

Mobiliteitscentrale als spil in de vervoersketen voor personen met een handicap

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

Contactpersoon: Johan Vermeiren | johan@noozo.be



02.04.2020

Samenvatting van de beleidsaanbevelingen

1. Maak het kernnet en aanvullend net beter toegankelijk, om de nood aan aangepast vervoer te verminderen waar dit kan.

Mobiliteitskeuzes moeten inclusieve keuzes zijn. Personen met een handicap moeten, waar dit kan, maximaal gebruik kunnen maken van een toegankelijk kern- en aanvullend net. Bij gebrek aan regulier aanbod moet het openbaar vervoer ook op maat beschikbaar zijn voor iedereen, ook personen met een handicap.

2. Maak werk van een duidelijk onthaal voor de Mobiliteitscentrale, met een herkenbare werking en uniforme procedures.

NOOZO vraagt een duidelijk en gecentraliseerd onthaal, waar medewerkers de vraag van minder mobiele mensen passend beantwoorden. Wij verwachten dat deze medewerkers vorming volgen over toegankelijkheid en klantgericht onthaal.

3. Zorg ervoor dat de Mobiliteitscentrale bereikbaar en beschikbaar is en een laagdrempelige werking heeft. Gebruik maken van reizigersprofielen kan de werking van de Mobiliteitscentrale versnellen.

Dienstverlening moet via verschillende kanalen verlopen zoals website, app, telefoon (via een gratis nummer), e-mail, sms, chat, teletolk of afstandstolk Vlaamse Gebarentaal. Laat personen zelf kiezen via welk kanaal ze hun rit boeken. Zorg voor een toegankelijke website/app, duidelijke en toegankelijke informatiekanalen en gegevens over de toegankelijkheid van rijtuigen en haltes.

Zorg voor een snelle dienstverlening via reizigersprofielen, beschikbaar onder een uniek klantnummer.

4. Zorg voor eenvoudige procedures voor de toegang tot aangepast vervoer en voldoende budget voor deze vorm van vervoer.

Wij willen eenvoudige procedures voor toegang tot aangepast vervoer. Maak daarbij maximaal gebruik van bestaande erkenningen van de handicap. Bied ook de mogelijkheid om een mobiliteitsbeperking vast te stellen los van medische erkenningen.

5. Bekijk in welke mate informatie over het aanbod aan lokaal vrijwilligersvervoer door de Mobiliteitscentrale kan aangeboden worden.

De vervoersoplossingen aangeboden door de Mobiliteitscentrale gaan uit het aanbod van beroepsvervoerders. Wij vragen om ook informatie over lokaal georganiseerd vrijwilligersvervoer door te geven aan personen die hier recht op kunnen hebben.

6. Onderzoek en test de mogelijkheden van assistentie bij de combinatie van verschillende vervoersmiddelen.

Assistentie kan een combinatie van verschillende vervoersmiddelen haalbaar maken. Zo vermindert ook de vraag naar aangepast vervoer. Organiseer een proefproject om de meerwaarde en haalbaarheid van assistentie op grotere mobipunten te testen.

7. Maak werk van een aansluitings- en thuiskomstgarantie om de combinatie van openbaar vervoersmiddelen mogelijk en succesvol te maken.

Personen met een handicap willen graag vervoersmiddelen combineren, waar dit haalbaar is. Dit kan alleen maar succesvol gebeuren door werk te maken van een snelle beschikbaarheid van aangepast vervoer en het uitwerken van een thuiskomstgarantie aangeboden door de Mobiliteitscentrale als een voorzien traject fout loopt.

8. Maak ook in de toekomst werk van maximumtarieven en sterke garanties voor aangepast vervoer.

Momenteel is het Compensatiedecreet nog van toepassing voor aangepast vervoer. Verdere uitrol van basisbereikbaarheid kan leiden tot tariefdifferentiatie en het loslaten van de garantie om in een gebiedsdekkend aanbod aan aangepast vervoer te voorzien. Beide zaken zijn voor NOOZO absoluut onwenselijk.

9. Maak werk van de monitoring van de Mobiliteitscentrale en een centrale klachtenontvangst over het hele vervoersnet. Formaliseer daarnaast overlegmomenten met gebruikersvertegenwoordigers.

NOOZO dringt aan op een doorgedreven monitoring van de werking van de Mobiliteitscentrale en centrale klachtenontvangst. Zorg voor regelmatig overleg met gebruikers.

