

## AANBEVELING 83 (versie april 2017)

### AANBEVELINGEN VOOR HET VERBETEREN VAN DE TOEGANKELIJKHEID VAN HET VERVOERSAANBOD VAN DE VVM DE LIJN

## Inhoud

Bestemmelingen.....	1
Inleiding.....	2
Juridische basis.....	3
Algemene opmerking rond participatie .....	3
Specifieke opmerkingen rond toegankelijkheid bij De Lijn.....	4
Toegankelijkheid van de haltes .....	4
Technische uitrusting van bussen en trams .....	5
Auditieve en visuele halte-aanduiding.....	5
Het gebruik van elektrische oprijplaten .....	6
Reservatieplicht voor een toegankelijke rit .....	7
Weigering van vervoer voor scootmobielen .....	8
Transitie van basismobiliteit naar basisbereikbaarheid.....	8
Bijlage .....	10
Contact Unia.....	11

## Bestemmelingen

- Ben Weyts, Vlaams minister van Mobiliteit, Openbare Werken, Vlaamse Rand, Toerisme en Dierenwelzijn
- Cc: Roger Kesteloot, directeur-generaal van De Lijn

## Inleiding

Unia blijft geregeld meldingen ontvangen van minder mobiele reizigers die problemen rond toegankelijkheid ondervinden wanneer ze gebruik willen maken van het reguliere aanbod aan bus- en tramvervoer door De Lijn. Een korte kwalitatieve en kwantitatieve analyse van de cijfers vindt u als bijlage bij deze nota.

De meldingen die Unia beogen niet representatief te zijn voor de omvang van de uitdagingen rond toegankelijkheid bij De Lijn, maar laten wel goed toe om de pijnpunten bloot te leggen.

Veel klachten rond gebrekkige toegankelijkheid worden rechtstreeks aan de klachtendienst van De Lijn gemeld en/of worden door Unia actief doorverwezen. In het klachtenboek 2016 van de Vlaamse Ombudsman staat te lezen dat de openbaar vervoersmaatschappij rond toegankelijkheid in 2016 314 klantenreacties ontving. Het gaat daarbij om 156 vragen, 1 felicitatie en 157 klachten. In het klachtenbeeld komen als voornaamste problemen de gebrekkige halte-uitrusting, de uitrusting van de voertuigen en het gebruik van bepaalde hulpmiddelen (acht klachten werden ingediend door 13 rolstoelgebruikers en 8 scooterrijders) naar voor<sup>1</sup>. Vergelijkbare cijfers voor 2015 zijn niet onmiddellijk beschikbaar: sinds februari 2016 hanteert de Lijn een nieuw systeem voor het codificeren van toegankelijkheidsklachten.

In deze nota wenst Unia als onafhankelijk mechanisme voor de opvolging van de implementatie van het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap (hierna VN-verdrag) nog eens zijn voornaamste aandachtspunten en aanbevelingen inzake de toegankelijkheid van De Lijn op te lijsten. Unia heeft de toegankelijkheidsproblematiek reeds herhaaldelijk ter sprake gebracht bij de Vlaamse minister van Mobiliteit en/of bij de VVM De Lijn, in diverse nota's en brieven<sup>2</sup>. Unia heeft ook semestrieel overleg met De Lijn.

De nood aan meer inclusie (sloganesk vertaald als "*gewoon waar het kan, bijzonder waar het moet*") is er ook bij het regulier openbaar vervoer in Vlaanderen.

Unia zet vooral in op de verbetering van de toegankelijkheid van regulier openbaar vervoer. Regulier openbaar vervoer moet ook aan mensen die – omwille van welke redenen dan ook – vervoersarmoede ervaren.

Een parallel aanbod aan handicapspecifiek alternatief vervoer voorzien zal nodig blijven. Unia waardeert in dit opzicht het *Decreet tot compensatie van de openbardienstverplichting tot het vervoer van personen met een handicap of een ernstig beperkte mobiliteitsbeperking (B.S. 21/01/2017)* en de bijhorende erkenning van Diensten Aangepast Vervoer en de uitgewerkte compensatieregeling ten gunste van dit vervoer. Verder investeren in dit deur-tot-deur vervoersaanbod is noodzakelijk, indien beleidsmonitoring de nood daartoe aantoonde. Maar verwijzen naar alternatief vervoer moet voor Unia naar de toekomst toe de uitzondering worden, niet de regel blijven. Minder

<sup>1</sup> Klachtenboek Vlaamse Ombudsman 2016, pag. 16.

