

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 609

van **KARIN BROUWERS**

datum: 1 februari 2024

aan **LYDIA PEETERS**

VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT EN OPENBARE WERKEN

De Lijn - Klachten 2022

In het jaarverslag van De Lijn voor het jaar 2022 staat het aantal klachten (58.162), maar de redenen voor die klachten zijn niet meer opgenomen. In het jaarverslag 2020 en 2021 van De Lijn staan de belangrijkste redenen wel vermeld. In 2020 kreeg De Lijn 32.719 klachten in 2021 (32.841) en in 2022 (58.162).

Hier vindt de minister de tabel met de klachten gedurende de jaren 2020, 2021, 2022.

Jaar	2022	2021	2020
1. Service		13.416	11.534
1. Stiptheid		9.158	8.766
1. Aanbod		2.267	2.848
1. Vervoerbewijzen		2.217	3.273
1. veiligheid		1.158	2.133
1. Infrastructuur en omgeving		1.111	1.233
1. Info		1.023	1.184
1. Gevonden voorwerpen		783	347
1. Schadedossiers		744	568
1. voertuigen		525	430
1. Boetes		396	190
1. Algemeen		76	129
1. Algemene reisvoorwaarden		29	69
1. GDPR		27	13
TOTAAL	58.162	32.841	32.719

1. Kan de minister ook voor 2022 de redenen van de klachten weergeven, zoals ook vermeld voor de jaren 2020 en 2021?
2. Wat zijn de belangrijkste redenen van de groei van het aantal klachten tussen 2021 en 2022?

LYDIA PEETERS

VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT EN OPENBARE WERKEN

ANTWOORD

op vraag nr.609 van 1 februari 2024

van **KARIN BROUWERS**

De Lijn verwijst naar het klantenrapport van 2023 over het jaar 2022:

<https://www.vlaanderen.be/vlaamse-ombudsdienst/jaarverslag#jaarverslag-2022>.