

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 741
van **ORRY VAN DE WAUWER**
datum: 5 april 2019

aan **BEN WEYTS**

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

De Lijn - Toegankelijkheidsinformatie (2)

Ik stelde de minister al meermaals vragen over de ontsluiting van reizigersinformatie bij De Lijn. Naar aanleiding van mijn laatste oproep om de toegankelijkheidsinformatie op de site van De Lijn beter te ontsluiten en toegankelijker te maken - zie mijn schriftelijke vraag nr. 479 van 24 januari 2019 - meldde de minister dat dit onderzocht zou worden door De Lijn. Daarnaast signaleerde ik dat de reizigersinformatie op de Antwerpse Albatrostrams vaak niet werkt of foutieve informatie geeft.

1. Wat is de stand van zaken in het onderzoek van De Lijn over een toegankelijke ontsluiting van de toegankelijkheidsinformatie op de routeplanner van De Lijn? Zullen er stappen ondernomen worden om deze informatie beter te ontsluiten?
2. De passagiersinformatie in de Albatrostrams is vaak foutief of niet functioneel. De minister gaf aan dat dit vaak te wijten was aan verstrooidheid bij de chauffeurs om de informatie op te starten bij de terminus. Het niet functioneren van de informatieschermen op de Albatrostrams lijkt echter een structureel probleem te zijn, en niet louter te wijten aan vergetelheid van de bestuurders.

Is dit een gekend probleem? Waar is het niet afdoend functioneren van deze schermen aan te wijten?

3. De papieren informatiekaarten van De Lijn blijken niet altijd up-to-date te zijn in de voertuigen. Enkele PCC-trams rijden nog rond met een overzicht van het tramnet van juni 2018, terwijl het nieuwe overzicht dateert van januari 2019. Op deze oude overzichten staan belangrijke recente veranderingen niet vermeld, zoals de veranderde terminus van trams 8 en 9. Dit gaf recent verwarring bij passagiers.

Welke regeling heeft De Lijn voor de update van de papieren overzichtskaarten in de voertuigen? Wordt er een deadline gehanteerd wanneer deze na een aanpassing in het tramnet aangepast moeten zijn?

ANTWOORD

op vraag nr. 741 van 5 april 2019

van **ORRY VAN DE WAUWER**

1. Op basis van een gebruikerstest waarvan de resultaten werden besproken in het gebruikersoverleg dat in het kader van het project 'Meer Mobiele Lijnen' werd opgezet, heeft De Lijn bepaald hoe ze de toegankelijkheidsinformatie zal ontsluiten via haar website.

De Lijn onderzoekt daarom in de komende maanden hoe de toegankelijkheidsinformatie met minimale gebruikershandelingen voor iedere gebruiker kan getoond worden.

2. Er zijn verschillende oorzaken mogelijk. De chauffeur kan enerzijds het systeem fout of vergeten bedienen. Dit leidt tot geen of foutieve halte-informatie.

Anderzijds is er bij De Lijn een probleem gekend met de interne bekabeling van enkele TFT-schermen. Als gevolg van dit probleem kunnen de kleuren van een TFT-scherm uitvallen, maar verschijnt er geen foutieve informatie op het scherm. Dit probleem werd door de leverancier onderzocht en zal binnenkort door de leverancier – onder waarborg – aangepakt worden op alle schermen (curatief en preventief). De Lijn heeft aan de leverancier een planning voor deze actie opgevraagd.

Ook zijn er enkele gevallen gekend waarin storingen van de tram de goede werking van de stuurdoos verstoren. Dit is een zeer zeldzaam fenomeen. Een verbetering van de storingsgevoeligheid werd door de leverancier geconcipteerd en bevindt zich momenteel in finale testfase op één tram. Ook deze oplossing zal door de leverancier onder waarborg doorgevoerd worden op alle trams.

3. De algemene regel is dat er een update gebeurt telkens er een relevante wijziging is. De deadline is het moment van de wijziging. In de praktijk kan dit soms iets langer duren, afhankelijk van het aantal elkaar opvolgende wijzigingen (zoals het geval is in Antwerpen) en de mankracht om de overzichtskaarten op te hangen (dit gebeurt hoofdzakelijk 's nachts als de voertuigen op de stelplaats staan). Momenteel wordt het proces herbekeken zodat De Lijn dit nog efficiënter kan aanpakken.