

Zoek je weg bij De Lijn

Basisbereikbaarheid wijzigt het tram- en busaanbod van De Lijn grondig. Dat vraagt extra inspanningen om iedereen tijdig en duidelijk te informeren. Maar is dat het geval?

De nieuwe vervoerplannen, beslist door de vervoerregioraden, verlopen in meerdere stappen. Fase 0 begon op 1 januari 2023 en was weinig ingrijpend. Fase 1 vanaf 1 juli laatstleden was al omvangrijker en op 6 januari 2024 zal fase 2 nog veel meer veranderen.

Informatie vooraf

Werd u op tijd over de nieuwe plannen geïnformeerd? De Lijn wou dit jaar pas op 15 juni en 15 november over de volgende stappen communiceren. Vooral dat eerste was erg laat, vindt TreinTramBus. Sommige gemeenten waren veel sneller met informatie dan De Lijn.

Eerlijke en overzichtelijke info

De Lijn moet aan duizenden halten de info aanpassen, palen bijplaatsen of verwijderen. Een enorm werk. Elke halte waar iets wijzigt of waar geen bus meer stopt, kreeg enkel een klein bordje 'gewijzigd' of 'geschrapt'.

TreinTramBus vraagt niet enkel vage meldingen dat er iets wijzigt en niet enkel info over wat er verbetert, maar ook een duidelijk overzicht van wat er verdwijnt en welke de realistische alternatieven zijn. Nieuwe lijnnummers en dienstregelingen hingen er meestal wel op tijd, of soms zelfs veel te vroeg, al waren er hier en daar fouten.

Graag opnieuw gedrukte info

Net op het moment dat er allerlei wijzigde, verdwenen in juli de net- en perronplannen op de website van De Lijn. In de gebieden waar het net aanzienlijk wijzigde, verdwenen tegelijk de grote gedrukte netplannen uit schuilhuisjes en busstations.

Met de slogan 'het netplan heeft een beter plan, scan mij' en een QR-code kon je voortaan het netplan bij de betrokken gemeente gaan zoeken. Vaak een tegenvaller. Soms zijn er tot negen tussenschermen voor je het netplan op je smartphone te zien krijgt. Als je in Leuven de code scant, kom je terecht op de website van ... De Lijn, waar de netplannen verdwenen zijn.

Bovendien is het kleine scherm van een smartphone weinig handig om een overzicht van het netwerk te krijgen. Beschikken alle reizigers trouwens over de vaardigheid, de internetverbinding en goeie ogen om zo hun weg te vinden? TreinTramBus drong al maanden geleden bij de directie Marketing & Mobiliteit aan om minstens aan belangrijke halten en in busstations terug grote actuele gedrukte netplannen op te hangen.

De Lijn verzekerde dat iedereen vanaf begin december het nieuwe gedrukte regioplan kan bestellen via de klantendienst of kan afha-

len in een lijnwinkel. Er komt een huis-aan-huisverspreide folder over alle infokanalen. Daar is TreinTramBus blij mee.

De bijgewerkte plannen zullen op gemeentelijke websites te vinden zijn. Of ze ook terugkomen op de website van De Lijn is nog onduidelijk.

Vlottere reisplanner nodig

TreinTramBus blijft aandringen op een vlottere reisplanner met minder tussenstappen, met een logische volgorde van haltenamen en lijnnummers, met reisdagen die niet voortdurend verspringen, met aangepaste overstaptijden naargelang het knooppunt en zonder onrealistische loop- en omwegen, met duidelijke lijnschema's zonder opeenstapeling van haltecirceltjes, met ingekorte uurtabellen voor lange lijnen, enz.

En wanneer zal je met de browser Firefox eindelijk de PDF met dienstregelingen kunnen downloaden?

Dit zal nog verder overlegd worden.

Info over omleidingen

Een pijnpunt dat al lang bestaat, is de info over omleidingen. Ze is soms onbestaand, soms wordt ze in erg kleine tekst of in een slordige bundel papier aan de halten opgehangen.

De reizigers wenst een duidelijke kaart op ooghoogte van de vervalten route en de omleiding. Wanneer de omleiding ten einde is, dient deze info snel te verdwijnen.



