



‘Iedereen op weg’

**Op naar een
toegankelijk vervoerssysteem
in Vlaanderen**

**Sluitstuk van mobiliteitscongres en rondetafelconferentie
13 en 14 oktober 2014**

Colofon

©Enter vzw, 2015

Redactie: Enter vzw, Vlaams Expertisecentrum Toegankelijkheid

Ontwerp/layout: Peeters Druk en Print

Deze publicatie is een initiatief van Enter vzw, Vlaams Expertisecentrum Toegankelijkheid als sluitstuk van het mobiliteitscongres 'Iedereen op weg' en de rondetafelconferentie met experts uit binnen- en buitenland die op 13 en 14 oktober 2014 plaatsvonden.

De bijdragen zijn een weergave van de teksten en de presentaties aangeleverd door de sprekers van het mobiliteitscongres. Gezien het internationaal karakter van het congres worden een aantal bijdragen in het Engels gepubliceerd.

Voor elke bijdrage werd toestemming verkregen voor gebruik in deze publicatie.

Deze publicatie en het congres kaderen in het project 'Goede praktijken in toegankelijk vervoer voor personen met een mobiliteitsbeperking – Vlaanderen in Europa', gerealiseerd met de steun van het Vlaams Ministerie voor Mobiliteit en Openbare Werken, Departement Mobiliteit en Openbare Werken, Afdeling Beleid Mobiliteit en Verkeersveiligheid.

Wij wensen ook de stuurgroepleden te bedanken bij de voorbereiding van het congres en de publicatie: Eric Sempels, An Neven, Eddy Gielis, Patrick Auwerx, Ivo Cré, Luc Desmedt en Gerry Guldentops.

Spontaan, probleemloos en zonder zorgen je verplaatsen is niet vanzelfsprekend voor iedereen! Zo kunnen een handicap, ziekte of tijdelijke beperking heel wat mobiliteitsproblemen opleveren. Maar ook hindernissen zoals hoge en oneffen stoepen, onveilige oversteekplaatsen, ontoegankelijke haltes, bussen of treinen kunnen maken dat mensen genoodzaakt zijn thuis te blijven of er tegen op zien om er op uit te trekken. Daarenboven kan ook onvoldoende vervoersaanbod in de buurt, in het weekend, of 's avonds roet in het eten gooien.

We weten uit onderzoek dat ouderen en mensen met een handicap sterker te kampen hebben met vervoersarmoede. Ze hebben vaker geen rijbewijs, zijn meer alleenstaand en hebben gemiddeld ook een lager inkomen. Ze zouden zich veel meer willen verplaatsen als dat kon.

Toegankelijkheid en mobiliteit zijn basisrechten die verweven zijn in het VN verdrag van de rechten van personen met een handicap dat België ondertekend heeft. Zich niet kunnen verplaatsen betekent dat men afgesneden is van het maatschappelijk leven. Daarom is een toegankelijk en aangepast vervoersaanbod zo belangrijk. Vlaanderen timmert aan de weg om zowel het openbaar vervoer toegankelijk te maken als om aanvullend een aangepast vervoersaanbod te ontwikkelen.

Als Vlaams Expertisecentrum Toegankelijkheid zien we het als onze opdracht om de vinger aan de pols te houden zodat maximaal ingezet wordt op toegankelijkheid. We voeren onderzoek, informeren en sensibiliseren en hopen zo gebruikers, vervoerders en beleidsmakers te ondersteunen om te komen tot duurzame oplossingen die mensen meer mobiel maken.

Deze publicatie is het sluitstuk van het mobiliteitscongres 'Iedereen op weg' en de rondetafelconferentie met experts uit binnen- en buitenland die op 13 en 14 oktober 2014 plaatsvonden. Hierbij willen we een zicht geven op de thema's aan bod zijn gekomen, maar je vooral inspireren en de maatschappelijke discussie over mobiliteit van ouderen en personen met een handicap op gang brengen.

Laat het duidelijk zijn, de uitbouw van een geïntegreerd, gebiedsdekkend en toegankelijk vervoerssysteem vraagt een integrale, inclusieve en beleidsdomeinoverschrijdende aanpak. We roepen op om samen met alle partners verder werk te maken van een structureel Vlaams actieplan rond toegankelijk en aangepast vervoer. Laten we samen alle hindernissen wegwerken.

Tot slot danken we allen die dit mobiliteitscongres mee mogelijk gemaakt hebben, in het bijzonder de sprekers en de deelnemers van het panelgesprek, voor hun medewerking aan het congres en hun bijdrage aan deze publicatie.

Mieke Broeders,
Algemeen Directeur Enter vzw, Vlaams Expertisecentrum Toegankelijkheid

Inhoudsopgave

Een toegankelijk vervoerssysteem in Vlaanderen	8
Mieke Broeders, Enter vzw	
Uitbouw van een Vlaams Toegankelijk vervoerssysteem	16
Eric Sempels, Vlaams Ministerie van Mobiliteit en Openbare Werken	
De vervoersnoden en -wensen van personen met een beperking	20
An Neven, Universiteit Hasselt	
Het toegankelijk en aangepast vervoersaanbod in Vlaanderen	22
Stappen op weg naar een inclusief aanbod	24
Eddy Gielis, De Lijn	
De drie pijlers van de MAV	27
Alexander Leysen, MAV	
Toegankelijkheid voor iedereen: snel gezegd, iets moeilijker gedaan	28
Rudy De Geeter, NMBS	
Meer mobiel met het openbaar vervoer dankzij BlueAssist	30
Geert Vandewalle, BlueAssist	
Goede voorbeelden uit binnen- en buitenland	32
London's accessible bus network	34
Alex Phillips, Transport of London	
Organisatie van vervoer voor personen met een mobiliteitsbeperking in Nederland	36
Harald Faber, Forseti	
FlexDanmark's modularization of its flexible transport system	40
Finn Kock Sørensen, FlexDanmark	
Echt toegankelijke verplaatsingen met tram en bus: elders al werkelijkheid, in Vlaanderen nog een droom	44
Firmin Criel, Luc Desmedt en Johan De Mol, Reizigersbond vzw	
Caleidoscoop van inspirerende voorbeelden	48
Uitdagingen voor de toekomst	52

A photograph of a man wearing a hat, a denim jacket, and dark trousers, standing at a bus stop. He is holding a white cane in his right hand and a leash in his left. A golden retriever guide dog is standing next to him, wearing a yellow reflective vest. The bus stop has a yellow roof and a sign that reads 'Rapertingenstraat'. There are some posters on the wall of the bus stop.

Rapertingenstraat

Een toegankelijk vervoerssysteem in Vlaanderen

Mobiliteit is de schakel tot integratie en participatie. Voor personen met een beperkte mobiliteit is het echter allesbehalve voor de hand liggend om zich vlot te verplaatsen. Een mobiliteitsbeperking leidt dikwijls tot een vermindering van kansen op het vlak van huisvesting, opleiding, tewerkstelling, deelname aan het sociale en culturele leven...

Het uitgangspunt is dat het openbaar vervoer bruikbaar is voor iedereen. Dit betekent ondermeer dat de weg naar de halte het publiek domein, de halte zelf, het vervoersmiddel als de bijhorende communicatie en dienstverlening toegankelijk is voor iedereen. Dat is vandaag nog niet zo.

Zo is maar een fractie van de halteplaatsen, perrons en stations toegankelijk. Openbaar vervoer is voor velen dan (nog) niet het gepaste antwoord voor hun vervoersvraag. Daarom werden overal te lande verschillende initiatieven genomen om een alternatief en aangepast vervoer aan te bieden voor personen met een handicap en ouderen. We denken hierbij aan mindermobielen centrales, diensten aangepast vervoer, aangepaste taxi's.

Omdat er een structureel kader ontbrak is dit deur-deur vervoersaanbod in Vlaanderen versnipperd, niet gebiedsdekkend en onoverzichtelijk. Openbaar vervoer en het aangepast vervoersaanbod zijn naast elkaar bestaande systemen die nauwelijks aanvullend op elkaar worden ingezet. Welzijns-, culturele en onderwijsvoorzieningen zijn genoodzaakt om zelf

aangepast vervoer te organiseren zodat de doelgroep gebruik kan maken van hun diensten. Dit is zowel voor de initiatiefnemers, voor de gebruiker als voor de overheid weinig kosten-efficiënt en op de duur niet houdbaar. Een andere, structurele en meer alomvattende aanpak drong zich op.

In 2009 voerde Enter in opdracht van het Ministerie van Openbare Werken en Mobiliteit een onderzoek uit naar de hefbomen voor een geïntegreerd, complementair en toegankelijk vervoerssysteem in Vlaanderen. Dit onderzoek legde de basis voor een breed gedragen nieuw concept om de vervoersarmoede voor de doelgroep personen met een handicap en ouderen aan te pakken. Daarna volgden nieuwe onderzoeken, initiatieven en projecten om de pistes verder te verfijnen en uit te testen.

Als Enter werkten we actief mee aan heel wat van deze ontwikkelingen en wilden we de nieuwe inzichten breed uit dragen en de publieke discussie op gang brengen. Daarom organiseerden we het Mobiliteitscongres 'Iedereen op weg'.

In deze publicatie schetsen we de voornaamste beleidsontwikkelingen in Vlaanderen en staan we stil bij voorbeelden van vernieuwende aanpak in het buitenland. Voor meer gedetailleerde informatie zoals de volledige onderzoeksresultaten, en de presentaties van het Mobiliteitscongres verwijzen we naar onze websites.

VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap: art. 9

Teneinde personen met een handicap in staat te stellen zelfstandig te leven en volledig deel te nemen aan alle facetten van het leven, nemen de Staten die Partij zijn 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.

Deze maatregelen, die mede de identificatie en bestrijding van obstakels en barrières voor de toegankelijkheid omvatten, zijn onder andere van toepassing op:

1. gebouwen, wegen, vervoer en andere voorzieningen in gebouwen en daarbuiten, met inbegrip van scholen, huisvesting, medische voorzieningen en werkplekken;
2. informatie, communicatie en andere diensten, met inbegrip van elektronische diensten en nooddiensten.

De Staten die Partij zijn nemen tevens passende maatregelen om:

1. de implementatie van minimumnormen en richtlijnen voor de toegankelijkheid van faciliteiten en diensten die openstaan voor, of verleend worden aan het publiek, te ontwikkelen, af te kondigen en te monitoren;
2. te waarborgen dat private instellingen die faciliteiten en diensten die openstaan voor, of verleend worden aan het publiek aanbieden, zich rekenschap geven van alle aspecten van de toegankelijkheid voor personen met een handicap;
3. betrokkenen te trainen inzake kwesties op het gebied van de toegankelijkheid waarmee personen met een handicap geconfronteerd worden;
4. openbare gebouwen en andere faciliteiten te voorzien van bewegwijzering in braille en in makkelijk te lezen en te begrijpen vormen;
5. te voorzien in vormen van hulp en bemiddeling door mensen, met inbegrip van begeleiders, mensen die voorlezen en professionele dovertolken om de toegang tot gebouwen en andere faciliteiten, die openstaan voor het publiek te faciliteren;
6. andere passende vormen van hulp en ondersteuning aan personen met een handicap te bevorderen, teneinde te waarborgen dat zij toegang hebben tot informatie;
7. de toegang voor personen met een handicap tot nieuwe informatie en communicatietechnologieën en -systemen, met inbegrip van het internet, te bevorderen;
8. het ontwerp, de ontwikkeling, productie en distributie van toegankelijke informatie- en communicatietechnologieën, en communicatiesystemen in een vroeg stadium te bevorderen, opdat deze technologieën en systemen tegen minimale kosten toegankelijk worden.



Alle mobiliteitsprojecten en onderzoeken kan je terugvinden op de website van Enter bij het thema mobiliteit: www.entervzw.be/mobiliteit of www.meermobiel.be.

Modelconcept Mobiliteitscentrale Aangepast Vervoer (MAV)

In het hefboomenonderzoek werden de knelpunten van het vervoersaanbod bloot gelegd en werd met alle betrokken partijen nagedacht over mogelijke scenario's.

Drie objectieven zijn cruciaal bij de uitbouw van een toegankelijk en aangepast vervoerssysteem: geïntegreerd:

- Inzet en afstemming met de verschillende soorten vervoersaanbieders.
- Complementair: openbaar vervoer en deur-tot-deurvervoer vullen elkaar aan.
- Gebiedsdekkend: van versnipperd, regionaal beperkt aanbod naar overal beschikbaar.

Dit werd vertaald in een organisatiemodel en stroomschema voor toegankelijk vervoer. Belangrijk hierin is het onderscheid tussen aan de ene zijde het halte-haltevervoer van de NMBS en De Lijn en aan de andere zijde het

deur-deurvervoer door verschillende soorten vervoeraanbieders. Binnen het onderzoek kwam het concept van de Mobiliteitscentrale Aangepast Vervoer (MAV) tot stand, als neutrale instantie voor het toewijzen van vervoer en centraal contactpunt voor de gebruiker.

In het model staat samenwerking tussen alle vervoeraanbieders centraal om op die manier zoveel mogelijk mensen meer mobiel te maken. Een grondige screening van de vervoersvragen vormt de eerste stap en vervolgens het toewijzen van de vervoersvraag aan de meest geschikte vervoeraanbieder. Openbaar vervoer is hierbij steeds de eerste keuze en pas wanneer dit niet lukt (omwille van de individuele situatie van de gebruiker of het niet toegankelijk zijn van de halte, de omgeving rondom de halte of het voertuig) is aangepast vervoer aangewezen.

Het concept MAV werd verder ontwikkeld en uitgetest in een vervolgonderzoek dat ook een businessplan van het nieuwe concept opleverde.

Vooraf de decretale regeling voor de financiering van het vervoer van personen met een handicap of een ernstig beperkte mobiliteit heeft ervoor gezorgd dat er op dit moment een quasi volledige gebiedsdekking is van het aangepast vervoer in Vlaanderen.



Mobilitaircentrale Aangepast Vervoer

Actieonderzoek voorzieningenvervoer

Het nieuwe model van de MAV spitste zich vooral toe op het individuele vervoer. De residentiële en semiresidentiële voorzieningen voor personen met een handicap en ouderen hebben evenwel een groot aandeel in de organisatie van het aangepast vervoer in Vlaanderen. Daarom voerde Enter bijkomend onderzoek naar hoe dit georganiseerd wordt, hoe het kan geoptimaliseerd worden en of dit vervoer ook mee kan opgenomen worden in het nieuwe vervoerssysteem dat Vlaanderen ontwikkelt.

Uit dit onderzoek kwamen drie grote problemen naar voor: de grote diversiteit, de complexiteit en de financiering. Ook de grote noodzaak van dit vervoer om te kunnen tegemoetkomen aan de vervoersvragen van personen met een handicap kwam duidelijk naar voor.

De voorzieningen worstelen zwaar met de organisatie en financiering van het vervoer van hun cliënten. Tegelijkertijd beschikken ze over aangepaste busjes die maar een beperkt aantal uren per week ingezet worden maar wel goed bruikbaar zijn. Een grote kost dus met een klein rendement.

- 80% staat zelf in voor het vervoer voor hun cliënten, dat is een aanzienlijk aandeel. Vaak is dit omdat er geen ander alternatief is. Als voorzieningen al samenwerken is dit met gelijkaardige voorzieningen. Verzekeringskwesties en andere juridisch-technische zaken bemoeilijken de samenwerking.

Departement MOW:

“In Vlaanderen is het bijzonder ingewikkeld om te weten te komen waar en wanneer men vervoer kan nemen, aan welke prijs is het betaalbaar en wie gaat het betalen?”

- Meer dan 66 % van de voertuigen van residentiële voorzieningen wordt max. 10 uur per week gebruikt. Het aantal ritten per dag is beperkt. Slechts 10 % van alle respondenten gebruikt de voertuigen meer dan 30 uur per week. Er staan dus heel wat aangepaste busjes voor lange tijd stil.
- Meer dan 35% van alle respondenten van de cliënten zit meer dan één uur in het voertuig.
- De personeelsinzet voor dit vervoer is groot. Ook het verzorgend personeel staat mee in voor het vervoer. Opmerkelijk is dat ze hiervoor ook hun eigen auto gebruiken.
- Bij vervoer van personen met zwaarste beperkingen bijvoorbeeld is begeleiding nodig (tot 1-1).
- Meer dan 1/3 van de chauffeurs en begeleiders van het vervoer van voorzieningen zijn vrijwilligers. Het vinden of behouden van vrijwilligers is echter een probleem.
- Het vervoer is bij veel voorzieningen verlieslatend. Subsidies komen vooral van het VAPH, maar zijn verder zeer beperkt. Bijna alle cliënten betalen mee, al worden de kosten niet volledig doorgerekend.
- Voor wat betreft de kostprijs zijn er veel verschillen in bedrag per km of per rit.

