Enquête IPSOS over het imago van NMBS

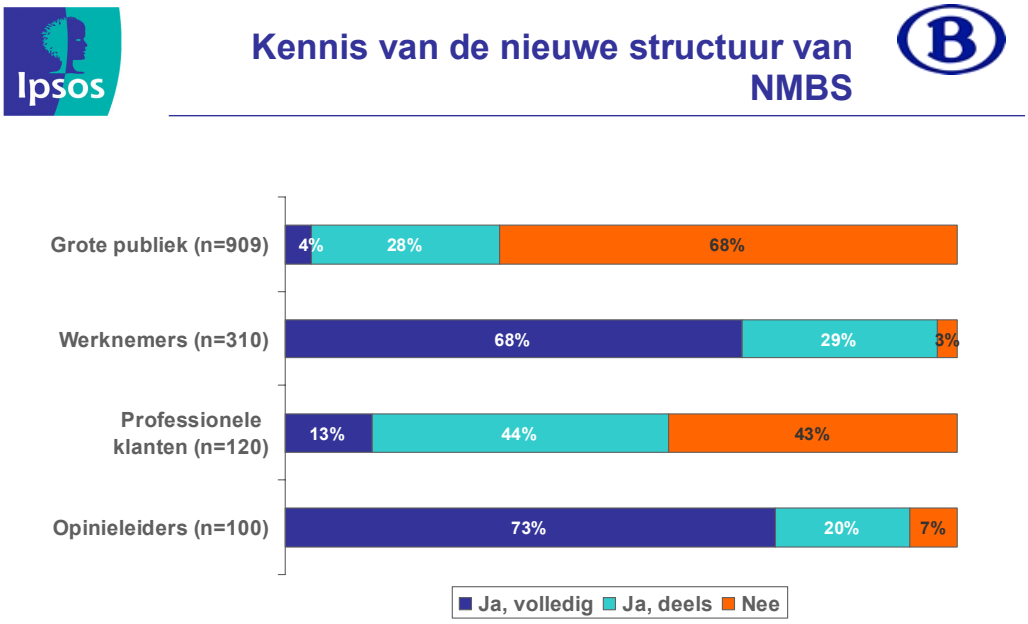
Het onafhankelijke marktonderzoeksbureau IPSOS voerde op vraag van NMBS een imago-onderzoek bij ongeveer 1500 personen. De doelstelling was dubbel: enerzijds nagaan welk imago NMBS heeft als vervoerder van personen en goederen na de verschillende herstructureringen, en anderzijds de evolutie van het imago sinds de vorige studie in 2001 meten.

De studie werd uitgevoerd bij vier verschillende doelgroepen:

- het grote publiek (pendelaars, occasionele gebruikers en niet-gebruikers), goed voor 909 ondervraagde personen;
- de NMBS-personeelsleden, 311 personen van deze categorie werden ondervraagd;
- de professionele klanten (reisagenten, klanten van B-Dagtrips, bedrijven met een derdebetalerscontract, andere bedrijven), ofwel 120 ondervraagde personen;
- de opinieleiders (grote bedrijven, vakbonden, overheid, media, enz.). In deze categorie werden 100 personen ondervraagd.

Is de nieuwe structuur van de NMBS Groep goed gekend?

Het grote publiek en de professionele klanten kennen de nieuwe structuur van de NMBS Groep niet goed. Het personeel en de opinieleiders daarentegen zijn beter op de hoogte van deze nieuwe structuur sinds januari 2005.