<sup>2</sup> onder meer door diverse directe ontmoetingen en in een brief van augustus 2013 betreffende het vervoer van scootmobielen in bus en tram, in een brief van juli en december 2014 rond algemene tekortkomingen inzake toegankelijkheid bij De Lijn, in een brief van juni 2015 rond het afschaffen van sommige belbuslijnen in de provincies Antwerpen/Vlaams-Brabant en in een brief van april 2016 over de conceptnota Basisbereikbaarheid).

mobiele mensen moeten maximaal gebruik kunnen maken van het aanbod aan reguliere openbaar vervoer, niet in het minst vanuit het oogpunt van financiële toegankelijkheid (de kostprijs van aangepast vervoer in vergelijking met regulier openbaar vervoer) en flexibiliteit (regulier openbaar vervoer is er immers net op gericht spontane verplaatsingen te faciliteren).

In zijn inventarisatie en bespreking van de belangrijkste pijnpunten op weg naar een beter toegankelijk regulier openbaar vervoer in Vlaanderen, gaat Unia hieronder in op de problematiek van de gebrekkige halte-infrastructuur, ontbrekende technische uitrusting van de bussen en trams (auditieve en visuele halte-aanduiding en elektrisch bediende oprijplaten), de reservatieplicht voor toegankelijke rolstoelverplaatsingen op stads- en streeklijnen, het categoriaal verbod op vervoer van scootmobielen en het transitieproces naar basisbereikbaarheid en de mogelijke implicaties op inclusie.

## Juridische basis

Het engagement van Unia inzake het bevorderen van de toegankelijkheid van regulier openbaar vervoer voor minder mobiele mensen vindt zijn oorsprong in het mandaat van de organisatie als onafhankelijk mechanisme voor de opvolging van het VN-verdrag. Binnen het VN-verdrag kan in het bijzonder gewezen worden op de uitgangspunten van het VN-Verdrag vastgelegd in artikel 3, waaronder respect voor persoonlijke autonomie, non-discriminatie en toegankelijkheid. Verder verplicht artikel 9 VN-verdrag verdragsstaten ertoe om maatregelen te nemen om personen met een handicap op voet van gelijkheid met anderen de toegang te garanderen tot vervoer, zowel in stedelijke als in landelijke gebieden. Tenslotte dienen staten ingevolge artikel 20 VN-verdrag maatregelen te nemen om de persoonlijke mobiliteit van gehandicapten te faciliteren op de wijze en op het tijdstip van hun keuze en tegen een betaalbare prijs.

Toegankelijkheid van vervoer valt verder als openbare dienstverlening ook binnen de toepassing van het *Decreet houdende een kader voor het Vlaamse gelijkekansen- en gelijkebehandelingsbeleid van 10 juli 2008 (B.S. 23/09/2008)*. De weigering van vervoer kan beschouwd worden als het weigeren van redelijke aanpassingen in de mate dat er geen effectieve en betaalbare alternatieven geboden worden. Deze geboden alternatieven dienen daarenboven de veiligheid en de zelfstandigheid van personen met een handicap te bevorderen.

## Algemene opmerking rond participatie

Inzake toegankelijkheid en inclusie bij De Lijn merkt Unia een grote bewogenheid bij personen met een handicap en hun representatieve organisaties en een sterke wens tot betrokkenheid bij en inspraak in deze materie.

Het is betreurenswaardig dat er geen formeel toegankelijkheidsorverleg voorzien is binnen de structuren van de VVM De Lijn. Er is wel vaak ad hoc en thematisch overleg met verschillende en steeds wisselende stakeholders, maar dit lijkt Unia te vrijblijvend van aard. Structurele beleidsparticipatie van direct betrokkenen waarmaken onder het motto "*Niets Over Ons zonder ons*" is wenselijk, ook op grond van de bepalingen van het VN-verdrag (art. 4 VN-verdrag).

## Specifieke opmerkingen rond toegankelijkheid bij De Lijn

### *Toegankelijkheid van de haltes*

De gebrekkige toegankelijkheid van de Lijnhaltes blijft een pijnpunt, een probleem met gedeelde verantwoordelijkheden voor de lokale besturen en het Vlaams Gewest.

