

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 38
van **STEPHANIE D'HOSE**
datum: 11 oktober 2019

aan **LYDIA PEETERS**
VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT EN OPENBARE WERKEN

De Lijn - Realtime-informatie via app

Op de website van De Lijn staat het volgende te lezen: "Dankzij het verbeterde systeem voor realtime-info weet je voortaan bijna exact wanneer je bus of tram aan de halte zal stoppen. Informeer je in realtime aan de halte, via de app of op deze website. Ongeveer 90% van de aankondigingen met het nieuwe systeem is correct."

De Lijn krijgt verschillende klachten van klanten over de betrouwbaarheid van de app. In de reactie die klanten krijgen op hun klacht wordt evenwel niet ingegaan op de betrouwbaarheid van de realtime app, en wordt enkel ingegaan op algemene onregelmatigheden in de dienstverlening.

Het hoeft geen betoog dat dit kwaad bloed zet bij de gebruikers. Zeker wanneer de app 'altijd en overal' realtime-informatie belooft over het tijdstip waarop de bus of tram aankomt, maar deze vervolgens niet wordt geleverd.

1. Voorziet De Lijn in een reactie op maat voor klachten m.b.t. de realtime-informatie?
2. Hoeveel klachten kreeg De Lijn reeds over de realtime-informatie?
3. Werd de app reeds geëvalueerd? Zo ja, welke conclusies werden er uit getrokken?
4. Klopt de informatie op de website dat 90% van de aankondigingen met het nieuwe systeem correct is?
5. Hoeveel ruimte is er voor verbetering en hoe wil men deze problematiek remediëren?

ANTWOORD

op vraag nr. 38 van 11 oktober 2019

van **STEPHANIE D'HOSE**

1. De Lijn laat weten dat in bepaalde gevallen zoals 'Hoe kan ik zien of mijn bus rijdt?' of 'Wanneer weet ik of mijn tram in realtime aangekondigd wordt?' er een standaardantwoord kan gegeven worden.

In andere gevallen wordt een antwoord op maat gegeven waarvoor de klantendienst eerst te rade gaat bij de specialisten ter zake. Mogelijke technische issues worden ook doorgegeven aan de specialisten van realtime. Dit wordt ook zo meegedeeld aan de reizigers die hierover een opmerking geven.

2. Van 01/01/2019 tot en met 25/10/2019 kreeg De Lijn 870 klachten over realtime informatie (als primaire of als secundaire klacht).
3. De mobiele app wordt dagelijks via verschillende kanalen geëvalueerd door gebruikers van De Lijn. De app heeft een gemiddelde score van 2.8 sterren op 5 in de Google Play store en 2 sterren in de Apple Store. Daarnaast uiten dagelijks zo'n 40 unieke gebruikers hun mening over de app. Hieruit komen enerzijds positieve commentaren en ideeën om de app te verbeteren. Anderzijds lopen er ook negatieve feedback en verbeterpunten binnen. Alle problemen worden uiteraard zo snel mogelijk opgelost door het Mobile Team van De Lijn en zorgt zo voor een continu verbeterproces.

Hieronder de belangrijkste werkpunten die rechtstreeks gelinkt zijn aan de app:

- Flow om in te loggen verbeteren.
 - Problemen met m-tickets wegwerken. In vergelijking met de zomer is het aantal klachten over m-tickets gedaald met 75%.
4. Het cijfer van 90 % had nog betrekking op het vorige systeem en werd ondertussen van de website verwijderd.
 5. Met de nieuwe software streeft De Lijn naar een correctheid van minstens 95%. De nieuwe software is sinds 16/10/2019 in gebruik en vraagt een beperkte handeling van de chauffeur voor een optimaal en betrouwbaar resultaat. Momenteel wordt een gemiddelde van 88% behaald. De Lijn werkt continu aan de verbetering van dit resultaat door:
 - Defecte apparatuur in de voertuigen te herstellen.
 - Van dichtbij op te volgen of chauffeurs de toepassing correct gebruiken en indien nodig bij te sturen.