10. Maak de werking van de Mobiliteitscentrale ook beschikbaar voor toeristen en bezoekers met een handicap.

Vlaanderen wil open staan voor bezoekers. Dit moet ook gelden voor bezoekers met een handicap. De Mobiliteitscentrale moet het aanbod aan vervoer op maat ook aan hen bekend maken en informatie over openbaar vervoer in verschillende talen delen.

1. Inhoudsopgave

Samenvatting van de beleidsaanbevelingen	2
1. Inhoudsopgave	4
2. Situering van NOOZO	5
3. Inleiding	5
4. Waarom een apart advies over de Mobiliteitscentrale?	6
5. Bepalingen rond mobiliteit in het VRPH	6
6. Taken, uitwerking en verwachtingen rond de Mobiliteitscentrale	8
De Mobiliteitscentrale heeft een duidelijk onthaal en een herkenbare werking.....	8
De diensten van de Mobiliteitscentrale zijn maximaal bereikbaar, beschikbaar en betaalbaar.....	9
De Mobiliteitscentrale maakt werk van eenvoudige procedures voor toegang tot aangepast vervoer	11
De Mobiliteitscentrale werkt met digitale reizigersprofielen voor een snelle dienstverlening en doorverwijs.....	12
De Mobiliteitscentrale kan ook informatie bieden over het aanbod van vrijwillige vervoerders.....	12
De Mobiliteitscentrale regelt assistentie bij overstappen	13
De Mobiliteitscentrale maakt werk van een aansluitingsgarantie	14
De Mobiliteitscentrale heeft breed zicht op toegankelijkheid van bussen, trams en haltes.....	14
De garanties van het Compensatiedecreet moeten ook in de toekomst geboden worden	15
De Mobiliteitscentrale monitort de eigen werking, maakt werk van gebruikersoverleg en centrale klachtenontvangst	15
De Mobiliteitscentrale is er ook voor toeristen met een handicap	17

2. Situering van NOOZO

NOOZO, de Vlaamse adviesraad handicap, geeft 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 een goede manier op langere termijn kan werken. Meer dan 20 handicapverenigingen werkten mee aan de opstart van NOOZO.

Meer weten over NOOZO: www.noozo.be.

3. Inleiding

NOOZO startte in februari 2020 een traject op om tegen de zomer tot een advies te komen rond basisbereikbaarheid en toegankelijke mobiliteit. Wij brengen ook tussentijdse adviezen uit over actuele thema's rond basisbereikbaarheid wanneer daar kans toe is. Dit advies over de Mobiliteitscentrale is daar een voorbeeld van.

In het Vlaams Regeerakkoord 2019-2024 erkent de Vlaamse Regering dat echte inclusie van mensen met een handicap geen taak is van één beleidsdomein, maar inspanningen vraagt van alle beleidsdomeinen en zeker ook van Mobiliteit. "Mensen met een beperking, in armoede, ouderen, ... moeten letterlijk en figuurlijk ergens kunnen geraken. Mobiel zijn is essentieel om het eigen leven kwaliteitsvol uit te bouwen en te beleven. Met basisbereikbaarheid zorgen we voor vraaggerichte mobiliteit aan een betaalbare prijs en een voldoende gebiedsdekkend vervoersnetwerk".ⁱ

Volgens NOOZO moet het openbaar vervoer voor minder mobiele mensen net zo beschikbaar zijn als voor andere burgers. Voor vele personen met een handicap is het openbaar vervoer de enige wijze van vervoer. Vervoer (zelfstandig) kunnen gebruiken is een noodzakelijke voorwaarde om op gelijke voet met anderen deel te kunnen nemen aan alle aspecten van het maatschappelijke leven (werk, onderwijs, vrije tijd en sportbeleving, ...) en om een kwaliteitsvol leven uit te kunnen bouwen.

Algemeen verwacht NOOZO dat **keuzes over openbaar vervoer inclusieve keuzes zijn**. Inclusief wil zeggen: eerst de vervoersmiddelen inzetten die voor iedereen beschikbaar zijn. Enkel wanneer dit niet het

geval kan zijn, dan moeten er andere opties beschikbaar worden gemaakt. Het aanbod aan integraal toegankelijk openbaar vervoer moet verbeteren om iedereen zo zelfstandig mogelijk op weg te helpen. Met integraal toegankelijk bedoelen we dat er rekening gehouden wordt met de noden van personen met een fysieke, verstandelijke, zintuiglijke handicap of psychische kwetsbaarheid. Integraal wil ook zeggen dat rekening wordt gehouden met de 5 b's van toegankelijkheid. Toegankelijkheid draait om bruikbaarheid, betrouwbaarheid, begrijpbaarheid, bereikbaarheid en betaalbaarheid van dienstverleningⁱⁱ.

