

rapport



Toegankelijkheid op de rit?

Onderzoek naar de toegankelijkheid van openbaar busvervoer voor rolstoelgebruikers



Toegankelijkheid op de rit?

Onderzoek naar de toegankelijkheid van openbaar busvervoer voor rolstoelgebruikers

Opdrachtgever

College voor de Rechten van de Mens
Kleinesingel 1-3
3572 CG Utrecht

Opdrachtnemer

DTV Consultants B.V.
Willem Buijs
TBO 160233

Breda, 29 mei 2017

Inhoudsopgave

1	Inleiding	5
	1.1 Inkadering onderzoek	6
	1.2 Leeswijzer	7
2	Wetgevingskader en deskresearch	8
	2.1 Wetgeving	8
	2.2 Richtlijnen in Nederland	9
	2.3 Concessievoorwaarden en informatievoorziening	10
	2.4 Vergelijking met Europa	12
3	Mystery Guest onderzoek	16
	3.1 Opzet en uitvoering van het onderzoek	16
	3.2 Resultaten	18
	3.2.1 Afzonderlijke toegankelijkheidsaspecten	18
	3.2.2 Hoofdknelpunten	23
	3.2.3 Resultaten opgesplitst naar achtergrondkenmerken	24
	3.2.4 Onvoltooide ritten	26
	3.3 Conclusies	27
4	Klachtafhandeling	29
	4.1 Protocollen klachtenafhandeling vervoerders	29
	4.2 Ingediende klachten	30
	4.3 Klachten OV loket	31
5	Aanvullende gesprekken	32
6	Conclusies en aanbevelingen	34
	Bijlagen	39
	Bijlage 1 Relevante wetteksten	43
	Bijlage 2 Observatieformulier Mystery Guestonderzoek	45
	Bijlage 3 Resultaten afzonderlijke aspecten, totaal	51
	Bijlage 4 Resultaten weigeringen	59
	Bijlage 5 Resultaten opgesplitst naar achtergrondkenmerken	60
	Bijlage 6 Klachtenprocedures vervoerbedrijven	61

1 Inleiding

Dit rapport doet verslag van een onderzoek van DTV Consultants, dat zij heeft uitgevoerd voor het College voor de Rechten van de Mens. Het onderzoek heeft zich gericht op de toegankelijkheid van het openbaar busvervoer voor mensen in een (handbewogen of elektrische) rolstoel.

Sinds 2012 dient in Nederland het busareaal in het openbaar vervoer voor 98% toegankelijk te zijn voor mensen met een beperking. Daarnaast dient 46% van de bushaltes en busstations toegankelijk te zijn. Het College voor de Rechten van de Mens krijgt echter regelmatig signalen dat het niet altijd mogelijk blijkt voor rolstoelgebruikers om van de bus gebruik te maken, ook niet wanneer het om aangepaste haltes gaat. Daarnaast zijn er meldingen van reizigers in een rolstoel dat ze soms niet respectvol worden behandeld.

Het College voor de Rechten van de Mens (hierna: het College) wil nader onderzoek uitvoeren naar de mate van de toegankelijkheid in het openbaar busvervoer voor rolstoelgebruikers. Het College is benieuwd naar de aard en omvang van de mogelijke problematiek en zoekt waar nodig naar aanknopingspunten voor advies om de toegankelijkheid van het openbaar busvervoer voor mensen met een beperking te verbeteren.

Doel van het onderzoek is om een beeld te schetsen van de toegankelijkheid van bussen in het openbaar vervoer voor mensen in een handbewogen of elektrische rolstoel. Ook is gekeken naar de klachtenafhandeling wanneer de toegankelijkheid niet in orde blijkt. Het gaat hierbij niet alleen om de vraag of men fysiek toegang kan krijgen tot de bus, maar ook om de vraag op welke manier de toegang en het gebruik van het busvervoer verleend wordt. Hierbij speelt de bejegening en de verleende assistentie van de buschauffeur een rol.

Het onderzoek is uitgevoerd door DTV Consultants, waarbij het veldwerk is uitgevoerd in samenwerking met Ongehinderd. Dit bureau heeft reeds ervaring met het toetsen van toegankelijkheid in de openbare ruimte en heeft een achterban van rolstoelgebruikers die konden worden benaderd voor de praktijkuitvoering van het onderzoek.

Het College heeft het onderzoek begeleid mede met behulp van een klankbordgroep waarin de diverse actoren betrokken zijn: decentrale OV-autoriteiten, busvervoerbedrijven, het ministerie van Infrastructuur en Milieu, kenniscentrum CROW, belangenorganisatie Ieder(In) en een onafhankelijk lid (zelf ook rolstoelgebruiker).

1.1 Inkadering onderzoek

Sinds juli 2016 is in Nederland het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap in werking getreden. Hierbij is de Wet gelijke behandeling op grond van handicap op chronische ziekte uitgebreid met het brede terrein van goederen en diensten. Het College houdt toezicht op de naleving van het VN-verdrag handicap en de manier waarop het verdrag in de praktijk wordt gebracht in Nederland. Zo ziet het College ook toe of het openbaar vervoer toegankelijk is voor mensen met een beperking.

Het College ontvangt regelmatig vragen en klachten over de toegankelijkheid van het openbaar busvervoer van mensen met een mobiliteitsbeperking. Klachten gaan niet alleen over het wel of niet kunnen betreden van de bus, maar ook over het niet respectvol behandeld worden door de chauffeur. Daarnaast heeft het College sinds 2013 in vijf individuele gevallen een oordeel uitgesproken waarbij de toegankelijkheid van het openbaar busvervoer in het geding was voor een rolstoelgebruiker. In alle vijf gevallen oordeelde het College dat er sprake was van verboden onderscheid¹. Ook worden er op lokaal niveau onderzoeken gedaan naar de toegankelijkheid van het plaatselijk busvervoer, waarbij verschillende knelpunten worden gerapporteerd. Deze signalen vormden samen met de ratificatie van het VN-verdrag handicap de aanleiding voor het College om een landelijk onderzoek te starten.

Zoals gezegd wil het College een beter beeld krijgen van de toegankelijkheid van het openbaar busvervoer in Nederland als mede van de klachtafhandeling. Om een goed beeld te krijgen van deze problematiek is het onderzoek opgesplitst in drie onderdelen:

- a **Wetgevingskader en deskresearch** naar toegankelijkheid in Nederland en andere Europese landen. In de eerste plaats wordt de relevante wet- en regelgeving in kaart gebracht. Daarbij wordt ook gekeken naar de richtlijnen die gehanteerd worden door belangenorganisatie, vervoerders en overheden. Vervolgens zijn de voorwaarden bestudeerd die decentrale overheden opstellen in hun Programma's van Eisen (PvE's) en in hoeverre die goed aansluiten op de wetgeving. Aanvullend is gekeken hoe vervoerders reizigers inlichten over de toegankelijkheid van hun busvervoer. Ook is verkend hoe andere landen de toegankelijkheid van het openbaar busvervoer waarborgen.
- b **Mystery Guest onderzoek.** Om te bezien of het beeld dat geschetst wordt in de oordelen van het College klopt en in welke mate deze problematiek zich in werkelijkheid voordoet, is een uitgebreid Mystery Guest onderzoek gehouden. Dit onderzoek probeert een beeld te geven van de mate van toegankelijkheid en van bejegening van rolstoelgebruikers in het openbaar busvervoer in Nederland. Het onderzoek strekt zich dan ook uit over zo goed als alle vervoerders in Nederland, zowel de steden als de regio, zowel in de spits als in de daluren, door de week en in het weekend. Het onderzoek wordt uitgevoerd door mensen die in het dagelijks leven zijn aangewezen op een (handbewogen of elektrische) rolstoel voor hun verplaatsingen. Door middel van een gestandaardiseerd observatieformulier geven zij een zo objectief mogelijk beeld van een reis in het openbaar busvervoer. In totaal zijn meer dan 400 busritten geobserveerd. Naast het Mystery Guest onderzoek tijdens ritten, heeft ook een onderzoek en analyse plaats gevonden van de **klachtafhandeling** van openbaar vervoerbedrijven. Hiervoor zijn onder meer alle klachtenprocedures van de verschillende vervoerbedrijven geïnventariseerd.
- c **Aanvullende gesprekken.** Om het beeld van het deskresearch en het Mystery Guest onderzoek verder aan te scherpen is een aantal gesprekken met vervoerders, chauffeurs en hun leidinggevenden gevoerd. Deze gesprekken zijn aanvullend op de bevindingen uit de onderzoeken. Hierbij wordt ook gesproken over de gang van zaken bij de vervoerder en de manier waarop de chauffeurs het gebruik van een (elektrische) rolstoel in hun werkzaamheden ervaren.

¹ Oordeel 2013-172, oordeel 2014-50, oordeel 2015-2, oordeel 2016-39 en oordeel 2016-120.

De focus van het onderzoek ligt op reizigers die gebruik maken van een rolstoel, maar de toegankelijkheid van het openbaar busvervoer treft ook andere doelgroepen. Bijvoorbeeld mensen met een rollator, mensen met een visuele beperking of mensen met een hulphond. Ondanks dat deze groepen buiten de doelgroep vallen, moeten zij niet worden vergeten als het gaat om het toegankelijk maken en houden van het openbaar vervoer.

1.2 Leeswijzer

In deze rapportage wordt de onderzoeksopzet zoals hierboven beschreven gevolgd. Dat betekent dat in hoofdstuk 2 verslag wordt gedaan van het wetgevingskader en de gepleegde deskresearch. In hoofdstuk 3 wordt het Mystery Guest onderzoek beschreven en worden de resultaten hiervan gepresenteerd. In hoofdstuk 4 staat de klachtafhandeling en het onderzoek hierna centraal, in hoofdstuk 5 wordt verslag gedaan van de aanvullende gesprekken die hebben plaatsgevonden en in hoofdstuk 6 staan de conclusies en aanbevelingen.

2 Wetgevingskader en deskresearch

Op basis van diverse wetgeving en regelgeving is een overzicht verkregen van de stand van zaken omtrent de toegankelijkheid van bussen voor mensen die gebruik maken van een rolstoel. Daarnaast is verkend hoe andere landen in Europa de toegankelijkheid van het openbaar busvervoer waarborgen.

In dit hoofdstuk is een overzicht gegeven van de in Nederland bestaande literatuur op het vlak van toegankelijkheid in het openbaar busvervoer voor personen met een mobiele beperking. Allereerst is het wettelijk kader geschetst, daarna is ingegaan op de in Nederland beschikbare algemene richtlijnen en de door de OV-autoriteiten en vervoerders gehanteerde richtlijnen. De Nederlandse gang van zaken is tot slot afgezet tegen de situatie in landen elders in Europa.

De focus van het onderzoek beperkt zich tot de richtlijnen en bepalingen betreffende het collectief busvervoer (voertuigcategorie bussen M2, M3; voertuigen ingericht voor het vervoeren van meer dan acht personen) en dan specifiek op de inrichting van de bus. De verantwoordelijkheid voor de inrichting van de openbare ruimte ligt immers bij de wegbeheerders. Waar relevant worden algemene bepalingen aangehaald.

2.1 Wetgeving

De literatuurstudie heeft zich eerst gericht op bestaande wetten. Deze zijn op een aantal niveaus gevonden². **VN-verdrag:** in het VN-verdrag inzake de rechten van mensen met een handicap is gesteld dat personen met een beperking toegang moeten hebben tot openbaar vervoer. Nederland heeft dit verdrag geratificeerd op 14 juni 2016, waarna het op 14 juli in werking is getreden. Dit VN verdrag vormt het uitgangspunt van het onderzoek. **Europese wetgeving:** Op Europees niveau is via wetgeving (EU181/2011, artikel 9) bepaald dat vervoerders in onder andere het Openbaar Vervoer reizigers op grond van handicap of beperkte mobiliteit niet mogen weigeren. Daarnaast wordt gesteld dat voertuigen van Klasse 1 (met een capaciteit van meer dan 22 personen) toegankelijk moeten zijn voor reizigers met een handicap (RICHTLIJN 2001/85/EG). In bijlage 7 worden de eisen nader gespecificeerd. Relevant voor dit onderzoek zijn: voorschriften met betrekking tot rolstoelaccommodatie (bijlage 7, 3.6), bevestigingssystemen van rolstoelen (bijlage 7, 3.8), deurbediening voor rolstoelgebruikers (bijlage 7, 3.9), instaphulpmiddelen zoals knielsysteem, liften en oprijplaten (bijlage 7, 3.11). **Nederlandse wetgeving:** Op basis van het VN-verdrag inzake de rechten van mensen met een handicap is de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte uitgebreid met het brede terrein van goederen en diensten. Sinds 9 mei 2012 is de Wgbh/cz reeds van toepassing op het openbaar vervoer. Deze wet stelt dat het verboden is om onderscheid te maken op grond van handicap of chronische ziekte bij het aanbieden van openbaar vervoerdiensten. Dit betekent dat aanbieders van openbaar vervoer verplicht zijn reizigers met een beperking mee te nemen volgens

² Relevante passages uit wetten, regelingen en richtlijnen zijn opgenomen in bijlage 1

dienstregeling. Op basis van de Wet Personenvervoer 2000 kan de OV-autoriteit eisen aan de toegankelijkheid stellen en is daarbij gehouden aan de kaders die de regelgeving stelt. Op basis van het Besluit Personenvervoer 2000 is een verdere uitwerking van de WP 2000 gemaakt en die stelt de concessiehouder verplicht zich jaarlijks te laten adviseren door consumentenorganisaties. In de Regeling toegankelijkheid van het OV zijn twee artikelen opgenomen over het feit dat 98% van de bussen toegankelijk dient te zijn. Bovendien is hierin vastgelegd dat een bus tenminste één opstelplaats voor rolstoelen dient te hebben. Op basis van het Besluit toegankelijkheid van het OV zijn nog additionele eisen opgenomen over de toegankelijkheid van het voertuig en een aantal algemene bepalingen omtrent de bijstand die verleend wordt door de vervoerder aan personen met een functiebeperking. Zo moet een bus beschikken over een in- en uitgang die zodanig op de halte of het perron aansluit dat een onbelemmerde toegang mogelijk is tussen de halte of het perron en de bus³. Ook moet de buschauffeur aan een persoon met een functiebeperking naar gelang de behoefte en voor zover de werkzaamheden het toelaten, tijdelijke bijstand verlenen bij het gebruik van het openbaar vervoer⁴. Hierbij is niet omschreven welke criteria van toepassing zijn.

Samenvattend

De Nederlandse wet stelt in lijn met het voornoemde VN-verdrag en de Europese en Nederlandse wetgeving en richtlijn de aanbieders van openbaar vervoer verplicht reizigers met een beperking conform de dienstregeling mee te nemen. Ook stelt EU richtlijn 2001/85/EG dat de inrichting van bussen aan bepaalde voorwaarden moet voldoen. Daarnaast is in de Wet Personenvervoer 2000 geregeld dat aan de concessie eisen moeten worden gesteld aan de toegankelijkheid van het openbaar vervoer ten behoeve van reizigers met een beperking. Welke eisen worden gesteld, is aan de OV-autoriteit, maar voor een deel vastgelegd in de regeling/ het besluit toegankelijkheid van het OV. Verder zijn vervoerders verplicht jaarlijks advies in te winnen bij consumentenorganisaties.

2.2 Richtlijnen in Nederland

Naast de wetgeving bestaan er in Nederland drie belangrijke richtlijnen:

- d **CROW richtlijn Toegankelijkheid.** Deze richtlijn gaat in op de inrichting van de openbare ruimte en verkeersinfrastructuur⁵. Bushaltes en kenmerken van een bus komen in een specifieke publicatie aan de orde⁶. Deze laatste publicatie is gebaseerd op Richtlijn 2001/85/EG en stelt eisen aan de inrichting van de bus zoals de ingang, zitplaatsen, communicatiemiddelen, vloerhelling, leuning etc. Voor Nederland zijn hier een aantal kenmerken toegevoegd zoals de in- en uitstaphoogte en het functioneren van het bus knielsysteem (als een knielsysteem wordt ingeschakeld, zakt de bus scheef naar één kant om het hoogteverschil te overbruggen en de reiziger comfortabel in- of uit te laten stappen) tijdelijk waardoor de afstand tussen de halte en de busvloer wordt verkleind). Tot slot wordt geadviseerd om bussen te gebruiken met een gelijkvloerse in- en uitstap in combinatie met aangepaste haltes ten opzichte van een oprijplaat.
- e **Algemene voorwaarden stad- en streekvervoer.** In het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de Sociaal-Economische Raad, zijn in samenwerking met Rover en de Consumentenbond, met een groot aantal vervoerders⁷ afspraken gemaakt over het gebruik van het openbaar stad- en streekvervoer (per bus, tram, metro en lightrail). De voorwaarden zijn van kracht sinds 1 september 2016.

