

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 255
van **JAN PEUMANS**
datum: 5 november 2014

aan **BEN WEYTS**

VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT, OPENBARE WERKEN, VLAAMSE RAND, TOERISME EN DIERENWELZIJN

De Lijn - Klachten over service (2013)

In 2013 nam het aantal klachten bij De Lijn af met 5,45 %. In de nota die De Lijn aan de Vlaamse ombudsman bezorgde, kunnen we lezen dat de verhoogde aanwezigheid op sociale media en een beperkt aantal wijzigingen in het netwerk en/of de dienstregeling daarvan aan de basis liggen.

Bij de stijgers valt vooral hoofdcategorie "9. Service" op. Opvallende specifieke klachten zijn: vriendelijkheid van chauffeurs (+315 klachten/23,11 %), tarief en geldconflicten (+223 klachten/57,18 %) en gsm-gebruik (+153 klachten/52,22 %). Tevens een opvallende stijger: klachten over rokende chauffeurs (+48 klachten/51,06 %).

Ook bij De Lijn vindt men dit opmerkelijk aangezien men in het verleden vooral geïnvesteerd heeft in voornamelijk opleidingen voor het personeel, zo valt te lezen in diezelfde nota.

1. Kan de minister een overzicht bezorgen van de georganiseerde opleidingen voor chauffeurs bij De Lijn in 2013?
2. Hoe werden deze opleidingen geëvalueerd? Welke opleidingen zijn positief bevonden en worden herhaald? Welke waren eenmalig?
3. Welke oorzaken liggen volgens De Lijn aan de basis van het verhoogd aantal bovenvermelde specifieke klachten?
4. Welke acties op korte termijn, per specifieke klacht, werden in 2014 genomen om het aantal klachten wat betreft "Service" te verminderen?
5. Welke acties op lange termijn, per specifieke klacht, zullen in de toekomst worden genomen om het aantal klachten wat betreft "Service" te verminderen?

ANTWOORD

op vraag nr. 255 van 5 november 2014

van **JAN PEUMANS**

1. De volgende opleidingen werden in 2013 aan chauffeurs van De Lijn gegeven:

- Basisopleiding voor nieuwe chauffeurs:
300 nieuwe chauffeurs kregen in 2013 deze basisopleiding die in de rijsschool van De Lijn wordt gegeven. Deze opleiding neemt +/- 4 weken in beslag en bevat 3 grote onderdelen:
 - opleiding + examens rijbewijs D + vakbekwaamheid (code 95 op rijbewijs);
 - tarieven en prodata;
 - interne reglementering.

Daarnaast wordt ook aandacht besteed aan de lijnverkenning, i.e. het vertrouwd maken van de nieuwe chauffeur met de door hem/haar te bedienen OV-lijnen.

In het opleidingsdeel dat kadert in het behalen van het verplichte attest vakbekwaamheid, wordt ruim aandacht besteed aan hoe op een klantvriendelijke wijze omgaan en communiceren met reizigers en verschillende specifieke doelgroepen (ouderen, kinderen, personen met een handicap,..).

- Voortgezette opleidingen in het kader van de vakbekwaamheid:
Voor het behouden van het attest vakbekwaamheid dient elke chauffeur tijdens elke opeenvolgende periode van 5 jaar 35 uren voortgezette opleidingen vakbekwaamheid te volgen. Om deze opleidingen aan haar chauffeurs te kunnen geven heeft De Lijn zich door de Federale Overheidsdienst Mobiliteit en Vervoer als officieel opleidingscentrum laten erkennen.

Volgende opleidingsmodules van De Lijn werden al door de FOD Mobiliteit en Vervoer erkend:

1. Module 'Preventief rijden' (7 kredietpunten)
2. Module 'Ecorijden' (7 kredietpunten)
3. Module 'Comfort en noodsituaties' (7 kredietpunten)
4. Module 'Ongevallenpreventie' (7 kredietpunten)
5. Module 'Klanten zorg, conflict, stressbeheersing' (7 kredietpunten) – geschrappt in 2013
6. Module 'Comfortabel rijden' (7 kredietpunten)
7. Module 'Ecologisch en economisch rijden met hybride bus' (7 kredietpunten)
8. Module 'Belang van goede fysieke en mentale gezondheid' (7 kredietpunten)
9. Module 'Agressievrij werken' (14 kredietpunten)
10. Module 'Toegankelijkheid' (7 kredietpunten) – Nieuwe module in 2013
11. Module 'In dialoog met de klant' (14 kredietpunten) – Nieuwe module in 2013

Vooraf de modules 'Klanten zorg, conflict, stressbeheersing', 'Agressievrij werken' en 'In dialoog met de klant' hebben specifiek als leerdoel om de professionaliteit van de chauffeur met betrekking tot de competentie 'hoe klantvriendelijk omgaan met reizigers', verder aan te scherpen.

Hieronder een overzicht per module van het aantal chauffeurs dat deze module volgde:

Preventief rijden:	4.662 chauffeurs
Ecorijden:	4.986 chauffeurs
Comfort en noodsituaties:	4.856 chauffeurs
Ongevallenpreventie:	1.382 chauffeurs
Klantenzorg, conflict, stressbeheersing (*):	2.673 chauffeurs
Comfortabel rijden:	214 chauffeurs
Ecologisch en economisch rijden met hybride bus:	577 chauffeurs
Belang van goede fysieke en mentale gezondheid:	2.432 chauffeurs
Agressievrij werken:	39 chauffeurs
Toegankelijkheid:	607 chauffeurs
In dialoog met de klant:	93 chauffeurs

(*) geschrapt in oktober 2013

De belangrijkste doelstelling van de vakbekwaamheid is de continue bijschaving van de vaktechnische competenties van een chauffeur. Dit op zich heeft al een positieve impact op zijn/haar professionele en klantvriendelijke omgang met reizigers.

- Andere opleidingen:

- gelede bus;
- nieuwe types van voertuigen;

2. Naast het feit dat ze vooraf wordt uitgetest, wordt elke aangeboden opleiding permanent geëvalueerd door de deelnemers, de lesgevers en de betrokken leidinggevenden.

Opleidingen die niet positief worden bevonden, worden ofwel aangepast, ofwel geschrapt.

De basisopleiding, de voortgezette opleidingen vakbekwaamheid en opleidingen om met diverse types van voertuigen te leren rijden worden op permanente basis gegeven.

3. Elke klacht is er een te veel. Ongeacht de oorzaak moet De Lijn hieraan remediëren.
4. Over een aantal belangrijke stijgers in het rijtje voert De Lijn intensief overleg met de vakorganisatie met als doel striktere kaders te bepalen.
Voor andere stijgers wordt gewerkt aan een actualisatie of een verduidelijking van dienstorders, zoals de "Handleiding chauffeur...".
5. Op langere termijn worden de elementen die zijn vermeld in het antwoord op vraag 4, structureel in het permanente opleidingsprogramma voor de De Lijnchauffeurs ingewerkt.