Vlaams Parlement

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 777
van **YVES BUYSSE**
datum: 22 april 2020

---

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

De Lijn - Communicatie bij trajectwijziging

Het komt voor dat bussen van De Lijn door omstandigheden een ander traject moeten volgen. Bijvoorbeeld door aangekondigde/voorziene aanleidingen (bv. geplande werken aan de openbare weg), maar soms ook door onaangekondigde omstandigheden (bv. een verkeersongeval of een plotse actie/betoging).

Het gevolg van de omweg is dat een aantal haltes niet meer bediend kan worden. Dat kan voor sommige passagiers een ernstig probleem opleveren. Ik denk daarbij aan mensen die minder mobiel zijn en die dus een veel langere afstand te voet zullen moeten afleggen om een bestemming te bereiken, maar ook aan kinderen die plots niet meer thuis geraken en aan toeristen op weg naar hun bestemming.

1. Wat zijn de communicatierichtlijnen voor de chauffeurs wanneer dergelijke situaties zich voordoen, zowel bij voorziene als bij onvoorziene omstandigheden?
2. Krijgt De Lijn klachten over een eventueel gebrek aan communicatie daarover?
3. Zijn er al schadeclaims ingediend? Zo ja, welk gevolg werd daaraan gegeven?

LYDIA PEETERS
VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT EN OPENBARE WERKEN

ANTWOORD
op vraag nr. 777 van 22 april 2020
van **YVES BUYSSE**

---

1. Bij voorziene/geplande omleidingen is de omleidingsinformatie al enkele dagen op voorhand aanwezig aan de betrokken haltes en op onze website/routeplanner enz. Wie ingeschreven is op de omleidingsnieuwsbrief, krijgt de informatie bovendien automatisch via e-mail toegestuurd. In bepaalde gevallen wordt de omleiding de dagen voordien ook aangekondigd via een auditieve aankondiging op het voertuig zelf. Reizigers hebben dus de kans om zich al op voorhand vertrouwd te maken met de alternatieve route en eventuele vervanghaltes en om uit te zoeken welke oplossing voor hen het beste is. Het is niet aan de chauffeur om op bus of tram actief te communiceren over toekomstige omleidingen. Wordt hij echter aangesproken door reizigers, dan zal hij indien mogelijk hun vragen beantwoorden en hen uitleggen waar zij de gevraagde informatie kunnen vinden. Laten reizigers zich toch verrassen, dan zal de chauffeur hoe dan ook aan de vervanghaltes stoppen en de reiziger uitleggen waarom dat zo is. Indien het om kinderen gaat en de vervanghalte is ver van het oorspronkelijke traject gelegen, dan kan de chauffeur via de boordradio dispatching verwittigen om een oplossing te zoeken en/of de school of de ouders te verwittigen.

   Bij on*voorziene omleidingen* dient de chauffeur – altijd in overleg met de dispatching – de richtlijnen van de aanwezige politie of andere hulpdiensten te volgen. Kan daardoor een halte niet aangedaan worden, dan kan de chauffeur via het omroepsysteem in bus of tram de reizigers verwittigen. Wordt hij daarna aangesproken door reizigers, dan zal hij hen zo goed mogelijk adviseren, maar hij kan natuurlijk niet elke reiziger meteen een pasklare oplossing bieden. Indien het om kinderen gaat, dan kan de chauffeur via de boordradio dispatching verwittigen om een oplossing te zoeken en/of de school of de ouders verwittigen of bijstand van lijncontrole vragen.

2. In 2020 kreeg De Lijn tot heden 441 klantenreacties over omleidingen. In 25 gevallen ging het specifiek over de communicatie van de omleidingen.

3. Dit jaar heeft De Lijn 3 klachten ontvangen waarin concreet een vergoeding werd gevraagd omdat de reiziger zijn of haar bus miste naar aanleiding van een omleiding. Uit onderzoek van deze klachten blijkt dat er duidelijk gecommuniceerd werd via diverse kanalen. Hierdoor is De Lijn niet overgegaan tot de betaling van een compensatie.