

23 december 2016

## **De Lijn tussen de lijntjes.**

### **Resultaten van de bevraging van ZOC-SBPV over bus-en tramervaring bij blinde en slechtziende reizigers.**

Voor veel mensen met een visuele handicap is de bus of tram een onmisbaar vervoermiddel. Het is voor hen vaak de enige manier om zich zelfstandig te verplaatsen. Dit verloopt helaas niet altijd rimpelloos.

Om een duidelijk beeld te krijgen van wat goed en minder goed loopt, hielden we in augustus 2016 een enquête bij blinde en slechtziende gebruikers over hoe zij het reizen met bus of tram ervaren.

We kwamen heel wat te weten. Over hoe vaak de respondenten tram en bus nemen en voor welke doeleinden, of zij met of zonder begeleider reizen, hoe zij de gewenste bus of tram terugvinden, hoe ze op de gewenste bestemming aankomen, en welke obstakels ze bij dit alles ondervinden. We onderzochten ook of en wanneer onze deelnemers hulp vragen aan de bus-en tramchauffeurs, de medepassagiers of op de infopunten van De Lijn, en of ze die hulp dan ook krijgen. Daarnaast peilden we naar hun tevredenheid over de website van De Lijn, de app van De Lijn en de behandeling van klachten door De Lijn. We vernamen welke aanpassingen hun tram-of busreis vlotter, veiliger en aangenamer kunnen maken. Kortom: we kunnen nu De Lijn zien door de ogen van blinde en slechtziende reizigers en we nemen deze kennis mee in de belangenbehartiging op dit vlak.

We zijn ons ervan bewust dat De Lijn steeds meer de hand reikt naar organisaties van en voor personen met een handicap en open staat voor dialoog. Daarom bezorgen we ook De Lijn de resultaten van deze enquête. Naast het geleverde technische en strategische advies vormen de ervaringen van blinde en slechtziende gebruikers en hoe zij hún Lijn zien, een onmisbare pijler in het realiseren van een toegankelijk openbaar vervoer.

Graag willen we de 105 anonieme deelnemers aan de bevraging bedanken voor hun tijd en het delen van hun ervaringen. De kennis die wij dank zij hen opdeden, versterkt ons in ons streven naar een veilig, toegankelijk en vlot openbaar vervoer voor iedereen.

Hieronder de resultaten van de enquête.

## 1. Gegevens respondenten

105 blinde en slechtzienende personen vulden de online enquête anoniem in. Start enquête: 16 augustus, einde: 25 augustus.

De leeftijd van de respondenten is zeer gevarieerd: van 13 tot 81 jaar, de gemiddelde leeftijd is 44 jaar.

56,3% is vrouw, 43,7% is man.

Slechtzienend zonder bijkomende handicap: 51%

Slechtzienend met bijkomende handicap: 19%

Blind zonder bijkomende handicap: 25%

Blind met bijkomende handicap: 5%

Als bijkomende handicaps worden vermeld: slechthorendheid / doofheid/ Usher (9), evenwichtsstoornissen (4), beenlengteverschil, licht mentale beperking (2), extreme verlegenheid, ontbreken van reuk- en smaakzin, albinisme, NMO (zijtak MS), motorische problemen (3), ademhalingsproblemen, parese, CVI (Cerebrale Visuele Inperking).

## 2. Mijn bus- en tramgebruik

De bus wordt vaak gebruikt. Door 37,3% van de respondenten dagelijks, door 33,3% wekelijks, door 17,6% maandelijks, door 10,8% jaarlijks en door 1% nooit. Onze respondenten gebruiken minder vaak de tram, hetgeen logisch is aangezien het tramnet kleiner is dan het busnet. 17,6% neemt dagelijks de tram, 20,6% wekelijks, 25,5% maandelijks, 24,5% jaarlijks en 11,8% nooit. De belbus wordt door onze deelnemers niet vaak gebruikt: 80,6 % neemt nooit de belbus, 13,3% jaarlijks, 3% maandelijks en 3% wekelijks.

