

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 1188
van **BERT MAERTENS**
datum: 1 september 2020

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

De Lijn - Technische storingen ticketing

Op 27 augustus 2020 was op de socialemediaplatformen van De Lijn (facebook/twitter....) te lezen dat er door onderhoudswerken vanaf 22 uur tot 23 uur geen vervoersbewijzen konden worden aangekocht aan de ticketautomaten van De Lijn. Tevens was het onmogelijk voor abonnees om online hun abonnement te verlengen of aan te vragen.

Naast de geplande onderhoudswerken, strooien technische storingen soms roet in het eten.

1. Hoeveel onvoorziene storingen waren er sinds 1 januari 2020 bij De Lijn (waardoor geen vervoersbewijzen en/of abonnementen aangekocht (of verlengd) konden worden)? Graag een overzicht per maand en een overzicht van de tijdsduur van iedere storing.
2. Welke inspanningen levert De Lijn om dergelijke onvoorziene technische storingen tot een minimum te beperken?
3. Hoeveel abonnementen werden in 2020 online aangekocht via de webstek van De Lijn? Graag daarbij telkens een opsplitsing per maand en een vergelijking met dezelfde maanden in 2019.
4. Voor klanten die er niet in slagen online een abonnement te kopen, is er een online contactformulier van de dienst abonnementen. Daarbij wordt gevraagd aan klanten om hun probleem zo duidelijk mogelijk te omschrijven.

Hoeveel klanten hebben sinds 1 januari 2020 dit formulier ingevuld? Kan er een overzicht gegeven worden van de vragen of problemen die de klanten via dit formulier doorgaven? Welk gevolg werd daaraan gegeven?

ANTWOORD

op vraag nr. 1188 van 1 september 2020

van **BERT MAERTENS**

1. De technische verstoringen kunnen een oorzaak vinden in het verkoopsysteem zelf, maar ook in de diverse systemen die het verkoopsysteem voeden/ondersteunen (binnen en buiten De Lijn) alsook in het ICT-netwerk van De Lijn. Momenteel wordt er gewerkt aan één geïntegreerd rapport om zo een correct en volledig beeld te krijgen op de impact van diverse technische verstoringen op het verkoopsysteem. Op dit moment is dit overzicht nog niet beschikbaar.
2. Bij elke technische storing wordt er onmiddellijk door het ICT-team dat ondersteuning geeft aan de verkooptoeepassingen naar een 'workaround' gezocht, zodanig dat de hinder voor de klant tot een minimum beperkt wordt.
Nadat de storing opgelost is, wordt er steeds een 'route cause analyse' uitgevoerd. Hierin probeert De Lijn duidelijk de oorzaak van het probleem af te lijnen zodat het zich in de toekomst niet meer kan voordoen.
De verkoopsystemen van De Lijn worden ook permanent gemonitord. Hierdoor kan De Lijn in bepaalde gevallen al correctieve acties uitvoeren op het verkoopsysteem voordat de klant er hinder van ondervindt.

3.

Abonnementen - online verkoop	2019	2020
januari	8.106	13.186
februari	5.486	9.679
maart	5.420	6.311
april	5.072	2.523
mei	5.392	5.109
juni	5.016	6.134
juli	9.993	9.800
augustus	29.307	37.253

Het is moeilijk om de cijfers van 2019 te vergelijken met die van 2020 omwille van Covid-19.

4. Voor de periode 1 januari 2020 tot en met 1 juni 2020 kwamen er 3 887 meldingen binnen via dit formulier. Hiervan bestaat geen overzicht per categorie.
Op 2 juni 2020 is de dienst Abonnementen van De Lijn van start gegaan met een nieuwe care-tool waarbij deze categorisering wel mogelijk is. Hieronder de cijfers voor de periode van 2 juni 2020 tot en met 18 september 2020:

Categorie	Juni	Juli	Augustus	September
Zomeractie	0	11	7	0
Abonnement betaald, maar er is nog een probleem mee	136	183	602	1.119
Andere vraag of probleem	792	1.071	2.064	1.063

Geen brief of e-mail ontvangen om abonnement te verlengen	308	364	410	186
Gezinskorting niet ontvangen	0	0	260	53
Koop een abonnement dat online niet wordt aangeboden	385	484	1.018	762
Pas de startdatum, geldigheidsperiode of iets anders aan	129	160	422	177
Studentenbuspas/Campuspas - kostprijs en hoe aanvragen?	2	5	25	23
Verloren, vervallen, beschadigde of defecte MOBIB-kaart	642	801	1.505	1.486
Vraag betalingsbewijs aan	334	314	568	517
Vraag een terugbetaling aan	146	132	213	184
Vraag over kortingen en voordeeltarieven	101	214	525	236
Wijzig je adres	61	94	116	33
Eindtotaal	3.036	3.833	7.735	5.839