

Basisbereikbaarheid: naar een vraaggericht openbaar vervoer voor iedereen

**Advies op eigen initiatief aan mevrouw Lydia Peeters,
Vlaams minister van Mobiliteit en Openbare werken.**

Contactpersoon: Johan Vermeiren | johan@noozo.be



08.07.2020

Samenvatting van de beleidsaanbevelingen

Het decreet basisbereikbaarheid zal de organisatie van het openbaar vervoer grondig veranderen. Het decreet zet in op combimobiliteit (de combinatie maken van meerdere vervoersmiddelen). Dit brengt grote uitdagingen met zich mee voor personen met een handicap. Overstappen is vaak complex. Niet alle vervoersmiddelen in het aanbod aan (openbaar) vervoer zijn toegankelijk. Voor veel personen met een handicap dreigt basisbereikbaarheid een reis met het openbaar vervoer moeilijker te maken.

Dit zijn onze aanbevelingen:

1. Zorg voor inspraak en deelname van personen met een handicap in de vervoerregioraden.

Een vervoerregio bepaalt het vervoersbeleid en maakt plannen rond openbaar vervoer in een bepaalde regio. Het is belangrijk dat personen met een handicap en hun organisaties daarbij structureel inspraak hebben. Zo zorgen we ervoor dat er voldoende en passend openbaar vervoer is voor minder mobiele personen.

2. Maak het mogelijk voor personen met een handicap om vlot over te stappen door assistentie aan te bieden.

In de toekomst zullen we vaker verschillende vervoersmiddelen moeten gebruiken om een traject af te leggen. Vlot overstappen is daarbij belangrijk. Dit lukt enkel wanneer elke schakel in de hele vervoersketen (haltes, overstapplaatsen, bus of tram,...) integraal toegankelijk is. Vandaag is dit niet het geval. Wij vragen daarom om in te zetten op assistentie van personen met een handicap.

3. Er moet betaalbaar en voldoende aangepast vervoer zijn.

Aangepast vervoer brengt personen met een mobiliteitsbeperking van deur tot deur (of kamer tot kamer). De vervoerregio's beslissen over het aanbod en tarief van aangepast vervoer in hun regio. Wij vragen om maximumtarieven voor heel Vlaanderen in te voeren om het aangepast vervoer betaalbaar te houden. NOOZO vraagt voldoende middelen beschikbaar te stellen om de (stijgende) vraag aan aangepast vervoer te beantwoorden.

4. Het moet duidelijk zijn wie recht heeft op aangepast vervoer. Zorg ervoor dat wie het nodig heeft aangepast vervoer kan gebruiken.

Toegang krijgen tot aangepast vervoer moet eenvoudig zijn. Maak daarvoor maximaal gebruik van bestaande handicaperkenningen. Voer

een laagdrempelige procedure in voor nieuwe aanvragen. Alle personen met een beperkte mobiliteit moeten beroep kunnen doen op aangepast vervoer als ze geen gebruik kunnen maken van regulier openbaar vervoer.

5. Medewerkers van het openbaar vervoer moeten een opleiding krijgen om op een goede manier om te gaan met personen met een handicap.

Goed opgeleide medewerkers kunnen veel toegankelijkheidsproblemen oplossen en zelfs voorkomen. Zet daarom in op vorming van eerstelijnsmedewerkers op het openbaar vervoer (bus-, tram- en taxichauffeurs, loketbedienden,...)

6. Zet in op verschillende vormen van communicatie.

Websites en apps worden belangrijke instrumenten om een reis te plannen. Deze digitale platformen moeten toegankelijk zijn. Bied ook mogelijkheden aan om reizigers op andere manieren te helpen. Maak zeker werk van halte- en reisrouteaanduiding op bussen en trams en op perrons.

7. Mobipunten moeten toegankelijk zijn.

De geplande handleiding rond toegankelijkheidseisen van mobipunten bevatten voor NOOZO te weinig garanties. Voorzie voldoende middelen voor een goede begeleiding van de lokale besturen om werk te maken van toegankelijke mobipunten. Organiseer daarnaast tests met ervaringsdeskundigen om de toegankelijkheid van mobipunten te toetsen. Dit moet gebeuren voordat lokale besturen overal in Vlaanderen mobipunten aanleggen.

8. Toegankelijke haltes

Via een 'masterplan toegankelijkheid' wil de Vlaamse regering zich inzetten om tegen 2030 de helft van de bestaande haltes toegankelijk te maken. Betrek ervaringsdeskundigen om te kiezen welke haltes eerst worden aangepakt. Wij vragen verder verduidelijking over de uitvoering van dit plan. Ook na 2030 moet de overheid blijven werken aan toegankelijke haltes.

9. Openbaar vervoer mogelijk maken voor personen met een handicap betekent ook inzetten op toegankelijkheid van het openbaar domein.

10. Toegankelijk vervoer op maat is meer dan aangepast vervoer.

Besteed meer aandacht aan een toegankelijk aanbod van deelvervoer (bijvoorbeeld: tandems als deelfietsen, rolstoeltoegankelijke deelauto's). Ook de (rolstoel)toegankelijkheid van reguliere taxi's moet verbeteren.

Mensen die afhankelijk zijn van taxivervoer voor de laatste kilometers van hun traject ervaren hierbij financiële drempels.

1. Inhoudsopgave

Samenvatting van de beleidsaanbevelingen	2
1. Inhoudsopgave	5
2. Situering van NOOZO	6
3. Inleiding	6
4. Specifieke aanbevelingen	9
Participatie binnen de vervoerregio's kan beter	9
Combimobiliteit mogelijk maken door assistentie	10
Voldoende aanbod aan aangepast vervoer	12
Duidelijkheid over de doelgroep van aangepast vervoer	15
Opleiding van personeel en een divers personeelsbeleid moeten toegankelijkheid ondersteunen	15
Verschillende vormen van communicatie moeten toegankelijkheid ondersteunen	16
Mobipunten	17
Toegankelijke haltes	20
Vervoer op maat moet algemeen toegankelijker zijn	21
Toegankelijk openbaar vervoer vraagt een bredere toegankelijkheid van het openbaar domein	22

2. Situering van NOOZO

NOOZO, de Vlaamse adviesraad handicap, verleent advies aan de Vlaamse Regering over onderwerpen die belangrijk zijn in het leven van personen met een handicap.

