

Toegankelijke apparatuur en ticketautomaten voor reizigers op de bus en tram

Aanbevelingen over de omzetting van de Europese toegankelijkheidsrichtlijn



Noozo vzw | info@noozo.be | 02 274 00 31 | www.noozo.be
Vooruitgangstraat 323 bus 7, 1030 Brussel
Ondernemingsnr. 0778291475 | RPR Brussel

Advies

Adviesvraag: Voorontwerp van decreet over de toegankelijkheidsvoorschriften voor interactieve zelfbedieningsterminals van de stedelijke, voorstedelijke en regionale vervoersdiensten

Advies op vraag van: Annick De Ridder, Vlaams minister van Mobiliteit, Openbare Werken, Havens en Sport

Ontvangst adviesvraag: 1 oktober 2026

Datum van publicatie: 29 oktober 2026

Contactpersonen: Ina Saenen | ina@noozo.be
Veronique Deblon | veronique@noozo.be

Inhoud

1	Samenvatting.....	4
2	Situering	5
3	Aanbevelingen	6
3.1	Uitzonderingen	7
3.2	Toezicht.....	8
3.3	Klachten	9
3.4	Uitbreiding	9
3.5	Knelpunten openbaar vervoer	11

1 Samenvatting

NOOZO is tevreden over de omzetting van de European Accessibility Act voor de interactieve zelfbedieningsterminals van het openbaar vervoer. De Vlaamse regering legt nu de **toegankelijkheid van zelfbedieningsterminals** vast in wetgeving. Dit zijn de toestellen van De Lijn waarmee reizigers zelf een ticket kopen, hun rit betalen of hun vervoerbewijs scannen. Het voorontwerp van decreet is een belangrijke stap naar toegankelijk openbaar vervoer. Zo kunnen meer personen met een handicap zelfstandig reizen.

Volgens de richtlijn moet een dienstverlener zijn terminals toegankelijk maken voor personen met een handicap. Voor specifieke toegankelijkheidsvoorschriften zijn uitzonderingen mogelijk als de naleving ervan een onevenredige last vormt. Dit is het geval wanneer de last of kost niet in verhouding staat tot het voordeel voor een persoon met een handicap. Alleen als de lasten duidelijk zwaarder wegen dan de voordelen, kan een organisatie deze uitzondering invoeren. Het gaat dan bijvoorbeeld over een hoge kost die een klein bedrijf niet kan dragen.

Tegelijk verandert het decreet weinig in de praktijk voor personen met een handicap. Zij ervaren op dit moment nog veel drempels om het openbaar vervoer te gebruiken. Er zijn **meer inspanningen nodig** om die drempels en knelpunten weg te werken.

NOOZO beveelt aan:

- ✓ Verduidelijk in het voorontwerp van decreet dat een vrijstelling door onevenredige last enkel geldt voor de toegankelijkheidsvoorschriften in kwestie. De overige haalbare toegankelijkheidsvereisten blijven van toepassing.
- ✓ Werk de bepaling rond toezicht en opvolging verder uit zodat ze overeenkomt met de Europese toegankelijkheidsrichtlijn.

- ✓ Kies voor een onafhankelijk opvolgings- en monitoringsorgaan dat werkt met de structurele inbreng van reizigers en ervaringsdeskundigen.
- ✓ Koppel verplichte herstelmaatregelen aan de boetes wanneer richtlijnen niet worden nageleefd. Zo worden de toegankelijkheidsfouten rechtgezet.
- ✓ Voeg aan de bepaling over de klachtenregeling toe dat de klager op de hoogte wordt gebracht van de uitkomst van de klacht.
- ✓ Ga verder dan een minimale omzetting en breid het toepassingsgebied ook uit naar bestaande terminals. Nu kunnen die tot 20 jaar ontoegankelijk blijven.
- ✓ Breid het toepassingsgebied uit naar de omgeving van de terminals, zoals de haltes, wachtruimtes, verkooppunten en voetpaden.
- ✓ Vereenvoudig de aanvraagprocedure en communiceer proactief wie een uitzondering kan krijgen op het scannen van het vervoerbewijs of abonnement. Zo kunnen personen met een handicap makkelijker het openbaar vervoer gebruiken wanneer ze moeilijkheden ondervinden om hun vervoerbewijs te scannen.
- ✓ Werk aan de toegankelijkheid van het reguliere openbaar vervoer.