³ Artikel 4, eerste lid, onderdeel a, Besluit toegankelijkheid van het openbaar vervoer.

⁴ Artikel 12, tweede lid, Besluit toegankelijkheid van het openbaar vervoer.

⁵ CROW Publicatie 337: Richtlijn Toegankelijkheid.

⁶ CROW Publicatie 219C: Toegankelijk collectief personenvervoer – bussen.

⁷ Arriva, Connexion, EBPS, GVB, Hermes, HTM, HTM Buzz, QBuzz, RET, Synthus en Veolia.

Met betrekking tot toegankelijkheid en rolstoelen gelden de volgende voorwaarden:

- a 4.14: een (elektrische) rolstoel met de afmetingen: 120 cm lang, 70 cm breed en 109 cm hoog, mag worden meegenomen⁸.
- b 4.15: De rolstoel moet op de rem gezet worden en de aanwijzingen van de chauffeur dienen te worden opgevolgd.
- c 4.16: De vervoerder mag de (elektrische) rolstoel weigeren uit veiligheidsoverwegingen.
- d 4.17: Scootmobielen en andere elektrisch aangedreven voertuigen mogen niet in de bus worden meegenomen.

Wat betreft de informatie over voorzieningen voor reizigers met een functiebeperking, vermelden de Algemene voorwaarden stad- en streekvervoer het volgende:

- e 8.1: Via de telefonische klantenservice en via de websites van de vervoerbedrijven kunt u de informatie inwinnen over de voorzieningen op stations en haltes en in vervoermiddelen voor reizigers met een functiebeperking.
- f 8.2: Een klacht of geschil over de toegankelijkheid van het openbaar vervoer voor reizigers met een functiebeperking kan worden voorgelegd aan de vervoerbedrijven.

De algemene voorwaarden zijn een vertaling van de richtlijnen die in Nederland worden gehanteerd voor de toegankelijkheid van het openbaar vervoer gezien vanuit het standpunt van de vervoerder. Afwijkend hierop is de voorwaarde dat de vervoerder vanuit het oogpunt van veiligheid een (elektrische) rolstoel mag weigeren. Het aspect veiligheid wordt hierbij niet verder geoperationaliseerd, waardoor onduidelijk is wanneer deze voorwaarde van toepassing is.

Conclusie

De richtlijnen die in Nederland worden gehanteerd voor de toegankelijkheid van het openbaar vervoer zijn doorgaans een verdieping en concretisering van de wetgeving. In de richtlijnen van het CROW wordt getracht te uniformeren bij infrastructurele maatregelen aan zowel de bus als de bushalte. Bij het opstellen van een Programma van Eisen door een concessieverlener zijn deze richtlijnen een goede aanvulling op de wet.

De algemene voorwaarden van het stad- en streekvervoer zijn aanvullend vanuit het standpunt van de vervoerder. **Eén opvallende afwijking** is de voorwaarde dat de vervoerder vanuit het oogpunt van veiligheid een (elektrische) rolstoel mag weigeren. Het aspect veiligheid wordt hierbij niet verder geoperationaliseerd, waardoor onduidelijk is wanneer deze voorwaarde van toepassing is.

2.3 Concessievoorwaarden en informatievoorziening

De OV-autoriteit bepaalt door middel van een Programma van Eisen de concessievoorwaarden. In deze voorwaarden staan ook de eisen met betrekking tot toegankelijkheid. De vervoerder dient deze, conform het contract, na te leven. In totaal waren er op 1 januari 2016, 39 verschillende concessies in

⁸ In de algemene voorwaarden stads- en streekvervoer worden geen voorwaarden gesteld aan het gewicht van de rolstoel. Er zijn vervoerders en ov-autoriteiten die deze voorwaarden wel hebben opgenomen. Zo stelt Syntus op de website dat de richtlijn voor het veilig vervoeren van elektrische rolstoelen luidt dat elektrische rolstoelen inclusief de bestuurder niet meer dan 250 kg mogen wegen. Syntus merkt ook op dat de naleving van de eisen, met name op het gebied van de maatvoering, nog niet praktisch handhaafbaar is. Tot nader bericht mogen daarom alle rolstoelen mee.

Volgens de Europese Richtlijn 2001/85/EG (7.4 Stabiliteitsproef) is het maximaal gewicht van een rolstoel (inclusief gebruiker) 250 kg, tenzij wordt berekend dat "(...) dat het voertuig niet kan kantelen onder de in de punten 7.4.1 en 7.4.2 beschreven omstandigheden. Bij een dergelijke berekening moeten de volgende parameters een rol spelen: (...etc.)".

Nederland. Op basis van een steekproef is een beeld verkregen van de richtlijnen en eisen die in de diverse Programma's van Eisen zijn opgenomen. De volgende Programma's van Eisen zijn bestudeerd:

- Bus Rotterdam e.o., Stadsregio Rotterdam;
- West- en Oost-Brabant, provincie Noord-Brabant;
- Provincie Utrecht, provincie Utrecht;
- Groningen Drenthe, OV-bureau Groningen Drenthe;
- Waterland, Stadsregio Amsterdam.

In alle bestudeerde PvE's worden direct of indirect eisen gesteld aan de toegankelijkheid van de bussen. Hierbij wordt expliciet aandacht besteed aan de toegankelijkheid voor (elektrische) rolstoelen: afmetingen, oprijplaat, instaphoogte, stopknop, rugsteun en vastzetsysteem. In alle PvE's wordt gesteld dat per voertuig minimaal plaats voor één rolstoel. Daarbij zijn alle bussen uitgerust met een oprijplaat, elektrisch of handbediend. In een aantal concessies heeft de vervoerder een verplichting om bij de aanschaf van nieuw materieel advies te vragen aan consumentenplatforms en een reizigerspaneel. De meeste PvE's stellen tevens eisen aan de stopknop hoogte en locatie.

In twee van de bestudeerde PvE's (Bus Rotterdam e.o., Provincie Utrecht) wordt expliciet ingegaan op de eisen aan het gedrag van de chauffeur. De chauffeur dient de reiziger bij te staan bij het betreden of verlaten. De chauffeur dient de bus te laten neigen. De chauffeur dient de rolstoelplaats vrij te maken.

Bovendien stelt het PvE van de provincie Utrecht dat de chauffeur verplicht is hulp te bieden aan een reizigers en dat daarbij eventuele bepalingen in bedrijfsregelingen over het niet mogen verlaten van de chauffeursplaats niet van toepassing zijn.

'Artikel 4.16.6.1: de chauffeur is verplicht hulp te bieden aan een reiziger wanneer dat nodig is, waarbij eventuele bepalingen in bedrijfsregelingen over het niet mogen verlaten van de chauffeursplaats niet van toepassing zijn'

In twee van de vijf bestudeerde PvE's (Concessie Groningen Drenthe, Waterland, Stadsregio Amsterdam) is de verplichting opgenomen voor de vervoerder om jaarlijks advies in te winnen van consumentenorganisaties voor een toegankelijk(ere) uitvoering van haar dienstverlening. De vervoerders zijn conform het Besluit Personenvervoer 2000⁹ echter verplicht om jaarlijks advies in te winnen van consumentenorganisaties, onder andere over de voorzieningen die de vervoerder treft ten aanzien van de toegankelijkheid van het openbaar vervoer voor reizigers met een beperking.

Informatievoorziening vervoerders

De meeste PvE's stellen eisen aan de informatievoorziening omtrent toegankelijkheid. Een groot aantal vervoerders informatie omtrent toegankelijkheid op haar website. Hierin staan minimaal gegevens omtrent de voorwaarden voor toegankelijkheid, gegevens omtrent afmetingen en andere eisen omtrent rolstoelen. Tevens worden er folders ter beschikking omtrent 'Reizen met een beperking'. Een aantal vervoerders heeft een gratis telefoonnummer voor vragen omtrent toegankelijkheid.

Syntus stelt op haar website dat reizigers de rolstoelplank (indien deze niet elektrisch is) zelfstandig moeten kunnen bedienen.

⁹ Artikel 33, eerste lid, onderdeel g, Besluit Personenvervoer 2000.

‘Houd er rekening mee dat u zelf (of uw begeleider) in de vervoergebieden Gelderland, Midden-Overijssel en Twente de rolstoelplank (indien deze niet elektrisch is) zelfstandig moet kunnen bedienen.’

EBS stelt op haar website dat een rolstoelgebruikers zelf verantwoordelijk is voor het veilig parkeren van de rolstoel in de bus.

‘Reizigers met een rolstoel zijn zelf verantwoordelijk voor het veilig parkeren van de rolstoel in de aangewezen ruimte (op de rem zetten, gebruik van de aanwezige bevestigingsmiddelen, e.d.).’

Conclusie

In alle bestudeerde Programma’s van Eisen worden direct of indirect eisen gesteld aan de toegankelijkheid van de bussen voor (elektrische) rolstoelgebruikers, waaronder aan de afmetingen, het knielsysteem, de oprijplaat, de instaphoogte en het vastzetsysteem voor rolstoelen in de bus. Deze eisen zijn conform de Europese en Nederlandse wetgeving.

Niet in alle Programma’s van Eisen wordt echter omschreven welke eisen er aan de chauffeur worden gesteld bij het verlenen van assistentie aan de rolstoelgebruiker. Ook is niet in alle Programma’s van Eisen opgenomen dat wordt verwacht dat vervoerders zich laten adviseren over toegankelijkheidsvoorzieningen door organisaties die de belangen van reizigers met een beperking behartigen.

Alle vervoerders binnen de vijf onderzochte concessies informeren reizigers op welke manier het busvervoer toegankelijk is gemaakt. Opmerkelijk is dat één vervoerder in de informatievoorziening nadrukkelijk noemt dat rolstoelgebruikers in een aantal vervoergebieden de handmatige rolstoelplank zelfstandig moeten kunnen bedienen, of een begeleider moeten meenemen die dit moet kunnen doen.

2.4 Vergelijking met Europa

De wetgeving in Nederland stelt, zowel in algemene zin als in specifieke criteria, de positie van mensen met een beperking gelijk aan die van iedereen. De richtlijnen bieden daarnaast concrete uitwerking in technische specificaties. De situatie in andere EU-landen is veelal vergelijkbaar. Toegankelijkheid is conform de Europese Wetgeving verankerd in de nationale wetgeving, maar verschillen in de specifieke criteria en in de gestelde technische specificaties. De handelswijze van de vervoerder verschilt dan ook per land¹⁰. De uitvoering verschilt per land en per concessieverlener. In deze paragraaf is op basis van bekende projecten en goede voorbeelden getracht een beperkt overzicht te geven.

¹⁰ Voor een overzicht van de wetgeving en richtlijnen van de verschillende Europese landen (EU, VK, EFTA) zie: ‘National accessibility requirements and standards for products and services in the European single market: overview and examples (2013, Priestley, M., Academic Network of European Disability experts (ANED))’ Chapter 2.2 section 3 (p. 24-44).

Frankrijk - Toulouse

De Franse wetgever heeft in 2005 verplicht gesteld dat per 2015 alle netwerken volledig toegankelijk moeten zijn. Tisseo is de transportautoriteit in Toulouse. Tisseo is in 2009 met een masterplan gekomen en heeft sinds 2015 100% (fysiek) toegankelijke bussen en 60% van de haltes voor gehandicapten toegankelijk gemaakt.

België – Vlaanderen

De Lijn meldt op haar website langzaamaan de vloot op orde te brengen: 'De Lijn koopt sinds 2004 uitsluitend toegankelijke voertuigen. Eind 2015 was 83%, dus meer dan 4 op 5 van de eigen bussen en 40,4%, of 2 op 5 trams toegankelijk. En met de recente aankoop en aanbestedingen voor nieuwe voertuigen zal dat aandeel in de komende jaren nog verder stijgen.' (...) 'Een bus of tram is toegankelijk als: ze beschikt over een lage vloer; ze uitgerust is met een oprijdplaat; er een rolstoelplatform aanwezig is.'

In de praktijk zijn er echter klachten op de handelswijze van De Lijn. De KVG-goep, de grootste organisatie van personen met een handicap in Vlaanderen, heeft eind 2016 actie gevoerd voor de afschaffing van de reserveringsplicht. Mensen met een beperking zijn verplicht 24 uur van tevoren een ritverzoek in te dienen.

België, Gewest Brussel, MIVB

Vervoersmaatschappij MIVB, geeft de toegankelijkheid van haltes op de haltes aan. De MIVB heeft een speciale aanduiding uitgewerkt: AccessiBus. Met logo's is het de bedoeling om de toegankelijkheidsgraad van bushaltes van sommige lijnen aan te geven. Indien er geen logo's worden weergegeven, is de halte ontoegankelijk.



afbeelding 2.1 AccessiBus-logo Conforme halte: het in- en uitstappen gebeurt zelfstandig



afbeelding 2.2 AccessiBus-logo Begaanbare halte: de hulp van een persoon is misschien noodzakelijk

De lijnen die nog niet zijn geaudit, beschikken niet over de toegankelijkheidsmarkering. MIVB zegt dat reizigers deze lijnen natuurlijk wel mogen gebruiken, maar in het gebruik wel moeilijkheden kunnen ondervinden.

Naast de toegankelijkheidsmarkering die op de halte is aangebracht, is de toegankelijkheidsgraad van de haltes per buslijn online te raadplegen. In Nederland is dit niet altijd het geval, het verdient aanbeveling om dit in heel Nederland door te voeren.

MIVB biedt ook nog TaxiBus aan. TaxiBus is een van deur tot deur vervoerdienst die op aanvraag werkt en enkel voor personen met een beperking bestemd is. TaxiBus past zijn reisweg aan als er meerdere vervoersaanvragen zijn die gecombineerd kunnen worden. Dit systeem is vergelijkbaar met het Nederlandse WMO-vervoer.

Verenigd Koninkrijk, London, Transport for London

Transport for London is verantwoordelijk voor het (weg)verkeer en (openbaar) vervoer in de Londense agglomeratie en is zowel concessieverlener als vervoerder. Transport for London biedt een 'Freedom pass' aan. Met deze pas kunnen o.a. personen met een beperking gratis reizen. Verder zijn alle bussen lagevloerbussen, rolstoeltoegankelijk voor 1 rolstoel en voorzien van een werkende rolstoelplank.

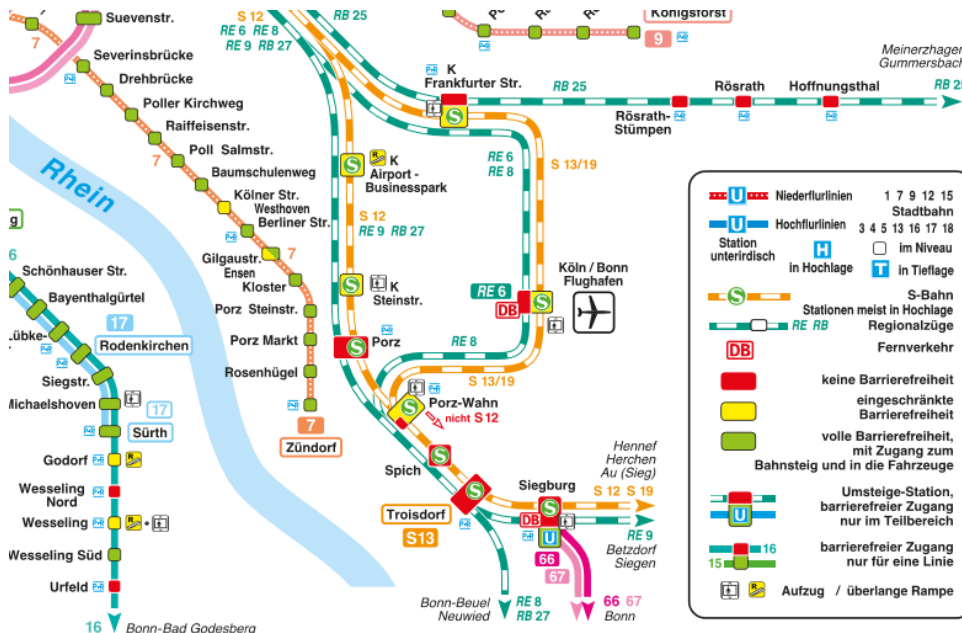
Bijzonder is het gehanteerde uitstapprotocol; de voordeur blijft dicht en de achterdeur opent om de overige passagiers te laten uitstappen, waarna de deur weer sluit en wederom opent, maar ditmaal met rolstoelplank. Een Mobility scooter (scootmobiel) mag ook meegenomen worden, maar dan moet deze wel goedgekeurd zijn via het MARS (Mobility Aid Recognition Scheme) programma. Er gelden beperkingen aan de maten en het gewicht van rolstoel en mobility scooter.

