

ingediend op **1627** (2022-2023) – Nr. 1  
14 maart 2023 (2022-2023)

## **Voorstel van resolutie**

van Stijn Bex, Ann De Martelaer, Johan Danen,  
Meyrem Almaci, Staf Aerts en An Moerenhout

over de oprichting van een geschillencommissie  
voor de behandeling van klachten  
over de toegankelijkheid bij De Lijn

## TOELICHTING

Zich kunnen verplaatsen is een recht voor iedereen. Mobiel kunnen zijn is belangrijk om volop deel te kunnen uitmaken van onze maatschappij, ook voor personen met een handicap. Het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap, dat door ons land werd geratificeerd in 2009, erkent dat. Het verdrag garandeert dat personen met een handicap gelijke toegang tot het openbaar vervoer krijgen en dat faciliterende maatregelen nodig zijn opdat ze zich zo zelfstandig mogelijk kunnen verplaatsen op de wijze en het moment van hun keuze en tegen een betaalbare prijs.

Aan de verplichtingen die uit het verdrag voortvloeien, kan vaak niet op korte tijd worden voldaan. Daarom voorziet het verdrag in de mogelijkheid tot progressieve realisatie met een achterliggend plan en voldoende middelen.

Het decreet van 10 juli 2008 houdende een kader voor het Vlaamse gelijkekansen- en gelijkebehandelingsbeleid implementeert het VN-verdrag in Vlaanderen. Het verbiedt de discriminatie van personen met een handicap. Artikel 15 en 19 bepalen dat het weigeren van redelijke aanpassingen voor een persoon met een handicap een vorm van discriminatie is.

Artikel 3 van het decreet van 26 april 2019 betreffende de basisbereikbaarheid bepaalt dat het mobiliteitssysteem wordt uitgebouwd en geëxploiteerd met aandacht voor toegankelijkheid. In de toelichting wordt verwezen naar de toegankelijkheid voor personen met een mobiliteitsbeperking. In het decreet is verder opgenomen dat de Vlaamse Regering regels vastlegt over de inplanting en de aanleg van kwaliteitsvolle, minstens toegankelijke haltes, alsook het uitrustingsniveau ervan. Langs de gewestwegen is het Agentschap Wegen en Verkeer de wegbeheerder en dus verantwoordelijk voor de toegankelijke haltes. Voor de haltes die langs gemeentewegen liggen, zijn de gemeenten verantwoordelijk voor de toegankelijkheid ervan. Een beperkt aantal haltes, de (tram)haltes in eigen bedding en de haltes van de busstations, heeft De Lijn in eigen beheer.

Conform het VN/ECE reglement nr. 107 (reglement nr. 107 van de Economische Commissie voor Europa van de Verenigde Naties inzake uniforme voorschriften voor de goedkeuring van voertuigen van categorie M2 of M3 wat hun algemene constructie betreft) beschikt elk voertuig over een verlaagde vloer, een oprijplaat en een opstelplaats voor rolstoelgebruikers. De Lijn zorgt er langzaam maar zeker voor dat alle voertuigen voldoen aan die voorwaarden. Sinds 2004 is elk nieuw aangekocht voertuig toegankelijk voor personen met een beperkte mobiliteit. Volgens de cijfers van eind 2021 zijn alle bussen van De Lijn toegankelijk. Bij de exploitanten zou het om 98 procent van de bussen gaan. Eind 2021 was 65 procent van de trams toegankelijk.

Voor de haltes is het verhaal minder rooskleurig. Eind 2022 was 15,2 procent van de haltes toegankelijk voor personen met een motorische handicap en was 32,2 procent toegankelijk als die personen assistentie kregen. Amper 7,8 procent van de haltes is toegankelijk voor personen met een visuele handicap. Tegenover 2021 gaat het telkens om een verbetering van maximaal 1 procent.

Om die cijfers op te krikken werd in het Vlaamse regeerakkoord opgenomen dat er een masterplan Toegankelijkheid met ambitieuze maar haalbare doelstellingen voor het toegankelijk maken van halte-infrastructuur moest komen. Het aantal meer mobiele lijnen zou gevoelig uitgebreid worden, waarbij de haltes op gewestwegen versneld toegankelijk zouden worden gemaakt voor personen met een motorische of visuele handicap. Er zou proactief worden samengewerkt met de lokale besturen om de haltes op hun wegen toegankelijk te maken en er zou voor de nodige incentives worden gezorgd. In 2020 zag dat plan het levenslicht.

Het masterplan Toegankelijkheid bevat onder meer de doelstelling om 50 procent van de haltes van het kernnet en het aanvullend net toegankelijk te maken tegen 2030. Zo zou ongeveer 70 procent van de reizigers een toegankelijke rit moeten kunnen maken. Alle bestaande haltes zouden dan basistoegankelijk moeten zijn. Nieuwe of opnieuw aangelegde haltes zijn dan zelfstandig toegankelijk voor mensen met een motorische handicap, voor blinden en slechtzienden. In hetzelfde jaar zou ook 100 procent van de haltes aan een Hoppinpunt zelfstandig toegankelijk moeten zijn voor mensen met een motorische en visuele handicap. Nieuwe haltes die bij een Hoppinpunt worden aangelegd, zijn uiteraard altijd meteen toegankelijk. Het plan omvat ook richtlijnen waaraan toegankelijke haltes moeten voldoen.