De Lijn maakte voor deze overheidsactoren in het verleden al werk van standaardisatiegidsen en nota's voor toegankelijke bus- en tramhaltes (met typeplannen en minimumnormen). Voor de gewestwegen is er een dienstnota met als titel *"Inplanting en inrichting van halteplaatsen voor openbaar vervoer langs gewestwegen"*<sup>3</sup>, teneinde de (uniforme) aanleg van nieuwe toegankelijke haltes langs gewestwegen te stimuleren.

Voor gemeentelijke wegen staan ook doorstromingsdeskundigen en mobiliteitsbegeleiders van De Lijn gemeenten en steden bij om haltes toegankelijk te maken en is er samenwerking met de VVSG<sup>4</sup>. Specifieke gewestelijke subsidies om gemeenten en steden te stimuleren meer toegankelijke haltes te voorzien ontbreken echter.

Naast de halte-infrastructuur zelf, was er tot voor kort ook het probleem van de steeds wijzigende methodiek van halte-inventarisatie. Dergelijke inventarisatie werd in het verleden op steeds weer andere wijze aangepakt. De Raad van Bestuur van De Lijn gaf op 21 juni 2015 groen licht voor de uitrol van een informaticatool op tablet voor halte-inventarisatie en -beheer. De Lijn moet met deze app beter in staat zijn een nulmeting inzake de toegankelijkheid van haltes op te stellen en actueel te houden. De werkzaamheden op het terrein zijn in februari 2016 gestart.

Op basis van de ons laatst bekende gegevens rond halte-inventarisatie<sup>5</sup> – hoewel ze nog (erg) onvolledig zijn voor de provincies Antwerpen, Limburg en Vlaams-Brabant – kunnen we stellen dat er nog veel werk wacht rond het verbeteren van de toegankelijkheid van haltes. Unia bekijkt graag verder met de VVM De Lijn mogelijke acties om betrokken overheidsactoren aan te zetten werk te maken van een groter aanbod aan toegankelijke haltes.

Unia verwelkomt inzake het verbeteren van de toegankelijkheid van haltes het concept van *"Meer Mobiele Lijn"*, neergelegd in de beheersovereenkomst 2017-2020. Inzake het verbeteren van toegankelijkheid dringt het VN-comité aan op het gebruik van dergelijke planmatige methodiek<sup>6</sup>, vanuit het principe van progressieve realisatie (art. 4 2. VN-verdrag). Unia vraagt om bij de keuze van prioritair aan te pakken haltes maximaal in te zetten op het consulteren van direct betrokken stakeholders. *"Meer Mobiele Lijnen"* dienen ook goed geografisch gespreid te worden.

<sup>3</sup> <http://wegenenverkeer.be/sites/awv/files/docs/MOW-AWV-2012-5.pdf>

<sup>4</sup> Informatie op basis van het antwoord van De Lijn als reactie op een eerder schrijven, september 2014, pagina 2.

<sup>5</sup> Bron: ontvangen presentatie van een ontmoeting tussen Unia en de Lijn dd. 19 januari 2017. Uit deze cijfers blijkt maar een goede 3% van de haltes integraal en zonder de nood aan assistentie toegankelijk (zowel voor mensen met een motorische als visuele handicap).

<sup>6</sup> VN-comité, rechtspraak op basis van het facultatief protocol met nummer CRPD/C/14/D/21/2014: overweging 9.

De uitrol van het concept “Meer Mobiele Lijn” kan voor Unia slechts een etappe zijn op weg naar de realisatie van een integraal toegankelijke halte-infrastructuur. Dit moet voor Unia het doel blijven, geheel in lijn met het VN-verdrag.

#### AANBEVELING

**Unia verwelkomt de monitoring van de toegankelijkheid van haltes en vraagt een spoedige en duidelijke ontsluiting van deze data via de diverse kanalen voor reizigersinformatie in een eenvoudige en begrijpbare vorm. De voortgang ten opzichte van de nulmeting dient voortdurend gemonitord en actief gerapporteerd te worden. Het einddoel van halte-inventarisatie en het concept “Meer Mobiele Lijn” moet voor Unia blijven om binnen afzienbare tijd te komen tot integraal toegankelijke halte-infrastructuur.**

### *Technische uitrusting van bussen en trams*

#### *Auditieve en visuele halte-aanduiding*

Auditieve en visuele halteaanduiding – gangbaar op de bussen en trams van b.v. de MIVB in Brussel – is belangrijk voor het bevorderen van de zelfstandigheid van reizigers met een sensorielle handicap bij het gebruik van het openbaar vervoer. Dergelijke voorzieningen dragen ook bij tot het algemene reizigerscomfort.