Het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap (hierna weergegeven als VRPH) – waartoe Vlaanderen zich verbond in 2009 – ondersteunt de verwachting naar inclusieve mobiliteit. Het VRPH is voor NOOZO het referentiekader om beleidsaanbevelingen aan af te toetsen (in titel 4 gaan we dieper in op de belangrijkste bepalingen rond mobiliteit in dit verdrag).

4. Waarom een apart advies over de Mobiliteitscentrale?

In dit advies willen we stilstaan bij de verwachtingen van NOOZO naar de **taken, uitwerking en verwachtingen rond de Mobiliteitscentrale**.

Aanleiding voor dit tussentijdse advies is de "mededingingsprocedure met onderhandeling" die binnenkort rond de Mobiliteitscentrale wordt gelanceerd. Deze vorm van overheidsopdracht is een procedure in twee stappen. Na selectie van geschikte kandidaten in een eerste tijd, worden in een tweede stap offertes opgevraagd op basis van een technisch bestek. NOOZO wenst met zijn voorstellen inbreng te doen over deze uitbouw van de Mobiliteitscentrale.

In dit advies doen wij geen uitspraken over het nodige aanbod van vervoer op maat voor personen met een handicap of toegankelijk openbaar vervoer. Er moet voor NOOZO een voldoende aanbod van beide vormen blijven bestaan. Alleen zo komen we tegemoet aan de individuele noden en persoonlijke keuzes van mensen met een handicap. Dit vinden we ook terug in het VRPH.

5. Bepalingen rond mobiliteit in het VRPH

We gebruiken de ruime definitie van personen met een handicap. Dit zijn "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". Dit is ook de definitie uit het VRPH.

Een handicap is niet enkel het gevolg van (een) beperking(en) eigen van de persoon zelf, maar ontstaat in wisselwerking met de drempels die de maatschappij opwerpt. Deze drempels brengen volledige deelname aan de samenleving in het gedrang. Het VRPH omarmt het sociaal-cultureel model van handicap en verwerpt een louter medische benadering.

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 staten dat ze onder andere 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 rond de bevordering van persoonlijke mobiliteit verder verduidelijkt. Staten moeten alle maatregelen nemen om de mobiliteit van personen met een handicap te stimuleren. De genomen maatregelen moeten hun zelfstandigheid bevorderen en hun keuzevrijheid ondersteunen. Vervoer moet tegen betaalbare prijs worden aangeboden.

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".

6. Taken, uitwerking en verwachtingen rond de Mobiliteitscentrale

Wanneer we het hieronder over aangepast vervoer hebben, doelen we op het vervoer op maat dat zich richt op de doelgroepgebruiker (deur/deur tot kamer/kamer vervoer).

De Mobiliteitscentrale heeft een duidelijk onthaal en een herkenbare werking

De taak van de Mobiliteitscentrale is decretaal vastgelegd rond twee assen:

- De **combinatie** van verschillende openbaar vervoersoplossingen **makkelijker maken**.
- **vervoer op maat** vormgeven en **uitbouwen**.

NOOZO ziet de Mobiliteitscentrale als een kans om het vervoer voor personen met een handicap gemakkelijker te (laten) regelen en te boeken.

Deze kans waarmaken kan voor NOOZO het best via een centraal onthaal (frontoffice). Zo worden personen op dezelfde manier behandeld, waar ze ook wonen. Dezelfde criteria en procedures moeten in heel Vlaanderen gelden. We vragen de invoering van een uniek klantnummer.

De meerwaarde van de Mobiliteitscentrale voor minder mobiele reizigers ligt in de realisatie van het **one-stop principe** voor verplaatsingen in Vlaanderen. Dit one-stop principe houdt in dat de burger slechts één instantie moet contacteren om zijn openbaar vervoersvraag te regelen. Men kan terecht bij de Mobiliteitscentrale om het voor- en natraject met aangepast vervoer te boeken, of om info te krijgen over aansluitingen met andere vervoersmiddelen (trein, tram, bus,...).

We pleiten voor een centraal onthaal, maar zijn niet tegen een mogelijke uitbouw van de Mobiliteitscentrale via regionale antennepunten. Regionale antennepunten uitbouwen is zelfs beter wanneer een dergelijke structuur bijdraagt tot een betere kennis van de plaatselijke situatie.

NOOZO vraagt een duidelijk en gecentraliseerd onthaal, waar medewerkers de vraag van minder mobiele mensen oplossen volgens de wensen en mogelijkheden van de reizigers.

