

# Toegankelijk openbaar vervoer

---

**Reactie op de conceptnota voor nieuwe regelgeving voor een toegankelijker openbaar vervoer**

**Datum van publicatie:** 25 juni 2026



Noozo vzw | [info@noozo.be](mailto:info@noozo.be) | 02 274 00 31 | [www.noozo.be](http://www.noozo.be)  
Vooruitgangstraat 323 bus 7, 1030 Brussel  
Ondernemingsnr. 0778291475 | RPR Brussel

## Advies

**Bezorgd aan** de Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken

**Schriftelijke insteek over:** de conceptnota voor nieuwe regelgeving voor een toegankelijker openbaar vervoer

**Contactpersonen:** Ina Saenen | [ina@noozo.be](mailto:ina@noozo.be)  
Veronique Deblon | [veronique@noozo.be](mailto:veronique@noozo.be)

# Inhoud

---

<b>1</b>	<b>Samenvatting</b> .....	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Situering</b> .....	<b>6</b>
	<b>2.1 Masterplan Toegankelijkheid</b> .....	<b>6</b>
	<b>2.2 Voorstel ter verbetering</b> .....	<b>7</b>
<b>3</b>	<b>Evolutie</b> .....	<b>9</b>
<b>4</b>	<b>Visie van NOOZO</b> .....	<b>10</b>
	<b>4.1 Toegankelijke haltes</b> .....	<b>10</b>
	Lessen uit de evaluatie van het Masterplan Toegankelijkheid	13
	<b>4.2 Toegankelijke voertuigen</b> .....	<b>14</b>
	<b>4.3 Assistentie</b> .....	<b>15</b>
	<b>4.4 Flexvervoer en flexplusvervoer</b> .....	<b>17</b>
<b>5</b>	<b>Mobiliteit is een mensenrecht.</b> .....	<b>18</b>
<b>6</b>	<b>Eindnoten</b> .....	<b>20</b>

# 1 Samenvatting

NOOZO reageert op de conceptnota over nieuwe regelgeving voor een toegankelijker openbaar vervoer. Het Masterplan Toegankelijkheid heeft als doel om tegen 2030 de helft van alle bus- en tramhaltes toegankelijk te maken. In 2025 was slechts 20% van alle haltes toegankelijk voor personen met een motorische handicap. Voor personen met een visuele handicap was dit slechts 11.5%. De doelen van het Masterplan Toegankelijkheid zullen dus enkel gehaald worden als de Vlaamse regering voor een inhaalbeweging zorgt.

NOOZO doet aanbevelingen om de kloof tussen de beleidsambities voor toegankelijke haltes en de realiteit op het terrein te dichten.

- ✓ Voorzie garanties dat de toegankelijkheid van halte-infrastructuur werkelijk zal verbeteren. Voorzie striktere opvolging van het Masterplan Toegankelijkheid. Grijp tijdiger in wanneer acties vertraging oplopen of dreigen te mislukken.
- ✓ Maak de toegankelijkheidsvoorschriften voor haltes die nieuw worden aangelegd verplicht. Gebruik afwegingskaders wanneer de toegankelijkheidsvoorschriften niet haalbaar blijken en een uitzondering nodig is in specifieke situaties.
- ✓ Maak een plan voor de stapsgewijze verbetering van bestaande haltes. Het doel moet zijn dat alle haltes voor personen met een handicap zelfstandig te gebruiken zijn.
- ✓ Leg een wettelijke norm vast die de maximale afstand tussen de woning van een persoon en bus- of tramhalte bepaalt.
- ✓ Maak de informatie over de toegankelijkheid van een halte ook kenbaar op de halte zelf.

De evaluatie van het Masterplan Toegankelijkheid legt ook knelpunten van de huidige werking bloot. We trekken uit de evaluatie de volgende lessen.

- ✓ Versterk en verspreid de kennis over toegankelijke haltes.

- ✓ Ontzorg lokale besturen maximaal bij de uitbouw van toegankelijke haltes. Vereenvoudig de manier om de subsidie voor toegankelijke haltes aan te vragen.
- ✓ Monitor de toegankelijkheid van de haltes op een structurele manier. Verzamel en publiceer gegevens per vervoerregio zodat regionale verschillen en knelpunten zichtbaar worden. Wijs een onafhankelijke instantie aan voor de rapportage.
- ✓ Faciliteer de monitoring zodat vervoersregioraden en lokale besturen vlot kunnen samenwerken. **Maak één overzicht van toegankelijke haltes en geplande aanpassingen.** Geef lokale besturen, vervoersregio's en de Vlaamse overheid toegang tot deze informatie. Zo kunnen zij hun plannen beter op elkaar afstemmen en sneller knelpunten aanpakken.

