

# OP1LIJN

Het magazine van De Lijn voor uw gemeente

nr. 66  
september-oktober 2008

Tweemaandelijke uitgave,  
17de jaargang  
verschijnt niet in juli en augustus  
Afgiftekantoor 8400  
Oostende Mail  
P409030



## Toegankelijk voor iedereen

- > Best practices
- > Standpunt van de gebruiker
- > Lokale besturen doen mee



# Het belang van toegankelijkheid

Op de bus en tram moet er plaats zijn voor iedereen. Ook voor wie niet op eigen kracht kan op- en afstappen: rolstoelgebruikers, blinden/slechtzienden, doven/slechthorenden, ouderen, moeders met een babywagen... De Lijn gaat voluit voor een volledige toegankelijkheid van het openbaar vervoer.

Toegankelijk openbaar vervoer is een absolute must. Een openbare dienst moet toegankelijk zijn voor iedereen, De Lijn ook. 'Toegankelijkheid staat dan ook logischerwijs centraal in onze strategie,' verklaart **Bart De Fré**, directeur van De Lijn Limburg. 'We stellen alles in het werk om de toegankelijkheid van het openbaar vervoer te bevorderen. Voor iedereen. We hebben oog voor minder mobiele en gehandicapte personen, maar ook voor andere doelgroepen, zowel keuzes als niet-keuzereizigers. De Lijn moet zich in de eerste plaats focussen op het vervoer van halte tot halte. Maar er zijn ook mensen die niet tot aan de halte geraken. Zij zijn aangewezen op vervoer van deur tot deur. De Lijn

kan niet in haar eentje tegemoet komen aan al hun noden. Openbaar vervoer en aangepast vervoer moeten daarom complementair zijn. Vandaar dat De Lijn samenwerkingsmogelijkheden met aanbieders van aangepast vervoer onderzoekt. Het belang van een verbeterde toegankelijkheid is duidelijk: 25 procent van

de bevolking heeft vroeg of laat te maken met een beperkte mobiliteit als gevolg van fysieke of mentale ongemakken, een beperkt zicht of gehoor, verplaatsingen met jonge kinderen...'

## **Hoe vertaalt De Lijn toegankelijkheid in de praktijk?**

**De Fré:** Een toegankelijke verplaatsing = een toegankelijk voertuig + een toegankelijke op- en afstaphalte + plaats op de bus. Die laatste voorwaarde houdt in dat de voorbehouden plaats voor rolstoelgebruikers op de bus moet vrij zijn. Deze combinatie van voorwaarden maakt het moeilijk om een volledige lijn rolstoeltoegankelijk te maken. Heel wat haltes zijn bijvoorbeeld nog niet aangepast aan rolstoelgebruikers. En ook al is het voertuig dat wel, het blijft moeilijk om bij een niet aangepaste halte veilig met een rolstoel in de bus te geraken. Een volledige toegankelijkheid kan enkel op langere termijn gerealiseerd worden. Vandaar dat er projecten worden opgestart die een voorlopige oplossing moeten bieden. Voorbeelden hiervan zijn de vervoersgarantie in stedelijke gebieden (mits reservatie op voorhand) en de samenwerking met de Diensten Aangepast Vervoer (DAV). Rolstoelgebruikers kunnen in belbusgebie-





den, in stedelijke gebieden met vervoersgarantie en in de gemeenten waar de samenwerking met de DAV's uitgetoetst wordt, op voorhand een ritje reserveren via de belbuscentrale. Waarom reserveren nodig is? Dat biedt de rolstoelgebruiker vervoersgaranties: de belbusoperator gaat na of de open afstaphalte toegankelijk zijn, of de bus toegankelijk is en of de voorziene plaats voor rolstoelgebruikers nog vrij is. Is dit niet het geval, dan wordt een aangepast busje of taxi uitgestuurd om de rolstoelgebruiker op te pikken. Reserveren maakt het ook mogelijk om de chauffeur op voorhand te verwittigen, zodat die weet dat hij hulp moet bieden bij het in- en uitstappen. Doven, slechthorenden en mensen met afasie (een taalstoornis tengevolge van een hersenletsel) voor wie een telefonische reservatie niet mogelijk is, kunnen reserveren via fax of e-mail.