De Lijn kent reeds meerdere jaren problemen met de uitrol van het zogenaamde ReTiBo-project (Registratie-Ticketing-Boordcomputer)<sup>7</sup>. Next stop halte-aanduiding blijft daardoor sterk in gebreke. In slechts 60% van de bussen is de nodige hardware voorzien, in geen enkele bus is dit effectief in gebruik. In 6 op de 10 trams zijn voorzieningen voor halte-aanduiding aanwezig; het effectief gebruik ligt daar op 48%<sup>8</sup>.

Rond halte-aanduiding wenst Unia als onafhankelijk mechanisme VN-verdrag bij wijze van info te verwijzen naar een uitspraak van het VN-comité inzake de rechten van personen met een handicap<sup>9</sup>, genomen op basis van het facultatief protocol bij het VN-verdrag. Dit optioneel protocol biedt belanghebbende particulieren en groepen na uitputting van nationale rechtsmiddelen beroep in te stellen bij het VN-comité bij schending van bepalingen uit het VN-verdrag.

In de zaak uit 2014 spande F., een blinde pendelaar op het openbaar vervoer in Linz (Opper-Oostenrijk) een geding aan tegen Oostenrijk. Een nieuwe tramlijn in de stad werd immers niet uitgerust met auditieve lijn- en halte-informatie, andere tramlijnen hadden deze voorzieningen wel. Voor het VN-comité kan deze praktijk niet de test met het VN-verdrag doorstaan. Oostenrijk moet dit probleem verhelpen en alles in het werk stellen om te vermijden dat dergelijke tekortkomingen in toegankelijkheid in de toekomst nog voorvallen. Bovendien is het aan de verdragsstaat om minimumnormen vast te leggen om blinde personen toegang te verlenen tot rechtstreeks lijn- en halte-informatie, op voet van gelijkheid met anderen. De verdragsstaat moet tenslotte in het wetgevend kader concrete

<sup>7</sup> Zie onder meer <https://www.vlaamsparlement.be/parlementaire-documenten/parlementaire-initiatieven/1077812>

<sup>8</sup> Gegeven ontvangen van De Lijn op 19 januari 2017.

<sup>9</sup> VN-comité, rechtspraak op basis van het facultatief protocol met nummer CRPD/C/14/D/21/2014.

en afdwingbare benchmarks afspreken om mensen met een visuele handicap toegang tot reisinformatie te garanderen (overweging 9).

#### AANBEVELING

**Unia vraagt dat op korte termijn alle bussen en trams uitgerust worden met visuele en auditieve halte-aanduiding. Bestaande bussen en trams dient men ook met deze technologie uit te rusten. Het VN-comité is heel duidelijk over het recht van personen met een sensorische handicap tot essentiële reizigersinformatie.**

#### *Het gebruik van elektrisch bediende oprijplaten*

Om een bus of tram als toegankelijk te beoordelen stelt De Lijn als voorwaarde dat er een rolstoelplaats voorzien is en dat het voertuig door het gebruik van een manuele oprijdplaat contact kan maken met de halte.

Unia uitte reeds eerder de wens liever – teneinde de zelfstandigheid van minder mobiele reizigers te bevorderen – het gebruik van elektrisch bediende oprijplaten te zien, zoals dat het geval is bij vervoerders in het buitenland, de MIVB in Brussel en de TEC in Wallonië. Bij het gebruik van dergelijke oprijdplaten dient de chauffeur, bij direct zicht op de situatie, zijn stuurpost niet meer te verlaten om een rolstoelgebruiker te laten in- en uitstappen.