Wij verwachten dat de medewerkers vorming krijgen over toegankelijkheid en klantgericht onthaal ten aanzien van personen met een handicap. De opgebouwde expertise van de bestaande Mobiliteitscentrales Aangepast Vervoer (MAV) moet zeker worden

meegenomen. Inter, het Vlaams expertisecentrum toegankelijkheid en Universal Design, biedt vormingen over klantgericht onthaal.

De diensten van de Mobiliteitscentrale zijn maximaal bereikbaar, beschikbaar en betaalbaar

De diensten van de Mobiliteitscentrale moeten maximaal en via verschillende wegen bereikbaar zijn.

Het gaat dan over:

- **vinden** en **delen** van **informatie**
- **boeken** en **betalen** van **aangepast vervoer/assistentie**
- **formuleren** van **klachten**

NOOZO wenst dat de Mobiliteitscentrale de principes van "**meerkanaals-communicatie**" omarmt. Dienstverlening mag niet alleen via het internet of een officiële app worden aangeboden, maar ook via telefoon, e-mail, sms, chat en teletolk/afstandstolk VGT. Voor gebruikers van VGT is het belangrijk om rechtstreeks in gebarentaal hun aanvraag te kunnen maken, zodat geen nuances in communicatie verloren gaan.

Artikel 21 VRPH ondersteunt bovenstaande verwachtingen en vraagt dat informatie via elk communicatiemiddel kan worden ontvangen en gegeven:

Artikel 21 1^{ste} lid b VRPH: "[verdragsstaten] nemen alle passende maatregelen om te waarborgen dat personen met een handicap het recht op vrijheid van mening en meningsuiting kunnen uitoefenen, met inbegrip van de vrijheid om op voet van gelijkheid met anderen informatie en denkbeelden te vergaren, te ontvangen en te verstrekken middels elk communicatiemiddel van hun keuze".

In officiële contacten moet het gebruik van gebarentaal aanvaard en gefaciliteerd worden.

NOOZO heeft een aantal specifieke aanbevelingen rond bereikbaarheid en beschikbaarheid van dienstverlening en informatie:

- **Aangepast vervoer moet ook buiten de kantooruren geboekt kunnen worden.** We stellen hier als minimale beschikbaarheid **6.00 uur tot 23.00 uur voor, zowel op week-, weekend- en feestdagen.**
- Voor een snelle oplossing bij problemen met aangepast vervoer vraagt NOOZO **permanentie** bij de Mobiliteitscentrale en minstens tot zolang deze vorm van vervoer beschikbaar is.
- **Contact met de Mobiliteitscentrale moet betaalbaar zijn en soepel verlopen.** Daarom vragen we om de Mobiliteitscentrale te

kunnen bellen via een gratis groen nummer en een snelle respons op de telefonische oproepen te garanderen. NOOZO verwacht een stijgende mobiliteitsvraag. Er moeten voldoende operatoren beschikbaar zijn om de oproepen te behandelen.

- **Routeplanners moeten de toegankelijkheidsstatus van haltes (voor alle handicaps) duidelijk en meteen aangeven** zonder dat extra handelingen of software-instellingen nodig zijn. Dit is op dit moment niet mogelijk bij de routeplanner van De Lijn.
- **De app van de Mobiliteitscentrale moet een uniforme app zijn voor heel Vlaanderen.** Eén app heeft het voordeel van de duidelijkheid en herkenbaarheid. Daarnaast biedt een smartphone-toepassing ook betere garanties voor optimale toegankelijkheid en kansen tot ontwikkeling in samenwerking met gebruikers met bijzondere communicatienoden. De app en de website van de Mobiliteitscentrale vallen als publieke operator onder de toegankelijkheidseisen neergelegd in het Bestuursdecreet van 5 december 2018 (B.S. 19 december 2018).
- **Betalingen van aangepast vervoer moeten niet alleen via een app kunnen gebeuren,** maar ook naar wens in contanten bij de chauffeur, via factuur of domiciliëring. De vraag naar mogelijkheden voor contante betalingen is ingegeven door het besef dat personen met een handicap en ouderen niet altijd goed overweg kunnen met digitale communicatiekanalen.
- **Vandaag bestaan er beperkingen rond communicatiemogelijkheden met de belbuscentrales.** Het gebruik van e-mail is voorbehouden voor doven, slechthorenden en mensen met afasie. **Beperkingen op het gebruik van communicatiemiddelen tot bepaalde doelgroepen is niet wenselijk en vanuit het VRPH onverdedigbaar.** We willen dit in de toekomst graag anders: elke persoon kiest op welke manier hij/zij contact opneemt met de Mobiliteitscentrale.
- **NOOZO hecht bijzonder belang aan actuele informatie via alle kanalen van de Mobiliteitscentrale in geval van problemen of incidenten op het net.** Personen met een handicap melden moeilijkheden om tijdige informatie te ontvangen bij stakingen, technische storingen of ongelukken. Indien men gecombineerd vervoer gaat aanbieden, is snelle informatiedoorstroming in geval van calamiteiten van groot belang.