**Zoveel verschillende doelgroepen met allemaal eigen wensen en noden, dat vereist een brede waaier aan maatregelen.**

**De Fré:** Inderdaad. Veel inspanningen en veel geld. We moeten dan ook realistisch blijven: we kunnen onze ambities niet allemaal van vandaag op morgen waarmaken. We moeten prioriteiten stellen. In stappen werken. Ons toegankelijkheidsbeleid wordt voortdurend

gewikt en gewogen. Het spreekt voor zich dat we te rade gaan bij de diverse doelgroepen: blinden, slechtzienden, rolstoelgebruikers, ouderen... Zij weten beter dan wie ook wat de noden en behoeften zijn. We investeren in het verbeteren van ons voertuigenpark en onze halteplaatsen, we bieden vervoersgaranties in belbusgebieden en stedelijke gebieden, we proberen de streeklijnen zo toegankelijk mogelijk te maken, we sensibiliseren gemeenten en andere verantwoordelijken om nieuwe haltes in te richten volgens de toegankelijkheidscriteria, we schenken aandacht aan de chauffeursopleiding...

**De Lijn voert een toegankelijkheidsbeleid op drie niveaus: fysieke, mentale en financiële toegankelijkheid. Kunt u dit even uitleggen?**

**De Fré:** Fysieke toegankelijkheid heeft betrekking op de toegankelijkheid van onze voertuigen en halteplaatsen. Concreet hebben we het dan over de lagevloerbus en -tram, de liften op onze voertuigen, uitklapbare of uitschuifbare platen, voorbehouden zitplaatsen voor personen die minder goed te been zijn, een platform voor rolstoelgebruikers, speciale knoppen voor de halteaanvraag, auditieve en visuele halteaanvraag,

voorzieningen aan de op- en afstaphalteplaatsen... Mentale toegankelijkheid gaat over wat we moeten doen om klanten het gevoel te geven dat ze welkom zijn op onze voertuigen en zich veilig en zelfzeker voelen aan onze halteplaatsen. Ik denk onder meer aan toegankelijke en eenduidige reizigersinformatie. Financiële toegankelijkheid wil zeggen dat de tarieven aantrekkelijk moeten zijn zodat mensen niet afhaken omdat het openbaar vervoer te duur is.

**Moet er nog worden bijgestuurd?**

**De Fré:** Dat gebeurt, in overleg met de gebruikers. We hebben enorme vooruitgang geboekt op het vlak van rollend materiaal, infrastructuur en informatieverstrekking, maar we staan altijd open voor goede nieuwe initiatieven die het openbaar vervoer verder kunnen verbeteren. We houden de vinger aan de pols. Via interne en externe kwaliteitsmetingen, het opvolgen en analyseren van klantenreacties, contacten met gebruikersgroepen...

**Wat kunnen de lokale besturen doen?**

**De Fré:** Ze kunnen zeker hun steentje bijdragen. In het mobiliteitsconvenant staat uitdrukkelijk vermeld dat de toegankelijkheid van het openbaar vervoer de nodige aan-



dacht moet krijgen. Ik citeer: 'Bij de aanleg van een nieuwe weg of de vernieuwing ervan, legt de lokale overheid de halteinfrastructuur aan volgens de door de VVM gehanteerde toegankelijkheidsnormen. De lokale overheid engageert zich om jaarlijks een aantal haltes, gekozen in overleg met De Lijn, aan te passen zodat ze voldoen aan de toegankelijkheidsnormen.' Maar ook op het niveau van tarieven (derdebetalersysteem) of informatie (informerende inwoners) kunnen steden en gemeenten een belangrijke toegevoegde waarde leveren. De lokale besturen en De Lijn moeten samen, als partners, instaan voor toegankelijkheid. Loopt dat partnership naar wens? Ja, wat ons betreft wel.

**De Lijn doet inspanningen, de gemeenten doen inspanningen, maar hoe zit het met de reizigers? Die moeten ook meewerken.**

**De Fré:** Zeker. We vragen onze reizigers om begrip op te brengen voor medereizigers die moeilijkheden hebben om op of af te stappen. We verwachten een beetje medewerking. In onze campagnes leggen we daar ook de nadruk op. Nu, als ik mag afgaan op de reacties op het terrein, heb ik er alle vertrouwen in dat onze reizigers elkaar willen helpen.

