

Fase 1 van 'Hoppin': op zijn minst een informatieve ramp

Ook al is 'Hoppin' – zoals basisbereikbaarheid nu blijkbaar heet - niet de "big bang" geworden die oorspronkelijk gepland was, maar een geleidelijke invoering in fases, als ov-gebruiker verwacht je natuurlijk dat je de nodige informatie krijgt: tijdig, volledig en correct. Een overheid die er zo van overtuigd is dat ze het openbaar vervoer opwaardert en een overheidsbedrijf dat in openbaar vervoer zijn enige bestaansreden kent, zouden die informatievoorziening dan ook hoog in het vaandel moeten dragen. De werkelijkheid was helemaal anders.

Fase 0 in januari 2023 stelde – een aantal uitzonderingen niet te na gesproken – niet zo veel voor. Her en der een wat gewijzigde dienstregeling, al zagen weinigen het verschil met de dienstregelingswijzigingen die bij aanvang van elk nieuw jaar het licht zien. Maar fase 1 op 1 juli jongstleden, weliswaar nog minder ingrijpend dan fase 2 die op 1 januari 2024 ingaat, bracht wel nieuwe lijnnummers, nieuwe reiseroutes en afgeschafte haltes. Op zo'n moment is informatie over de nieuwe lijnen heel belangrijk. Maar die kwam opmerkelijk laat, nauwelijks een halve maand voor het ingaan van de nieuwe dienstregeling. Hiernaar gevraagd, argumenteerde De Lijn dat de mensen de veranderingen anders vergeten . . . Het getuigt van weinig respect tegenover de klanten. Voor fase 2 belooft De Lijn sneller te communiceren, en dat is maar goed ook, want die veranderingen gebeuren aan de start van een nieuw schooltrimester. Benieuwd hoeveel scholieren die dag te laat komen op school . . .

Ontbrekende netplannen

Vermits de invoering van 'Hoppin' tal van nieuwe reiseroutes met zich meebrengt waarbij vaker moet worden overstapt, is een netplan absoluut noodzakelijk. Het volstaat uiteraard niet dat ze bestaan, ze moeten ook te vinden zijn. Wie op de website van De Lijn in het menu onderaan op "netplannen en perronindelingen" klikt, vindt enkel nog een doorverwijzing naar de lijn- en haltepagina's - niet wat je zoekt - en naar gemeentepagina's. Bij sommige gemeentes staat dan wel een of ander lokaal plannetje, maar geen keurig en overzichtelijk netplan. Het gaat meestal gewoon over een nieuwe lijn. Neem bv. de 'gemeentepagina' van Kortesseem: je krijgt een hele opsomming van al dan niet nieuwe of hernummerde lijnen in de regio Hasselt en een kaartje van . . . lijn 363 Hasselt – Diepenbeek. Maar die komt niet eens in Kortesseem! Voor de nieuwe lijn 364 Kortesseem – Diepenbeek, wel relevant, moet je nog verder klikken. Logica?

Gelukkig hangen er netplannen uit aan de belangrijkste haltes, ja toch? Neen, net nu vindt de Lijn het niet nodig netplannen uit te hangen, "want ze gaan toch weer veranderen". Aan sommige haltes prijkt een QR-code, en zoek het verder maar uit. Hier en daar hangen nog oude netplannen. Aan een vergeten halte ergens in Vinderhoutte zou dit in drukke tijden van aanpassingen nog te begrijpen zijn,

maar je vond zelfs aan het busstation van Oostende, waar ook dagelijks talloze toeristen hun weg zoeken naar hun hotel, B&B of gehuurde vakantieappartement, eind augustus nog steeds het oude netplan uit . . . 2012 . Zou er ergens een firma zijn die nog een vergeelde catalogus van 11 jaar geleden toont aan z'n potentiële klanten? Voor alle duidelijkheid: TreinTramBus heeft De Lijn meer dan eens geattendeerd op deze en andere missers (zie verder). Voor ons is het evident: netplannen moeten makkelijk te vinden zijn, niet alleen digitaal, maar ook aan de belangrijkste haltes.

Foutieve dienstregelingen

Ontbrekende netplannen, erg klantvriendelijk en onhandig. Maar gelukkig vinden we wel correcte dienstregelingen aan de haltes,

*Minder bussen naar het ziekenhuis tijdens de vakantie? Schijn bedriegt!
Foto Henk Himpe*

Geldig vanaf **01/07/2023** Verkeer vanaf **Oostende Station perron 10**
 Bus naar **Middelkerke** Realtime info: mijnlijn.be/530077

84 Avondlijn Oostende - Middelkerke

maandag-vrijdag schooldagen		maandag-vrijdag schoolvakantie		zaterdag	
u	bestemming	u	bestemming	u	bestemming
21	35 b Leflage Doep	21	35 b Leflage Doep	21	35 a Leflage Doep
22	35 b Leflage Doep	22	35 b Leflage Doep	22	35 a Leflage Doep
23	35 b Leflage Doep	23	35 b Leflage Doep	23	35 a Leflage Doep
0	35 b Leflage Doep	0	35 b Leflage Doep	0	35 a Leflage Doep
1	35 b Leflage Doep	1	35 b Leflage Doep	1	35 a Leflage Doep
2	35 b Leflage Doep	2	35 b Leflage Doep	2	35 a Leflage Doep

