SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 1594
van **STIJN BEX**
datum: 19 juli 2022

---

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

De Lijn - Klachten over rijgedrag chauffeurs

In 2021 kreeg De Lijn 32.841 klachten te verwerken. Dat waren er ongeveer evenveel als het jaar voordien, zo blijkt uit haar jaarverslag. Naast klachten over stiptheid zijn er nogal wat klachten over de chauffeurs. Die gaan voornamelijk over de service, bijvoorbeeld als een halte voorbijgereden wordt. Over veiligheid waren er 1158 klachten. Een klacht melden kan via mail, telefonisch of via het online klachtenformulier.

Op sociale media wordt De Lijn regelmatig aangesproken over het rijgedrag van chauffeurs met een impact op de verkeersveiligheid. Zo zien we regelmatig getuigenissen van fietsers die klagen dat er bij het voorbijsteken onvoldoende afstand werd gehouden. Het is onduidelijk op welke manier dergelijke klachten opgenomen worden in het overzicht in het jaarverslag. Het lijkt erop dat over dergelijke klachten geen specifieke categorie bijgehouden wordt. Bij 'service van de chauffeur' wordt bijvoorbeeld verwezen naar "voornamelijk klachten over het voorbijrijden van een halte, conflicten met de chauffeur en de vriendelijkheid van de chauffeur".

1. Hoeveel klachten kreeg De Lijn in 2021 over het onveilige rijgedrag van haar chauffeurs? Hoeveel van deze klachten werden respectievelijk gemeld via mail, telefonisch, via het online klachtenformulier of via sociale media?
2. Hoeveel klachten kreeg De Lijn in 2021 over het onveilige rijgedrag van haar chauffeurs specifiek in respectievelijk de steden Gent, Antwerpen en Brussel, opgesplitst naar dezelfde kanalen?
3. Hoe worden deze klachten opgenomen in het jaarverslag?
4. Hoe vaak hebben klachten over het rijgedrag van chauffeurs in 2021 tot maatregelen geleid? Kan de minister dit opsplitsen naar de aard van de maatregel, gaande van een vraag tot inlichtingen over responsabilisering tot de verschillende soorten sancties?
5. Hoe vaak gebeurde dit na een melding via social media?
6. Vindt de minister het aangewezen dat De Lijn een specifieke categorie over "onveilig rijgedrag" opneemt bij het melden van klachten in het online klachtenformulier?
7. Registreert De Lijn ook klachten van personen die hen aanspreken op hun sociale media? Hoe vaak werd De Lijn in 2021 aangesproken via sociale media over het rijgedrag van haar chauffeurs?
8. Op welke manier wordt er opvolging gegeven aan klachten die De Lijn krijgt via sociale media?

Vlaams Parlement

LYDIA PEETERS
VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT EN OPENBARE WERKEN

ANTWOORD
op vraag nr. 1594 van 19 juli 2022
van **STIJN BEX**

---

1. De Lijn registreerde vorig jaar 3 426 klachten met een vermelding die verwijst naar het rijgedrag van een chauffeur. 489 van deze klachten zijn geregistreerd via een voorlichter die actief is op sociale media/telefonie of een Lijnwinkelmedewerker (interne doorverwijzing). Alle andere klachten werden via het online contactformulier ingediend.

2. De Lijn registreert tickets op vervoerregio, niet op stad/gemeenteniveau.

Vervoerregio	Totaal klachten 'rijgedrag'	Aantal gemeld via telefoon, sociale media, loket
Antwerpen	745	110
Gent	374	58
Vlaamse Rand	354	43

3. In het jaarverslag ligt de nadruk op 'het aantal vermeldingen per gecodificeerde drager'. De Lijn maakt geen uitsplitsing op basis van kanaal of op basis van regio.

4. Deze informatie werd in 2021 nog niet uniform verzameld. Sindsdien is een nieuwe database chauffeursbeheer in gebruik genomen, waarin sinds maart-april van dit jaar ook informatie over klantenreacties wordt geregistreerd. De Lijn hoopt hiermee op termijn klachten over rijgedrag e.d. beter te kunnen opvolgen.

5. De Lijn beschikt niet over deze gegevens.

6. Klachten over rijgedrag en conflicten met andere weggebruikers duiden hoofdzakelijk op onveilige situaties en inbreuken op de verkeerswetgeving. De Lijn is geen voorstander om dit verder in detail op te splitsen.

7. Als een burger een incident aanklaagt via sociale media, gaat De Lijn steeds met deze info aan de slag. Deze meldingen worden vandaag wel niet in een statistiek bijgehouden. Vaak is een klacht via deze kanalen onvolledig, niet alle informatie over dit incident wordt meestal meegegeven. De Lijn probeert de burger daarom in haar sociale mediaconversaties door te verwijzen naar het webformulier om een officiële registratie in te dienen. Dit formulier bevat immers vragen die De Lijn in staat stelt om het juiste voertuig en chauffeur te identificeren.

   Medewerkers van De LijnInfo, Lijnwinkel en WebCare kunnen – als ze voldoende informatie hebben – rechtstreeks een dossier aanmaken in opdracht van de burger (interne doorverwijzing).

8. De klantendienst, die de opvolging van klachten op zich neemt, maakt geen onderscheid tussen kanalen. Alle klachten worden in dezelfde applicatie verzameld en op dezelfde manier behandeld.