

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 1472
van **MARTINE FOURNIER**
datum: 15 juni 2017

aan **BEN WEYTS**

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

Communicatie nieuw reservatiesysteem belbussen West-Vlaanderen - Foutieve aanspreking klanten

Vorige week stond een bericht op de website van Radio 2 West-Vlaanderen, waaruit bleek dat De Lijn alle gebruikers van de belbus over het nieuwe reservatiesysteem had geïnformeerd. Bij het aanschrijven van de klanten was wel iets fout gelopen. De voornamen werden foutief ingevuld en dus kregen alle klanten een andere voornaam te lezen. Nog volgens Radio 2 West-Vlaanderen zou volgens De Lijn de fout ondertussen al zijn rechtgezet.

Anderen belbusgebruikers lieten op Facebook weten dat de foute brief in heel West-Vlaanderen werd verstuurd.

1. Wat is reden van de foute brief?
2. Werde de brief door een communicatiebureau of door De Lijn verstuurd?
3. Hoeveel gebruikers werden aangeschreven? Gaat het enkel over gebruikers in de Westhoek of over heel West-Vlaanderen?
4. Wat is de kostprijs voor de tweede zending?

BEN WEYTS

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

ANTWOORD

op vraag nr. 1472 van 15 juni 2017

van **MARTINE FOURNIER**

1. De oorzaak van deze foute communicatie berust op een menselijke fout.
Voor de vlotte verwerking door Bpost sorteerde een medewerker van De Lijn het adressenbestand op postcode, gemeente, straatnaam, huisnummer en familienaam.
De bij deze bewerking niet-geselecteerde kolommen "voornaam" en "klantnummer" werden verkeerdelijk niet mee gesorteerd, waardoor iedereen de voornaam van een andere klant op zijn/haar brief kreeg.
De betrokken medewerker zit uiteraard erg verveeld met deze administratieve fout.
2. De Lijn West-Vlaanderen stelde deze brief op en voegde die met het adressenbestand samen. Het drukken en versturen verliep via sociale tewerkstelling.
3. De brief is verstuurd naar alle klanten die het voorbije jaar in West-Vlaanderen een belbus reserveerden. Het betreft 11.323 klanten.
4. Omdat ook het opgegeven klantnummer foutief was, heeft De Lijn onmiddellijk een rechtzetting uitgestuurd aan de hand van nieuwe brieven.
Deze tweede zending werd opnieuw via sociale tewerkstelling uitgevoerd en kostte 6.833,45 euro.