In het Verenigd Koninkrijk is de [Disabled Persons Transport Advisory Committee](#) (DPTAC) als onafhankelijk adviesorgaan betrokken bij toegankelijkheidsonderwerpen.

Duitsland, Keulen, Kölner Verkehrsbetrieb (KVB)

KVB, biedt al meer meerdere jaren een 'Mobilitäts-Training' aan personen met een beperking, hun begeleiders en vrijwilligers. Op de haltes bevinden zich intercomsystemen, waarmee om hulp gevraagd kan worden. Ook zijn buschauffeurs geïnstrueerd reizigers indien nodig te ondersteunen. Medereizigers wordt gevraagd dit ook te doen. In een brochure '2016 Broschuere Mit Bus und Bahn unterwegs' wordt uitgelegd hoe te reizen, waarop te letten en wat KVB doet ter ondersteuning.

Ook is er een kaart waarop de mate van toegankelijkheid van haltes in kleur is aangegeven. In onderstaande afbeelding is een uitsnede van deze kaart openomen.



afbeelding 2.3 Uitsnede kaart: Touren ohne Treppen

Portugal, Porto

De gemeente Porto heeft voor reizigers met een handicap of anderszins beperkte mobiliteit, een mobiele reisplanner ontwikkeld ('Accessible Itineraries System (SIA) Porto'), waarbij gebruikers de meest 'naadloze en toegankelijke' route kunnen berekenen tussen twee punten op basis van door

henzelf aangegeven criteria. Op basis van ervaringen van de reiziger worden de routes beschouwd en verbeterd. De route wordt berekend op basis van de toegankelijkheid van paden, (intermodaal) transport en de toegankelijkheid van gebouwen.

Spanje, Barcelona

In Spanje is de integratie van mensen met een beperking ver gevorderd. Dit is mede tot stand gekomen door een loterij-organisatie die de belangen van deze groep behartigt. Door de goede integratie wordt het openbaar vervoer veelvuldig gebruikt door mensen met een beperking. De goede toegankelijkheid van onder andere de bussen maakt die mogelijk.

Zo heeft het openbaar vervoerbedrijf van de gemeente Barcelona, TMB, toegankelijkheid hoog in het vaandel staan. Sinds 2007 is de totale bus vloot sinds 2007 toegankelijk voor rolstoelen, ditzelfde geldt voor de metro. Momenteel werkt men aan de totale toegankelijkheid voor blinden en slechtzienden en mensen met een gehoorbeperking.



Retractable wheelchair ramp on TMB buses.

afbeelding 2.4 Uitschuifbare rolstoelplank in TMB bussen - Barcelona

Conclusies

Hoewel het cijfermatig niet te onderbouwen is, bestaat de indruk dat in het buitenland rolstoelgebruikers vaker van het openbaar gebruik maken dan in Nederland. Mogelijkerwijs kan dit worden verklaard doordat in niet alle landen een aanvullend vervoersysteem specifiek voor mensen met een beperking aanwezig is, zoals dat in Nederland wel het geval is. In Nederland is de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) bedoeld voor mensen met een beperkte mobiliteit. De gemeentes zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van deze wet, en bepalen wie voor deze wet in aanmerking komt. Veel gemeentes hebben speciaal voor WMO-gerechtigden een vervoerssysteem ontwikkeld, het WMO-vervoer.

De stand van zaken elders in Europa omtrent toegankelijkheid verschilt sterk per land en per vervoerder. De inventarisatie is weliswaar niet uitputtend maar levert een aantal goede voorbeelden. Zo heeft Porto een mobiele reisplanner, waarmee reizigers de meest optimale en toegankelijke route kunnen berekenen op basis van hun eigen criteria. In Keulen biedt de vervoerder mobiliteitsinstructies aan voor mensen met een beperking om zich zelfstandiger en zekerder in het openbaar vervoer te begeven. Buschauffeurs zijn hierbij nog steeds opgedragen om reizigers indien nodig ondersteuning te bieden. In Spanje is de integratie van mensen met een beperking ver gevorderd. Dit is mede tot stand gekomen door een loterij-organisatie die de belangen van deze groep behartigt. Door de goede integratie wordt het openbaar vervoer veelvuldig gebruikt door mensen met een beperking. De goede toegankelijkheid van onder andere de bussen maakt die mogelijk. Een ander goed voorbeeld is Transport for London. Zij hebben de toegankelijkheid geïntegreerd in hun beleid, met een goede implementatie tot gevolg. Transport for London heeft deze mogelijkheid aangezien zij zowel de concessieverlener als de vervoerder zijn. In Nederland is deze situatie nergens op deze wijze georganiseerd, waardoor er verschillende PvE's zijn met een verschillende uitvoeringsgraad. Het verdient aanbeveling om landelijk de PvE's te synchroniseren. Een aanbeveling is om op landelijk niveau, bijvoorbeeld in DOVA, hierover afspraken te maken.

3 Mystery Guest onderzoek

Om een beeld te krijgen van de huidige stand van zaken van de toegankelijkheid van openbaar busvervoer in Nederland voor mensen in een rolstoel is een Mystery Guest onderzoek uitgevoerd.

Voor het Mystery Guest onderzoek is een groot aantal ritten in het openbaar busvervoer onderzocht, door personen die in het dagelijks leven gebruik maken van een rolstoel. Alle Mystery Guests beschikten over een rolstoel die voldoet aan de eisen die de vervoerders stellen in de Algemene voorwaarden stad- & streekvervoer. In dit hoofdstuk worden de belangrijkste resultaten van dit Mystery Guest onderzoek beschreven.

3.1 Opzet en uitvoering van het onderzoek

Observatieformulier

Tijdens de metingen is gebruik gemaakt van een digitaal observatieformulier, dat de Mystery Guest anoniem heeft ingevuld op een smartphone of tablet. Het observatieformulier is gebaseerd op de reis die een reiziger in het busvervoer (mee)maakt. Het observatieformulier is onderverdeeld in:

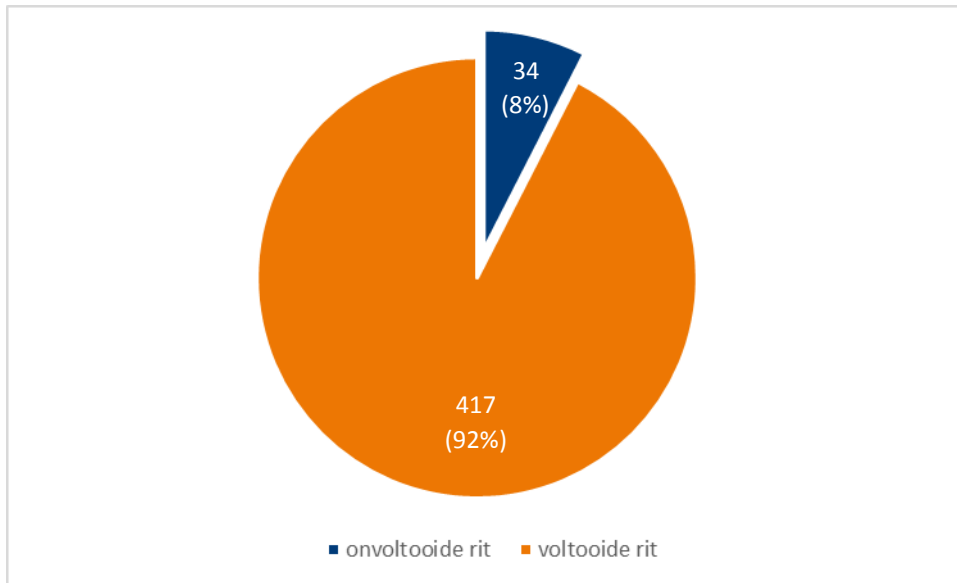
- betreden van het voertuig (assistentie, voorzieningen en ruimte);
- gebruiken van het voertuig (assistentie, voorzieningen, ruimte en veiligheid);
- verlaten van het voertuig (assistentie, voorzieningen en ruimte).

Daarnaast is per meting door de Mystery Guest aangegeven of men zich tijdens de rit met respect behandeld voelde door de chauffeur en of men zich tijdens de rit nadelig behandeld voelde. Tot slot was er in het observatieformulier ruimte voor toelichtingen en opmerkingen. Het gehanteerde observatieformulier is opgenomen in bijlage 2.

Op de ritten waarbij de Mystery Guest niet de mogelijkheid had om mee te reizen met de bus is een apart observatieformulier gebruikt. Onderwerpen die in deze gevallen zijn geobserveerd zijn onder andere of er sprake was van vertraging van de bus en de reactie van de chauffeur bij een weigering. Van deze ritten is niet bekend welke voorzieningen aanwezig waren in de bus en hoe de reiziger zich tijdens deze rit behandeld voelde; de Mystery Guest heeft immers de reis niet kunnen voltooien.

Aantal uitgevoerde metingen

In totaal zijn er door 18 verschillende Mystery Guests 451 pogingen tot een busrit gedaan, 34 pogingen resulteerden in een onvoltooide rit en 417 in een voltooide rit. Tijdens een onvoltooide rit heeft de Mystery Guest niet de mogelijkheid gehad om mee te reizen met de bus. Als een rit niet kon worden onderzocht omdat de Mystery Guest niet kon meereizen in de bus, dan is de betreffende rit op een ander moment uitgevoerd. In paragraaf 3.2.4 staat meer informatie over deze niet voltooide ritten. Van de in totaal 417 volledig voltooide en onderzochte ritten was 199 met een handbewogen rolstoel en 218 met een elektrische rolstoel.



afbeelding 3.1 Aantal uitgevoerde metingen

In de uitvoering van de metingen is een verdeling gemaakt naar vervoerbedrijf, spits en dal, week en weekend en stad en streek. Voor het samenstellen van de roosters is Nederland opgedeeld in 6 verschillende regio's;

- Noord-Holland: 76 voltooide ritten (39 handbewogen rolstoelritten en 37 elektrische rolstoelritten);
- Zuid-Holland: 63 voltooide ritten (24 handbewogen rolstoelritten en 39 elektrische rolstoelritten);
- Gelderland: 81 voltooide ritten (41 handbewogen rolstoelritten en 40 elektrische rolstoelritten);
- Utrecht: 81 voltooide ritten (40 handbewogen rolstoelritten en 41 elektrische rolstoelritten);
- Noord-Brabant: 75 voltooide ritten (35 handbewogen rolstoelritten en 40 elektrische rolstoelritten);
- Groningen/Drenthe: 41 voltooide ritten (20 handbewogen rolstoelritten en 21 elektrische rolstoelritten).

Met uitzondering van Taxicentrale Renesse (busvervoerder op een deel van de Waddeneilanden) zijn alle openbaar vervoerbedrijven (busvervoer) betrokken in het onderzoek.

Representativiteit

Het uitgevoerde onderzoek is geen representatief onderzoek. Daarvoor zijn de onderzochte aantallen te laag. De resultaten geven een beeld van de toegankelijkheid van het openbaar busvervoer in Nederland op dit moment. Hierbij wordt gepoogd een beeld te schetsen per afzonderlijke regio. Het is echter moeilijk om harde conclusies te trekken per vervoerder of afzonderlijk concessiegebied. Wel zijn in het onderzoek vrijwel alle vervoerbedrijven betrokken. Ook is bij de uitgevoerde ritten een verdeling gemaakt tussen spits en dal, week en weekend, stad en streek.

3.2 Resultaten

In deze paragraaf wordt allereerst ingezoomd op de gemeten aspecten en wordt ingegaan op de hoofdknelpunten en de verschillen in resultaten opgesplitst naar achtergrondkenmerken. Vervolgens wordt ingegaan op de ritten waarin de Mystery Guest zich niet met respect en/of nadelig behandeld voelde. Tot slot wordt een overzicht gegeven van de gevallen waarin de Mystery Guest is geweigerd, de onvoltooide ritten.

3.2.1 Afzonderlijke toegankelijkheidsaspecten

In deze paragraaf staan de resultaten van de gemeten aspecten weergegeven voor het totaal aantal voltooide ritten. De ritten waarop de Mystery Guest is geweigerd zijn niet meegenomen in het totaal aantal metingen, omdat de metingen niet volledig konden worden uitgevoerd.

Hieronder is een overzicht beschreven van alle onderzochte aspecten, alle resultaten zijn opgenomen in bijlage 3.

Betreden van de bus: voldoende ruimte op het busperron

Hoewel het onderzoek zich richt op de toegankelijkheid van het openbaar busvervoer, is ook onderzocht of er voldoende ruimte is op het busperron. Over het algemeen is er op het busperron voldoende ruimte om de bus in te gaan (84%). In 7% van de gevallen werd dat niet zo ervaren.

Over het algemeen is er op het busperron ook voldoende ruimte om de bus weer te verlaten (90%). Bij 4% van de ritten is de Mystery Guest van mening dat er onvoldoende ruimte is op het busperron om de bus te verlaten.

Vaak is te vermijden dat een rolstoeler onvoldoende ruimte op het busperron heeft om de bus in te gaan of te verlaten. De chauffeur zou de bus zo kunnen laten halteren dat obstakels (palen, prullenbakken, geparkeerde fietsers etc.) direct vermeden worden. Een aantal keer wordt aangegeven dat het uitklappen van de rolstoelplank veel ruimte van het (smalle) perron in beslag neemt.

Betreden van de bus: gebruik knop om de deur te openen

In de meeste gevallen waarbij de Mystery Guest de knop moest gebruiken om de deur van de bus te openen, kon dit op een veilige en praktische manier (92%). Tijdens 83 onderzochte ritten was het niet nodig om de knop te gebruiken omdat de deur al open was gedaan door de chauffeur of omdat er al medepassagiers de bus hebben betreden.

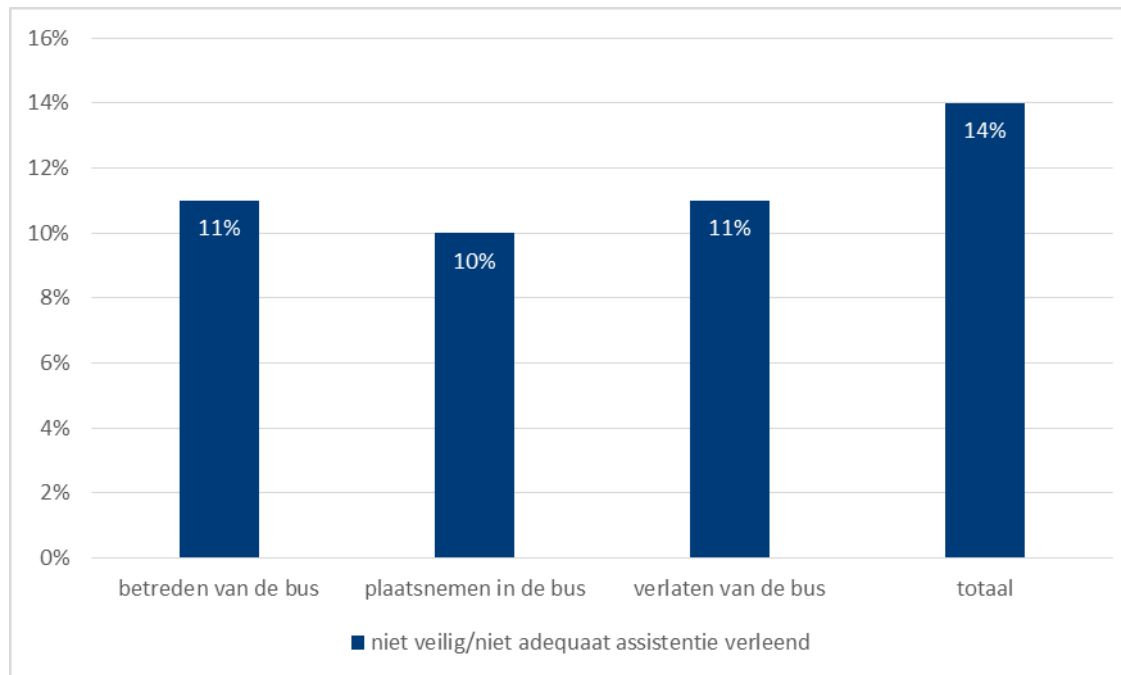
Voornaamste toelichting die men geeft bij het niet veilig of praktisch gebruiken van de knop is het feit dat men ver moet reiken voor de knop.

