

Verdwaald in het nieuwe websitedoolhof van De Lijn

In 2015 lanceerde De Lijn haar vernieuwde website, die we uitvoerig bespraken in Mondig Mobiel 111. We ontdekten toen enkele nieuwe functionaliteiten, de routeplanner kreeg een centrale plaats en heel wat reizigersinfo dook weg achter klikbalkjes. Het uiterlijk werd heel sober en de site kampte in het begin met technische problemen. De onjuiste realtime-informatie zorgde toen voor veel ergernis. Begin juli van dit jaar kwam De Lijn met een gloednieuwe website. De lay-out is gewijzigd en de indeling is anders. Opnieuw tijd voor een grondige inspectie en wat gebruikstips!

Vlot (?) je reis plannen van A naar B

Wat eerst opvalt op de homepage is de balk met de aanklikbare blokken *Routeplanner*, *Halte* en *Lijn*. Via de routeplanner kan je nog steeds een reis van A naar B plannen, al is de vormgeving wel gewijzigd. Een belangrijke tip: als je je vertrek- en/of eindhalte al kent, moet je eerst het trefwoord 'halte' ingeven, gevolgd door de haltenaam. Want wanneer je bijvoorbeeld de benaming Meir ingeeft (van de Antwerpse halte Meir), dan zal het systeem eerst alle mogelijke plaatsnamen in Vlaanderen voorstellen die Meir heten of bevatten. Het is belangrijk dat je de haltenaam correct schrijft, want de site kan niet overweg met foute koppelteken, bepaalde afkortingen of gesplitste woorden. Ken je je haltenaam niet of ben je onzeker over de schrijfwijze, dan kun je uiteraard een adres opgeven.

Opgelet: het resultaat van je zoekopdracht wordt niet noodzakelijk chronologisch weergegeven. Je zal zodanig moeten scrollen in de linkermarge van de website om het meest geschikte reisvoorstel te vinden. Het scrollen in die marge is niet zo praktisch; dat komt omdat het andere deel van de site ingenomen is door een geografische kaart. Wel interessant dat de reisweg op die kaart visueel wordt voorgesteld. Wens je hier in detail te gaan kijken dan kan je enkel inzoomen met de symbolen + en -. De scrollfunctie die bij Google Maps en andere kaartprogramma's vanzelfsprekend is, is hier niet aanwezig. Even

wennen dus. Nog een interessante tip: onder de voorgestelde reisweg kun je de optie 'Print het routeplan' aanklikken, waarna je alles (behalve de kaart) in een afdrukbaar overzicht kunt downloaden.

Even terug naar de homepage. Rechts naast de knop *Routeplanner*, kun je ook op *Halte* en *Lijn* klikken. We deden via deze tools wat opzoekwerk tijdens de zomervakantie. Plan je in augustus als ouder de reis voor je kind die op 1 september met de bus naar school wil, dan krijg je geen volledig overzicht. Noch via *Halte*, noch via *Lijn*, nee zelfs niet in de routeplanner, vind je zoekresultaten terug van specifieke lijnen of ritten die enkel op schooldagen rijden. Het is een huzarenstukje om uit te zoeken in welke periode van het jaar een buslijn exact rijdt. Een totaalbeeld van een specifieke lijn terugvinden is eigenlijk nergens mogelijk.

Adieu totaaloverzicht, leve fragmentatie

Een totaaloverzicht in de vorm van een volledige dienstregeling vind je op de site evenmin nog terug. Via *Lijn* moet je telkens eerst een vertrek- en eindpunt alsook een tijdstip aanvinken in de linkermarge om een vorm van dienstregeling te kunnen zien. Onderaan in die marge geraak je wel nog aan een afdrukbaar PDF via 'download de dienstregeling', al kan zo'n bestand gemakkelijk oplopen tot dertig pagina's. Het werken met hoofdhaltens zoals vroeger werd aangeboden en tevens in de gedrukte lijnfolders de norm is, kan niet

meer. De dienstregeling in PDF is dus allesbehalve een gebruiksvriendelijk object. De oude website gaf in één oogopslag de dienstregeling in tabelvorm weer voor een welbepaalde weekdag. Ook dat werd in de nieuwe site geschrapt.