In een reactie gaf De Lijn aan dat zowel bij een manuele of elektrische oprijplaten een actieve interventie van de chauffeur nodig is. Volgens het *“Reglement nr. 107 van de Economische Commissie voor Europa van de Verenigde Naties inzake uniforme voorschriften voor de goedkeuring van voertuigen van categorie M2 en of M3 wat hun algemene constructie betreft”*, mag een oprijdplaat manueel of elektrisch bediend worden (bijlage 6, bepaling 3.11.4.2.1). De Lijn geeft de voorkeur aan het gebruik van manueel bediende oprijdplaten boven elektrisch bediende oprijdplaten omdat deze minder hoge eisen stellen aan de haltes en bedrijfszekerder zijn.

Unia erkent de vrijheid van vervoerders om op grond van bovenvermeld regelement een keuze te maken rond manuele dan wel elektrisch bediende oprijdplaten . Voor Unia geeft de uitrol van *“Meer Mobiele Lijnen”* echter alvast aanleiding tot strengere verwachtingen voor de toegankelijkheid van bussen. Bij toegankelijke haltes op een *Meer Mobiele Lijn* gaat het voornaamste argument tegen elektrisch bediende laadhellingen niet langer op: met name dat deze hoge verwachtingen aan de halte-uitrusting stellen.

#### AANBEVELING

**Unia pleit voor het gebruik van elektrisch bediende oprijplaten. Deze voorzieningen kunnen positief bijdragen tot een verhoogde autonomie van rolstoelgebruikers. Buitenlandse voorbeelden en goede praktijken in de andere Gewesten bewijzen dit.**

## **Reservatieplicht voor een toegankelijke rit**

Op vandaag dient een persoon met een handicap een rolstoeltoegankelijke rit bij De Lijn minstens 24 uur (bij stadslijnen) of 48 uur (bij streeklijnen) op voorhand aan te vragen. Bij het reserveren van een rit wordt zowel de toegankelijkheid van de halte als het gebruikte voertuig in concreto nagegaan.

In theorie kunnen rolstoelgebruikers ook een niet-gereserveerde verplaatsing maken, maar de complexe procedure – waarbij de dispatching betrokken moet worden maar ook onwetendheid bij de chauffeurs een bepalende rol kan hebben – maken gebruik van deze procedure tot een grote uitzondering. Unia vraagt De Lijn dan ook actief deze mogelijkheid onder de aandacht te brengen in permanente beroepsopleidingen voor chauffeurs en meer vertrouwen te stellen in het vermogen van minder mobiele reizigers om in een welbepaalde situatie zelf te oordelen of ze veilig op- en af kunnen stappen.

De reservatieplicht en de grote impact van de maatregel op het sociaal leven van minder mobiele mensen, maakt geregeld onderwerp uit van publieke actie<sup>10</sup>.

Er blijven rond de bestaande praktijk van reserveren ook fundamentele opmerkingen te maken vanuit het perspectief van klantvriendelijkheid. Een toegankelijke rit kan enkel aangevraagd worden via de provinciale belbuscentrales van De Lijn. De gebruikte nummers zijn betalende nummers: dit vormt een drempel voor minder kapitaalkrachtige mensen. Niet alle belbuscentrales hebben daarenboven de zelfde openingsuren. Zo is de belbuscentrale van Antwerpen gesloten op zon- en feestdagen<sup>11</sup>. Reserveren via Internet of de mobiele app van De Lijn zijn vooralsnog niet mogelijk. Reserveren via mail of een fax is tenslotte enkel mogelijk voor doven/slechthorenden en mensen met een spraakgebrek.

### **AANBEVELING**

**Unia herhaalt zijn verwachting om de reservatieplicht voor een rolstoeltoegankelijk rit af te schaffen. We verwelkomen het concept “Minder Mobiele Lijn” als maatregel om de plicht tot reserveren af te bouwen.**

**Voor haltes die niet langs een Meer Mobiele Lijn liggen, vraagt Unia aan De Lijn een actievere bekendmaking van de procedure “niet gereserveerde rit” bij chauffeurs en betrokken reizigers. Het is belangrijk om sterker vertrouwen te stellen in en gevolg te geven aan het oordeel van de individuele rolstoelgebruiker om zelf te bepalen of veilig op- en afstappen in een welbepaalde situatie mogelijk is, rekening houdend met de uitrusting van het voertuig, de betrokken haltes en het eigen kunnen.**

**Zolang het reserveren van een toegankelijke rit een verplichting blijft, verwacht Unia vanuit klantvriendelijkheidsoverwegingen dat de mogelijkheid geboden wordt om aanvragen voor een toegankelijke rit via een uniek (groen) nummer te formuleren. Het lijkt ons ook nuttig te zijn om deze specifieke oproepen te centraliseren in één**

