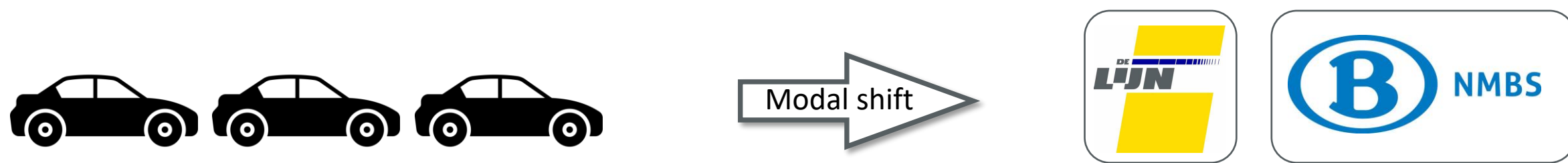


# Meten van klanttevredenheid in functie van modal shift naar De Lijn

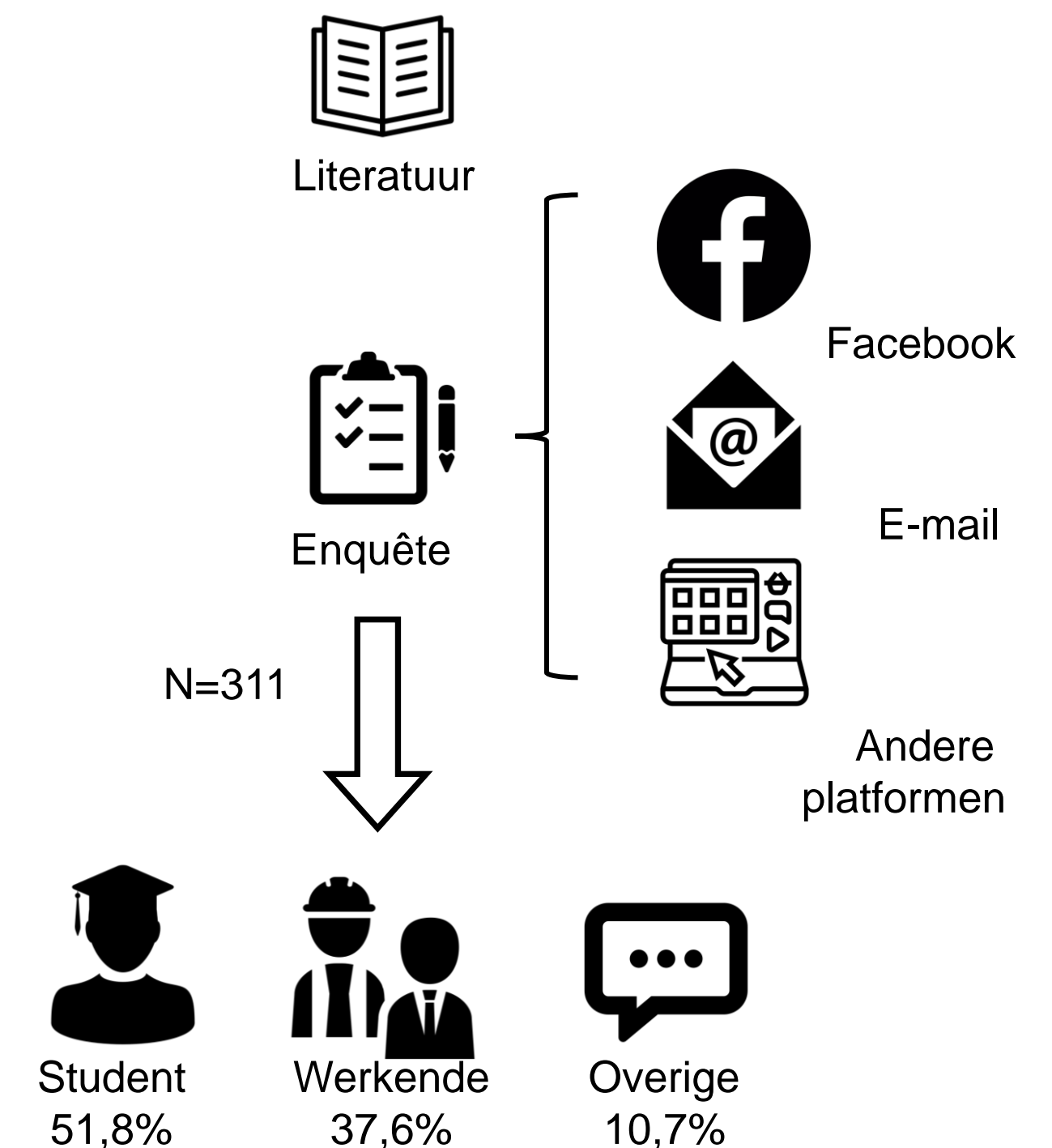


## Introductie

Transportsector heeft sterke invloed op luchtvervuiling.  
 Personenvervoer is verantwoordelijk voor bijna 50% van de CO<sub>2</sub>-emissies.