Assistentie door chauffeur bij het betreden, plaatsnemen of verlaten van de bus

Voor het handelen van de chauffeur is onderzocht of de chauffeur assistentie verleent bij het betreden, plaatsnemen en verlaten van de bus. Op driekwart van de ritten heeft de chauffeur geholpen bij het betreden, plaatsnemen óf verlaten van de bus. De chauffeur helpt het meest bij het betreden (58%), daarna bij het verlaten (55%) en hoeft het minst vaak te helpen bij het plaatsnemen (31%).

Bij 14% van de optredens van de chauffeur bij het betreden, plaatsnemen of verlaten, was het handelen niet veilig en/of niet adequaat. Dit kwam vooral voor indien de chauffeur niet op eigen initiatief assistentie aanbood en de Mystery Guest expliciet om hulp moest vragen. Ook komt het niet

veilig en/of niet adequaat assisteren van de chauffeur vaker voor bij een Mystery Guest in een elektrische rolstoel, maar dit verschil is niet significant.



afbeelding 3.2 Niet veilig / niet adequaat assistentie verlenen chauffeur

Vaak is het niet (goed) functioneren van de rolstoelplank of onwetendheid van de chauffeur over het bedienen van de rolstoelplank de reden waarom de assistentie van de buschauffeur als niet veilig en/of niet adequaat wordt ervaren. Waarschijnlijk is er een samenhang met het niet naar behoren functioneren van de hulpmiddelen en de beoordeling van de Mystery Guest van het veilig en adequaat assisteren van de chauffeur. In veel gevallen waar de elektrische plank niet naar behoren functioneert, doet de chauffeur zijn uiterste best om de Mystery Guest toch de bus in te krijgen. Het is aannemelijk dat de Mystery Guest deze hulp niet als veilig of adequaat waardeert.

Soms liet de chauffeur in zijn gedrag merken geen zin te hebben om assistentie te verlenen.

Quotes assistentie chauffeur niet veilig en/of niet adequaat

'De plank zat vast en de chauffeur heeft me een zetje gegeven'

'Chauffeur gebruikte de plank niet en trok mij zo naar binnen en verweet mij dat ik met begeleiding moest reizen'

'De plank deed het niet, dus ik ben de bus ingeduwd'

'De chauffeur hielp met tegenzin'

Tijdens 8 ritten heeft de chauffeur geen assistentie geboden bij het betreden van de bus, hoewel hier door de Mystery Guest wel expliciet om is gevraagd. Hoewel de chauffeur verantwoordelijk blijft, wordt de Mystery Guest vaak wel geholpen door medepassagiers bij het betreden van de bus.

Quotes hulp medepassagiers

'De bus zat vol. Een medepassagier bood eerder hulp aan dan de chauffeur'

'De chauffeur heeft last van haar rug. Ik moest maar aan passagiers vragen om mij te helpen'

Betreden van de bus: aanwezigheid en functioneren van hulpsfuncties

De hulpmiddelen om de bus te betreden die tijdens de metingen zijn onderzocht zijn de knielfunctie, de rolstoelplank (handmatig of automatisch) en de lift.

Van alle functies die er zijn om de bus te betreden wordt de handmatige rolstoelplank het vaakst waargenomen (in 57% van alle onderzochte ritten). De handmatige rolstoelplank wordt ook het meest gebruikt door de Mystery Guest (tijdens 95% van de ritten waarop een handmatige rolstoelplank aanwezig is). In 97% van de ritten waarop een handmatige rolstoelplank aanwezig is, wordt waargenomen dat de plank naar behoren functioneert.

Opvallend is dat de automatische rolstoelplank in bijna 1 op de 4 keren, dat er gebruik van is gemaakt en het functioneren te beoordelen is, niet naar behoren functioneert. In paragraaf 3.2.4 zal blijken dat bij onvoltooide ritten een defecte rolstoelplank veelal oorzaak is dat een rolstoelgebruiker niet kon worden meegenomen met de bus. Deze aantallen vallen buiten de hier genoemde 24% - in deze gevallen is het immers alsnog gelukt om de busrit te voltooien - waardoor het aannemelijk is dat het percentage defecte automatische rolstoelplanken nog hoger uitvalt dan een kwart.

Tijdens slechts 3 ritten wordt een lift waargenomen en slecht 1 Mystery Guest heeft daadwerkelijk een lift gebruikt. Deze lift functioneerde overigens naar behoren. Een lift als hulpsfunctie bevindt zich doorgaans alleen op langeafstandsritten waarbij de bussen geen verlaagde vloer kunnen hebben (doordat ze harder dan 80 kilometer per uur rijden). Een totaaloverzicht van de aanwezigheid, het gebruik en het functioneren van voorzieningen om de bus te betreden staat weergegeven in tabel 3.1.

tabel 3.1 Aanwezigheid, gebruik en functioneren hulpsfuncties

hulpsfunctie	aanwezig ¹¹		gebruik		functioneert naar behoren	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%
kniefunctie	122	29%	111	91%	108	97%
handmatige rolstoelplank	238	57%	227	95%	222	98%
automatische rolstoelplank	169	41%	153	91%	116	76%
lift	3	1%	1	33%	1	100%
totaal¹²	401	96%	383	92%	373	89%

¹¹ Aanwezig betekent in dit geval dat de hulpsfunctie is waargenomen door de Mystery Guest.

¹² De afzonderlijke aantallen hoeven niet op te tellen tot de totalen, omdat een bus uitgerust kan zijn met meer dan één hulpsfunctie. Totaalpercentages bij gebruik en functioneren hebben betrekking op het totaal aantal voltooide ritten (N=417). Deelpercentages bij gebruik hebben betrekking op aantallen bij aanwezigheid en deelpercentages bij functioneren hebben betrekking op aantallen bij gebruik.

In 8% van de voltooide ritten was het voor de Mystery Guest mogelijk om zonder hulpfunctie vanaf het perron de bus te betreden. In 11% van de ritten waarbij er gebruik werd gemaakt van een hulpfunctie, functioneerde de hulpfunctie niet naar behoren. Vrijwel altijd (in 8 van de 10 gevallen) betrof dit het slecht of niet functioneren van de automatische rolstoelplank. Het is de Mystery Guest in deze gevallen dus wel gelukt om de busrit te voltooien, maar bleek de hulpfunctie niet naar behoren te functioneren. In veel gevallen heeft de chauffeur assistentie verleent bij het toch betreden van de bus. Eerder is al beschreven dat het niet naar behoren functioneren van een hulpfunctie van invloed zou kunnen zijn op de beleving van de Mystery Guest van de assistentie van de chauffeur. Zoals paragraaf 3.2.4 beschrijft, is het ook voorgekomen dat het door een defecte hulpfunctie *niet* mogelijk was om met de bus mee te gaan.

Gebruik van de bus: voldoende ruimte om de bus in en uit te gaan

Over het algemeen (94%) is de bus zo ingericht dat er voldoende ruimte is om met de rolstoel de bus in en uit te gaan. Wanneer er onvoldoende ruimte is om de bus in en uit te gaan, heeft dit voornamelijk te maken met de drukte in de bus. Een enkele keer wordt aangegeven dat het onhandig is wanneer de rolstoelplaats direct naast de deur is geplaatst.

Gebruik van de bus: voldoende ruimte om te manoeuvreren in de bus

Tijdens ruim 5% van de onderzochte ritten is de Mystery Guest van mening dat er onvoldoende ruimte is om in de bus te manoeuvreren. Door Mystery Guests wordt aangegeven dat vooral de verhoging, waarop de stoelen zijn geplaatst, ervoor zorgt dat het lastig is om in de bus goed te manoeuvreren.

Gebruik van de bus: rolstoelplaats

In ruim driekwart (77%) van de onderzochte ritten is er een opstelplaats voor de rolstoel aanwezig die veilig en praktisch te gebruiken is. Op 11% van de ritten werd de rolstoelplaats als niet veilig beoordeeld, op 18% van de ritten als niet praktisch. Hierbij waren er geen noemenswaardige verschillen tussen reizigers met een handbewogen of een elektrische rolstoel.

Quotes rolstoelplaats niet praktisch bruikbaar

‘De opstelplek voor de rolstoel is meteen rechts aan de kant van de ingang. Doordat ik met mijn rug richting de chauffeur moet plaatsen is het heel krap te draaien. Er is geen houvast beugel waar ik goed bij kan.’

‘Er zijn ook gewone zitplaatsen bij de rolstoelplaats. Zijn die bezet dan moet je die mensen vragen op te staan.’

‘Geen houvast stang waardoor je makkelijk schuift’

‘Kan niet me niet goed vasthouden en het is lastig goed te gaan staan’

In de meeste gevallen (87%) is de rolstoelplaats ook beschikbaar voor de Mystery Guest. Dat betekent dat in 1 op de 8 ritten de rolstoelplaats niet (direct) beschikbaar is. In deze gevallen is de rolstoelplaats voornamelijk bezet door een kinderwagen of door medepassagiers. In de meeste gevallen waar de rolstoelplaats niet (direct) beschikbaar is, wordt er (op verzoek van de chauffeur) plaatsgemaakt.

Door Mystery Guest wordt regelmatig de opmerking gemaakt dat het als vervelend wordt ervaren dat de rolstoelplaats zo is ingericht dat er tegen de rijrichting in moet worden plaatsgenomen. Het tegen de rijrichting plaatsen van een rolstoelplaats verhoogt de veiligheid (bijvoorbeeld in het geval van een noodstop), maar zorgt ervoor dat bijvoorbeeld reisinformatie niet goed meer zichtbaar is of dat de OV-chipkaartapparatuur niet goed bereikt kan worden. Ook wordt door een aantal Mystery Guests het 'achteruit rijden' als oncomfortabel ervaren.

Gebruik van de bus: aanwezigheid van gordels

In 9% van de onderzochte ritten zijn er op de rolstoelplaats geen gordels aanwezig. Indien er wel gordels aanwezig zijn, dan worden deze gordels door een groot aandeel Mystery Guests niet gebruikt. Tijdens ritten waarop er gordels aanwezig waren en deze door de Mystery Guest gebruikt zijn, blijkt in 73% van deze ritten dat de gordels ook goed bruikbaar zijn. In gevallen waarin de Mystery Guest aangeeft dat de gordels niet goed bruikbaar zijn, blijkt voornamelijk dat de gordel stuk is, te kort is of moeilijk om te doen is.

Ook hier wordt een aantal maal aangegeven dat wanneer de gordels gebruikt worden, je tegen de rijrichting in moet plaatsnemen. Zoals al eerder beschreven wordt dit als vervelend ervaren. Wellicht verklaart dit het hoge aandeel Mystery Guests die de gordels niet gebruiken, hoewel deze wel aanwezig zijn.

Niet met respect en/of nadelig behandeld

Aan de Mystery Guests is bij iedere voltooide rit gevraagd of zij zich met respect behandeld voelden door de chauffeur, of dat zij zich op een andere manier nadelig behandeld voelden tijdens hun busrit. Tijdens 27 voltooide ritten (7% van het totaal aantal voltooide ritten) voelde de Mystery Guest zich niet met respect en/of nadelig behandeld. Zo werd het uitblijven van enige assistentie door de chauffeur als vervelend ervaren, of werd de assistentie met zoveel tegenzin geleverd waardoor de rolstoelgebruiker zich ongewenst voelde. Elektrische rolstoelgebruikers lijken zich relatief vaker onprettig behandeld te voelen (18 ritten of 8% van alle voltooide ritten met een elektrische rolstoel tegenover 9 ritten of 5% van alle voltooide ritten met een handbewogen rolstoel). Anderzijds voelde acht van de tien rolstoelgebruikers zich juist wel goed behandeld, 9% hield het in het midden.

Quotes niet met respect en/of nadelig behandeld

'Er was tegenspraak tussen de chauffeur en de verkeersleiding. Volgens de verkeersleiding mocht ik niet mee.'

'Doordat de chauffeur niet echt wist hoe ze moest handelen, kreeg ik het gevoel dat ze me wou laten staan'

'De chauffeuse was humeurig. Ze wilde me eigenlijk niet helpen, want ze had het in haar rug'

'Chauffeur heeft me niet geholpen en vond het gek dat ik geholpen wilde worden.'

'Chauffeur deed net of hij mij niet zag.'

Ondanks dat het aantal Mystery Guests dat aangeeft niet met respect en/of nadelig te zijn behandeld relatief laag is, is gekeken of er een verschil zit in de waardering van de toegankelijkheidsaspecten met de groep die *niet* aangeeft niet met respect en/of nadelig te zijn behandeld. Deze vergelijking moet met de nodige voorzichtigheid worden geïnterpreteerd, maar geeft wellicht wel meer inzicht in

mogelijke oorzaken van het gevoel dat rolstoelgebruikers niet met respect en/of nadelig worden behandeld.

Assistentie van de chauffeur die niet naar behoren is, defecte rolstoelplanken en rolstoelplaatsen zonder gordels of niet goed bruikbare gordels en drukke busritten leiden vaker tot een gevoel van niet respectvolle of nadelige behandeling.

Anderzijds voelde acht van de tien rolstoelgebruikers zich juist wel goed behandeld, 9% hield het in het midden. Een aantal Mystery Guests erkende tijdens de evaluatie dat zij door deel te nemen aan het onderzoek meer vertrouwen in het openbaar busvervoer hebben gekregen en vaker gebruik zullen maken van de bus.

Opmerkingen Mystery Guests

Mystery Guests hadden na een voltooide rit de mogelijkheid om opmerkingen te plaatsen over andere ervaringen tijdens de rit. Over de chauffeurs worden zowel positieve als negatieve opmerkingen gemaakt. Zo wordt vaak gezegd dat de chauffeur helpt met in- en uitchecken, maar zijn er ook opmerkingen over de soms ruwe rijstijl van de chauffeurs. Een aantal maal wordt opgemerkt dat, wanneer de Mystery Guest wil uitstappen, de chauffeur bezig is met de volgende instappende passagiers waardoor de Mystery Guest vergeten wordt.

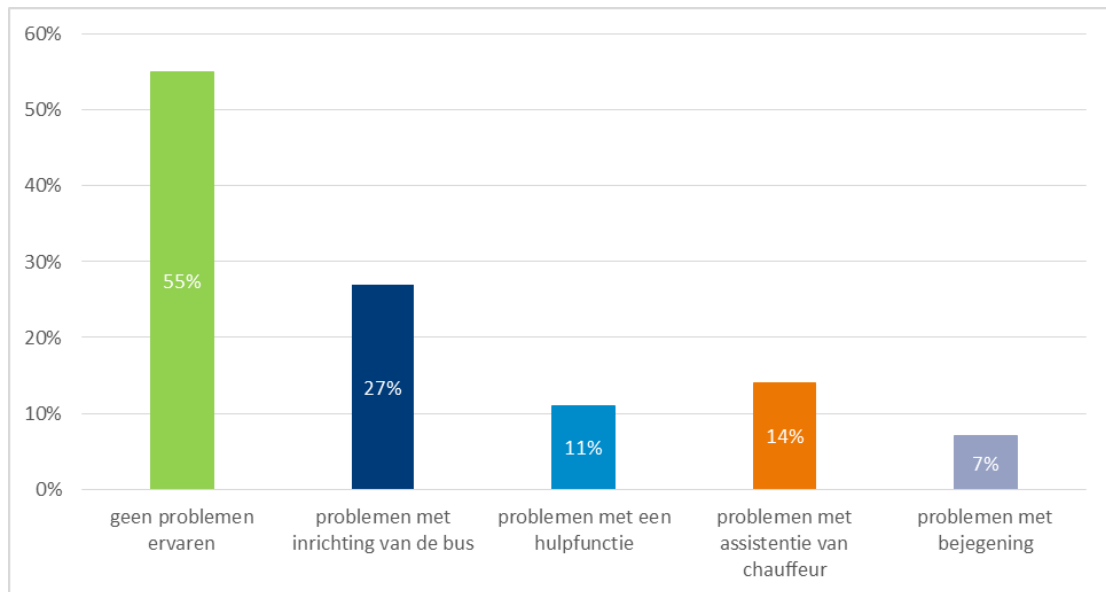
3.2.2 Hoofdknelpunten

De afzonderlijk gemeten toegankelijkheidsaspecten zijn gegroepeerd in vier hoofdknelpunten;

- Problemen met de *inrichting* van de bus (onvoldoende ruimte bij het in- en uitstappen, moeilijk manoeuvreren in de bus, onveilige of onpraktische rolstoelplaats, en/of geen gordels aanwezig);
- Problemen met *hulpfuncties* om de bus te betreden (knielfunctie, (handmatige of automatische) rolstoelplank of lift);
- Problemen met *assistentie* chauffeur (geen veilige en/of adequate assistentie bij betreden, plaatsnemen en/of verlaten);
- Problemen met *bejegening* (niet met respect en/of nadelig behandeld).

