

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 1052
van **WARD KENNES**
datum: 28 april 2016

aan **BEN WEYTS**

VLAAMS MINISTER VAN MOBILITEIT, OPENBARE WERKEN, VLAAMSE RAND, TOERISME EN DIERENWELZIJN

Toegankelijkheidsbeleid De Lijn - Budget

Het thema toegankelijkheid van het openbaar vervoer blijft actueel , ook in het kader van de invoering van de 'basisbereikbaarheid'. Toegankelijkheid gaat zowel over aangepaste bussen en trams, aangepaste haltes (in principe de bevoegdheid van de wegbeheerder), en over de dienstverlening voor personen met een beperkt mobiliteit (reservatie toegankelijke ritten en sensibilisering chauffeurs).

1. Welke budget besteedde de Lijn in 2015 aan het bewerkstelligen van toegankelijkheid?
2. Welke budget begroot de Lijn in 2016 voor het bewerkstelligen van toegankelijkheid?
3. Hoe zal dit budget de komende jaren evolueren en welke visie bepaalt deze evolutie?
4. Welke doelstellingen wil De Lijn op het gebied van toegankelijkheid bereiken tegen welke deadlines?

ANTWOORD

op vraag nr. 1052 van 28 april 2016

van **WARD KENNES**

1. "Toegankelijkheid" is geen aparte budgetpost in het fysisch programma van De Lijn. Acties en maatregelen ten voordele van de toegankelijkheid zitten verspreid en verhuuld in de budgetten voor o.a. aankoop en vervanging voertuigen, onderhoud voertuigen, externe communicatie- en campagnekosten, chauffeurskosten exploitatie, kosten haltebeheer, kosten werking belbuscentrale,....
2. Zie antwoord op vraag 1.
Zo worden bijvoorbeeld bij de vervanging van de voertuigen enkel nog toegankelijke voertuigen aangekocht. Europese richtlijnen en de definiëring van toegankelijke voertuigen in de beheersovereenkomst vormen daarbij het uitgangspunt.
Het kostenaandeel voor de verbetering van de toegankelijkheid is hierin echter moeilijk apart te bepalen. Hetzelfde geldt voor de andere investeringen, zoals deze in toegankelijke informatieverschaffing, bij bijvoorbeeld de herziening van de website, of toegankelijke halte-infrastructuur bij de inrichting van busstations.
3. De langetermijnvisie met betrekking tot het toegankelijkheidsbeleid van De Lijn werd vastgelegd in het actieplan 'inclusief vervoeraanbod De Lijn', goedgekeurd door de Raad van Directeuren en ter kennisgeving voorgelegd aan Raad van Bestuur VVM De Lijn op -22/01/2014. Zoals eerder aangegeven worden voor de uitvoering geen aparte budgettaire middelen opgelijst omdat deze onderdeel uitmaken van de reguliere budgetten.
4. De visie rond het toegankelijkheidsbeleid van De Lijn, voortbouwend op bovenstaand actieplan, zal ook deel uitmaken van de nieuwe transitiebeheersovereenkomst.

Samenvattend en met een update van de stand van zaken kunnen de maatregelen zoals opgenomen in het actieplan als volgt worden beschreven:

- **Inclusief openbaar vervoer** complementair aan aangepast deur tot deurvervoer

De Lijn zorgt, conform het door Vlaanderen gevoerde inclusiebeleid, voor een zo optimaal mogelijke uitbouw van de toegankelijkheid van haar openbaar vervoeraanbod. Met dit aanbod van halte tot halte kan echter niet worden voldaan aan alle vervoervragen voor het aangepast vervoer. Naast het aanbod van De Lijn zijn er tal van andere vervoeraanbieders van aangepast vervoer (van deur tot deur) met elk een eigen specifiek aanbod. MOW maakt werk van de optimalisering van de vervoersorganisatie en de dispatching van het aangepast deur tot deur vervoer vanuit mobiliteitscentrales aangepast vervoer (MAV). Samen met de Vlaamse Regering wil De Lijn duidelijke keuzes maken over de taakverdeling tussen beide complementaire oplossingen.

De Lijn werkte het projectvoorstel 'meer mobiele lijn' uit. Bedoeling is te onderzoeken of meer personen met een mobiliteitsbeperking kunnen worden vervoerd met het reguliere vervoeraanbod van De Lijn. Ook willen we nagaan welke middelen en samenwerkingsovereenkomsten er nodig zijn om minder

goed uitgebouwde lijnen het statuut 'meer mobiele lijn' te kunnen geven. Bijkomend heeft het project tot doel om in het kader van de implementatie van basisbereikbaarheid een onderzoek te voeren naar de wijze waarop toegankelijkheid dient te worden opgenomen in de definiëring van het kwaliteitsniveau en de servicelevels voor het kernnet en aanvullend net. Proefprojecten op dit vlak zullen worden gekoppeld aan de proefprojecten basisbereikbaarheid (sept. 2016 – sept. 2017).