De meeste respondenten reizen **zonder begeleider**. 23,8% reist altijd zonder begeleider, 49,5% meestal, 12,9% soms. Zo'n 7% reist zelden en nog eens 7% nooit zonder begeleider.

En waarvoor gebruiken onze blinde en slechtzienende deelnemers tram of bus? 27,5% neemt dagelijks en 12,5% wekelijks tram of bus in functie van hun **job**. (Opgelet: dit zijn percentages van het totale aantal deelnemers, waaronder dus ook niet-actieve blinden en slechtzienenden.)

15,3% neemt dagelijks en nog eens 15,3% neemt wekelijks tram of bus in functie van **school of opleiding**. In totaal 12,5% neemt maandelijks tot jaarlijks hiervoor tram of bus. (Opgelet: dit zijn percentages van het totale aantal deelnemers, waaronder dus ook niet-studerende blinden en slechtzienenden.)

De grote meerderheid neemt wel eens tram of bus in functie van de **vrije tijd** (hobby, concert, iemand bezoeken,...). 24,8% zelfs dagelijks, 30,7% wekelijks, 26,7% maandelijks en 11,9% jaarlijks.

Ook om nog **andere, praktische redenen** (boodschappen doen, doktersbezoek,...) reizen blinden en slechtzienenden met bus of tram: 15,2% doet dit dagelijks, 32,3% wekelijks, 21,2% maandelijks. 20,2% doet dit nooit met bus of tram.

### 3. De bus of tram vinden en opstappen

We stelden vragen over hoe vlot blinde en slechtziende reizigers de bus of tram en de halte vinden en hoe het plaatsnemen in de bus verloopt. (Opmerking: met de hulpmiddelen die de respondenten gewend zijn te gebruiken.)

#### 3.1. De halte van tram of bus vinden

Slechts 11,9% van de respondenten vindt altijd vlot de gewenste halte van tram of bus. 57,4% vindt die meestal vlot terug en 21,8% soms wel, soms niet. 8,9% vindt de halte zelden tot nooit vlot terug.

#### 3.2. De instapdeur van bus of tram vinden

Het vinden van de instapdeur gebeurt vlotter: 34% vindt die altijd vlot terug, 46% meestal vlot, 13% soms. Voor 7% van de respondenten is het een moeilijke opgave: zij vinden zelden tot nooit de instapdeur vlot terug.

#### 3.3. Is de bus of tram die aan de halte is gestopt, de gewenste?

7% van de bevroagden komt altijd vlot te weten of de gestopte bus of tram de door zijn of haar gewenste bus of tram is. Bij 38% gebeurt dit meestal ook vlot en bij 25% soms wel, soms niet. 24% ondervindt echter meestal moeilijkheden om dit te weten te komen en bij 6% is het altijd moeilijk.

#### 3.4. De bus of tram horen aankomen aan de halte

9% van de respondenten hoort zelden of nooit een tram aankomen aan de halte. Sommige bevroagden hebben de bijkomende handicap van slechthorendheid of doofheid. Toch hebben ook horenden soms moeite om de bus of tram te horen aankomen: 20% van de respondenten hoort dit soms wel, soms niet, 49% meestal wel. 22% hoort altijd de bus of tram aankomen.

#### 3.5. De leesbaarheid van de uurtabel aan de halte (enkel voor de slechtziende deelnemers)

De helft van de bevroagden (49,4%) kan nooit de uurtabel lezen. 21,5% lukt dit zelden, 17,7% soms. Bij 7,6% lukt dit altijd, bij 3,8% meestal.

#### 3.6. De leesbaarheid van de schermen met de vertrektijden aan de halte (enkel voor de slechtziende deelnemers)

Gelijkaardige resultaten vinden we hier. De helft (49,4%) kan nooit de vertrektijden op de schermen lezen, 21,5% zelden, 15,2% soms. Bij zo'n 7% lukt dit altijd, en bij nog eens 7% meestal.