## De toegankelijkheidsmanager aan het woord 'Stap voor stap vooruit'

**Toni Dohogne is net voor de zomer aangesteld als projectmanager toegankelijkheid bij De Lijn.**

'De opdracht is ruim. In een beginfase wil ik een inventaris maken van wat er reeds gebeurt om de toegankelijkheid van het openbaar vervoer te bevorderen. Van daaruit kan worden gezien wat goed loopt, wat geconsolideerd en/of geoptimaliseerd moet worden en wat nog verbeterd moet worden in de komende jaren. Toegankelijkheid wordt in alle entiteiten van De Lijn op soms zeer creatieve en verschillende manieren ingevuld. Dat is niet verkeerd, want elke provincie heeft zijn eigen behoeften en problemen inzake mobiliteit. Ik ben ervan overtuigd dat we veel van elkaar kunnen leren. Het lijkt me in die zin niet slecht om wat meer ruimte te creëren om deze ervaringen, onze *best practices*, te delen. De entiteiten op dat vlak wat dichter bij elkaar brengen, lijkt me een mooie uitdaging.'

'Even belangrijk is de samenwerking met externe partners. Ik denk daarbij niet alleen aan de samenwerking met de toegankelijkheidsbureaus, maar ook aan alle betrokken belangengroepen: van personen met een handicap, ouderen... Hun input is cruciaal om een goed toegankelijkheidsbeleid uit te tekenen. Ouderen vormen een belangrijke doelgroep, want hun aandeel in de samenleving neemt toe. Om hen te kunnen winnen voor het openbaar vervoer moeten we ook voor hen – zoals voor personen met een handicap – zorgen dat onze voertuigen en haltes stelselmatig beter en toegankelijker worden. Maar daarnaast moeten we ze ook een beetje helpen een stukje angst te overwinnen. We mogen ons dus niet beperken tot infrastructurele maatregelen, we moeten ook sensibiliserings-, hoffelijkheids- en opvoedingscampagnes voeren. Mensen moeten zich welkom voelen als ze aan de halte aankomen en op het voertuig stappen. De Lijn zet zich al jaren in voor toegankelijkheid, stap voor stap willen we verder vooruit.'

'De steden en gemeenten hebben een belangrijke verantwoordelijkheid op het vlak van informatie en infrastructuur. Wij kunnen hen daarbij helpen, informatie geven. Ik ben er zeker van dat ze baat kunnen hebben bij onze tips. Als er infrastructuurwerken op stapel staan, zou er automatisch een lichtje moeten beginnen branden bij de gemeenten: laten we dit samen met De Lijn aanpakken!'





# Toegankelijkheidsoverleg Vlaanderen

Het Toegankelijkheidsoverleg Vlaanderen (TOV) verenigt alle grote belangenorganisaties voor mensen met een handicap in één overlegplatform. Het TOV is het aanspreekpunt geworden voor onder andere de Vlaamse overheid en De Lijn.

Om te weten hoe belangrijk een goed toegankelijk openbaar vervoer is, moeten we bij het Toegankelijkheidsoverleg Vlaanderen (TOV) zijn. Het TOV ijvert voor een integraal toegankelijke leefomgeving die voor iedereen bereikbaar, bruikbaar, betreedbaar, betaalbaar en begrijpbaar is. Sinds 2006 is het TOV erkend door de overheid als gespreks-

partner over de thema's toegankelijkheid en mobiliteit. 'Dat is een werk van lange adem geweest,' vertelt coördinator **Yves Verschaeren**. 'Pas toen Kathleen Van Brempt minister van Gelijke Kansen is geworden, hebben we ons kunnen opwerken als officieel aanspreekpunt. Het blijft natuurlijk een voortdurende uitdaging om de zeer verschei-

