

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 554

van **ANNICK LAMBRECHT**

datum: 24 januari 2024

aan **LYDIA PEETERS**

VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT EN OPENBARE WERKEN

Reservatie flexbus via Hoppinreisplanner - Diksmuide

Verschillende busgebruikers deelden hun bezorgdheden over het reserveren van een flexbus via de Hoppincentrale, zo ook van een gezin uit Kortemark. De Hoppinapp blijkt de halte niet te kennen, terwijl die wel nog bediend wordt door De Lijn (halte Diksmuide Markt). Het gezin moet dus elke dag via mail de flexbus reserveren en chauffeurs weten de exacte locatie van de halte niet te vinden.

1. Hoeveel klachten kreeg De Lijn al binnen over de Hoppinapp in West-Vlaanderen? Graag een overzicht per West-Vlaamse vervoerregio. Waarover gaan die klachten vooral? Op hoeveel van die klachten werd al geantwoord?
2. Kan de minister bij De Lijn inlichtingen vragen over het voornoemde voorbeeld in Diksmuide en aandringen op een snelle oplossing?



**Vlaams
Parlement**

ANTWOORD

op vraag nr. 554 van 24 januari 2024

van **ANNICK LAMBRECHT**

1. De Lijn kan geen exact antwoord geven op de vraag hoeveel klachten er ontvangen zijn over de Hoppinapp, aangezien deze vallen onder de ruimere rubriek 'klachten over flexvervoer'. Klachten over flexvervoer maken 4% uit van alle ingediende klachten.

Algemeen krijgt De Lijn van reizigers klachten en vragen over het gebruik van de app. Het gaat hierbij over technische vragen (over de installatie) of vragen die gerelateerd zijn aan routes.

2. Alle haltes van De Lijn (zowel reguliere haltes als flexhaltes) zijn opgenomen in de Hoppinapp. Dat geldt ook voor de halte 'Diksmuide Markt'. Er is bij De Lijn geen melding gekend van specifieke problemen voor de halte 'Diksmuide Markt'. Eventuele vragen rond de vernoemde case kunnen steeds gericht worden aan de klantendienst van De Lijn met meer details.