Personen met een handicap willen mee beslissen over beleidsmaatregelen die hun leven beïnvloeden. Via NOOZO kunnen personen met een handicap actief deelnemen aan beleidsvoorbereiding en -uitvoering door hun (ervarings)deskundigheid in te brengen.

NOOZO is nieuw. De adviesraad is als project opgestart in oktober 2018 en loopt tot december 2020. Het pilootproject moet leren hoe de adviesraad op langere termijn kan werken. Bijna 30 handicapverenigingen werken mee aan NOOZO.

Meer weten over NOOZO: www.noozo.be.

3. Inleiding

NOOZO – de Vlaamse adviesraad handicap startte in februari 2020 een adviestraject rond basisbereikbaarheid. Een diverse groep ervaringsdeskundigen met verschillende handicaps participeerde hierin. In een maandelijkse werkgroep bespraken we verschillende aspecten van de uitvoering van het decreet.

Als onderdeel van dit traject bracht NOOZO al een advies uit over de [taken, uitwerking en verwachtingen rond de Mobiliteitscentrale](#). Dit document bezorgden we aan de minister van Mobiliteit en Openbare Werken.

In dit advies rond basisbereikbaarheid focussen we op handicapspecifieke aandachtspunten bij de omslag naar vraaggericht vervoer. We behandelen daarbij niet alle dimensies van basisbereikbaarheid. Het advies bespreekt ook niet systematisch de toegankelijkheid van de vervoersmiddelen en het toegankelijkheidsbeleid van de Vlaamse Vervoermaatschappij De Lijn. Dit kan deel uitmaken van een vervolgadvisie.

NOOZO formuleert adviezen vanuit ervaringsdeskundigheid. We vertrekken vanuit een diversiteit aan handicapbelevingen en kaderen onze adviezen binnen het VN-Verdrag inzake Rechten van Personen met een Handicap (hierna VRPH).

Wanneer we over personen met een handicap spreken, hebben we de ruime definitie van het VRPH in gedachten. Personen met een handicap zijn volgens artikel 1 van het verdrag "personen met langdurige fysieke, mentale, intellectuele of zintuiglijke beperkingen die hen in wisselwerking

met diverse drempels kunnen beletten volledig, effectief en op voet van gelijkheid met anderen te participeren in de samenleving”.

Twee bepalingen van het VRPH zijn in het bijzonder relevant voor het thema mobiliteit:

- Artikel 9: Toegankelijkheid
- Artikel 20: Persoonlijke mobiliteit

Artikel 9 VRPH 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.

Artikel 9 VRPH: “Staten die Partij zijn [nemen] passende maatregelen om personen met een handicap op voet van gelijkheid met anderen de toegang te garanderen tot de fysieke omgeving, tot vervoer, informatie en communicatie, met inbegrip van informatie- en communicatietechnologieën en -systemen, en tot andere voorzieningen en diensten die openstaan voor, of verleend worden aan het publiek, in zowel stedelijke als landelijke gebieden”.

Artikel 9 §2, b VRPH: Staten nemen passende maatregelen om “te waarborgen dat private instellingen die faciliteiten of diensten aanbieden [...] aan het publiek, zich rekenschap geven van alle aspecten van toegankelijkheid voor personen met een handicap”.

In artikel 20 VRPH staan verwachtingen in verband met de bevordering van persoonlijke mobiliteit verder verduidelijkt. 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.

Artikel 20 VRPH: “alle doeltreffende maatregelen om de persoonlijke mobiliteit van personen met een handicap met de grootst mogelijke mate van zelfstandigheid te waarborgen onder meer door de persoonlijke mobiliteit van personen met een handicap te vergemakkelijken op de wijze en op het tijdstip van hun keuze en tegen een betaalbare prijs”.

NOOZO wil in lijn met het VN-verdrag 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, ook in landelijke regio's.

Toegankelijk en betaalbaar openbaar vervoer is in het bijzonder belangrijk voor personen met een handicap. Door hun beperking zijn zij vaker dan anderen aangewezen op het openbaar vervoer. Inclusief openbaar vervoer is dus een belangrijke hefboom voor personen met een handicap om zich zelfstandig te verplaatsen. Basisbereikbaarheid creëert nieuwe uitdagingen voor mensen met een handicap om het openbaar vervoer te nemen.

Personen met een handicap en hun verenigingen zijn bezorgd over de hervorming naar basisbereikbaarheid¹. Dit brengt bijvoorbeeld volgende moeilijkheden met zich mee:

- Haltes zullen verderaf komen te liggen. Hierdoor zullen personen langer onderweg zijn. Dit brengt bijkomende uitdagingen met zich mee voor personen met een mobiliteitsbeperking. Hoe leg je de laatste kilometers van je reis af wanneer je door een beperking geen gebruik kunt maken van (deel)auto of fiets? Hoe raak je thuis wanneer je halte verderaf ligt en stappen of fietsen niet (meer) haalbaar is?
- De combinatie van vervoersmiddelen vraagt overstappen. Maar voor personen met een handicap brengt dit extra moeilijkheden met zich mee. Overstappen is enkel haalbaar wanneer alle vervoersmiddelen in de mobiliteitsketen toegankelijk zijn. Ook een toegankelijke omgeving is een belangrijke voorwaarde om dit mogelijk te maken.
- Het aanbod van de trein is onvoldoende toegankelijk. De NMBS-stations zijn vaak niet goed toegankelijk voor personen met een handicap. Het aanbod aan assistentie in de stations is ongelijk verspreid over Vlaanderen en Brussel.

De uitrol van basisbereikbaarheid moet gebeuren met aandacht voor de belangen van personen met een verminderde mobiliteit. Dit vraagt structureel overleg met ervaringsdeskundigen met een handicap en hun organisaties. In de uitwerking en uitrol van basisbereikbaarheid kwam en komt voor NOOZO te weinig het "Niets Over Ons Zonder Ons"-principe naar voor.

