

SAMENVATTING FEITEN

De dochter van de verzoeker heeft regelmatig problemen met de aansluiting van bus 41 op bus 65 in Oudenaarde, halte Tacambaroplein.

SAMENVATTING KLACHT

Geen goede aansluiting in Oudenaarde.

SAMENVATTING ONDERZOEK

De klantendienst van De Lijn Oost-Vlaanderen antwoordt dat de lijnen 41 en 65 bij die halte geen verzekerde aansluiting bieden. De Lijn raadt aan om over te stappen bij Oudenaarde Markt waar lijn 41 aankomt om 07.49 uur en lijn 65 vertrekt om 08.00 uur. Er is dan een overstaptijd van 11 minuten.

De verzoeker reageert dat de overstap op de Markt merkbaar beter verloopt. Hij wijst er wel op dat de routeplanner van De Lijn nog altijd een regeling met overstap op het Tacambaroplein opgeeft. Dat was de route die zijn dochter voordien gebruikte en waar de aansluiting regelmatig misliep.

De Vlaamse Ombudsdienst vraagt De Lijn om de informatie op de routeplanner te verbeteren zodat een reistraject met overstap op Oudenaarde Markt wordt opgegeven.

De Lijn reageert dat in de routeplanner de meest geschikte overstapplaats wordt bepaald door het ondersteunende technisch systeem. Als voor een verplaatsing verschillende overstappen op verschillende plaatsen mogelijk zijn, kiest de routeplanner zelf de meest geschikte overstapplaats, op basis van:

- de beschikbare overstaptijd: deze moet minstens 5 minuten zijn;
- de kortste wachttijd voor de reiziger in de buitenlucht.

Die werkwijze is inherent aan het technisch systeem en kan niet gewijzigd worden.

KWALIFICATIE EN NORMENGeground en verder te herstellen

De verzoeker klaagt over een slechte aansluiting. In de individuele informatieverstrekking kan De Lijn een betere overstapmogelijkheid aanbieden waar de aansluiting vlotter verloopt. Maar de routeplanner blijft een andere overstapplaats aanbieden waar de dienstverlening niet zo goed is.

- doeltreffende algemene informatieverstrekking (10)

VOORSTEL TOT BEMIDDELING / AANBEVELING

Als de klantendienst van De Lijn zelf een optimale aansluiting tussen 2 buslijnen aanbeveelt, dan moet diezelfde informatie ook in de routeplanner kunnen worden ingevoerd.