Omdat twee derde van de haltes langs gemeentewegen liggen, zijn vooral de lokale besturen verantwoordelijk voor het toegankelijk maken van de haltes. Daartoe werd een charter 'Masterplan toegankelijkheid haltes' uitgewerkt in samenwerking met de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG). Steden en gemeenten die het charter ondertekenen, gaan het engagement aan om de doelstellingen van het masterplan Toegankelijkheid uit te voeren. Bij elke investering in het openbaar domein wordt een toegankelijkheidstoets uitgevoerd. Daarnaast kunnen lokale besturen via het plan een subsidie van 5000 euro krijgen per halte die toegankelijk wordt aangelegd. Er is ook een coachingtraject voor jaarlijks dertig gemeenten, waarbij lokale besturen bij de opmaak van hun actieplan ondersteuning krijgen van Inter, het Agentschap Toegankelijk Vlaanderen. Daarnaast is er een lerend netwerk voor gemeenten waarop ze kennis en inspiratie kunnen uitwisselen.

Ondanks de bovenstaande inspanningen is het verbeteren van de toegankelijkheidsgraad van haltes een langzaam proces. Dat leidt tot ontevredenheid bij reizigers met een handicap. Rolstoelgebruikers hebben nog te vaak slechte ervaringen als ze de bus of tram willen nemen. Vier gedupeerden hebben daarom samen met Unia, het interfederaal Centrum voor gelijke kansen en bestrijding van discriminatie en racisme, De Lijn voor de rechter gedaagd. Ze klagen aan dat ze gediscrimineerd worden omdat het al jaren een beproeving is om met een rolstoel in de bus of tram te stappen. De zaak werd intussen ingeleid voor de burgerlijke rechtbank. De klachten gaan over meer dan alleen de toegankelijkheid van de haltes en rijtuigen. De betrokkenen halen ook specifieke situaties aan waarbij chauffeurs weigerden te stoppen ondanks een teken van de reiziger. Ook de oprijplaat zorgt voor problemen, omdat aan de reizigers gevraagd wordt om zelf de oprijplaat te bedienen. Sommige chauffeurs beweren dat ze de oprijplaat niet zelf mogen bedienen of dat een elektrische rolstoel verboden is aan boord, wat pertinent onjuist is.

Een eerste stap op weg naar een structurele oplossing is de installatie van een geschillencommissie bij De Lijn. De opdracht van die commissie moet erin bestaan alle binnengekomen klachten over de toegankelijkheid van de diensten van De Lijn te behandelen. In de commissie moeten ook reizigers met een handicap vertegenwoordigd zijn. Daarvoor moet samengewerkt worden met organisaties die over de nodige expertise daarover beschikken.

Stijn BEX  
Ann DE MARTELAER  
Johan DANEN  
Meyrem ALMACI  
Staf AERTS  
An MOERENHOUT

## VOORSTEL VAN RESOLUTIE

Het Vlaams Parlement,

- gelet op:
  - 1° artikel 15 en 19 van het decreet van 10 juli 2008 houdende een kader voor het Vlaamse gelijkheids- en gelijkebehandelingsbeleid, die bepalen dat het weigeren van redelijke aanpassingen voor een persoon met een handicap een vorm van discriminatie is;
  - 2° artikel 3 van het decreet van 26 april 2019 betreffende de basisbereikbaarheid, dat bepaalt dat het mobiliteitssysteem wordt uitgebouwd en geëxploiteerd met aandacht voor toegankelijkheid;
  - 3° het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap;
  - 4° de rechtszaak die verschillende rolstoelers samen met Unia hebben aangespannen tegen De Lijn, waarin ze onder meer de oprichting van een geschillencommissie vragen met een vertegenwoordiging van reizigers met een handicap;
- overwegende dat:
  - 1° de toegang tot de diensten van De Lijn te allen tijden gegarandeerd moet worden, ook voor reizigers met een handicap;
  - 2° er nog steeds klachten zijn over de toegankelijkheid van de voertuigen van De Lijn voor personen met een handicap;
  - 3° de minister zich, net als verschillende volksvertegenwoordigers in de commissievergadering van 2 maart 2023, al heeft uitgesproken voor de oprichting van een dergelijke geschillencommissie;
- vraagt aan de Vlaamse Regering om bij De Lijn een geschillencommissie op te richten met als opdracht de behandeling van alle binnengekomen klachten over de toegankelijkheid van de diensten van De Lijn, en in die commissie een vertegenwoordiging van reizigers met een handicap op te nemen.

Stijn BEX  
Ann DE MARTELAER  
Johan DANEN  
Meyrem ALMACI  
Staf AERTS  
An MOERENHOUT