Dienstregeling geldig vanaf 01/07/2023 ... van een afgeschafte lijn Foto Henk Himpe

toch? Was dat maar waar! De Lijn begon half juni met het uithangen van de nieuwe dienstregelingen. Daardoor viel het leden van TreinTramBus al snel op dat het aan een belangrijke lijn aan de Kust fout liep: bij lijn 60 Oostende – Veurne ontbrak de dienstregeling voor de vakantiedagen. TreinTramBus verwittigde meteen De Lijn, zodat de fout nog vóór 1 juli rechtgezet kon worden. Maar dit gebeurde niet, ook niet na meerdere herinneringen. Erger nog, op 17 augustus meldde de klantendienst van De Lijn aan een van onze leden: “Ik kan je echter niet garanderen dat de huidige dienstregeling nog zal worden uitgehangen aan de halte, aangezien deze dienstregeling nog slechts geldt tot eind augustus.” Gelukkig moet iemand bij De Lijn dan toch beseft hebben dat dit een brug te ver was en werd op 18 augustus – zeven weken na de invoering – alsnog de correcte dienstregeling uitgehangen. De gevolgen voor de reizigers van deze malaise waren niet min: waar betrokken lijn 60 de enige lijn aan een halte is, moesten ze zich behelpen met de dienstregeling van de schooldagen, maar vooral in de vroege avond rijden er tijdens de vakantie minder bussen. Veel reizigers hebben dus staan wachten op een bus die toch niet zou komen. Of ze wachtten niet op een bus die wel kwam. Zo lok je natuurlijk geen nieuwe reizigers. Anders, maar niet beter, was de situatie aan haltes waar nog andere lijnen komen. Lijn 60 verzorgt voor een groot stuk het vervoer tussen het centrum en het ziekenhuis van Veurne, naast enkele ritten van andere lijnen. Aan de haltes

leek het alsof deze zomer enkel die andere lijnen reden, en er dus maar erg weinig bussen naar het ziekenhuis waren, terwijl er in werkelijkheid ieder uur wel een was (zie foto).

In de marge hiervan: lijn 60 is de smeltende pot van de vroege lijn 68/69 Oostende – Veurne met de Oostende stadslijn 6 naar Raversijde die – tot ongenoegen van velen – tot de luchthaven werd ingekort. Die lijn 60 staat daarom op de grote overzichtsboards aan het station bij de stadslijnen. Je moet er maar aan denken als je de bus naar Middelkerke of Veurne wil nemen.

“Geen vrije tijd”

TreinTramBus kreeg nog andere meldingen binnen van ontbrekende informatie. Op een van de lijnen in de regio Brugge was de nieuwe dienstregeling uitgehangen aan de helft van de haltes: een wel, een niet, een wel, een niet ... Niet geloofwaardig? Een lid van de werkgroep Oost-Vlaanderen meldde meerdere keren aan De Lijn dat aan de Nederlandse haltes van de lijn naar Hulst ten onrechte al de dienstregeling van januari 2024 werd opgehangen. Na meerdere herinneringen werd dit aan het busstation van Hulst rechtgezet, maar niet aan de andere haltes. Hierover geïnterpelleerd antwoordde De Lijn: “Wij hebben momenteel niet de luxe en vrije tijd om elke halte van een bepaald traject af te rijden.” Is halte-informatie voor De Lijn dan een vorm van recreatie, helemaal niet essentieel?

Aan het Marie-Joséplein in Oostende hing lange tijd de dienstregeling van de trams naar De Panne aan het perron naar Knokke en vice versa. Deze flater werd wel na enige tijd rechtgezet. Maar aan het station van Oostende bleef de grootste flater behouden: de hele zomervakantie lang hing er een ‘nieuwe’ dienstregeling uit van een lijn (de avondlijn naar Middelkerke) ‘geldig vanaf 1 juli 2023’, de datum waarop deze lijn werd afgeschafte. Begrijp wie kan.

Ingrijpen nodig

Er zijn in juli niet alleen te veel fouten gemaakt, het duurt ook veel te lang voor foutieve informatie werd gecorrigeerd. De Lijn heeft nog heel even de tijd om een strategie op te zetten om het in januari en bij latere fases het anders aan te pakken. Zoals gezegd hebben medewerkers en vrijwilligers van TreinTramBus op verschillende manieren geprobeerd De Lijn tot actie aan te zetten: via de klantendienst, via een speciaal opgezet meldpunt, rechtstreeks bij regiomanagers en vervoerregiodeskundigen en bij de directie in Mechelen. Het is duidelijk dat de diensten van De Lijn onvoldoende op elkaar zijn afgestemd en dat de samenwerking stroef verloopt. De directie van De Lijn moet hier ingrijpen. Want zelfs als ‘Hoppin’ zo goed zou zijn als politiek bij hoog en laag beweren, al dan niet tegen beter weten in, als de (potentiele)reiziger geen correcte informatie vindt over nieuwe dienstregelingen, dan laat hij tram of bus eens te meer links liggen.

Henk Himpe