

**Commission Staff working paper: Rights of passengers in international bus and coach transport, a consultation document by the services of the Directorate -General for Energy and transport (14 juli 2005)**

**vraag 19: Zouden autocar/busoperatoren verplicht worden te verlenen aan personen met beperkte mobiliteit?**

Klantgerichtheid is een essentiële doelstelling voor een openbaar vervoer bedrijf. Dat betekent: een zo optimaal mogelijke service voor alle klanten, dus ook personen met een beperkte mobiliteit. Dat betekent dat openbaar vervoer kiest voor een inclusief beleid: voor alle klanten een goede en gelijke behandeling. Dat wil zeggen moeite doen om aan de wensen van alle reizigers tegemoet te komen, maar op een bepaald moment stopt de taak van het openbaar vervoer en begint de opdracht van het speciaal vervoer. Een maatregel voor een bepaalde groep reiziger mag immers niet ten koste gaan van het gebruiksgemak van een andere groep reizigers. (bijvoorbeeld zitplaatsen versus meer ruimte voor rolstoelgebruikers. Stel dat er op een bus plaats zou zijn voor twee of drie rolstoelgebruikers, zouden er minder zitplaatsen zijn.)

**vraag 20: Waaruit zou de bijstand aan personen met mobiliteitsbeperkingen moeten bestaan?**

Reizen met het openbaar vervoer vereist een zekere vorm van zelfstandigheid: de bus rijdt van halte tot halte, dus niet van deur tot deur. De chauffeur helpt met raad en daad, maar reizen met een begeleider maakt de reis des te vlotter.

**vraag 21: Zouden autocar/busoperatoren verplicht worden te zorgen voor het vervoer van de uitrusting/hulpmiddelen van personen met mobiliteitsbeperkingen (bv. rolstoelen) Wat zijn de bestaande praktijken en verplichtingen in de lidstaten?**

Bestaande voorzieningen bij De Lijn: elk jaar wordt 1/14 van het voertuigenpark vervangen met nieuwe voertuigen die voldoen aan de vereisten van toegankelijkheid. Tegen 2022 zullen alle voertuigen (ook de trams) als volgt uitgerust zijn.

- Lagevloerbussen en -trams
- Bussen met knielsysteem
- Oprijdplaat
- Ruimte in de bus of tram met kussen en veiligheidsgordel, alsook halte - en noodknop binnen handbereik van de rolstoelgebruiker
- Auditieve en visuele halte-aankondiging op trams
- Minstens vier zitplaatsen dichtbij de chauffeur gereserveerd voor mensen die niet meer goed te been zijn, blinden of doven (nu al op alle voertuigen aanwezig, zitplaatsen zijn aangeduid met een groen symbool en je vindt ze dichtbij de chauffeur en dichtbij de opstelruimte voor rolstoelgebruikers)

Verplichtingen:

Alle belbussen zijn rolstoel-toegankelijk: met oprijdplaat of lift en plaats voor een rolstoelgebruiker in de bus -> beslissing van de Vlaamse Regering van 25 juli 2000 (alle belbussen voldoen aan die verplichting)

Minstens twee zitplaatsen dichtbij de chauffeur -> politiereglement

De Lijn spant zich in de toegankelijkheid te verbeteren -> beheersovereenkomst, mobiliteitsplan Vlaanderen  
Europese regelgeving

Belangrijke kanttekening: Niet alleen de voertuigen moeten toegankelijk zijn om te kunnen spreken van een toegankelijke rit, ook de op - en afstaphalte moeten toegankelijk zijn. Als de halte niet toegankelijk is, kan de oprijdplaat immers niet veilig uitgelegd worden of kan de rolstoelgebruiker niet manoeuvreren om in het voertuig te raken.

Een toegankelijke halte:

- Perronhoogte (stoep) is maximaal tussen de 15 en 18 centimeter.
- Perronbreedte (stoep) moet minstens 2,5 meter breed zijn.
- Je moet op het perron geraken: hellende vlakken moeten voldoende laag zijn, de hellingsgraad ligt tussen de 8 en 11%.
- Er mogen geen hindernissen zijn:
  - o Het fietspad mag niet tussen het perron (stoep) en de busstopplaats liggen
  - o Op het perron moet er, over de hele af te leggen weg, minimum 1,5 meter vrije ruimte zijn (de loopweg mag dus niet geblokkeerd zijn door bijvoorbeeld een verlichtingspaal of vuilnisbak).
- Bovendien is de ideale halte uitgerust met blindegeleidelijnen.