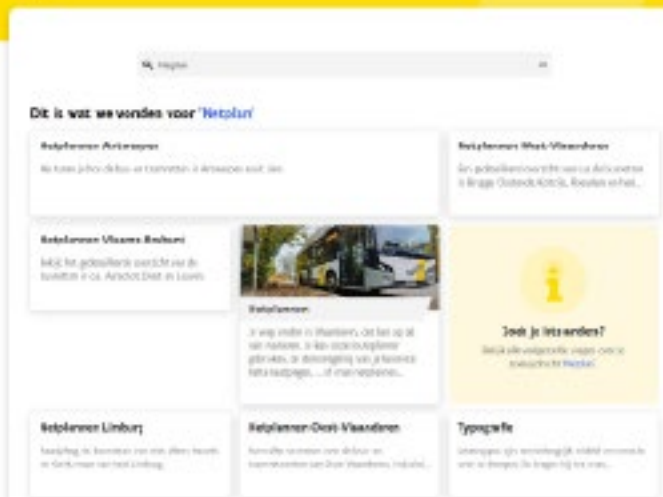
Gebruik je vaak de tram in Gent, kijk dan uit je doppen! Om de dienstregeling van tramlijn 1 te kunnen raadplegen, moet je vooraf duidelijk het traject van de tramlijn kennen, en dat is Flanders Expo – Wondelgem. Via de knop *Lijn* krijg je bijna 20 varianten van diezelfde tramlijn, maar elk met een ander traject. Begrijp wie kan!

Positief is wel dat bij elk zoekresultaat (voor zover beschikbaar) realtime-info wordt getoond voor een specifieke rit. Onder de doorkomsttijd wordt in groene of rode kleur toegevoegd of de rit te vroeg, op tijd dan wel te laat is. De overeenstemming met de werkelijke doorkomst is wel niet altijd correct, dus opletten geblazen. Maar dat zijn we ondertussen al gewoon.

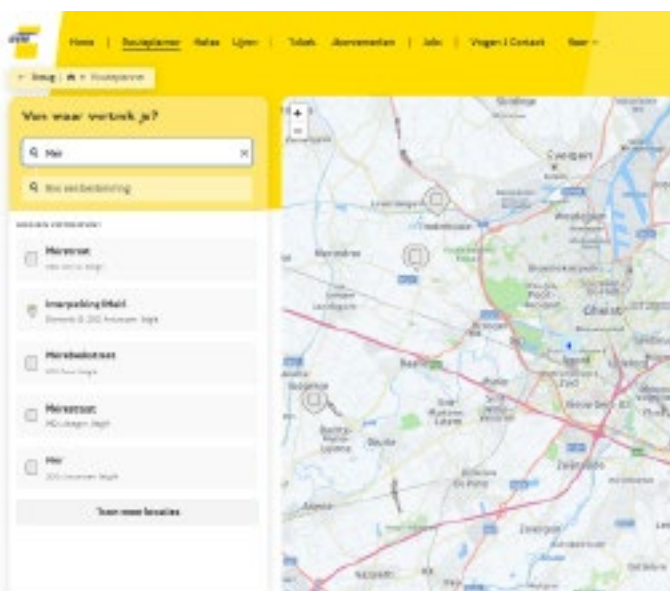
Focus op publiciteit, weg met de kwaliteit

Wat op de homepage nog in het oog springt zijn de diverse reclameboodschappen die weinig meerwaarde bieden voor de reiziger, maar vanuit marketingoogpunt moeten opvallen. De site oogt nogal rommelig en wanneer je naar de verschillende berichten en banners kijkt, ontbreekt een duidelijke structuur. Bij het naar beneden scrollen komen we bijvoorbeeld een aantal omleidingsberichten tegen met veel tekst maar zonder kaartmateriaal. Een pijnpunt dat al jaren bestaat en waar De Lijn nog steeds niets aan doet. Dat blijkt trouwens ook in de routeplanner het geval te zijn. Het omleidingsbericht wordt daar op een onzorgvuldige manier, zonder opmaak en met schrijffouten aan toegevoegd. Opnieuw zonder visuele hulp of kaartmateriaal.

