

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 813
van **HANNES ANAF**
datum: 1 maart 2021

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

De Lijn - Procedures bij winterweer

Enkele weken geleden, op 8 februari 2021, werden reizigers op bus 410 van De Lijn van Turnhout naar Antwerpen van de bus gezet ver voordat die bus zijn eindhalte bereikte. Op dat moment was het aan het vriezen en sneeuwen. De reizigers moesten zelf uitzoeken hoe ze op hun bestemming dienden te raken en hun onvoltooide rit werd niet terugbetaald.

De Lijn liet intussen via de media al weten dat er op bepaalde momenten inderdaad werd beslist om bussen hun traject niet te laten verderzetten om veiligheidsredenen. De chauffeurs kregen de opdracht naar hun stelplaats terug te keren, maar daarbij was het niet de bedoeling dat passagiers bij de eerstvolgende halte zomaar van de bus werden gezet. De bus diende eerst het volledige traject af te werken.

Toen iemand persoonlijk contact opnam met De Lijn om dat voorval aan te kaarten, werd echter een ander antwoord gegeven. Volgens het antwoord van De Lijn klopt het niet dat de passagiers moesten uitstappen omdat de chauffeur zijn rit niet kon verderzetten wegens de winterse omstandigheden. De Lijn meent dat de bus in kwestie zijn traject gewoon zou hebben uitgereden. Dat antwoord op een melding is duidelijk anders dan het antwoord van De Lijn in de media, en bovendien niet erg klantvriendelijk.

Los van de communicatie over het voorval doet dit vragen rijzen over de procedures bij De Lijn bij winterweer.

1. Op basis van welke informatie heeft de chauffeur van De Lijn die avond beslist om alle passagiers daar te laten uitstappen, geen nieuwe passagiers meer te laten opstappen en naar de eindhalte te rijden? Was dat de opdracht?
2. Wat is de normale procedure wanneer een bus van De Lijn - die al aan zijn dienst bezig is - door winterweer en de staat van de weg zijn traject niet meer veilig kan verderzetten? Hoe zorgt men ervoor dat mensen nog op hun bestemming geraken en/of hun rit wordt vergoed?
3. Hoe kan het dat De Lijn op deze manier omgaat met meldingen, door niet in te gaan op de specifieke situatie en enkel te beweren dat de geleverde informatie niet correct is?
4. Kwamen er tijdens de winterprik van de afgelopen weken nog andere meldingen binnen van reizigers die hun reis niet konden verderzetten omdat hun bus zijn traject diende te stoppen? Zo ja, hoeveel en hoe werd hiermee omgegaan?

5. Werd het winterplan van De Lijn geactiveerd tijdens de winterprik van begin februari 2021?

ANTWOORD

op vraag nr. 813 van 1 maart 2021

van **HANNES ANAF**

1. Naar aanleiding van verschillende meldingen van chauffeurs aan hun leidinggevende, besliste De Lijn na overleg met de zonemanager om de chauffeurs die op de baan waren binnen te laten rijden. Uiteraard werd verwacht dat ze hun dienst afwerkten.

Dispatching werd gevraagd om op te roepen om binnen te rijden. Helaas heeft een chauffeur direct na de oproep zijn reizigers verzocht uit te stappen en is binnen gereden naar de stelplaats.

De Lijn betreurt dit voorval, wenst zich hiervoor te verontschuldigen, en heeft dit grondig met de betrokken chauffeur besproken.

Een dergelijke dienstverlening stemt niet overeen met wat verwacht mag worden van De Lijn.

2. Bij meldingen van winterweer zal dispatching elk geval apart bekijken en de nodige navraag doen via hulpdiensten (plaatselijke politiezone) of lijncontrole ter plaatse sturen. Indien er wordt vastgesteld dat er niet meer kan gereden worden zal er na overleg met de directie beslist worden wat De Lijn onderneemt.

Mogelijke maatregelen zijn bijvoorbeeld: het tijdelijk onderbreken tot er gestrooid is, een omleiding volgen, een deel van de rit afschaffen of in het slechtste geval alles binnen sturen. In dat laatste geval, vraagt De Lijn de chauffeurs uiteraard om de reizigers nog eerst ter plaatse te brengen en de rit af te maken, indien mogelijk natuurlijk. Indien niet mogelijk dient er eerst een oplossing gezocht te worden voor de reizigers.

3. De klantendienst was op de hoogte van de exploitatiestoringen door de winterprik. Ze was aanvankelijk nog niet op de hoogte dat sommige chauffeurs op lijn 410 hun rit plots stopten. Hierdoor moesten reizigers afstappen zonder dat ze op hun bestemming waren. Nadat de klantendienst dit wist, hebben we dan ook correcter gecommuniceerd naar de klanten en hun terechte excuses aangeboden.
4. Na analyse in de meldingen op de klantendienst vindt De Lijn 10 meldingen terug die ze kunnen koppelen aan de winterprik van 8 februari 2021. Het gaat hier niet enkel om meldingen van reizigers die hun reis niet konden verder zetten omdat hun bus zijn traject stopte. Het gaat hier ook over meldingen dat de bus niet kwam opdagen, de chauffeur een kortere route reed wegens gevaarlijke wintertoestand op kleinere wegen, een vraag als de bus rijdt vanavond, de gebrekkige aankondigingen via de diverse digitale infokanalen.

In hoofdzaak situeren deze meldingen zich in de driehoek Antwerpen-Turnhout-Mechelen, met enkele uitzonderingen in Oost-Vlaanderen.

Op de vraag hoe de klantendienst van De Lijn hiermee omgegaan is stelt De Lijn dat de klantendienst eerst en vooral hun excuses aanbood aan de klanten die letterlijk in de kou bleven staan. Indien de klant hierdoor financiële hinder heeft ondervonden

(taxi, persoonlijk vervoer), werd er een commerciële geste voorgesteld (terugbetaling taxikosten, gratis Lijnkaart) waarmee de klant meestal instemde.

5. Jawel.

- De Lijn is betrokken partner wanneer het WAP (Winter Actie Plan) van het Vlaams Verkeerscentrum wordt opgestart.
- De wegbeheerders staan in voor prioritair strooien van reisen De Lijn
- Bij tramexploitatie werden een aantal keer afgelopen winter de procedures opgestart waarbij maximaal wordt ingezet op ijsvrij houden van bovenleidingen en spoorwissels
- Onze interne contractors werden meermaals ingezet voor strooien op onze stelplaatsen.