#### 3.7. Andere moeilijkheden en opmerkingen bij het vinden van de halte, het nemen van de juiste bus of tram en het opstappen (open vraag):

Samenvatting van de antwoorden van de respondenten:

- Als haltes ver van de straat staan (bv. bij tijdelijke haltes), merken blinden en slechtzienden soms te laat op dat een bus voorbij rijdt of vinden ze het moeilijk om een lijnbus te onderscheiden van een vrachtwagen of reisbus. Een oplossing zou kunnen zijn dat de chauffeur hoe dan ook stopt als hij of zij iemand aan de halte ziet staan met witte stok of assistentiehond.
- Bussen staan soms op andere perrons dan gewoonlijk of dan aangekondigd. (Indien wel aangekondigd, vaak enkel visueel.) Ook tijdelijke haltes zijn vaak moeilijk te vinden.
- Indien meerdere bussen stoppen aan dezelfde halte, en zeker als ze naast (in tweede rij) of achter elkaar staan, is het niet altijd duidelijk welke bus er stopt of staat. De tweede of derde bus achteraan de rij stopt niet meer aan het begin van de halte, waardoor blinde of slechtziende passagiers de bus vaak missen.
- Moeilijkheden met het vinden van een vrije zitplaats.
- Er zijn niet altijd ribbellijnen en verende tegels (podotactiele markeringen). Indien wel, worden ze vaak ingenomen door andere passagiers of stopt de bus vaak niet aan de informatietegel. Bovendien zijn niet alle haltes met dezelfde soort podotactiele tegels uitgerust.
- Onjuiste dienstverlening door trein, -tram of buspersoneel, verwezen worden naar de verkeerde bus of tram.
- Bus-en tramnummers en bestemming op de bus of tram zijn niet altijd goed leesbaar, te klein of te weinig contrasterend. De gehighlighte busnummers bij de nieuwe bussen blijken wel een verbetering.
- Reclame op de bus maakt dat een bus voor slechtzienden moeilijk herkenbaar is. Bovendien maakt reclame op de vensters en deuren van de bus dat de binnenkant van de bus verduisterd wordt en de slechtziende moeilijkheden ondervindt om een vrije plaats of de halteknop te vinden of te zien waar de bus aan het rijden is of waar hij of zij moet afstappen.
- Chauffeurs zijn soms moeilijk te verstaan. Bovendien reageren ze vaak door een knikje of andere non-verbale communicatie. Slechtziende en blinde reizigers zien dit niet en zijn dus meer gebaat bij een verbale confirmatie en communicatie in het algemeen.
- Eventuele sprekende assistentiezuilen zijn vaak defect of buiten dienst.
- Chauffeurs stoppen niet altijd vlak voor de persoon met witte stok of geleidehond.
- Vaak is de oversteek voor blinde of slechtziende voetgangers over tramsporen of trambeddingen gevaarlijk.
- Oude trams en bussen met trappen en smalle deuren zijn voor sommige respondenten moeilijk te betreden.
- De infrastructuur maakt de haltes soms moeilijk toegankelijk: smalle perrons, niet-afgebakende werken aan het perron, onregelmatige of abnormaal hoge stoepanden.

## 4. Mijn bestemming bereiken

(Ook hier de opmerking: met de hulpmiddelen die de respondenten gewend zijn te gebruiken.)

### 4.1. Weten wanneer de gewenste bestemming bereikt is

Slechts 9,9% zegt altijd te weten wanneer de bestemming bereikt is. 52,5% weet het meestal en 26,7% soms. 10,9% weet dit zelden tot nooit. Er bestaat dus nog veel onzekerheid over het bereiken van de bestemming.

### 4.2. De route herkennen tijdens het rijden van een route die men vaak neemt.

Om te weten te komen hoe blinde en slechtziende reizigers bus- en tramreizen beleven en zich oriënteren tijdens de reisweg, stelden we deze vraag.

34,7% herkent tijdens het rijden altijd de (gekende) route, 45,5% meestal, 11,9% soms. 5% zelden en 2,9% nooit.