## Methodologie

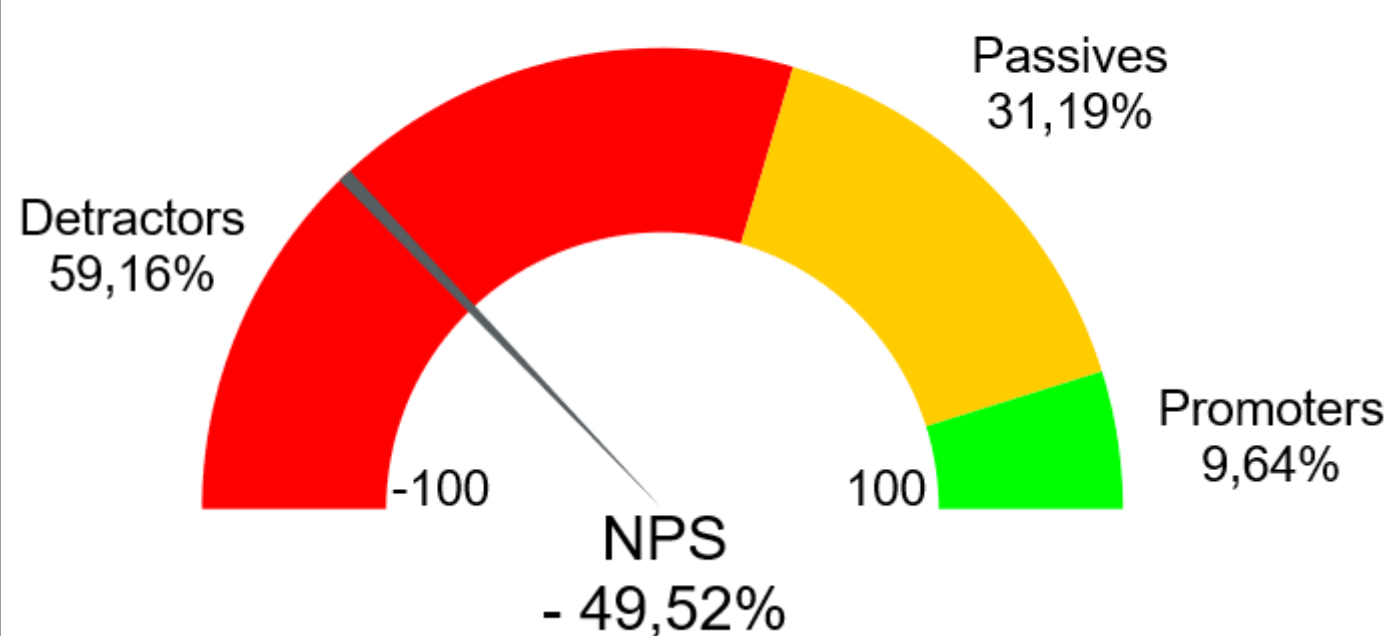


## Meten klanttevredenheid De Lijn

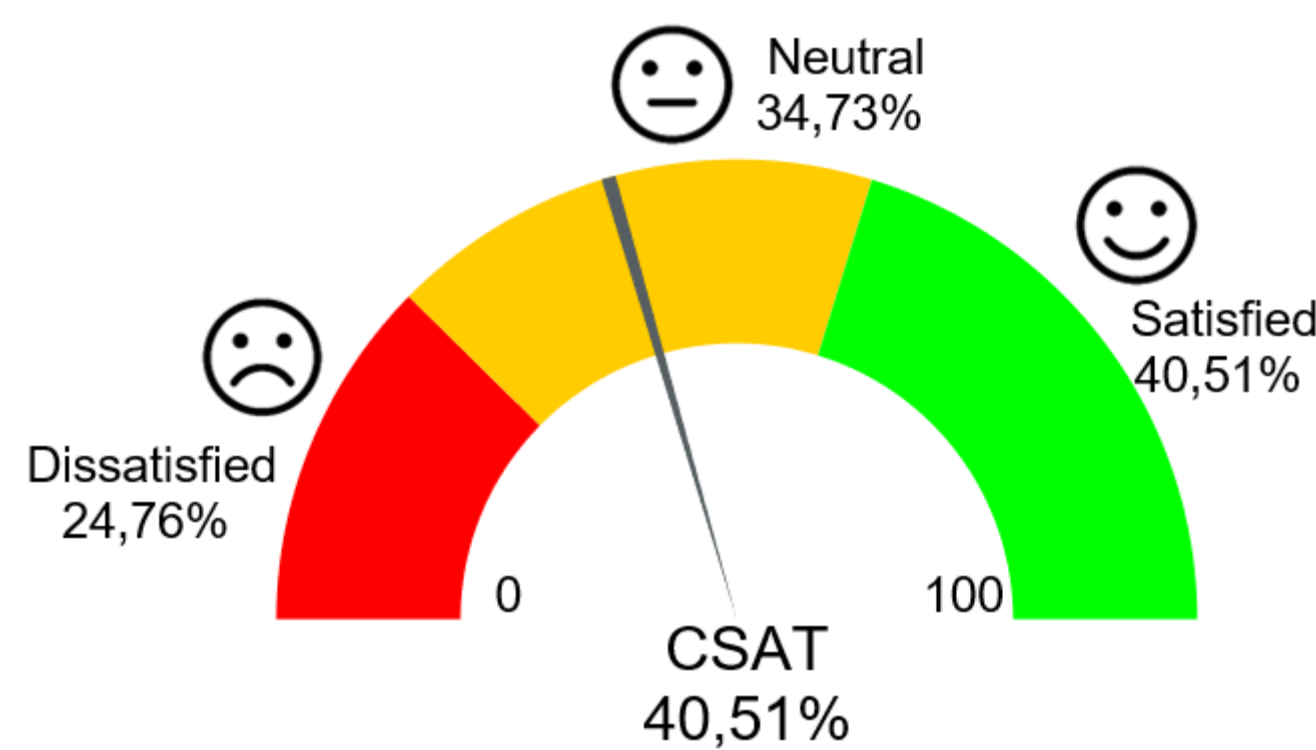
- Achterhalen van pijnpunten in haar dienstverlening.
- Voorstellen van verbeteringen om gebruik te verhogen, zowel van huidige als nieuwe reizigers.