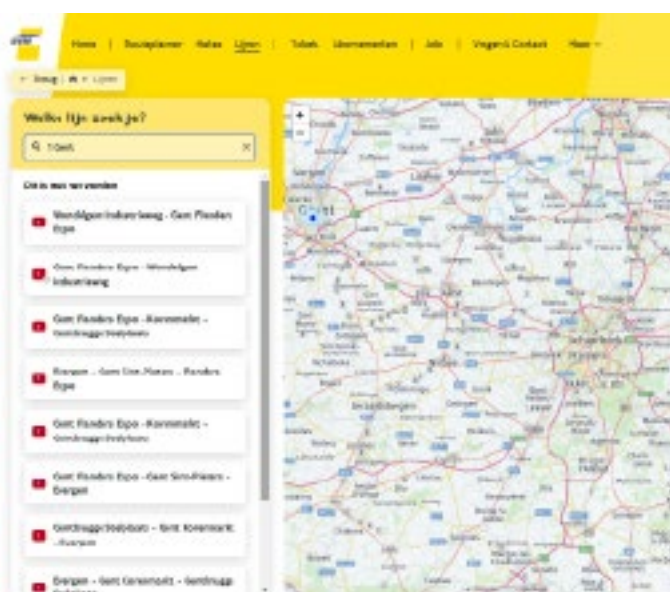
Tips, info en nieuws



Opzoeking op netplan



Welke Meir?



Overvloed aan tramlijnen 1 in Gent

Dat het actualiseren van de netplannen geen prioriteit meer is bij De Lijn, dat wisten we al. Maar bij de makers van de nieuwe website zitten de plannen wel erg goed verborgen, ergens bij de campagnes. Je vindt ze sneller als je "netplan" als zoekterm ingeeft. Het is een raadsel waar de perronplannen van de busstations gebleven zijn, nochtans handig om vooraf even de perronsituatie te kunnen inschatten.

En wat met andere relevante informatie?

Een overzicht van de vervoerbewijzen vind je bovenaan bij *Tickets* en *Abonnementen*. Jammer dat deze niet samengevoegd zijn. We missen hier een zoekfunctie die het best passende (lees: meest voordelige) vervoerbewijs adviseert op basis van het reizigersprofiel. Je kunt de verschillende beschikbare vervoerbewijzen wel meteen bestellen en afrekenen. Een abonnement aankopen is net als bij de oude website gebruiksvriendelijk. De website bevat daarnaast nog meer aanvullende informatie dan we denken, alleen moet je goed zoeken. Alles zit verscholen onder de knop *Meer* bovenaan de site en de minuscule knopjes helemaal vanonder.

Van hoopvol naar teleurgesteld

Ondanks enkele handige functionaliteiten en kleine verbeteringen, is de nieuwe website gebuisd voor het examen. We vinden het bijzonder jammer dat we niet geraadpleegd werden tijdens de opmaakfase om specifieke zaken te testen en suggesties te doen. De nieuwe website lijkt ons eerder gemaakt voor dummy's. Je wordt snel de routeplanner ingeduwde. Een lijnoverzicht of halte terugvinden kan gewoonweg niet of is zeer omslachtig. Iemand die vooraf zijn lijn of halte kent, vindt moeizaam zijn weg.

TreinTramBus heeft al vaak overleg gehad met De Lijn om de vele ergernissen met betrekking tot de reizigersinformatie te bespreken, in het bijzonder bij werken, evenementen en calamiteiten. Al jaren hameren we op het belang van betrouwbare en volledige informatie. Opnieuw moeten we vaststellen dat aan onze wensen niet is voldaan.

Ben je onzeker over de voorgestelde route of dienstregeling van de nieuwe website, dan raden we je aan om hetzelfde via de app te consulteren of ter controle een routeplanner van een andere operator te gebruiken. Aangezien alle OV-data gedeeld worden, kun je je route evengoed opvragen via de routeplanner van bijvoorbeeld NMBS. Ook Google heeft op dat vlak al heel wat vooruitgang geboekt, onlangs zelfs met het toevoegen van realtime-informatie. Tot slot doen we je nog de suggestie om een gedrukte lijnfolder te bestellen. Het klinkt misschien wat vreemd aangezien de folder een jaarlijkse statische momentopname is. Maar lijnfolders bevatten alle info in een handig boekje: een geografisch lijnschema, een schematisch halteoverzicht en de dienstregelingstabellen in één oogopslag voor elke specifieke periode van het jaar. Ze bestaan nog steeds en worden ieder jaar geactualiseerd. Maar De Lijn drukt de lijnfolders enkel nog op aanvraag. Bestellen doe je via delijn.be/lijnfolders. Onbegrijpelijk trouwens waarom deze niet terug te vinden zijn op de website, nochtans meermaals gesuggereerd door TreinTramBus.

Jacques Peeters