

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 123

van **BERT MAERTENS**

datum: 18 oktober 2022

aan **LYDIA PEETERS**

VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT EN OPENBARE WERKEN

Nieuwe website De Lijn - Feedback

Recentelijk kreeg de website van De Lijn een nieuwe lay-out. In het blad Mondig Mobiel schreef de organisatie TreinTramBus haar bevindingen neer. Volgens hen is deze website zwaar gebuisd. Het is zoeken naar positieve punten. De organisatie beschrijft de website als rommelig, het ontbreekt aan structuur, informatie wordt gefragmenteerd weergegeven... Maar vooral de voorkennis die vereist is om erin te slagen je reis te plannen met de routeplanner vormt een pijnpunt. TreinTramBus vindt het daarom erg spijtig dat zij niet geraadpleegd werden bij de opmaak en vormgeving van deze nieuwe website. Nochtans waren zij zelf vragende partij om inspraak te krijgen en zo rekening te houden met bestaande ergernissen met betrekking tot reisinformatie.

Als De Lijn er na corona opnieuw wil in slagen om reizigers te lokken naar bus en tram, dan is klantvriendelijkheid een must. Niet alleen op het terrein zelf, maar ook in de voor de reiziger voorbereidende stappen.

1. Hoe reageert de minister op de kritiek van TreinTramBus aangaande de nieuwe website van De Lijn, en in het bijzonder met betrekking tot de routeplanner?
2. Op welke manier werd bij de vernieuwing van de website rekening gehouden met eerdere feedback van reizigers/gebruikers van de website van De Lijn?
3. Overweegt De Lijn om aan tafel te zitten met de gebruikers (waaronder TreinTramBus) en aanpassingen door te voeren rekening houdende met de bestaande ergernissen bij reizigers?



**Vlaams
Parlement**

ANTWOORD

op vraag nr. 123 van 18 oktober 2022

van **BERT MAERTENS**

1. Elke constructieve feedback om de informatie van de reizigers te verbeteren is een stap in de goede richting. Ik ben dan ook blij dat TTB de website grondig onder de loep genomen heeft. TTB testte de website in augustus. Een aantal aangehaalde verbeterpunten werden intussen door De Lijn al opgelost.
2. Bij het ontwerp en de bouw van de vernieuwde website werd vertrokken van inzichten vanuit de reizigers die vergaard werden uit onderzoek (specifieke bevestigingen, feedback, tevredenheidsmetingen ...)
3. De Lijn laat zich bijstaan door een bureau dat gespecialiseerd is in gebruikersonderzoek om de feedback verwerking van de nieuwe website te structureren (werkpunten kwantificeren, prioritering ...). Bovendien worden een aantal ingrepen, die expliciet uit de feedback komen (verbetering zoekfunctie, prioritair plaatsen van de dienstregeling,..) nu al uitgevoerd. Grotere ingrepen in de website vragen meer doorlooptijd voor ze zichtbaar worden.

De Lijn zit op regelmatige basis samen met TTB, informatieverstrekking naar de reiziger is een vast agendapunt van dit overleg. Tijdens een vorig overleg werden al een aantal door TTB aangehaalde issues besproken. Bij een volgende gelegenheid zal de feedback van TTB zeker opnieuw besproken worden.