## Cursus toegankelijkheid Een chauffeur getuigt

De chauffeurs van De Lijn zijn een onmisbare schakel in het streven naar een volledig toegankelijk openbaar vervoer. Zonder hun hulpvaardigheid en steun zullen mensen met een beperking nooit helemaal vlot met de bus of tram kunnen reizen. Chauffeur **Jean-Paul De Smet** van De Lijn bevestigt: 'Als reizigers hulp nodig hebben, moeten we een handje helpen. Hoe? Dat wordt ons aangeleerd tijdens onze opleiding. De toegankelijkheidskursus voor de chauffeurs van De Lijn is overigens geen eenmalig gegeven: in de loop van onze carrière wordt die kennis nog regelmatig opgefrist. Wat ik zelf tijdens de cursus heb opgestoken? Zelfs als je vertrekt met de beste bedoelingen, zijn er dingen waar je niet aan had gedacht. Ik heb geleerd om zelf aan mensen te vragen of ze assistentie willen. Veel rolstoelgebruikers trekken hun plan, maar bij anderen die slecht te woord te zijn, moeten we zelf het initiatief nemen.' Als chauffeur word je soms wel geconfronteerd met de beperkingen van toegankelijkheid, meent **Jean-Paul De Smet**. 'Met name tijdens de spitsuren. Het gebeurt echter bijna nooit dat we mensen in de kou moeten laten staan.'

den groep van mensen met beperkingen te vertegenwoordigen. Dove en slechthorende personen, blinde en slechtziende personen, mensen met een fysieke beperking, rolstoelgebruikers, mensen met een verstandelijke beperking... Het spreekt voor zich dat al die verschillende doelgroepen hun eigen specifieke behoeften en noden hebben. Voor de overheid en De Lijn is het niettemin een groot voordeel dat het Toegankelijkheids-overleg Vlaanderen de belangen van alle mensen met een handicap probeert te behartigen. Eén aanspreekpartner is makkelijker dan overleg te moeten plegen met elke groep afzonderlijk.'

#### **Wat zijn de grootste noden en verwachtingen van gebruikers van het openbaar vervoer met een handicap?**

**Verschaeren:** Toegankelijkheid is een complex verhaal waar veel aspecten in voorkomen: aangepaste bussen, aangepaste haltes en een aangepaste dienstverlening. Haltes en bussen gaan samen, want een aangepaste bus zonder bijhorende haltes is maar een halve oplossing. Ook belangrijk is de dienstverlening door de chauffeurs: het is een vak apart om op een goede manier om te gaan met mensen met een handicap die op de bus of tram willen stappen. Daar moet speciale aandacht aan worden geschonken tijdens de opleiding van de chauffeur. Andere aandachtspunten zijn een toegankelijke website, goed leesbare indicatieborden op de bussen en trams, goed leesbare dienstregelingen... Het moet de bedoeling zijn om mensen met een handicap zo zelfstandig mogelijk gebruik te laten maken van het openbaar vervoer.

#### **Op welke punten scoort De Lijn goed en op welke minder goed?**

**Verschaeren:** Het nieuwste rollend materieel is een stuk toegankelijker dan het oude. De halteplaatsen blijven op heel wat plaatsen

achter. Dat is natuurlijk niet alleen de verantwoordelijkheid van De Lijn, maar ook van de steden en gemeenten. Wat ons enorm verheugt, is de aanwerving van een toegankelijkheidsmanager bij De Lijn. Een schitterende zaak! We zullen regelmatig met die persoon rond de tafel zitten om te kunnen uitleggen wat voor ons de knelpunten zijn en aan welke condities eventuele oplossingen moeten voldoen. Minder goed zijn de aanduidingen onderweg. Belangrijk is dat deze zowel auditief als visueel gebeuren, op termijn liefst op alle trams en bussen. Over de dienstverlening van de chauffeurs van De Lijn horen we veel positieve getuigenissen, maar hier en daar durft het wel eens fout lopen. Ik weet dat er een toegankelijkheidskursus is die de chauffeurs moeten volgen, maar veel hangt natuurlijk af van de ingesteldheid van de chauffeur. Waar veel mensen met een handicap moeite mee hebben, is het reserveeringsprincipe. We snappen dat het soms nodig is om 24 uur op voorhand te reserveren om zeker te zijn van een plaats, maar als je niet reserveert en er is nog plaats, zou je volgens ons ook mee moeten kunnen. Nu kan dat niet.

