

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 652

van **SOFIE MERTENS**

datum: 8 februari 2024

aan **LYDIA PEETERS**

VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT EN OPENBARE WERKEN

De Lijn - Klachten hervorming

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.

Op 6 januari 2024 ging de tweede en grootste fase van de hervorming van het openbaar vervoer in Vlaanderen van start. Daarmee werd het decreet basisbereikbaarheid verder uitgerold.

1. Hoeveel klachten heeft De Lijn in totaal ontvangen sinds de aankondiging van de hervorming? Graag een overzicht:
 - a) per dag;
 - b) per week;
 - c) per maand;
 - d) per provincie en/of per vervoerregio;
 - e) naargelang het onderwerp van de klacht;
 - f) naargelang de wijze waarop de klacht werd ingediend (contactformulier, telefonisch, per brief, via de Lijnwinkels, Facebook, Instagram enzovoort).
2. Wat was de behandelingstermijn van de 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 enzovoort)?
3. Hoe gaat De Lijn aan de slag met de 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 tien van meest voorkomende klachten sinds de hervorming? Graag een overzicht:
 - a) per dag;



**Vlaams
Parlement**

- b) per week;
 - c) per maand;
 - d) per provincie en/of vervoerregio.
5. Hoeveel klachten over De Lijn heeft de Vlaamse Ombudsdienst mogen ontvangen over deze hervorming? Graag een overzicht:
- a) per dag;
 - b) per week;
 - c) per maand;
 - 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 enzovoort).
6. Hoeveel vragen, suggesties of felicitaties mocht De Lijn ontvangen over de hervorming? Graag een overzicht:
- a) per dag en per maand;
 - b) per provincie of per vervoerregio;
 - c) per soort (vraag, suggestie, felicitatie).
7. Hoe evalueert de minister bovenstaande cijfers?

ANTWOORD

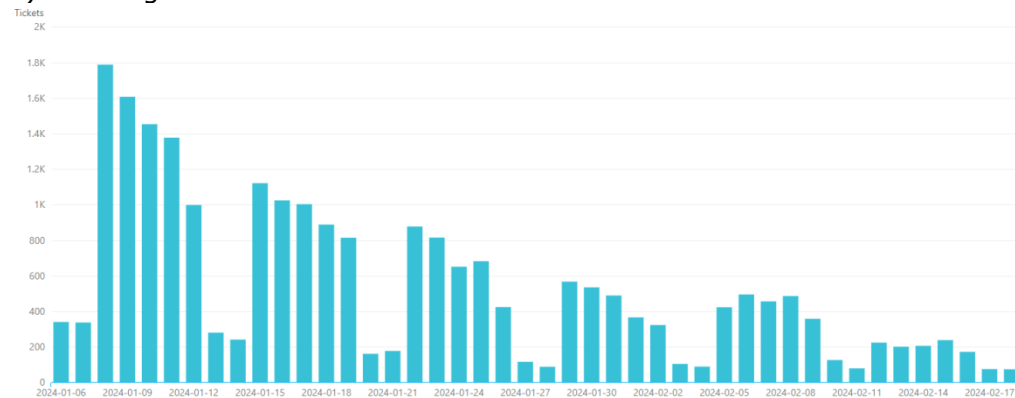
op vraag nr. 652 van 8 februari 2024

van **SOFIE MERTENS**

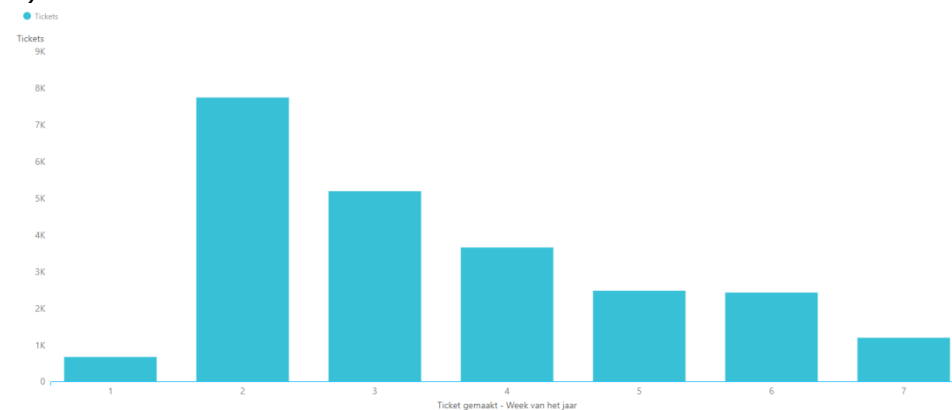
1. Voor het behandelen van deze vraag neemt De Lijn alle individuele meldingen in de periode van 06/01/2024 tot 18/02/2024 in beschouwing. Het feit is dat er over hetzelfde onderwerp meerdere meldingen kunnen binnenkomen. Het aantal unieke meldingen zal dus lager liggen.

Hieronder volgt een overzicht van alle ontvangen meldingen.

a) Per dag:

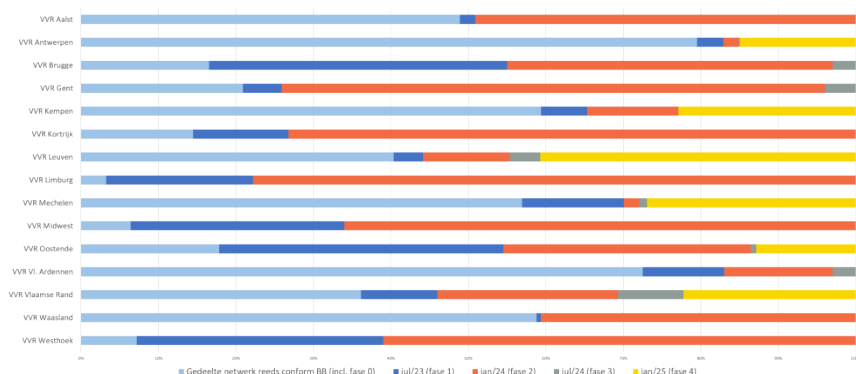


b) Per week:



- c) De opgegeven periode is niet representatief om op maandbasis door te geven.

