

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 565

van **MARINO KEULEN**

datum: 26 januari 2024

aan **LYDIA PEETERS**

VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT EN OPENBARE WERKEN

Basisbereikbaarheid - Klachten

Tijdens de vergadering van de Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken van donderdag 18 januari 2024 werd de stand van zaken toegelicht van de invoering van fase 2 van basisbereikbaarheid.

Er werden heel wat algemene cijfers besproken, onder meer van het aantal ontvangen klachten.

Echter, die klachten kunnen divers zijn en niet noodzakelijk gaan over basisbereikbaarheid. Ook het aantal klachten zegt weinig als die niet afgezet worden ten opzichte van het aantal klachten dat men vroeger kreeg.

1. Hoeveel klachten werden er sinds 1 november 2023 tot op heden ontvangen op dagbasis?
2. Gaan die klachten over basisbereikbaarheid (halte, rit, te volle bus) of over andere zaken zoals onbeleefdheid, bus niet komen opdagen, ... die niet noodzakelijk met basisbereikbaarheid te maken hebben. Graag een opdeling.
3. Wat zijn die cijfers voor de periode 1 november 2022 tot en met 31 januari 2023?



**Vlaams
Parlement**

ANTWOORD

op vraag nr.565 van 26 januari 2024

van **MARINO KEULEN**

1. Tussen 1 november 2023 tot 26 januari 2024 werden 33.212 klachten geregistreerd.

	November 2023	December 2023	Januari 2024
1	81	295	59
2	172	125	254
3	159	70	375
4	79	372	341
5	66	392	428
6	370	389	342
7	268	381	339
8	312	382	1782
9	281	122	1602
10	379	91	1441
11	62	420	1347
12	67	504	952
13	449	423	268
14	414	352	224
15	365	364	1025
16	359	128	939
17	484	121	885
18	141	415	756
19	107	333	708
20	437	363	132
21	377	330	140
22	331	305	751
23	362	93	715
24	322	48	542
25	79	60	602
26	78	200	388
27	408	194	
28	322	196	
29	378	167	
30	381	101	
31		49	

2.

Hoofdcodificatie	% aandeel
01. Stiptheid	36,42%
02. Aanbod	26,13%
03. Service	21,29%

04. Vervoerbewijzen	6,16%
05. Info	4,76%
06. Infrastructuur en omgeving	2,02%
07. Voertuigen	0,84%
08. Schadedossiers	0,79%
09. Veiligheid	0,59%
10. Boetes	0,48%
11. Gevonden voorwerpen	0,30%
12. Algemene reisvoorwaarden	0,12%
13. Algemeen	0,07%
14. GDPR	0,05%

3. Voor de periode tussen 1 november 2022 en 31 januari 2023 werden 22.270 klachten geregistreerd.