- **Toegankelijke halte-infrastructuur**

Het (her-)aanleggen van haltes (en omgeving) is in Vlaanderen de bevoegdheid van de wegbeheerders.

Voor de gemeentewegen zijn dit de gemeenten, voor de gewestwegen het Agentschap Wegen en Verkeer (AWV). Maar ook De Lijn neemt een aantal taken op.

Halteploegen brengen toegankelijkheid in kaart

De Lijn maakt werk van een grondige inventarisatie van de bus- en tramhaltes. Zo kunnen we onze reizigers correct informeren over de toegankelijkheidsstatus van de haltes. Met de juiste voorzieningen zijn haltes perfect toegankelijk voor personen met een motorische beperking (bijvoorbeeld rolstoelgebruikers) en voor blinden en slechtzienden. Reizigers met een beperking moeten vooraf kunnen checken waar ze de bus of tram kunnen nemen. De inventarisatie zal ook duidelijk maken welke haltes al in orde zijn en aangeven waar verbeteringen het meest noodzakelijk zijn.

In 2015 werd het project halte-inventaris vormgegeven. Dit project bestaat uit de ontwikkeling van een mobiele applicatie voor halte inventarisatie, een platform voor haltebeheer en de integratie van de databank met de achterliggende systemen.

De halteploegen werden in februari 2016 opgeleid om met behulp van de app op een vlotte en eenvoudige manier online de toegankelijkheidsstatus van haltes op te nemen. De inventaris zal een jaar in beslag nemen. Momenteel (begin mei 2016) zijn op die wijze reeds 6800 haltes geïnventariseerd. In een vervolgtraject zullen de verzamelde data op een eenvoudige wijze, door middel van iconen, worden gekoppeld aan de routeplanner en de andere reisinformatie zoals bijvoorbeeld de doortochttabellen en de info op de halteborden. Op die wijze wordt de toegankelijkheidsinformatie zo toegankelijk mogelijk ter beschikking gesteld van de gebruikers.

Deskundigen Doorstroming bieden ondersteuning en advies

Wegbeheerders kunnen terecht bij de deskundigen Doorstroming van De Lijn voor advies over het ontwerp en de uitvoering van concrete inrichtingsplannen. De herinrichting van een straat, stadscentrum of stationsomgeving is een ideale kans om ook de haltes van De Lijn aan te passen. De 'Bushaltegids' en 'Tramhaltegids', terug te vinden op de website van De Lijn, geven meer gedetailleerde informatie over de aanleg van een toegankelijke halte en bevatten ook principeontwerpen.

In 2015 werd bijkomend een sensibiliserende brochure 'Toegankelijke haltes' ter beschikking gesteld aan de wegbeheerders. Met de brochure werd hun aandacht en engagement gevraagd voor de (her-)aanleg van toegankelijke haltes. Met de informatie uit de inventarisatie van de toegankelijkheidsstatus van de haltes en de planmatige aanpak van de 'meer mobiele lijnen' zal het mogelijk worden om meer gerichte vragen aan de wegbeheerders te stellen.

- **Toegankelijke voertuigen**

Elk nieuw aangeschaft voertuig is toegankelijk.

Eind 2015 was 83% van de eigen bussen en 40,4% van de trams toegankelijk. En met de recente aanbestedingen van nieuwe voertuigen zal dat aandeel in de komende jaren nog verder stijgen. Alle Kusttrams, de nieuwe Albatrostrams en de meeste Hermelijntrams zijn toegankelijk.

Het departement Mobiliteit en Openbare Werken heeft in samenwerking met De Lijn een onderzoek ingesteld naar vervoerbare hulpmiddelen. Deze opdracht is toegewezen aan IMOB UHasselt. Doel is om een heldere kijk te krijgen op hulpmiddelen die wel en niet mee kunnen op zowel de bus of tram als op voertuigen die ingezet worden voor de openbare-dienstverplichting tot vervoer van personen met een handicap of ernstig beperkte mobiliteit. De Lijn kijkt uit naar de conclusies en aanbevelingen van het Imob - UHasselt met betrekking tot vervoerbare verplaatsingshulpmiddelen, waaronder scootmobielen, die wel en niet mee kunnen op bus of tram.

Gebruikers werden hierbij betrokken door middel van gebruikersoverleg georganiseerd door Imob.

- **Reizigersinformatie, klantvriendelijk onthaal en innoverende campagnes**

Next stop informatie op het voertuig

De auditieve en visuele aankondiging van de eerstvolgende halte op het voertuig is voorzien op de Hermelijn, de nieuwe Albatrostrams en de kusttrams. 38 % van de bussen zijn uitgerust met de nodige hardware.