Niet alleen de haltes, maar ook de voertuigen moeten toegankelijk zijn. Personen met een handicap kunnen zich pas vlot zelfstandig verplaatsen als de trams, bussen en zelfrijdende shuttles ook integraal toegankelijk zijn.

- ✓ Werk aan de toegankelijkheid van de voertuigen.
  - Zorg voor duidelijke communicatie over haltes in bussen, trams en op perrons.
  - Hou ook rekening met de diversiteit aan hulpmiddelen bij de aankoop van nieuwe voertuigen. Zo kunnen alle hulpmiddelen mee aan boord van de bus en tram.

We grijpen deze conceptnota aan om te wijzen op meer knelpunten bij het openbaar vervoer. Meldingen bij het Vlaams Mensenrechteninstituut tonen dat personen met een handicap nog niet voldoende kunnen rekenen op assistentie bij busvervoer. Hetzelfde bewezen 4 rolstoelgebruikers die in 2023 naar de rechtbank trokken. De rechter veroordeelde De Lijn voor discriminatie door de weigering van redelijke aanpassingen. Buschauffeurs stopten in verschillende gevallen niet aan haltes waar een rolstoelgebruiker stond te wachten. We adviseren daarom:

- ✓ Organiseer opleidingen voor chauffeurs over inclusie en omgaan met personen met een handicap.
- ✓ Garandeer het recht op assistentie bij busvervoer. Dit geldt ook voor assistentie bij overstap naar een ander vervoersmiddel.
- ✓ Maak het eenvoudig voor personen met een handicap om hun klacht in te dienen. Zorg ervoor dat klachten goed opgevolgd worden door een commissie met ervaringsdeskundigen.

Tot slot kaarten we knelpunten rond Flexvervoer aan. Reizigers kunnen dit busvervoer oproepen wanneer er geen vast openbaar vervoer beschikbaar is. Deze dienst brengt je van halte naar halte zonder vaste vertrek- en aankomsttijd. NOOZO ontvangt signalen dat het Flexvervoer nog niet op punt staat. We adviseren daarom:

- ✓ Optimaliseer de capaciteit en veiligheid van Flexvervoer (van halte naar halte zonder vaste vertrek- en aankomsttijd).
- ✓ Zorg voor transparantie over de criteria voor Rechtstreeks Flexvervoer. Ga hierover in overleg met organisaties van personen met een handicap.
- ✓ Zorg voor een goede samenwerking tussen de vervoerregioraden zodat reizigers geen extra problemen ondervinden bij verplaatsingen tussen regio's.

## 2 Situering

### 2.1 Masterplan Toegankelijkheid

In 2020 stelde de Vlaamse regering met het [Masterplan Toegankelijkheid](#) doelen om de toegankelijkheid van tram- en bushaltes te verbeteren. Het doel is om het openbaar vervoer toegankelijk te maken voor personen met een handicap. Ze gingen het engagement aan om tegen 2030:

- 50% van alle bushaltes op het kernnet<sup>i</sup> en aanvullend net<sup>ii</sup> volledig toegankelijk te maken voor mensen met een mobiliteits- of visuele handicap. Daarbij werd een opsplitsing gemaakt:

- Bestaande haltes horen toegankelijk te zijn voor personen met een motorische handicap met assistentie.
- Nieuwe of opnieuw aangelegde haltes moeten zelfstandig toegankelijk zijn voor personen met een motorische of visuele handicap.
- Alle haltes aan Hoppinpunten<sup>iii</sup> moeten tegen 2030 toegankelijk zijn.

Via een charter binnen het Masterplan Toegankelijkheid hadden lokale besturen de mogelijkheid om hierrond samen te werken met elkaar. Uit de [evaluatie van het Masterplan Toegankelijkheid](#) blijkt dat slechts 64 van de 285 lokale besturen dit ondertekenden. Ook was er de mogelijkheid om als lokaal bestuur een coachingstraject te volgen. Voor het eerste traject meldden slechts 22 lokale besturen zich aan, voor het tweede schreven 28 lokale besturen zich in.

## 2.2 Voorstel ter verbetering

De [conceptnota voor nieuwe regelgeving over een toegankelijker openbaar vervoer](#) stelt dat de realisatie van toegankelijke haltes te traag gaat. Een inhaaloperatie is noodzakelijk. Om de achterstand in te halen stellen de initiatiefnemers van de conceptnota een vernieuwde aanpak voor. Het masterplan 2.0 moet rekening houden met:

- **Opvolging door Vlaanderen**
  - Op dit moment wordt het aantal toegankelijke haltes vooral opgevolgd door middel van parlementaire vragen. Inter Vlaams expertisecentrum toegankelijkheid stelde in 2018 al voor om te werken met een dashboard waarop data over toegankelijke haltes publiek beschikbaar zijn. Dit zorgt voor gebundelde en openbare informatie over de status en vooruitgang van toegankelijke haltes. De ambities van de Vlaamse regering kunnen zo met de actuele stand van zaken vergeleken worden.
- **Een sleutelrol voor lokale besturen**