Bij de uitvoering van basisbereikbaarheid zouden alle vervoersactoren zich telkens moeten buigen over volgende vragen: Kan iedereen nog een antwoord vinden op zijn vervoersvraag? Is dit ook het geval voor personen die door hun handicap weinig of geen vervoersalternatief hebben?

Daarbij zijn er een aantal specifieke aandachtspunten:

- De participatie van personen met een handicap en hun belangenorganisaties in de vervoerregio's.
- De nood aan assistentie om combimobiliteit eenvoudiger te maken.
- Voldoende aanbod aan aangepast vervoer en een laagdrempelige toegang tot deze vorm van vervoer.
- De uitbouw van toegankelijke mobipunten en een planmatige verhoging van het aantal toegankelijke haltes.

4. Specifieke aanbevelingen

Participatie binnen de vervoerregio's kan beter

Het decreet basisbereikbaarheid schept de mogelijkheid voor vervoerregioraden om participatie rond toekomstig mobiliteitsbeleid en inspraak rond het regionaal mobiliteitsplan zelf te regelenⁱⁱ.

Voor NOOZO moeten personen met een handicap en hun organisaties sterker betrokken worden bij de opmaak van de regionale vervoersplannen en het lokaal mobiliteitsbeleid. Op die manier kunnen we tijdig in kaart brengen welke knelpunten er bestaan in de vervoersketen. Het VRPH (Art. 4 3^{de} lid) ondersteunt deze verwachting. Bij besluitvormingsprocessen over belangrijke thema's dient er nauw overleg te zijn met personen met een handicap en hun organisaties.

NOOZO stelde vast dat vervoerregio's de participatie van personen met een handicap verschillend uitwerkten. Dit bleek uit een beperkte navraag van NOOZO bij de voorzitters van de vervoerregioraden.

Ervaringsdeskundigen binnen NOOZO bevestigden deze vaststelling. Personen met een handicap en/of hun organisaties nemen in bepaalde regio's deel aan klankbordgroepen en expertengroepen. Maar een uniforme en systematische aanpak rond werving van ervaringsdeskundigheid ontbreekt. Daardoor verdwijnt in sommige regio's ook de aandacht voor het vervoer van personen met een handicap. Van meer dan de helft van de vervoerregio's kregen we geen feedback op vragen rond participatie. NOOZO is bezorgd over het gebrek aan transparantie.

Het is nodig om alle regionale mobiliteitsplannen minstens te laten beoordelen door een representatief panel aan ervaringsdeskundigen. Het kan nuttig zijn hier ook Inter, het agentschap Toegankelijk Vlaanderen, bij te betrekken. Deze stappen zijn belangrijk omdat de vervoerregio's in de

regionale mobiliteitsplannen keuzes zullen maken die een impact hebben op de mobiliteit van personen met een handicap. Het gaat dan om:

- Vervoer op maat (en de ruimte voor doelgroepenvervoer),
- Welke haltes eerst toegankelijk te maken,
- De inplanting en aanleg van mobipunten.

NOOZO vraagt expliciet dat inspraak van burgers rond de regionale mobiliteitsplannen niet alleen via openbaar onderzoek verloopt. De methode van openbaar onderzoek draagt bij tot de transparantie van besluitvorming maar kent een aantal nadelen, zeker in de context van handicap.

Een openbaar onderzoek bereikt de mondige burger, maar niet de personen in een kwetsbare positie. Minder mobiele personen zijn vaak moeilijker bereikbaar. Met een openbaar onderzoek is het moeilijk om de verschillende noden rond handicap en mobiliteit in kaart te brengen.

Beleidsaanbevelingen:

- Zorg voor een structurele deelname van personen met een handicap en hun organisaties in de vervoerregio's.
- Leg alle regionale vervoersplannen minstens voor aan een representatief panel van ervaringsdeskundigen en misschien ook aan Inter, het agentschap Toegankelijk Vlaanderen.
- Vermijd om regionale vervoersplannen louter aan openbaar onderzoek te onderwerpen.

Combimobiliteit mogelijk maken door assistentie

Het vervoersmodel achter basisbereikbaarheid gaat uit van combimobiliteit. Reizigers dienen over te stappen tussen verschillende vervoersmiddelen binnen verschillende vervoerslagen. Om combimobiliteit haalbaar te maken voor personen met een handicap zijn er extra inspanningen nodig.

Maak het mogelijk voor personen met een handicap om zelfstandig te reizen via verschillende vervoersmiddelen. Dit gebeurt door in te zetten op:

- De optimale en integrale toegankelijkheid van vervoersmiddelen,
- Toegankelijke halte-infrastructuurⁱⁱⁱ,
- Een toegankelijke omgeving en veilige weginfrastructuur.

Vandaag is integrale toegankelijkheid van de hele vervoersketen nog geen realiteit. Er zijn toegankelijkheidsproblemen in elke schakel van de keten. Ook de overstap tussen de verschillende vervoersschakels vormt vaak een uitdaging.

In afwachting van integrale toegankelijkheid van de volledige vervoersketen vraagt NOOZO om assistentie bij overstap tussen verschillende vervoersmiddelen. Assistentie maakt combimobiliteit mogelijk en/of haalbaar.

We zien hier analogie met de bepalingen van het artikel 14 en bijlage 1 van de Europese verordening 181/2011^{iv} betreffende de rechten van autobus- en touringcarpassagiers. Deze verordening is niet van toepassing op busreizen onder de 250 km maar maakt wel duidelijk wat assistentie moet inhouden:

- Assistentie bieden om de busterminal, de wachtruimte, de incheckbalie of de opstapplaats te bereiken.
- Hulp bieden bij in- en uitstapen en bij het hanteren van bagage, hulpmiddelen of assistentiehonden.