Een hoofdknelpunt wordt ervaren als een of meerdere afzonderlijke toegankelijkheidsaspecten niet voldoen.

Tijdens alle voltooide ritten hebben de Mystery Guests in 55% geen opmerkingen over de toegankelijkheid van de busrit. De rolstoelgebruikers ervoeren noch problemen met de inrichting van de bus, noch met aanwezige hulpfuncties, noch met de assistentie van de chauffeur en ook niet op de manier waarop ze bejegend werden. In 27% van de ritten worden er problemen ervaren met de inrichting van de bus. Dit heeft met name te maken met het niet praktisch gebruik kunnen maken van de rolstoelplaats. Dit kwam bijvoorbeeld door gebrek aan houvast, of omdat achteruitrijden als onprettig wordt ervaren. Problemen met het niet naar behoren functioneren van een hulpfunctie worden in 11% van de ritten ervaren. In totaal was bij één op de zeven keer dat de chauffeur assistentie verleende bij het betreden, plaatsnemen of verlaten van de bus, de assistentie niet naar behoren volgens de rolstoelgebruiker. Tijdens 7% van de voltooide ritten voelde de rolstoelgebruiker zich niet met respect of nadelig behandeld.



afbeelding 3.3 Hoofdknelpunten, totaal (N=417)

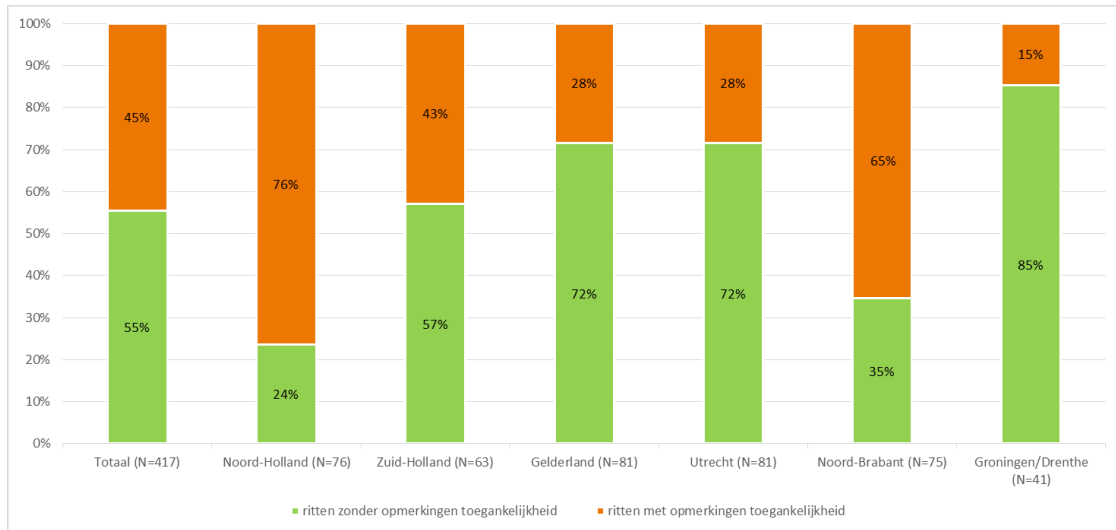
In 55% van het totaal aantal uitgevoerde ritten geen problemen ervaren met de toegankelijkheid. Dat betekent dat in 45% er opmerkingen zijn over één of meerdere toegankelijkheidsaspecten die onderdeel zijn van de hoofdknelpunten. Deze ritten noemen we ‘ritten met opmerkingen over toegankelijkheid’. Een rit met een opmerking zou een rit kunnen zijn waarbij op veel afzonderlijke toegankelijkheidsaspecten een probleem werd ondervonden, maar zou evenzogoed een rit kunnen zijn waar op maar één toegankelijkheidsaspect (bijvoorbeeld het niet praktisch gebruik kunnen maken van de rolstoelplaats) een probleem werd beleefd. Opgemerkt moet worden dat het altijd gaat om een voltooide rit. Dus bij een rit met opmerkingen is de rolstoelgebruiker altijd in staat geweest om de rit met de bus uit te voeren.

3.2.3 Resultaten opgesplitst naar achtergrondkenmerken

Bij de uitvoering van de metingen is een onderverdeling gemaakt naar regio, stads- en streekritten, spits- en dalritten, week- en weekendritten en soort rolstoel. In bijlage 4, zijn de algemene resultaten weergegeven opgesplitst naar deze achtergrondkenmerken. Deze paragraaf beschrijft de opmerkelijkste resultaten.

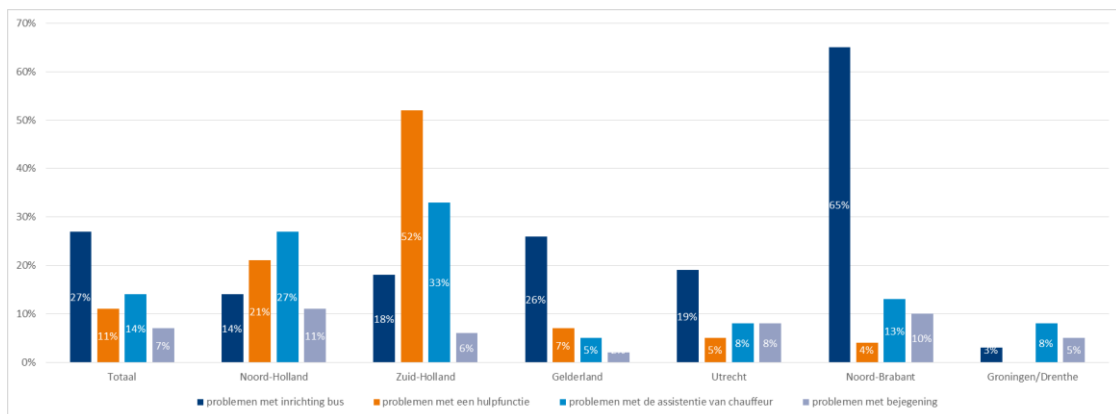
Opgesplitst naar regio

In de onderstaande grafiek staat het aandeel ritten zonder en met opmerkingen over de toegankelijkheid weergegeven voor het totaal en per onderzochte regio. In de regio Groningen/Drenthe had de rolstoelgebruiker het minst vaak een opmerking had over de toegankelijkheid. In de regio Noord-Holland worden de meeste knelpunten ervaren. Driekwart van de uitgevoerde ritten in de regio Noord-Holland was een rit met een opmerking over de toegankelijkheid.



afbeelding 3.4 Ritten met opmerkingen toegankelijkheid, totaal en per regio

In grafiek 3.5 zijn de waargenomen hoofdknelpunten per afzonderlijk onderzochte regio weergegeven. Zoals eerder vermeld worden in de regio Noord-Holland de meeste ritten met een opmerking over de toegankelijkheid waargenomen. Echter, uit de opsplitsing naar hoofdknelpunt blijkt er voor Noord-Holland niet echt één hoofdknelpunt het hoogst uit te vallen in percentages. Problemen met de inrichting van de bus worden het meest ervaren in de regio Noord-Brabant. Het niet correct functioneren van de hulpfuncties vormt het vaakst een knelpunt in de regio Zuid-Holland. Zuid-Holland is ook de regio waar problemen met de assistentie van de chauffeur het meest worden ervaren.

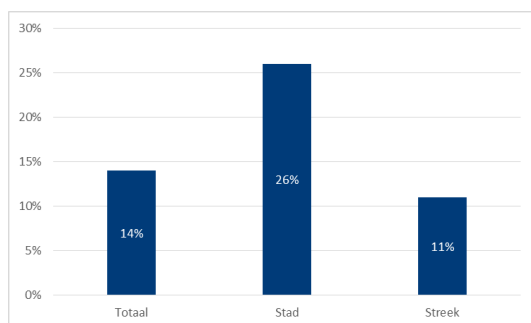


afbeelding 3.5 Knelpunten per regio

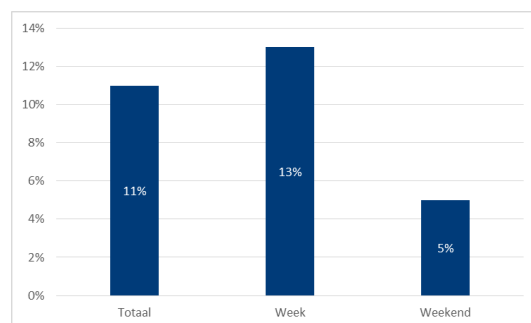
Opgesplitst naar andere achtergrondkenmerken

Wanneer de resultaten worden opgesplitst naar de andere achtergrondkenmerken worden er twee significante verschillen geconstateerd.

Tijdens de ritten uitgevoerd in de stad worden significant vaker problemen ervaren met de assistentie van de chauffeur, dan tijdens ritten uitgevoerd op streeklijnen. Een ander significant verschil is dat op weekdays meer problemen worden ondervonden met het niet functioneren van de hulpfuncties dan tijdens weekenddagen. Mogelijk komt dit omdat op doordeweekse dagen vrijwel al het beschikbare materieel moet worden ingezet. Op weekenddagen kan, vanwege de beperktere dienstregeling, wellicht beter op materieel geselecteerd worden. In de bijlage 5 kunnen alle overige (niet-significante) verschillen naar kenmerken en knelpunten worden teruggevonden.



afbeelding 3.6 Problemen assistentie chauffeur, totaal en stad/streek



afbeelding 3.7 Problemen functioneren hulpfuncties, totaal en week/weekend

3.2.4 Onvoltooide ritten

Zoals beschreven is het tijdens het onderzoek 34 keer voorgekomen dat een Mystery Guest geen meting kon uitvoeren, omdat hij geweigerd is door de chauffeur. Dat wil dus zeggen dat van alle pogingen om te reizen met de bus, het in 8% van de gevallen niet gelukt is om gebruik te maken van de bus.

Hieronder is per aspect van de weigering een samenvatting beschreven, alle resultaten zijn opgenomen in bijlage 3.

Soort rolstoel

Van alle weigeringen betrof het in 18% (6) een handbewogen rolstoel en in 82% (28) een elektrisch aangedreven rolstoel.

Moment van weigeren

Ruim de helft van de weigeringen (55%) vindt plaats op het moment dat de Mystery Guest gaat instappen. Ruim een kwart van de weigeringen (27%) vindt plaats nog voordat de Mystery Guest wil gaan instappen. Tijdens 12% van de weigeringen is de bus niet gestopt voor de Mystery Guest.

Vertraging van bus

Op voorhand is verondersteld dat de rijtijd van een bus/chauffeur van invloed zou kunnen zijn op het wel of niet meenemen van een reiziger in een rolstoel. De aanname was dat wanneer een bus al met vertraging rijdt, de chauffeur dan eerder geneigd is om een reiziger in een rolstoel te weigeren, om zo niet nog meer vertraging op te lopen. Deze veronderstelling kan echter niet worden onderbouwd. Van

alle weigeringen betrof het slechts 1 bus die al met een vertraging reed. In dit geval bleek dat er al een andere rolstoelgebruiker in de bus zat.

Reden van weigering

In 62% van de weigeringen is dit aan te rekenen aan het niet of slecht functioneren van de rolstoelplank, waardoor de Mystery Guest niet meekon. In enkele gevallen heeft de bus helemaal geen capaciteit meer beschikbaar of is de rolstoelplaats al bezet. Bij drie weigeringen is de reden van weigering niet bekend.

tabel 3.2 Reden weigering

reden weigering	aantal	percentage
rolstoelplank functioneert niet naar behoren	21	62%
bus is te vol	2	6%
chauffeur weet niet (goed) hoe hulpmiddelen werken	1	3%
rolstoelplek is al bezet	1	3%
chauffeur geeft aan dat rolstoel niet voldoet	2	6%
bus reed door	3	9%
mystery guest kon het busplatform niet bereiken	1	3%
reden onbekend	3	9%
totaal	34	100%

Regio, vervoerder en Mystery Guests

Onvoltooid ritten komen voor in iedere onderzochte regio. Weigeringen komen voor bij bijna alle onderzochte vervoerders, alleen bij de vervoerders Qbuzz en U-OV is het niet voorgekomen dat een Mystery Guest is geweigerd. Het onderzoek is uitgevoerd door 18 verschillende Mystery Guests, waarvan de helft één of meerdere weigeringen heeft meegemaakt.

3.3 Conclusies

Sinds 2012 dient in Nederland het busareaal in het openbaar vervoer voor 98% toegankelijk te zijn voor mensen met een beperking. Als alleen wordt gekeken naar de aanwezigheid van hulpfuncties om de bus te betreden, dan lijkt deze doelstelling gehaald te zijn. Tijdens 96% van de voltooide ritten heeft de Mystery Guest aangegeven dat er één of meerdere hulpfuncties aanwezig zijn. Aangezien er ook nog een aantal ritten zijn onderzocht waarbij de Mystery Guest zonder gebruik te maken van een hulpfunctie de bus heeft betreden, is het aannemelijk dat minimaal 98% van de onderzochte bussen is uitgerust met één of meerder hulpfuncties.

Echter, indien het begrip toegankelijkheid breder wordt gedefinieerd en ook de werking van de hulpfuncties, de inrichting van de bus, het optreden van de chauffeur en de bejegening van reizigers in een rolstoel wordt betrokken in het begrip toegankelijkheid, is het beeld minder positief.

Tijdens 27% van de voltooide ritten worden er problemen ervaren met de inrichting van de bus. Dit kan te maken hebben met onvoldoende ruimte bij het in- en uitstappen, moeite hebben met het manoeuvreren in de bus, een onveilige of niet praktisch bruikbare rolstoelplaats of het ontbreken van gordels. In 11% van de voltooide ritten is door de rolstoelgebruiker geconstateerd dat de hulpfuncties om de bus te betreden niet naar behoren werkten. In 14% van de gevallen waarin de chauffeur

assistentie verleende, werd deze assistentie als niet veilig en/of niet adequaat ervaren. Tot slot, in 7% van de voltooide ritten ervoer de rolstoelgebruiker problemen met de bejegening.

Ook is het tijdens het onderzoek 34 maal voorgekomen dat de Mystery Guest geen meting kon uitvoeren, omdat de bus niet betreden kon of mocht worden. De belangrijkste reden van deze weigeringen was het niet of slecht functioneren van de rolstoelplank. Als de rolstoelplank niet functioneert, is het zeer moeilijk voor een reiziger in een rolstoel om toch gebruik te maken van het openbaar vervoer. Een kleiner deel van de weigeringen lijkt te wijten aan onwetendheid bij de vervoerder of het vervoerbedrijf.

Het niet goed functioneren van de rolstoelplank moet een aandachtspunt zijn voor de vervoerbedrijven. Het zorgt er namelijk voor dat reizigers in een rolstoel niet (of met zeer veel moeite en de nodige assistentie) gebruik kunnen maken van het openbaar busvervoer.

De rolstoelplaats en de gordels die daar aanwezig moeten zijn, worden ook vaak aangegeven als punt van zorg. De indruk bestaat echter dat dit vooral te maken heeft met de positie die de reiziger in een rolstoel moet innemen op de rolstoelplaats. Door veel reizigers wordt het achteruit rijden als onprettig ervaren. Daarnaast is er vanaf de rolstoelplek ook niet altijd goed zicht op de digitale reisinformatie en kan de OV-chipkaartapparatuur niet altijd goed worden bereikt.

Naast deze technische aandachtspunten zijn er ook menselijke aandachtspunten te formuleren. Een aantal 'toegankelijkheidsproblemen' zijn te voorkomen door het anders inspelen van het rijdend personeel op reizigers met een rolstoel. Zo kan bij het halteren rekening worden gehouden met de positie van de in- en uitstapdeur ten opzichte van eventuele barrières op de halte.

