

Vlaamse Ombudsdienst krijgt meer klachten over De Lijn

Op 31 maart 2026 stelde de Vlaamse Ombudsdienst zijn 27ste jaarverslag voor, met als slagzin 'Tussen onrust en vertrouwen'. Met 2.672 tweedelijnsdossiers, een recordaantal, noteert de dienst een stijging van 10 % vergeleken met 2024. Volgens Vlaams ombudsvrouw Myriam Parys tonen deze signalen aan dat de Vlaamse overheid nog stappen kan zetten om toegankelijker, transparanter en beter aanspreekbaar te worden. Daarom pleit ze meer dan ooit voor een overheid op mensenmaat. Mondig Mobiel sprak met haar.

TreinTramBus kreeg veel klachten van mensen die verwittigd werden en bij herhaling beboet omdat ze een geldig abonnement in bus of tram niet ge-scand hadden. Dat was nog erger toen eind vorig jaar heel wat van die scanapparaten defect bleken te zijn. Nu nog werken de scanners achteraan soms niet. Kregen jullie ook meer klachten over lijnboetes?

Voor ons is het heel opvallend dat in 2025 en dit jaar opnieuw de grootste groep klachten over boetes gaat, met daarbij ook de boetes voor "grijsrijders", reizigers die hun abonnement niet scanden. Normaal gezien gaat de grootste groep klachten bij

"Schrappen in het aanbod, een straatje zonder einde"

ons over stiptheid en bussen die te laat komen of niet rijden. Minister Annick De Ridder (N-VA) voert een beleid dat meer inzet op controle en boetes. Dat is een beleidskeuze, daar spreken we ons niet over uit. Het is logisch dat als er meer controles en boetes zijn, wij ook meer klachten over boetes krijgen. We hebben wel problemen met het feit dat mensen die over een geldig abonnement beschikken een waarschuwing krijgen en dan in tweede instantie ook een boete, wanneer ze eenzelfde



*Scannen ok, zolang het apparaat werkt.
Foto Rudy De Ceunynck*



Myriam Parys

Foto Vlaamse Ombudsdienst – Stefan De Wilde

inbreuk begaan binnen een jaar. Onze aanbeveling is: focus op de echte zwartrijders, niet op de grijsrijders omdat inderdaad vaak ofwel de scanapparaten defect zijn ofwel de bussen te vol. Maar er zijn ook mensen die gewoon vergeten te scannen. We zijn bezorgd dat het draagvlak voor controles en boetes ondermijnd wordt wanneer men mensen die wel degelijk over een geldig abonnement beschikken, gaat behandelen als mensen die geen geldig vervoerbewijs hebben. De Ombudsdienst heeft daar ook in de commissie Mobiliteit en Openbare Werken van 23 april laatstleden in aanwezigheid van minister De Ridder een groot punt van gemaakt. We kregen daar bijval van parlementsleden. Ik heb alleszins in die commissie niet veel openheid gevoeld bij de minister om van dit beleid af te stappen naar de grijsrijders toe. Ik wil wel nog meegeven aan mensen dat men ook wel altijd digitaal kan opstappen. Dat is iets dat te weinig geweten is.

Minister De Ridder heeft gezegd dat als het digitaal opstappen ook niet lukt, er niet kan geverbaliseerd worden, maar voor het overige voel ik niet direct dat het beleid nu sterk gewijzigd zou worden. Wij zien ook de verontwaardiging bij degenen die hier klacht indienen, terwijl ze over een geldig abonnement beschikken en toch zo'n waarschuwing of zelfs een boete krijgen. Dat is gewoon slecht voor het draagvlak. Ik vind dat de focus daar niet juist zit.

Er waren ook klachten over niet-gereden ritten of te weinig capaciteit.

In vergelijking met de voorgaande jaren kregen we daar aanmerkelijk minder klachten over. Wanneer we wel een piek zien, is bij het begin van het schooljaar. Maar voor het overige hebben we wel de indruk dat er beterschap is en dat De Lijn ook probeert betere afspraken met zijn onderaannemers te maken en meer te anticiperen. Op dat vlak zijn wel positieve stappen gezet.

TreinTramBus kreeg van haar leden nogal wat negatieve reacties over het testproject om de dienstregeling aan de haltes enkel via QR-code beschikbaar te stellen.