Meerdere voorzieningen staan voor de keuze: het vervoer duurder maken voor gebruiker of vervoer beperken. Voor beide pistes zijn de gevolgen ingrijpend. Niet iedereen kan door zijn handicap zomaar beroep doen op andere vervoersaanbieders en commercieel vervoer is niet betaalbaar voor personen met een beperking met een laag inkomen.

Er gebeuren ook al heel wat inspanningen om de

www.meermobiel.be

MeerMobiel is een centraal informatieplatform met alle informatie over toegankelijk en aangepast vervoer in Vlaanderen en Brussel.

MeerMobiel helpt je op weg. Je vindt er de hele waaier van openbaar vervoer tot alle vormen van deur-tot-deur vervoer.

MeerMobiel houdt je op de hoogte. Wat te doen als je een klacht hebt? Wat zijn je rechten? Mag je begeleider ook gratis mee?...

MeerMobiel weet raad. Ook interessante initiatieven, de laatste beleidsontwikkelingen, praktische tips & tricks zijn terug te vinden op www.meermobiel.be. Maar je kan ook jouw ervaringen en tips delen met anderen.

Hoe vind je gepast vervoer?

Er bestaan heel wat verschillende vervoersmogelijkheden in Vlaanderen, maar wat bestaat er in jouw eigen buurt? Zijn er voorwaarden aan gekoppeld? Is het toegankelijk voor jou? ...

Met de eenvoudig te gebruiken zoekmachine vind je via een postcode en een zoekfilter je plaatselijke vervoermogelijkheden. Je krijgt ook een zicht op het aanbod en de toegankelijkheid van het openbaar vervoer. Een handig kaartje van Vlaanderen en Brussel toont in één oogopslag een overzicht van het volledige aanbod en aan welke voorwaarden je moet voldoen om ervan gebruik te maken.

MeerMobiel geeft een overzicht en de nodige contactinformatie van de vervoeraanbieders in jouw buurt. Je verplaatsing regelen doe je zelf!

Wat bestaat en waar heb je recht op?

MeerMobiel is dé informatiebron om snel te weten welke maatregelen er zijn om personen met een mobiliteitsbeperking te ondersteunen. Dit kan gaan van financiële voordelen zoals kortingen, tegemoetkomingen, voorrangskarten tot het recht op begeleiding tijdens de verplaatsing. MeerMobiel geeft een uitgebreid overzicht van de initiatieven met bijhorende vereisten. Zo kom je snel te weten waar je gebruik van kan maken.

MeerMobielMonitor

We volgen ook de actualiteit op vlak van mobiliteit en vervoer op de voet en brengen de evoluties inzake toegankelijkheid van het bestaande vervoer in kaart. Jaarlijks bundelen we de gegevens uit de databank over de toegankelijkheid en beschikbaarheid van het vervoer voor personen met een mobiliteitsbeperking in de MeerMobielmonitor. De MeerMobielmonitor formuleert zeven groepen van meetindicatoren.

www.meermobiel.be
info@meermobiel.be
011265030



inzet van de voertuigen te optimaliseren zoals bijvoorbeeld dagafspraken van cliënten buiten de spitsuren laten doorgaan of de busjes ook 's avonds of in het weekend ter beschikking stellen. Maar dit is ruim onvoldoende.

De meerderheid van de voorzieningen die meewerkten aan het onderzoek gaven aan dat ze hun medewerking wilden verlenen om het groepsvervoer in te passen in het MAV model. Hun bezorgdheid ging vooral uit naar het kunnen blijven garanderen van de kwaliteit van het vervoer en de begeleiding.

Mobiliteitsindicatiestelling

Bij het uittesten van het MAV-model in de praktijk bleek dat voor de screening van de vervoersvraag en het doorverwijzen naar de meest aangewezen vervoerder niet zondermeer kon. Alleen het al dan niet rolstoelgebruik is immers niet sluitend om een goede verwijzing mogelijk te maken. Er is behoefte aan een objectief en fijnmazig instrument om een goede inschatting te kunnen doen van de graad van mobiliteitsbeperking van een gebruiker. Dit noemden we mobiliteitsindicatiestelling. Zo kan uitgemaakt worden wie, wanneer en onder welke voorwaarden gebruik kan maken van het aangepast vervoer, dan wel openbaar vervoer. Bij deze indicatiestelling spelen 3 aspecten een rol: de mogelijkheden en beperkingen van de persoon zelf, het aanbod en de mate van toegankelijkheid van het openbaar vervoer, en de toegankelijkheid van het publieke domein.

Een goede mobiliteitsindicatiestelling is nodig voor een optimale inzet van de middelen en kan voorkomen dat personen met een grote mate van mobiliteitsbeperking uit de boot vallen, zoals vandaag de dag nog al te vaak gebeurt.

Het onderzoek leverde een concreet instrument op, maar toont ook aan dat de samenwerking met het domein welzijn nodig is om de bestaande inschalingsinstrumenten uit te breiden en uit te diepen voor wat betreft mobiliteit.

IMOB:

“Naast fysieke of communicatieve drempels en de bereikbaarheid (verre halteafstanden), worden ook de nood aan persoonlijke begeleiding en het vooraf moeten reserveren van vervoer aangehaald als belangrijke problemen tijdens het verplaatsen.”

MeerMobiel alle informatie op één plek

Naast de ontwikkeling van nieuwe vervoersmodellen werd ook werk gemaakt om het versnipperde aanbod van het vervoersaanbod meer inzichtelijk te maken voor de gebruiker. Daarvoor ontwikkelde Enter een databank waar het volledige vervoersaanbod voor personen met een handicap en ouderen in opgenomen is. Deze databank wordt ontsloten via de website MeerMobiel. De website is het centraal informatieplatform waar iedereen terecht kan voor informatie over mobiliteit en toegankelijkheid. Je vindt er de hele waaier van openbaar vervoer tot alle vormen van deur-deur vervoer. Daarnaast houdt MeerMobiel je ook op de hoogte over waar je recht op hebt, waar je naar toe kan met klachten, welke je rechten zijn... Ook beleidsontwikkelingen, interessant nieuws uit binnen- en buitenland vind je terug op MeerMobiel. Je kan er terecht met al je vragen zowel via de website als via de telefoon. Maar naast de informatiefunctie is MeerMobiel ook een monitor, die in kaart brengt hoe het gesteld is met het vervoersaanbod en de toegankelijkheid van het vervoer voor personen met een handicap en beperking. Op deze wijze willen we het Vlaamse beleid op de voet volgen en meten.

Mobiliteitscongres 'Iedereen op weg'

Vandaag worden in Vlaanderen belangrijke stappen gezet om te komen tot een meer toegankelijk vervoerssysteem in Vlaanderen. De puzzel krijgt langzaam vorm, maar is zeker nog niet volledig. Belangrijk is dat de specifieke noden van personen met een handicap en ouderen ook bij de hertekening van het openbaar vervoer resoluut en maximaal meegenomen worden.

Naast het openbaar vervoer zullen we altijd nood hebben aan vormen van aangepast vervoer, alleen moet dit goed op elkaar afgestemd zijn! Het innovatief en kritisch blijven kijken naar het mobiliteitsverhaal blijft dus ook in de toekomst cruciaal om efficiëntie te verzekeren. Er moet ook nog heel wat gebeuren om de aanpak die vandaag op tafel ligt op een goede manier te kunnen implementeren (toegankelijk rollend materiaal, toegankelijke infrastructuur, vorming en begeleiding...).

Mobiliteitscongres: de feiten

- 200 deelnemers
- 20 Vlaamse en internationale sprekers
- Meer dan 50 goede voorbeelden

Met het mobiliteitscongres 'Iedereen op weg' wilden we het ruime publiek meer inzicht te geven in wat er achter de schermen allemaal gebeurt om tot een toegankelijk en gebiedsdekkend vervoerssysteem te komen.

- Een stand van zaken te geven over een aantal thema's en Vlaamse initiatieven.
- Inspiratiebronnen tonen om op verder te werken.
- Verschillende actoren samen te brengen zoals het beleid, de gebruikers en de experts.



We kozen bewust voor het Vlaams Parlement als locatie. De samenwerking over de beleidsdomeinen heen is uiterst belangrijk om een toegankelijk vervoerssysteem te kunnen realiseren.

Met het aantreden van Ben Weyts als nieuwe Vlaams minister van Mobiliteit en Openbare Werken kwam het congres ook op een goed moment. Op die manier konden we de nieuwe beleidsmakers laten kennismaken met hoe in Vlaanderen en in andere Europese landen het mobiliteitsvraagstuk van personen met een beperking wordt aangepakt.

Maar het congres wilde ook aanzetten om verder door te denken over hoe we in Vlaanderen vraagafhankelijk vervoer kunnen organiseren. Zeker in landelijke gebieden rijst de vraag of deur-deur vervoer voor iedereen niet een gepast antwoord is op de grote vervoersnood. Het opzetten van een apart systeem voor mensen met een handicap en ouderen is duur, werkt inclusie tegen en sluit andere doelgroepen uit die eveneens baat kunnen hebben bij een meer flexibel en vraagsturend aanbod.

Buitenlandse voorbeelden tonen aan dat een meer doorgedreven en slimme samenwerking tussen alle vervoerders zowel de private sector als de openbare sector efficiënter is en zelfs kostenbesparend kan werken, zonder dat dit raakt aan de kwaliteit.

Programma Mobiliteitscongres 'Iedereen op weg'

13 oktober 2014 – Vlaams parlement

Inleiding en toelichting opzet studiedag

Mieke Broeders, algemeen directeur
Enter vzw, Vlaams Expertisecentrum
Toegankelijkheid

Toelichting uitbouw Vlaams Toegankelijk Vervoerssysteem

Eric Sempels, celhoofd personen-vervoer
van het Vlaams Ministerie van Mobiliteit en
Openbare Werken, departement Mobiliteit en
Openbare Werken, Afdeling Beleid Mobiliteit
en Verkeersveiligheid

Onderzoek vervoersnoden en -wensen van personen met een beperking

An Neven, navorser, Instituut voor Mobiliteit,
Universiteit Hasselt

De drie pijlers van de Mobiliteits-centrale Aangepast Vervoer

Alexander Leysen, deskundige mobiliteit en
toegankelijkheid coördinator MAV - Vlaams
Brabant

Koffiepauze

Projecten in kader van uitbouw Vlaams Toegankelijk Vervoerssysteem

Mieke Broeders, algemeen directeur
Enter vzw, Vlaams Expertisecentrum
Toegankelijkheid

Onderweg in Vlaanderen

Mustafa Kör

Stappen op weg naar een inclusief openbaarvervoeraanbod De Lijn

Eddy Gielis, toegankelijkheids-coördinator
De Lijn

Stand van zaken toegankelijkheid en blik op de toekomst – NMBS

Rudy De Geeter, afdelingschef NMBS Mobility

Middagpauze met lunch / Caleidoscoop van inspirerende praktijkvoorbeelden / Bijdragen aan wens- en discussiemuur

BlueAssist

Geert Vandewalle, coördinator BlueAssist

Europa kan Vlaanderen inspireren

Johan De Mol, verkeerskundige Reizigersbond/
Instituut Duurzame Mobiliteit / TELIN-I-KNOW-
Ugent

Firmin Criel, voorzitter werkgroep
toegankelijkheid vzw Reizigersbond

Toegankelijk openbaar vervoer in Londen

Alex Phillips, Principal Bus Policy Officer,
Buses Directorate, Transport for London

Organisatie van vervoer voor personen met een mobiliteits-beperking in Nederland

Harald Faber, directeur Forseti (adviesbureau
doelgroepenvervoer)

Vernieuwende aanpak bij de organisatie van vraagafhankelijk vervoer in Denemarken

Finn Kock Sørensen, senior consultant –
FlexDanmark

Koffiepauze

Panelgesprek 'Naar een betaalbaar toegankelijk vervoer in Vlaanderen' onder
leiding van *Guy Tegenbos*, redacteur De
Standaard en bestuurder vzw Hart voor
Handicap.

Deelnemers:

Stijn Quaghebeur, raadgever Minister van
Mobiliteit, Openbare Werken, Vlaamse Rand,
Toerisme en Dierenwelzijn

Ann Gaublomme, raadgever Minister van
Welzijn, Volksgezondheid en Gezin

Roger Kesteloot, directeur-generaal De Lijn
Erwin Debruyne, stafmedewerker mobiliteit
en wegenbeheer VVSG

Koen Kerckaert, general manager transport
NMBS

Mieke Broeders, algemeen directeur
Enter vzw, Vlaams Expertisecentrum
Toegankelijkheid

Uitbouw van een Vlaams Toegankelijk vervoerssysteem

Inleiding: beleidsdomein Mobiliteit aan zet om het kluwen te ontwarren

In Vlaanderen zijn er ongeveer 170.000 personen met een beperking, waarvan bijna 30.000 personen met een rolstoel. Voor de verplaatsing van minder mobiele personen is aangepast vervoer nodig. Het gaat voornamelijk om rolstoelpatiënten of mensen met een zware beperking die zich niet van halte tot halte met de bussen of de trams van De Lijn kunnen verplaatsen. Zij worden thuis opgehaald en begeleid tot de plaats van bestemming. Deze extra zorgverlening zorgt ervoor dat heel wat mensen met een mobiliteitsbeperking zich vlotter kunnen verplaatsen.

Om een antwoord te bieden aan de verplaatsingsproblemen van personen met mobiliteitsbeperkingen, werden heel wat initiatieven ontwikkeld. Deze zijn hoofdzakelijk organisch gegroeid vanuit centra, instellingen, gemeenten, verenigingen, provincies... In de laatste jaren is de problematiek rond toegankelijke mobiliteit in een stroomversnelling geraakt. Zowat elk beleidsniveau, van Europees tot lokaal, nam één of meerdere initiatieven rond toegankelijk en aangepast vervoer. Ook de overheid heeft verschillende initiatieven

uitgewerkt: gratis verplaatsing bij het openbaar vervoer, aangepaste belbussen, enz. De Vlaamse overheid nam al verschillende stappen om een toegankelijk vervoerssysteem uit te bouwen en om het kluwen aan financiering en vervoer te ontwarren.

Eerzijds keurde het Vlaams Parlement op 8 mei 2009 het decreet houdende instemming met het Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap, en het daarbij horend facultatief protocol goed.

Anderzijds besliste de Vlaamse Regering om zowel de financiering van de vervoersdiensten aangepast vervoer (Diensten Aangepast Vervoer of DAV) als de bevoegdheid van het vervoer van mindermobielen onder te brengen bij het beleidsdomein Mobiliteit vanaf januari 2011 in lijn met de doelstellingen van de open coördinatiemethode¹. Dit sloot aan bij de inclusieve visie dat ieder beleidsdomein initiatieven moet nemen voor het waarborgen van de rechten van personen met een handicap. Dit had eveneens het voordeel dat deze materie kon ingeschoven worden in het grotere kader van het personenvervoer.

Op die manier kwamen er de afgelopen jaren een aantal belangrijke stappen tot stand

¹ Opencoördinatiemethode: methode voor het realiseren van een transversale verankering, of het integreren van een gelijkheidsperspectief in elk Vlaams bevoegdheidsdomein. De toepassing van de OCM in het Vlaams gelijkheidsbeleid werd decretaal verankerd in 2008 via het Vlaams Gelijkheidsdecreet.

² Decreet van 12 december 2012 tot compensatie van de openbaredienstverplichting tot het vervoer van personen met een handicap of een ernstig beperkte mobiliteit, Belgisch Staatsblad, 17 januari 2013. (hierna het compensatiedecreet)

om de uitbouw van een toegankelijk vervoerssysteem te realiseren. Het Decreet tot compensatie van de openbaredienstverplichting tot het vervoer van personen met een handicap of een ernstig beperkte mobiliteit² en het uittesten van de proefprojecten Mobiliteitscentrales Aangepast Vervoer (MAV) zijn er enkele van.

Nieuwe doelstellingen voor het Departement Mobiliteit: Openbaar Aangepast Vervoer

Met de nieuwe bevoegdheden inzake het aangepast vervoer drong zich een regeling op om de financiering van het aangepast vervoer aan kostprijs van personen met een ernstig beperkte mobiliteit op een meer bestendige manier te regelen. Deze regeling kwam tot stand via het Decreet tot compensatie van de openbaredienstverplichting tot het vervoer van personen met een handicap of een ernstig beperkte mobiliteit (hierna het compensatiedecreet).

Ontstaan

Diverse plaatselijke diensten, elk met eigen werking, doelstellingen en werkingsgebied, groeiden in het verleden uit tot DAV. Voor hun werking ontvingen zij subsidies van de Vlaamse overheid en tien jaar lang werkten zij met subsidies van Gelijke Kansen. Een structurele oplossing drong zich op, samen met een gerichte aanpak om van een versnipperd aanbod te gaan naar een gebiedsdekkend systeem. In 2014 veranderde het landschap met de komst van het Openbaar Aangepast Vervoer. Dit aangepast vervoer is een openbare dienst, vandaar de

benaming Openbaar Aangepast Vervoer (OAV). Onder deze regeling kunnen zowel niet-commerciële als commerciële vervoerders van aangepast vervoer gecompenseerd worden, op voorwaarde dat ze het vervoer verrichten tegen kostprijs.