2 Situering

Het voorontwerp van decreet kadert in de Vlaamse omzetting van de Europese richtlijn 2019/882 over de toegankelijkheidsvoorschriften voor producten en diensten of European Accessibility Act (EAA).

De **Europese toegankelijkheidsrichtlijn** legt toegankelijkheidsvereisten vast voor een reeks specifieke producten en diensten:

- computers en besturingssystemen;
- geldautomaten, ticket- en incheckautomaten;
- smartphones;
- TV-apparatuur gerelateerd aan digitale televisiediensten;
- telefoniediensten en gerelateerde apparatuur;
- toegang tot audiovisuele mediadiensten zoals televisie-uitzendingen en gerelateerde consumentenapparatuur;
- diensten gerelateerd aan lucht-, bus-, spoor- en passagiersvervoer over het water;
- bankdiensten;
- e-boeken;
- e-commerce.

Bij gebruik van de zelfbedieningsterminals moet bijvoorbeeld de informatie over het gebruik van het toestel op verschillende manieren te begrijpen zijn.

De **deadline** om de Europese richtlijn om te zetten in nationale en regionale wetgeving lag in juni 2022. Oorspronkelijk werden deze verplichtingen op 1 juli 2022 opgenomen in het [Openbaredienstencontract](#) tussen de Vlaamse regering en De Lijn. Hierop reageerde de Europese Commissie dat de beperkte duurtijd van het contract zorgde voor te weinig rechtszekerheid. Een meer duurzame en toekomstbestendige verankering was nodig. De Vlaamse minister van Mobiliteit, Openbare Werken, Havens en Sport zorgt daarom nu voor deze omzetting en vraagt NOOZO hierbij om advies.

3 Aanbevelingen

NOOZO is tevreden met deze omzetting omdat het een nieuwe stap vormt naar een **toegankelijker openbaar vervoer**. Deze omzetting biedt meer garanties dat personen met een handicap eenvoudig en zelfstandig met de bus kunnen reizen. Toegankelijke

zelfbedieningsterminals zorgen voor minder drempels.

Toegankelijk openbaar vervoer is een essentiële voorwaarde voor personen met een handicap om volledig mee te kunnen doen aan elk aspect van het leven. Het biedt meer mogelijkheden om zich te verplaatsen richting school, werk, vrije tijd, ...

Tegelijk verandert dit decreet weinig voor personen met een handicap in de praktijk. We willen benadrukken dat er meer **inspanningen nodig** zijn om het openbaar vervoer toegankelijk te maken voor personen met een handicap. Op dit moment ervaren personen met een handicap nog verschillende drempels en knelpunten. We verwijzen hiervoor naar het [recente advies over aangepast vervoer](#).

3.1 Uitzonderingen

De Europese toegankelijkheidsrichtlijn legt vast dat de toegankelijkheidsvoorschriften verplicht zijn voor zover ze geen **fundamentele wijziging of onevenredige last** meebrengen voor de dienstverlener. Er is dus een vrijstelling van de toegankelijkheidsvereisten mogelijk. Een dienstverlener kan afwijken van specifieke toegankelijkheidsvoorschriften als de kosten of inspanning voor de dienstverlener niet in verhouding staan tot het voordeel voor personen met een handicap. Op dit moment legt het voorontwerp van decreet vast dat de voorschriften in die gevallen niet van toepassing zijn. Dit klopt niet volledig. De Europese toegankelijkheidsrichtlijn schrijft een gedeeltelijke uitzondering voor: de elementen die wel haalbaar zijn, blijven nog steeds verplicht. NOOZO vraagt om deze bepaling te verduidelijken en in overeenstemming te brengen met artikel 14 van de Europese toegankelijkheidsrichtlijn. Pas een alles-of-niets-vrijstelling aan naar een gedeeltelijke vrijstelling.

