

## Tips voor een nieuwe Mobiliteitscentrale

### Advies: eenvoudig te lezen

---

Dit is een tekst in eenvoudige taal.

Eenvoudig-te-lezen info is belangrijk  
voor personen met een verstandelijke beperking.

Personen met een verstandelijke beperking  
zullen deze tekst nog nalezen.

Zij zullen zeggen of je de tekst goed kan begrijpen.

Zij zullen ook zeggen wat er nog beter moet.

Moeilijke woorden staan in het **vet**.

Deze woorden leggen we uit op het einde van de tekst.

### 1. Inleiding

---

Vanaf 2021 zal het openbaar vervoer anders worden georganiseerd.

Je zal vaker moeten overstappen  
en verschillende vervoersmiddelen (bus, tram, fiets,...)  
moeten gebruiken om naar je bestemming te gaan.

Een mobiliteitscentrale zal je helpen om je rit te organiseren.

De mobiliteitscentrale zal:

- Mensen informatie geven over verschillende vervoersmiddelen
- Mensen helpen zodat ze weten waar ze moeten overstappen
- Vervoer op maat organiseren. Dit is bijvoorbeeld de reservatie van **aangepast vervoer**.

In het **verdrag van de Verenigde Naties**

staan de rechten van personen met een handicap.

Dit gaat ook over openbaar vervoer:

- Personen met een handicap moeten zoals iedereen het openbaar vervoer kunnen nemen.
- Het openbaar vervoer moet **toegankelijk** zijn.
- Het openbaar vervoer mag niet te duur zijn.

Vanuit onze ervaring geven we een advies over de mobiliteitscentrale.

Daarbij zeggen we wat belangrijk is voor personen met een handicap.

## 2. Wat vinden we belangrijk voor de mobiliteitscentrale?

---

### **1. De mobiliteitscentrale kan je helpen met al je vragen**

Het is belangrijk dat je met al je vragen over openbaar vervoer terecht kan bij de mobiliteitscentrale.

Medewerkers van de mobiliteitscentrale moeten voldoende weten over personen met een handicap en toegankelijkheid.

Daarom vragen we dat ze een opleiding krijgen over toegankelijkheid en klantvriendelijk zijn voor personen met een handicap.

## **2. Gebruik van de mobiliteitscentrale is toegankelijk en gratis**

Je moet op verschillende manieren een vraag kunnen stellen aan de Mobiliteitscentrale.

Bijvoorbeeld via:

- Website
- E-mail
- Sms
- Chat
- Afstandstolk Vlaamse Gebarentaal
- Telefoon (via een gratis telefoonnummer).

We willen dat je snel antwoord kan krijgen via de telefoon.

Bij contact met de mobiliteitscentrale vinden we het belangrijk dat:

- Er ruime openingsuren zijn, bijvoorbeeld van 6 uur tot 23 uur.
- Personen zelf mogen kiezen op welke manier ze de mobiliteitscentrale contacteren
- De informatie, app en website **toegankelijk** zijn
- Dat je informatie kan krijgen over de toegankelijkheid van de bus, de tram en de halte.

### **3. Het is eenvoudig om aangepast vervoer te mogen gebruiken**

Nu hebben enkel bepaalde groepen het recht om aangepast vervoer te gebruiken.

We willen dat iedereen die aangepast vervoer nodig heeft dit ook mag gebruiken.

We willen op een eenvoudige manier toegang tot aangepast vervoer.

- Via de bestaande erkenningen van personen met een handicap
- Via een eenvoudige vragenlijst.  
Zo kan een persoon vertellen waarom aangepast vervoer nodig is.

Mensen die recht hebben op aangepast vervoer moeten ook kunnen kiezen om het gewone openbaar vervoer te gebruiken.

### **4. Je kan vlot je rit boeken bij de mobiliteitscentrale**

De mobiliteitscentrale moet met reizigersprofielen werken.

In een reizigersprofiel staat wat je nodig hebt om het openbaar vervoer te nemen.