Om voor compensatie in aanmerking te komen, dienden de vervoerders zich kandidaat te stellen. Momenteel bestaan er 27 afgebakende vervoersgebieden³. De Vlaamse overheid publiceerde vervolgens de lijst met de vervoerders die belast werden met dit vervoer⁴. Voor 24 van de 27 vervoersgebieden werd een vervoerder aangesteld. Het OAV wordt uitzonderlijk in Limburg door de provincie Limburg georganiseerd. Voor de organisatie van dit OAV werd immers het provinciebestuur als enige erkend door de Vlaamse overheid en dit voor de vijf Limburgse regio's. Enkel in de vervoersgebieden Brugge, Oudenaarde en Aalst dienden er zich nog geen kandidaten aan.

Deze omschakeling in het aangepast vervoer aan niet-commercieel tarief betekent ook een meer gebiedsdekkend werkingsgebied. Daar waar er bij de DAV's nog veel blinde vlekken terug te vinden waren in Vlaanderen, is Vlaanderen nu – op drie vervoersgebieden na – volledig afgedekt. Dit komt neer op meer dan 90% gebiedsdekking. Het is de bedoeling om het openbaar aangepast vervoer voor mensen met een mobiliteitsbeperking op termijn volledig gebiedsdekkend te maken. Op termijn wil de Vlaamse overheid ook meer vervoer aanbieden. Dat kan alleen door meer vervoerders per gebied aan te duiden.

³ Besluit van de Vlaamse Regering tot compensatie van de openbaredienstverplichting tot het vervoer van personen met een handicap of een ernstig beperkte mobiliteit van 11 oktober 2013, *Belgisch Staatsblad*, 4 november 2013

⁴ Ministerieel besluit tot vaststelling van de lijst van vervoerders die belast worden met de openbare dienstverplichting tot het vervoer van personen met een handicap of een ernstig beperkte mobiliteit van 15 januari 2014, *Belgisch Staatsblad*, 13 februari 2014

Werking

Personen met een handicap of een ernstig beperkte mobiliteit kunnen gebruikmaken van dit OAV aan een sociaal tarief wanneer ze niet van het gewone openbaar vervoer gebruik kunnen maken. Het geldt voor verplaatsingen in een sociaal kader. Ziekenvervoer, collectief leerlingen- en collectief werknemersvervoer, ziekenfondsenvervoer en vervoer dat terugbetaald wordt door het Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering zijn uitgesloten van deze regeling.

Het decreet omschrijft een aantal criteria voor de dienstverlening waaraan vervoerders moeten voldoen, willen ze compensatie kunnen krijgen. Zo moet de centrale (ingericht door de vervoerder of door een derde waarop de vervoerder beroep doet) elke werkdag bereikbaar zijn. Daarnaast moet er elke kalenderdag vervoer aangeboden worden. Ook kan de Vlaamse Regering criteria voor de gebruikte voertuigen bepalen, zoals technische eisen, veiligheidsvoorschriften (bijvoorbeeld vasthechtingsystemen), criteria inzake toegankelijkheid (lift, oprijplaat, knielend voertuig...), comforteisen en herkenningstekens.

De compensatie die de vervoerder krijgt kan niet hoger zijn dan nodig om de kosten geheel of gedeeltelijk te dekken, rekening houdend met de opbrengsten. Enkel beladen kilometers komen in aanmerking voor compensatie, dit om het aantal lege kilometers zoveel mogelijk te beperken. Daarnaast dient het vervoer georganiseerd te worden van gang tot gang, moet de vervoerder zorgen voor een optimale aansluiting bij multimodaal vervoer en moeten verschillende gebruikers gegroepeerd kunnen worden. Vervoerders kunnen zelf een bepaald instapgeld

en bijdrage per beladen kilometer aan de gebruiker vragen, maar de Vlaamse Regering bepaalt wel het minimum en het maximum.

Verdere uitbouw van een inclusief vervoerssysteem: Huidige mobiliteitscentrale 1.0 en de ontwikkeling van een mobiliteitscentrale 2.0 en 3.0?

MAV: mobiliteitscentrale 1.0

Naast het compensatiedecreet werden er vanaf eind december 2012 in verschillende fases in de Vlaamse provincies proefprojecten opgestart om het concept van de MAV uit te testen als aanpak voor de complexiteit en versnippering en een betere afstemming van vraag op aanbod. In het concept van de MAV, uitgewerkt door o.a. Enter vzw, IMOB en Ernst & Young, zorgt de MAV voor de aansturing en toewijzing van het juiste soort vervoer aan de juiste doelgroep en de meest aangewezen vervoeraanbieder.

Zie figuur 1 voor de taken van de MAV binnen het concept.

De Vlaamse overheid beschikt nu met De Lijn, de MAV en het compensatiedecreet over instrumenten om een antwoord te bieden aan de vervoersvragen van personen met een mobiliteitsbeperking. De verplaatsingen met het openbaar vervoer zijn echter beperkt omwille van verschillende redenen: de mindermobiele persoon kan de halte niet bereiken, het openbaar domein is slecht toegankelijk, de meeste haltes zijn niet toegankelijk. Bovendien is in Vlaanderen het openbaar vervoer beperkt tot het geregeld vervoer.

In Nederland, Denemarken, Zweden, enz. is ruimer en bestaat het "openbaar vervoer"

uit de combinatie van geregeld vervoer en ongeregeld openbaar vervoer, ouderen-, mindermobielen-, werknemers-, leerlingen- vervoer, enz. Het vervoersaanbod wordt daar afgestemd op de vervoersvraag en de persoon. Door het samenvoegen van verschillende ritten van verschillende aard wordt er voldoende volume gecreëerd om zo de lege kilometers te verminderen.

Efficiënter beheer mogelijk met een mobiliteitscentrale 2.0: fijnmazig geregeld en ongeregeld vervoer inclusief toegankelijk vervoer

In het buitenland bestaan de Mobiliteitscentrales al langer en is er heel wat expertise opgebouwd. Eén van de meest vooruitstrevende mobiliteitscentrale is die in Denemarken met Flexdanmark waar de Mobiliteitscentrale instaat voor het fijnmazig geregeld en ongeregeld vervoer. Zie figuur 2 voor een voorstelling van hoe die centrale er in Vlaanderen zou uitzien.

Mobiliteitscentrale 3.0: fijnmazig vervoer en duurzame verplaatsingsmiddelen

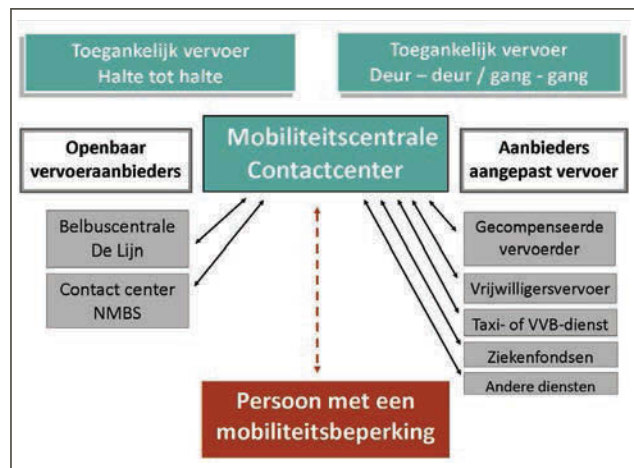
Sommige Europese steden zoals Helsinki gaan nog verder en bieden naast de vervoerdiensten ook andere diensten aan die duurzame mobiliteit nastreven.

De eigen auto moet hier plaatsmaken voor innovatieve systemen waarbij het vervoersaanbod vraaggestuurd wordt.

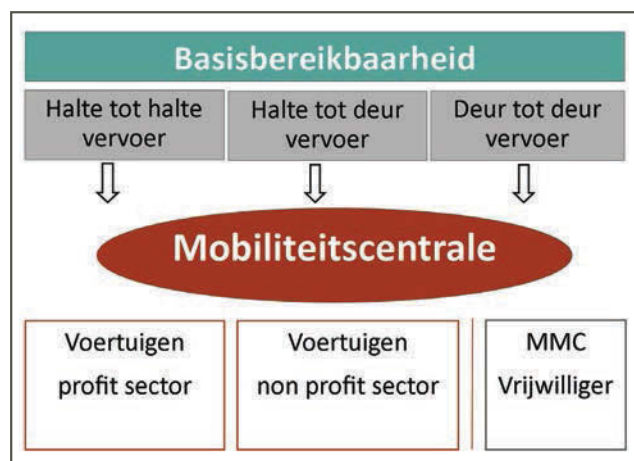
Financiering: mogelijke verdeling tussen de beleidsdomeinen

Het beleidsdomein Mobiliteit kan niet alleen instaan voor de financiering van het aangepaste vervoer. Naar gelang de activiteiten dienen de overige beleidsdomeinen of overheden ingeschakeld om de vervoer te kunnen financieren.

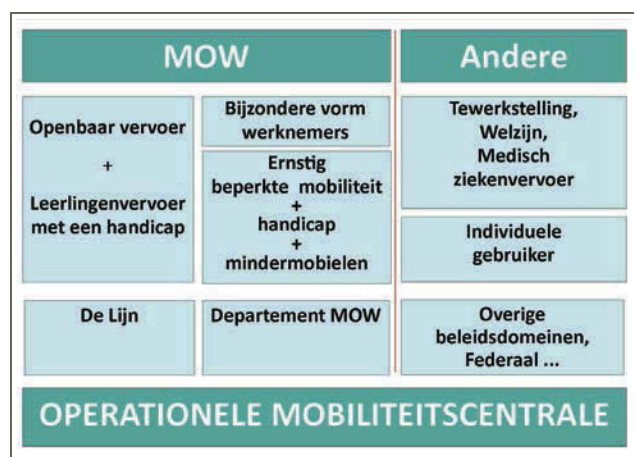
Zie figuur 3 voor een mogelijke verdeling.



Figuur 1: Taken van de MAV.



Figuur 2: Mobiliteitscentrale 2.0.



Figuur 3: Mogelijke financiering aangepast vervoer door verschillende beleidsdomeinen?

De vervoersnoden en -wensen van personen met een beperking

In kader van het 'Businessplan voor een gebiedsdekkend, complementair en geïntegreerd Vlaams toegankelijk vervoers-systeem in Vlaanderen en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest' voerde IMOB (UHasselt) een marktstudie uit. Hierbij werd enerzijds een inschatting gemaakt van de huidige en toekomstige markt aan potentiële gebruikers van aangepast vervoer. Een tweede gedeelte van deze marktstudie betrof het in kaart brengen van de specifieke noden en problemen die personen met een beperking ervaren tijdens het verplaatsen met verschillende vervoerswijzen, en welke wensen zij hebben op vlak van (aangepast) vervoer. Hiervoor werd een bevraging gehouden bij ouderen en personen met een beperking, uit geheel Vlaanderen en met verschillende soorten beperkingen. De vragenlijst werd ingevuld door 344 respondenten.

We beschrijven hieronder enkele belangrijke resultaten uit dit onderzoek, waaruit blijkt dat het voor personen met een beperking en ouderen niet altijd evident is om zich te verplaatsen.

Socio-demografische gegevens

Het merendeel van de respondenten waren vrouwen, en vooral personen met een motorische beperking namen deel. Meer dan een derde van de respondenten woont alleen en kan dus minder beroep doen op gezinsleden voor hulp tijdens het verplaatsen. Over het algemeen verdient

67% van alle respondenten minder dan 2x het leefloon. Deze inkomensgrens is een belangrijk criterium om gebruik te mogen maken van de diensten van de Minder Mobielen Centrales. 12% van de respondenten heeft zelfs een inkomen dat lager is of gelijk aan 1x het leefloon, waardoor ze heel beperkte middelen hebben om deel te nemen aan het maatschappelijke leven. Verder heeft 42% van de respondenten geen rijbewijs, en heeft 20% wel een rijbewijs maar is niet (meer) rijgeschikt. Bijna de helft van de respondenten woont in een landelijke tot zeer landelijke omgeving, waar over het algemeen de vervoersmogelijkheden minder gunstig zijn ten opzichte van een stedelijke omgeving.

Beperkingen bij het afleggen van verplaatsingen

Het merendeel van de respondenten is beperkt in het afleggen van korte afstanden en/of het opgaan van enkele treden, waardoor men vaak beroep doet op een (manuele of elektrische) rolstoel of scootmobiel voor verplaatsingen buitenshuis. Ongeveer 20% van de respondenten is wel in staat om honderd meter te wandelen, maar niet om meer dan een kilometer te wandelen. Het gebruik van het openbaar vervoer is dan ook moeilijk omwille van te verre halteafstanden, ontoegankelijkheid van de omgeving of van de infrastructuur. Het decreet Basismobiliteit voorziet

in maximale halteafstanden, maar niet alle personen met een beperking zijn in staat om deze afstanden af te leggen. Mensen met een ernstigere beperkingsgraad hebben duidelijk meer problemen om het reguliere bus- en treinnetwerk te gebruiken. Een groot gedeelte van personen die voortdurend gebruik maken van een rolstoel, neemt zelfs helemaal nooit de bus of de trein.

Veel respondenten geven aan dat ze belemmerd zijn om een activiteit te kunnen uitvoeren door beperkte vervoersmogelijkheden. Ongeveer 72% wordt hier maandelijks mee geconfronteerd, 46% minimaal wekelijks en 18% zelfs dagelijks. De meeste respondenten geven aan dat ze graag meer verplaatsingen zouden afleggen indien dit mogelijk zou zijn.

De meeste respondenten geven verder ook aan dat ze vrienden of familie in de omgeving hebben die bereid zijn om hen te helpen tijdens het verplaatsen, maar dat dit niet altijd mogelijk is (bijvoorbeeld indien dit sociale netwerk niet beschikbaar is en/of geen aangepaste toegankelijke wagen ter beschikking heeft).

Naast fysieke of communicatieve drempels en de bereikbaarheid (verre halteafstanden), worden ook de nood aan persoonlijke begeleiding en het vooraf moeten reserveren van vervoer aangehaald als belangrijke problemen tijdens het verplaatsen.

Wensen met betrekking tot aangepast vervoer

Met betrekking tot aangepast vervoer geeft de helft van de respondenten aan dat ze niet-dringende verplaatsingen niet meer zouden uitvoeren vanaf een kostprijs van €0,40 tot €0,60 per kilometer.

Bijna 60% van de respondenten hecht veel belang aan flexibiliteit, en wil daarom maximaal 2 uur op voorhand hun verplaatsing reserveren. Respondenten aanvaarden een gemiddelde tijds marge van 20 minuten voor verplaatsingen met een vast begintijdstip (bijvoorbeeld een doktersafpraak of gaan werken), en 65 minuten voor verplaatsingen met een variabel begintijdstip (bijvoorbeeld winkelen of recreatieve activiteiten). Bijna de helft van de respondenten aanvaardt een omrijtijd van 20 minuten.

Aan de respondenten werd gevraagd of ze een verminderde service (onder andere een bredere tijdspanne waarbinnen ze worden opgehaald, reizen in de daluren, een langere reistijd door het combineren van verplaatsingen van verschillende personen, etc.) zouden accepteren indien er een lagere kostprijs tegenover zou staan. Er tekenen zich in het algemeen twee profielen reizigers af: een grote groep reizigers die om verschillende redenen (bijvoorbeeld de dagelijkse planning van de reizigers, maar ook beperkingen die een lange wachttijd of lange reistijd niet mogelijk maken) een hoge stiptheid vereisen. Ten tweede is er een redelijk grote groep reizigers (typisch 30-50%) die wél bereid is om een langere reistijd te hebben of een minder strikt ophaaltijdstip accepteert indien er een kostprijsvermindering tegenover staat. Het merendeel van de respondenten is bereid om tijdens de daluren te reizen voor een lagere kostprijs.





Het toegankelijk en aangepast vervoersaanbod in Vlaanderen

Op dit moment spreken we in Vlaanderen over twee soorten vervoer: halte-haltevervoer en deur-deurvervoer.

Halte-halte

Voor het aanbod van toegankelijk openbaar vervoer in Vlaanderen zijn de Lijn en de NMBS de twee grote spelers. Niet alle haltes en stations, het omliggende publieke domein en/of het rollend materieel is vandaag toegankelijk. Er is dus nog heel wat werk aan de winkel. Waar staan ze vandaag en wat zijn de toekomstplannen om hier werk van te maken? Dat waren de grote thema's die naar voor kwamen tijdens het congres.



NMBS:

“Toegankelijkheid voor iedereen: snel gezegd, iets moeilijker gedaan.”

De Lijn:

“Het concept basismobiliteit wordt geëvalueerd en op basis hiervan bijgestuurd naar basisbereikbaarheid.”