Sommige personen met een handicap hebben behoefte aan assistentie bij een overstap. Het recente voorbeeld van ontbrekende assistentie bij de overstap tussen de trein en de bus aan Gent-Sint-Pieters bevestigt dit. De NMBS verleent assistentie in het stationsgebouw, maar sinds kort niet meer niet tot aan de eerstvolgende vorm van openbaar vervoer. Een blinde reiziger getuigde over dit probleem. Doordat de assistentie stopte aan de uitgang van het station werd zijn reis veel moeilijker. Hij kwam hierdoor vaker in onveilige situaties. Ook de aansluiting tussen bus en trein werd hierdoor bijna onmogelijk^v.

Assistentie moet beschikbaar zijn voor wie er nood aan heeft. NOOZO is ervan overtuigd dat overstapassistentie veel voordelen heeft. Het biedt ondersteuning aan rolstoelgebruikers die alleen reizen, mensen die moeilijk stappen, mensen met een visuele handicap, mensen die moeite hebben met overstappen door een verstandelijke handicap,

Assistentie maakt combimobiliteit mogelijk en haalbaar. Het is daarom een noodzakelijk sluitstuk van basisbereikbaarheid. Tijdens de bijeenkomsten van NOOZO werd assistentie soms benoemd als een "duwtje in de rug". Assistentie is geen synoniem voor afhankelijkheid. Integendeel, het kan zelfstandig reizen met het openbaar vervoer net bevorderen. Het biedt mogelijkheden om de rest van het traject bijvoorbeeld alleen af te leggen. Assistentie kan de autonomie van reizigers ook op een andere manier bevorderen. Bij een eerste overstap op een onbekend traject helpt assistentie om te bouwen aan betere kennis

over de toegankelijkheid van de omgeving of obstakels. Meer kennis over de omgeving of het traject doet het vertrouwen in eigen kunnen groeien. Dit stelt sommige personen in staat om bij een volgende reis de overstap zelfstandig te laten maken.

NOOZO ziet kansen in de lancering van een proefproject in de 13 Vlaamse centrumsteden. Zo kan de meerwaarde van assistentie in de praktijk getoetst worden. We willen in eerste instantie inzetten op de centrumsteden omwille van overstapplaatsen aan treinstations.

In het buitenland lopen momenteel proefprojecten om assistentie tussen verschillende openbaar vervoermiddelen te testen. Sinds 1 oktober 2018 loopt in Nederland een proefproject over assistentie aan bepaalde stations. Zo begeleidt het personeel van de Nederlandse Spoorwegen (NS) blinde reizigers tot aan de eerst volgende vorm van vervoer (bus, tram of taxi)^{vi}.

NOOZO hoopt dat deze proefprojecten uitmonden in een regelgevend kader rond overstapassistentie. In dit kaderbesluit dienen eisen over de beschikbaarheid en kwalitatieve uitvoer van assistentie opgenomen te worden. Assistenten dienen een opleiding te krijgen rond gepaste omgang met handicap en klantvriendelijkheid. Voldoende middelen voor overstapassistentie zijn noodzakelijk.

Beleidsaanbevelingen:

- Zet in op assistentie om combimobiliteit voor iedereen mogelijk en haalbaar te maken. Overstappen is complex en niet alle schakels in de vervoersketen zijn even toegankelijk.
- Rol een proefproject uit in de Vlaamse centrumsteden om assistentie op grote mobipunten in de praktijk te testen.
- Werk een kwaliteits- en regelgevend kader uit rond assistentie bij overstappen. Doe dit in samenspraak met ervaringsdeskundigen.

Voldoende aanbod aan aangepast vervoer

Het decreet basisbereikbaarheid stelt dat de vervoerregio's het aanbod aan vervoer op maat bepalen en de beschikbare middelen besteden (art. 8 decreet basisbereikbaarheid)^{vii}. De vervoerregio's krijgen ook de taak om de tarieven voor vervoer op maat vast te leggen^{viii}.

Onder vervoer op maat zal ook het aangepast vervoer of doelgroepenvervoer vallen. NOOZO gebruikt de term "aangepast vervoer". Dit gaat over het vervoer van deur tot deur (of kamer tot kamer) voor minder mobiele mensen. Zij kunnen door hun handicap geen beroep doen

op het aanbod uit andere vervoerslagen. Leerlingenvervoer buitengewoon onderwijs valt niet onder dit begrip.

Aangepast vervoer beheren en uitbouwen is de taak van de vervoerregio's. Hierdoor bestaat het risico dat het aanbod aan aangepast vervoer en het tariefbeleid sterk zal verschillen van regio tot regio. NOOZO vindt dit onwenselijk.

NOOZO vraagt om het aanbod aan aangepast vervoer overal in Vlaanderen te garanderen. Ook de toegang tot aangepast vervoer moet mogelijk zijn voor iedereen die er nood aan heeft. Dit kan door maximumtarieven in te stellen die losstaan van het inkomen van reizigers. Een gelijkaardig pleidooi vinden we in het dossier "Vervoersarmoede vandaag". Mobiel 21 (een beweging voor duurzame mobiliteit) wijst nadrukkelijk op de nood aan betaalbare en uniforme tarieven voor openbaar vervoer^{ix}.

Decretale garanties over betaalbaar doelgroepenvervoer doorheen Vlaanderen zijn nodig. Deze garanties vinden we vandaag in het Compensatiedecreet. Zo niet dreigt uitsluiting, isolement en vervoersarmoede voor een kwetsbare doelgroep.

NOOZO vraagt minstens de huidig beschikbare middelen voor doelgroepenvervoer te vrijwaren. Liefst nog pleiten we voor een groeipad voor deze middelen. Een vraag naar meer middelen voor aangepast vervoer vindt NOOZO terecht binnen de huidige context^x. NOOZO ziet meerdere redenen waarom de vraag naar aangepast vervoer zal stijgen, bijvoorbeeld:

- De vergrijzing van de bevolking, waardoor het aantal minder mobiele burgers zal toenemen.
- De wil van mensen met een mobiliteitshandicap om meer deel te nemen aan de samenleving, binnen het arbeids- en vrijetijdsleven. Mobiliteit is een noodzakelijke voorwaarde om dit mogelijk te maken en te ondersteunen.
- De invoering van de persoonsvolgende financiering binnen Welzijn maakt dat het aanbod aan zorg en ondersteuning diversifieert. Hierdoor komt de focus te liggen op een vergoeding van zuiver zorggebonden kosten. Er is nood aan meer samenwerking tussen Welzijn en Mobiliteit, onder meer over het vervoer van gebruikers van vergunde zorgaanbieders. Inter wees in het verleden al op de nauwe verbondenheid tussen welzijn en mobiliteit^{xi}.