Er zou bijvoorbeeld kunnen instaan:

- Je contactgegevens (adres, telefoonnummer,...)
- Welke vervoersmiddelen je kan nemen.
- of je recht hebt op aangepast vervoer

- Of je **assistentie** nodig hebt

Via het reizigersprofiel kan een medewerker van de mobiliteitscentrale snel zien wat je nodig hebt en je goed helpen.

## 5. Ook info over vervoer door vrijwilligers

Er bestaat ook vervoer door vrijwilligers.

We willen dat de mobiliteitscentrale mensen hierover info geven.

Dit is belangrijk omdat vrijwilligersvervoer goedkoop is.

Enkel personen met een laag inkomen kunnen vrijwilligersvervoer gebruiken.

Deze vorm van vervoer nemen mag geen verplichting zijn.

## 6. Assistentie boeken via de mobiliteitscentrale

Personen met een handicap moeten zoveel mogelijk het gewone openbaar vervoer kunnen gebruiken.

In de toekomst zal je vaker moeten overstappen wanneer je ergens naartoe wil gaan.

Daarom vragen we dat sommige personen **assistentie** kunnen krijgen bij een overstap.

Dit gebeurt al zo in Nederland.

We willen dit testen via een proefproject.

We vragen dat er een test komt met assistentie op grote overstapplaatsen.

## **7. Je raakt altijd terug thuis**

Als er een probleem is met het aangepast vervoer dan zorgt de mobiliteitscentrale voor een oplossing.

Ze moeten ervoor zorgen dat je altijd terug naar huis kan, ook wanneer er een probleem was tijdens je rit.

Wanneer je de rit boekt via de mobiliteitscentrale is er aandacht voor jouw mogelijkheden om over te stappen.

De mobiliteitscentrale weet bijvoorbeeld hoeveel tijd je nodig hebt om over te stappen.

Daarna stellen ze een haalbare reis voor.

Er moeten afspraken zijn tussen de spoorwegen en de mobiliteitscentrale als er vertragingen zijn.

## **8. Goed toezicht op de mobiliteitscentrale en een goede klachtenbehandeling**

We vragen aan de mobiliteitscentrale om te tonen en vertellen dat ze:

- toegankelijk werken.
- personen met een handicap goed kunnen helpen.
- weten in welke regio er een tekort is aan vervoer en dit doorgeven zodat er een oplossing komt.

Als je een klacht hebt over het openbaar vervoer dan moet je dit makkelijk kunnen melden bij de mobiliteitscentrale.

De Mobiliteitscentrale moet vaak een gesprek organiseren met gebruikers. Zo kunnen ze zeggen wat er beter moet.

## **9. Voor alle bezoekers in Vlaanderen**

Ook toeristen met een handicap moeten hulp kunnen krijgen via de mobiliteitscentrale.

Daarom moet er ook info zijn in het Frans, Duits en Engels.

### **3. Woordenlijst**

---

#### **Assistentie**

Dit is hulp waarbij iemand je persoonlijk helpt.

Bijvoorbeeld: je vindt het moeilijk om de weg te vinden in het station wanneer je moet overstappen.

Een assistent kan je helpen en de weg tonen.

#### **Aangepast vervoer**

Je kan aangepast vervoer gebruiken om ergens naartoe te gaan.

Ze brengen je van deur tot deur.

Je kan enkel aangepast vervoer gebruiken wanneer je je moeilijk kan verplaatsen door een handicap, ziekte of ouderdom.

#### **Toegankelijk**

Wanneer iets toegankelijk is, dan is het makkelijk te gebruiken door personen met een handicap.

Bijvoorbeeld:

- Een oprijplaat om op de bus te kunnen met een rolstoel
- Informatie in eenvoudige taal
- Informatie in Vlaamse Gebarentaal

### **Verenigde Naties / VN-verdrag**

De Verenigde Naties (VN) is een organisatie waarin bijna alle landen samenwerken.

De VN werkt aan vrede en mensenrechten.

Zij maakten ook een belangrijk document over de rechten van personen met een handicap.

Hierin staat dat:

- Mensen met en zonder handicap hebben dezelfde rechten
- Kinderen en volwassenen met een handicap doen mee
- Personen met een handicap leiden een actief en goed leven
- Mensen met een handicap mogen zelf keuzes maken