

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 553

van **ELS ROBEYNS**

datum: 25 januari 2024

aan **LYDIA PEETERS**

VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT EN OPENBARE WERKEN

Basisbereikbaarheid fase 2 - Klachten

Gebruikers van het openbaar vervoer voor wie het kernnet en het aanvullend net geen oplossing bieden, kunnen sinds 6 januari 2024 een beroep doen op flexvervoer. Over de uitrol van basisbereikbaarheid fase 2 in het algemeen en flexvervoer in het bijzonder bereikten mij verschillende klachten.

1. Graag een overzicht per vervoerregio van het aantal klachten over fase 2 voor 6 januari 2024.
 - a) Hoeveel van die klachten werden al beantwoord? Waarover handelen de klachten vooral? Graag info per vervoerregio.
 - b) Hoeveel van die klachten gaan specifiek over het gebruik van de Hoppinapp? Over flexvervoer in het algemeen? Waarover gaan die klachten concreet? Graag info per vervoerregio.
 - c) Van wie komen de klachten? Reizigers? Lokale besturen? Bedrijven? ...? Graag info per vervoerregio.
 - d) Werden er op basis van de klachten al aanpassingen gedaan? Zo ja, welke? Graag info per vervoerregio.
2. Graag een overzicht per dag per vervoerregio van het aantal klachten over fase 2 vanaf 6 januari 2024.
 - a) Hoeveel van die klachten werden al beantwoord? Waarover handelen de klachten vooral? Graag info per vervoerregio.
 - b) Hoeveel van die klachten gaan specifiek over het gebruik van de Hoppinapp? Over flexvervoer in het algemeen? Waarover gaan die klachten concreet? Graag info per vervoerregio.
 - c) Van wie komen de klachten? Reizigers? Lokale besturen? Bedrijven?...? Graag info per vervoerregio.
 - d) Werden er op basis van de klachten al aanpassingen gedaan? Zo ja, welke? Graag info per vervoerregio.
3. Welke doorlooptijd stelt de minister voorop voor het behandelen van klachten? Hoe loopt de klachtenprocedure? Wie beslist of er op basis van de klachten aanpassingen komen? Hoe verloopt dat proces? Gebeurt dat door De Lijn zelf? Gebeurt dat bilateraal tussen De Lijn en de gemeente? Gebeurt dat via overleg in de vervoerregio?
4. Chauffeurs van de flexbus rijden via gps, maar dat zou niet altijd op de meest efficiënte wijze gebeuren volgens reizigers.

Zijn chauffeurs verplicht de route van de gps te volgen? Als ze dat niet doen, krijgen ze dan een sanctie?

LYDIA PEETERS

VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT EN OPENBARE WERKEN

ANTWOORD

op vraag nr. 553 van 25 januari 2024

van **ELS ROBEYNS**

Omdat De Lijn extra tijd nodig heeft om de nodige gegevens te verzamelen, zal u de gevraagde info ontvangen in een aanvullend antwoord tegen midden maart 2024.