.’

### **Comfort: onderzoek naar meer zetels met recuperatieleder**

Bij comfort zijn de zetels de belangrijkste factor. Zij bepalen mee de waardering van de rit. De zetels van de Albatrostrams die momenteel geleverd worden, zijn bekleed met recuperatieleder. De Lijn onderzoekt of alle nieuwe bussen en trams hiermee uitgerust worden.

### **Reisinformatie: beterschap op komst via nieuwe boordcomputer**

‘De kwaliteit van de reisinformatie bij vertragingen en (on)voorzien omlleidingen is een werkpunt waaraan we de hoogste prioriteit geven’, aldus Roger Kesteloot. ‘We hebben genoeg en goede platformen, de knoop zit in de juistheid en snelheid van de informatie. Zodra de software voor onze nieuwe boordcomputers klaar is, zal ook onze realtime reisinfo op niveau zijn. Dan kunnen we onze reizigers accurate reisinfo geven, bijvoorbeeld via halte aankondiging in de voertuigen.’ De meeste reizigers halen hun reisinfo uit de routeplanner en de dienstregeling aan de halte.

### **Drukke: bewegingsruimte in de spits**

Bij drukte gaat het om de bewegingsruimte, vooral tijdens de spits. De Lijn merkt op dat reizigers het vaak druk vinden als alle zitplaatsen zijn ingenomen, terwijl er dan nog veel staanplaatsen zijn.

De chauffeurs (73 % tevreden) en trajecten (74 % tevreden) scoren erg goed. Reizigers verwachten van de chauffeurs dat ze veilig rijden en sociaal vaardig zijn. De reiziger heeft duidelijk waardering voor de chauffeur, wiens job er niet simpeler op wordt in het huidige verkeer. Van een traject willen reizigers een goede reisweg en bereikbaarheid van de bestemming.

### **Methodologie**

Gespreid over 2016 ondervroeg het bureau GfK Belgium over heel Vlaanderen 4 596 reizigers. Het ging om online enquêtes van circa 30 minuten. De steekproef werd gerekruteerd uit 36 035 mensen die de dag ervoor een enquête over hun rit hadden ingevuld op een bus of tram van De Lijn.

Ze konden hun tevredenheid uitdrukken op een schaal van nul tot tien, waarbij nul tot vier gelijk stond aan niet tevreden, vijf en zes aan neutraal en zeven tot tien aan tevreden. Bij de verwerking is rekening gehouden met de gebruiksfrequentie van de reiziger. Omdat abonnees veel vaker de bus of tram nemen, weegt hun mening zwaarder door dan die van een gelegenheidsreiziger.

Tevredenheid 2016 (6 belangrijkste kwaliteitsaspecten)	Tevreden	Neutraal	Niet tevreden
<b>ALGEMENE TEVREDENHEID</b>	<b>71 %</b>	<b>23 %</b>	<b>7 %</b>
<b>1. Stiptheid</b>	52 %	31 %	18 %
<b>2. Comfort in het voertuig</b>	63 %	29 %	9 %
<b>3. Chauffeurs</b>	73 %	20 %	7 %
<b>4. Reisinformatie</b>	60 %	28 %	11 %
<b>5. Drukke op bus / tram (spits)</b>	50 %	33 %	17 %
<b>6. Traject</b>	74 %	21 %	5 %

Belangrijkste factor per deelaspect (top zes)

- Stiptheid: respecteren van vertrek- en aankomsturen tijdens de spits
- Comfort van de bus/tram: comfort van de zetels
- Chauffeur: rijstijl, houding en sociale vaardigheden
- Reisinformatie: info over dienstregelingen, (on)voorzien omleningen en vertragingen
- Drukke op bus en tram: vlot kunnen bewegen in het voertuig tijdens de spits
- Traject: de gevolgde reisweg en uiteindelijke bestemming.

#####

**Noot voor de redactie (niet voor publicatie)**

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met woordvoerder Tom Van de Vreken op 0475 964 181 of 015 408 919.



**De Lijn** | Motstraat 20 | 2800 Mechelen