De Mobiliteitscentrale maakt werk van eenvoudige procedures voor toegang tot aangepast vervoer

Het is op dit moment niet duidelijk wie tot de doelgroep van het aangepast vervoer zal behoren.

De conceptnota Mobiliteitscentrale houdt dit recht voor aan de reizigers die momenteel beroep doen op de Dienst Aangepast Vervoer (DAV) voor hun verplaatsingen. Ook de leerlingen die beschikken over het recht op collectief leerlingenvervoer buitengewoon onderwijs behoren tot de beoogde doelgroep.

De middelen voor aangepast vervoer moeten voldoende zijn. Voor NOOZO kan het niet dat het recht op aangepast vervoer enkel voor de huidige omschreven groepen zal gelden. Ook andere minder mobiele personen, zonder onderscheid van de aard van de handicap, moeten recht hebben op aangepast vervoer tegen betaalbare prijs. Dergelijk aangepast vervoer is nodig als ander openbaar vervoer geen bruikbaar alternatief is. Wanneer er budgettekorten zijn moet dit via passende monitoring en binnen gebruikersoverleg (zie verder op pagina 16) besproken worden.

In de conceptnota Mobiliteitscentrale wordt een **rechtmatigheidstoets** rond aangepast vervoer aangekondigd. Hiermee wordt getoetst of een persoon recht heeft op aangepast vervoer. Wij vinden de rechtmatigheidstoets op zich een goede zaak, maar willen er deze duidelijke voorwaarden aan koppelen:

- **Werk met eenvoudige procedures voor toegang tot aangepast vervoer.**
- **Hergebruik maximaal bestaande erkenningen van handicap. Daarnaast moet er ook de mogelijkheid zijn om een mobiliteitsbeperking vast te stellen los van erkenningen.** Het is onvoldoende om enkel op handicaperkenningen te steunen. Minder mobiele mensen die hun handicap verwierven na de leeftijd van 65 kunnen deze erkenning niet krijgen of laten uit onwetendheid na deze procedure te doorlopen. Een mobiliteitsbeperking gaat over hoe beperkingen om zich te verplaatsen in interactie staan met de omgeving. De omgeving bepaalt de mate van ervaren beperkingen. Een toegankelijke omgeving (en vervoersnet) vermindert de gevolgen van de handicap. Alleen zo vertaalt men op juiste wijze het VRPH en de erin vastgelegde definitie van handicap. NOOZO reikt de hand om mee na te denken over een rechtmatigheidstoets rond aangepast vervoer en wie deze toets kan afnemen.
- **Beperk mensen niet tot louter gebruik van het aangepast vervoer** als resultaat van de rechtmatigheidstoets.

De Mobiliteitscentrale werkt met digitale reizigersprofielen voor een snelle dienstverlening en doorverwijs

NOOZO rekt erop dat in Vlaanderen overal dezelfde (eenvoudige) procedures voor **toegang tot aangepast vervoer** worden gevolgd. Alle reizigers – ook de reizigers die nu beroep doen op de diensten van een Diensten Aangepast Vervoer of collectief leerlingenvervoer – moeten steeds geïnformeerd worden over de vervoersmogelijkheden. Beide verwachtingen inlossen kan via digitale reizigersprofielen.

De invoering van de Mobiliteitscentrale biedt de kans om:

- **Gegevens over het aanbod van openbaar vervoer** te verzamelen en beschikbaar te maken.
- Bij een vervoersvraag **gegevens van de reiziger te koppelen aan het beschikbare vervoersaanbod**.

Gegevens over de reiziger kunnen divers zijn:

- de **toelating tot aangepast vervoer**;
- het bezit van een **nationale verminderskaart** op het openbaar vervoer, een kaart **kosteloze begeleider** of een **kaart verhoogde tegemoetkoming**;
- zijn **persoonsgegevens**;
- de **nood aan assistentie** (zie verder op de volgende pagina).

Met deze gegevens is het mogelijk om een passend multimodaal vervoertraject uit te werken en de totale kost ervan te berekenen.

Via een reizigersprofiel is een snelle dienstverlening mogelijk. Bovendien vermindert de kans op fouten in de communicatie tussen de Mobiliteitscentrale en de reizigers.