Dat project was in Dendermonde, daar kwam de QR in de plaats van de papieren ritinformatie. We hebben daar ook klachten over gehad over het niet hebben van een smartphone of niet weten hoe dat werkt. De minister heeft daarover verklaard het vooral een budgettaire maatregel was. Het kost blijkbaar € 300.000 per jaar om in heel Vlaanderen die dienstregelingen aan te passen. Telkens als de dienstregeling wijzigt – wat regelmatig gebeurt – moeten nieuwe papieren gehangen worden. Maar ook de minister zelf heeft daar blijkbaar heel wat klachten over gehad en heeft het proefproject gestopt. Maar er is geen garantie is dat het nooit meer terugkomt (zie ook blz. 4-5). Waarom hadden wij in dit geval problemen met de QR-code? Omdat het in de plaats kwam van de papieren informa-



De informatie hier is niet volledig correct: station Opera wordt wel nog bediend, maar enkel perron C en D (Lijn 10). Foto Rudy De Ceunynck

tie. Voor ons is digitalisering prima, maar wij vragen altijd aandacht voor de mensen die geen smartphone hebben, die digitaal niet onderlegd zijn. Ook die mensen hebben recht op informatie. We hebben dan ook aan de minister laten weten dat we verheugd zijn dat dat het proefproject afgevoerd is. We blijven hopen dat men niet om puur budgettaire redenen de informatie naar de bevolking fel terugschroeft. Ons pleidooi is: digitaal, zeer goed, maar voorzie altijd een analoog alternatief. We lezen nu ook dat De Lijn verder de digitale informatieborden aan de haltes aan het uitrollen is. Het is positief dat daar informatie op kan komen. Maar enkel verwachten dat iedereen met een QR-code uit de voeten kan, is niet realistisch, zeker niet wat betreft informatie die voor iedereen beschikbaar zou moeten zijn.

'Schrappen in het aanbod, een straatje zonder einde.' Dat stond vorig jaar ook al in het jaarverslag. Profetische woorden? Jullie advies om rekening te houden met de stem van de reiziger en de inbreng van de VVR's werd alvast niet ter harte genomen door de bevoegde minister.

We hebben daar echt wel onze nek uitgestoken door dat zo expliciet te benoemen in ons jaarverslag dit jaar en vorig jaar. We hadden meerdere bezwaren, bv. de schrik voor meer vervoersarmoede. Er is grote bezorgdheid over het aanbod dat er in bepaalde streken nog maar is, vooral in het weekend of 's avonds, maar ook op andere tijdstippen zoals in de Vlaamse Ardennen, de rand van Brussel of de Westhoek.

Ons tweede bezwaar was dat er meer rekening gehouden moet worden met de Vervoerregioraden waar de lokale besturen in zitten. Die weten vaak heel goed welke scholen er zijn op hun grondgebied, welke bedrijfsterreinen of welke ziekenhuizen. Ze kennen de verplaatsingsbehoeften. Onze uitspraak was inderdaad profetisch, want vlak nadat ons jaarverslag uitkwam, bleek dat alle vervoerregioraden, behalve één, niet akkoord gingen met de plannen van de minister. Er zijn nog een paar kleine wijzigingen gebeurd, maar het snoeien zal toch wel verder gaan.

Ons derde bezwaar is dat er de afgelopen jaren al heel veel aanpassingen waren en het al moeilijk geweest is voor de gebruikers. Nogal wat van hen dachten: nu hadden we terug stabiliteit, maar nu verandert en vermindert het aanbod opnieuw. Dat is echt niet evident. Ik heb de indruk dat de minister een bepaalde lijn volgt die ook door besparingen bepaald is en dat ze op die lijn zal doorgaan. Door interne efficiëntieoefeningen zal de besparing iets minder scherp moeten zijn. Maar er zal toch nog gesnoeid worden en wij maken ons daar zeker zorgen over.

Ik wil pleiten voor voldoende empathie in het beleid naar de reizigers toe. Ik begrijp dat er moet bespaard worden op Vlaams niveau, maar ik vraag toch om voldoende te zorgen dat iedereen wel over een basis aan mobiliteit kan beschikken. Wij maken ons daar absoluut zorgen over. Ik ben heel blij dat we dat opnieuw in ons jaarverslag geschreven hebben.

Wij blijven aandacht vragen voor mensen die naar hun werk moeten gaan, iemand in het ziekenhuis willen bezoeken, kortom een sociaal leven willen hebben en die daarvoor afhankelijk zijn van openbaar vervoer. De Vlaamse Mobiliteitsraad wijst op diezelfde punten.

