

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 654

van **SOFIE MERTENS**

datum: 8 februari 2024

aan **LYDIA PEETERS**

VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT EN OPENBARE WERKEN

De Lijn - Klachten

Personen die een vraag, klacht, suggestie of felicitatie hebben voor De Lijn, kunnen contact opnemen via het contactformulier op de website.

Personen die niet tevreden zijn over de manier waarop hun klacht werd behandeld, kunnen zich wenden tot de Vlaamse Ombudsdienst.

1. Hoeveel klachten heeft De Lijn in totaal ontvangen voor de jaren 2018-2023? Graag een overzicht:
 - a) per maand;
 - b) per jaar;
 - c) per provincie en/of per vervoerregio;
 - d) naargelang het onderwerp van de klacht;
 - e) naargelang de wijze waarop de klacht werd ingediend (contactformulier, telefonisch, per brief, via de Lijnwinkels, facebook, instagram,...).
2. Wat was de behandelingstermijn van deze klachten? Hoeveel klachten werden er beantwoord:
 - a) binnen de drie dagen;
 - b) binnen de week;
 - c) binnen de twee weken;
 - d) binnen de drie weken;
 - e) binnen een maand;
 - f) meer dan een maand;
 - g) andere (werden niet behandeld,...).
3. Hoe gaat De Lijn aan de slag met die klachten? Wordt elke klacht onderzocht en beantwoord? Gebeurt dat door personeelsleden van De Lijn zelf of door een extern bureau?
4. Wat is de top 10 van meest voorkomende klachten? Graag een overzicht voor de jaren 2018-2023 per jaar, per provincie en/of vervoerregio.
5. Hoeveel klachten over De Lijn heeft de Vlaamse Ombudsdienst ontvangen voor de jaren 2018-2023? Graag een overzicht:



**Vlaams
Parlement**

- a) per maand;
 - b) per jaar;
 - c) naargelang het onderwerp van de klacht;
 - d) naargelang de wijze waarop de klacht werd ingediend (contactformulier, telefonisch, per brief, via de Lijnwinkels, facebook, instagram,...).
6. Hoeveel vragen, suggesties of felicitaties heeft De Lijn ontvangen voor de jaren 2018-2023? Graag een overzicht:
- a) per maand en per jaar;
 - b) per provincie of per vervoerregio;
 - c) per soort (vraag, suggestie, felicitatie).
7. Hoe evalueert de minister bovenstaande cijfers?

LYDIA PEETERS

VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT EN OPENBARE WERKEN

ANTWOORD

op vraag nr.654 van 8 februari 2024

van **SOFIE MERTENS**

De Lijn verwijst naar het jaarlijkse klantenrapport van het beleidsdomein mobiliteit en openbare werken. Hierin wordt elk jaar een overzicht gegeven van hoeveel klachten er het afgelopen jaar zijn geweest. De Lijn rapporteert zijn klachtenbeeld als één van de besproken entiteiten:

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

Gegevens over 2023 zijn nog niet vrijgegeven.