4 Klachtafhandeling

Naast het Mystery Guest onderzoek tijdens ritten, heeft ook een onderzoek en analyse plaatsgevonden van de klachtafhandeling van openbaar vervoerbedrijven. Om een oordeel te geven over de klachtafhandeling is een inventarisatie gemaakt van de klachtenprocedures van de verschillende openbaar vervoerbedrijven.

4.1 Protocollen klachtenafhandeling vervoerders

Om een inzicht te krijgen in de klachtafhandeling van de verschillende vervoerders is gekeken naar de klachtafhandelingsprocedures. Hierbij moet worden opgemerkt dat de beschikbare informatie beperkt is. Er is gekeken naar de afhandelingsprocedures van Arriva, Connexxion, Qbuzz, Syntus, EBS, GVB, HTM en RET.

Bij alle vervoerders zijn meerdere kanalen beschikbaar om contact op te nemen. Alle aanbieders geven de mogelijkheid om via een online contactformulier of telefonisch contact op te nemen. Bij de meeste vervoerders is het daarnaast ook nog mogelijk om contact op te nemen per post, via Social Media of door het bezoeken van een servicepunt.

Bijna alle vervoerders geven wel specifiek aan dat het indienen van een klacht alleen mogelijk is via een online klachtenformulier. De enige uitzonderingen hierop zijn EBS, RET en HTM. Bij EBS kunnen alle kanalen worden gebruikt voor suggesties of vragen, maar wordt het indienen van klachten niet specifiek genoemd. Bij RET en HTM kunnen klachten worden ingediend via het online klachtenformulier, telefonisch en per post. Bij RET kunnen ook klachten via e-mail worden ingediend en bij HTM via Social Media. Alle vervoerders zijn dus via meerdere kanalen te bereiken maar geven in de meeste gevallen duidelijk aan dat het indienen van een klacht via één specifiek kanaal gedaan moet worden.

Het afhandelen van een klacht duurt tussen de 3 (HTM) en de 20 (Connexxion) werkdagen. Bij Syntus wordt alleen vermeld dat de klacht 'zo snel mogelijk' wordt afgehandeld en bij EBS wordt helemaal geen termijn genoemd.

Vervolgens geven Arriva, Connexxion, Qbuzz Groningen/Drenthe, EBS, HTM en RET aan dat wanneer de reiziger het niet eens is met de afhandeling van de klacht, hij terecht kan bij het OV loket, de Geschillencommissie OV en in enkele gevallen ook de Inspectie Leefomgeving en Transport en de OV-autoriteit. De vervoerders Qbuzz, Syntus en GVB verwijzen niet door naar een andere instantie in geval van ontevredenheid over de klachtafhandeling.

Uitkomsten van de inventarisatie van de klachtenprocedures van vervoerbedrijven zijn opgenomen in bijlage 5.

4.2 Ingediende klachten

Bij alle vervoerders waar een Mystery Guest is geweigerd, heeft DTV Consultants een klacht ingediend gebaseerd op de toelichting van de Mystery Guests. Alle klachten zijn, onder een fictieve naam, ingediend via een online klachtenformulier. Hoewel de klachten niet zijn ingediend door de betrokken persoon, zijn de incidenten wel voorgevallen. Bij het indienen van de klacht zijn met uitzondering van de naam en het e-mailadres alle gegevens van de Mystery Guest en de rit waarop hij of zij is geweigerd overgenomen. Omdat de rolstoelgebruiker niet zelf de klacht heeft ingediend, is na de eerste reactie van de vervoerder aangegeven dat de klacht is ingediend ten behoeve van het onderzoek en is verder verloop afgebroken.

Hieronder volgt een korte samenvatting van de ingediende klachten en de eventuele reactie(termijn) van de vervoerder.

EBS

Op 17 januari 2017 werd bij EBS een klacht ingediend omdat er tweemaal op rij een rolstoeler was geweigerd als gevolg van een defecte oprijplaat. Op 24 januari heeft EBS in een reactie laten weten dat de oprijplanken niet defect zijn maar dat zij door het raken van obstakels, zoals de ribbels van blindengeleide tegels, weer terugschuiven. Er wordt momenteel naar dit probleem gekeken en men hoopt hier z.s.m. een oplossing voor te vinden. Er worden excuses gemaakt voor het ongemak.

Connexion (Breng)

Op 17 januari 2017 is bij Breng een klacht ingediend omdat een rolstoeler door een buschauffeur werd geweigerd. Dit werd door de chauffeur met het vinger gebaar NEE aangegeven. Nog dezelfde dag kwam de reactie dat klachten zeer zorgvuldig worden afgehandeld, maar dat dit door de collega's uit de betreffende regio moest gebeuren. Vervolgens is een reactie uitgebleven.

HTM

Op 17 januari 2017 is bij HTM een klacht ingediend omdat de chauffeur niet van zijn plek wilde komen terwijl de rolstoelplank defect was. Op 19 januari 2017 deelde HTM mede dat zij het erg vervelend vonden wat er was voorgevallen en dat ze dit intern met de betrokken collega's gaan oppakken.

GVB

Op 18 januari werd bij GVB een klacht ingediend omdat de oprijplaat defect was. Hierbij werd vermeld dat dit bij GVB met enige regelmaat voorkomt. Op 19 januari kwam er een reactie van de vervoerder waarin werd vermeld dat de klacht is doorgezet naar de manager van de betreffende lijn en dat de vervoerder haar verontschuldiging wil maken.

Arriva

Op 19 januari 2017 is bij Arriva een klacht ingediend over een chauffeur erg gefrustreerd was dat hij extra moeite moest doen voor een passagier in een rolstoel. Op 19 januari 2017 komt er vanuit Arriva een reactie waarin excuses worden gemaakt voor de nare ervaring met één van de chauffeurs en wordt er gevraagd om aanvullende informatie te geven over datum tijdstip en lijnnummer, zodat de betreffende chauffeur op het incident kan worden aangesproken. Deze informatie is niet meer verstrekt, maar aangegeven is dat het ging om een 'fake melding'.

RET

Op 19 januari 2017 is bij RET een klacht ingediend, waarin vermeld werd dat een rolstoeler vanwege een defecte oprijplank niet mee kon. De chauffeur wist dit al te melden voordat de knop werd ingedrukt. Ook werd gemeld dat dit regelmatig voorkomt. Op 23 januari 2017 reageerde RET, het

beleid is om bussen met een defecte oprijplaat zo snel mogelijk te repareren. Ook wordt excuses gemaakt voor het ongemak.

Conclusie

De meeste vervoerders reageren op korte termijn en binnen de aangegeven afhandelperiode op een ingediende klacht. Alleen vanuit Connexion (Brenng) is een uiteindelijke reactie uitgebleven. Alle vervoerder geven aan dat de situatie erg vervelend is en bieden in de meeste gevallen ook hun excuses aan. Vaak wordt gezegd dat de klacht intern verder zal worden opgepakt. Geen van de vervoerders kwam met een compensatie voor het in gebreke blijven van hun diensten, maar het is mogelijk dat dit pas in een later stadium van de klachtenprocedure ter sprake komt.

4.3 Klachten OV loket

Nadat DTV Consultants contact heeft gezocht met het OV loket, hebben wij de beschikking gekregen over alle daar ingediende klachten van de periode 2014 – 2016 die betrekking hebben op reizigers met een beperking.

Op basis van de ingediende klachten is een korte analyse gemaakt. In totaal zijn in de periode 2014 – 2016, 61 klachten binnengekomen die betrekking hebben op reizigers met een beperking. Allereerst zijn alleen de klachten die betrekking hebben op het openbaar busvervoer geselecteerd. Vervolgens zijn uitsluitend de klachten van reizigers met een rolstoel geselecteerd.

In totaal werden er in drie jaar tijd, 20 klachten ingediend over het gebruik van een rolstoel in de bus. Omdat het gaat om een relatief laag aantal klachten, zijn er geen uitspraken te doen over een toe- of afname van het aantal klachten per jaar.

Gekeken is naar het type klachten dat wordt ingediend. Hierbij moet worden opgemerkt dat er in sommige gevallen meerdere klachten tegelijk over een rit werden ingediend of dat er meerdere klachten over meerdere ritten in één keer werden ingediend. In één geval werd er geklaagd dat er geen compensatie werd gegeven voor een gemiste reis door schuld van de vervoerder. In twee gevallen werd er een klacht ingediend door iemand die geen hulp kreeg van de chauffeur. Verder werd er in drie gevallen geklaagd over het feit dat de rolstoelplek bezet was waardoor de passagier niet mee kon. Daarnaast werd er geklaagd over een bus die doorrijdt (4x), een bus waarin een hulpmiddel niet wordt toegelaten (4x) en een bus die niet toegankelijk is voor een hulpmiddel, bijvoorbeeld omdat de afstand tussen bus en perron te hoog of te ver is. De klacht die het meeste voor komt is de defecte oprijplaat. Hierover wordt in totaal tien keer een klacht ingediend.

Conclusie

Bij het OV loket lijken relatief weinig klachten binnen te komen van reizigers in een rolstoel die gebruik maken van het openbaar busvervoer, in de afgelopen 3 jaar zijn 20 klachten ingediend.

Van de ingediende klachten ging het in de helft van de gevallen over een defecte rolstoelplank. Uit de beschrijving van de klachten wordt niet duidelijk of het hier gaat om een automatische rolstoelplank of een handbediende rolstoelplank. De inventarisatie van de klachten bij het OV-loket lijkt overeen te komen met het beeld dat is ontstaan uit het Mystery Guest-onderzoek.

5 Aanvullende gesprekken

Om het beeld uit de deskresearch en het Mystery Guest-onderzoek verder aan te scherpen en te toetsen in de praktijk is een aantal aanvullende gesprekken gevoerd met openbaar vervoerbedrijven. In dit hoofdstuk staat de rode lijn beschreven.

De gesprekken zijn gevoerd met een brede afvaardiging vanuit de vervoerbedrijven. Zo zijn onder andere leidinggevendenden, chauffeurs, mentoren van chauffeurs, medewerkers klantenservice en juridisch medewerkers betrokken geweest bij de gesprekken.

Spanningsveld tussen stiptheid en toegankelijkheid

Vervoerders worden door de concessieverleners afgerekend op stiptheid (op tijd rijden). Uit de gesprekken blijkt dat er bij de vervoerders een spanningsveld wordt ervaren tussen stiptheid en toegankelijkheid. Wanneer er gebruik moet worden gemaakt van hulpfuncties en de rolstoel correct moet worden geplaatst in de bus, kost dit meer tijd dan bij reizigers zonder mobiliteitsbeperking. Alle vervoerders gaven aan dat ze binnen dit spanningsveld prioriteit geven aan toegankelijkheid, ook als dit ten koste gaat van het op tijd rijden. Door één vervoerder is aangegeven dat het assisteren van een reiziger in een rolstoel door de concessieverlener wordt gezien als 'incident', waardoor de mogelijke vertraging verklaard kan worden.

Weigering vanwege de veiligheid

Een buschauffeur kan uit veiligheidsoverwegingen een rolstoel weigeren. Uit de aanvullende gesprekken blijkt dat het hier gaat om de veiligheid van de reiziger en medereizigers en niet om de veiligheid van de chauffeur. Toch speelt de veiligheid van de chauffeur wel een rol. Om een reiziger in een rolstoel goed te assisteren, moet de chauffeur zijn plek verlaten. Het dan onbeheerd achterlaten van de geldlade hoeft geen reden te zijn om geen assistentie te verlenen aan reizigers met een beperking. Er zijn immers alternatieven beschikbaar. Zo zijn er vervoerbedrijven waar de geldlade in een afgesloten kastje kan worden opgeborgen en ook zijn er vervoerders waarbij in de bus uitsluitend elektronisch betaald kan worden.

Een reiziger in een rolstoel heeft volgens de vervoerders altijd voorrang op andere reizigers. Toch kan het voorkomen dat een reiziger in een rolstoel alsnog wordt geweigerd. Redenen hiervoor zijn het al aanwezig zijn van een reiziger in een rolstoel (waardoor de tweede rolstoel niet meer veilig kan worden vervoerd) of de inschatting van de chauffeur dat de rolstoel niet voldoet aan de gestelde eisen. Vanwege de zeer diverse verschijningsvormen van hulpmiddelen is het voor chauffeurs soms moeilijk om te bepalen of het hulpmiddel een rolstoel betreft die volgens de richtlijnen vervoert moet worden. Eén vervoerder lost dit probleem op door aan alle chauffeurs een foto te sturen van hulpmiddelen waarover onduidelijkheid is geweest en waarvan bleek dat deze hulpmiddelen toch voldeden aan de richtlijnen.

Automatische rolstoelplank

Ook door de vervoerders wordt aangegeven dat een automatische rolstoelplank vaak dienst weigert. Het is een systeem dat gebruik maakt van fijne elektronica, dat zeer gevoelig is voor storingen. Bij een aantal bussentypes is het mogelijk om een automatische rolstoelplank die dienst weigert, met de hand te bedienen met behulp van een slinger. Het blijkt echter dat niet alle chauffeurs hiervan op de hoogte zijn. In die gevallen dat er wel gebruik van wordt gemaakt, kost het de nodige tijd om de bus 'dood' te maken (de elektriciteit van de bus af te halen) en vervolgens weer opnieuw op te starten.

Het systematisch testen van de automatische rolstoelplank biedt geen garantie voor onverstoord gebruik. Zoals door de vervoerders aangegeven, kan een automatische plank die in de ochtend succesvol wordt getest, in de middag al weer in gebreke zijn. Eén van de ondervraagde vervoerders stelt dat het in het algemeen aan te raden is om bij nieuwe aanbestedingen van bussen, geen automatische rolstoelplanken meer toe te passen.

Opleiding en instructie

Vervoerbedrijven hebben aandacht voor het handelen van de chauffeur bij het omgaan met reizigers met een beperking. Binnen dit handelen, gaat het niet alleen over de toepassing van de hulpfuncties, maar ook om de bejegening van de reizigers. Een aantal vervoerders hebben speciale modules opgenomen in Code 95, de basiskwalificatie om beroepschauffeur te zijn, aanvullend op het chauffeursdiploma.

Aangegeven wordt dat het beroep van buschauffeur mensenwerk blijft. Ongeacht de hoeveelheid opleiding en instructies, blijft iedere afzonderlijke chauffeur verantwoordelijk voor zijn eigen handelen. De ene chauffeur kan van nature goed omgaan met reizigers met een beperking, terwijl de andere chauffeur enige schroom of onwennigheid heeft. Daar komt bij dat momenteel reizigers in een rolstoel slechts sporadisch gebruik maken van de bus, waardoor chauffeurs ook beperkt praktijkervaring kunnen opdoen.

Ook wordt aangegeven dat het voor chauffeurs soms moeilijk is om onderscheid te maken tussen reizigers die geholpen willen worden en reizigers die het liefst zo zelfstandig mogelijk met de bus willen reizen.

Een enkele vervoerder besteedt tijdens de opleidingen aandacht aan passagiers met een (fysieke) beperking. Zo zijn er trainingen waarbij chauffeurs zelf plaatsnemen in een rolstoel. Chauffeurs kunnen dan zelf ervaren hoe het is om in een rolstoel met het openbaar vervoer te reizen. Chauffeurs geven aan dat zij na een dergelijke training beter op de hoogte zijn van de 'problemen' die een rolstoelgebruiker ervaart. Door het personeel worden dergelijke trainingen als zeer positief ervaren.

6 Conclusies en aanbevelingen

Uit het in 2016 geratificeerde VN-verdrag handicap en de gelijkebehandelingswetgeving blijkt dat een rolstoelgebruiker zelfstandig en onbelemmerd gebruik moet kunnen maken van het openbaar busvervoer. Uit het uitgevoerde onderzoek komt niettemin een aantal knelpunten naar voren die laten zien dat het openbaar busvervoer nog niet optimaal toegankelijk is. Eén van de grootste knelpunten is de vaak niet functionerende automatische rolstoelplank. Een defecte rolstoelplank is een voorname oorzaak dat rolstoelgebruikers soms bij de bushalte niet worden meegenomen. Ook de geleverde assistentie van de buschauffeur bij het betreden, plaatsnemen of verlaten van de bus, is volgens de rolstoelgebruikers niet altijd naar behoren. De inrichting van de bus volstaat vaak wel, maar de rolstoelplaats voldoet niet altijd aan de wensen van de rolstoelgebruiker. Daartegenover geven rolstoelgebruikers aan dat het in veel gevallen juist wel goed is gegaan in de bus. Een deel van de testende rolstoelgebruikers toonde zich zeer tevreden over de toegankelijkheid van de bussen en de meestal goed geleverde assistentie van de chauffeurs.