## Tevredenheidsschalen

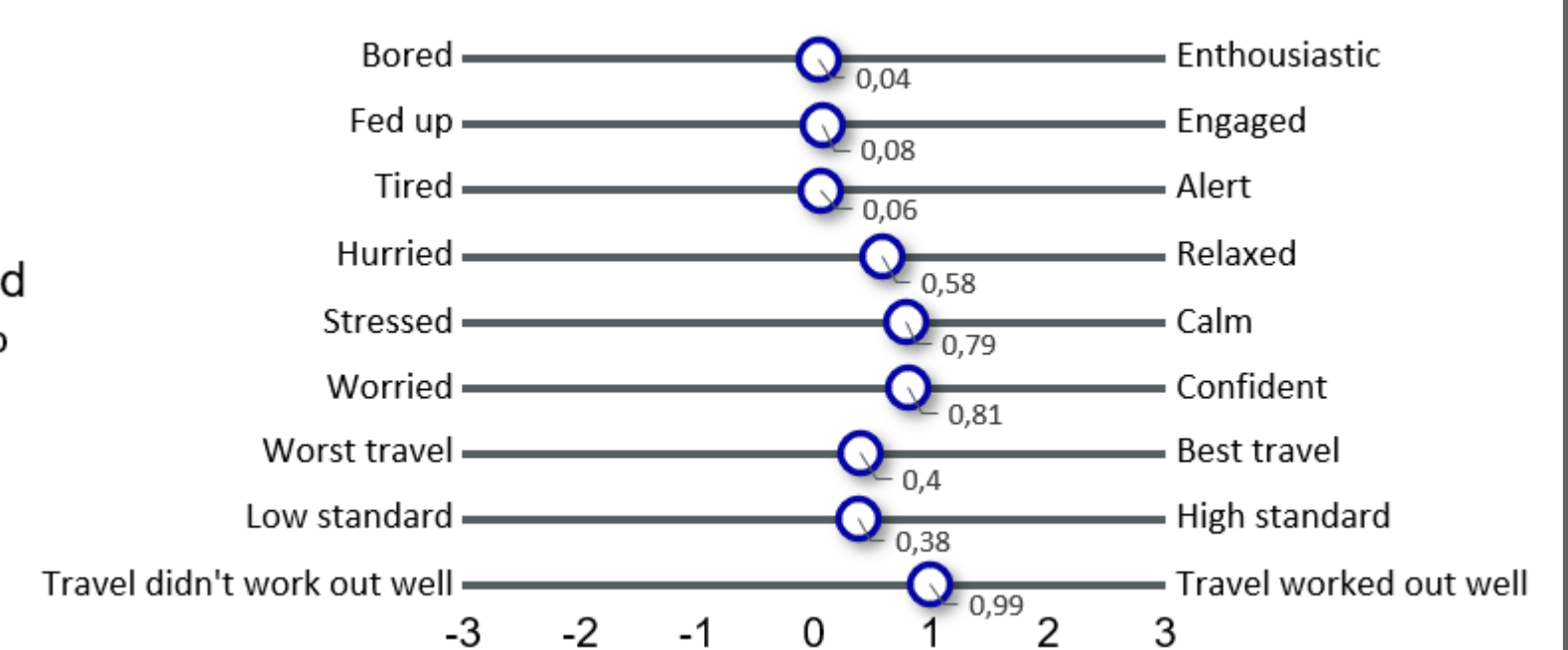
### Net Promoter Score (NPS)



### Customer Satisfaction Score (CSAT)



### Satisfaction with Travel Score (STS)



## Conclusie

- De drie tevredenheidsschalen kunnen niet samen één schaal vormen.
- Het verbeteren van ieder kwaliteitsaspect verhoogt de tevredenheidsscore op de schalen.
- De vijf belangrijkste kwaliteitsaspecten: betrouwbaarheid, stiptheid, frequentie, informatie aan een stop en gemakkelijke toegang tot een stop.
- De vijf kwaliteitsaspecten waarover respondenten het minst tevreden zijn: informatie aan boord, beschikbaarheid van faciliteiten aan een stop, stiptheid, betrouwbaarheid en bescherming tegen weersomstandigheden aan een stop.
- Hoe groter het verschil tussen belangrijkheid en tevredenheid, hoe sneller het aspect verbeterd moet worden.