### 4.3. Het zelfstandig vinden van de halteknoop op bus of tram

31,7% vindt altijd zelf de halteknoop, 46,5% meestal en 10,9% soms. 4,9% zelden en 6% nooit.

### 4.4. Leesbaarheid van het haltescherm op bus of tram (enkel voor slechtziende deelnemers)

48,7% van de slechtziende respondenten kan nooit lezen welke halte er wordt aangekondigd op de schermen op de bus of tram. 14,1 kan dit zelden, 19,2% soms. 11,5% kan dit daarentegen meestal en 6,5% altijd.

### 4.5. Het afroepen van de volgende halte

Volgens 21,8% van de respondenten wordt de volgende halte nooit afgeroepen op de bus of tram. 46,5% ervaart dit zelden, en 22,8% soms. Volgens 7% gebeurt dit meestal wel en bij 1,9% altijd.

## Opmerking

Een opmerking die zeer vaak bij onze respondenten terug komt is dat een werkende (visuele en auditieve) halte-aankondiging op de bus en tram zeer welkom zou zijn, zie 6 .

## 5. Hulp vragen/krijgen en info opzoeken

Hier stelden we vragen over de hulpvraag van blinden en slechtzienden en de hulpvaardigheid van o.m. bus- en tramchauffeurs en medereizigers. We vroegen ook welke middelen ze gebruiken om info, bv. over het plannen van de route, op te zoeken en peilden naar hun tevredenheid daarover.

### **5.1. Het stoppen van de bus of tram met de voordeur vlak voor de blinde of slechtziende reiziger**

Slechts 4% van de deelnemers geeft aan dat de bus of tram altijd voor hen stopt met de voordeur vlak voor hen als blinde of slechtziende. Voor 27,6% is dit meestal het geval, voor 37,8% soms. 20,4% geeft aan dit zelden te ervaren en 10,2% nooit.

### **5.2. Het spontaan meedelen van de bus-of tramlijn of eindbestemming door de chauffeur aan de blinde of slechtziende reiziger**

34,7% van de bevroagden maakt het nooit mee dat de chauffeur hen de lijn of eindbestemming laat weten. Bij 27,6% gebeurt dit zelden, bij 17,3% soms en 20,4% meestal.

### **5.3. Het aanbieden van hulp bij het in-en afstappen door de chauffeur**

Los van het de vraag of het aanbieden van hulp door de chauffeur voor de blinde of slechtziende in kwestie wenselijk is, vroegen we hen of hen hulp wordt aangeboden door de chauffeur bij het in-en afstappen. Dat blijkt eerder uitzonderlijk te zijn: 58,1% maakt het nooit mee, 21,5% zelden, 17,2% soms. Bij 3,2% gebeurt het meestal voor.

### **5.4. Het aangeven van een vrije zitplaats door de chauffeur**

69,9% geeft aan dat de chauffeur hen nooit een vrije zitplaats aanduidt. Bij 17,2% gebeurt dit zelden en bij 12,9% soms.

### **5.5. Aangeven door de chauffeur wanneer de halte van de blinde of slechtziende reiziger bereikt is**

Bij slechts 5,2% van de respondenten die dit vragen waarschuwt de chauffeur altijd dat de halte bereikt is. Bij 22,4% gebeurt dit meestal, bij 26,5% soms, bij 20,4% zelden en bij 25,5% nooit.

### **5.6. Het langs de voordeur laten uitstappen van de blinde of slechtziende reiziger**

18,2% van de respondenten geeft aan dat de chauffeur hen altijd langs de voordeur laat uitstappen. Bij 27,3% gebeurt dit zelden, bij 26,3% soms, bij 14,1% zelden en bij 14,1% nooit.

### **5.7. Hoe biedt de chauffeur op een andere manier zijn hulp aan? (open vraag)**

Samenvatting van de antwoorden van de respondenten:

- Er zit veel verschil tussen de aanpak van de verschillende chauffeurs. Sommige chauffeurs worden als heel behulpzaam beschouwd, terwijl voor anderen het tegendeel geldt. Sommige respondenten geven ook de opmerking dat spontane, ongevraagde hulp niet hoeft. Anderen vinden dit net aangenaam.
- Sommige respondenten geven aan dat ze van de chauffeur hulp krijgen bij het oversteken van een straat of kruispunt, dat de chauffeur wacht tot hij of zij is

overgestoken of dat de chauffeur door zijn raampje zegt wanneer het veilig is om over te steken.