<sup>10</sup> KVG (Katholieke Vereniging Gehandicapten) verzette zich op 28 november tegen de reserveringsplicht. Met de duidelijke en niet mis te verstane slogan ‘Hou ons niet aan het Lijntje’ deelden zij De Lijn mee dat ze deze reservatieplicht ongehoord vinden. Er werd onder meer een schrijfactie naar de CEO van De Lijn georganiseerd, zo’n 5.000 mensen stuurden een protestmail, en er waren ook diverse sensibiliseringsacties in verschillende provincies (bron: [http://www.kvg.be/index.php?page=68#.WNT9BWcO\\_cs](http://www.kvg.be/index.php?page=68#.WNT9BWcO_cs)).

<sup>11</sup> <https://www.delijn.be/nl/belbus/belbus-antwerpen.html>



**callcenter voor heel Vlaanderen. Dit lijkt ons positief voor de herkenbaarheid en de beschikbaarheid van de dienstverlening (ook 's avonds en in het weekend) en voor de opbouw van specifieke deskundigheid van calltakers. Uiteraard moet er ook een gebruiksvriendelijke en laagdrempelige reserveringsmodule via Internet en in de mobiele apps komen.**

### ***Weigering van vervoer voor scootmobielen***

In maart 2013 besliste De Lijn vrij plots om geen scootmobielen meer toe te laten op voertuigen van De Lijn. De Lijn voerde zelf daartoe zelf een aantal onderzoeken uit en argumenteerde dat de maatregel nodig was om de veiligheid van de scooterrijder en andere reizigers te verzekeren.

De administratie Mobiliteit en Openbare Werken gaf na aanhoudend protest tegen de maatregel het Instituut voor de Mobiliteit van de UHasselt (IMOB) de opdracht onderzoek te doen naar veilig vervoerbare mobiliteitshulpmiddelen. De studie pleit in zijn aanbevelingen voor een voortzetting van het huidige beleid op het vlak van scootmobielen. Enkel kleine scooters die mee te nemen zijn als handbagage kunnen vervoerd worden.

Na de publicatie van deze studie kreeg Unia de vraag om over de studie en de erin geformuleerde beleidsaanbevelingen feedback te geven.

Unia stelt zich vragen bij de risicoanalyse als focus van het gevoerde onderzoek, en de keuze om niet de rechten van scootergebruikers als uitgangspunt te nemen. Daarnaast is Unia ook kritisch voor de wijze waarop de technische analyses zijn uitgevoerd. Men gaat uit van extreme rijomstandigheden en de moeilijkste bus- en tramindelingen. Het onderzoek biedt ook geen beeld van ongevallen met scootmobielen of andere hulpmiddelen op het openbaar vervoer in Vlaanderen. Deze data zouden een meer getrouw beeld geven van de situatie op het terrein en het scooterverbod als passende en noodzakelijke veiligheidsmaatregel kunnen ondersteunen of verwerpen. Tenslotte is er volgens Unia te weinig inspraak geweest van scootergebruikers en de organisaties die hen vertegenwoordigen.

Voor Unia levert de studie kortom geen sluitende argumenten op om een categoriaal scooterverbod te handhaven. Een vervoerder mag veiligheidsmaatregelen nemen, maar deze dienen proportioneel te zijn. Hier lijkt dit niet het geval te zijn.

#### **AANBEVELING**

**Unia verwacht een verregaande versoepeling van het scooterverbod. De studie die nu bestaat naar vervoerbaarheid van hulpmiddelen gaat te weinig uit van de rechten van personen met een handicap. Veiligheid is een belangrijk argument, maar dit argument moet beter onderbouwd worden door terreingegevens (ongevallenstatistieken).**

### ***Transitie van basismobiliteit naar basisbereikbaarheid***

Op 18 december 2015 keurde de Vlaamse Regering een conceptnota basisbereikbaarheid goed. Het nieuwe concept ziet de toekomst van openbaar vervoer in Vlaanderen tegelijk als globaler – door het afstemmen van verschillende vervoersmodi op elkaar – en lokaler, door het toebedelen van de vervoersregiefunctie aan lokale besturen. Binnen het concept



Basisbereikbaarheid speelt het regulier openbaar vervoer van De Lijn nog steeds een belangrijke rol, maar wordt voor voor- en natrajecten ingezet op andere vervoersmodi. Het kernnet van De Lijn dient complementair te zijn aan de trein (beheersovereenkomst De Lijn 2.0 2017-2020, pag. 7). De beheersovereenkomst De Lijn 2.0 ziet De Lijn als interne operator voor het kernnet en het aanvullend net ingevolge verordening (EG) nr. 1370/2007.