Er moet steeds een aanbod aan vervoer voor de doelgroepgebruiker blijven. Niet iedereen kan het regulier openbaar vervoer gebruiken, zelfs

in de context van een integraal toegankelijk vervoerssysteem. Binnen het globale budget voor vervoer op maat dienen de middelen voor aangepast vervoer duidelijk te worden voorbestemd.

De stijging van middelen voor aangepast vervoer is ook verdedigbaar vanuit het VRPH. Volgens het standstillbeginsel (artikel 4 2^{de} lid van het VRPH) is het ontoelaatbaar om sociale rechten structureel in te perken. Bovendien moeten deze rechten progressief gerealiseerd worden. Het recht op het bevorderen van persoonlijke mobiliteit tegen een betaalbare prijs is een voorbeeld van dergelijk recht. De overheid moet blijvend werken aan meer mobiliteit voor personen met een handicap.

Aangepast vervoer monitoren en rapporteren zijn belangrijk om een goed beleid uit te kunnen tekenen. Het is nodig om de vraag naar aangepast vervoer te kunnen opvolgen. Daarbij is ook aandacht nodig voor de niet ingeloste vragen naar aangepast vervoer. Meer inzicht over de nood aan deze vorm van vervoer moet toelaten om het budget voor deze vorm van vervoer te bepalen.

Bij de bespreking van de nood aan meer aangepast vervoer behandelde NOOZO niet de toekomst van het leerlingenvervoer buitengewoon onderwijs. We erkennen wel dat dit een belangrijk thema is. We wensen eerst verder te werken aan een globale visie op de toekomst van het Vlaamse onderwijs, in lijn met het VRPH. Verder wachten we de resultaten af van de lopende proefprojecten rond een hervorming van het leerlingenvervoer.

NOOZO ziet wel volgende elementen als noodzakelijk:

- In het kader van de hervormingen van scholenvervoer worden best experimenten opgezet rond het gebruik van regulier openbaar vervoer. Waar mogelijk willen we leerlingen uit het buitengewoon onderwijs aanzetten om het openbaar vervoer te gebruiken. Zo stimuleer je de zelfredzaamheid van leerlingen. Dit bereidt hen ook beter voor om in hun volwassen leven het openbaar vervoer te gebruiken.
- Mobiliteit moet inclusief onderwijs ondersteunen. Wanneer nodig moet (aangepast) openbaar vervoer beschikbaar en betaalbaar zijn. Deze mogelijkheid moet losstaan van de keuze van ouders en leerling voor een bepaald schooltraject. Terugbetaling van verplaatsingskosten mag niet voorbehouden worden aan leerlingen met bepaalde handicaps. De vervoerregio's moeten op termijn het recht op vervoer voor elke leerling waarmaken.

Beleidsaanbevelingen:

- Bied garanties op een voldoende aanbod aan aangepast vervoer in alle vervoerregio's en sociale maximumtarieven over heel Vlaanderen.
- Maak ruimte voor een stijging van het budget voor deze vorm van vervoer.

Duidelijkheid over de doelgroep van aangepast vervoer

Er zijn eenvoudige procedures nodig om toegang te krijgen tot aangepast vervoer. In het advies over de Mobiliteitscentrale gingen we hier reeds op in (advies [Mobiliteitscentrale](#), blz. 12).

We benadrukken dit nogmaals, omdat het een belangrijk punt is voor personen met een handicap. We pleiten ervoor om bestaande handicaperkenningen maximaal te hergebruiken. Ook een eenvoudige procedure voor toegang tot aangepast vervoer mag niet ontbreken.

De doelgroep met recht op aangepast vervoer moet zo breed mogelijk blijven. Voor personen met een handicap die niet terecht kunnen op het reguliere openbare vervoer is aangepast vervoer vaak het enige alternatief. Alle personen met een ernstig beperkte mobiliteit en nood aan aangepast vervoer moeten dit kunnen gebruiken.

Beleidsaanbevelingen:

- Zorg voor een makkelijke toegang tot aangepast vervoer voor personen die het regulier openbaar vervoer niet kunnen gebruiken. Eenvoudige administratieve procedures en maximaal hergebruik van bestaande handicaperkenningen kunnen hiertoe bijdragen.

Opleiding van personeel en een divers personeelsbeleid moeten toegankelijkheid ondersteunen

Een handicapspecifieke opleiding van eerstelijns werkers binnen openbaar vervoer (bus-, tram- en taxichauffeurs) kan het openbaar vervoer voor personen met een handicap verbeteren. We zien het zelfs als één van de sleutels tot het succes van combimobiliteit. Een passende omgang met mensen met een handicap kan veel problemen rond toegankelijkheid milderen of voorkomen.

NOOZO ziet voordelen in vormingen binnen het kader van permanente opleiding van alle personeel dat met reizigers in contact komt.

Vormingen rond ervaring en inleving hebben een duidelijk positief effect op de klantvriendelijkheid voor personen met een handicap. Ervaringsdeskundigen waarderen de eerdere (kleinschalige) vormingen

rond het thema handicap bij De Lijn. Dit soort opleidingen stelt het personeel in staat om met meer empathie en creativiteit problemen rond toegankelijkheid op te lossen. Vormingen over een passende omgang met mensen met een handicap worden best gestructureerd en herhaaldelijk georganiseerd. NOOZO ziet binnen deze opleiding ook een expliciete meerwaarde in een basisopleiding Vlaamse Gebarentaal voor alle eerstelijnsmedewerkers op het openbaar vervoer en binnen taxivervoer. Een praktijkgerichte vorming rond VGT vergemakkelijkt communiceren met mensen die gebarentaal gebruiken.