- Sommige chauffeurs verlagen de bus bij het op-en afstappen zodat de afstap minder hoog is.
- Soms gebeurt het dat een chauffeur laat weten dat er fout geparkeerde auto's staan tussen de halte en de bus.
- Wachten met vertrekken tot de blinde of slechtziende passagier heeft plaatsgenomen.
- Sommige chauffeurs laten als het druk is de blinde of slechtziende vooraan staan of achteraan opstappen.

### **5.8. Het zelf vragen van hulp aan de chauffeur bij...? (open vraag)**

Samenvatting van de antwoorden van de respondenten:

- Info vragen over de bus-of tramlijn, routes, gewenste aansluitingen, omleidingen. Bv. of het de juiste bus of tram is.
- Vragen om te waarschuwen wanneer de gewenste halte bereikt is en bij grote stopplaatsen: op welk perron ze aankomen.
- Vragen om de straat te helpen oversteken of om te melden waar zebrapaden in de buurt zijn, of er fietsers aankomen,...

### **5.9. Het verlenen van hulp door de chauffeurs indien hen dat gevraagd wordt.**

27,1% van de respondenten die hulp vragen aan de chauffeur worden altijd geholpen. Bij 46,9% is dit meestal zo, bij 19,8% is dit soms zo. 3,1% wordt in dat geval zelden geholpen en nog eens 3,1% nooit.

### **5.10. Hulp vragen aan medereizigers**

Slechts 2% vraagt altijd hulp aan medereizigers. 14% meestal, 43% soms, 25% zelden en 16% nooit.

### **5.11. Welke hulp vraag ik aan medereizigers (indien van toepassing)? (Open vraag)**

Samenvatting van de antwoorden van de respondenten:

- Info vragen over de bus-of tramlijn, routes, gewenste aansluitingen, omleidingen. Bv. of het de juiste bus of tram is.
- Vragen om te waarschuwen wanneer de gewenste halte bereikt is of om te weten te komen waar ze zich precies bevinden.

- Vragen om aan te geven waar de haltebel is.
- Vragen om aan te geven waar er nog een vrije zitplaats is.
- De weg zoeken naar de bushalte.
- Vragen om de straat te helpen oversteken en eventueel werkzaamheden passeren.

#### **5.12. Het verlenen van hulp door medereizigers indien hen dat gevraagd wordt**

14,3% van de bevroegden zegt altijd geholpen te worden als hij of zij hulp vraagt aan medereizigers. 62,6% wordt meestal geholpen, 17,6% soms, 4% zelden en 1,5% nooit.

#### **5.13. Het zelf aanbieden van hulp door medereizigers**

15,6% van de respondenten maakt nooit mee dat medereizigers hun hulp aanbieden, 22,9% zelden, 51% soms en 10,4% meestal.

#### **5.14. Welke hulp krijg ik niet (van de chauffeur of medereizigers), maar zou welkom zijn? (open vraag)**

Samenvatting van de antwoorden van de respondenten:

- Chauffeur: Spontaan vermelden van het bus-of tramnummer.
- Chauffeur: het afroepen van haltes. (Of via een auditief en visueel systeem).
- Chauffeur: Vermelden van omleidingen (deze worden niet altijd weergegeven via de webstek van De Lijn).
- Aangeven van een vrije zitplaats.
- Bij het op-of afstappen: info geven over de afstand van de bus of tram tot de stoeprand of perronboord.
- Chauffeur: wachten met vertrekken tot de blinde of slechtziende persoon is gaan zitten.
- Hulp bij het oversteken (bv. waarschuwen voor obstakels,...)
- Medepassagiers: het vrij maken van de voorbehouden plaatsen voor mensen met een handicap.
- Aansluitingen, verbindingen en straatnamen zijn niet altijd gekend bij de chauffeurs.
- Medepassagiers: plaats maken in de doorgang.



