

SAMENVATTING FEITEN

De eerste vier dagen dat de maatregel om vooraan in te stappen op de bus van kracht was, heeft de verzoeker drie keer zijn normale aansluiting met de trein gemist. Volgens de verzoeker leidt in de stad vooraan opstappen op de bus – met gelede bussen en trajecten met veel opstappende schoolkinderen – gegarandeerd tot vertraging. De pendelaars die een aansluiting met de trein moeten hebben, betalen een hoge prijs, want missen vaak hun normale aansluiting.

Een veel te hoge prijs, die niet opweegt tegen de positieve gevolgen als het verminderen van het zwartrijden en het verhogen van het veiligheidsgevoel. De verzoeker heeft hierover een klacht gestuurd naar de klachtendienst van De Lijn, maar het antwoord van De Lijn is voor de verzoeker onvoldoende, omdat het niet ingaat op zijn concrete bezwaren en klachten.

SAMENVATTING KLACHT

De maatregel vooraan instappen op de bus zorgt voor structurele vertragingen waardoor de verzoeker zijn aansluiting met de trein mist.

SAMENVATTING ONDERZOEK

Voor de evaluatie van het vooraan instappen heeft de Lijn in elke entiteit 10 lijnen geselecteerd waarop vooraan instappen zeker een verandering moet betekenen. Voor deze lijnen werden de vertragingen, ontwaarding en fraudecijfers verzameld voor de periode van 7 tot 13 september 2009, 21 tot 27 september 2009 en 5 tot 11 oktober 2009. Voor dezelfde lijnen werd het aantal agressiemetingen bekeken in de periode van 21 september tot 4 oktober 2009.

In zijn conclusies en aanbevelingen meldt De Lijn dat de verwachte vertragingen uitblijven. In geen enkele entiteit heeft de maatregel gezorgd voor systematisch extra vertraging.

Het vooraan instappen heeft tot groot voordeel dat het contact tussen reiziger en chauffeur verbetert. Omdat de chauffeur contact heeft met elke reiziger, leidt het vooraan instappen tot een grotere sociale controle en voelen reizigers zich veiliger.

De belangrijkste opmerking die naar voren komt is het probleem van doorschuiven. Om de maatregel te laten lukken, is het van belang dat De Lijn meer focust op het doorschuiven. Deze gedragsregel zal De Lijn opnemen in zijn hoffelijkheidscampagne die in het voorjaar 2010 opgestart wordt. Daarnaast is het eveneens belangrijk in de communicatie ook het achteraan uitstappen op te nemen. Ten slotte moet De Lijn er over waken dat de businrichting een vlotte doorstroming en opstap mogelijk maakt, zowel voor de abonnees als voor de personen die een ticket moeten ontwaarden.

Eind februari 2010 meldt de verzoeker dat de problemen bij het vooraan instappen verminderd maar nog niet geheel opgelost zijn.

KWALIFICATIE EN NORMEN

Terechte opmerking: De Lijn moet ervoor zorgen dat reizigers beter doorschuiven bij het opstappen zodat vertragingen door deze maatregel tot een minimum worden beperkt.
- goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid (11)

VOORSTEL TOT BEMIDDELING / AANBEVELING

Het probleem van het doorschuiven bij het vooraan instappen op de bussen van De Lijn grondig aanpakken en opvolgen.