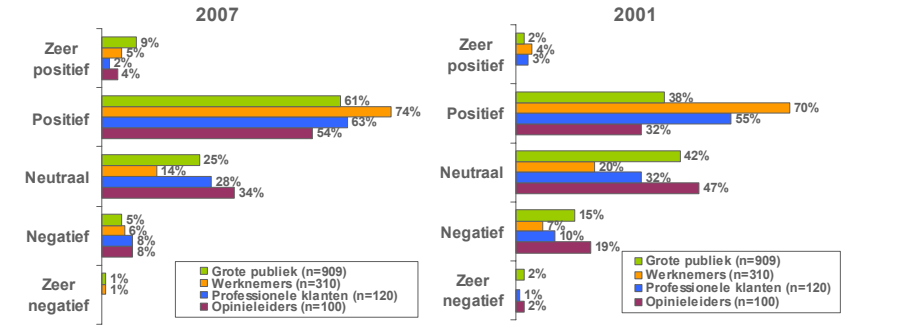


Terwijl 90 % van NMBS-personeelsleden en de opinieleiders zeggen volledig of gedeeltelijk op de hoogte te zijn van de nieuwe structuur van NMBS, stellen we de omgekeerde verhouding vast bij het grote publiek.

Welk imago heeft NMBS?

Hier komen we tot de kern van de studie: het imago van NMBS. Er is een eerste belangrijke vaststelling: **het imago** van NMBS is **sinds 2001 sterk verbeterd** en dit zowel intern als extern. Dit is het geval voor alle doelgroepen.

Algemeen beeld van NMBS



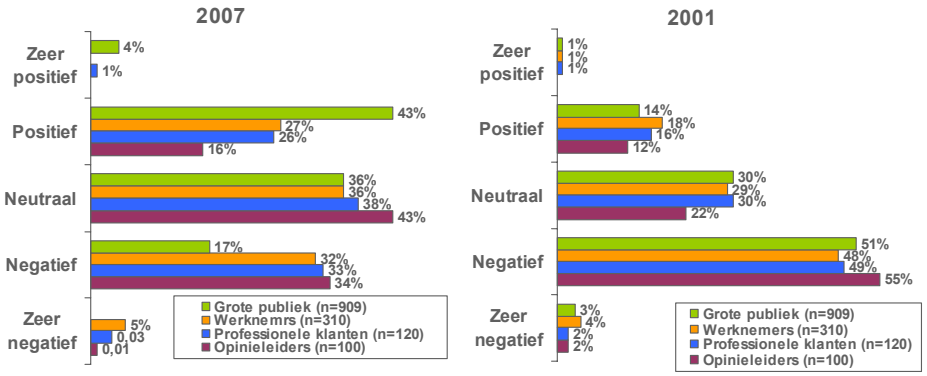
	Top 2 (zeer positief + positief)	
	2007	2001
Grote Publiek	**70%**	40%
Werknemers NMBS	79%	74%
Professionele klanten	65%	58%
Opinieleiders	**59%**	32%

	Top 2 (zeer positief + positief)	
	2007	2001
Pendelaars	**75%**	42%
Occasionele gebruikers	**73%**	42%
Niet gebruikers	**62%**	38%

In de ogen van het grote publiek is de persoonlijkheid van NMBS het meest positief geëvolueerd. Ze wordt bijvoorbeeld beschreven als correcter, beleefder, trouwer, vriendelijker en dynamischer dan in 2001. Een evolutie in de goede richting dus.
Ook voor u, personeelsleden, is de persoonlijkheid van uw onderneming in de positieve zin veranderd. NMBS wordt ervaren als meer betrouwbaar en minder autoritair, conservatief en onpersoonlijk.
Voor de professionele klanten heeft NMBS geen uitgesproken persoonlijkheid. De negatieve aspecten van 2001 zijn verdwenen maar dat heeft geen grote invloed gehad op de positieve aspecten.
De opinieleiders daarentegen blijven kritischer: de manier waarop zij NMBS waarnemen is ongeveer dezelfde gebleven als in 2001. Ze zien NMBS als competent en kalm maar tegelijkertijd onpersoonlijk en gesloten.

Hoe wordt NMBS gezien door de pers?

Algemeen beeld door de pers gegeven



	Top 2 (zeer positief + positief)	
	2007	2001
Grote Publiek	**47%**	15%
Werknemers NMBS	**27%**	19%
Professionele klanten	**27%**	17%
Opinieleiders	16%	12%

In 2001 was voor alle doelgroepen het beeld van NMBS dat door de pers verspreid werd heel negatief. In 2007 wordt een verbetering vastgesteld. Maar voor de verschillende doelgroepen blijft ze heel wat minder positief dan hoe ze zelf het bedrijf beoordelen.