Het gebruik van reizigersprofielen kan voor NOOZO uiteraard enkel met respect voor de geldende privacywetgeving. Gegevensuitwisseling met bestaande databanken kan dan ook alleen gebeuren na uitdrukkelijke toestemming van de reiziger, of op basis van een passende regelgeving.

De Mobiliteitscentrale kan ook informatie bieden over het aanbod van vrijwillige vervoerders

De Mobiliteitscentrale zal enkel informatie bieden over vervoersoplossingen aangeboden door beroepsvervoerders.ⁱⁱⁱ

Op basis van adresgegevens van de reiziger in het reizigersprofiel moet het voor NOOZO ook mogelijk zijn om informatie over lokaal georganiseerde vrijwilligersvervoer (zoals bijvoorbeeld de Minder Mobielen Centrales en het vrijwilligersvervoer aangeboden door de mutualiteiten) te ontsluiten en aan een vervoersvraag te koppelen.

Dit maakt doorverwijzing naar deze vervoersoplossingen mogelijk. Dit is belangrijk om mobiliteit financieel draagbaar te houden. Het aanbod van de minder mobiele centrales is b.v. inkomensafhankelijk. Doorverwijs naar het aanbod van vervoersoplossingen die draaien op vrijwilligers kan alleen op vrijwillige basis. Dit geldt zowel voor de vrijwillige vervoerder als voor de mobiele persoon. Vrijwillige vervoersdiensten moeten uiteraard kunnen kiezen of ze informatie over hun aanbod willen koppelen aan de centrale. Minder mobiele personen moeten ook vrij zijn om hun vervoersoplossing te kiezen. Rolstoelgebruikers kunnen alvast geen beroep doen op het aanbod aan vrijwillige vervoerders. De voertuigen hebben heel vaak geen noodzakelijke lift en uitrusting voor veilig rolstoelvervoer.

De Mobiliteitscentrale regelt assistentie bij overstappen

Het VRPH wil mensen zoveel mogelijk gebruik laten maken van het gewone openbaar vervoer. Kan dit niet, dan moet er een betaalbaar alternatief zijn.

Assistentie kan een combinatie van verschillende vervoersmiddelen haalbaar maken. Zo vermindert ook de vraag naar aangepast vervoer.

We merken dat er in het decreet basisbereikbaarheid geen aandacht is voor de kansen en mogelijkheden van assistentie. We zullen dit in het gecoördineerd advies rond basisbereikbaarheid ten gronde benaderen.

NOOZO ziet echter nu al een rol voor de Mobiliteitscentrale om minstens de experimentele mogelijkheid te bieden om assistentie te boeken bij overstap op grotere mobipunten. Deze dienstverlening zou via proefprojecten zoals in Nederland op hun meerwaarde en haalbaarheid moeten getest worden.

De proefopstelling kan bijvoorbeeld eerst uitgerold worden in de Vlaamse provinciehoofdsteden, bij mobipunten verbonden aan stations. In de proefopstelling is er de garantie op begeleiding vanaf en tot in het stationsgebouw. Zo vangen we een probleem op, waarbij de NMBS weigert om bijstand buiten het stationsgebouw te verlenen^{iv}.

De vraag tot assistentie wordt ondersteund door het VRPH. Artikel 9 §2, e VRPH spoort verdragsstaten aan om, waar nodig, te voorzien in hulp om de toegang tot publieke faciliteiten makkelijker te maken. Voor NOOZO vallen mobipunten onder de bepaling. "De Staten [...] nemen [...] maatregelen om te voorzien in vormen van hulp en bemiddeling door mensen, met inbegrip van begeleiders, mensen die voorlezen en professionele doventolken om de toegang tot gebouwen en andere faciliteiten, die openstaan voor het publiek te faciliteren".

De Mobiliteitscentrale maakt werk van een aansluitingsgarantie

Het decreet basisbereikbaarheid stelt hoge verwachtingen rond het combineren van vormen van openbaar vervoer. Om dit succesvol waar te maken wenst NOOZO dat er gewerkt wordt aan een aansluitgarantie tussen verschillende vormen van openbaar vervoer en een thuiskomstgarantie via aangepast vervoer. Openbaarvervoersmiddelen succesvol combineren is alleen mogelijk wanneer mensen die minder mobiel zijn de garantie hebben om thuis te geraken.