Eerstelijnsmedewerkers op het openbaar vervoer kunnen ook via collega-contacten leren omgaan met personen met een handicap. NOOZO vraagt alle actoren binnen basisbereikbaarheid werk te maken van een divers personeelsbeleid. Dit kan bijvoorbeeld door dove chauffeurs^{xii} in dienst te nemen of personen met een handicap te laten werken als operator in de Mobiliteitscentrale.

Beleidsaanbevelingen:

- Voorzie herhaalde en structurele vormingen rond omgaan met personen met een handicap voor alle eerstelijnsmedewerkers op het openbaar vervoer. Passend kunnen omgaan met mensen met een handicap is belangrijk toegankelijkheid te bevorderen.
- Stimuleer alle aanbieders van openbaar vervoer werk te maken van een divers personeelsbeleid.

Verschillende vormen van communicatie moeten toegankelijkheid ondersteunen

In de uitvoering naar basisbereikbaarheid zet men sterk in op digitale communicatievormen, zoals apps en digitale routeplanners. Het spreekt voor zich dat dit digitaal aanbod toegankelijk moet zijn in lijn met Europese regelgeving zoals de richtlijnen rond webtoegankelijkheid.

Inzetten op nieuwe technologie biedt nieuwe kansen tot innovatieve communicatieoplossingen voor personen met een handicap. Besteed hier aandacht aan. We zien verschillende mogelijkheden om vooruitgang te boeken op dit terrein. Op vlak van communicatietechnologie voor dove en slechthorende personen vinden we inspiratie in het buitenland. In Frankrijk kondigt een avatar in de stationshal en op perrons boodschappen aan in gebarentaal. Een computerprogramma zet daarbij tekst om naar een 3D-figuurtje dat de aankondiging gebaart. In Nederland gebruikt het treinpersoneel een app om bepaalde boodschappen in gebarentaal aan te leren.

Allerhande apps en digitale communicatiemiddelen introduceren is goed. Wel blijft een goede algemene aankondiging van haltes, reisroutes en doorkomende voertuigen en op de perrons (met realtime-reistijden) van essentieel belang voor veel reizigers met en zonder handicap. Deze aankondigingen dienen visueel en auditief te gebeuren. In de besprekingen van NOOZO kwam de gebrekkige halte-aankondiging op bussen van De Lijn geregeld terug als een snel aan te pakken werkpunt. Basisbereikbaarheid is een kans om duidelijk in te zetten op meer communicatiekanalen.

NOOZO wil in lijn met ons advies rond de Mobiliteitscentrale het belang van keuzevrijheid rond communicatiekanalen benadrukken. Informatie moet ook telkens via niet digitale weg beschikbaar zijn. Niet iedereen kan even goed overweg met IT-oplossingen.

Beleidsaanbevelingen

- Zet innovatieve communicatiemiddelen in bij de uitrol van basisbereikbaarheid. Benut hierbij de kansen voor personen met een handicap.
- Zorg voor duidelijke (visuele en auditieve) communicatie over routes, haltes en reistijden in bussen, trams en op perrons.
- Zorg voor alternatieven voor digitale communicatie.

Mobipunten

Het decreet basisbereikbaarheid ^{xiii} voorziet in de uitbouw van mobipunten. Ook het Vlaams Regeerakkoord 2019-2024 gaat dieper in op deze knooppunten waar verschillende vormen van lijnvervoer en vervoer op maat samenkomen. De toegankelijkheidsaspecten rond mobipunten moeten nog uitgewerkt worden. Op dit moment werkt de kenniscel toegankelijkheid aan minimale eisen hierover. Medewerkers van het departement Mobiliteit en Openbare werken, de administratie Wegen en Verkeer, Inter en De Lijn werken hier samen aan. Deze eisen zijn belangrijk in de voorbereiding van een uitvoeringsbesluit rond mobipunten (voorzien in het najaar).

De kenniscel toegankelijkheid wijst onder meer op:

- De noodzaak om een mobipunt via een toegankelijke route bereikbaar te maken. Een toegankelijke route is drempelloos en obstakelvrij. Verder is er aandacht voor voldoende doorgang, afdoende oppervlakte om met rolstoelen te draaien, ...

- De noodzaak geleide lijnen te voorzien naar andere vervoersmiddelen die bruikbaar zijn voor mensen voor met een visuele handicap.
- De noodzaak om de routes tussen station en mobipunt toegankelijk te maken.
- De noodzaak om aan mobipunten plaats te voorzien om buitenmaatse fietsen te stallen
- De noodzaak minimaal 6% voorhouden parkeerplaatsen te voorzien wanneer een mobipunt ook over parkeerplaatsen beschikt.
- De noodzaak om mobipunten logisch, leesbaar en begrijpbaar in te richten voor elke vorm van handicap.

Voor NOOZO zijn de minimale eisen van de kenniscel toegankelijkheid onvoldoende. Deze minimumeisen willen we graag aanvullen met enkele randvoorwaarden die de toegankelijkheid van mobipunten sterker moeten verzekeren.

- Het ziet ernaar uit dat toegankelijkheidseisen rond mobipunten terecht komen in een vademecum en niet in de vorm van een besluit van de Vlaamse Regering (BVR). NOOZO begrijpt de pragmatische logica van deze keuze, maar wijst meteen op de gevaren van deze werkwijze. Een vademecum laat lokale besturen en wegbeheerders te veel vrijheid om naar eigen inzicht aan de slag te gaan met toegankelijkheid. Een BVR biedt sterkere garanties op een uniforme uitrol van mobipunten. Dit is wat we willen bereiken en nastreven.
- Lokale besturen en andere wegbeheerders ontvangen middelen om mobipunten uit te bouwen. De minister voorziet hiervoor een fonds van 100 miljoen euro. NOOZO vraagt middelen uit dit fonds duidelijk te linken aan toegankelijkheid. Maak geld vrij voor begeleiding en sensibilisering van wegbeheerders rond dit thema. Toegankelijkheid van infrastructuur bevorderen staat of valt vaak met passende begeleiding van wegbeheerders.
- Het is belangrijk om toegankelijkheidseisen te stellen en een uniforme uitbouw van mobipunten na te streven. De gemaakte keuzes moeten wel afgetoetst worden in concrete proefopstellingen. NOOZO pleit om de toegankelijkheid van mobipunten in de praktijk te testen met ervaringsdeskundigen. Deze proefopstellingen zijn er tot nu toe te weinig geweest.