Welk beeld hebt u van het spoorwegpersoneel?

U hebt een positief beeld van u zelf. Sinds 2001 is dat beeld zelfs nog lichtjes verbeterd: u beschouwt u zelf als wilskrachtig, hulpvaardig, joviaal en bekwaam. De werkzekerheid blijft één van de belangrijkste redenen om NMBS als werkgever te kiezen.

Imago van het personeel van NMBS

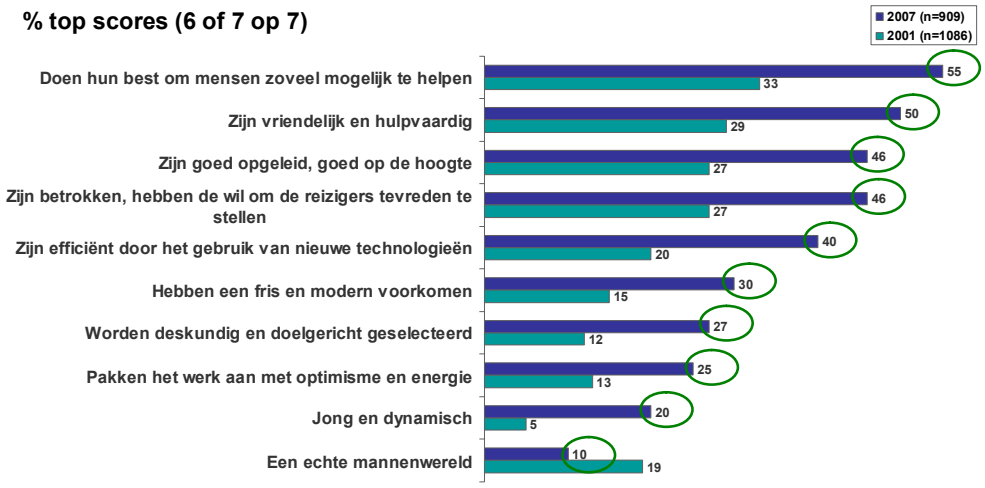
Werknemers



Hoe wordt u ervaren door de anderen?

Het grote publiek beschouwt u als *hulpvaardig, vriendelijk, goed opgeleid, betrokken* en *efficiënt*. Dit beeld evolueert sinds 2001 positief en is statistisch gezien relevant, wat duidelijk wordt door de groene cirkels.

Imago van het personeel van NMBS
Grote publiek



De professionele klanten en de opinieleiders daarentegen blijven gematigder. De professionele klanten hebben geen uitgesproken beeld van de werknemers van NMBS. Ze zien het personeel niettemin als hulpvaardig en betrokken. In tegenstelling tot 2001 zien de klanten het personeel niet meer als ambtenaren die hun uren komen kloppen.
De opinieleiders hebben een dubbel beeld van de werknemers van NMBS. Voor hen hebt u voor NMBS gekozen voor de werkzekerheid, net als in 2001. U wordt gezien als minder hulpvaardig maar ook minder gefrustreerd dan in 2001.

