

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 559

van **MARINO KEULEN**

datum: 26 januari 2024

aan **LYDIA PEETERS**

VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT EN OPENBARE WERKEN

Callcenter Hoppin - Wachttijden

Voor de invoering van basisbereikbaarheid zou men ook gaan gebruikmaken van een callcenter Hoppin voor de mensen die er niet in slagen de reservering online te doen of via de app.

Uit de bespreking en ook in de media bleek dat de wachttijden langer opliepen dan wat vooropgesteld was.

1. Hoeveel calls kreeg men per dag binnen sinds 1 november 2023?
2. Wat is de gemiddelde duurtijd per call voor elk van die dagen?
3. Hoeveel van deze calls gaan over het reserveren
 - a) 30 minuten op voorhand?
 - b) 1u op voorhand?
 - c) Een halve dag op voorhand?
 - d) Een dag op voorhand?
 - e) Meer dan een dag op voorhand?
4. Er werd extra personeel ingezet om de wachttijden te doen dalen.
Hoeveel mensen werden er op dagbasis ingezet sinds 1 november 2023?



**Vlaams
Parlement**

ANTWOORD

op vraag nr.559 van 26 januari 2024

van **MARINO KEULEN**

1. Dit is terug te vinden in het rapport in de bijlage.
2. Dit is terug te vinden in het rapport in de bijlage. Sinds eind november zag De Lijn de duurtijd van de calls stijgen, omdat er veel meer bellers waren die om informatie vroegen. Het verlenen van reisinformatie neemt meer tijd in beslag dan het boeken van concrete ritten.

De gemiddelde duurtijd van de calls daalt nu gestaag, omgekeerd evenredig met het percentage van telefoons voor boekingen. Dit zal in de komende weken verder dalen.

3. Het is niet mogelijk om een uitsplitsing te maken voor het gewenste reistijdstip. Sommige reizigers bellen ook voor het boeken van meerdere verplaatsingen. Het percentage van inkomende telefoons bedoeld om een concrete reis te boeken, is consulteerbaar in het rapport in de bijlage, op dagbasis.
4. De Lijn heeft een contract met VIA op basis van een SLA (Service Level Agreement). VIA werkt op haar beurt samen met verschillende callcenters, waar de staffing wordt afgestemd op de verwachte vraag. De Lijn heeft geen concrete cijfers op de effectieve inzet per dag, maar sinds begin januari werd wel opgeschaald om een betere service te kunnen verlenen.

BIJLAGE

[Overzicht](#)