- Lokale besturen beheren 65% van alle haltes, daarom is het essentieel om ook hen te betrekken. In de conceptnota wordt voorgesteld om de coachingstrajecten te hervatten en ze structureel en gratis aan te bieden. Verder wil men onderzoeken waarom slechts 64 van de 285 lokale besturen het charter ondertekenden.
- **De rol van de vervoerregio's**
  - De vervoerregio's stellen de regionale mobiliteitsplannen op. De initiatiefnemers van de conceptnota stellen voor dat de ambitie van de Vlaamse overheid voor toegankelijke halte-infrastructuur wordt vertaald in regionale mobiliteitsplannen. Zo maken ze duidelijk wat de ambitie is per vervoerregio.
- **De rol van de provincies**
  - Momenteel organiseren de verschillende provincies de Mobiliteitscentrale Aangepast Vervoer (MAV). De uitvoering verschilt dan ook per provincie. Omdat de MAV's veel kennis hebben over toegankelijkheid zijn ze een belangrijke partner.
- **Subsidies**
  - Per toegankelijk gemaakte halte kunnen lokale besturen een subsidie aanvragen van 5000 euro (ondertussen verhoogd naar 6000 euro). Er is 650 euro beschikbaar voor de aanleg van het opstapvlak en de geleiding naar een bruikbare gidslijn voor blinde en slechtziende personen. Tussen 2021 en 2024 werd er in totaal voor 243.500 euro aangevraagd (ongeveer 50 haltes). De conceptnota beschrijft dat deze subsidie weinig wordt benut en spoort onderzoek hierover aan. Een verhoging van de subsidie dringt zich op: er wordt een laagdrempelig subsidiefonds voorgesteld, waarbij gemeenten permanent en eenvoudig budgetten kunnen aanvragen.
- **Verplichte consultatie**
  - Bij alle plannings- en uitvoeringsfases van halte-infrastructuur willen de indieners van de conceptnota dat er een verplichte consultatie plaatsvindt van lokale adviesraden

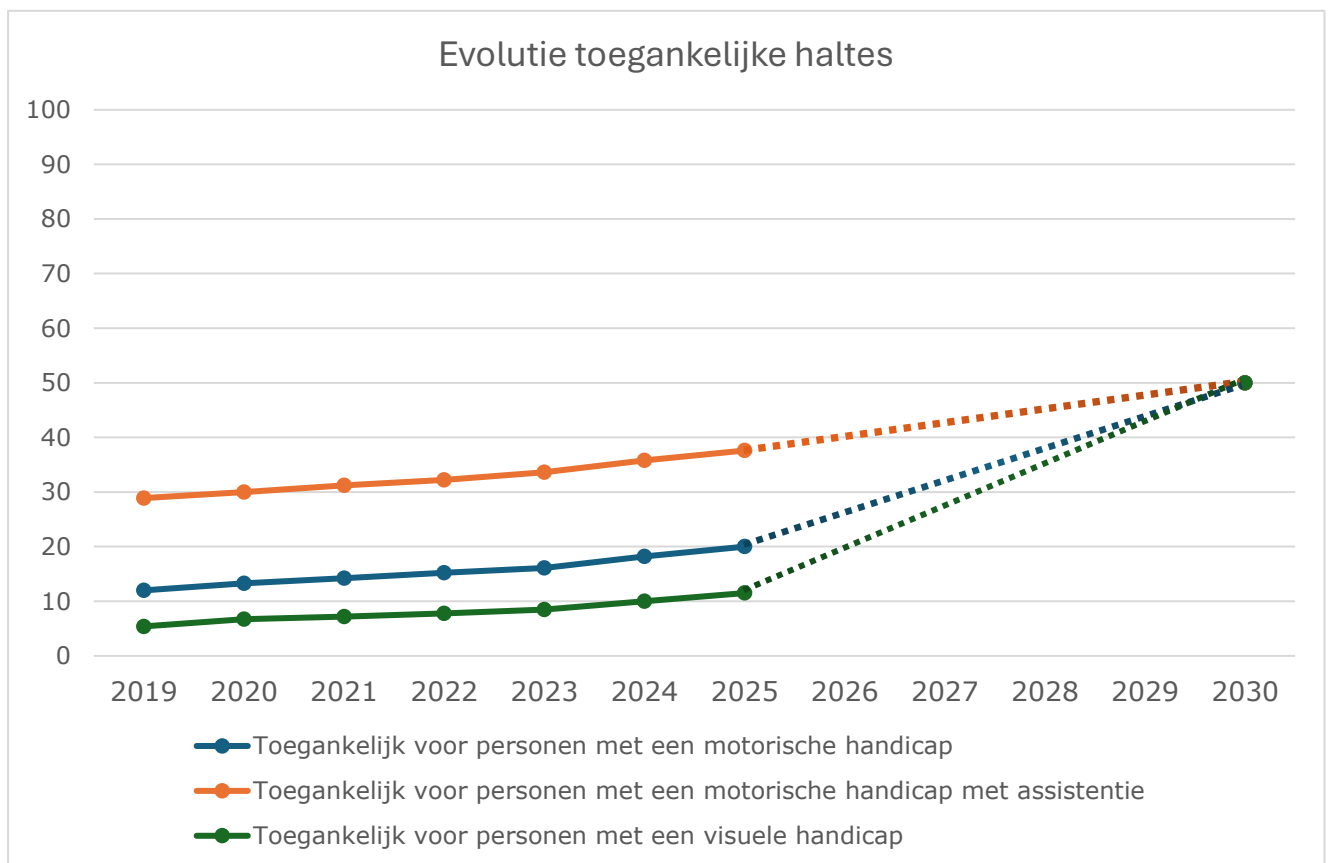
voor personen met een handicap en het Vlaams expertisecentrum toegankelijkheid Inter.