Wetgeving, richtlijnen en voorwaarden

Het openbaar vervoer in Nederland valt onder verschillende wetten en regelingen. Een deel van die wetten en regelingen gaat over de toegankelijkheid van het openbaar busvervoer. Zo staat in de Wgbh/cz dat het verboden is onderscheid te maken op grond van handicap of chronische ziekte bij het aanbieden van openbaar vervoerdiensten. Dit betekent dat, in lijn met het VN-verdrag en de Europese wetgeving en richtlijnen aanbieders van openbaar vervoer verplicht zijn reizigers met een beperking conform de dienstregeling mee te nemen.

Op de wetgeving zijn aanvullende toegankelijkheidseisen vastgesteld, bijvoorbeeld waar een toegankelijk voertuig tenminste aan moet voldoen. Zo moet een bus beschikken over een in- en uitgang die zodanig op de halte of perron aansluit dat een onbelemmerde toegang mogelijk is tussen de halte of het perron en de bus. Dit zou betekenen dat de bus bijvoorbeeld een verlaagde vloer heeft, de bushaltes verhoogd zijn, of dat de bus is uitgerust met een hulpfunctie. Tevens moet de chauffeur aan een persoon met een functiebeperking naar gelang de behoefte en voor zover de werkzaamheden het toelaten, tijdelijke bijstand verlenen bij het gebruik van openbaar vervoer. Verder zijn vervoerders verplicht jaarlijks advies in te winnen bij consumentenorganisaties.

Sinds 2012 dient 98% van alle bussen in Nederland toegankelijk te zijn. Elke bus moet over ten minste één opstelplaats voor een rolstoel beschikken.

Reizigers in een rolstoel dienen ook aan veiligheidseisen te voldoen om met de bus te kunnen reizen. Er worden voornamelijk eisen gesteld aan de afmetingen van de rolstoel. Verder moet de rolstoel in de bus op de rem worden gezet en de aanwijzingen van de buschauffeur dienen te worden opgevolgd. Een chauffeur kan uit veiligheidsoverwegingen een rolstoel weigeren. De chauffeur moet hierbij wel duidelijk kunnen aantonen dat de veiligheid in het geding is. Scootmobielen kunnen niet worden vervoerd in de bus. Al deze veiligheidseisen zijn opgenomen in de algemene voorwaarden van het stad- en streekvervoer.

Een concessieverlener mag toegankelijkheidseisen stellen aan de concessiehouder, zolang hij zich houdt aan de kaders die de wet- en regelgeving stelt. Deze toegankelijkheidseisen worden opgenomen in de concessievoorwaarden en vastgelegd in een Programma van Eisen. In alle bestudeerde Programma's van Eisen zijn direct of indirect eisen gesteld aan de toegankelijkheid van bussen voor (elektrische) rolstoelgebruikers. Eisen worden gesteld aan de afmetingen, het knielsysteem, de

oprijplaat, de instaphoogte en het vastzetsysteem voor rolstoelen in de bus. Echter, niet in alle Programma's van Eisen wordt omschreven welke eisen er aan de chauffeur worden gesteld bij het verlenen van assistentie aan een rolstoelgebruiker. Aanbeveling richting de concessieverleners is om in onderling overleg de Programma's van Eisen op het vlak van toegankelijkheid op elkaar af te stemmen. Punten die hierbij de aandacht verdienen zijn; welke eisen er aan de chauffeur worden gesteld bij het verlenen van assistentie aan een rolstoelgebruiker en het jaarlijks advies inwinnen bij consumentenorganisaties over de voorzieningen die de concessiehouder treft ten aanzien van de toegankelijkheid van het openbaar vervoer voor reizigers met een beperking.

Alle onderzochte vervoerders informeren reizigers op welke manier het busvervoer toegankelijk is gemaakt. Opmerkelijk is dat één vervoerder in de informatievoorziening nadrukkelijk noemt dat rolstoelgebruikers in een aantal vervoergebieden de handmatige rolstoelplank zelfstandig moeten kunnen bedienen, of een begeleider moeten meenemen die dit moet kunnen doen. Deze voorwaarde lijkt niet conform de wet- en regelgeving.

De stand van zaken elders in Europa verschilt sterk per land en per vervoerder. De inventarisatie is weliswaar niet uitputtend maar levert een aantal goede voorbeelden. Zo heeft Porto een mobiele reisplanner, waarmee reizigers de meest optimale en toegankelijke route kunnen berekenen op basis van hun eigen criteria. In Keulen biedt de vervoerder mobiliteitsinstructies aan voor mensen met een beperking om zich zelfstandiger en zekerder in het openbaar vervoer te begeven. Buschauffeurs zijn hierbij nog steeds opgedragen om reizigers indien nodig ondersteuning te bieden. In Spanje is de integratie van mensen met een beperking ver gevorderd. Dit is mede tot stand gekomen door een loterij-organisatie die de belangen van deze groep behartigt. Door de goede integratie wordt het openbaar vervoer veelvuldig gebruikt door mensen met een beperking. De goede toegankelijkheid van onder andere de bussen maakt die mogelijk. Een ander goed voorbeeld is Transport for London. Zij hebben de toegankelijkheid geïntegreerd in hun beleid, met een goede implementatie tot gevolg. Transport for London heeft deze mogelijkheid aangezien zij zowel de concessieverlener als de vervoerder zijn.

Toegankelijkheid in de praktijk

Gesteld is dat sinds 2012 in Nederland het busareaal in het openbaar vervoer voor 98% toegankelijk dient te zijn voor mensen met een beperking. Indien uitsluitend wordt gekeken naar de aanwezigheid van hulpfuncties om de bus te betreden, dan lijkt deze doelstelling gehaald te zijn. Echter, indien het begrip toegankelijkheid breder wordt gedefinieerd en ook de werking van de hulpfuncties, de inrichting van de bus, het optreden van de chauffeur en de bejegening van de reizigers wordt meegenomen is het beeld minder positief.

Tijdens 27% van de voltooide ritten worden er problemen ervaren met de inrichting van de bus. Dit kan te maken hebben met onvoldoende ruimte bij het in- en uitstappen, moeite hebben met het manoeuvreren in de bus, een onveilige of niet praktisch bruikbare rolstoelplaats of het ontbreken van gordels. In 11% van de voltooide ritten is door de rolstoelgebruiker geconstateerd dat de hulpfuncties om de bus te betreden niet naar behoren werkten. In 14% van de gevallen waarin de chauffeur assistentie verleende, werd deze assistentie als niet veilig en/of niet adequaat ervaren. Tot slot, in 7% van de voltooide ritten ervoer de rolstoelgebruiker problemen met de bejegening. Bij 8% van de pogingen om met de bus te gaan, werd een rolstoelgebruiker niet meegenomen. In meer dan de helft van de gevallen kwam dit door een defecte rolstoelplank.

Het niet goed functioneren van de rolstoelplank moet een aandachtspunt zijn voor de vervoerbedrijven. Het zorgt er namelijk voor dat reizigers in een rolstoel niet (of met zeer veel moeite en de nodige assistentie) gebruik kunnen maken van het openbaar busvervoer. Daarbij lijkt het zo te

zijn dat het niet functioneren van de rolstoelplank van invloed is op het gevoel van respectloos en nadelig behandelen van reizigers in een rolstoel.

De rolstoelplaats en de gordels die daar aanwezig moeten zijn, worden ook vaak aangegeven als punt van zorg. De indruk bestaat echter dat dit vooral te maken heeft met de positie die de reiziger in een rolstoel moet innemen op de rolstoelplaats. Door veel reizigers wordt het achteruit rijden als onprettig ervaren. Daarnaast is er vanaf de rolstoelplek ook niet altijd goed zicht op de digitale reisinformatie en kan de OV-chipkaartapparatuur niet altijd goed worden bereikt.

Naast deze technische aandachtspunten zijn er ook menselijke aandachtspunten te formuleren. Een aantal 'toegankelijkheidsproblemen' zijn te voorkomen door het anders inspelen van het rijdend personeel op reizigers met een rolstoel. Zo kan bij het halteren rekening worden gehouden met de positie van de in- en uitstapdeur ten opzichte van eventuele barrières op de halte.

Toegankelijkheid bezien vanuit de vervoerder

Uit aanvullende gesprekken met vervoerders blijkt dat zij het spanningsveld tussen het op tijd rijden en toegankelijkheid onderkennen. Door de extra benodigde in- en uitstaptijd, ervaren de vervoerders de druk om op tijd te kunnen blijven rijden. Het verdient de aanbeveling dat concessieverleners en concessiehouders hier duidelijke afspraken over maken.

De automatische rolstoelplank zorgt bij vervoerders ook voor problemen. De plank is niet betrouwbaar genoeg en zelfs het systematisch testen van het functioneren, biedt geen garantie voor onverstoord gebruik. Bij enkele type bussen is het mogelijk om de automatische rolstoelplank ook handmatig te bedienen. Alleen zijn niet alle chauffeurs op de hoogte van deze mogelijkheid en neemt het handmatig bedienen van de plank veel tijd in beslag. Eén van de gesproken vervoerders gaf aan dat het aan te raden is om bij nieuwe aanbesteding van bussen, geen automatische rolstoelplanken meer toe te passen.

Volgens de algemene voorwaarden van het stad- en streekvervoer kan een chauffeur uit veiligheidsoverwegingen een rolstoel weigeren. Vervoerders geven aan dat een weigering vanwege de veiligheid altijd te maken heeft met de veiligheid van de reiziger in een rolstoel en medepassagiers. De veiligheid van de chauffeur speelt wel een rol, maar hier zijn oplossingen voor denkbaar. Oplossingen die zijn aangedragen zijn het opbergen van de geldlade en het uitsluitend elektronisch betalen.

Alle vervoerders hebben aandacht voor het handelen van de chauffeur bij het omgaan met reizigers met een beperking. Binnen dit handelen, gaat het niet alleen over de toepassing van de hulpfuncties, maar ook om de bejegening van de reizigers. Maar het beroep van buschauffeur blijft mensenwerk. Ongeacht de hoeveelheid opleiding en instructies, blijft iedere afzonderlijke chauffeur verantwoordelijk voor zijn eigen handelen. De ene chauffeur kan van nature goed omgaan met reizigers met een beperking, terwijl de andere chauffeur enige schroom of onwennigheid heeft. Daar komt bij dat reizigers in een rolstoel maken slechts sporadisch gebruik van de bus, waardoor chauffeurs beperkt praktijkervaring kunnen opdoen. Ook is het voor chauffeurs moeilijk om in te zien of een reiziger geholpen wil worden, of dat de reiziger zoveel mogelijk zelfstandig gebruik wil maken van het openbaar vervoer.

Op basis van de weigeringen zijn klachten ingediend bij de betreffende vervoerder om te kijken waar het indienen van een klacht toe leidt. De meeste vervoerders reageren op korte termijn en binnen de aangegeven afhandelperiode op een ingediende klacht. Alle vervoerder maakten excuses en stelden meestal dat de klacht intern verder zal worden opgepakt. Ook zijn de twintig klachten geanalyseerd die het OV-loket in de afgelopen drie jaar heeft ontvangen en die betrekking hadden op

rolstoelgebruik in het openbaar busvervoer. De helft van de klachten betrof wederom problemen met een niet goed functionerende rolstoelplank.

Bijlagen



Bijlage 1 Relevante wetteksten

Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte

Artikel 8-1:

Onderscheid is verboden bij:

- a het verlenen van de voor het reizen vereiste toegang tot de bij het openbaar vervoer behorende gebouwen en infrastructuur;
- b het aanbieden van openbaar vervoerdiensten en reisinformatie;
- c het sluiten, uitvoeren of beëindigen van overeenkomsten met betrekking tot openbaar vervoer.

Artikel 8-2:

Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur worden regels gesteld over de ingevolge het eerste lid, in samenhang met artikel 2, te verrichten aanpassingen als bedoeld in dat artikel.'

Wet Personenvervoer 2000

Hoofdstuk 2 § 3 artikel 32g:

'Aan een concessie worden in ieder geval voorschriften verbonden ten aanzien van: (...) g. de eisen aan de toegankelijkheid van het openbaar vervoer ten behoeve van reizigers met een handicap'

Regeling toegankelijkheid van het OV

Artikel 2.1:1:

'Van de bussen waarmee een concessie wordt uitgevoerd, voldoet ten minste 98 procent per concessieverlener aan [artikel 4, eerste lid, van het Besluit](#).'

Artikel 2.1:2:

'Onverminderd [artikel 2.1:1](#) heeft een bus ten minste één opstelplaats voor rolstoelen met de maximale afmetingen als bedoeld in [richtlijn 2001/85/EG](#).'

Besluit toegankelijkheid van het openbaar vervoer

Hoofdstuk 2. Voertuigen Artikel 4:

Een toegankelijk voertuig beschikt ten minste over:

- a. een in- en uitgang die zodanig op de halte of het perron aansluit dat een onbelemmerde toegang mogelijk is tussen de halte of het perron en het voertuig, met inachtneming van een veiligheidsmarge;
- b. de mogelijkheid de buitendeuren langer open te laten indien een persoon met een functiebeperking het voertuig betreedt of verlaat;
- c. bedieningsfaciliteiten voor de reiziger die toegerust zijn op een praktisch en veilig gebruik voor personen met een functiebeperking in zittende en staande houding;
- d. voldoende bereikbare opstelplaatsen voor hulpmiddelen en zitplaatsen voor personen met een functiebeperking per voertuig of voertuigdeel;
- e. doorgangruimte met toereikende afmetingen voor het met een hulpmiddel betreden, verlaten en manoeuvreren in een voertuig of voertuigdeel;

f. zittingen, leuningen en handgrepen die toegerust zijn op een veilig gebruik van het voertuig door personen met een functiebeperking in een voertuig of voertuigdeel.'

Hoofdstuk 5. Algemene bepalingen Artikel 12:

1 De vervoerder houdt in de wijze waarop hij openbaar vervoer aanbiedt en verricht rekening met het gebruik daarvan door personen met een functiebeperking.

2 De vervoerder of beheerder verleent aan een persoon met een functiebeperking naar gelang de behoefte en voor zover de werkzaamheden het toelaten tijdelijke bijstand bij het gebruik van openbaar vervoer.

Bijlage 2 Observatieformulier Mystery Guestonderzoek

- a Op het busperron is voldoende ruimte om de bus in te gaan (o.a. breedte van de deur, breedte van de plank, ruimte op busperron)
- a Helemaal eens
 - b Eens
 - c Niet eens, niet oneens
 - d Oneens
 - e Helemaal oneens

Toelichting: alleen bij antwoorden c, d of e

- b Ik kon de knop om de deur te openen veilig en praktisch gebruiken
- a Ja, veilig en praktisch
 - b Wel veilig, niet praktisch
 - c Niet veilig, wel praktisch
 - d Niet veilig, niet praktisch
 - e Niet van toepassing

Toelichting:

- c De chauffeur heeft op zijn/haar eigen initiatief hulp geboden bij het **betreden** van de bus
- a Ja → door naar vraag 5
 - b Nee
- d Ik heb aan de chauffeur expliciet om assistentie gevraagd bij het **betreden** van de bus
- a Ja
 - b Nee → door naar vraag 7
- e De chauffeur heeft op veilige en adequate wijze assistentie geboden bij het **betreden** van de bus
- a Ja, veilig en adequaat → door naar vraag 7
 - b Wel veilig, niet adequaat → door naar vraag 7
 - c Niet veilig, wel adequaat → door naar vraag 7
 - d Niet veilig en niet adequaat → door naar vraag 7
 - e Chauffeur heeft geen assistentie geboden bij het betreden van de bus

Toelichting:

- f Als de chauffeur heeft geweigerd u te helpen bij het **betreden** van de bus, waarom was dit dan?