Deur-deur

Vooral in het werkveld van aangepast deur-deurvervoer spelen de MAV's vandaag een belangrijke rol om de vervoersvraag op te vangen.

Sinds eind 2012 werden in verschillende fasen proefprojecten gelanceerd om het concept van de MAV uit testen. Vandaag zijn er in elke provincie MAV's actief die mensen wegwijs maken en ondersteunen met hun vervoersvraag.



MAV:

“Iedereen met een mobiliteitsbeperking die een concrete vervoersvraag heeft, kan bij de Mobiliteitscentrale Aangepast Vervoer terecht.”

Alles op wieltjes

“Als je de ziel van een natie wilt begrijpen, kijk dan naar de staat en het welzijn van zijn zwakkeren, zijn minderheden.”

Mustafa Kör reisde in 2013 door het land met het openbaar vervoer.

Hart voor Handicap en De Standaard voerden toen campagne voor een betere mobiliteit. Ze deden dit op twee manieren: door het openbaar vervoer op de rooster te leggen en door schrijver Mustafa Kör op pad te sturen. Met zijn rolstoel doorkruiste hij het halve land enkel door gebruik van de bus, de trein of de tram. Van Opgrimbie tot De Panne bracht hij zo de pijnpunten in beeld. Een uiteenzetting van zijn bevindingen kon je op het congres horen, maar kan je ook nalezen op de website van De Standaard.

Stappen op weg naar een inclusief aanbod

Toegankelijkheid, een belangrijk thema in de beleidsontwikkeling van De Lijn

De Lijn streeft naar een permanente verbetering van haar toegankelijkheid. Dit blijkt onder andere uit de beheers-overeenkomst waarin specifieke toegankelijkheidsdoelstellingen zijn opgenomen. Binnen de afdeling Zorgsystemen zijn er voor toegankelijkheid aanspreekpunten op zowel Vlaams als op entiteitsniveau (provinciaal). Tegelijk is er de uitdrukkelijke doelstelling om toegankelijkheid als aandachtspunt in de gehele werking van De Lijn verder uit te bouwen. Dit is nodig omdat toegankelijkheid een zeer inclusief thema is. Het beleidsplan toegankelijkheid dat werd uitgetekend zet de lijnen uit voor de komende jaren. Het is gestoeld op de principes van Universal Design (ontwerpen voor iedereen): meer toegankelijkheid zorgt voor een gebruiksvriendelijke, veilige en comfortabele ervaring voor iedereen. Krachtlijnen van het plan zijn: een duidelijke rol voor het openbaar vervoer en voor het aangepast vervoer, meer toegankelijke voertuigen & haltes en tot slot een label voor hulpmiddelen geschikt voor openbaar vervoer. De Lijn werkt daartoe samen met het toegankelijkheidswerkveld in Vlaanderen.

Begrip ‘toegankelijkheid voor iedereen’

Het is een misvatting te denken dat toegankelijkheid alleen van belang is voor mensen met een handicap. Iedereen heeft immers baat bij een gebruiksvriendelijke, veilige en comfortabele leefomgeving. Bij de toepassing van toegankelijkheid gaat het er net om de verschillende behoeften van mensen op een vanzelfsprekende wijze te integreren in voorzieningen die bruikbaar zijn voor iedereen. Hierbij kan gebruik worden gemaakt van de principes van Universal Design. De Universal Design-benadering geeft een antwoord op de gewijzigde kijk op het begrip ‘handicap’ door te zoeken naar oplossingen die ‘handicapsituaties’ voorkomen of elimineren. Het gaat verder dan alleen maar specifieke oplossingen bieden voor specifieke doelgroepen. Het beklemtoont een meer inclusieve benadering. Voor De Lijn houdt dit in dat ze haar

diensten op een zo functioneel mogelijke wijze voor een zo groot mogelijke groep van potentiële gebruikers kan aanbieden, zonder dat hiervoor een aparte behandeling is vereist.

Inclusief openbaar vervoer complementair aan aangepast vervoer

We geven eerlijk toe dat ons aanbod vandaag nog lang niet 100% toegankelijk is. Een rolstoeltoegankelijke rit vraagt om een toegankelijk voertuig en een toegankelijke halte en een beschikbare rolstoelplaats. Zolang niet alle haltes en voertuigen toegankelijk zijn, vragen we rolstoelgebruikers daarom om hun rit te reserveren. Dat is niet prettig, maar alleen bij reservering kunnen we uitmaken of de rit al dan niet mogelijk is.



Omdat openbaar vervoer niet voor alle vragen een oplossing biedt, zal het deur-tot-deurvervoer moeten blijven bestaan. Samen met de Vlaamse Regering wil De Lijn duidelijke keuzes maken over de taakverdeling tussen beide complementaire oplossingen.

Nood aan meer toegankelijke halte-infrastructuur

Eind vorig jaar was bijna 3 op 4 van de bussen en 1 op 3 van de trams toegankelijk. En met de recente aankoop en aanbesteding voor nieuwe voertuigen zal dat aandeel in de komende jaren nog verder stijgen. Maar De Lijn kan pas een toegankelijke rit garanderen als ook de haltes toegankelijk zijn. De Lijn vraagt dan

ook het engagement van de wegbeheerders om nog meer te investeren in toegankelijke haltes. Met de bus- en tramhaltegids stellen we eenduidige richtlijnen op voor de aanleg van toegankelijke halte-infrastructuur en maken we werk van een eenduidige halte-inventaris. De halte en de daarbij horende infrastructuur is de toegangspoort tot het openbaar vervoer en een belangrijke schakel in de beleving van de reiziger. Voor de tram is het beleid erop gericht om de gap-stepverhouding zo klein mogelijk te houden, zodat het gebruik van de oprijplaat niet nodig is en de rolstoelgebruiker zelfstandig de tram kan nemen. Dit is voor een aantal haltes vandaag reeds het geval. Naar aanleiding van de introductie van de nieuwe flexitytram is recent nog een onderzoek verricht naar de optimalisering van de richtlijnen om bij de

(her)aanleg van de tramperrons een maximale toegankelijkheid te kunnen bieden.

Auditieve en visuele halte aankondiging op de voertuigen:

Eind 2013 was op 27% van de bussen t.o.v. het totale aantal bussen en op 47% van de trams t.o.v. het totale aantal trams een auditieve en visuele halte aankondiging geïnstalleerd. Op de trams is het systeem op de uitgeruste voertuigen in gebruik. Het gebruik van de halte aankondiging in de bussen wordt aan de hand van proefprojecten uitgetest. De verdere uitrol is gekoppeld aan de ingebruikname van de nieuwe boordcomputers op de bus.

Opleiding

De Lijn wil er met haar beleidsplan voor zorgen dat een zo groot mogelijke groep mensen op een vlotte wijze gebruik kan maken van bus of tram. De chauffeurs en controleurs krijgen daarom tijdens hun basisopleiding een opleiding over omgaan met personen met een beperking. Dit jaar kwam daar een extra voortgezette opleidingsmodule toegankelijkheid bij. De collega's die in contact staan met de klanten kregen recent een opleidingsmodule 'Klantvriendelijk onthaal voor iedereen'.

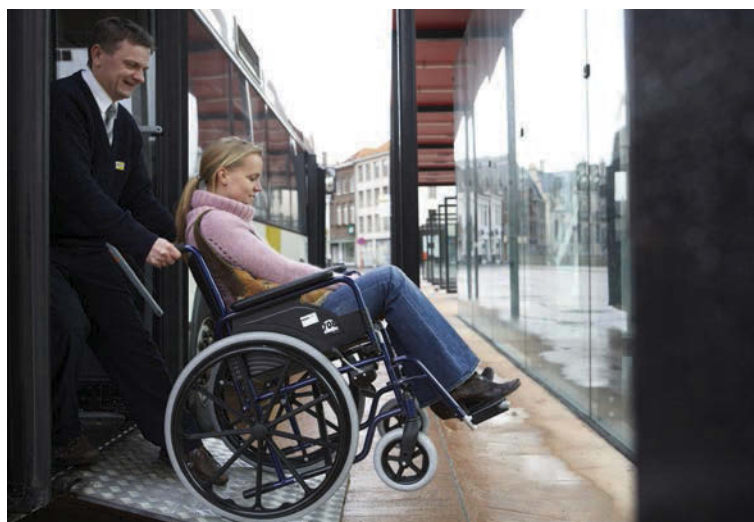
Label voor hulpmiddelen

De Lijn werkt vandaag al met succes samen met BlueAssist (een hulpmiddel voor mensen die moeilijk een hulpvraag kunnen stellen) en Viamigo (een traject begeleidingssysteem waarmee een begeleider op afstand een persoon kan volgen en coachen). Omdat vandaag niet altijd duidelijk is welke vervoers-hulpmiddelen mee kunnen op bus of tram werkt het Departement Mobiliteit en Openbare Werken in samenwerking met De Lijn aan de uitwerking van een kwaliteitslabel voor vervoerbare hulpmiddelen. Doel is om een heldere kijk te

krijgen op hulpmiddelen die wel en niet mee kunnen. In afwachting van dit label behoudt De Lijn de huidige richtlijnen. Een vervoerbaar hulpmiddel mag maximaal 1,3 meter lang en 80 centimeter breed zijn en 300 kilogram wegen (inclusief gebruiker). De draaicirkel mag een maximale diameter van 1,5 meter hebben. Omdat de markt van de hulpmiddelen voortdurend in evolutie is zal dit beleid continu worden bijgestuurd.

Besluit

- De Lijn kiest voor de inclusieve aanpak: ingrijpen op alle aspecten van haar OV-aanbod. Dit is niet de eenvoudigste, maar naar onze mening wel de juiste weg.
- Haltes blijven de zwakste schakel bij de verdere optimalisatie van het toegankelijk OV-aanbod: vandaar de warme oproep aan het beleid (bijkomende ondersteuning) en de wegbeheerders. De Lijn biedt graag haar expertise aan.
- De Lijn investeert veel, maar is niet de enige partner in dit inclusie-verhaal: verdere uitbouw van het complementair toegankelijk vervoer-aanbod is noodzakelijk.



De drie pijlers van de MAV

Iedereen met een mobiliteitsbeperking die een concrete vervoersvraag heeft, kan bij de Mobiliteits-centrale Aangepast Vervoer (MAV) terecht.

Wat kan de MAV voor u doen?

Informeren

Vervoer toekennen

Doorverwijzen

Informeren over alle vervoersmogelijkheden voor mensen met een mobiliteitsbeperking

Voor vervoer voor mensen met een mobiliteitsbeperking is er een diverse keuze van aanbieders. MAV zoekt samen met de aanvrager de meest correcte en best passende formule van vervoer op maat van de vraagsteller. De MAV geeft de vraagsteller ook informatie over de tarieven en de voorwaarden die gelden voor de verschillende vormen van vervoer.

Doorverwijzen naar andere diensten en mogelijke aanbieders van vervoer

Op basis van de concrete vraag gaat de MAV na wat de mogelijke oplossingen zijn en verwijzen ze door naar de meest geschikte vervoerder. Indien de vraagsteller geen rolstoelgebruiker is en geen gebruik kan maken van het openbaar vervoer kan een doorverwijzing naar een lokale (meestal gemeentelijke) Minder Mobielen Centrale (MMC) de oplossing zijn. Indien de aanvrager niet in aanmerking komt voor de MMC omwille van een te hoog inkomen, zoeken we een oplossing bij het sociale vervoer van de

mutualiteiten en/of privé-vervoerders. Medisch vervoer (rolstoel- of geen rolstoelgebruiker) verwijzen we telkens door naar de gepaste mutualiteit/mutas. Voor woon-werk of woon-school verkeer gaan we na of er een tussenkomst is van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap en/of de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding. Bij een tussenkomst kunnen we nagaan of een privé-vervoerder kan instaan voor het vervoer of we een oplossing vinden bij het openbaar vervoer of gecombineerd. Alle vervoerders worden onder de loep genomen, zo wordt de meest gepaste vervoerder gezocht.

Toekennen van vervoer

Als geen vervoer op maat is gevonden in het aanbod, zal de MAV een rit reserveren bij de gecompenseerde diensten voor openbaar aangepast vervoer. Indien het gaat om andere diensten kan MAV financieel tussenkomen in de kostprijs van het aangepast vervoer. Bij de toekenning betaalt de gebruiker steeds dezelfde kilometerprijs, ongeacht wie het vervoer uitvoert. De medewerker van de MAV is de tussenpersoon tussen de aanvrager en de vervoerder.

Op dit ogenblik is er in elke provincie een MAV-werking uitgebouwd. Meer informatie vindt u op www.mav.info.

MAV Limburg - 0800/17 666 - mav@limburg.be

MAV Oost-Vlaanderen - 0800/95 996 - info@mobar.be

MAV West-Vlaanderen - 0800/99 028 - info@mobiwest.be

MAV Antwerpen - 0800/32 732 - mav@iok.be

MAV Vlaams-Brabant - 0800/26 990 - vlaamsbrabant@mav.info



Alexander Leysen
deskundige mobiliteit en
toegankelijkheid coördinator
MAV - Vlaams Brabant

Toegankelijkheid voor iedereen: snel gezegd, iets moeilijker gedaan

We willen dat elke klant zich 100% vrij kan verplaatsen. Dus ook personen met een beperkte mobiliteit, mensen met kinderwagens of reizigers met bagage. Dit betekent echter dat elk gebouw, elk perron en elke trein integraal toegankelijk moet zijn. En dat is vandaag nog niet zo.

Hoe werken we daaraan?

Toegankelijk rollend materieel



Bij de aankoop van nieuw treinmaterieel letten we erop dat steeds een aantal rijtuigen vlot toegankelijk is voor personen met een beperkte mobiliteit. Zo letten we op aangepaste deuren, geschikte zitplaatsen en toegankelijke toiletten in bepaalde rijtuigen. Hiermee wordt ook rekening gehouden bij het vernieuwen van het bestaand treinmaterieel.

Sommige treinen zullen niet gerenoveerd worden, maar ineens uit roulatie genomen worden. Deze treinen zullen dus nog een tijdje blijven rijden, maar hun aandeel

vermindert elke dag. En in 2025 zal elke trein toegankelijk zijn. Een trein is toegankelijk voor personen met een mobiliteitsbeperking wanneer er minstens een rijtuig toegankelijk is, d.w.z. met een aangepast deur, een aangepast toilet en aangepaste zitplaats.

Informatievoorzieningen

Natuurlijk spelen de treinbegeleiders een belangrijke rol in de vrije mobiliteit van de reizigers. Ze dienen elke volgende halte van de trein aan te kondigen via het omroepsysteem in de treinen (in sommige treinen is dit een automatisch systeem) en in alle nieuwe rijtuigen worden de haltes daarbovenop aangekondigd via elektronische schermen. Het ene is handig voor de mensen met een visuele beperking, het andere voor de klanten met een auditieve beperking.

Toegankelijke stations

Wanneer we nieuwe stations en stopplaatsen bouwen of renovaties uitvoeren, streven we er ook naar dat onze klanten zich vrij kunnen verplaatsen. Zo plannen we dat alle stations en stopplaatsen integraal toegankelijk zijn in 2028.

2012
52 stationsgebouwen
2018
100 stationsgebouwen
2028
Alle stationsgebouwen

Enkele hulpmiddelen voor klanten met een visuele beperking hierbij zijn blindegeleidelijnen, podotactiele tegels, noppentegels aan de perronranden...

Voor de mensen met een auditieve beperking zijn de infoschermen in de stations natuurlijk handig; maar ook aan de loketten kunnen deze mensen terecht: we hebben 330 ringleidingssystemen zodat loketbedienden op dezelfde 'frequentie' kunnen spreken met mensen met een auditieve beperking en bij elk nieuw loket wordt dit standaard voorzien.

Dus alles is perfect in 2028? Helaas niet: verschillende groepen gebruikers zullen hulp blijven nodig hebben om van het perron op de trein te raken en omgekeerd.

Wat doen we ondertussen?

We zorgen voor assistentie. Met als voornaamste doelstelling dat het veilig moet zijn. Daarom moeten bepaalde groepen klanten reserveren: enkel zo kunnen wij personen met een beperkte mobiliteit hulp garanderen bij het reizen met de trein. De Europese regelgeving legt op dat spoorondernemingen niet méér dan 48u mogen uittrekken om die reservatie in orde te brengen. In België wordt assistentie geregeld als je 24u op voorhand reserveert. Wij begrijpen ook dat dit hinderlijk is voor deze klanten want dit betekent dat je je reis op voorhand moet gaan plannen. Onze bezorgdheid is echter dat er voldoende plaats is in de trein om comfortabel te kunnen reizen, er moet eventueel extra materiaal voorzien te worden om je vlot op de trein te kunnen helpen en belangrijk: er moet personeel aanwezig zijn om je op en van de trein te helpen. Het laatste wat we willen is dat iemand strandt op een trein of in een station.