- **Internationale aanpak**

- De indieners vragen een goed omliggende internationale studie om meer duidelijkheid te geven. Zo kan Vlaanderen voorbeeld nemen aan landen die goede resultaten boekten.

### 3 Evolutie toegankelijke haltes

We tonen aan de hand van een lijngrafiek de evolutie van het aantal toegankelijke haltes van 2019 tot en met 2025. We baseren ons op de laatste cijfers uit een [schriftelijke vraag](#) aan de minister van Mobiliteit in de Commissie Mobiliteit.



Figuur 1 Evolutie van het aantal toegankelijke haltes vanaf 2019

## 4 Visie van NOOZO

“ Elke verplaatsing met het openbaar vervoer begint voor mij niet bij een halte, maar met de vraag of ik er überhaupt zal geraken. Zal er plaats voor mijn rolstoel op de bus zijn? Zal de oprijplaat uitgekapt worden? Zal de buschauffeur mij niet gewoon laten staan en doorrijden zonder te stoppen?  
(Ingrid, 57 jaar)

### 4.1 Toegankelijke haltes

In de [conceptnota voor nieuwe regelgeving over een toegankelijker openbaar vervoer](#) wordt terecht aangehaald dat de vervoerregio's een versnelling hoger moeten schakelen op vlak van toegankelijkheid. NOOZO onderschrijft deze analyse, maar stelt tegelijk vast dat deze oproep al jarenlang wordt herhaald zonder dat dit zich vertaalt in voldoende concrete resultaten. In 2022 hield de Commissie Mobiliteit een gelijkaardige hoorzitting als vandaag. Organisaties van personen met een handicap wezen toen al op een aantal gekenden pijnpunten. NOOZO haalde in eerdere adviezen in [2020](#), [2021](#), [2022](#), [2025](#) en [2026](#) ook al diezelfde knelpunten aan. Ook via parlementaire vragen werd de problematiek keer op keer onder de aandacht gebracht en werd een ambitieuzer tempo en een duidelijkere regie besproken. Ondanks die vele aanbevelingen, signalen en engagementen blijft de realisatie van toegankelijke haltes achter.

NOOZO stelt vast dat er te weinig beweegt en dat de **kloof tussen beleidsambities en de realiteit op het terrein** groot blijft. Het Masterplan Toegankelijkheid slaagt er onvoldoende in om de noodzakelijke versnelling te realiseren en laat belangrijke kansen liggen om werk te maken van toegankelijk openbaar vervoer. Voor personen met een handicap blijft een verplaatsing met een openbaar vervoer vandaag nog afhankelijk van een goede planning, omwegen, toeval en goodwill van omstaanders.

We vragen daarom om deze hoorzitting aan te grijpen om de doelen van het Masterplan Toegankelijkheid te vertalen in

bindende doelstellingen, verantwoordelijkheden en een hoger tempo voor de aanleg van toegankelijke haltes.

Op dit moment schort de toegankelijkheid van het openbaar vervoer. **Zowel voertuigen als haltes zijn niet bruikbaar voor alle personen met een handicap.** In 2025 was slechts 20% van alle haltes toegankelijk voor personen met een motorische handicap. Voor personen met een visuele handicap was dit slechts 11.5%.<sup>iv</sup> Er zijn daarnaast ook grote regionale verschillen in de spreiding van toegankelijke haltes en de beschikbaarheid van openbaar vervoer. In oktober 2025 was Oostende bijvoorbeeld koploper met 34% van de haltes die toegankelijk zijn voor personen met een motorische handicap en 16% van de haltes die toegankelijk zijn voor personen met een visuele handicap. Regio's zoals de Vlaamse Ardennen, Mechelen en Leuven scoren lager. Daar is ongeveer 10 % van haltes zelfstandig toegankelijk voor personen met een motorische handicap en 2 tot 8 % voor personen met een visuele handicap.<sup>v</sup> Lokale besturen van landelijke gemeenten zoals Assenede, Wichelen en Laakdal stellen De Lijn in gebreke door het gebrek aan haltes.<sup>vi</sup> Ze noemen hun regio's vervoerseilanden en kaarten de vervoersarmoede aan.