- Chauffeur: stoppen vlak voor de blinde of slechtziende. Het is soms moeilijk om bussen te onderscheiden van vrachtwagens.
- Chauffeur: duidelijke articulatie en geen non-verbale reacties (bv. knikje)

Opmerking 1: Sommige respondenten geven aan zelden hulp te vragen aan medereizigers omdat ze geen last willen zijn, of omdat ze in het verleden verkeerd geïnformeerd werden door medereizigers. Anderen omdat ze liever zelfstandig zijn, liever hulp vragen aan de chauffeur of alle hulp zelf online vinden.

Opmerking 2: niet alle blinde of slechtziende reizigers gebruiken een witte stok of een geleidehond. Zij verwachten uiteraard meestal niet dat de chauffeur of medepassagier spontaan hulp aanbiedt.

Opmerking 3: Sommige respondenten benadrukken dat ze alle hulp krijgen die ze nodig hebben, anderen ervaren een gebrek aan respect van medereizigers en chauffeurs. Sommigen hebben zelfs het gevoel dat ze 'uitgelachen' worden.

#### **5.15. Informatie over bus-of tramlijnen, routes,... zoeken via de infopunten van De Lijn (Lijnwinkels)**

De Lijnwinkels worden niet vaak gebruikt door onze respondenten om info te verkrijgen over lijnen, routes,... 43,4% nooit, 25,3% zelden, 21,2 soms, 5,1 % meestal en 5% altijd.

#### **5.16. Tevredenheid over de infopunten (Lijnwinkels)**

De meeste gebruikers van de infopunten zijn er neutraal over. 8,2% is er zeer tevreden over, 24,6% eerder tevreden en 13,1% eerder ontevreden.

#### **5.17. Indien niet tevreden over de infopunten van De Lijn (Lijnwinkels), waarom? (open vraag)**

Samenvatting van de problemen die genoemd worden door de gebruikers:

- De Lijnwinkels zijn soms moeilijk te vinden: te ver van de haltes.
- Lange wachttijden.
- De medewerkers hebben het vaak te druk en kunnen dus geen uitgebreide informatie geven.
- Niet open buiten kantooruren.
- Er wordt verwezen naar een voor blinde of slechtziende onleesbare folder.
- De loketbediende is moeilijk verstaanbaar.

#### **5.18. Info zoeken over bus-of tramlijnen, routes,... via de website van De Lijn**

De website van De Lijn wordt vaker geconsulteerd door onze respondenten om info te krijgen. 22,8% gebruikt die altijd, 24,8% meestal, 28,7% soms, 9,9% zelden en 13,9% nooit.

### 5.19. Tevredenheid over de website van De Lijn

Slechts 2,2% van de gebruikers is tevreden over de website van De Lijn. 37,2% is eerder tevreden, 28,7% is neutraal, 21,3% is eerder ontevreden en 10,6% is zeer ontevreden.

### 5.20. Indien ik niet tevreden ben over de website van De Lijn, waarom? (open vraag)

Samenvatting van de problemen die vermeld worden door de gebruikers:

- De routeplanner geeft niet altijd de kortste route.
- De website is niet overzichtelijk en te complex. Mensen met een visuele handicap moeten soms een aantal moeilijke stappen doen voor de gevraagde info verschijnt. Er zijn veel overbodige links. De zoekresultaten van de routeplanner zijn ook niet optimaal gestructureerd en dus moeilijk begrijpbaar.
- Pop-ups maken vlot navigeren moeilijk en onoverzichtelijk.
- Verschillende respondenten gebruiken eerder de NMBS-routeplanner, zelfs voor hun bus-of tramritten, omdat ze ervaren dat die accurater is en minder complex.
- De website is met screenreader of vergrotingsprogramma's niet vlot toegankelijk. Zoekvelden invullen met spraaksoftware lukt op deze website ook niet optimaal.
- Werkzaamheden en omleidingen staan niet altijd (of niet juist of onduidelijk) aangegeven.
- Website te vaak overbelast en te traag.
- De zoeker van de routeplanner is te gevoelig aan (minimale) tyfouten.
- De mogelijkheid om in de routeplanner de terugreis te zoeken ontbreekt, zodat alle gegevens opnieuw moeten ingevoerd worden.
- Algemeen ervaren bevrageerden dat de toegankelijkheid van de website De Lijn verminderd is sinds de vernieuwing van de website.