Aansluitingsgarantie uitwerken vraagt verschillende maatregelen:

- een **korte reservatietijd van aangepast vervoer** (de huidige reservatietijd van aangepast vervoer laat niet toe om deze vorm van vervoer in te zetten om thuis te komen bij problemen op het kern- of aanvullend net). Een reservatieperiode van maximaal 3 uur lijkt aanvaardbaar.
- Wanneer er een combinatie tussen verschillende vervoersmiddelen voorgesteld wordt, heeft de Mobiliteitscentrale **aandacht voor de haalbaarheid (in tijd en afstand) van de overstap tussen de verschillende vormen van vervoer**.
- Wanneer aangepast vervoer of de trein niet volgens de tijdsplanning verloopt en hierdoor een **gereserveerde aansluiting met beide vervoersmiddelen wordt gemist**, stemt de Mobiliteitscentrale met de NMBS af, om samen een **alternatief vervoersaanbod** uit te werken.

De Mobiliteitscentrale heeft breed zicht op toegankelijkheid van bussen, trams en haltes

Nog niet alle trams en bussen van VMM De Lijn zijn toegankelijk. Op dit moment is 97% van de bussen toegankelijk, voor de trams wordt een groeipad vooropgesteld van 55,5% (huidige situatie) tot 85% in 2025.^v Het aantal toegankelijke haltes ligt op 10,68% voor personen met een motorische handicap en op 5,08% voor personen met een visuele handicap.^{vi}

Het blijft dan ook noodzakelijk dat de Mobiliteitscentrale zicht houdt op de toegankelijkheidsstatus van rollend materieel en haltes. We zien deze toegankelijkheid ruim. Ook informatie over de (verzekerde) assistentie die kan geleverd worden, moet makkelijk geboden kunnen worden.

Niet elke toegankelijke bus of tram is voor elke rolstoelgebruiker in de praktijk even goed toegankelijk. NOOZO vraagt te onderzoeken hoe informatie over de concrete uitrusting van ingezette bussen en trams aan gebruikers kan worden meegedeeld. Het gaat dan over de plaats van de

toegangsdeur, de plaats van het motorblok, ... Het zou goed zijn dat deze technische info via foto's en fiches ter beschikking wordt gesteld van de operatoren van de Mobiliteitscentrale, zodat ze vragen hierover kunnen beantwoorden.

De garanties van het Compensatiedecreet moeten ook in de toekomst geboden worden

Het Vlaams Regeerakkoord stelt dat "de garanties vervat in het Compensatiedecreet en het decreet inzake leerlingenvervoer blijven uiteraard overeind".

Momenteel is het Compensatiedecreet nog van toepassing voor aangepast vervoer. Verdere uitrol van basisbereikbaarheid kan leiden tot tariefdifferentiatie en het wegvallen van de garantie dat aangepast vervoer gebiedsdekkend beschikbaar is. Beide zaken zijn voor NOOZO absoluut onwenselijk.

Vervoer moet betaalbaar blijven, omdat uit verschillende onderzoeken blijkt dat het armoederisico bij personen met een handicap beduidend hoger ligt dan bij de algemene bevolking.^{vii}

De Mobiliteitscentrale monitort de eigen werking, maakt werk van gebruikersoverleg en centrale klachtenontvangst

Monitoring

NOOZO dringt aan op een doorgedreven monitoring van de werking van de Mobiliteitscentrale en centrale klachtenbehandeling

We verwezen al eerder naar verwachtingen over de Mobiliteitscentrale:

- **toegankelijke dienstverlening** garanderen via verschillende communicatiekanalen;
- **training en vorming van medewerkers voorzien rond aspecten van toegankelijkheid en klantgericht onthaal.** Dit onthaal is afgestemd op de individuele mogelijkheden en beperkingen van de klant;
- **vervoersvragen breed kunnen doorverwijzen,** zeker wanneer dit door de reiziger wordt gewenst om financiële redenen;
- **werk maken van een aansluit- en thuiskomstgarantie bij gecombineerd vervoer;**
- inzicht bieden op de toegankelijkheid van rollend materiaal en halte-infrastructuur.

Uiteraard wenst NOOZO dat over deze kwalitatieve aspecten van de werking van de Mobiliteitscentrale wordt gerapporteerd. Zo krijgen we zicht op mogelijke kansen tot bijsturing.

Naast deze specifieke aspecten wenst NOOZO ook antwoord te krijgen op volgende vragen:

- **Binnen welke termijn worden telefonische oproepen behandeld?** Wat is met andere woorden de oproepsnelheid?
- **Hoe kunnen personen met een handicap de Mobiliteitscentrale bereiken?**
- **Wat zijn de termijnen waarbinnen men antwoord krijgt op een vervoersvraag?**
- **Binnen welke termijn wordt aangepast vervoer gevonden?** De huidige termijnen om aangepast vervoer te boeken zijn te lang.
- **Welke vragen blijven onbeantwoord en in welke regio doen capaciteitsproblemen zich voor?**
- **Hoe ervaren klanten de werking van de Mobiliteitscentrale?** Dit kunnen we meten via een kwaliteitsbevraging van klanten bij contact met de Mobiliteitscentrale.