Daarnaast voerde de Vlaamse regering in januari 2026 een aantal **subsidiewijzigingen** door. Ze schrapte de subsidie voor de opmaak en herziening van gemeentelijke mobiliteitsplannen, ter ondersteuning van de lokale besturen. Ook de middelen om een halte in te richten met een zitbank en schuilhuisje werden geschrapt. De middelen om Hoppinpunten in te richten werden ook verminderd. Om de impact op de toegankelijkheid van haltes te beperken, werd de subsidie om haltes toegankelijk te maken voor personen met een motorische beperking verhoogd van 5000 naar 6000 euro.<sup>vii</sup> Een aantal van deze maatregelen maakt het voor personen met een beperkte mobiliteit dus nog moeilijker om het openbaar vervoer te gebruiken.

Doordat de Vlaamse regering meer inzet op vraaggestuurd openbaar vervoer (zoals voorzien in het [Decreet Basisbereikbaarheid](#)) **verdween 17% van de bushaltes**. Dat zijn 3247 haltes.<sup>viii</sup> Voordien was er een garantie op een maximale

afstand tussen de woning van een persoon tot een bus- of tramhalte. Deze zekerheid is nu geschrapt als gevolg van de principes uit het Decreet Basisbereikbaarheid. Daardoor zijn de loopafstanden naar de overgebleven haltes toegenomen. Voor veel personen met een handicap is dit traject niet langer zelfstandig haalbaar. De afstand tot de halte is te groot, de route ernaartoe te ontoegankelijk of te onveilig. Gebruikers signaleerden dit ook bij het Vlaams Mensenrechteninstituut, dat verschillende meldingen ontving over de afschaffing van bushaltes. Ook SAAMO liet in een [verzoekschrift](#) aan het Vlaams parlement deze knelpunten over het openbaar vervoer horen. Wij ondersteunen de vraag van SAAMO om een wettelijke norm in te voeren die de maximale afstand tot aan een halte vastlegt.

Er moeten garanties komen over de uitvoering van de doelstellingen van het masterplan toegankelijkheid. NOOZO adviseert om de **toegankelijkheidsvoorschriften verplicht** te maken voor **nieuwe haltes**. Gebruik afwegingskaders in specifieke situaties waar de toegankelijkheidsvoorschriften niet haalbaar blijken om uitzonderingen toe te staan. Nieuwe haltes zullen zo moeten voldoen aan de toegankelijkheidseisen. Daarnaast adviseren we om een plan te maken voor de **stapsgewijze verbetering van bestaande haltes**. Het doel hoort hierbij te zijn dat alle haltes voor personen met een handicap zelfstandig te gebruiken zijn. Plan hoe vooruitgang ook na 2030 kan blijven plaatsvinden. Zet vervolgens ook meer in op **handhaving**. Controleer of haltes wel degelijk voldoen aan de toegankelijkheidsvoorschriften en zorg ervoor dat fouten rechtgezet worden.

## Aanbevelingen

- ✓ Voorzie garanties dat de toegankelijkheid van halte-infrastructuur werkelijk zal verbeteren. Voorzie striktere opvolging van het Masterplan Toegankelijkheid. Grijp tijdiger in wanneer acties vertraging oplopen of dreigen te mislukken.
- ✓ Maak de toegankelijkheidsvoorschriften voor haltes die nieuw worden aangelegd verplicht. Gebruik afwegingskaders wanneer

de toegankelijkheidsvoorschriften niet haalbaar blijken en een uitzondering nodig is in specifieke situaties.

- ✓ Maak een plan voor de stapsgewijze verbetering van bestaande haltes. Het doel moet zijn dat personen met een handicap alle haltes zelfstandig kunnen gebruiken.
- ✓ Leg een wettelijke norm vast die de maximale afstand tussen de woning van een persoon en bus- of tramhalte bepaalt.
- ✓ Maak de informatie over de toegankelijkheid van een halte ook kenbaar op de halte zelf.

## **Lessen uit de evaluatie van het Masterplan Toegankelijkheid**

Uit de [evaluatie van het Masterplan](#) blijkt dat correcte **kennis** over toegankelijkheid vaak ontbreekt bij de aanleg van haltes. Er is continu nood aan bijkomende opleiding en informatie. Hierdoor worden er nog vaak fouten gemaakt, zelfs bij nieuw aangelegde toegankelijke haltes.