### 5.21. Info zoeken over bus-of tramlijnen, routes,... via de app van De Lijn

15,6% zoekt altijd info via de app van De Lijn, 30,2% meestal, 12,5% soms, 10,4% zelden en 31,3% nooit.

### 5.22. Tevredenheid over de app 'De Lijn'

15,9% van de gebruikers is zeer tevreden over de app, 31,9% is eerder tevreden, 36,2% is neutraal, 13% eerder ontevreden en 3% zeer ontevreden.

### **5.23. Indien ik niet tevreden ben over de app 'De Lijn', waarom? (open vraag)**

Samenvatting van de antwoorden van gebruikers:

- Moeilijkheden met invullen van datum en uur aangezien men moet schuiven/scrollen om uur, datum en minuten in te vullen of te veranderen.
- Invulmogelijkheden route: enkel van adres naar adres. Bv. bekende musea of andere oriëntatiepunten staan er niet bij
- Tijdens drukke periodes soms niet te gebruiken door overbelasting.
- De real time tracking klopt niet altijd. Geen actuele info, bv. vertragingen, panne, omleidingen,...
- Niet aangeven van onbereikbare haltes, of alternatieve haltes.
- Halteaankondiging werkt niet altijd accuraat.
- Wandelroute naar of van de halte of tussen de haltes is niet toegankelijk.
- Vertrekuren kloppen niet altijd. De uren komen niet altijd overeen met de uren van de website, van de Lijnwinkel of van het rooster.
- De app is moeilijk toegankelijk voor mensen met een uitleesprogramma.
- Navigeren op deze app is omslachtig en onoverzichtelijk.
- De app is verbeterd, maar er blijven fouten in zitten.

### **5.24. Het gevoel terecht te kunnen met eventuele klachten bij De Lijn**

10,6% heeft volledig het gevoel terecht te kunnen bij De Lijn met eventuele klachten, 11,7% heeft eerder dat gevoel, 46,8% is neutraal, 26,6% heeft eerder niet dat gevoel en 4,3% heeft totaal niet dat gevoel.

### **5.25. Reeds melding gedaan van een klacht bij De Lijn**

45,7% van de bevroagden heeft reeds melding gedaan van een klacht bij De Lijn, 54,3% niet.

### **5.26. Indien reeds melding gedaan van een klacht, hoe? Via e-mail, infopunt (De Lijn-winkel), bus-of tramchauffeur, andere? (open vraag)**

Het vaakst wordt e-mail/contactformulier vermeld als manier om De Lijn op de hoogte te brengen van een klacht. Daarnaast zijn er respondenten die hun klacht telefonisch meldden, en in mindere mate per brief, direct tegen het personeel of via het Infopunt.

### 5.27. Reactie van De Lijn na klacht? (open vraag)

De ervaringen van de deelnemers na het melden van een klacht bij De Lijn zijn heel uiteenlopend. Enkele respondenten spreken van een begrijpende reactie en een bevredigende oplossing voor het probleem.

Anderen (de meeste personen die de vraag beantwoordden) kregen ofwel geen reactie, ofwel een standaardantwoord ('we onderzoeken de klacht en houden u op de hoogte' / 'we geven het door aan de bevoegde persoon' / ... ) zonder verder gevolg of verdere actie.

