

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 296

van **ANNICK DE RIDDER**

datum: 17 november 2014

aan **BEN WEYTS**

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

De Lijn - Communicatie rond dienstverlening op actiedagen

Op donderdag 6 november 2014 organiseerden de vakbonden een manifestatie in Brussel. Die gebeurtenis zorgde voor hinder bij de werking van De Lijn, doordat sommige werknemers wegens deelname aan de betoging niet op hun werk waren. Het is voor alle duidelijkheid evident dat mensen recht hebben om te staken en ook om vreedzaam te betogen. Ik ga dan ook niet verder in op deze gebeurtenis zelf.

De ochtend van de acties communiceerde De Lijn over eventuele hinder. Nog voor de actie van start was gegaan, stuurde de directeur-generaal per e-mail het bericht uit dat "een aantal personeelsleden heeft deelgenomen aan de actie" en dat "helaas hierdoor de dienstverlening verstoord was". Reizigers van De Lijn, suggereerde de directeur-generaal, "kunnen dit attest gebruiken voor hun werkgever of school".

Het is uiteraard goed dat De Lijn proactief probeert te communiceren over eventuele gevolgen van vakbondsacties voor de reizigers. Een goede communicatie naar de gebruiker van het openbaar vervoer is een essentieel onderdeel van een degelijke dienstverlening. Dat is dan ook opgenomen in de beheersovereenkomst van De Lijn. Het is evenwel enigszins eigenaardig dat De Lijn nog vóór de actie reeds attesten ter beschikking stelt. Daarenboven verspreidde de vervoersmaatschappij deze attesten ook actief, door ze op eigen initiatief rond te sturen via mail.

Het lijkt evident dat De Lijn deze attesten ter beschikking stelt. Eveneens lijkt het evident dat de vervoersmaatschappij communiceert over het bestaan van die attesten via de media. Maar het proactief rondsturen van attesten naar de mailadressen van de klanten lijkt toch een brug te ver. Op die manier kan De Lijn de indruk wekken dat de reiziger het openbaar vervoer best vermijdt op manifestatiedagen in Brussel. Daarnaast is het mogelijk dat mensen door deze proactieve communicatie de indruk krijgen dat ze een vrijbrief hebben om te laat te komen op werk of school. Beide situaties zijn onwenselijk, en dienen dan ook op geen enkele manier te worden aangemoedigd.

1. Is de minister van mening dat De Lijn proactief attesten dient te verzenden naar de mailadressen van haar reizigers?
2. Heeft de minister ter zake reeds contact gehad met de directeur-generaal?
3. Zal de minister in de nieuwe beheersovereenkomst afspraken maken betreffende de communicatie door De Lijn in geval van actiedagen?

BEN WEYTS

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

ANTWOORD

op vraag nr. 296 van 17 november 2014

van **ANNICK DE RIDDER**

1. Persoonlijke attesten (retroactief) opstellen vraagt bijzonder veel tijd. Vele schooldirecties/werkgevers hebben bij grootschalige acties bovendien zo'n attest niet nodig. Ze merken het verstoord vervoer ook aan de afwezigheden van andere mensen uit die regio.

6 november jl. werd er op de website (proactief) een attest-sjabloon online geplaatst. Dit gebeurde 's ochtends, vermits de dienstverlening op de stads- en streeklijnen toen reeds was verstoord. De Lijn bevestigde aan mijn kabinet dat de enige bedoeling van deze online-plaatsing was – vanuit de wetenschap dat er altijd veel vraag komt naar zo'n attesten – zoveel mogelijk klanten snel vooruit te helpen tot 9 uur. Door technische problemen was de publieke website echter offline tot 9u, waardoor veel mensen het attest pas na 9 uur kunnen downloaden, een moment waarop ze eigenlijk al op de school / het werk moesten zijn.

Het proactief verzenden van (persoonlijke) afwezigheidsattesten naar de mailadressen van de reizigers is een praktijk die bij De Lijn niet wordt toegepast, ook op 6 november jl. niet.

2. Er is in tussentijd contact geweest tussen mijn kabinet en de VVM De Lijn. Hierbij werd een duidelijk zicht gevraagd op de huidig vastgelegde procedures inzake het verlenen van attesten.
3. Zoals gebruikelijk zal de (gewenste) communicatie tussen De Lijn en haar reizigers deel uitmaken van de gesprekken in het kader van de beheersovereenkomst. Ik ben er mij van bewust dat een transparante communicatie en duidelijke procedures in deze van groot belang zijn.