

Vraag nr. 110
van 8 februari 2001
van mevrouw RIET VAN CLEUVENBERGEN

Autobussen De Lijn – Comfort

Openbaar vervoer aanbieden is één zaak, kwaliteit garanderen een andere.

De tevredenheidsmeting van De Lijn bewijst dat de doorsneeklant tevreden is. Toch hoor ik geregeld vrij negatieve opmerkingen over de manier waarop scholieren worden vervoerd. Bussen worden volgepropt, iedereen duwt tegen iedereen : het is onduidelijk hoeveel jongeren soms in Lijnbussen zitten. Dit lokt vanzelfsprekend baldadigheid en asociaal gedrag uit. Als we de vergelijking maken met normen waaraan ander personenvervoer moet voldoen – een zitplaats voor iedereen (eventueel met veiligheidsgordel), aanduiding van het aantal plaatsen, properheid – kunnen we hierbij ernstige vragen stellen.

Op sommige lijnen komt hier nog bij dat de bussen echt vuil zijn, zodat men zelfs niet meer door de ramen kan zien.

1. Is het verantwoord dat bussen van De Lijn die jongeren vervoeren, dit mogen doen zonder iedereen een zitplaats te geven, terwijl andere bussen (privé) die instaan voor vervoer van en naar de school over zitplaatsen moeten beschikken ?
2. Hoe wordt de veiligheid van rechtstaande passagiers op bussen van De Lijn gegarandeerd ?
3. Welke kwaliteitseisen hanteert De Lijn om het comfort van de passagiers te garanderen ?
4. Is er onderzoek gebeurd naar de stressbestendigheid van het personeel van De Lijn wanneer het met dergelijke overvolle bussen moet rijden ?
5. Bestaat er een planning in verband met het reinigen (binnen en buiten) van autobussen ? Welke ? Wordt ze overal toegepast ?

Antwoord

1. Alle voertuigen van de Vlaamse Vervoersmaatschappij worden aan een typekeuring onderworpen alvorens in dienst te worden gesteld. Per type voertuig wordt het maximaal aantal

zit- en staanplaatsen bepaald uit het oogpunt van veiligheid.

De voertuigen worden zowel voor geregeld vervoer als voor bijzondere vormen van geregeld vervoer ingezet. Voor beide vormen van vervoer wordt de maximumcapaciteit nauwlettend gerespecteerd.

2. Bij de bestelling van autobussen worden eisen gesteld omtrent de aanwezigheid, de zichtbaarheid en de kwaliteit van de handvatten. Ook de kracht waaraan deze handvatten moeten kunnen weerstaan, wordt opgegeven.

De constructeur van de autobussen moet ter goedkeuring een plan meedelen met aanduiding van de plaats van de handvatten.

3. De voorwaarden voor het comfort van de voertuigen van de Vlaamse Vervoersmaatschappij worden in de eerste plaats mee opgenomen in de voorwaarden gesteld in :

- het lastenkohier voor de bestelling van nieuwe voertuigen ;
- het lastenkohier voor de privé-exploitanten wat de door hen in te zetten voertuigen betreft.

Met een tweejaarlijkse tevredenheidsmeting wordt nagegaan in hoeverre de kwaliteitseisen inzake comfort van de voertuigen, zoals opgenomen in het lastenkohier, nog voldoen aan de verwachtingen van de reizigers. Voldoen ze niet, dan worden de voorwaarden in het lastenkohier aangepast. In deze tevredenheidsmeting wordt – naast 44 andere kwaliteitsfactoren – het volgende nagegaan : zitcomfort ; stacomfort ; ruimte voor boekentassen, boodschappentassen en pakken ; bereikbaarheid van de belknoppen ; gemakkelijheid van het op- en afstappen ; geluid binnen voertuigen tijdens het rijden ; properheid van de binnenkant van de voertuigen ; properheid van de buitenkant van de voertuigen.

In 2000 deed de Vlaamse Vervoersmaatschappij haar derde tevredenheidsmeting bij haar klanten. Uit de resultaten bleek dat de klanten in absolute termen het meest tevreden zijn over de afstand tussen de haltes, de trajecten, de veiligheid en het comfort van de voertuigen.

Voor de hierboven vermelde kwaliteitsfactoren geeft onderstaande tabel de positieve evolutie weer van de tevredenheidsscores 2000 in vergelijking met deze van de meting van 1998.

Kwaliteitsfactor	Score meting 1998	Score meting 2000	
		(% scores veeleer tevreden tot zeer tevreden)	(% scores veeleer tevreden tot zeer tevreden)
Zitcomfort		76	78
Stacomfort		51	55
Ruimte voor boekentassen, boodschappentassen en pakken		35	40
Bereikbaarheid van de belknoppen		84	88
Gemakkelijk op- en afstappen		76	78
Geluid binnen het voertuig tijdens het rijden		74	79
Properheid binnenkant voertuigen		64	67
Properheid buitenkant voertuigen		58	66

4. De voorbije jaren gebeurde geen uitgebreid onderzoek naar de stressbestendigheid van de chauffeurs.

onderhouden. Dit kan alleen in de zomerperiode, omdat de zetels moeten drogen, wat in de winter te lang zou duren.

Er wordt echter wel degelijk over dit aspect gewaakt :

- het is een criterium bij de selectie ;
- er wordt voor alle chauffeurs een opleiding "stressbestendigheid en conflicthantering" gegeven ;
- voor chauffeurs met acute problemen is er begeleiding door een gespecialiseerd bureau met een netwerk van psychologen.

5. De stelplaatsen van De Lijn zijn uitgerust met wasmachines, waar de autobussen om de twee dagen uitwendig worden gewassen in de periode dat het niet vriest (de meeste wasmachines staan buiten).

De wasmachines in verwarmde loodsen worden gebruikt in periodes van lichte vorst. In periodes van strenge vorst worden de bussen met de hand gewassen op de plaatsen waar er verwarmde lokalen ter beschikking zijn.

Alle autobussen worden dagelijks uitgeveegd. Jaarlijks krijgen de bussen een grondige binnenreiniging, waarbij de binnenbekleding en de zetels in velours met een speciale machine worden