Laadbruggen blijven onmisbaar voor de trein

Door het grote niveauverschil tussen het perron en de treinvloer en de tredes in de rijtuigen, blijft het onmogelijk voor rolstoelers, blinden e.a. om zelfstandig in of uit de meeste treinen te stappen. Bovendien bemoeilijken de nieuwste stellen type Siemens Desiro, door het automatisch sluiten van de deuren tijdens een langere stop de toegang voor slechtzienden. In afwachting van een betere situatie, zou het mogelijk moeten zijn om de inzet van laadbruggen te verbeteren zoals bijvoorbeeld: kort de aanvraagduur in en test de nieuwe 'laadsystemen' op hun gebruik.

Voorstel Reizigersbond op het congres

Meer mobiel met het openbaar vervoer dankzij BlueAssist

Op 2 oktober 2014 startte BlueAssist vzw samen met de De Lijn, IMOB (Universiteit Hasselt), de Vlaamse overheid en Proximus een sensibiliseringscampagne in het kader van meer toegankelijk openbaar vervoer. Deze partners slaan de handen in elkaar om mensen die op communicatieve drempels stoten, een oplossing te bieden.

Communicatieve drempels

Wanneer het gaat over toegankelijkheid van openbaar vervoer denkt men al snel aan de fysieke hindernissen die de toegang tot de bus, tram of trein bemoeilijken. Toch zijn er ook minder zichtbare drempels die mensen verhinderen gebruik te maken van publieke diensten of ruimten. Zo telt Vlaanderen ruim 660 000 mensen die courante informatie moeilijk kunnen verwerken. Velen onder hen hebben het bovendien lastig om een eenvoudige vraag te formuleren. Denk hierbij maar aan mensen met een verstandelijke beperking, beginnende dementie of een taalbarrière. Deze hindernissen

weerhouden hen er maar al te vaak van om zelfstandig en met vertrouwen deel te nemen aan het dagelijkse leven. Ze mogen of kunnen enkel onder begeleiding op pad, of blijven door deze communicatieve drempels liever thuis.

Een icoon zegt meer dan duizend woorden

BlueAssist vzw speelt in op deze problematiek door in te zetten op de wil van mensen om goed te doen. Het is niet altijd duidelijk hoe je iemand kan helpen en we betuttelen niet graag. Daarom ontwikkelde BlueAssist vzw een herkenbaar icoon dat een houvast biedt aan mensen die het moeilijk hebben om een eenvoudige vraag te stellen. Met behulp van BlueAssist-kaartjes of de BlueAssist-app voor smartphones tonen mensen die het moeilijk hebben om informatie te begrijpen of om zelf begrepen te worden, hun vraag aan jou, een medeburger, een voorbijganger, een buschauffeur, een ober, een loketbediende, een winkelier.



Met BlueAssist durft Anke de buschauffeur aan te spreken, kan Simon alleen een SIM-kaart aanvragen in de Proximuswinkel, geraakt Riad bij het juiste loket om papieren aan te vragen, kan Solange beter geholpen worden als ze even in de war is, kan Mieke de juiste halte vinden om op haar werk te geraken, kan Niels gemakkelijker zijn bestelling doorgeven in een restaurant, kan Dennie beter uitleggen dat hij autisme heeft en blokkeert bij bepaalde reacties.

Op zoek naar aanvullende BlueAssist-praktijken

Er zijn mensen die, zelfs met gebruik van BlueAssist, niet meteen in staat zijn om zelfstandig hun verplaatsingen af te leggen met het openbaar vervoer, bijvoorbeeld uit angst om geen medeburger te vinden om een vraag aan te stellen. We veronderstellen dat (een deel van) deze personen echter wel in staat zou zijn om het openbaar vervoer te gebruiken met 'gegarandeerde ondersteuning', zoals medereizigers die zich opgeven als vrijwilliger om een BlueAssist-gebruiker de eerste keren te helpen om de verplaatsing met de bus af te leggen en vervolgens gewoon een oogje in het zeil houden indien er onverwachts iets misloopt.

IMOB (Universiteit Hasselt) onderzoekt daarom het draagvlak voor het vinden van medereizigers die deze ondersteuning kunnen bieden. Dit 'koppelsysteem' wordt praktisch uitgetoetst en onderzocht op kansen en bedreigingen (bv. sociale aspect, verzekeringstechnisch, potentieel aan vrijwilligers) en de mogelijke aansluiting bij bestaande lokale vervoersdiensten.

'Meer mobiel met BlueAssist'

BlueAssist vzw promoot sinds 2012 heel gericht het BlueAssist-gebruik in binnen- en buitenland en krijgt hiervoor de steun van de Vlaamse overheid, IMOB (Universiteit Hasselt), Belgacom, De Lijn, GIMV, communicatiebureau AB, enkele steden en gemeenten, voorzieningen en gebruikersorganisaties.

Deze campagne heeft als ultiem doel zoveel mogelijk mensen kennis te laten maken met

BlueAssist en de goesting bij eenieder van ons aan te wakkeren om mensen met een BlueAssist-vraag te helpen. Wie bereid is om een antwoord te bieden op een BlueAssist-vraag, is een BlueAssistant.

De uitdaging voor Vlaanderen

Een aantal steden en organisaties zijn, in de voorloop van de campagne, al een engagement aangaan om een stevig maatschappelijk platform te creëren dat BlueAssist-gebruik herkent en integreert. Zo werd de stad Oostende eerder dit jaar de eerste BlueAssist-vriendelijke stad en zullen steden als Aarschot, Kasterlee, Genk, Gent en Kortrijk in dit kielzog treden. West-Vlaanderen wordt binnenkort de eerste BlueAssist-provincie.

BlueAssist vzw heeft de ambitie om in heel Vlaanderen, en op lange termijn ook ver over de Vlaamse grenzen heen, de goede burgerzin te stimuleren en een uitgebreid netwerk van bondgenoten te creëren dat als stevig vangnet kan dienen om eenieder die het nodig heeft verder op weg te helpen.

Simon, één van de eerste BlueAssist-gebruikers, is het boegbeeld van de campagne en engageerde zich om in de eerste campagneweek de eerste 10 000 BlueAssistants te verzamelen. En is daar ook in geslaagd. Nu wordt er verder gewerkt met nieuwe campagne-partners, sympathisanten en een aanstekelijk enthousiasme om heel Vlaanderen warm maken voor de BlueAssist-idee. Iedereen kan zich registreren als BlueAssistant en op zijn beurt vrienden, familie, kennissen en collega's aanvuren om ook mee te doen en zo de maatschappij weer een beetje warmer te maken.



Geert VandeWalle
coördinator BlueAssist

Goede voorbeelden uit binnen- en buitenland

Mobiliteit blijkt niet alleen in Vlaanderen een hot item. Ook in het buitenland is er heel wat aan het veranderen. Er kwamen heel wat voorbeelden met een hoog inspiratiegehalte aan bod. Vooral de modellen van Nederland (Forseti) en Denemarken (FlexDanmark) sluiten het sterkst aan op het concept van de MAV's dat vandaag in Vlaanderen wordt getest. De samenwerking tussen de verschillende vervoersactoren – privaat, publiek en het beleid – is in deze landen al veel verder doorgedreven en al verschillende jaren operationeel.

- ‘Het zo goed mogelijk optimaliseren van elke afzonderlijke rit, rekening houdend met de bestaande middelen en de noden van de individuele klant is het basisidee van het flexibele systeem dat in Denemarken wordt toegepast. Ook de samenwerking met de privé sector en de welzijnssector is opmerkelijk.

Een groot deel van het ‘flex traffic’ vervoer is bij wet verplicht zoals bijvoorbeeld het vervoer van personen met een mobiliteitsbeperking. Daarnaast wordt dit deur-deur vervoer ook ingezet als vervanging van het traditionele busvervoer in landelijke gebieden of voor dringend en niet-dringend ziekenvervoer. De vuistregel is “If it doesn’t bleed, put it in the taxi”.

- In Nederland wordt het doelgroepenvervoer sterk gereorganiseerd. De samenwerking tussen de verschillende vervoersaanbieders en de instanties die het vervoer van personen met een handicap financieren zijn hier van belang. Ook in Nederland kunnen of willen



personen met een beperking niet altijd het openbaar vervoer gebruiken. Er bestaan bovendien ook daar verschillende vervoersregelingen voor personen met een handicap die vaak langs elkaar worden gehanteerd. Om aan knelpunten en noden het hoofd te kunnen bieden wordt in Nederland het vervoer grondig herbekeken. Een aspect ervan is het dwingend openbaar vervoersadvies (als de persoon geschikt is). Dit is gelijklopend aan de mobiliteitsindicatiestelling zoals wij ook in Vlaanderen willen introduceren.

- ‘Transport for London’ werkt aan de verbetering van de toegankelijkheid van het openbaar vervoer door het nemen van ‘harde’ en ‘zachte’ maatregelen. Harde maatregelen omvatten zaken zoals aangepast rollend materiaal en infrastructuur, het gebruik van aftelschermen en realtime-info via internet en sms. De softe maatregelen zijn vooral sensibiliserend zoals de campagne met ‘hoffelijkheidsregels voor het gebruik van de rolstoelruimte op de bussen’. Chauffeurs worden bovendien opgeleid om met situaties om te gaan waarin reizigers weigeren om ruimte te maken voor bijvoorbeeld rolstoelgebruikers.

Het Deense en Nederlandse systeem kan zeker model staan voor de situatie waar Vlaanderen naar toe kan in de komende jaren. Niet één op één gekopieerd, maar als uitgangspunt.

Het principe van het vraagafhankelijk vervoer te organiseren door de publieke en privésector, met grote efficiëntiewinst, minder middelen en toch grotere klantentevredenheid in combinatie met een mobiliteitsindicatiestelling is iets wat in Vlaanderen tot een aanmerkelijk hogere bezettingsgraad en meer toegankelijk vervoer kan leiden.

London's accessible bus network

Alex Phillips

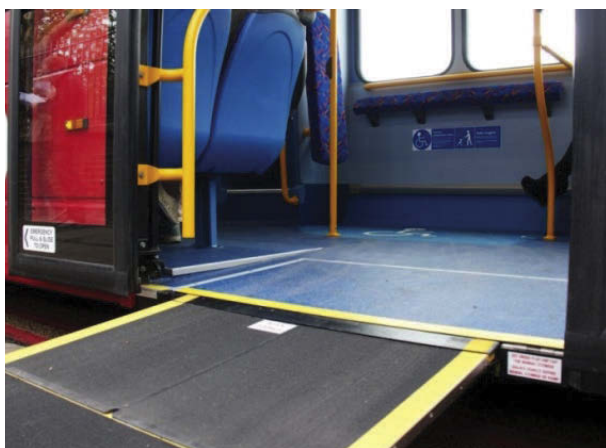
Principal Bus Policy Officer, Buses Directorate, Transport for London

Much of London's transport infrastructure was built at a time without legislation defining accessibility standards. As a result, some of the city's transport system, especially the railways, is inaccessible to some people and not as convenient for others to use as it could be. Schemes to retrofit modern standards of accessibility are often expensive, disruptive and technically challenging. It is therefore a long-term project. Improving the accessibility of London's transport system benefits not only disabled people, but it also makes the transport system easier and more comfortable to use for everyone.

London's bus network has become more accessible in recent years. Since 2005 the entire bus fleet has been low-floor wheelchair accessible (with the exception of one 'Heritage' route); the proportion of accessible bus stops has more than doubled since early 2008 to more than 80 per cent; and the introduction of the New Bus for London has further improved the accessibility of bus vehicles.



Accessible bus.



Low-floor wheelchair accessible bus.

Countdown screens are installed at many bus stops to inform passengers of next bus arrival and expected waiting times, and awareness of the recently introduced internet and text message real-time service information will continue to increase. Review of the bus network includes wide-ranging stakeholder engagement, including disabled user groups and takes into account new developments, transport changes and access to health services.

Transport for London will continue to make improvements to transport infrastructure so disabled Londoners can use more of the network with greater ease. Clearer, simpler and more personal accessible transport information and advice will be provided so disabled Londoners can make informed travel choices more easily, while engagement with disabled Londoners will help shape the overall program of improvements.

With the help of the Government, local authorities and the private sector, we will achieve our aims – a city where people feel that the public transport network is for them, where it is easily accessible by all, and where everyone can be confident as they travel around the city.



Wheelchair priority space campaign.



Accessible bus stop design. guidance.

Organisatie van vervoer voor personen met een mobiliteitsbeperking in Nederland

Harald Faber

Directeur Forseti - Concordis Groep

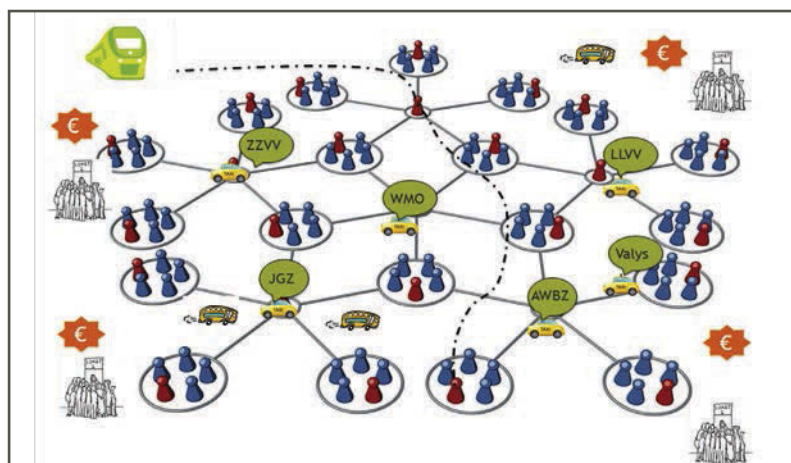
Het doelgroepenvervoer in Nederland en belangrijke ontwikkelingen

In Nederland zijn uitgebreide voorzieningen aanwezig om mensen met een fysieke en/of mentale beperking mobiel te houden. Voor verschillende doelgroepen en motieven bestaan verschillende vervoerregelingen. Deze vervoerregelingen worden voornamelijk ingevuld met vraagafhankelijk taxivervoer (bijvoorbeeld Regio-taxi-OV en Wmo-vervoer) of vast taxivervoer (bijvoorbeeld Leerlingenvervoer en AWBZ-vervoer).

Vervoersvorm	Doelgroep	Functie	Opdrachtgever
Regiotaxi OV	OV-reiziger	Vangnet OV	OV-autoriteit
Wmo-vervoer	Wmo-geïndiceerde	Recreatief vervoer	Gemeente
Leerlingenvervoer (LLVV)	leerlingen	Vervoer naar onderwijs	Gemeente
AWBZ-vervoer	Voor dagbesteding geïndiceerde cliënt	Vervoer naar dagbesteding	Zorgkantoor / AWBZ-instellingen > vanaf 2015 gemeente voor extramurale zorg als onderdeel Wmo
Vervoer jeugdzorg	jongeren	Jeugdzorg gerelateerd vervoer	Zorginstelling > vanaf 2015 gemeente
Sw-vervoer	Sw-medewerker sociale werkinstelling	Vervoer naar werkplaats	Sw-instelling
Zittend ziekenvervoer (ZZVV)	Verzekerde (criteria)	Vervoer naar polikliniek	Zorgverzekeraar
Valys	Bovenregionaal vervoer voor mensen met mobiliteitsbeperking	Recreatief vervoer	Ministerie VWS > in toekomst mogelijk gemeente

Tabel: Alle vervoerregelingen en hun kenmerken.

Dit resulteert in complexe netwerken van vervoersvormen.