NOOZO ziet ook aanvullingen op de minimale eisen rond mobipunten.

- Mobipunten moeten in voldoende contrastrijke kleuren worden uitgewerkt. Dit is nodig om de leesbaarheid ervan te bevorderen.
- Grotere mobipunten moeten voorzien in publiek toegankelijk sanitair.
- Mobipunten moeten voldoende en comfortabele zitbanken voorzien.

Er circuleren op www.mobipunt.be schetsen van visuele uitwerkingen van mobipunt-zuilen. Er zijn ook al enkele mobipunten in de voorgestelde grafische lijn uitgewerkt (onder meer het interregionaal mobipunt aan Vilvoorde station) ^{xiv}.

NOOZO heeft enkele vragen en opmerkingen over de uitgewerkte mobipuntzuilen.

- De kleurencombinaties zijn volgens deelnemers binnen NOOZO niet getest bij een panel van mensen met een visuele handicap. Klopt deze vaststelling? Zo ja, dan is een test dringend aangewezen.
- Op de ontwerpen van mobipunt-zuilen zijn er QR-codes aanwezig. Deze codes linken naar aanvullende vervoersinformatie. Worden die codes op rolstoelhoogte aangebracht en leiden ze naar toegankelijke websites?
- Voldoen de displays op dynamische zuilen nu al aan de bepalingen van de Richtlijn (EU) 2019/882 van het Europees Parlement en de Raad van 17 april 2019 betreffende de toegankelijkheidsvoorschriften voor producten en diensten? Aan welke toegankelijkheidseisen werd voldaan?
- In een reeds uitgewerkte visie op mobipunten (de handleiding voor gemeenten, versie 12 september 2018 ^{xv}) is er sprake van het gebruik van statische (zonder interactief scherm) en dynamische mobipunt-zuilen (met interactief scherm). Welke criteria bepalen de keuze tussen beiden?
- Bij statische zuilen wordt een reliëfplan van de omgeving voorzien. Een reliëfplan is volgens NOOZO geen goede keuze. Veel blinde personen kunnen deze plannen niet gebruiken. Een multisensorieel plan maakt de combinatie tussen een tactiel en visueel contrastrijk plan. Het is ook nodig om auditieve vervoersinformatie toe te voegen aan een statische zuil.

Beleidsaanbevelingen

- Waarborg de toegankelijkheid van mobipunten door subsidies aan en begeleiding van lokale wegbeheerders te voorzien.
- Schrijf de minimale toegankelijkheidscriteria rond mobipunten in een besluit Vlaamse Regering om ze afdwingbaar te maken.
- Toets de toegankelijkheid van mobipunten in proefopstellingen met ervaringsdeskundigen met een handicap.

Toegankelijke haltes

Het Vlaams Regeerkoord 2019-2024 vermeldt dat basisbereikbaarheid voor iedereen geldt. Eén van de elementen daarin is de nood aan een masterplan toegankelijkheid met ambitieuze maar haalbare doelstellingen om halte-infrastructuur toegankelijk te maken.

De Vlaamse Regering engageerde zich via het regeerakkoord om het aantal meer mobiele lijnen gevoelig uit te breiden. De regering wil daarnaast haltes op gewestwegen versneld toegankelijk maken voor personen met een motorische of visuele beperking. Er is nood aan een proactieve samenwerking met de lokale besturen om de haltes langs hun wegen toegankelijk te maken en hiervoor de nodige financiële aanmoedigen te voorzien.

NOOZO is tevreden dat het masterplan de toegankelijkheid van haltes structureel wil verbeteren (waarbij de regering streeft naar 50% toegankelijke haltes in 2030)^{xvi}. Een masterplan geeft richting aan een planmatige bevordering van toegankelijkheid. Het masterplan toegankelijkheid moet voor NOOZO minstens volgende elementen bevatten:

- Subsidies en begeleiding van lokale besturen voorzien om haltes toegankelijk te maken. Het is belangrijk dat de premies hoog genoeg zijn om steden en gemeenten aan te zetten daadwerkelijk haltes toegankelijk te maken.
- Een perspectief over de toegankelijkheid van alle haltes op lange termijn (en dus ook na 2030).
- Sterke garanties bevatten dat nieuwe haltes van meet af aan toegankelijk zijn.
- Een methodiek naar voor schuiven voor de selectie van de haltes om prioritair toegankelijk te maken. Deze methodiek moet overleg met ervaringsdeskundigen inhouden.
- Een verantwoording bevatten waarom, in afwachting van integraal toegankelijke haltes, het gebruik van mobiele

laadbruggen op trams volgens De Lijn niet mogelijk is en daarom niet wordt overwogen. Mobiele laadhellingen laten toe om met een rolstoel belangrijke hoogteverschillen te overwinnen.

Beleidsaanbevelingen:

- Bied planmatig perspectief op de toegankelijkheid van alle haltes.
- Betrek ervaringsdeskundigen bij keuzes over welke haltes eerst toegankelijk te maken.
- Bekijk mogelijkheden om haltes al tijdelijk toegankelijk te maken in afwachting van definitieve oplossingen.

Vervoer op maat moet algemeen toegankelijker zijn

Vervoer op maat is een breed en ruim concept en omvat ook deelauto's, deelfietsen, NOOZO merkt op dat er weinig aandacht gaat naar een toegankelijk aanbod binnen deelmobiliteit en nieuwe vormen van persoonlijke mobiliteit. Een breed toegankelijk vervoer op maat moet mensen met een handicap in staat stellen om vlot de afstand van en naar de dichtstbijzijnde toegankelijke halte af te leggen. Het kan niet de bedoeling zijn om alle personen met een handicap door te verwijzen naar aangepast vervoer.