We leren ook uit de evaluatie van het Masterplan dat er rond de **subsidie voor een toegankelijke** halte nog ruimte voor verbetering is. Het voorziene jaarlijkse budget wordt niet opgebruikt. Hiervoor zijn verschillende redenen. Bijvoorbeeld:

- De beschikbare subsidies staan niet in verhouding met de reële kosten (gemiddeld 30 000 euro).
- Lokale besturen moeten de kosten voorschieten. Na de oplevering krijgen ze een deel van de gemaakte kosten terug via subsidies.
- Lokale besturen zijn niet op de hoogte van het Masterplan Toegankelijkheid of de noodzaak van toegankelijke haltes.
- Lokale besturen geven aan dat er een gebrek aan ruimte is. De openbare ruimte is schaars.
- De subsidieaanvraag is niet gebruiksvriendelijk genoeg.

We vragen daarom om de lokale besturen maximaal te ontzorgen zodat de subsidieaanvraag weinig inspanningen vraagt.

Daarnaast schort de **monitoring**. Hoewel het Masterplan Toegankelijkheid in de Regionale Mobiliteitsplannen is opgenomen, hebben de vervoerregio's geen zicht op de concrete uitrol op het terrein. Lokale besturen geven ook aan dat ze moeilijk kunnen achterhalen wat de planning is voor naburige haltes. Dit is belangrijke informatie omdat een bus door verschillende gemeenten rijdt. Departement Mobiliteit en Openbare Werken geeft zelf ook aan geen zicht te hebben op de planning waardoor ze niet kunnen inschatten of de doelen van het Masterplan Toegankelijkheid zullen gehaald worden.

## Aanbevelingen

- ✓ Versterk en verspreid de kennis over toegankelijke haltes.
- ✓ Ontzorg lokale besturen maximaal. Vereenvoudig de manier om de subsidie voor toegankelijke haltes aan te vragen.
- ✓ Monitor de toegankelijkheid van de haltes op een structurele manier. Splits deze data per vervoerregio zodat patronen herkend kunnen worden. Dit is de taak van een onafhankelijke instantie.
- ✓ Faciliteer de monitoring zodat vervoersregioraden en lokale besturen vlot kunnen samenwerken. Maak één overzicht van toegankelijke haltes en geplande aanpassingen. Geef lokale besturen, vervoersregio's en de Vlaamse overheid toegang tot deze informatie. Zo kunnen zij hun plannen beter op elkaar afstemmen en sneller knelpunten aanpakken.

## 4.2 Toegankelijke voertuigen

Personen met een handicap kunnen zich pas vlot zelfstandig verplaatsen als de trams en bussen ook integraal toegankelijk zijn.

Werk hieraan door in te zetten op verschillende zaken.

- Zorg voor duidelijke communicatie over haltes in bussen, trams en op perrons. Geef bijvoorbeeld visuele en auditieve informatie over de toegankelijkheid van de aankomende haltes.
- Hou ook rekening met alle hulpmiddelen bij de aankoop van nieuwe voertuigen (inclusief zelfrijdende autonome shuttles). Zo kunnen alle hulpmiddelen mee aan boord van de bus en tram. Nieuwe voertuigen zoals een zelfrijdende autonome shuttle in Leuven die niet toegankelijk zijn voor personen met een handicap zijn een gemiste kans.<sup>ix</sup> Daarnaast zijn bijvoorbeeld niet opvouwbare scootmobielen verboden op de (Flex)bus.

## Aanbevelingen

- ✓ Werk aan de toegankelijkheid van de voertuigen.
  - Zorg voor duidelijke communicatie over haltes in bussen, trams en op perrons.
  - Hou ook rekening met de diversiteit aan hulpmiddelen bij de aankoop van nieuwe voertuigen. Zo kunnen alle hulpmiddelen mee aan boord van de bus en tram.

### 4.3 Assistentie

Meldingen bij het Vlaams Mensenrechteninstituut tonen dat personen met een handicap nog niet voldoende kunnen rekenen op assistentie bij busvervoer. De oprijplaat die het niveauverschil tussen de verlaagde vloer en het verhoogde perron moet overbruggen, wordt niet altijd gelegd. Hierdoor kunnen reizigers met een beperking niet instappen. De redenen verschillen: weigering door de buschauffeur, afwezigheid van het juiste gereedschap of te weinig kennis over hoe dit moet. Hoewel de reizigers recht hebben op assistentie (het uitschuiven van de oprijplaat), hangt hun busreis in de praktijk nog vaak af van de goodwill van de buschauffeur. Hetzelfde werd aangetoond door 4 rolstoelgebruikers die in 2023 naar de rechtbank trokken. De rechtbank veroordeelde De Lijn voor discriminatie door de weigering van redelijke aanpassingen. Buschauffeurs stopten in

verschillende gevallen niet aan haltes waar een rolstoelgebruiker stond te wachten. In 2025 bevestigde het Hof van Beroep in Antwerpen deze uitspraak. Er is een duidelijk patroon waarbij rolstoelgebruikers het moeilijk of onmogelijk gemaakt wordt om de bus te nemen. Het Hof beschreef ook dat de antwoorden van De Lijn doen blijken dat zij de problematiek niet ernstig neemt.<sup>x</sup>

