

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 67
van **CAROLINE BASTIAENS**
datum: 5 oktober 2016

aan **BEN WEYTS**

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

De Lijn - Reservatie toegankelijke ritten

Onlangs konden we in de pers weer een pijnlijke getuigenis lezen over de tekortkomingen van ons openbaar vervoer naar mensen met een fysieke beperking. Eind 2015 konden een 83% van de bussen van De Lijn zichzelf toegankelijk noemen. De trams zaten aan 40%, maar hier kwamen recent nog de vernieuwde Hermelijntrams bij, die ook allemaal toegankelijk zijn. Dit wil zeggen dat ze onder andere uitgerust zijn met een uitschuifbare oprijplank, waardoor het heel eenvoudig wordt voor rolstoelgebruikers om gebruik te kunnen maken van het openbaar vervoer. Hiervoor zijn zij echter nog veel te vaak afhankelijk van de goodwill van de chauffeurs.

Personen met een fysieke beperking kunnen een toegankelijke rit reserveren, maar dienen dit bij voorkeur zo'n 40 uur tot minstens 24 uur op voorhand te doen. Ze moeten hiervoor telefonisch een reservatie maken, zodat de mensen die de telefooncentrales bemannen, kunnen verifiëren of het überhaupt wel mogelijk is om het gewenste traject af te leggen.

Dan nog stuiten ze vaak op tegenstrijdige antwoorden van chauffeurs, die om uiteenlopende redenen weigeren om de oprijplank klaar te leggen. Zo is er niet enkel de drempel van een omslachtig systeem, maar ook de klantvriendelijkheid van de chauffeurs, die in sommige gevallen te wensen lijkt over te laten.

Bij de NMBS greep men reeds in. Daar is de reservatietijd ingekort van 24 uur op voorhand naar slechts 3 uur, wat uiteraard veel comfortabeler is voor de reiziger zelf.

1. Overweegt de minister om het huidige reservatiesysteem samen met De Lijn te herbekijken om het net zoals bij de NMBS gebruiksvriendelijker te kunnen presenteren aan diegenen die hier gebruik van zouden kunnen maken?
2. Kan het reserveren van een toegankelijke rit mee opgenomen worden in de app van De Lijn? Zo kunnen rolstoelgebruikers op een vlotte en eenvoudige wijze, via de smartphone, hun rit reserveren en bekijken of de door hen gekozen halte al dan niet reeds toegankelijk is?
3. Overweegt de minister om de vrijblijvende cursus klantvriendelijkheid voor de chauffeurs van De Lijn verplicht te maken?

ANTWOORD

op vraag nr. 67 van 5 oktober 2016

van **CAROLINE BASTIAENS**

1. De Lijn vraagt inderdaad aan de rolstoelgebruikers om op voorhand met de belbuscentrale contact op te nemen en dit vanuit een pragmatische oogpunt: zo kan er worden nagegaan of het voertuig en de op- en afstaphalte toegankelijk zijn, alsook of de plaats voor de rolstoelgebruiker nog vrij is.

Daarbij is het belangrijk mee te geven dat er voor de chauffeur ook een procedure bestaat voor het geval de rolstoelgebruiker deze check vooraf niet maakte.

Er wordt werk gemaakt om deze periode van de contactname voor de verplaatsing te beperken:

- voor een rolstoelverplaatsing met de belbus is dit regulier minimaal 2 uur voor de verplaatsing. Door de invoering van Cover, het nieuwe planningssysteem voor vraagafhankelijk vervoer, kan deze periode worden teruggebracht naar 1 uur voor de verplaatsing. Dit is vandaag reeds gerealiseerd in de entiteiten waar Cover volledig is uitgerold.
- voor een rolstoelverplaatsing met een stads- of streekbus is dit minimaal 24 uur voor de verplaatsing. Deze tijd is nodig om, indien er op die rit geen toegankelijk voertuig is voorzien, alsnog een toegankelijk voertuig te kunnen inzetten voor die bepaalde rit.

In de entiteit Limburg wordt gewerkt met afzonderlijke toegankelijke voertuigritorders. Hierdoor weten de belbusmedewerkers bij de reservatie of de rit al dan niet wordt gereden met een toegankelijk voertuig. Indien dit niet het geval is, wordt aan de aanvrager een alternatief tijdstip voorgesteld waarbij er wel een toegankelijk voertuig beschikbaar is. Hierdoor kan in de entiteit Limburg de minimale periode van de contactname voor de verplaatsing worden beperkt tot 2 uur.

Daarnaast maakt de Lijn op mijn vraag verder werk van de uitwerking van het project 'meer mobiele lijn'. Doelstelling van dit project is te komen tot een planmatige aanpak van de aanleg toegankelijke haltes en dit door werk te maken van de uitbouw van een volledig toegankelijk netwerk van bus- tramlijnen.

Hiertoe worden een aantal proefprojecten opgezet.

2. Een dergelijke applicatie kan enkel functioneren indien het wordt ondersteund door een aangepast planningssysteem. De Lijn maakte hier werk van met de introductie van Cover. Dit planningssysteem bevat intrinsiek de mogelijkheid tot verdere uitbouw, waarvan "online-aanvraag en planning van rolstoeltoegankelijke ritten" tot de scope kan behoren.
3. Sinds 2008 moeten alle beroepschauffeurs in het kader van de Vakbekwaamheid 35u opleiding volgen, dit over een periode van vijf jaar.
Toegankelijkheid is één van de verplichte modules die elke chauffeur bij De Lijn daarbij moet volgen.
Daar waar voorheen werd gewerkt met lespakketten, die standaard op de markt aanwezig waren, ontwikkelde De Lijn haar eigen, specifieke opleidingsmodule "Toegankelijkheid". Deze werd voor de eerste maal in 2014 door de rijsschool van De Lijn in de entiteit West-Vlaanderen aangewend. Ondertussen wordt de module,

waarvoor de procedure van goedkeuring werd doorlopen bij de FOD Mobiliteit, in gans Vlaanderen uitgerold.

De rijsschoolinstructeurs kregen bij deze module een "train the trainer"- sessie met een inhoudelijke inbreng rond het thema 'klantvriendelijk omgaan met personen met een handicap'. Deze sessie werd mee opgesteld (en gegeven) door personen met een beperking.

Een bevraging achteraf wees uit dat dit opzet zeer positief werd ervaren.