In al deze vervoerregelingen gaat veel geld om, namelijk jaarlijks zo'n 1 miljard euro in heel Nederland. Er zijn een aantal belangrijke ontwikkelingen gaande die ertoe leiden dat een nieuwe kijk op de wijze waarop we het doelgroepenvervoer in Nederland georganiseerd hebben noodzakelijk is. We zetten de belangrijkste ontwikkelingen hier kort op een rij:

- De leefbaarheid in het landelijk gebied staat onder druk. Door het wegtrekken van jongeren daalt het aantal voorzieningen en neemt de afstand tot voorzieningen toe.
- De vergrijzing zet verder door waardoor het aantal ouderen toeneemt. De nieuwe ouderen blijven echter wel veel langer zelfstandig mobiel met de eigen auto.
- Ontwikkelingen in de ICT zorgen voor steeds meer mogelijkheden om taxivervoer slimmer te maken maar bijvoorbeeld ook om zorg meer op afstand te bieden.
- Er wordt in Nederland bezuinigd op de budgetten voor het reguliere openbaar vervoer. Vervoerautoriteiten maken mede daarom steeds vaker de keuze OV meer vraaggericht in te zetten. Dit betekent investeren op drukke lijnen en bezuinigen op slecht gebruikte lijnen, bijvoorbeeld in de landelijke gebieden.
- Er is de afgelopen tien jaar ontzettend veel geïnvesteerd in toegankelijkheid in het openbaar vervoer. Voertuigen zijn voor bijna 100% toegankelijk met een lage vloer. Daarnaast is 87 miljoen euro geïnvesteerd in het aanpassen van haltes zodat deze toegankelijk zijn. Inmiddels is bijna de helft van alle haltes toegankelijk en kan twee derde van alle busreizen volledig toegankelijk gemaakt worden. Met name de informatievoorziening over deze toegankelijkheid aan de reiziger is nog een belangrijk aandachtspunt.
- Er zijn belangrijke hervormingen gaande in de zorg en speciaal onderwijs. Belangrijk aspect is dat zorg en onderwijs weer zo dicht mogelijk bij de cliënt georganiseerd wordt.
- Belangrijk onderdeel van de hervormingen in de zorg is ook het toenemende beroep op de zelfredzaamheid van mensen. Uitgangspunt is wat mensen zelf kunnen en pas daarna met maatwerk bekijken welke ondersteuning daarnaast eventueel nodig is.
- In Nederland heeft het kabinet de term participatiesamenleving geïntroduceerd. Er is meer oog voor de mogelijkheden, hulp en oplossingen vanuit de civil society (vrienden, familie, burens en vrijwilligersinitiatieven).
- Met de hervormingen in de zorg gaan ook forse bezuinigingen gemoeid. Deze bezuinigingen hebben ook betrekking op het vervoer.
Dat betekent dus dat er kritischer naar het uitgebreide systeem van doelgroepenvervoer gekeken moeten worden en gezocht moet worden naar mogelijkheden om het efficiënter en goedkoper te organiseren.
- De verantwoordelijkheid voor de verschillende vervoerregelingen zoals weergegeven in het schema komen steeds meer bij de gemeenten te liggen. Dat betekent dat kosten en baten van het vervoer ook steeds meer in één hand komen te liggen.

Deze ontwikkelingen zorgen er in Nederland voor dat er opgaven liggen om het doelgroepenvervoer slimmer en efficiënter te organiseren. We onderscheiden een tweetal centrale opgaven, één met betrekking tot het aanbod en één voor de organisatie van het doelgroepenvervoer.

Minder doelgroepenvervoer door stimuleren van alternatieve voorzieningen

De eerste opgave heeft betrekking op het verminderen van het gebruik van relatief dure voorzieningen met taxivervoer door doelgroepen die, eventueel met een beetje hulp, ook alternatieve oplossingen kunnen gebruiken zoals bijvoorbeeld het reguliere openbaar vervoer. In Nederland organiseren we dit met behulp van zachte en meer harde maatregelen. Bij zachte middelen gaat het bijvoorbeeld om informatievoorziening over de mogelijkheden van alternatieven, OV coaches, en het geven van OV-adviezen. Bij meer harde middelen gaat het bijvoorbeeld om verscherping in de indicering maar ook een dwingend OV-advies bij het doen van een ritboeking. Op deze maatregel gaan we hier wat verder in.

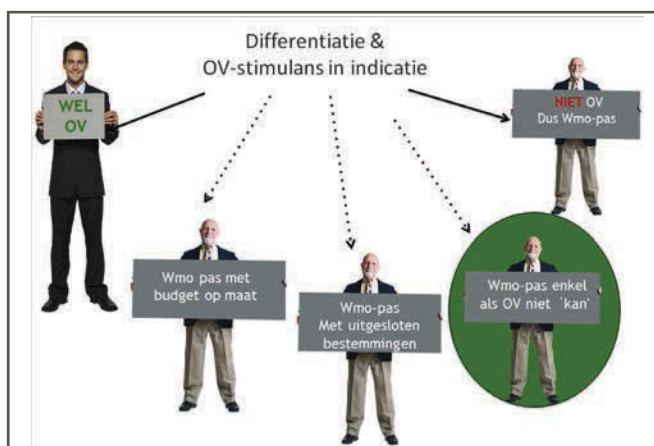
Er ligt een duidelijk overlap in gebruik van het doelgroepenvervoer en het reguliere openbare vervoer. Dit betekent bijvoorbeeld dat een aanzienlijk deel van de doelgroep die in Nederland gebruikt

maakt van het doelgroepenvervoer ook deels gebruik maakt van het reguliere openbaar vervoer. Dat is natuurlijk prima maar we zijn tot nu toe slecht in staat geweest deze overlap meer te benutten. Het geven van een OV-advies maakt het mogelijk hier wel meer op te sturen.

Concreet betekent het OV-advies dat bij het maken van een ritboeking met de regiotaxi (collectief vraagafhankelijk taxivervoer) er direct door de boekingscentrale een OV-advies wordt bepaald op basis van criteria, bijvoorbeeld ten aanzien van loopafstanden, overstappen en omrijtijden). Indien er een geschikt OV-alternatief voor de rit beschikbaar is wordt deze (dwingend) geadviseerd. Voor reguliere OV-reizigers kan een uniforme acceptabel geachte set aan criteria gehanteerd worden. Voor de doelgroepen met een indicatie vanuit de Wmo (fysieke en/of mentale beperking) is een set van criteria op maat nodig in de vorm van een reizigersprofiel. In Nederland worden in de eerste regio's deze OV-adviezen nu gegeven en de praktijk wijst uit dat dit leidt tot een vermindering van het aantal taxiriten met zo'n 25% afhankelijk van het gebied en de wijze waarop het OV-advies wordt uitgevoerd.

Efficiëntere organisatie van het doelgroepenvervoer

De tweede opgave gaat over een efficiëntere organisatie van het doelgroepenvervoer dat wel noodzakelijk blijft. Nu is het in Nederland de situatie dat de verschillende vervoerregelingen vanuit verschillende vervoerscontracten worden georganiseerd. Hierdoor is

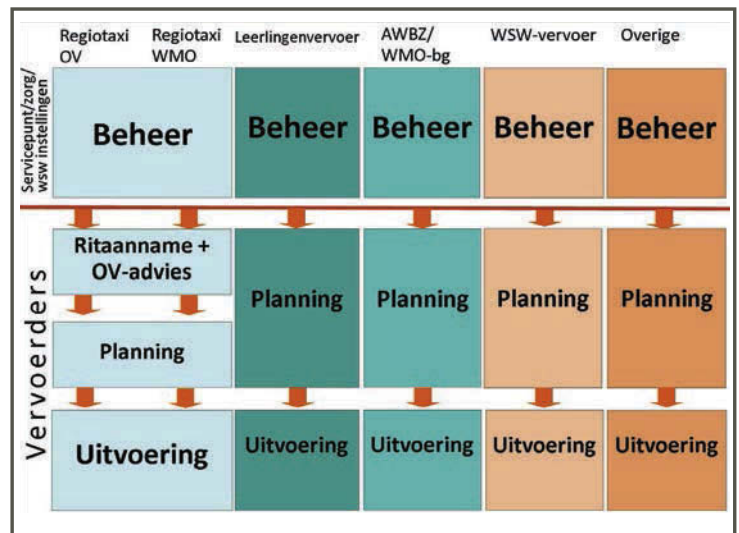


er relatief weinig samenhang in de wijze waarop het vervoer wordt uitgevoerd en worden er weinig combinaties gemaakt tussen reizigers en voertuigen vanuit verschillende vervoerregelingen. Een interessante ontwikkeling die nu gaande is in Nederland is de introductie van het regie-model voor de uitvoering van het doelgroepenvervoer.

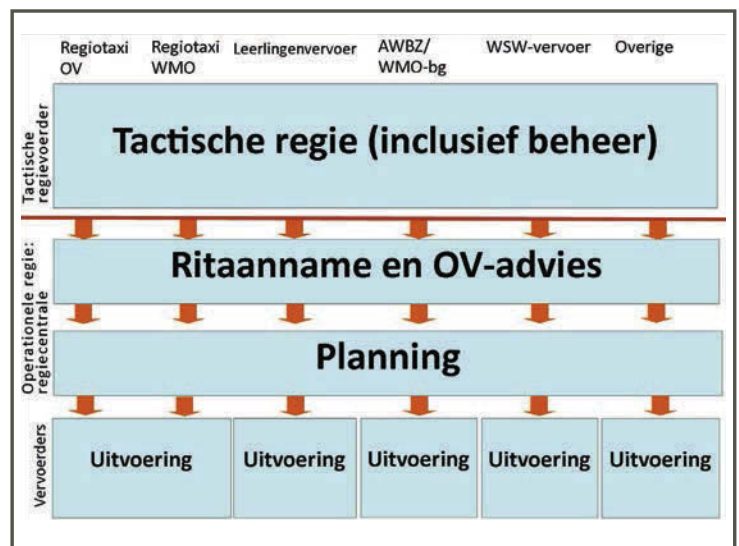
De essentie van dit model is dat de taak van het aannemen van de ritboekingen en het doen van de planning wordt uitgevoerd door een onafhankelijke partij anders dan de uitvoerder van het vervoer. Hierdoor ontstaat een operationele regievoerder die als partner van de gemeenten het vervoer zo slim mogelijk organiseert en tevens kan sturen op stimuleren van alternatieven zoals bijvoorbeeld met behulp van het eerder besproken OV-advises. Omdat er een onafhankelijke partij is die het vervoer aanneemt, plant en wegzet bij verschillende vervoerders wordt het mogelijk om de verschillende vervoersvormen integraal bij onder te brengen. Hierdoor kan de operationele regievoerder maximaal zijn regietaak uitvoeren. Hij heeft namelijk zicht op de gehele vervoersvraag en doet hiervoor de planning.

In de figuren hiernaast is schematisch de verschillende modellen weergegeven.

In Zweden en Denemarken wordt dit model voor de organisatie van het doelgroepenvervoer al breed toegepast in de regio's. In Nederland is dit ook het geval in de Oosterschelde regio in de provincie Zeeland. Meerdere regio's bekijken momenteel de mogelijkheden om ook conform dit model hun doelgroepenvervoer te organiseren.



Het huidige gangbare model in Nederland



Het regiemodel

FlexDanmark's modularization of its flexible transport system

Finn Kock Sørensen, Niels Tvilling Larsen and Morten Keilow
Department of Planning & Business Development at FlexDanmark

FlexDanmark, which is owned by the public transportation organizations (PTOs) Movia, Midttrafik, FynBus, NT and Sydtrafik, as well as the Region of Central Denmark, conducts a modularization strategy to provide further improvements in the flexible transport concept used in most of Denmark. The rationale for the strategy is to secure future system development and standardization of integration opportunities at various levels of local and regional IT systems.

FlexDanmark, who operate and develop the PTOs' flexible transport systems, and works to ensure the future development and adaptation to the general digitization in the public sector, is implementing a modularization strategy of the FlexTraffic processes and systems. The strategy is based on a greater flexibility in selecting development partners as well as in relation to improvements in the actual use of the system. The system is used by many municipalities and all five regions, each with different demands the PTOs must fulfill; thus a model that both supports more channels and more choice of functions and modules is considered to be the most optimal solution.

The basic premise for flexible traffic is an annual bidding round, conducted by the public transportation organizations (PTOs), which provides a framework on different hourly rates from many different carriers, with a wide geographical distribution. FlexDanmark's system continuously distributes the trips on the available vehicles, starting with the cheapest compared to time spent, hourly rate, and coordination opportunities. This process is handled completely automatically, and also includes route creation, cost allocation and vehicle dispatch communication among others.

Personnel at each PTO perform traffic monitoring and secure the contractual obligations within the system as well.

The goal is to have the best possible optimization

FlexDanmark's goal is to optimize each trip as best as possible, by looking at the needs of individual citizens; the inconvenience you ask the individual to tolerate, and the service the public is willing to pay for, are all part of the consideration. It is this model which FlexDanmark's systems currently perform, collectively dubbed the flexible transport process, or FLX Process. To complete such a process requires the involvement of many systems with many different strengths and different players - there is no single system that can perform all these diverse tasks adequately, hence the need for a modularisation of systems that collectively can support the entire FLX Process.

The FLX Process is built around six main steps – Evaluation, Booking, Optimization, Execution, Accounting and Reporting – each with a task, or a set of tasks, and each step ending with a vertical “cut” (figure 1). The vertical cut represents an interface to the next step with a clearly defined set of information. For instance, a completed assessment or evaluation process needs to end with a grant with a minimum of information available at the next step. The booking process can then start on the basis of the information from the grant, and once the booking process is completed, will end with a requisition, and so on for each consecutive step.

The advantage of such a structure, or modularization, is the possibility of finding the best

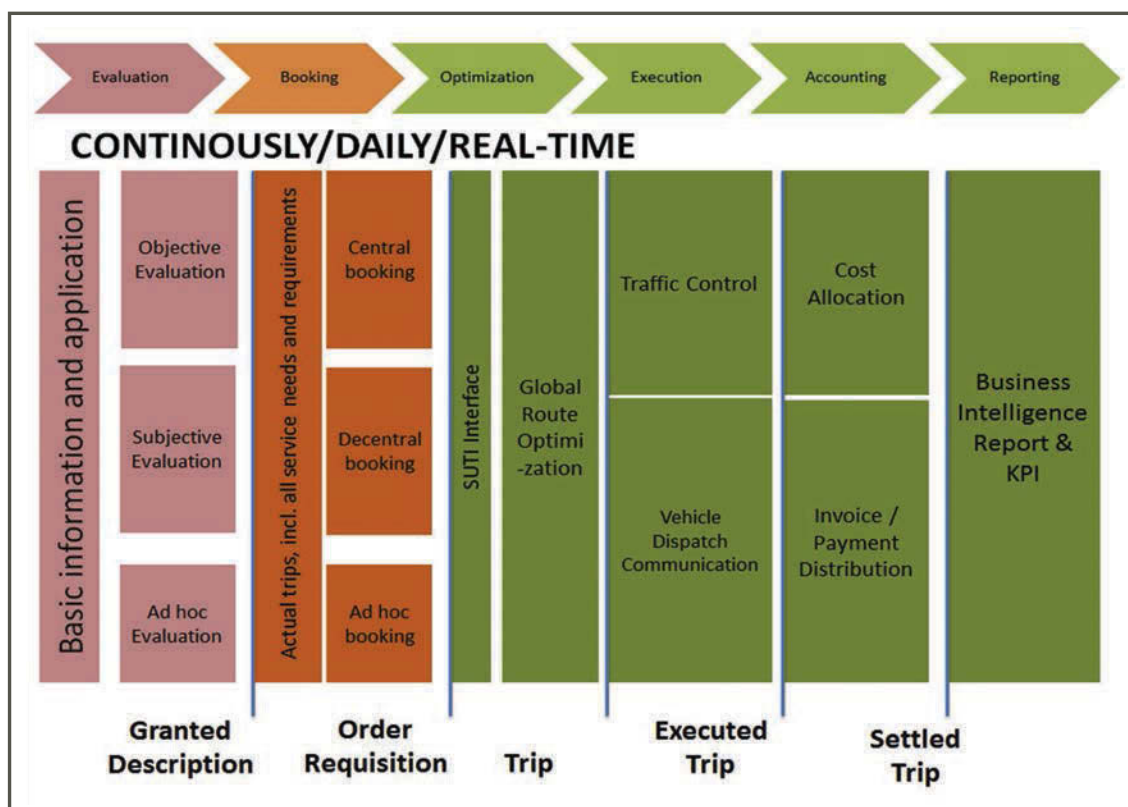


Figure 1: The flexible transport process, or FLX Process.

tool for the job in each step, and easier to carry out replacements of systems without dependencies across these vertical “cuts”. It stands to reason that these vertical cuts, or interfaces, should be based on open and industry wide standards, where available. FlexDanmark supports SUTI, a Nordic transportation standard, where applicable, and participates in the further development of this standard.

Digitization in the front seat

Today the majority of the processes are handled digitally, i.e. the route optimization, resource planning and order dispatch, but there are parts of the process which is still handled by manual entry in the systems, primarily information from other systems, and thus have a high cost. This especially applies to the evaluation and booking process, which are the steps of the process related to the largest part of the administrative costs.

The evaluation process, and the digitization of it, is a developing area that is very crucial for the efficiency of flexible transport, but also an area where FlexDanmark will not conduct system development. Local authorities and their IT partners have significantly greater competencies and control in this area. FlexDanmark is highly prioritizing to contribute to (further) development of data standards, as outlined previously.

With the modularization strategy, FlexDanmark has paved the way for a clear and unanimous interface, applicable to all trips that should be carried out in the system; each citizen is assigned a unique (digital) grant description. A ‘grant description’ is considered as the agreement reached between the paying authority (region, municipality, institution or other authority) and the citizen, described in a formalized manner and digitally available for the participating systems.