In de eerste plaats adviseren we om opleidingen over inclusie en omgaan met personen met een handicap voor chauffeurs te organiseren. Vergeet daarbij ook de onzichtbare handicaps niet (bijvoorbeeld personen met autisme, personen met een verstandelijke handicap, ...).

We adviseren daarnaast dat de Vlaamse regering het recht op assistentie garandeert. Zorg er ook voor dat klachten hierover goed opgevolgd worden. We weten dat er vandaag heel wat klachten zijn die zich op verschillende domeinen situeren: ontoegankelijke haltes, klachten rond dienstverlening en reiservaring (bijvoorbeeld rolstoelen die niet worden vastgemaakt, buschauffeurs die niet correct omgaan met een persoon met een handicap, ...). Zorg ervoor dat klachten bij De Lijn worden opgevolgd door een interne klachtencommissie met ervaringsdeskundigen. Er is 1 meldpunt nodig waar personen met een handicap eenvoudig problemen rond toegankelijkheid kunnen signaleren.

Nu de Vlaamse regering inzet op combimobiliteit en reizigers aanspoort om verschillende vervoersmogelijkheden te combineren, hebben personen met een handicap nood aan assistentie bij een overstap tussen vervoersmiddelen. Werk daarom aan de toegankelijkheid van de hele vervoersketen. Maak het mogelijk dat reizigers beroep kunnen doen op assistentie bij een overstap tussen vervoersmiddelen.

## **Aanbevelingen**

- ✓ Organiseer opleidingen voor chauffeurs over inclusie en omgaan met personen met een handicap.

- ✓ Garandeer het recht op assistentie bij busvervoer. Dit geldt ook voor assistentie bij overstap naar een ander vervoersmiddel.
- ✓ Maak het eenvoudig voor personen met een handicap om hun klacht in te dienen. Zorg ervoor dat klachten goed opgevolgd worden door een commissie met ervaringsdeskundigen.

## 4.4 Flexvervoer en flexplusvervoer

Wanneer er geen openbaar vervoer beschikbaar is, kan je beroep doen op Flexvervoer. Deze dienst brengt je van halte naar halte zonder vast vertrek- of aankomstuur. Verschillende meldingen bij het Vlaams Mensenrechteninstituut (VMRI) tonen de knelpunten bij Flexvervoer. Recent is de doelgroep van het Rechtstreekse Flexvervoer bijvoorbeeld ingeperkt. Wie een gemotiveerd verzoek deed aan de Lijn, kon een rechtstreekse Flexrit maken naar de bestemming, in plaats van naar de volgende halte. Ervaringsdeskundigen signaleren dat het recht op een Rechtstreekse Flexrit plots teruggedraaid werd.

NOOZO ontvangt ook signalen dat het Flexvervoer nog niet op punt staat.

- De indeling van de flexgebieden zorgt voor verdeelde mobiliteitskansen: personen die interregionale busreizen maken ervaren bijvoorbeeld moeilijkheden met aansluitingen met andere vervoerslagen. Interregionale verplaatsingen of grensgevallen vragen extra aandacht. Zorg ervoor dat personen met een handicap hier niet de dupe van zijn door bijkomende drempels weg te werken.
- Er zijn maar een beperkt aantal busjes beschikbaar waardoor ritten regelmatig geweigerd worden door een gebrek aan capaciteit.
- De rit is onveilig voor de reiziger. Een persoon in een rolstoel kan bijvoorbeeld niet op de juiste manier de gordel bevestigen.

We vragen om deze knelpunten aan te pakken.

## Aanbevelingen

- ✓ Optimaliseer de capaciteit en veiligheid van Flexvervoer (van halte naar halte zonder vaste vertrek- en aankomsttijd).
- ✓ Zorg voor transparantie over de criteria voor Rechtstreeks Flexvervoer. Ga hierover in overleg met organisaties van personen met een handicap.
- ✓ Zorg voor een goede samenwerking tussen de vervoerregioraden zodat reizigers geen extra problemen ondervinden bij interregionale verplaatsingen.

## 5 Mobiliteit is een mensenrecht.

Ontoegankelijke haltes raken personen met een handicap in hun vrijheid om te gaan en staan waar zij willen.

Het **VN-Verdrag Handicap** biedt 2 relevante bepalingen voor het thema mobiliteit:

- Artikel 9: toegankelijkheid,
- Artikel 20: Persoonlijke mobiliteit.

