

**SAMENVATTING FEITEN**

De verzoekster werkt op een voorziening voor personen met een handicap. Op 16 maart 2010 belt zij naar De Lijn om een belbus te reserveren voor een rolstoelgebruiker op 24 maart. De Lijn bevestigt de reservatie. Op 23 maart belt de verzoekster voor de juiste uren van het vervoer de dag nadien. De klantendienst van De Lijn zou op 24 maart terugbellen om de uren te bevestigen.

De Lijn belt op 24 maart, maar met de boodschap dat de bus niet kan rijden omdat die in onderhoud moet op die dag. De Lijn vraagt de afspraak te verzetten. Er zal geen aangepaste bus gestuurd worden.

De verzoekster is ontevreden. De bus werd al geruime tijd op voorhand gereserveerd, omdat de rolstoelgebruiker ergens op een afspraak moest zijn. Voor die afspraak zijn ook andere afspraken verzet.

**SAMENVATTING KLACHT**

De beloofde belbus komt niet.

**SAMENVATTING ONDERZOEK**

De Lijn erkent dat de klacht terecht is. Het vervoer was inderdaad ruim op tijd aangevraagd en De Lijn had het ook bevestigd. Op de dag van uitvoering bleek het voertuig echter in onderhoud te zijn en was het voor De Lijn niet mogelijk om een alternatief voertuig in te zetten om alsnog een rolstoelgebruiker ter plaatse te brengen.

De Lijn merkt wel op dat zij niet altijd een aangepaste bus kunnen garanderen, zoals de verzoekster beweert. Als het vervoer bevestigd is, moet De Lijn wel voor een aangepaste oplossing zorgen. Voor de voorwaarden voor een toegankelijk vervoer verwijst De Lijn naar de brochure 'Op-stap zonder drempel'.

**KWALIFICATIE EN NORMEN**

Gegrond en niet herstelbaar

Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid (11)

De gereserveerde belbus bleek in onderhoud te zijn. De Lijn heeft niet tijdig voor een alternatief kunnen zorgen.