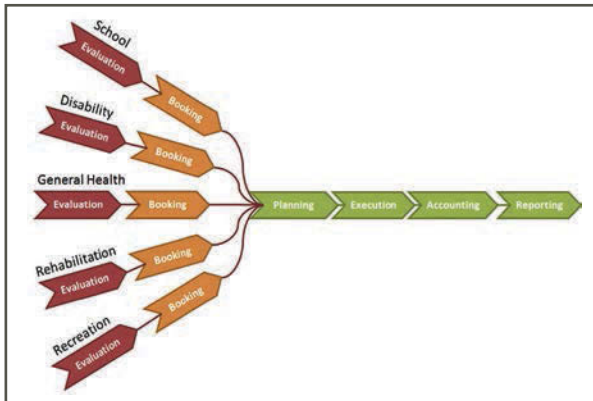


Figure 2: In the future system setup, the flexible transport system could receive orders from the many different systems used in municipal departments, authorities, institutions, etc.

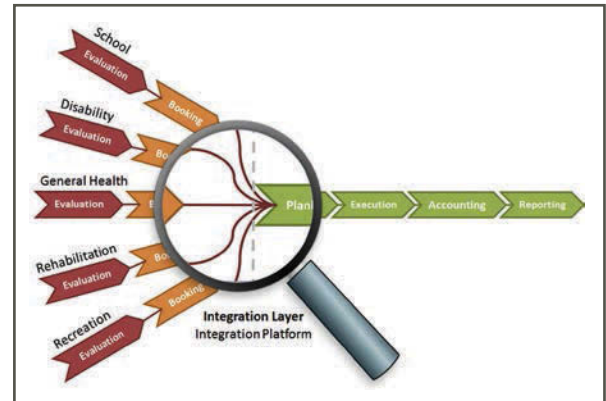


Figure 3: Integration with FlexDanmark's systems is supported by an integration platform that makes it easy for different authorities or departments to integrate their systems.

The future consists of multiple channels

In the future, grants and requisitions are expected to come from many different systems, or channels, for instance the municipalities' own systems, self-service portals for citizens, mobile or web apps, or from the transport organizations own call centers or online portals.

In figure 2, such different channels are illustrated.

In order to handle both grants and requisitions from all these different channels, FlexDanmark has begun the development of an integration platform, which in short would mean the possibility for municipalities to integrate just once, in order to place all their grants and requisitions and to get their trips optimized in real time. The integration platform is also intended to create a standardized basis for all trip requisitions, regardless of whether they are routes from municipalities' route planning tools or individual bookings from medical secretaries using a web portal as shown by figure 3.

Similarly, local authorities will be able to deliver a standard grant description that can be generated and sent to the flexible transport

system from any system (assuming the integration is in place). In other words, it becomes very easy for municipalities and their system suppliers to integrate services in municipalities and all departments, authorities, institutions, etc., and to get it transport needs conducted at the lowest possible cost.

Using the game of TETRIS as an analogy

One of the unique points of the optimization model FlexDanmark and its system supports, is the combination of trips from many different authorities and thus with many vastly different citizens. These citizens' needs are not uniform – they have different service needs and requirements. In order to understand how these different needs and requirements come into affects the planning and optimization, the game of TETRIS can be used as an analogy. As with the different citizens, the game consists of various different shapes, as shown in figure 4-6. All the shapes are described with the help of the same basic "block" (or squares), and similarly the citizens are described from the same basic parameters, including the citizen's service needs, requirements and mobility (or lack thereof); in

other words, the citizens have different levels of flexibility, in much the same way as the shapes in the game.

Even within the same type of travel, i.e. patient transportation, citizens can have varying flexibility, depending on their service needs, mobility and requirements. The administrative staff are able to further adjust the flexibility, i.e. by adjusting the time and level of service. Ultimately, the degree of flexibility results in a higher or lower utilization of the trip when combined with the other trips. In our TETRIS analogy, this compares with the control of the bricks through rotation and nudging to the sides, in order to make the brick fit between the other bricks already in place.

As in the game of TETRIS, where the goal is to fit the blocks together as well as possible, in order

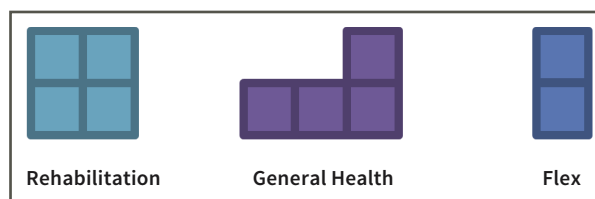


Figure 4: Different citizens and their needs, requirements and other mobility restrictions.

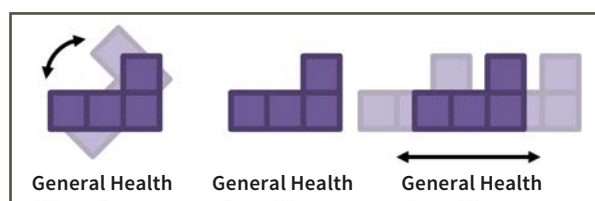


Figure 5: Increasing or decreasing the flexibility of citizens can be expressed by the extent to which the shapes of TETRIS can be rotated and nudged in the game analogy.

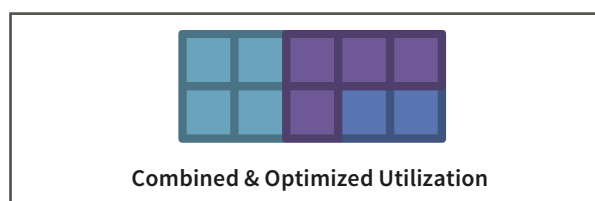


Figure 6: The final and optimized planning based on shapes/trips declared flexibility.

to create complete lines without any gaps, the same applies to FlexDanmark's optimization system; to place the trips with as few gaps as possible, which means with a minimum of downtime for a vehicle's schedule. The system also needs to combine that schedule with the most economically advantageous vehicle resource available. When all trips are described from the same standard, and have their flexibility unambiguously declared, it allows for a much more flexible and adequate planning across many different types of vehicles as well as an automatic continuous resource optimization.

The optimization is always by reference to descriptions of specific vehicles that are available to the optimization system through the framework agreements. By doing so, the ordering authority will always get a confirmation immediately, regarding whether or not the trip could be scheduled as described.

At the end of each month, each ordering authority receives a detailed statement with information on each trip on a per-citizen level, divided by department in order for the authorities to keep up with the costs of their grants and requisitions.

Collaboration with municipalities

Through the modularization strategy, the PTOs seek to offer an attractive solution to the municipalities and other authorities, which can be integrated into the systems already in use today, or systems planned for future deployment. The PTOs want to assist the authorities in keeping the cost of public transportation at a minimum.

The implementation of the modularization strategy is still in progress, but already in the spring of 2015 FlexDanmark expects to integrate with the first systems in use by several municipalities.

Echt toegankelijke verplaatsingen met tram en bus: elders al werkelijkheid, in Vlaanderen nog een droom

Firmin Criel, Luc Desmedt en Johan De Mol
bestuursleden vzw Reizigersbond (REBO),
Vlaams parlement, 13 oktober 2014

Op het congres nam de vzw Reizigersbond ons mee op een fictieve uitstap die Gerry, een slechtziende reiziger, maakt. Hij reist met de bus en met de tram naar een aantal afspraken en komt heel wat zaken tegen die hem ondersteunen om gemakkelijk, veilig en comfortabel te reizen met het openbaar vervoer. Al de genoemde zaken zijn voorbeelden van buitenlandse realisaties om het openbaar vervoer toegankelijker te maken. Hieronder lees je niet het volledig verhaal, maar een rode draad van de voorbeelden.

“Tram en bus voor elkeen toegankelijk? In vele Europese steden, en zeker in Oost-Duitse steden zoals Dresden, Erfurt, Gera en Jena is volgend verhaal al werkelijkheid. In Vlaanderen voorlopig nog een droom...”

Een fictieve reis voor Gerry

Gerry, slechtziende reiziger, stapt met zijn blindengeleidehond en met zijn witte stok, naar de tramhalte. Hij volgt de ribbellijnen en gaat op de verende tegels staan of in de buurt, daar waar hij de dubbele tramdeur moet ‘vinden’. Gerry gebruikt een ingebouwde

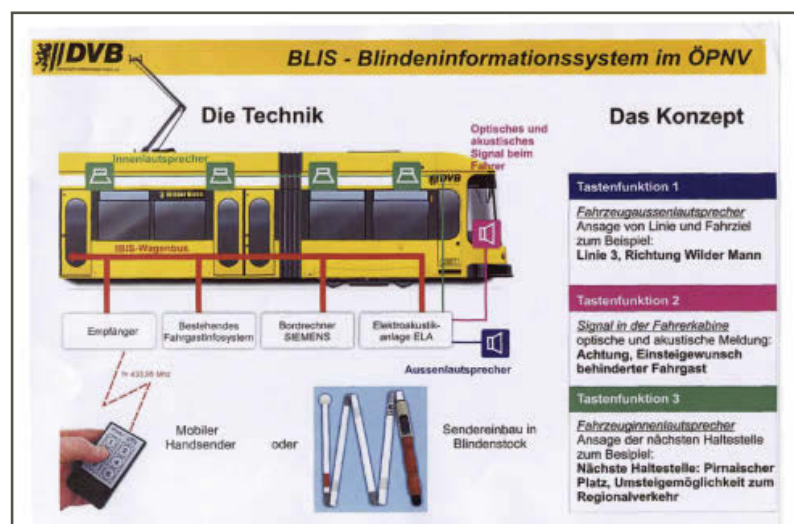


Foto 1: Blis Dresden, Blindeninfosysteem.

toets van zijn witte stok om info op te vragen en de bestuurder van tram te waarschuwen dat hij aan de volgende halte wacht. Wanneer de tram stopt, herhalen de buitenluidsprekers van de tram het lijnnummer en de bestemming ter bevestiging (foto 1 en 2). In Frankrijk is dit omroepen sinds 2009 verplicht. Handig, want op deze halte passeren maar liefst drie verschillende buslijnen én een tramlijn.

De bestuurder opent alle tramdeuren (en houdt ze open), zodat Gerry niet naar de deuropener moet tasten. Gerry en zijn blindengeleidehond stappen in. Op hetzelfde ogenblik verlaat een rolstoelgebruiker de tram, ook zelfstandig.

Er is immers bijna geen hoogteverschil tussen tramvloer en trottoir, slechts een paar centimeters. De blindengeleidehond geeft de rolstoelgebruiker voorrang om de tram op een veilige manier te verlaten. Aan boord geven pictogrammen duidelijk de zitplaatsen aan die bij voorrang bedoeld zijn voor personen met beperkte mobiliteit (foto 3 en 4). Om de zoveel minuten wordt trouwens, in elke tram en bus automatisch omgeroepen dat de reizigers hun zitplaats spontaan horen af te staan aan medereizigers die het meer nodig hebben om te kunnen zitten. In Wenen gebeurt dit al geruime tijd.

De zitplaats voelt comfortabel aan. Na een proefopstelling in de tram en een bevraging van de reizigers koos De Lijn immers voor een nieuw type stoelbekleding, dat sterk doet denken aan de lederen stoelbekleding in de nieuwe trams en bussen in Brussel (Foto 5 en 6). Het voorheen gangbare type stoelbekleding vervuilde immers snel en was amper te onderhouden zonder frequente vervanging.

Gerry bereikt vandaag zelf zijn bestemming vlot en veilig. De vorige keer liet hij zich begeleiden door een gemeenschapswacht of Lijnspotter. Deze maakte samen met hem de volledige verplaatsing en wees hem op alle mogelijke risico's. Deze kosteloze service behoort tot het standaardpakket dat aan personen met een handicap wordt aangeboden.



Foto 2: Gera. Na het gebruik van de stok wordt het infoscherm van de realtimehaltepaal voorgelezen. Een buitenluidspreker aan de tram herhaalt dit nog eens. Buurtbewoners hebben dus geen last van de omgeroepen boodschap.



Foto 3: Sheffield, aanduiding zitplaats met voorrang.



Foto 4: Wenen, aanduiding zitplaats met voorrang.



Foto 5: Leipzig, reizigersbevraging op de tram.



Foto 6: Nieuwe stoelbekleidiang trams MIVB, Brussel.



Foto 7: MIVB, markering voor stop aan de bushalte op het wegdek (halte Geneve te Evere).

Bij de terugreis neemt Gerry opnieuw een bus: hij moet immers eerst nog op een ander adres langs. Via de databank van De Lijn had hij uitgezocht hoe hij een voor hem volledig toegankelijke verplaatsing kon maken. De bus stopt op de halte precies ter hoogte van de 'verende' rubberen tegels waarop Gerry staat. Er staat immers een markering 'bus-stop' op het wegdek en dit helpt de busbestuurder (foto 7). De bus rijdt de halte keurig aan: dankzij de aanrijdbare boordsteen blijft er slechts een minieme gaping tussen de busvloer en het verhoogde haltetrottoir, ook aan de tweede deur van de bus (foto 8).

Ook een medereiziger in een rolstoel kan zelfstandig aan boord door de lage vloer uitvoering. Op nog niet verhoogde halten kan dat ook, dankzij een uitschuifbare oprijplaat aan de tweede deur (foto 9 en 10).

Gerry gaat met zijn blindengeleidehond langs de tweede deur naar binnen, net als een reiziger met een kinderwagen en nog een andere met een rollator. Zo bereiken zij meteen de zone met de voor hen voorbehouden, comfortabel toegankelijke plaatsen. De zitplaatsen op de lage vloer zorgen er ook voor dat verhoogjes of binnentredes (podesten) in de tram of bus geen knelpunt vormen. Ook voor oudere personen of ouders met kinderen is dit handig.



Foto 8: Dresden – Dresdner combibord, volledig verhoogde halteplaats geschikt voor zowel tram als bus.

Na de boodschappen wenst Gerry met de tram in het premetrostation huiswaarts te gaan. Enige tijd geleden heeft de medewerker van de Lijnwinkel kosteloos een app op de smartphone van Gerry geïnstalleerd. Zo weet Gerry perfect welke looproute hij moet volgen en waar de knop staat om de liftdeur te bedienen. Gerry geraakt vlot op het ondergrondse tramperron en op de speciale, goed voelbare tegel om vlakbij de eerste deur te kunnen instappen (foto 11).

Die avond wenst Gerry nog naar een oude kameraad te sporen. Hij hoeft zich in zijn groot vertrekstation slechts 20 minuten vooraf te melden. Tegelijkertijd geeft hij dan aan de B for you-medewerker het vermoedelijke terug-reistijdstip door uit zijn bestemmingsstation. Gerry is er gerust in, de treinbegeleiders en het stationspersoneel worden verwittigd en zullen hem helpen waar nodig (foto 12).

Gelukkig is het een lagevloertrein met halteomroep en zijn de treinperrons verhoogd. Een ingewikkelde laadbrug om rolstoelers aan en van boord te helpen, zoals weleer gebruikelijk was, is niet meer nodig en staat ongebruikt aan de kant.



Foto 10: Lyon, voorstedelijke sneltram met lage vloer tram en drempelloos perron.

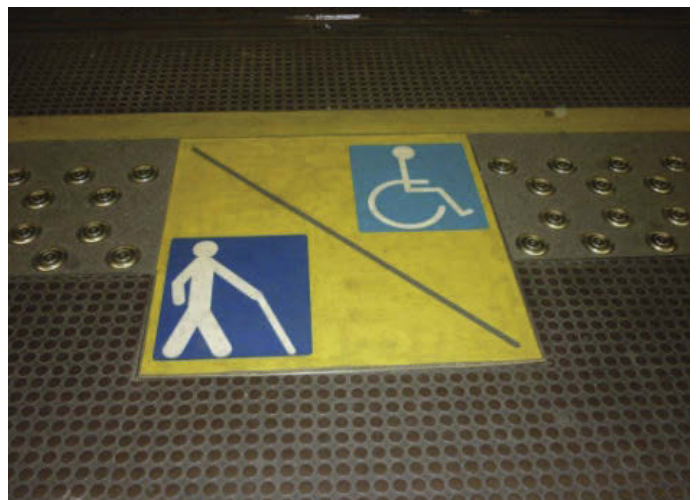


Foto 11: Antwerpen, verende informatietegel in de premetro.



Foto 9: Lyon, trolleybustop aan een niet verhoogde halte. De bestuurder laat de bus knielen, schuift op afstand de oprijdplaat uit en controleert of de reizigers veilig zijn in- of uitgestapt.



Foto 12: B for You-trein-begeleider van de NMBS.

Caleidoscoop van inspirerende voorbeelden

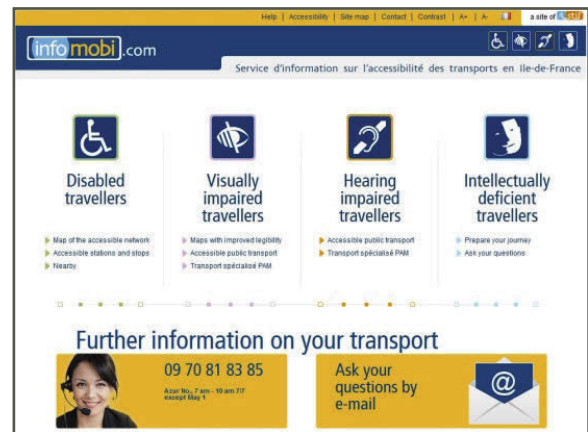
In aanloop van het congres werden heel wat voorbeelden, steden, vervoersprincipes... onder de loep genomen. Niet allemaal hebben ze het congres gehaald onder de vorm van een toelichting. Een heel aantal van hen zijn opgenomen in een loop, een doorlopende presentatie, die tijdens de middagpauze werd afgespeeld. Hierbij vormden een 4-tal thema's de rode draad.