Artikel 9 verwacht van verdragsstaten dat ze maatregelen nemen om personen met een handicap gelijk zoals iedereen de toegankelijkheid tot vervoer en andere publieke dienstverlening te garanderen, ook in landelijke regio's.

In artikel 20 staan verwachtingen in verband met de bevordering van persoonlijke mobiliteit. Verdragsstaten moeten alle maatregelen nemen om de mobiliteit van personen met een handicap te stimuleren. Deze maatregelen moeten hun zelfstandigheid bevorderen en hun keuzevrijheid ondersteunen. Vervoer moet betaalbaar zijn.

In 2024 benadrukte het VN-Comité in haar [slotbeschouwingen](#) opnieuw het gebrek aan toegankelijk openbaar vervoer in Vlaanderen. Personen met een handicap hebben geen garanties dat zij het openbaar vervoer zelfstandig kunnen gebruiken. Het

VN-Comité roept Vlaanderen op om hier dringend werk van te maken met een duidelijk tijdspad, budget en plan.

NOOZO wil in lijn met het VN-Verdrag Handicap toegankelijk en inclusief openbaar vervoer promoten. Inclusief wil zeggen: eerst inzetten op vervoersmiddelen die integraal toegankelijk en voor iedereen bruikbaar zijn. Alleen als dit niet kan, moeten er andere oplossingen worden aangeboden. Openbaar vervoer moet voor mensen met een handicap net zo beschikbaar en bruikbaar zijn als voor iedereen. Zorg voor garanties voor een toegankelijk openbaar vervoer dat zelfstandig te gebruiken is door personen met een handicap.

## 6 Eindnoten

<sup>i</sup> Het kernnet bestaat uit alle bussen en trams tussen de grote woonkernen, scholen, sport- en recreatiecentra, ziekenhuizen en handelscentra.

<sup>ii</sup> Het aanvullend net bestaat uit de bussen tussen de kleinere steden en gemeenten in Vlaanderen. Het zorgt voor de aanvoer naar het kernnet en het treinnet.

<sup>iii</sup> Een Hoppinpunt is een punt waar verschillende mogelijkheden van vervoer samenkomen, bijvoorbeeld een station.

<sup>iv</sup> Cijfers uit de schriftelijke vraag van Sarah 't Joens aan Annick De Ridder, Vlaams minister van Mobiliteit, Openbare Werken, Havens en Sport in het Vlaams Parlement (23 januari 2026)

<sup>v</sup> Cijfers uit de Conceptnota voor nieuwe regelgeving over een toegankelijk openbaar vervoer (18 november 2025)

<sup>vi</sup> Rik Arnoudt, "2 jaar na grootste hervorming bij De Lijn: 'Landelijke gemeenten zijn vervoerseilanden geworden,'" VRT Nws, januari 6, 2026, <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2025/12/29/2-jaar-na-grootste-verandering-ooit-bij-de-lijn-ze-hebben-het/>.

<sup>vii</sup> Vlaamse Regering. "Besluit van de Vlaamse Regering tot wijziging van het besluit van de Vlaamse Regering van 25 januari 2013 tot bepaling van de nadere regels betreffende de financiering en de samenwerking voor het mobiliteitsbeleid en het besluit van de Vlaamse Regering van 13 mei 2022 over haltes en halte-infrastructuur," januari 26, 2026. <https://themis.vlaanderen.be/files/358bd340-f520-11f0-8fa74d9e2b7c344e/download?name=VR%202026%20301%20DOC.00512%20BVR%20besparing%20subsidies%20-%20BVR.pdf&content disposition=inline>.

<sup>viii</sup> Arnoudt, Rik. 2026. "2 Jaar Na Grootste Hervorming Bij de Lijn: 'Landelijke Gemeenten Zijn Vervoerseilanden Geworden' | VRT NWS Nieuws". VRTNWS, 6 januari 2026. <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2025/12/29/2-jaar-na-grootste-verandering-ooit-bij-de-lijn-ze-hebben-het/>.

<sup>ix</sup> Wouters, Evert. 2026. "Zelfrijdende Shuttle van de Lijn Niet Toegankelijk Voor Rolstoelgebruikers: 'Zoveel Technologie, Maar Niet Aan Oprijplaat Gedacht' | VRT NWS Nieuws". VRTNWS, 11 maart 2026. <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2026/03/11/zelfrijdende-busjes-niet-toegankelijk/>.

<sup>x</sup> Unia. 2026. "De Lijn Ook in Beroep Veroordeeld Voor Discriminatie Rolstoelgebruikers". Unia, 23 februari 2026. <https://www.unia.be/nl/actua/de-lijn-ook-in-beroep-veroordeeld-voor-discriminatie-rolstoelgebruikers>.