Aanbeveling

- ✓ Verduidelijk in het voorontwerp van decreet dat een vrijstelling door onevenredige last enkel geldt voor de

toegankelijkheidsvoorschriften in kwestie. De overige haalbare toegankelijkheidsvereisten blijven van toepassing.

3.2 Toezicht

Naast toegankelijkheidsvoorschriften legt de Europese toegankelijkheidsrichtlijn (artikel 23) ook regels vast voor de opvolging en uitvoering. De overheid moet een **(nationale) instantie** aanduiden die de toegankelijkheid opvolgt. Er is controle nodig of de producten en diensten wel in lijn zijn met de toegankelijkheidsvoorschriften. Deze toezichthouder kan ook nagaan of er inderdaad sprake is van onevenredige last.

Dienstverleners zoals De Lijn rapporteren op hun beurt aan de toezichthouder (bijvoorbeeld het Departement Mobiliteit en Openbare Werken) wanneer ze de vereisten niet kunnen opvolgen. Hierbij geldt een motivatieplicht: waarom halen ze de vereisten niet en wat zijn ze van plan om de toegankelijkheid te verbeteren?

Het voorontwerp van decreet regelt de klachtenprocedures en boetes, maar het blijft onduidelijk hoe de opvolging georganiseerd zal worden. We bevelen aan om deze bepalingen uit te werken zodat het voorontwerp overeenkomt met de Europese toegankelijkheidsrichtlijn. Bepaal de controleprocedures, termijnen en de controle van onevenredige last. NOOZO verkiest een onafhankelijk opvolgings- en monitoringsorgaan dat losstaat van de beleidsvoerende instanties en dat reizigers en ervaringsdeskundigen actief betreft bij zijn werking.

Artikel 30 van de Europese toegankelijkheidsrichtlijn legt ook vast dat de sancties moeten samengaan met **herstelmaatregelen**. Het decreet voorziet op dit moment alleen een boete wanneer de toegankelijkheidsrichtlijn niet wordt nageleefd. NOOZO beveelt aan om ook verplichte remediëring binnen een specifieke termijn hieraan toe te voegen. Op dit moment is er wel een plicht tot corrigerende maatregelen bij de dienstverlener zelf, maar heeft het controleorgaan geen bevoegdheid om deze op te leggen.

Aanbevelingen

- ✓ Werk de bepaling rond toezicht en opvolging verder uit zodat ze overeenkomt met de Europese toegankelijkheidsrichtlijn.
- ✓ Kies voor een onafhankelijk opvolgings- en monitoringsorgaan dat werkt met de structurele inbreng van reizigers en ervaringsdeskundigen.
- ✓ Koppel verplichte herstelmaatregelen aan de boetes wanneer richtlijnen niet worden nageleefd. Zo worden de toegankelijkheidsfouten rechtgezet.

3.3 Klachten

Een klachtenregeling is belangrijk. NOOZO vraagt om toe te voegen dat de klager wordt geïnformeerd over de uitkomst van de klacht, niet enkel over de ontvankelijkheid.

Aanbeveling

- ✓ Voeg aan de bepaling over de klachtenregeling toe dat de klager op de hoogte wordt gebracht van de uitkomst van de klacht.

3.4 Uitbreiding

Zelfbedieningsterminals die voor 28 juni 2025 in gebruik zijn genomen, zijn vrijgesteld van de toegankelijkheidsverplichtingen zolang ze niet langer dan 20 jaar in gebruik zijn. In theorie kunnen de terminals die in 2024 werden geïnstalleerd tot 2044 ontoegankelijk blijven. Hoewel er wordt beschreven dat de bestaande terminals voldoen aan de regels, valt dit niet te controleren. De Vlaamse regering kiest bewust voor deze minimale omzetting van de Europese richtlijn. We willen de Vlaamse regering toch aanmoedigen om ook werk te maken van de toegankelijkheid van de **bestaande toestellen** en een uitbreiding te voorzien. We vragen bijkomende inspanningen.

