

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 564

van **MARINO KEULEN**

datum: 26 januari 2024

aan **LYDIA PEETERS**

VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT EN OPENBARE WERKEN

Hoppinapp - Gebruik

Voor de invoering van Basisbereikbaarheid ging men ook gebruik maken van een Hoppinapp waarbij de gebruiker zijn multimobiliteitsgebruik kan regelen, ritten bestellen enzovoort.

1. Hoeveel keren per dag werd sinds 01/11/2023 tot heden de Hoppinapp gebruikt om mobiliteit te bestellen?
2. Hoe was de verdeling van deze bestellingen tussen flexvervoer, deelfietsen, deelauto's enzovoort?
3. Hoeveel klachten zijn er op dagbasis binnen gekomen over de werking van de Hoppinapp sinds 1 november 2023?
4. Wat is de gemiddelde tijd die een gebruiker nodig heeft om van een aanmelding te komen tot een bestelling?



**Vlaams
Parlement**

ANTWOORD

op vraag nr.564 van 26 januari 2024

van **MARINO KEULEN**

1. Sinds de lancering van de nieuwe applicatie (18 december 2023) tot 8 februari 2024:

- 267 620 verzoeken voor een rit op de Hoppinapp (75%)
- 32 369 verzoeken voor een rit op de webapp (9%)
- 49 182 verzoeken voor een rit via de Hoppincentrale (16%)

\ 84% is digitaal.

Verzoeken zijn 'opzoeken' van een verplaatsing en resulteren niet steeds in het boeken van een flexbus.

2. Vandaag is het zo dat via de Hoppinapp het flexvervoer kan gereserveerd worden. Daarnaast zijn de Hoppinpunten zichtbaar binnen de Hoppinapp, en de beschikbare faciliteiten per Hoppinpunt (op basis van de info beschikbaar binnen de Hoppindatabank). Als er deelmobiliteit beschikbaar is aan een Hoppinpunt, kan er doorgeklikt worden naar de website van de deelmobiliteitsaanbieder, en kan daar een reservatie uitgevoerd worden (op basis van info beschikbaar binnen de Hoppindatabank).

3. De Lijn kan geen details geven over hoeveel klachten er specifiek over de Hoppinapp ontvangen zijn.

4. Deze vraag moet goed gekaderd worden: veel gebruikers van de applicatie proberen meerdere verzoeken uit voor ze daadwerkelijk een rit boeken. Ook moet er rekening worden gehouden met het feit dat niet elk gebruik van de app resulteert in een 'bestelling'. Zo bieden we ook reismogelijkheden met regulier openbaar vervoer aan, of bijvoorbeeld intermodale opties. Onderstaande cijfers over het appgebruik bij het reserveren van een rit moeten daarom in de juiste context worden geplaatst:

- De mediaan om van het startscherm naar het ritverzoek te gaan (alle info in te vullen die je daarvoor nodig hebt) is 45 seconden.
- De mediaan om de rit te boeken, nadat de gebruiker een voorstel heeft ontvangen, is 11 seconden.