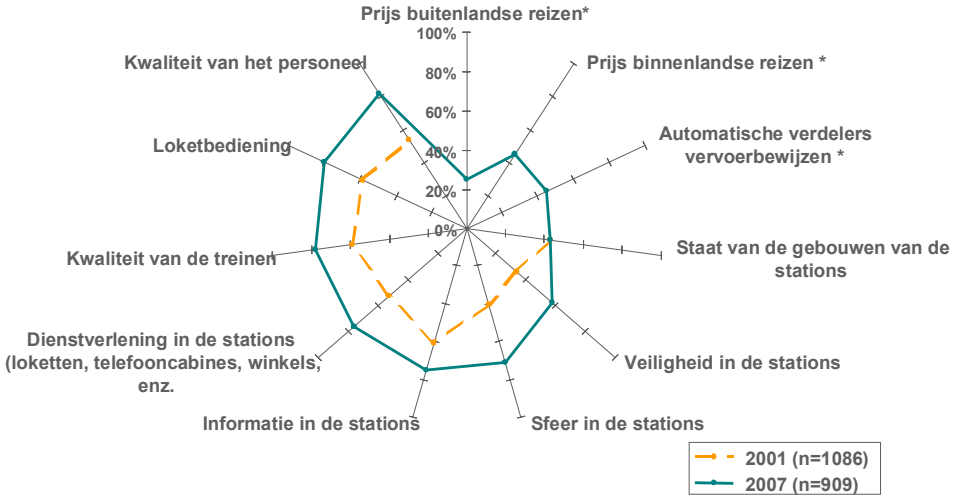
De prestaties van NMBS

Volgens zowel het grote publiek als de opinieleiders verbeterde de kwaliteit van het spoorvervoer. Bijna de helft van het grote publiek oordeelt zelfs dat de kwaliteit van hoog niveau is.
Verschillende elementen van het spoorvervoer werden beoordeeld door het grote publiek:

- het NMBS-personeel,
- de dienstverlening aan het loket,
- de kwaliteit van de treinen in België,
- de aangeboden diensten in de stations (loketten, telefooncabines, winkels enz.),
- de informatie in de stations,
- de sfeer in de stations,
- de veiligheid in de stations.

Voor al deze aspecten kunnen we een significante verbetering vaststellen, zoals in de grafiek hieronder duidelijk wordt.

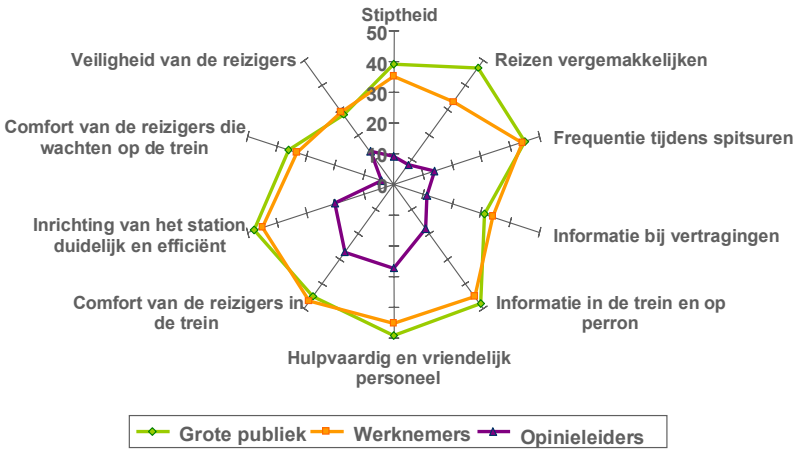
Beoordeling van NMBS
Grote publiek



* Niet gemeten in 2001

Het grote publiek oordeelt echter gematigd voor wat betreft de prijzen van de nationale en internationale treinreizen, de automatische verdelers van vervoerbewijzen en de staat van de stationsgebouwen. Kleine opmerking: de beoordeling van de prijzen door het grote publiek werd in 2001 niet gemeten.