## 6. Wat is nodig?

ZOC-SBPV stelde de volgende algemene vraag: 'Welke aanpassingen zouden mijn tram-of busreis vlotter, veiliger en aangenamer kunnen maken?' (open vraag)

Hieronder een samenvatting van de vele reacties:

- Opnieuw is de meest voorkomende opmerking dat een (juiste en duidelijke) audio-aankondiging van de haltes vaak ontbreekt en noodzakelijk is voor blinde en slechtziende mensen (en veel andere reizigers). Voor mensen die daarbij ook een auditieve handicap hebben: luidsprekers luid genoeg en ook duidelijke infoschermen met halteaankondiging op bus of tram. Ook het omroepen van omleidingen en andere wijzigingen van de normale route is wenselijk.
- Bij veel bussen hoor je geen belletje meer als er op de halteknoop is gedrukt.
- Informatie op bussen en trams (buslijn, bestemming,...): vaak te hoog (niet op ooghoogte), te klein en niet contrastrijk genoeg.
- De infoschermen aan de haltes staan te hoog om te kunnen lezen voor slechtzienden. Ook de mogelijkheid om de info op deze schermen (met een knop) in spraak om te zetten is gewenst.
- Dienstregelingstabellen/ uurroosters: op ooghoogte (eventueel verlicht als het donker is).
- Tram-en bushaltes moeten overal dichtbij de straat/bedding staan. Bussen moeten stoppen vlak aan het voetpad of perron, telkens op dezelfde manier aansluitend.
- De chauffeur stopt vlak voor de blinde of slechtziende en deelt hem of haar spontaan het busnummer mee. Indien de chauffeur niet kan stoppen vlak voor de blinde of slechtziende, laat hij weten waar de deur van de bus zich bevindt.  
Een bijkomende mogelijkheid is: aan de haltes laten afroepen welke tram of bus er is gestopt.
- Ramen van bussen/trams niet als aanplakbord voor reclame laten gebruiken.

- Chauffeurs moeten voldoende tijd geven om te laten op- en afstappen. Medereizigers zouden ook plaats moeten maken in het gangpad.
- Chauffeur of medereizigers: het aanduiden van een vrije zitplaats.
- Zitplaatsen voor personen met een handicap voorzien liefst aan de ingang of zichtbaar voor de chauffeur.
- Hulp bij het oversteken, of waarschuwen voor bepaalde obstakels op de weg.
- Veilige tramoversteken, met auditief en visueel signaal.
- De tram-of bushaltes van de twee rijrichtingen tegenover elkaar plaatsen, zo gemakkelijker vindbaar.
- Perrons: veiliger maken met hellende vlakken .
- Alle haltes uitgerust met dezelfde gidstegels/oriëntatievierkanten (wachtzone).
- Informatie over wijzigingen van haltes (verplaatsen, wegvallen) ontbreekt soms.
- Betere verbindingen en aansluitingen tussen treinen en bussen, en tussen bussen/trams onderling.
- Mogelijkheid tot aanvragen begeleiding (van trein naar tram/bus, of tussen trams/bussen).
- Een bus-of trambegeleider die kan dienen als aanspreekpunt en mensen (ook ouderen, ouders met kinderwagen,...) kan helpen met op-en afstappen.
- Goede verlichting op de bussen en trams, en aan de haltes.
- Signalisatie van haltes en Lijnwinkels via IBeacons en app De Lijn.
- App De Lijn gebruiksvriendelijker maken.
- App De Lijn: mogelijkheid om favoriete routes en lijnen op te slaan. Nieuwsflashes over omleidingen, vertragingen,... indien in de buurt van een halte. Suggestie: een bijkomende app die de uuraankondiging of andere informatie van de informatieschermen aan de haltes weergeeft.
- Stiptheid van bus en tram.
- Meer respect van medereizigers en chauffeurs, meer kennis van de chauffeurs over klantgerichtheid en communicatie met blinde en slechtziende reizigers (bv. niet knikken maar spreken).

- Meer (en dus minder volle) bussen en trams, zodat er voor iedereen zitplaats is.
- Bus-en tramnet is onevenwichtig verdeeld: in sommige gebieden rijden meer bussen of trams en in andere gebieden weinig.