

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 655
van **ANNICK DE RIDDER**
datum: 11 februari 2016

aan **BEN WEYTS**

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

De Lijn - Klachten van lokale besturen

In 2012 organiseerde De Lijn voor het eerst een tevredenheidsmeting bij de Vlaamse steden en gemeenten. De 308 lokale besturen konden hun mening geven over de samenwerking met de vervoermaatschappij. Alle domeinen komen daarbij aan bod: het aanbod van De Lijn, aanpak van omleidingen, derdebetalerssystemen, de doorstroming van bussen en trams, halteaccommodatie, communicatie naar de inwoners en de gemeenten toe, ...

Als antwoord op mijn schriftelijke vraag nr. 1.606 van 9 september 2015 antwoordde de minister dat er een tweede meting zou plaatsvinden in het najaar van 2015.

1. Zijn de resultaten van dit onderzoek reeds bekend?

Zo ja, kan de minister hierover de belangrijkste conclusies bezorgen? Welke werkpunten kwamen naar boven? Welke vooruitgang is er de afgelopen jaren geboekt op de werkpunten van de meting van 2012? Plant de minister initiatieven naar aanleiding van dit onderzoek, en zo ja, dewelke?

Zo neen, wanneer mogen we de resultaten hiervan verwachten?

2. Zal dit onderzoek ook in de toekomst periodiek herhaald worden? Zo ja, op welke termijn?
3. Zal de minister opdracht geven om ook binnen andere beleidsdomeinen van het departement de tevredenheid van de lokale besturen te meten? Zo ja, welke domeinen?

BEN WEYTS

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

ANTWOORD

op vraag nr. 655 van 11 februari 2016

van **ANNICK DE RIDDER**

1. In het najaar van 2015 werd inderdaad een nieuwe tevredenheidsmeting bij de lokale besturen uitgevoerd. De resultaten worden momenteel nog verwerkt, maar zouden eind maart beschikbaar moeten zijn.
2. Het is inderdaad de bedoeling om dergelijk onderzoek periodiek te herhalen. Een bepaling hieromtrent zal opgenomen worden in de af te sluiten transitiebeheersovereenkomst. Bekeken kan worden hoe de vervoerregio's, zoals naar voor geschoven in de conceptnota basisbereikbaarheid, hierbij kunnen ingeschoven worden.
3. Klachtenmanagement en klantenbeleid zijn belangrijke instrumenten voor een moderne organisatiebeheersing. Deze staan tevens vervat in de leidraad interne controle/organisatiebeheersing die voor alle entiteiten van de Vlaamse overheid geldt.