De Lijn zet verder in op de auditieve en visuele halteaanmelding die reeds meerdere jaren in dienst is op de Albatros, Hermelijn en Kusttrams. De recentere bussen zijn eveneens uitgerust met een systeem voor auditieve en visuele halte-aankondiging. De ingebruikname hiervan is in voorbereiding. Hier dient nog een software-interface op de boordcomputer te worden geïmplementeerd. Dit wordt meegenomen in de uitrol van het project boordcomputer.

Toegankelijkheidsstatus van de haltes wordt gekoppeld aan de informatieverschaffing en de routeplanner

De halte-inventaris zal zorgen voor een eenvormig beeld van de toegankelijkheidsstatus van de haltes. Bij de beoordeling daarvan worden volgende categorieën gebruikt: haltes die toegankelijk zijn voor personen met motorische beperking, haltes die toegankelijk zijn voor personen met motorische beperking mits assistentie en haltes die toegankelijk voor personen met visuele beperking.

Het project halte-inventaris wordt verder uitgevoerd en krijgt een vervolgtraject waarbij de verzamelde data van 2016 zullen worden gekoppeld aan de routeplanner en de andere reisinformatie zoals bijvoorbeeld de doortochttabellen en de info op de halteborden. Op die wijze wordt de toegankelijkheidsinformatie zo maximaal mogelijk ter beschikking gesteld van de gebruikers.

Het klantvriendelijk onthaal voor personen met een beperking

Klantvriendelijk onthaal wordt gestimuleerd aan de hand van bijkomende opleidingen.

Om tegemoet te komen aan de vormingsnood van de chauffeurs in het helpen van personen met een beperking werd een module vakbekwaamheid 'Toegankelijkheid' ontwikkeld. De opleiding is ondertussen in de entiteit West-Vlaanderen uitgerold.

De andere entiteiten volgen in de loop van 2016.

Bijkomend werd voor De Lijn-medewerkers die in contact staan met de klanten een opleidingsmodule 'Klantvriendelijk onthaal voor iedereen' opgezet, specifiek

over de omgang met personen met een beperking.

Dit intern opleidingstraject werd in 2015 uitgerold. Doelgroep hier waren de medewerkers van De LijnInfo, Lijnwinkel en de belbuscentrale.

Innoverende campagnes

De Lijn ondersteunt innovaties zoals Blue Assist en OV-buddies om de toegang tot haar openbaar vervoeraanbod voor mensen met een beperking te verruimen. BlueAssist biedt aan mensen die het moeilijk hebben om een hulpvraag te stellen de nodige ondersteuning om zelfstandig het openbaar vervoer te (leren) gebruiken, al dan niet met (tijdelijke) begeleiding.

'OV-buddies' is een systeem van vrijwillige assistentieverlening waarbij personen met beperkte mobiliteit samen op pad gaan met vooraf opgeleide vrijwilligers.

Afgaand op de resultaten van de eerdere samenwerking met BlueAssist, TreinTramBus (TTB) en het Instituut voor Mobiliteit (Imob - UHasselt), mag gesteld worden dat er in Vlaanderen voldoende draagvlak aanwezig is om een systeem van vrijwillige assistentieverlening tijdens openbaar vervoerverplaatsingen op te zetten, maar dat een bijkomende omkadering noodzakelijk is. In 2016 zal, samen met TTB en Imob werk worden gemaakt van een proefproject voor de praktische implementatie van het OV- buddies-systeem binnen de gemeentelijk Minder Mobiele Centrales.

Het projectvoorstel dat hiertoe werd ingediend bij het departement MOW werd goedgekeurd. Een gelijkaardig mobiliteitsproject, samen met Vzw Vlaamse Reizigersbond en Inter, zal onderzoeken welke trainingssessies wenselijk zijn voor personen met een beperking om zich zelfstandig en veilig te kunnen verplaatsen met tram en bus.

Los van het actieplan 'inclusief vervoeraanbod De Lijn' blijven ook de gratis en met korting-vervoermogelijkheden voor personen met een beperking bij De Lijn bestaan.

Wie is ingeschreven bij het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap of een

tegemoetkoming ontvangt van de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid én in Vlaanderen woont, reist gratis met De Lijn. Deze mensen krijgen hun netabonnement automatisch thuisgestuurd. De kaart geeft recht op gratis vervoer op alle bussen en trams van De Lijn voor de houder van de kaart en de eventuele geleidehond.

Indien er nood is aan assistentie door een begeleider kunnen personen met een handicap een gratis kaart voor een begeleider aanvragen.

Alle Vlaamse 65+'ers kunnen een Omnipas 65+ op een MOBIB-kaart kopen voor 51 euro per jaar.