#### **Kan je aanvaarden dat er grenzen zijn aan toegankelijkheid van het openbaar vervoer?**

**Verschaeren:** Op zich mogen er geen grenzen zijn aan het vervoer van mensen met een handicap, maar ik besef wel dat er grenzen zijn aan het openbaar vervoer. Op een bepaald moment zal De Lijn moeten zeggen: dit kunnen we niet. Maar dan moet er iets anders in de plaats komen om mensen met een handicap op hun plaats van bestemming te krijgen. Wat dat 'iets' moet zijn, weet ik ook niet precies. Daar moet nog over worden nagedacht. Persoonlijk denk ik dat we moeten streven naar een combinatie van voorzieningen voor mensen met een handicap: een taxidienst, een aangepast busje (al dan niet van De Lijn)... We moeten nagaan wat er mogelijk is, en tegen welke kostprijs. Dat is niet louter een uitdaging voor De Lijn, maar een uitdaging voor de overheid.

#### **Tot slot: wat is je boodschap of vraag aan de steden en gemeenten?**

**Verschaeren:** In de eerste plaats moeten voetpaden en halteplaatsen zodanig worden aangelegd dat men er met de rolstoel makkelijk op kan, dat ze op de hoogte van de bus komen. Maar dat is niet alles: in het gemeentelijk mobiliteitsplan moet ook een goede circulatie worden gegarandeerd, zodanig dat mensen met een handicap makkelijk tot aan de halte kunnen geraken. Niet alleen de halteplaats moet worden aangepast, ook de omgeving errond. Halteplaatsen moeten goed bereikbaar zijn via veilige, obstakelvrije voetpaden en oversteekplaatsen voor alle reizigers. Heel wat gemeenten hebben een gemeentelijke adviesraad voor mensen met een handicap, maar het probleem is dat heel

wat gemeenten nog te veel ad hoc en te weinig structureel nadenken over toegankelijkheid. Steden als Hasselt, Gent, Herentals, Oostende, Leuven en nog een aantal andere doen voorbeeldig werk, elders gaat het moeilijker. In het algemeen kan ik stellen dat de aandacht voor mensen met een handicap én voor het openbaar vervoer toeneemt, alleen wordt niet altijd de verbinding gemaakt tussen beide.

## Een gebruiker getuigt

### 'Stap voor stap vooruit'

**Herman Janssens, medewerker van staatssecretaris voor personen met een handicap Julie Fernandez, weet als rolstoel- en tramgebruiker waarover hij spreekt.**

'Heel wat trams en bussen zijn voor mij ontoegankelijk. In Antwerpen, waar ik woon, kan ik terugvallen op aangepast openbaar vervoer. Er is altijd een toegankelijk traject. Het reguliere net is echter nog niet volledig toegankelijk. In Brussel, waar ik werk, heb ik het als rolstoelgebruiker nog veel moeilijker: ik geraak enkel op mijn werk met het openbaar vervoer als ik een week op voorhand reserveer.'

'Alle lof voor het systeem van vervoersgarantie in Antwerpen, maar ik maak toch vooral gebruik van die enkele toegankelijke haltes en tramstellen op het reguliere stadsnet. Dat is veel flexibeler. Ik pleit in de eerste plaats voor meer toegankelijke haltes. En betere toegankelijke haltes. Vaak is er nog een opstapje, wat het moeilijk maakt voor rolstoelgebruikers. De halte zou perfect moeten aansluiten op het voertuig. Dat is niet alleen de taak van De Lijn, maar ook van de gemeenten.'

'De haltes zijn een pijnpunt, de voertuigen minder. Nu is het wel zo dat ik voldoende spierkracht heb in mijn armen om mij in het voertuig vast te houden. Rolstoelgebruikers die dat niet kunnen, zitten met een probleem. Enkel nieuwe trams beschikken over een systeem om rolstoelen te vergrendelen, oudere modellen helaas niet. Over de chauffeurs van De Lijn en de medereizigers niets dan goeds: zij zijn altijd bereid om te helpen.'