Vage informatie over wijzigingen

Foto Jacques Peeters



Een slordige bundel papier met informatie over omleidingen Foto Jacques Peeters



Dat de tram uit Knokke is gekomen, is voor een reiziger in Oostende niet relevant. Foto Jacques Peeters

Nog meer geschrapte ritten

Behalve basisbereikbaarheid zorgen ook geplande en niet-geplande schrappingen van ritten voor problemen. Loopt de uitwisseling van informatie tussen de directie Operaties en Marketing mank? De Lijn belooft dat er op de verkeersregelcentrales enkele mensen bijkomen die zich met correcte info aan de klanten zullen bezighouden. Het wordt binnenkort immers misschien nog erger: door tekorten aan personeel, materieel of allebei, zal een aantal ritten binnenkort gedurende een jaar of langer geschrapt worden. Dat vereist opnieuw een grote communicatieronde, los van het invoeren van een volgende fase van basisbereikbaarheid.

Wordt het (nog) moeilijker om te weten welke ritten er (niet) rijden?

Bestemmingen in plaats van vertrekpunt aanduiden

Kent u wegwijzers die vermelden waar een weg vandaan komt? Nee toch! Enkel de bestemmingen zijn belangrijk. Toch houdt De Lijn vast aan het vermelden van het vertrekpunt van een lijn op schermen en op sommige haltdienstregelingen. Reizigers hebben daar geen boodschap aan, wel aan de volgende tussenhalten en de eindbestemming.

Grotere letters en meer contrast

Infoschermen aan halten en in voertuigen zijn ideaal om snel wijzigende info weer te geven. Voor veel reizigers zijn de lettertjes op de schermen echter te klein en vaak

moeilijk leesbaar. Dat geldt nog meer voor schermen die in fel licht of op grotere hoogte hangen. TreinTramBus vraagt daarom meer contrast en minstens een verdubbeling van het letterformaat. Dat kan geen probleem zijn, want op de schermen is er nu veel lege ruimte.

Duidelijke info op de voertuigen

Op de bus is de chauffeur het eerste aanspreekpunt, al maakt de scheidingswand een gesprek niet makkelijker. De meeste chauffeurs blijken op de hoogte van aanpassingen aan 'hun' lijnen, maar minder van wijzigingen op lijnen uitbesteed aan privébedrijven (en omgekeerd).

De Lijn wijzigde bij het invoeren van basisbereikbaarheid het systeem van lijnummers en bestemmingen. De VIA-aanduidingen verdwenen. Verkorte ritten kregen hetzelfde nummer als volledige trajecten. Dat zorgt alvast in Brugge tot op vandaag voor veel onduidelijkheid en ontevredenheid. Zo moet je aan het station een bus richting St-Kruis Kerk of P+R Coiseaukaai nemen om in het centrum te komen. Een aanduiding 'via Centrum' zou dit veel duidelijker maken.

TreinTramBus vraagt om 'via'-aanduidingen systematisch terug te tonen, maar dat hangt blijkbaar af van de directie Operaties.

TreinTramBus is ook vragende partij om vijf minuten voor de vertrektijd de bestemming aan te duiden in plaats van 'Pauze'.

Halte-aankondiging op alle voertuigen

Al in 1997 kreeg de kusttram visuele halte-aankondiging en in 2003 volgde de gesproken aankondiging van de volgende halte. Meer dan 20 jaar later ontbreekt deze zeer nuttige info nog steeds op veel voertuigen of werkt ze niet. Vooral de bussen van privé-operatoren lopen hopeloos achter. TreinTramBus voert hierover een onderzoek uit, surf voor deelname naar poll.3232.be.

De Lijn belooft dat tegen 2025 alle voertuigen een werkend aankondigingssysteem krijgen. Zoals steeds is TreinTramBus bereid om deze nieuwe informatiesystemen uit te testen.

Duidelijke uitleg over Vervoer op Maat

TreinTramBus drong bij De Lijn aan op zeer duidelijke informatie over het Vervoer op Maat. Dat gaat immers vanaf januari 2024 deel uitmaken van de reismogelijkheden. Hoe werkt het? Wanneer rijdt het? Voor wie dient het? Wat kost het? Vragen waarop het publiek tijdig een snel en zeer duidelijk antwoord verwacht.

Lijnwinkels blijven

TreinTramBus was tevreden te horen dat de overblijvende lijnwinkels blijven bestaan en een nieuwe inrichting krijgen. Antwerpen-Centraal is pionier. Zo blijft persoonlijk contact mogelijk en moet niet iedereen verplicht de digitale weg volgen.

Jacques Peeters