“Informatie moet voor iedereen beschikbaar zijn”

In uw jaarverslag verwijst u ook naar het arrest van het Grondwettelijk Hof over de toegang van de burgers tot de overheid. Hoe scoort De Lijn?

Die uitspraak van het Grondwettelijk Hof is heel belangrijk omdat het hof daarin bepaald heeft dat de toegang van een burger tot de overheid een basisrecht is voor iedereen en dat er naast het digitale drie gelijkwaardige alternatieven moeten zijn: een fysiek loket, telefonische bereikbaarheid en communicatie per post. Het Brussels gewest wilde namelijk een groot stuk van de dienstverlening digitaal voorzien, maar het hof vond dat het gewest veel te weinig alternatieven voorziet. Het hof heeft ook gezegd dat men ook huisbezoeken mag organiseren, bijvoorbeeld door de sociale dienst van een OCMW, maar ernaast, niet in de plaats van. Het hof heeft daar wel de lat redelijk hoog gelegd voor alle overheden in ons land. Daarom is dat dat zo'n belangrijke uitspraak.

Als we kijken naar De Lijn, dan doet die dat zeker niet slecht. Je hebt de fysieke Lijnwinkels. Op onze vraag is het De Lijn-infonummer niet meer betalend. De Lijn heeft veel gesleuteld aan haar app en heeft samen met gebruikers een vereenvoudigde versie gemaakt voor mensen die enkel een paar basisfunctionaliteiten willen. Dat is iets



Nog steeds worden (gedeelten van ritten) geschrapt. . .

wat dat wij alle overheden aanraden: bevraag steeds zij die het gaan moeten gebruiken. De Lijn probeert op een heel aantal domeinen toch redelijk toegankelijk te zijn. Er zijn andere overheidsdiensten die het slechter doen, waar er geen fysieke mogelijkheden meer zijn, waar er op de website geen telefoonnummers meer staan, waar je geen namen krijgt van dossierbehandelaars en waar je nog enkel een contactformulier op het web kunt invullen. De Lijn moet natuurlijk ook heel laagdrempelig zijn gelet op het belang van haar dienstverlening.

De Flexbussen scoren op zijn zachtst gezegd minder goed: niet alleen reizigers dagen niet op maar ook flexbussen niet, of je slaagt er niet in een rit te boeken. Daar krijgt TreinTramBus veel klachten over, maar wellicht zoeken reizigers eerder een alternatief dan onmiddellijk een klacht in te dienen bij De Lijn.

We ontvingen hierover een klein aantal klachten. We hebben er een aantal gehad over het niet opdagen van de flexbussen in Limburg. Ik blijf ook altijd tegen de mensen zeggen: als dat gebeurt, dien klacht in. Op basis van onder andere de klachten die wij gekregen hebben toen de basismobiliteit ingevoerd werd, zijn er meer dan vierhonderd bijstellingen gebeurd. Mensen dienen soms geen klacht in omdat ze denken dat het toch niets uitmaakt. Het maakt wel degelijk iets uit!

Kijk naar ons jaarverslag: dat is op basis van de tienduizend klachten die we in 2025 gehad hebben en waarvan wij echt serieuze analyses doen. Per domein— of dat dat nu omgeving, onderwijs, werk, welzijn of mobiliteit is — geven we heel concrete aanbevelingen mee aan het parlement. Die klachten worden echt niet in een schuif gestoken, maar gebruikt om het beleid beter te maken. Dus iedereen die problemen heeft met stiptheid, met het niet opdagen van bussen, met onvriendelijke chauffeurs of met wat dan ook, kan zeker klacht indienen. Dien wel eerst een klacht in bij De Lijn. Wij zijn een tweedelijnsdienst. Het is belangrijk dat mensen dat beseffen. Dus wij komen pas in beeld wanneer dat de klantendienst zelf geprobeerd heeft de klacht op te lossen, maar de burger nog altijd niet tevreden is.

Rudy De Ceunynck

<https://help.delijn.be/hc/nl/articles/4402450910353-Hoe-kan-ik-felicities-of-klachten-doorgeven>

<https://www.vlaanderen.be/vlaamse-ombudsdienst/klacht-indienen-bij-de-vlaamse-ombudsdienst>

https://www.youtube.com/watch?v=e6HJ3V_2MxY

(Vergadering Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken van 23/04/2026)