

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 588
van **MARINO KEULEN**
datum: 21 februari 2020

aan **LYDIA PEETERS**
VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT EN OPENBARE WERKEN

De Lijn - Toegankelijkheid app

Naast de gewone app van De Lijn bestaat er ook een meer toegankelijke versie, namelijk 'De Lijn-BLS'. Deze app is enkel beschikbaar via de app-store van Apple en is toegankelijk gemaakt voor blinden en slechtzienden. In tegenstelling tot de gewone app van De Lijn is het niet mogelijk zich via deze app aan te melden met een persoonlijke account, waardoor bepaalde functionaliteiten niet toegankelijk zijn. Op de website van De Lijn kunnen we lezen dat de standaardapp 'De Lijn' toegankelijk gemaakt zal worden voor blinden en slechtzienden.

1. Waarom wordt app 'De Lijn-BLS' enkel aangeboden via de app-store en niet voor Android? Zal dit op korte termijn veranderen?
2. Waarom is het niet mogelijk om zich in deze app aan te melden zoals in de standaardapp 'De Lijn'? Welke functionaliteiten zijn hierdoor niet toegankelijk voor gebruikers van deze app?
3. In welke timing is er voorzien om de standaardapp 'De Lijn' toegankelijk te maken voor blinden en slechtzienden?

ANTWOORD

op vraag nr. 588 van 21 februari 2020

van **MARINO KEULEN**

1. Blinden en slechtzienenden maken in hoofdzaak gebruik van een iPhone in hun dagdagelijkse gebruik. Deze biedt een beter comfort. De Lijn-BLS is dan ook initieel aangeboden op de App Store van Apple.

In tegenstelling tot het aanbieden van een aparte De Lijn-BLS via Play Store, wensen we de standaardapp 'De Lijn' toegankelijk te maken voor blinden en slechtzienenden. Op die manier zullen alle functionaliteiten, zoals een persoonlijk account, ook voor deze groep beschikbaar zijn.

De Lijn zal dit jaar inzetten op de toegankelijkheid van de standaardapp. Hierbij krijgt het 'voice over'-aspect bijzondere aandacht. Tijdens dit traject is samenwerking met blinden en slechtzienenden essentieel. Hun ervaring en beleving is essentieel om de standaard app toegankelijk te maken voor iedereen.

2. De standaardapp van De Lijn biedt inderdaad meer functionaliteiten aan in tegenstelling tot de BLS-app. Deze zijn echter niet steeds gekoppeld aan een account.
 - Ticketaankoop en activatie zijn functionaliteiten specifiek voor de De Lijn-app, echter op dit moment nog niet gekoppeld aan een account. We voorzien in 2020 wel een overstap naar accountniveau, om de reiziger beter te kunnen ondersteunen.
 - Binnen de BLSapp worden favorieten in haltes, lijnen, routes lokaal op het device opgeslagen, terwijl dit via de standaard app op accountniveau worden bijgehouden.

De standaardapp van De Lijn wordt 'inhouse' ontwikkeld. We hebben hier gekozen voor de 'ReactNative' technologie, zodanig dat onze ontwikkeling zowel binnen de App Store als Play Store kan worden aangeboden. Enkel voor OS specifieke functionaliteiten wordt er nog 'Native' ontwikkeld.

Op die manier kunnen we op een vlottere manier inspelen op de noden van de klanten. Er worden regelmatige nieuwe releases aangeboden (elke 3tal weken).

'De Lijn-BLS' is extern ontwikkeld en gehost. De keuze om via de 'standaard app' te voldoen aan de toegankelijkheidsrichtlijnen:

- Budgettaire: Uitbreidingen aan De Lijn-BLS vragen steeds een serieuze investering, alsook is de doorlooptijd veel langer, in tegenstelling tot het huidige agile traject bij standaardapp.
- Onderhoud: Een standaardapp, die inclusie garandeert, zorgt voor het beheersbaar houden van de aangeboden functionaliteiten.

Er is bewust gekozen om naar 'ReactNative' technologie over te stappen, zodanig dat we de meeste functionaliteiten onmiddellijk beschikbaar zijn voor iOS als Android. Uiteraard zijn OS (Operating System) functionaliteiten nog steeds onderwerp van 'native' ontwikkeling (iOS, Android).

Het onderhouden van verschillende apps voor specifieke gebruikersgroepen en het daarbij in sync houden van de beschikbare functionaliteiten verhoogt de complexiteit. De Lijn heeft bewust dit traject niet genomen.

3. We voorzien in 2020 om tegemoet te komen aan de toegankelijkheidsvereisten. Op die manier zullen we ook DeLijn-BLS op termijn uit de appstore halen en niet meer aanbieden.