- d) Per vervoerregio: onderstaande gegevens geven een indicatie. Bij het lezen van deze tabel moet echter rekening worden gehouden met een aantal factoren. Fase 2 was in veel regio's de grootste en meest ingrijpende fase van het nieuwe vervoersplan. In 6 regio's was dit ook de laatste fase. Andere regio's zullen echter nog aanpassingen kennen in een fase 3 en 4:



Ook verschillen de vervoerregio's op vlak van oppervlakte, stedelijke context en inwonersaantal. Onderstaande tabel geeft een indicatie van de schaal van de wijzigingen:

Vervoerregio groep	Tickets (geregistreerde melding)	Circa Inwoners	Aantal aanvragen flexvervoer (maand januari)
VVR Aalst	3%	320.000	2224
VVR Antwerpen	9%	1.000.000+	2367
VVR Brugge	2%	260.000	2706
VVR Gent	10%	677.000	6030
VVR Kempen	4%	475.000	2160
VVR Kortrijk	2%	306.000	1156
VVR Leuven	6%	533.430	3763
VVR Limburg	12%	871.000	14523
VVR Mechelen	5%	300.000+	1447
VVR Midwest	3%	260.122	3820
VVR Oostende	2%	188.160	/
VVR Vlaamse Ardennen	2%	220.000	5907
VVR Vlaamse Rand	4%	660.000	130
VVR Waasland	3%	244.000	1732
VVR Westhoek	4%	200.000	7666

- e) Naargelang het onderwerp van de klacht:

Hoofdcodificatie	Tickets
01. Aanbod	32%
02. Stiptheid	38%
03. Vervoerbewijzen	5%
04. Service	17%

05. Infrastructuur en omgeving	2%
06. Voertuigen	1%
07. Veiligheid	1%
08. Boetes	0%
09. Gevonden voorwerpen.	0%
10. Info	4%
11. Algemene reisvoorwaarden	0%
12. Schadedossiers	1%
13. GDPR	0%
14. Algemeen	0%

- f) De vraag handelt hier over een lopende periode waar klantenreacties nog steeds in behandeling zijn. Niet alle klantenreacties zijn gecodeerd, waardoor de afwijking te groot is om een accuraat beeld weer te geven.

2. Elke schriftelijke melding wordt voor ontvangst bevestigd bij indiening.

25% van alle tickets worden als urgent beschouwd, waardoor er een handeling binnen de week plaats vindt.

Over de gestelde periode ontving 86,82% een definitief antwoord op datum van 27/02/2024.

De Lijn kan een verdere opsplitsing momenteel niet aanreiken.

3. De Lijn beschikt over een klantendienst die zich bekommert over de klachten. Elke klacht wordt onderzocht en beantwoord. Vaak in afspraak met de betrokken (operationele) diensten van De Lijn. Klachtenbehandeling over De Lijn zit in eigen beheer en is niet uitbesteed.

De ontvangen klacht wordt eerst geregistreerd. Het prioriteitensysteem binnen de klantenreacties is afgestemd op een snelle, effectieve behandeling van de klachten:

Operationeel dringende meldingen worden prioritair behandeld. Dit zijn meldingen over:

- leerlingen die te laat op school komen omdat hun schoollijn wijzigde of omdat ze een aansluiting nu niet meer goed kunnen halen.
- veiligheidsissues (moeilijke verkeerssituaties).
- overbezetting van voertuigen.

In functie van de klacht wordt er bijgestuurd, in nauw overleg met steden, gemeenten en scholen. De methodiek voor de uitvoering van behandelingen van bijsturingen en de aanpak van klachten wordt toegelicht op alle vervoerregioraden.

4. De meest voorkomende klachten zijn in volgorde van belangrijkheid onderstaand opgegeven.

Codificaties
STIPTHEID::Rit niet gereden
AANBOD::Hoppin
STIPTHEID::Te laat gereden
AANBOD::Capaciteitsproblemen
SERVICECHAUFFEURS::Halte voorbijgereden
SERVICECHAUFFEURS::Houding of gedrag
SERVICECHAUFFEURS::Rijgedrag of conflicten met andere weggebruikers
STIPTHEID::Te vroeg gereden
AANBOD::Aanpassing voor school of werk
AANBOD::Frequentie

De Lijn kan een verdere opsplitsing momenteel niet aanreiken

5. De Lijn is steeds in overleg met de Vlaamse Ombudsdienst en bespreekt cases. De Lijn houdt geen status bij over de werking van de Vlaamse Ombudsdienst.
6. De vraag handelt hier over een lopende periode waar klantenreacties nog steeds in behandeling zijn. Niet alle klantenreacties zijn gecodeerd, waardoor de afwijking te groot is om een duidelijke trend weer te geven.
7. Een klacht is een belangrijk signaal voor elk bedrijf. Het laat toe om dienstverlening/aanbod te evalueren en bij te sturen. De Lijn heeft een uitgebreide interne klantendienst (die ook de meldingen over het aanbod dat exploitanten rijden, behandelt).

Er zijn veel kanalen waarlangs een burger een klacht of melding kan doen bij De Lijn, de klantendienst van De Lijn is dus uiterst toegankelijk. Dat is ook een opmerking die de Vlaamse Ombudsman de voorbije jaren meermaals heeft gemaakt in zijn jaarrapport.