#### **AANBEVELING**

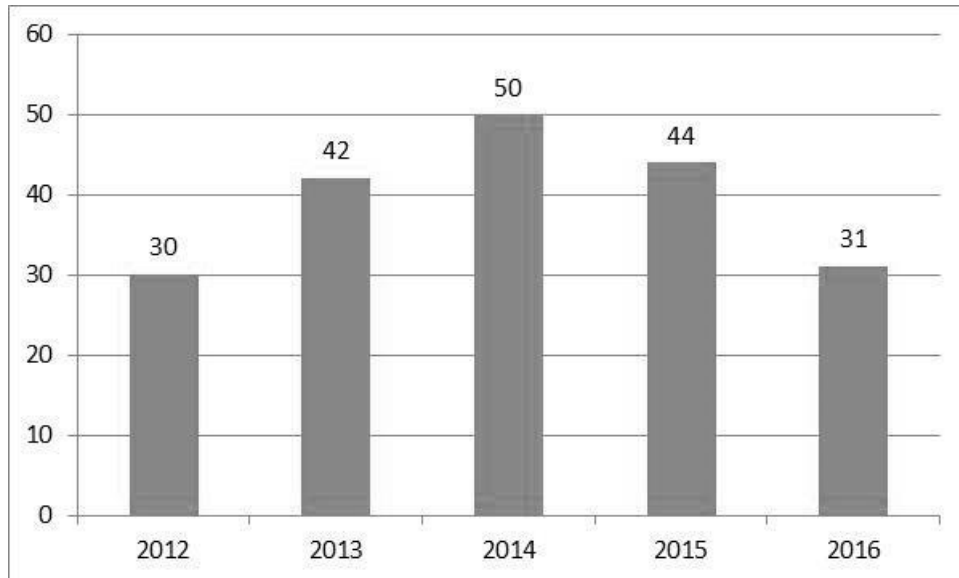
**Unia maakt zich zorgen over de transitie naar Basisbereikbaarheid vanuit de inclusiegedachte. Het verregaand inzetten op combi-mobiliteit, het rekenen op (qua toegankelijkheid ook in gebreke blijvende) treinvervoer als aanvulling op het kernnet, uitdagingen inzake vervoeraanbod in landelijke gebieden, ... maakt het regulier openbaar bus- en tramvervoer niet toegankelijker en inclusiever.**

**Unia rekent er vanuit die bezorgdheid op om actief geïnformeerd te blijven over de stand van zaken in de proefprojecten rond Basisbereikbaarheid. We verwachten ook sterkere garanties en concrete initiatieven voor de nauwe betrokkenheid van personen met een handicap en hun representatieve organisaties in het transitieproces naar Basisbereikbaarheid.**

## Bijlage

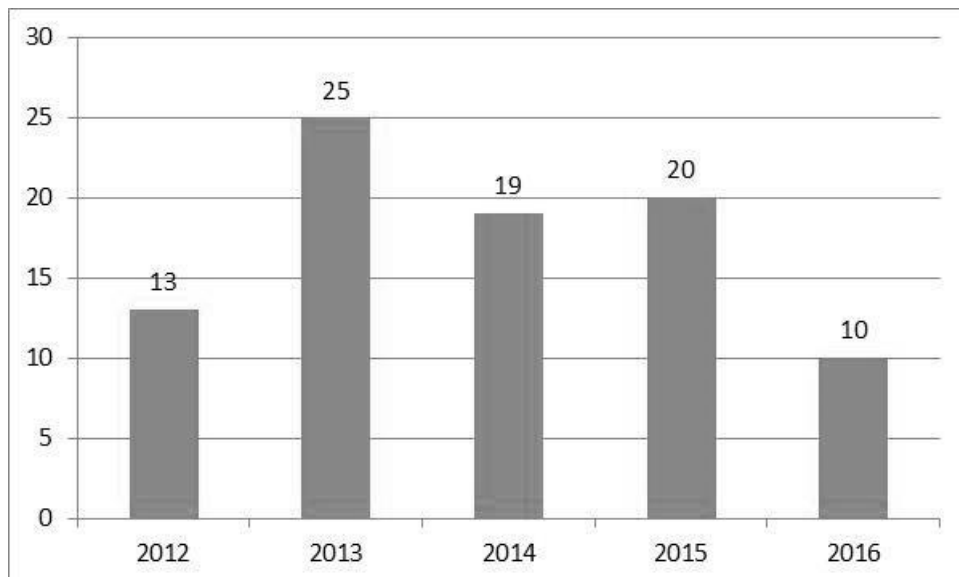
### Ontvangen meldingen rond De Lijn (alle discriminatiegronden) sinds 2012 (n=197)<sup>12</sup>

