

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 86

van **ANNICK LAMBRECHT**

datum: 4 september 2019

aan **BEN WEYTS**

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT, OPENBARE WERKEN, VLAAMSE RAND, BUITENLANDS BELEID, ONROEREND ERFGOED EN DIERENWELZIJN

De Lijn - Tevredenheidsonderzoek

Uit een artikel in De Tijd van dinsdag 3 september 2019 blijkt dat de klantendienst van de Vlaamse Vervoermaatschappij De Lijn vorig jaar liefst 52.528 klachten ontving. Dat is een kwart meer dan in 2017.

De klachten zijn zeer divers. Ze gaan over de stiptheid van de trams en bussen, het groeiende aantal afgeschafte ritten en trams en bussen die te laat of te vroeg aan de halte komen. Ook de service van de chauffeurs komt aan bod. Het gaat om opmerkingen over bussen en trams die niet stoppen aan een halte waar reizigers staan te wachten, het onveilige rijgedrag van chauffeurs en conflicten met klanten of andere weggebruikers. Tevens werden heel wat klachten ontvangen over de vervoerbewijzen en tot slot weten we dat De Lijn vorig jaar 200.015 ritten afschafte, de helft meer dan in 2017.

1. Kan de minister de cijfers bezorgen, specifiek voor West-Vlaanderen, van de laatste drie jaar betreffende de klachten over de stiptheid van de trams en bussen, de service van de chauffeurs en de vervoerbewijzen, meer bepaald:
 - a) de stiptheid van de trams en bussen,
 - b) het groeiende aantal afgeschafte ritten en trams en bussen die te laat of te vroeg aan de halte komen,
 - c) het aantal opmerkingen over bussen en trams die niet stoppen aan een halte waar reizigers staan te wachten,
 - d) het aantal opmerkingen over het onveilige rijgedrag van chauffeurs,
 - e) het aantal opmerkingen over conflicten met klanten of andere weggebruikers en
 - f) de klachten ontvangen over de vervoerbewijzen?
2. Kan de minister de cijfers bezorgen, specifiek voor Brugge en de andere West-Vlaamse centrumsteden, van de laatste drie jaar betreffende de in deelvraag 1 onder a, b, c, d, e en f gevraagde gegevens?
3. Welke redenen ziet de minister voor de daling van de klantentevredenheid bij De Lijn?
4. Op welke manier wil De Lijn de klantentevredenheid in de toekomst verhogen?

BEN WEYTS

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT, OPENBARE WERKEN, VLAAMSE RAND, BUITENLANDS BELEID, ONROEREND ERFGOED EN DIERENWELZIJN

ANTWOORD

op vraag nr. 86 van 4 september 2019
van **ANNICK LAMBRECHT**

1a en 1b.

2016:	735
2017:	840
2018:	1001

1c.

2016:	402
2017:	488
2018:	513

1d.

2016:	226
2017:	177
2018:	109

1 e.

2016:	223
2017:	355
2018:	343

1f.

2016:	823
2017:	499
2018:	1298

2. De Lijn kan deze gegevens niet bezorgen: in het door De Lijn gebruikte CRM-systeem kunnen cijfers enkel per provincie geregistreerd worden; niet per stad/gemeente.
3. De toename van het aantal klachten valt grotendeels toe te schrijven aan het feit dat 2018 in het teken stond van vele veranderingen – veranderingen die gepaard gingen met een aantal kinderziektes. Het gros van de klachten kan opgedeeld worden in drie groepen: service, stiptheid en vervoerbewijzen.
 - Service: de reizigers van De Lijn hadden meer klachten over de service van de chauffeurs, die traditioneel nochtans hoog scoren in de tevredenheidsmeting.
 - Stiptheid en niet-gereden ritten: die toename is onder andere te wijten aan een hoog aantal stakingsdagen en een personeelstekort, maar de belangrijkste oorzaak blijft een gebrekkige doorstroming. Ook de files nemen jaar na jaar toe en de voertuigen van de Lijn zitten dan mee vast in het verkeer.
 - Vervoerbewijzen: in 2018 werden alle abonnementen overgezet op MOBIB-kaarten. Het systeem kende helaas enkele kinderziektes waardoor veel abonnees foutmeldingen kregen. Ook het overzetten van restwaarde bij de M-card 10 liep niet altijd vlekkeloos, met een stijging van de klachten daarover tot gevolg.

4. De Lijn neemt maatregelen om tegemoet te komen aan de verzuchtingen van haar reizigers. Omdat De Lijn meer en meer inzet op bemiddeling, daalde het aantal dossiers dat bij de Vlaamse Ombudsdienst terechtkwam in 2018 met 8 procent.
- Service: de chauffeurs van De Lijn kunnen sinds maart 2019 rekenen op teamcoaches. Zij ondersteunen en coachen de chauffeurs in hun werkzaamheden.
 - Stiptheid en niet-gereden ritten: eind 2018 hernam De Lijn haar rekruteringscampagne en ging op zoek naar 570 nieuwe chauffeurs voor 2019. De inspanningen lonen maar het duurt een tijdje voordat dit zichtbaar is op het terrein: nieuwe chauffeurs moeten eerst door het aanwervingsproces en volgen daarna een interne opleiding voordat ze de baan op kunnen. Wat de doorstroming betreft: De Lijn blijft er bij de wegbeheerders op aandringen om hiervoor te gaan en maatregelen te nemen.
 - Vervoerbewijzen: de omschakeling van papieren naar digitale abonnementen is afgerond en ook de kinderziektjes werden weggewerkt. Wat betreft de M-card 10 is er sinds juni een drastische kentering in het aantal klachten door de invoering van een sms-verificatie.

Daarnaast verbetert De Lijn haar communicatie over de stiptheid: er zijn verschillende digitale toepassingen die in realtime reizigersinformatie doorgeven. Reizigers beginnen deze toepassingen te ontdekken en te waarderen. Ook in 2019 wordt hard verder gewerkt aan de verdere digitalisering van de reisinformatie.