Prestatie van NMBS

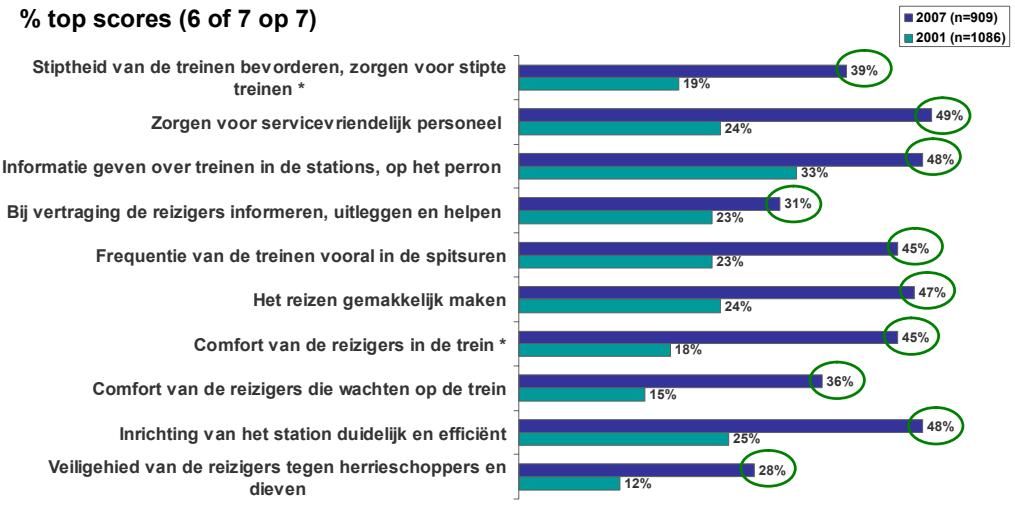


De stiptheid en frequentie van de treinen en de informatie aan de reizigers bij vertragingen zijn de drie grootste prioriteiten voor NMBS.
Zowel het grote publiek als het NMBS-personeel vindt dat op deze punten vooruitgang werd geboekt. Zo is 39% van het grote publiek van mening dat NMBS een goede stiptheidsscore kan voorleggen, in 2001 was dat nog 19% (+20%).
Voor de opinieleiders boekte NMBS op deze punten weinig of geen vooruitgang ten opzichte van 2001.

Prestatie van NMBS

Grote publiek

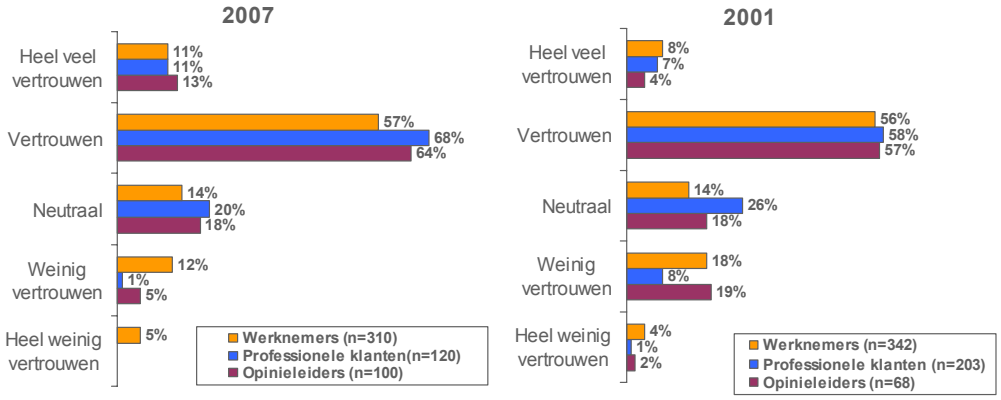
% top scores (6 of 7 op 7)



** Formulering lichtjes verschillend in 2007*

Hebben we vertrouwen in de toekomst van NMBS?

Vertrouwen in de toekomst van NMBS



	Top 2 : (Heel veel) vertrouwen	
	2007	2001
Werknemers NMBS	68%	64%
Professionele klanten	**79%**	65%
Opinieleiders	**77%**	61%

** Niet gevraagd aan het grote publiek*

Het vertrouwen in de toekomst van NMBS is gestegen in vergelijking met 2001: 68% van jullie zegt de toekomst van NMBS vol vertrouwen tegemoet te gaan (+4% in vergelijking met 2001). Bij de professionele klanten is dit 79% (+14%) en bij de opinieleiders 77% (+16%). Het grote publiek werd hierover niet ondervraagd.

Besluit

Volgens de resultaten van deze studie, is het imago van NMBS verbeterd sinds 2001, in het bijzonder bij het grote publiek en meer specifiek bij de treingebruikers. Dat toont duidelijk aan dat de hervormingen die in 2002 begonnen zijn en nog altijd verder gezet worden, niet ten nadele zijn geweest van de klanten noch van het personeel. Ze hebben integendeel zelfs hun vruchten afgeworpen.
De uitdaging bestaat er nu in deze lijn verder te trekken. Elke dag opnieuw moet NMBS hier aan werken, voortdurend een evenwicht zoekend tussen haar maatschappelijke rol en de bedrijfsmatige realiteit in een steeds concurrentiëlere omgeving.