

Reizigers De Lijn verdienen beter

De klantendienst van De Lijn heeft vorig jaar een kwart meer klachten ontvangen dan in 2017. Eerder vernamen we al dat de tevredenheidsscore in 2018 naar een nieuw dieptepunt was gezakt: 62 procent. In 2017 lag dat cijfer nog bijna tien procentpunten hoger. Veel redenen om tevreden te zijn hebben de reizigers dan ook niet. De voorbije maanden kregen ze het zwaar te verduren: vertragingen, pannes, geschrapte ritten, wilde stakingen. Reizigerscijfers worden niet meer gepubliceerd, maar dat er van groei geen sprake meer is, is wel duidelijk. Tijdens de onderhandelingen over een nieuwe Vlaamse Regering bleef het opvallend stil over De Lijn en de toekomst van ons openbaar vervoer. Ook in de startnota van Vlaams informateur Bart De Wever was de ambitie ver te zoeken. Het geloof in een modal shift lijkt helemaal weg. Na tien jaar gebrek aan ambitie en eenzijdige focus op kostendekking onder de ministers Crevits en Weyts is de situatie bij De Lijn inderdaad alarmerend.

Voor de doorstroming is De Lijn vaak afhankelijk van de medewerking van de wegbeheerders: het Agentschap Wegen en Verkeer en de steden en gemeenten. Voor het chauffeurstekort, het tekort aan wisselstukken om defecte bussen en trams te herstellen of de ontoereikende informatie in real-time draagt De Lijn wel zelf een grote verantwoordelijkheid. Door het gebrek aan betrouwbaarheid zijn de tram en bus in Vlaanderen bij veel reizigers hun geloofwaardigheid kwijt.

Als eerste reactie op de slechte tevredenheidsscore kondigde De Lijn een nieuwe imagocampagne aan. Gelukkig besepte ze zelf ook nog net op tijd dat zoiets contraproductief zou zijn zolang de dienstverlening niet verbetert. Sinds enkele maanden werft ze volop nieuwe chauffeurs aan en spant ze zich in om de wisselstukkenvoorraad aan te vullen. Over enkele maanden zou dat op het terrein tot een zichtbare verbetering moeten leiden. Ook aan de betrouwbaarheid van de informatie wordt hard gewerkt, zodat je als reiziger binnenkort ook weet dat er een rit wegvalt.

Tickets als lotjes

De Lijn probeert het tij te keren, maar dat verandert niets aan het fundamentele onevenwicht tussen rechten en plichten van de reizigers. Wie haar vervoersvoorwaarden doorneemt, leest vooral wat je als reizigers moet en niet mag. De engagementen van De Lijn als vervoerder zijn daarentegen uiterst summier: *'Reizigers kunnen gebruikmaken van de bussen en trams bestemd voor het geregeld vervoer van De Lijn. Deze voertuigen rijden volgens de dienstregelingen of worden volgens behoefte ingelegd.'*

Verder staat in de vervoersvoorwaarden expliciet dat sms- of m-tickets nooit worden terugbetaald. In de praktijk gebeurt dat soms wel, maar volgens de vervoersvoorwaarden is een sms-ticket als een lotje van de loterij en mag je al tevreden zijn als je bus of tram ook rijdt. Een bank of telecommatenschap waarvan de dienstverlening een halve dag of een dag per week onbruikbaar is, zou al haar klanten zien weglopen. De klanten van De Lijn hebben die keuze meestal niet. De Vlaamse overheid lijkt er niet wakker van te liggen.

Stiptheid en betrouwbaarheid zijn nochtans essentieel om de tevredenheid op te krikken en om nieuwe reizigers aan te trekken en aan te zetten tot een modal shift. De rituitval moet drastisch verminderen. Als er toch een rit wegvalt, moet dat in de app en aan de haltes correct worden weergegeven. Wie op basis van de beschikbare informatie een reis gepland heeft, moet de garantie krijgen dat hij ook daadwerkelijk op zijn bestemming raakt. Voor die thuiskomstgarantie zien we een taak weggelegd voor de geplande mobiliteitscentrale, die het vervoer op maat zal regelen. Die centrale moet alle dagen van het begin tot het einde van de dienst bereikbaar zijn. Als het nodig is, moet ze een taxi kunnen inschakelen. Tenslotte is een ticket of een abonnement, op papier, als sms of op een Mobib-kaart, een vervoerscontract. Als de vervoerder in gebreke blijft, moet de reiziger recht krijgen op een compensatie.

Permanent een mobiliteitscentrale bemannen en compensaties verlenen zal geld kosten. Maar als nog meer mensen het openbaar vervoer de rug toekeren en in hun auto stappen, staat ons een mobiliteitsinfarct te wachten. Wat Vlaanderen zelf doet, moet het ook echt eens beter gaan doen. De reiziger verdient dat.

Stefan Stynen, voorzitter TreinTramBus



Hopelijk komt de tram deze keer...

Foto Rudy De Ceunynck