Voor het toegankelijk maken van de haltes moet De Lijn samenwerken met de wegbeheerder. Bovendien zijn er vandaag ongeveer 39.000 haltes.

**vraag 22: Zouden de regels inzake faciliteiten en bijstand aan personen met mobiliteitsbeperkingen moeten verruimd worden naar stedelijk vervoer. Wat zijn de bestaande praktijken en verplichtingen in de lidstaten?**

In Vlaanderen merkt de reiziger geen verschil tussen de service in de stad of in de streek. Wel heeft De Lijn in Vlaanderen acht toegankelijke stadsnetten (Genk, Hasselt, Sint-Truiden, Tongeren, Diest, Turnhout, Wetteren en Knokke-Heist). Binnen deze stadsgebieden garandeert De Lijn een toegankelijke service als de klant reserveert bij de belbuscentral e. De belbusmedewerker checkt dan voor het gevraagde traject of de op - en afstaphalte toegankelijk is, of de bus uitgerust is met oprijdplaat en lage vloer en of er plaats is op de bus. Als één van de voorwaarden niet vervuld is, wordt een speciaal busje met lift gestuurd. Dit systeem wordt stap voor stap uitgebreid naar alle steden in Vlaanderen. Het voordeel van dit systeem is dat er een toegankelijke service kan geboden worden hoewel niet alle haltes en voertuigen toegankelijk zijn.

**vraag 23: Moet een gelijkaardige behandeling worden aangeboden aan personen die met kleine kinderen reizen?**

De Lijn opteert voor een inclusief beleid: de maatregelen voor toegankelijkheid moet ten goede komen aan alle klanten. Dus ook aan gezinnen met kinderen, maar ook ouderen, mensen met een gebroken been, iemand met veel bagage...

**vraag 24: Hoe moet de bus/autocaroperator op de hoogte gebracht worden van de nood aan bijstand aan mensen met mobiliteitsbeperkingen?**

In de toegankelijke stadsnetten worden de chauffeurs die een rolstoelgebruiker op hun voertuig mogen verwachten, verwittigd door de belbusmedewerker die de reservatie heeft gedaan.

**vraag 25: Zouden er bijkomende faciliteiten moeten beschikbaar zijn bij autocar/bushalteplaatsen?**

Zie vraag 21, kanttekening

**vraag 26: Welke aanpassingswerken zouden er nodig zijn om de uitrusting van de halteplaatsen geschikt te maken voor het opvangen van personen met mobiliteitsbeperkingen?**

Zie vraag 21, kanttekening

**vraag 27: Zouden de representatieve gehandicaptenorganisaties moeten betrokken worden in de raadplegingen mbt de identificatie van eventuele tekortkomingen in bus- en autocartransport?**

Belangenorganisaties van personen met een handicap moeten zeker betrokken worden bij het debat 'toegankelijk openbaar vervoer'. De Lijn werkt daarom samen met de vzw Toegankelijkheidsbureau. Dit studie- en adviesbureau stelde ongeveer twee jaar geleden een normenbundel op met normen en adviezen voor De Lijn over toegankelijkheid van infrastructuur, voertuigen en communicatie. Deze normenbundel werd opgemaakt na een enquête bij 55 organisaties, instellingen, werkgroepen en diensten, 100 individuele personen en 156 ingevulde vragenlijsten alsook 5 debatdagen met gebruikers. Het Toegankelijkheidsbureau biedt dankzij een samenwerkingsakkoord bijstand bij het oplossen van problemen die zich zullen voordoen bij de concrete toepassing van de normenbundel. Het levert advies bij de implementatie en evaluatie van proefprojecten. Verder zullen ze het aanspreekpunt zijn voor gebruikers met een handicap en hun verenigingen. Het Toegankelijkheidsbureau verzamelt hun bemerkingen en suggesties en vertaalt ze naar voorstellen tot aanpassing van de technische normenbundel. Tenslotte rekent De Lijn op het Toegankelijkheidsbureau voor de organisatie van opleidingen voor medewerkers.