Deelplatformen moeten meer incentives krijgen om werk te maken van een toegankelijk aanbod aan vervoersmiddelen (rolstoelvriendelijke vervoersmiddelen, tandems, aankoppelfietsen, driewielers, ...).

NOOZO merkt ook op dat het taxidecreet instrumenten biedt aan lokale besturen om standplaatstaxi's toegankelijk te maken voor rolstoelen^{xvii}. Naar weten van NOOZO ging nog geen enkel lokaal bestuur aan de slag met de geboden beleidsinstrumenten. De omzetting naar gemeentelijke reglementen gebeurde dus (nog) niet. Een toegankelijk aanbod aan snel beschikbare en betaalbare taxi's kan de persoonlijke mobiliteit van personen met een handicap, waaronder ook toeristen, bevorderen.

Beleidsaanbevelingen:

- Voorzie incentives om het bredere aanbod aan vervoer op maat toegankelijker te maken.
- Stimuleer steden en gemeenten om via gemeentelijke reglementen de toegankelijkheid van reguliere taxi's te bevorderen.

Toegankelijk openbaar vervoer vraagt een bredere toegankelijkheid van het openbaar domein

Om zelfstandig het openbaar vervoer te kunnen nemen is er ook nood aan een toegankelijke omgeving. Ervaringsdeskundigen benadrukten tijdens het traject rond basisbereikbaarheid meermaals het belang van een integraal toegankelijk openbaar domein. Het is een belangrijke schakel om op een goede en veilige manier het openbaar vervoer te kunnen nemen. Het voor- en natraject van een rit afleggen of vervoersmiddelen combineren met een overstap kan alleen maar wanneer ook de omgeving rond knooppunten van openbaar vervoer toegankelijk is.

Rond het bredere thema toegankelijkheid werkt NOOZO aan een ruimer advies dat in het najaar zal verschijnen. In dit advies zal toegankelijkheid breed worden beoordeeld en zullen beleidsinstrumenten rond weginfrastructuur worden beoordeeld. Hier pleiten we in het bijzonder voor meer aandacht rond de toegankelijkheid van verkeerslichten en oversteekplaatsen bij mobipunten, zeker wanneer zij in de buurt van een drukke weg liggen. De weginfrastructuur bij knoopplaatsen moet toegankelijk zijn volgens het DOD-principe (met een goede doorgang, toegankelijk oppervlak en drempelvrij). Bij de aanleg van mobipunten zien we graag ook aandacht voor de toegankelijkheid van verkeerslichten in de buurt. Dit kan bijvoorbeeld door rateltickers met trilfunctie te installeren.

Eindnoten:

ⁱ In een open brief uitten verenigingen van/voor personen met een handicap al eerder hun bezorgdheid over het vervoersaanbod voor personen met een handicap. De brief werd ondertekend door VFG, KVG, MyAssist, Onafhankelijk Leven, vzw Marjan, Allin, VeBeS, Brailleliga, ALS-liga en MS-liga. Zie ook: W. Coolen, 'De handicap van het openbaar vervoer', De Standaard (10 januari 2019).

ⁱⁱ Art. 31 §2 van het decreet van 26 april 2019 van het decreet basisbereikbaarheid (B.S. 12 juni 2019)

ⁱⁱⁱ <http://docs.vlaamsparlament.be/pfile?id=1471015>, geraadpleegd op 4 juni 2020.

^{iv} Verordening (EU) nr. 181/2011 van het Europees Parlement en de Raad van 16 februari 2011 betreffende de rechten van autobus- en touringcar-passagiers en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004.

^v <https://www.dewereldmorgen.be/artikel/2020/01/07/nmbs-begeleidt-reizigers-met-beperking-voortaan-niet-meer-tot-aan-bus-buiten-station/>, geraadpleegd op 8 juni 2020.

^{vi} <https://nieuws.ns.nl/1-stap-verder-in-betere-toegankelijkheid/>, geraadpleegd op 25 juni 2020

^{vii} Art. 8 van het decreet basisbereikbaarheid

^{viii} Art. 36 §2 van het decreet basisbereikbaarheid

^{ix} Dossier vervoerarmoede vandaag, pag. 35 (te raadplegen onder <https://www.mobiel21.be/assets/documents/Dossier-Vervoersarmoede-vandaag.pdf>), geraadpleegd op 25 juni 2020.

^x De Vlaamse Regering voorzag op 12 juni 2020 een stijging van de middelen voor vervoer op maat (31 miljoen euro, tegen het einde van de legislatuur).

^{xi} Actieonderzoek vervoer voorzieningen, pag 32-36 (raadpleegbaar onder <https://inter.vlaanderen/sites/default/files/Actieonderzoek%20vervoer%20voorzieningen%20-%20Eindrapport%20%282012%29.pdf>).

^{xii} Bij vervoermaatschappij De Lijn zijn er enkele inspirerende voorbeelden. Zo lazen we in het personeelsblad van De Lijn over Midas en Jean-Philippe, chauffeurs met ernstige gehoorproblemen. Zie: 'Hoe doe je dat? Rijden met gehoorverlies', Tussen De Lijnen (maart 2020), pag. 6-7.

^{xiii} Art. 42 van het decreet basisbereikbaarheid

^{xiv} https://www.nieuwsblad.be/cnt/blpva_04480478, geraadpleegd op 9 juni 2020.

^{xv} https://mobipunt.be/wp-content/uploads/2018/09/20180912_Mobipunt-handleiding.pdf, geraadpleegd op 9 juni 2020.

^{xvi} Verslag commissie Mobiliteit en Openbare Werken, vergadering 12 maart 2020 (<https://www.vlaamsparlament.be/commissies/commissievergaderingen/1377030/verslag/1380833>), geraadpleegd op 9 juni 2020.

^{xvii} art. 24 2° van het Decreet van 29 maart 2019 betreffende het individueel bezoldigd personenvervoer (B.S. 14 mei 2019)