

SAMENVATTING FEITEN

Vijf verschillende verzoekers dienen begin december 2009 klacht in bij de Vlaamse Ombudsdienst over de tijdelijke afschaffing van bushaltes in Wontergem, een randgemeente van Deinze. De bushaltes in Wontergem worden vanaf maandag 7 december tijdelijk afgeschaft omdat er wegenwerken aan de gang zijn. Er was al een aanpassing van de route van lijn 73 sinds een maand. Nu wordt ook de ene resterende halte in het centrum van Wontergem afgeschaft.

SAMENVATTING KLACHT

De verzoekers klagen erover dat er geen alternatief is. Een aangepaste dienstverlening zou toch in een busverbinding vanuit Wontergem moeten voorzien.

SAMENVATTING ONDERZOEK

Op 16 december 2009 antwoordt de klantendienst van De Lijn Oost-Vlaanderen aan één van de verzoekers dat lijn 73 Tielt - Deinze door de wegenwerken inderdaad tijdelijk niet meer langs Wontergem passeert. De Lijn licht toe dat er geen andere mogelijkheid is: met een omleiding via Wontergem is de afstand te groot en missen reizigers hun treinaansluitingen in Tielt en Deinze. Zolang de wegenwerken duren zullen reizigers zelf naar Dentergem moeten gaan om daar bus 73 te nemen.

Op eenzelfde klacht van een ander persoon antwoordt diezelfde klantendienst op 14 januari 2010 dat de omleiding wordt aangepast en dat Wontergem vanaf 18 januari opnieuw wordt bediend door lijn 73.

De Lijn ontving na het antwoord van 16 december 2009 nog verschillende klachten hierover. Daarom werd er naar een oplossing gezocht en wordt Wontergem vanaf 18 januari toch opnieuw bediend met een aangepaste omleiding.

KWALIFICATIE EN NORMENGegronde en voldoende hersteld

Een aanpassing van de omleiding zodat er toch een busverbinding is vanuit Wontergem, was wel mogelijk. In eerste instantie werd dit door De Lijn niet onderzocht omdat het maar om 5 klachten ging

- goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid (11)
nut en haalbaarheid van een aanpassing van de omleiding werd in eerste instantie niet onderzocht
- zorgvuldige interne klachtenbehandeling (12)
pas nadat er meer dan 5 klachten werden ontvangen, werd de klacht inhoudelijk onderzocht en een oplossing gezocht

VOORSTEL TOT BEMIDDELING / AANBEVELING

De Lijn moet vragen naar aanpassingen van de dienstverlening inhoudelijk onderzoeken en beoordelen en niet afwijzen op basis van het aantal reizigers dat de moeite neemt daarover een klacht of melding in te dienen.