#### Ontvangen meldingen per jaar



### Ontvangen meldingen rond De Lijn met betrekking tot handicap sinds 2012 (n=87)<sup>13</sup>

#### Ontvangen meldingen per jaar



Tussen 1 januari 2012 en 31 december 2016 mocht Unia 87 meldingen met betrekking tot toegankelijkheid van De Lijn ontvangen. In de cijfers komt de directe invloed van beleid duidelijk naar voor. In de periode 2013-2014 geeft het meldingsbeeld duidelijk de invloed van het scooterverbod weer, in het jaar 2015 is de invloed van het afschaffen van bepaalde

<sup>12</sup> Data ontvangen op 5 januari 2017

<sup>13</sup> Data ontvangen op 5 januari 2017

belbus- en streekbuslijnen in Vlaams-Brabant en Antwerpen zichtbaar. Het gaat in ongeveer gelijke delen om vragen tot bijstand/interventie(43%) of gewone meldingen (40%).

Naast de hierboven vermelde algemene pijnpunten vallen volgende specifieke zaken in het meldingsbeeld onder meer op:

- Hoewel een begeleider meenemen geenszins een verplichting is, worden rolstoelgebruikers geregeld op deze grond vervoer geweigerd.
- De toegankelijkheid van voertuigen wordt soms beïnvloed door gebrekkig onderhoud van bijvoorbeeld oprijdplanken.
- Er komen meldingen van rolstoelgebruikers over het feit dat rolstoelen niet verankerd worden in belbussen en gordeldracht in deze voertuigen niet voorzien wordt.
- Chauffeurs kennen op grond van ontvangen meldingen de draagwijdte van het scooterverbod niet en breiden dit soms onterecht uit naar elektronische rolstoelen.
- Reserveren op de Kusttram is niet nodig door de toegankelijke halte-infrastructuur, chauffeurs zijn niet altijd vertrouwd met dit beleid en weigeren dan ook soms assistentie.
- Belbuscentrales nemen volgens meldingen een eerder passieve houding in bij belbusreservaties. Ze stellen niet actief een toegankelijke halte voor om een rit wel mogelijk te maken. Reizigers van hun kant kennen de toegankelijkheidsstatus van hun halte dan weer niet, deze gegevens zijn vooralsnog niet publiek beschikbaar.
- Personen met een handicap krijgen een begeleiderspas. De toekenningsvoorwaarden van een begeleiderskaart – uitgereikt door de NMBS – zijn doorheen de jaren strenger geworden. Men moet voldoen aan strengere medische criteria. Dit scheidt problemen voor mensen met b.v. autismespectrumstoornissen.
- Bepaalde Omnipas- en Buzzypazzen (b.v. op grond van verhoogde tegemoetkoming<sup>14</sup>) worden niet automatisch hernieuwd. Er komt ook, in tegenstelling tot andere abonnementen, geen automatische herinneringsmail bij het naderen van de vervaldag van een lopend abonnement.
- Er ontbreekt een beleid naar ouderen en andere minder mobiele mensen die een rollator gebruiken. Er wordt soms geen bijstand verleend om mensen te helpen instappen. Unia ontving hierover klachten van rechtstreeks betrokkenen en centrumverantwoordelijkheden in woonzorgcentra.

## Contact Unia

Unia, dienst handicap/VN-verdrag

---

<sup>14</sup> <https://www.delijn.be/nl/vervoerbewijzen/abonnementen/verhoogde-tegemoetkoming-vervoergarantie.html>