Informatievoorzieningen

Dit thema omvat goede voorbeelden in het geven van aangepaste vervoersinformatie op maat van de gebruiker. Het betreft nieuwe manieren waarop informatie wordt ontsloten, specifiek voor personen met een mobiliteitsbeperking. Bijvoorbeeld innovatieve apps, databanken ...



Mobilitätsportal, Duitsland
Begeleiding van reizigers met een mobiliteits-beperking bij lokale bus- en treinritten.



Infomobi, Frankrijk
Real-time informatie over de toegankelijkheid van het openbaar vervoer.



Navigeer en Parkeer, België
Databank van voorbehouden parkeerplaatsen in West-Vlaanderen (Westkans vzw).



Iedereen Fietst, België
Toegankelijkheidsinformatie over fietsroutes op website, kaarten en app (Westkans vzw).

Toegankelijk openbaar vervoer

Dit thema richt zich op vernieuwende initiatieven ter bevordering van het toegankelijker maken van het openbaar vervoer. Het gaat zowel om toegankelijke bussen of treinen, maar om toegankelijke haltes en stationsgebouwen en een integrale, inclusieve de aanpak op het gebied van openbaar vervoer.



Accessibus (MIVB), België

Kleurcodes voor de haltes en de lijnen helpen rolstoelgebruikers om een traject te plannen met het openbaar vervoer. Ze geven de gebruiker inzicht in de mate van toegankelijkheid van haltes en buslijnen.



Sheffield (tram) en Manchester (sneltram), Verenigd Koninkrijk
Iedereen kan moeiteloos en snel instappen: toegangshelling, verhoogde perrons (niveauverschil +/- 0 cm).



Bus, London

Alle 8000 bussen zijn uitgerust met een 'Automatic Vehicle Location-systeem'. Realtime informatiesysteem met visuele en auditieve halteaanmeldingen.



Londen Taxi, Verenigd Koninkrijk

Elke Londense taxi met een licentie is rolstoeltoegankelijk en kan heel wat hulpmiddelen aanbieden zoals een rolstoelhelling, een draaistoel en extra tussenstap om in de taxi te stappen.



Rome, Italië

Bussen met per bus min. 3 plaatsen voor rolstoelgebruikers, uitgerust met een veiligheidsriem.



Toegankelijke treinen Régiolis, Frankrijk

In 2015 lanceert de SNCF een type trein dat 100% toegankelijk is en meer dan voldoet aan de Europese normen met o.a. lage instap en geen niveauverschillen, visuele en auditieve informatieschermen, universele toiletten, gebarentaal op schermen op de perrons...



Metrostations Barcelona, Spanje

Barcelona kreeg de 'Accessibility Award 2012'. Alle stations worden aangepast voor een betere toegankelijkheid (liften, geleidelijnen, informatiesysteem via speakers). Een aantal lijnen in het busnetwerk zijn toegankelijk gemaakt. De bushaltes zijn uitgerust met: routekaarten van de lijnen die de haltes aandoen, dynamische reisinfo (bij 43 haltes) en info over toegankelijk vervoer.



Düsseldorf, Duitsland

Aandacht voor toegankelijkheid in het openbaar vervoer (bus, tram en ondergrondse sneltram). Bussen, trams en een aantal sneltrams hebben een verlaagde vloer. Met symbolen wordt duidelijk aangegeven wat de beste ingang is voor rolstoelgebruikers.

Operationeel en strategisch vervoersmanagement

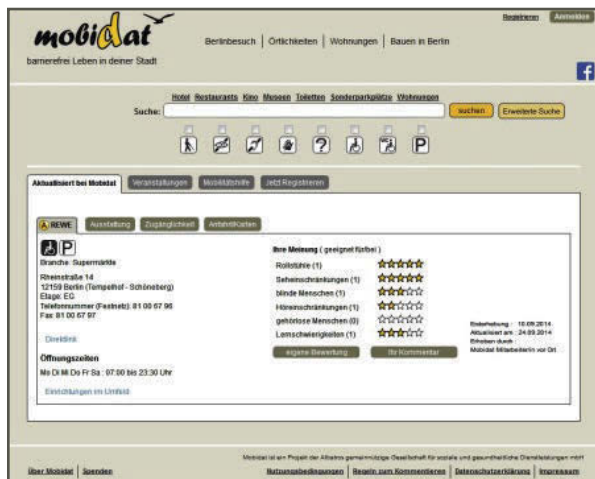
Het thema vervoersmanagement gaat over initiatieven die op strategisch niveau worden genomen om de verschillende vervoersmodi beter op elkaar af te stemmen en de vervoersarmoede van personen met een mobiliteitsbeperking aan te pakken. Op operationeel niveau gaat het om de effectieve organisatie en samenwerking tussen de verschillende vervoerders om een betere dienstverlening naar de gebruiker tot stand te brengen. Is er in andere landen al praktijkervaring met een geïntegreerde aanpak van openbaar vervoer en aangepast vervoer, samenwerking tussen vrijwilligersvervoer en professionele vervoerders?

Berlijn, Duitsland

Berlijn is één van de meest toegankelijke Europese steden. Alle bussen en 40% van de trams zijn rolstoeltoegankelijk (in 2018: 100%). Alle treinstations zijn toegankelijk, 57% van de boven- en ondergrondse stations hebben geleiding voor personen met een visuele beperking. 107 trein- en 79 ondergrondse stations hebben een lift of helling. Daarnaast worden er workshops mobiliteitstraining gegeven voor mensen met een beperking en is er een realtime sms-informatiesysteem.

Zeeland, Nederland

Samenwerkingsverband Welzijnszorg Oosterschelde-regio (SWVO) heeft een eigen meldkamer van waaruit 'doelgroepritten' worden geboekt én gepland. De centrale neemt niet alleen de telefoon op maar stuurt ook de vervoerder aan.



De Mobidat website geeft online en telefonisch informatie over: de toegankelijkheid van diensten, plaatsen... en doet ook een voortdurende check van de accurateid van gegevens.



Samenwerkingsverband Welzijnszorg Oosterschelderegio (SWVO)

Samenwerking mobiliteit en welzijn

De visie op welzijn en zorg is in volle evolutie: vermaatschappelijking van de zorg, kiezen voor inclusie, de sterke toename van de (thuis) zorg... Om hierop te kunnen inspelen is toegankelijk vervoer een cruciaal sleutelement. Meer dan ooit zullen Mobiliteit en Welzijn de

Civitas Elan Zagreb, Kroatië

Het aantal ouderen in de stad Zagreb stijgt continu. In 2001 was 14.9% van de bevolking ouder dan 65. Mobiliteit is zeer belangrijk voor de levenskwaliteit van deze stadbewoners. Er wordt meer aandacht gevraagd voor hun veiligheid, in het bijzonder in het verkeer.

CIVITAS ELAN heeft volgende doelen:

- Veiligheid verhogen voor ouderen in het publieke transport aanbod.
- De betrouwbaarheid van het openbaar vervoer voor ouderen verhogen.
- De kennis van het personeel van publiek transport.
- Het begrip bij de medewerkers het openbaar vervoer verhogen rond de behoeften van ouderen.

Arnhem, Nederland

Campagne van de seniorenraad van Arnhem om meer mensen in het openbaar vervoer te krijgen. De grote doelen waren onder andere het bevorderen van de zelfredzaamheid, het bevorderen inclusief beleid en toegankelijk openbaar vervoer.

Dit is een voorbeeld dat in heel wat landen en buitenlandse steden gevolgd wordt zoals ook in Salzburg, Schotland, Manchester...

krachten moeten bundelen. Zijn er inspirerende voorbeelden over hoe dit op een efficiënte manier wordt aangepakt? Voorbeelden van groepsvervoer en vervoer van en naar zorginstellingen of het inschakelen van openbaar vervoer...



Uitdagingen voor de toekomst

Panelgesprek

Gedurende het congres konden deelnemers vragen posten op de wensmuur. Guy Tegenbos, voorzitter van de actie Hart voor Handicap, moderator van het debat, stelde deze vragen ter discussie aan de vervoeraanbieders, de vertegenwoordigers van de beleidsdomeinen Welzijn en Mobiliteit en van de gemeenten. Het panelgesprek zorgde voor veel stof tot nadenken en leidde ook tot een aantal concrete engagementen.

- De panelleden bevestigden de grotere versnippering bij de aanpak van het mobiliteitsbeleid en het beleid inzake personen met een beperking. Het is namelijk niet altijd duidelijk wat je van wie mag verwachten. Hoewel deze bevoegdheden vandaag nog over de verschillende overheden verdeeld zijn, toonde iedereen een grote bereidheid om in de toekomst meer samen te werken. Een betere samenwerking en een grotere samenhang inzake mobiliteit zou een grotere efficiëntiewinst opleveren. Echter, de samenwerking moet samengaan met een duidelijke prioriteitenstelling die gevoed zal dienen te worden door de kennisopbouw van experts en ervaringsdeskundigen. In die zin heeft het mobiliteitscongres alvast een grote bijdrage gedaan.
- Men lijkt gewonnen voor het idee van een vraagafhankelijk vervoersmodel waarbij vervoerswijzen worden gecombineerd. Dit model zal inclusief moeten zijn waarbij éénzelfde dispatching de aanvragen voor vervoer, in functie van

de noden van de gebruiker, zal dispatchen naar het regulier vervoer als het kan, en naar het bijzonder als het moet.

- Om de toegankelijkheid van de openbaarvervoerhaltes aan te pakken werd er een startshot gegeven voor het opstellen van een concreet actieplan met prioriteiten en een timing. De Vlaamse overheid, de lokale besturen en de openbare vervoersaanbieders moeten hierbij als partners samen werk maken van een betere toegankelijkheid van de haltes.
- Er wordt benadrukt dat transparantie en externe kwaliteitsbeoordeling tegemoet kan komen aan de zorgen en ontevredenheden betreffende de toegankelijkheid van het openbaar vervoer. Zoals in London zouden “mystery guests” de klantvriendelijkheid, de service en de algemene kwaliteit aan de kaak kunnen stellen en bijdragen aan de bijsturing van het openbaar vervoersbeleid.
- Het persoonsvolgend budget, met de gecoördineerde uitwerking van het hierin vervatte mobiliteitsaspect, kan pas slagen als er een betere afstemming is van het vervoersaanbod. Als je geen gebruik kan maken van een efficiënt en toegankelijk vervoersaanbod, dan zal je ook niet toekomen met het persoonlijke budget dat je toegewezen wordt.

Het mobiliteitsthema is en blijft een complexe materie. Om te komen tot een volwaardig Vlaams vervoerssysteem is

verder onderzoek en engagement nog altijd noodzakelijk. Hierbij zal de terreinervaring van zowel experts, gebruikers, voorzieningen en de huidige MAV's moeten ingezet worden bij de stappen die we in de toekomst nog zullen zetten..

Rondetafelconferentie

Aansluitend op het congres werd op 14 oktober een rondetafel georganiseerd met beleidsmakers, overheden, openbaar-vervoer-aanbieders en experts.

Er lagen twee vragen op tafel:

- Hoe kunnen we in Vlaanderen komen tot een betaalbaar, inclusief en efficiënt vervoerssysteem voor personen met een mobiliteitsbeperking?
- Hoe kunnen we dit gecoördineerd en in samenspraak met alle actoren aanpakken?

De Vlaamse situatie was de start om dieper in te gaan op vernieuwende buitenlandse organisatiemodellen (Nederland en Denemarken). De groep brainstormde over de toepassings-mogelijkheden van deze modellen in Vlaanderen. Ook andere mogelijke beleidspistes voor de toekomst werden besproken. De klemtoon werd vooral gelegd op de technische, beleidsmatige en financiële aspecten.

Deze ronde tafel was een hefboom voor de samenwerking tussen de beleidsdomeinen Welzijn en Mobiliteit, de Vlaamse gemeenten en steden en de Vlaamse Vervoermaatschappij De Lijn met betrekking tot mobiliteit voor

personen met een beperking en ouderen. Er werd een lans gebroken voor de oprichting van een taskforce met het oog op samenwerking.

De taskforce krijgt als taak om multidisciplinair te werken en om de thema's toegankelijkheid en mobiliteit op elkaar af te stemmen. Doelstellingen voor inclusie en maatschappelijke participatie kunnen immers pas gerealiseerd worden als mobiliteitsproblemen geen barrière meer vormen. Toegankelijkheid, Gelijke Kansen, Welzijn en Mobiliteit zijn dus onlosmakelijk met elkaar verbonden. Ook de buitenlandse modellen bevestigen namelijk dat een multimodaal vervoerssysteem, waarbij kleinschalig met grootschalig vervoer wordt gecombineerd, de mobiliteitsproblemen voor alle doelgroepen efficiënter aanpakt.

We kunnen besluiten dat we er met het mobiliteitscongres en de rondetafel-conferentie in slaagden om de partners samen te brengen die noodzakelijk zijn om stappen te zetten naar een structureel Vlaams actieplan. We creëerden ook een draagvlak om de structurele samenwerking tussen de vervoersaanbieders en de verschillende beleidsdomeinen mogelijk te maken.

De uitbouw van een geïntegreerd, gebiedsdekkend en toegankelijk vervoerssysteem blijft de grote uitdaging voor de toekomst. Een belangrijke boodschap is dat het vervoerssysteem, zeker in de budgettaire krappe tijden, op een meer efficiënte manier kan en moet worden geregeld zonder te moeten inboeten op de inclusiviteit.

Toegankelijkheid, een expertise met vele gezichten

De realisatie van een integraal toegankelijke leefomgeving is een sleutelement in een maatschappij die gelijke kansen nastreeft. Universal Design is voor ons de basis om de toegankelijkheid in diverse thema's zoals wonen, publieke gebouwen, publieke omgeving, mobiliteit, zorg, jeugd, cultuur en vrije tijd, toerisme, erfgoed, communicatie... te realiseren.

Er werden al heel wat onderzoeksprojecten en realisaties vermeldt. Je kan deze allemaal terugvinden op de website van Enter: www.entervzw.be.

Daarnaast ontwikkelde Enter de voorbije jaren heel wat andere projecten en publicaties en bronnen om de toegankelijkheid te ondersteunen.

- Toegankelijkheid van bestaande gebouwen: www.toevla.be
- Ontwerpaanbevelingen voor publieke gebouwen: www.toegankelijkgebouw.be
- Goede voorbeelden en ontwerpaanbevelingen publiek domein:
www.toegankelijkeomgeving.be
- Aanpasbaar en flexibel bouwen: www.meegroeiwonen.info
- Zelfstandig wonen van ouderen: www.dezilversleutel.be
- Toegankelijke jeugdlokalen: www.toegankelijkejeugdlokalen.be
- Wenkenbladen Toegankelijk van... met onder andere 'Publiek Domein' en 'Voetpaden':
www.entervzw.be/publicaties
- Aanbod aangepast vervoer: www.meermobiel.be

Enter vzw, Vlaams Expertisecentrum Toegankelijkheid
Belgiëplein 1
3510 Hasselt
011/ 26 50 30 – info@entervzw.be



Waar staan we vandaag in Vlaanderen met het toegankelijk openbaar en aangepast vervoer voor personen met een mobiliteitsbeperking, hoe manifesteren de vervoersarmoede en problemen zich bij deze doelgroep en hoe kunnen we evolueren naar een efficiënte oplossing? Dat was de hoofdvraag op het mobiliteitscongres 'Iedereen op weg' en de rondetafelconferentie die doorgingen op 13 & 14 oktober 2014.

Naast sprekers uit eigen land lieten we ons inspireren door innoverende, vraaggestuurde organisatiemodellen die al werken in andere landen zoals Denemarken, Zweden en Nederland.

Deze publicatie geeft een overzicht van de resultaten, de thema's die aan bod kwamen en de bijdragen van de sprekers. Het geeft ons een bondig overzicht over de huidige uitdagingen en de obstakels die er nog zijn die we in de toekomst verder moeten aanpakken om de mobiliteitsproblematiek structureel en duurzaam aan te pakken in Vlaanderen.



MeerMobiel is een initiatief van Enter dat eind 2012 werd gelanceerd met de steun van het Vlaams Ministerie voor Mobiliteit en Openbare Werken, Departement Mobiliteit en Openbare Werken, Afdeling Beleid Mobiliteit en Verkeersveiligheid.

Op de website www.meermobiel.be kom je meer te weten.
Je kan ook bellen op 011 260 50 30 of mailen naar [info@meermobiel](mailto:info@meermobiel.be)

www.meermobiel.be