Daarnaast adviseren we om het toepassingsgebied van het decreet uit te breiden. Maak gebruik van de mogelijkheid die artikel 4, lid 4

van de Europese toegankelijkheidsrichtlijn biedt om de **omgeving rond de zelfbedieningsterminals** toegankelijk te maken. De terminals zijn enkel bruikbaar als ook de omgeving en de andere schakels in de reis toegankelijk zijn. Dit gaat over haltes, wachtruimtes, verkooppunten, voetpaden, ... Een terminal draagt pas daadwerkelijk bij aan zelfstandig reizen als ook de locatie, de bereikbaarheid en de aansluiting op de halte, de looproutes en het verdere openbaar vervoer voldoende toegankelijk zijn.

Voor sommige personen is het door hun handicap niet evident om een **vervoerbewijs te scannen** op de bus. Zij kunnen hierop een uitzondering verkrijgen. Dit kan worden aangevraagd via de klantendienst van De Lijn en een invulformulier. We vragen om deze aanvraagprocedure te vereenvoudigen en proactief hierover te communiceren. Zo weten meer reizigers dat deze mogelijkheid bestaat.

Aanbevelingen

- ✓ Ga verder dan een minimale omzetting en breid het toepassingsgebied ook uit naar bestaande terminals. Nu kunnen die tot 20 jaar ontoegankelijk blijven.
- ✓ Breid het toepassingsgebied uit naar de omgeving van de terminals, zoals de haltes, wachtruimtes, verkooppunten en voetpaden.
- ✓ Vereenvoudig de aanvraagprocedure en communiceer proactief wie een uitzondering kan krijgen op het scannen van het vervoerbewijs of abonnement. Zo kunnen personen met een handicap makkelijker het openbaar vervoer gebruiken wanneer ze moeilijkheden ondervinden om hun vervoerbewijs te scannen.

3.5 Knelpunten openbaar vervoer

We vragen de minister van Mobiliteit om te werken aan de toegankelijkheid van openbaar vervoer door in te zetten op verschillende zaken.

- Zorg voor duidelijke communicatie over haltes in bussen, trams en op perrons.
- Hou ook rekening met alle hulpmiddelen bij de aankoop van nieuwe voertuigen. Zo kunnen alle hulpmiddelen mee aan boord van de bus en tram.
- Organiseer opleidingen voor chauffeurs over inclusie en dienstverlening aan personen met een handicap. Vergeet daarbij ook de onzichtbare handicaps niet (bijvoorbeeld personen met autisme, personen met een verstandelijke handicap, ...).
- Zet in op de toegankelijkheid van de hele vervoersketen.
- Garandeer de toegankelijkheid van haltes en Hoppinpunten. Er moeten garanties komen over de uitvoering en behalen van de doelstellingen van het masterplan toegankelijkheid. Ook na 2030 moet de toegankelijkheid van haltes verbeteren.
- Goede monitoring is nodig. Er is een onafhankelijke instantie nodig die de toegankelijkheid van de uitvoering van basisbereikbaarheid monitort.
- Er is 1 meldpunt nodig waar personen met een handicap problemen rond toegankelijkheid kunnen signaleren.
- Verbeter de beschikbaarheid, capaciteit, veiligheid en werking van het Flexvervoer.
- Blijf inzetten op digitale inclusie. Behoud ook steeds de niet-digitale alternatieven van de dienstverlening.

Zolang deze knelpunten niet weggewerkt zijn, hebben personen met een handicap geen gelijke vervoerskansen. Alleen door **drempels systematisch weg te werken**, kunnen personen met een handicap op een gelijkwaardige manier gebruikmaken van het

openbaar vervoer en hun zelfstandigheid en maatschappelijke participatie versterken.

Aanbeveling

- ✓ Werk aan de toegankelijkheid van het reguliere openbaar vervoer.