NOOZO dringt aan op de uitwerking van een jaarverslag waarin bovenstaande vragen een antwoord krijgen. Het VRPH benadrukt het belang van beleidsmonitoring en -rapportage in artikel 31.

Artikel 31 §1 VRPH: “[Verdragsstaten] verplichten zich relevante informatie te verzamelen, met inbegrip van statistische en onderzoeksgegevens, teneinde hen in staat te stellen beleid te formuleren en te implementeren ter uitvoering van dit Verdrag”. Gegevens over de beschikbaarheid van vervoer op maat en de toegankelijkheid van het kern- en aanvullend net moeten zeker beschikbaar gemaakt worden”.

Gebruikersoverleg

Om de werking van de Mobiliteitscentrale en de uitbouw van vervoer op maat op maat op te volgen, is het erg belangrijk dat men werk maakt van een gestructureerd en geregeld overleg met gebruikersvertegenwoordigers. Dit gebruikersoverleg is nu al voorzien in uitvoering van het Compensatiedecreet. Het is logisch dat deze werking wordt verdergezet en zichtbaarder wordt gemaakt.

Klachtenontvangst over de hele vervoersketen

Een van de decretaal vastgelegde taken van de Mobiliteitscentrale is de behandeling van klachten rond het vervoer op maat. NOOZO dringt erop aan dat klachten eenvoudig en via verschillende communicatiekanalen kunnen worden ingediend.

Het zou goed zijn dat de Mobiliteitscentrale ook klachten rond het kernnet en aanvullend net kan ontvangen. Anders moeten gebruikers bij

verschillende organisaties hun klachten doorgeven (bij de Mobiliteitscentrale voor vervoer op maat en bij de uitbater(s) van het kern- en aanvullend net). Dit is niet wenselijk. Het is uiteraard aan de uitbater zelf om een antwoord op de klacht te formuleren.

Klachten moeten ook via videoboodschappen in gebarentaal ingediend kunnen worden.

De Mobiliteitscentrale is er ook voor toeristen met een handicap

Het VRPH hanteert een ruime definitie van handicap. Door het decreet basisbereikbaarheid wordt het openbaar vervoer anders georganiseerd en komt er meer vervoer op maat.

Het zou volgens NOOZO een goede zaak om de Mobiliteitscentrale bekend te maken bij bezoekers aan Vlaanderen en toeristen met een handicap. In een toeristische regio als Vlaanderen moeten ook toeristen met een handicap kunnen rekenen op passende informatie rond de beschikbaarheid en toegankelijkheid van het openbaar vervoer en vervoer op maat. Info moet minstens worden aangeboden in het Duits, Engels en Frans.

ⁱ Parl. St. VI.Parl. 2019-20, nr. 31/1 en in de beleidsnota Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding 2019-2024 (Parl.St. VI.Parl. 2019-20, nr. 120/1).

ⁱⁱ <https://www.inter.vlaanderen/sites/default/files/Beleid%20P4%20-%20Hoe%20toegankelijke%20publieksactiviteiten%20organiseren.pdf>, geraadpleegd op 17 maart 2020.

ⁱⁱⁱ zie conceptnota Mobiliteitscentrale aangepast vervoer, pag. 9

^{iv} <https://www.dewereldmorgen.be/artikel/2020/01/07/nmbs-begeleidt-reizigers-met-beperking-voortaan-niet-meer-tot-aan-bus-buiten-station/>, geraadpleegd op 27 maart 2020.

^v pag. 13-14 van de Conceptnota over een betere mobiliteit voor mensen met een beperking van Katrien Schryvers, Lode Ceysens, Vera Jans, Karin Brouwers, Maaïke De Rudder en Orry Van de Wauwer, Parl.St. VI.Parl. 2019-20, 195 nr. 1.

^{vi} pag. 17 van de Conceptnota over een betere mobiliteit voor mensen met een beperking van Katrien Schryvers, Lode Ceysens, Vera Jans, Karin Brouwers, Maaïke De Rudder en Orry Van de Wauwer, Parl.St. VI.Parl. 2019-20, 195 nr. 1.

^{vii} Zie b.v. Koen Hermans, Jean-Marc Dubois en Annabel Vanroose. (2019). Armoede en handicap in België (eerste druk). Brussel: FOD Sociale Zekerheid en POD Maatschappelijke Integratie.