

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 1375
van **ANNICK DE RIDDER**
datum: 18 juni 2015

aan **BEN WEYTS**

VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT, OPENBARE WERKEN, VLAAMSE RAND, TOERISME EN DIERENWELZIJN

De Lijn Antwerpen - Informatieverstrekking inzake werkzaamheden

Recentelijk stuurde de vereniging TreinTramBus een persbericht uit naar aanleiding van werken in Antwerpen tussen station Sport en Astrid op 14 en 28 juni. De reisweginformatie is volgens de organisatie verschillend naargelang van de verschillende bronnen binnen De Lijn zelf. De organisatie spreekt over "tegenstrijdige informatie" en noemt de gang van zaken "onaanvaardbaar".

TreinTramBus beweert dat er voor de werkzaamheden aan de premetrokoker op zondag 14 en 28 juni 2015 drie verschillende dienstregelingen verstrekt werden. Ze stelt dat meer dan tienduizend reizigers per dag op die manier werden misleid. Indien dit klopt is de communicatie van De Lijn slecht verlopen. Correcte en eenduidige informatie over werkzaamheden is immers essentieel om de hinder voor de reiziger tot een minimum te beperken.

1. Is het correct dat er tegenstrijdige informatie werd verspreid door De Lijn betreffende deze werkzaamheden? Wat was hier de oorzaak van?
2. Op welke manier zal De Lijn ervoor zorgen dat reizigers in de toekomst correcte informatie over werkzaamheden en aangepaste dienstregelingen zullen ter beschikking hebben?
3. De Lijn brengt in het kader van de monitoring van de klantentevredenheid verschillende tevredenheidsfactoren in kaart, zo ook met betrekking tot "info en communicatie".

Welke tendensen kunnen er ten aanzien van deze parameter de laatste jaren opgetekend worden en hoe kan deze evolutie verklaard worden?

ANTWOORD

op vraag nr. 1375 van 18 juni 2015

van **ANNICK DE RIDDER**

Vooraf:

Voor de komst van de XL-tram (Albatros) zijn er op verschillende plaatsen op het Antwerpse tramnet infrastructurele aanpassingswerken nodig.

De werken in de premetro werden geconcentreerd op twee zondagen (14 en 28 juni 2015) om de hinder voor de reiziger te beperken. Voor de alternatieve lijnvoering op de twee zondagen dienden (o.a. voor de Sinksenfoor) bovengrondse alternatieven te worden uitgewerkt.

1. De in de loop van de maand mei uitgewerkte omleidingstrajecten werden gecommuniceerd op de website van De Lijn en ingeseind bij de media, o.a. het maandmagazine Nieuwslijn. Dit gebeurde voor 24 mei, omwille van het feit dat de redactie van dit maandmagazine op die datum afsloot (telkens de 24e van de maand voor de maand van verschijning).

Regelmatig moeten echter noodgedwongen last minute wijzigingen worden doorgevoerd. Daarvan wordt de lezer van het magazine Nieuwslijn gewaarschuwd, prominent in het oog springend onder de titel 'omleidingen' in Nieuwslijn, aan de hand van volgende boodschap:

"Voor onderstaande werken en evenementen worden lokale en tijdelijke omleidingen en/of dienstaanpassingen voorzien. Nieuwslijn verschijnt maandelijks; zo kan het gebeuren dat last-minute wijzigingen dit overzicht niet halen. Raadpleeg, voor een bijgewerkt overzicht, de rubriek 'Reisinformatie/omleidingen' op www.delijn.be of bel De Lijninfo op 070 220 200. (0.30€/min)."

Begin juni werd De Lijn geconfronteerd met een belangrijk bijkomend probleem. Bij ultieme testen werd achterhaald dat de tractiecapaciteit op sommige plaatsen op de alternatieve bovengrondse trajecten onvoldoende zou zijn om het bijkomende aanbod te voeden. Er werd naar oplossingen gezocht, zoals bv. het bijplaatsen van mobiele generatoren, het strikt in kadans rijden, etc., maar uiteindelijk diende toch de gekozen trajectvoering te worden aangepast.

De Lijn Antwerpen stuurde onmiddellijk een persbericht uit met het opnieuw gewijzigd aanbod. Nieuwslijn, dat toen al in papieren vorm was uitgebracht (70.000 gedrukte exemplaren), bracht nog wel de wijziging aan op zijn digitale editie, zoals alle andere kanalen (o.a. ook de website van De Lijn) daarin slaagden.

NB: Nieuwslijn is een autonoom info- & lifestyle magazine, uitgever Verheyen. Het magazine is voor De Lijn een opportuniteit om gratis te communiceren met tram-en busreizigers, maar het is geen De Lijn magazine.

2. In gevallen van last minute wijzigingen o.i.v. heirkraft-situaties zal ook in de toekomst, zoals het nu gebeurde, alles in het werk worden gesteld om de eerdere (achterhaalde) communicatie-inhouden te herroepen en te corrigeren.
3. Uit de tweejaarlijkse tevredenheidsmetingen blijkt dat de reisinformatie beter moet; in 2014 was 47% van de reizigers er tevreden of zeer tevreden over. Belangrijkste werkpunt daarbij is de kwaliteit van de reisinformatie bij vertragingen en (on)voorzien omleidingen. De Lijn heeft prima reisinfo-toepassingen, maar de

informatie die de reiziger krijgt, is niet op het niveau dat De Lijn wil. De belangrijkste oorzaak daarvan is de ontvangst van de informatie over de positie van de voertuigen, die De Lijn zo snel mogelijk tracht te verbeteren.

Daarnaast zijn er ook de talrijke infrastructuur- en nutswerken, en grote en kleine manifestaties die ervoor zorgen dat haltes worden afgeschaft, rittijden langer zijn of aansluitingen voor reizigers worden verbroken. Het gebeurt nog te vaak dat De Lijn wordt geconfronteerd met onverwachte, niet-aangekondigde omleidingen. Daarom blijft het belangrijk dat externe partijen (steden en gemeenten, organisatoren van evenementen, nutsbedrijven,...) tijdig De Lijn verwittigen.