Omschrijf motivatie chauffeur

- g Via welke deur heeft u de bus **betreden**?
- a Voorzijde (tweedeurs bus)
 - b Achterzijde (tweedeurs bus)
 - c Voorzijde (driedeurs bus)
 - d Midden (driedeurs bus)
 - e Achterzijde (driedeurs bus)
 - f Anders, namelijk.....
- h Kunt u van de volgende voorzieningen aangeven of deze aanwezig waren in de bus, of u er gebruik van heeft gemaakt en of ze naar behoren functioneerden?
- a Knielfunctie:
 - i Aanwezig: ja/nee → bij nee door naar 8b
 - ii Gebruikt: ja/nee
 - iii Functioneert naar behoren: ja/nee/niet te beoordelen
 - b Handmatig bediende rolstoelplank
 - i Aanwezig: ja/nee → bij nee door naar 8c
 - ii Gebruikt: ja/nee
 - iii Functioneert naar behoren: ja/nee/niet te beoordelen
 - c Automatische rolstoelplank
 - i Aanwezig: ja/nee → bij nee door naar 8d
 - ii Gebruikt: ja/nee
 - iii Functioneert naar behoren: ja/nee/niet te beoordelen
 - d Lift
 - i Aanwezig: ja/nee → bij nee door naar 8e
 - ii Gebruikt: ja/nee
 - iii Functioneert naar behoren: ja/nee/niet te beoordelen
 - e Eventueel andere voorzieningen, namelijk.....
 - i Aanwezig: ja/nee → bij nee door naar 9
 - ii Gebruikt: ja/nee
 - iii Functioneert naar behoren: ja/nee/niet te beoordelen
- i De bus is zo ingericht dat er voldoende ruimte is om de bus in en uit te gaan (inrichting van de bus)
- a Helemaal eens
 - b Eens
 - c Niet eens, niet oneens
 - d Oneens
 - e Helemaal oneens

Toelichting:

- j Er is voldoende ruimte om met de rolstoel te manoeuvreren in de bus
- a Helemaal eens
 - b Eens
 - c Niet eens, niet oneens
 - d Oneens
 - e Helemaal oneens

Toelichting:

- k Er is een veilige en praktische opstelplaats om met de rolstoel **plaats te nemen** in de bus
- a Ja, veilig en praktisch
 - b Wel veilig, niet praktisch
 - c Niet veilig, wel praktisch
 - d Niet veilig, niet praktisch
 - e Nee er is geen opstelplaats → door naar vraag 13

Toelichting:

- l Deze plaats is ook voor mij beschikbaar (meerdere antwoorden mogelijk)
- a Ja
 - b Nee, bezet door kinderwagen
 - c Nee, bezet door andere passagiers
 - d Nee, bezet door rollator
 - e Nee, bezet door rolstoel
 - f Nee, anders namelijk
- m De chauffeur heeft op zijn/haar eigen initiatief hulp geboden bij het **plaatsnemen** in de bus
- a Ja → door naar vraag 15
 - b Nee
- n Ik heb aan de chauffeur expliciet om assistentie gevraagd bij het **plaatsnemen** in de bus
- a Ja
 - b Nee → door naar vraag 17
- o De chauffeur heeft op veilige en adequate wijze assistentie geboden bij het **plaatsnemen** in de bus
- a Ja, veilig en adequaat → door naar vraag 17
 - b Wel veilig, niet adequaat → door naar vraag 17
 - c Niet veilig, wel adequaat → door naar vraag 17
 - d Niet veilig en niet adequaat → door naar vraag 17
 - e Chauffeur heeft geen assistentie geboden bij het plaatsnemen in de bus

Toelichting:

- p Als de chauffeur heeft geweigerd u te helpen bij het **plaatsnemen** in de bus, waarom was dit dan?

Omschrijf motivatie chauffeur

- q Zijn in de bus op de rolstoelplaats gordels aanwezig?
- a Nee
 - b Ja, maar gordels zijn niet goed bruikbaar
 - c Ja en gordels zijn goed bruikbaar en de chauffeur heeft mij geholpen
 - d Ja en gordels zijn goed bruikbaar, maar ik kreeg geen hulp
 - e Ja, maar ik heb de gordels niet gebruikt

Toelichting:

- r Hoe druk is het in de bus?
- a Meer dan 100% bezet, er moeten mensen staan
 - b 100% bezet
 - c Ongeveer 75% bezet
 - d Ongeveer 50% bezet
 - e Ongeveer 25% bezet
 - f Minder dan 25% bezet
- s De chauffeur heeft op zijn/haar eigen initiatief hulp geboden bij het **verlaten** van de bus
- a Ja → door naar vraag 21
 - b Nee
- t Ik heb aan de chauffeur expliciet om assistentie gevraagd bij het **verlaten** van de bus
- a Ja
 - b Nee → door naar vraag 23
- u De chauffeur heeft op veilige en adequate wijze assistentie geboden bij het **verlaten** van de bus
- a Ja, veilig en adequaat → door naar vraag 23
 - b Wel veilig, niet adequaat → door naar vraag 23
 - c Niet veilig, wel adequaat → door naar vraag 23
 - d Niet veilig en niet adequaat → door naar vraag 23
 - e Chauffeur heeft geen assistentie geboden bij het verlaten van de bus

Toelichting:

- v Als de chauffeur heeft geweigerd u te helpen bij het **verlaten** van de bus, waarom was dit dan?

Omschrijf motivatie chauffeur:

- w Op het busperron is voldoende ruimte om de bus uit te gaan
- a Helemaal eens
 - b Eens
 - c Niet eens, niet oneens
 - d Oneens
 - e Helemaal oneens

Toelichting:

- x De chauffeur behandelde mij met respect
- a Helemaal eens
 - b Eens
 - c Niet eens, niet oneens
 - d Oneens
 - e Helemaal oneens

Toelichting:

- y Ik voelde mij tijdens deze rit nadelig behandeld
- a Helemaal eens
 - b Eens
 - c Niet eens, niet oneens
 - d Oneens
 - e Helemaal oneens

Toelichting:

- z Wat was het geslacht van de chauffeur?
- a Man
 - b Vrouw
 - c Anders

Heeft u nog andere problemen of opvallendheden meegemaakt tijdens de rit?

Bijlage 3 Resultaten afzonderlijke aspecten, totaal

Betreden van de bus

tabel 6.1 Op het busperron is voldoende ruimte om de bus in te gaan

Voldoende ruimte busperron	aantal	percentage
(helemaal) mee eens	352	84%
neutraal	35	8%
(helemaal) mee oneens	30	7%
totaal	417	100%

tabel 6.2 De knop om de deur te openen is veilig en praktisch te gebruiken

Gebruik knop om deur te openen	aantal	percentage
ja, veilig en praktisch	308	92%
wel veilig, niet praktisch	20	6%
niet veilig, wel praktisch	0	0%
niet veilig, niet praktisch	6	2%
totaal	333	100%

tabel 6.3 De chauffeur heeft op zijn/haar eigen initiatief hulp geboden bij het betreden van de bus

Eigen initiatief chauffeur hulp geboden bij het betreden van de bus	aantal	percentage
ja	240	58%
nee	175	42%
hulp was niet nodig	2	1%
totaal	418	100%

tabel 6.4 Ik heb aan de chauffeur expliciet om assistentie gevraagd bij het betreden van de bus

Hulp gevraagd aan de chauffeur bij het betreden van de bus	aantal	percentage
ja	50	29%
nee	125	71%
totaal	175	100%

tabel 6.5 De chauffeur heeft op veilige en adequate wijze assistentie geboden bij het betreden van de bus (als daar behoefte aan was)

Op veilige en adequate wijze assistentie verleend bij het betreden van de bus	aantal	percentage
ja, veilig en adequaat	237	86%
wel veilig, niet adequaat	18	7%
niet veilig, wel adequaat	8	3%
niet veilig en niet adequaat	3	1%
chauffeur heeft geen assistentie geboden bij het betreden van de bus (hoewel daar wel expliciet om is gevraagd)	8	3%
totaal	274	100%

tabel 6.6 Aanwezigheid knielfunctie

Aanwezigheid knielfunctie	aantal	percentage
ja	122	29%
nee	123	29%
weet ik niet	172	41%
totaal	417	100%

tabel 6.7 Gebruik knielfunctie

Knielfunctie gebruikt	aantal	percentage
ja	111	91%
nee	11	9%
totaal	122	100%

tabel 6.8 Functioneren knielfunctie

Functioneren knielfunctie	aantal	percentage
functioneert naar behoren	108	97%
functioneert niet naar behoren	3	3%
totaal	111	100%

tabel 6.9 Aanwezigheid handmatige rolstoelplank

Aanwezigheid handmatige rolstoelplank	aantal	percentage
ja	238	57%
nee	169	40%
weet ik niet	10	2%
totaal	417	100%

tabel 6.10 Gebruik handmatige rolstoelplank

Handmatige rolstoelplank gebruikt	aantal	percentage
ja	227	95%
nee	11	5%
totaal	238	100%

tabel 6.11 Functioneren handmatige rolstoelplank

Functioneren handmatige rolstoelplank	aantal	percentage
functioneert naar behoren	222	98%
functioneert niet naar behoren	5	2%
totaal	227	100%

tabel 6.12 Aanwezigheid automatische rolstoelplank

Aanwezigheid automatische rolstoelplank	aantal	percentage
ja	169	40%
nee	229	55%
weet ik niet	19	5%
totaal	417	100%

tabel 6.13 Gebruik automatische rolstoelplank

Automatische rolstoelplank gebruikt	aantal	percentage
ja	153	90%
nee	16	10%
totaal	169	100%

tabel 6.14 Functioneren automatische rolstoelplank

Functioneren automatische rolstoelplank	aantal	percentage
functioneert naar behoren	116	76%
functioneert niet naar behoren	37	24%
totaal	153	100%

tabel 6.15 Aanwezigheid lift

Aanwezigheid lift	aantal	percentage
ja	3	1%
nee	371	89%
weet ik niet	43	10%
totaal	417	100%

tabel 6.16 Gebruik lift

Lift gebruikt	aantal	percentage
ja	1	33%
nee	2	67%
totaal	3	100%

tabel 6.17 Functioneren lift

Functioneren lift	aantal	percentage (excl. niet te beoordelen)
functioneert naar behoren	1	100%
functioneert niet naar behoren	0	0%
totaal	3	100%

Gebruik van de bus

tabel 6.18 De bus is zo ingericht dat er voldoende ruimte is om de bus in en uit te gaan (inrichting van de bus)

Voldoende ruimte om bus in en uit te gaan	aantal	percentage
(helemaal) mee eens	392	94%
neutraal	18	4%
(helemaal) mee oneens	5	2%
totaal	417	100%

tabel 6.19 Er is voldoende ruimte om met de rolstoel te manoeuvreren in de bus

Voldoende ruimte om bus in en uit te gaan	aantal	percentage
(helemaal) mee eens	356	85%
neutraal	40	10%
(helemaal) mee oneens	21	5%
totaal	417	100%

tabel 6.20 Er is een veilige en praktische opstelplaats om met de rolstoel plaats te nemen in de bus

Veilige en praktische rolstoelplaats	aantal	percentage
ja, veilig en praktisch	323	78%
wel veilig, niet praktisch	49	12%
niet veilig, wel praktisch	21	5%
niet veilig en niet praktisch	24	6%
totaal	417	100%

tabel 6.21 De rolstoelplaats is ook voor mij beschikbaar

Beschikbaarheid rolstoelplaats	aantal	percentage
ja, rolstoelplaats is beschikbaar	364	87%
nee, bezet door kindervagen	20	5%
nee, bezet door medepassagier(s)	13	3%
nee, bezet door rollator	6	1%
nee, bezet door rolstoel	1	0%
nee, eerst bezet maar er wordt plaats gemaakt	9	2%
nee, anders	4	1%
totaal	417	100%

tabel 6.22 De chauffeur heeft op zijn/haar eigen initiatief hulp geboden bij het plaatsnemen in de bus

Eigen initiatief chauffeur hulp geboden bij het plaatsnemen in de bus	aantal	percentage
ja	127	31%
nee	288	69%
hulp was niet nodig	2	1%
totaal	417	100%

tabel 6.23 Ik heb aan de chauffeur expliciet om assistentie gevraagd bij het plaatsnemen in de bus

Hulp gevraagd aan de chauffeur bij het plaatsnemen in de bus	aantal	percentage
ja	22	8%
nee	266	92%
totaal	288	100%

tabel 6.24 De chauffeur heeft op veilige en adequate wijze assistentie geboden bij het plaatsnemen in de bus (als daar behoefte aan was)

Op veilige en adequate wijze assistentie verleend bij het plaatsnemen in de bus	aantal	percentage
ja, veilig en adequaat	122	82%
wel veilig, niet adequaat	10	7%
niet veilig, wel adequaat	2	1%
niet veilig en niet adequaat	1	1%
chauffeur heeft geen assistentie geboden bij het plaatsnemen in de bus (hoewel daar wel expliciet om is gevraagd)	15	4%
totaal	149	100%

tabel 6.25 Aanwezigheid van gordels op de rolstoelplaats

Aanwezigheid van gordels op de rolstoelplaats	aantal	percentage
nee	37	9%
ja, maar gordels zijn niet goed bruikbaar	57	14%
ja, gordels zijn goed bruikbaar en de chauffeur heeft mij geholpen	29	7%
ja, gordels zijn goed bruikbaar maar ik kreeg geen hulp	7	2%
ja, maar ik heb de gordels niet gebruikt	170	41%
ja, gordels zijn goed bruikbaar, maar ik hoefde geen hulp bij het omdoen	116	28%
totaal	416	100%

Verlaten van de bus

tabel 6.26 De chauffeur heeft op zijn/haar eigen initiatief hulp geboden bij het verlaten van de bus

Eigen initiatief chauffeur hulp geboden bij het verlaten van de bus	aantal	percentage
ja	229	55%
nee	187	45%
totaal	416	100%

tabel 6.27 Ik heb aan de chauffeur expliciet om assistentie gevraagd bij het verlaten van de bus

Hulp gevraagd aan de chauffeur bij het verlaten van de bus	aantal	percentage
ja	43	23%
nee	143	77%
totaal	186	100%

tabel 6.28 De chauffeur heeft op veilige en adequate wijze assistentie geboden bij het verlaten van de bus (als daar behoefte aan was)

Op veilige en adequate wijze assistentie verleend bij het verlaten van de bus	aantal	percentage
ja, veilig en adequaat	229	84%
wel veilig, niet adequaat	15	6%
niet veilig, wel adequaat	10	4%
niet veilig en niet adequaat	4	2%
chauffeur heeft geen assistentie geboden bij het plaatsnemen in de bus (hoewel daar wel expliciet om is gevraagd)	14	5%
totaal	272	100%

tabel 6.29 Op het busperron is voldoende ruimte om de bus te verlaten

Voldoende ruimte busperron	aantal	percentage
(helemaal) mee eens	374	90%
neutraal	25	6%
(helemaal) mee oneens	15	4%
totaal	414	100%

tabel 6.30 Bejegening Mystery Guest

Bejegening Mystery Guest	aantal	percentage
neutraal over bejegening	39	9%
positief over bejegening	349	84%
negatief over bejegening	27	7%
totaal	415	100%

Bijlage 4 Resultaten weigeringen

tabel 6.31 Weigeringen, soort rolstoel

soort rolstoel	aantal	percentage
handbewogen	6	18%
elektrisch	28	82%
totaal	35	100

tabel 6.32 Weigeringen, moment van weigeren

moment van weigeren	aantal	percentage
bij het instappen	18	55%
voor het instappen	9	27%
bus is niet voor mij gestopt	4	12%
anders	2	6%
totaal	33	100%

tabel 6.33 Weigeringen, vertraging bus

vertraging bus	aantal	percentage
nee, de bus reed op tijd	31	94%
ja, namelijk 6-10 minuten	1	3%
onbekend	1	3%
totaal	33	100%

tabel 6.34 Weigeringen, reden van weigering

reden weigering	aantal	percentage
rolstoelplank functioneert niet naar behoren	20	59%
bus is te vol	2	6%
chauffeur weet niet hoe het werkt	1	3%
rolstoelplek is al bezet	1	3%
chauffeur geeft aan dat rolstoel niet voldoet	2	6%
bus reed door	3	9%
mystery guest kon het busplatform niet bereiken	1	3%
reden onbekend	4	12%
totaal	34	100%

Bijlage 5 Resultaten opgesplitst naar achtergrondkenmerken

tabel 6.35 Resultaten opgesplitst naar achtergrondkenmerken

Achtergrondkenmerk	Problemen met inrichting bus		Problemen met hulpfuncties		Problemen met assistentie chauffeur		Problemen met bejegening	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Stad	24	26%	14	17%	15	26%	2	2%
Streek	96	29%	30	10%	29	11%	25	8%
Totaal	120	29%	44	12%	44	14%	27	7%
Chi² significantie	0,603		0,122		0,005		0,088	
Week	105	30%	41	13%	39	15%	25	7%
Weekend	15	22%	3	4%	5	9%	2	3%
Totaal	120	29%	44	12%	44	14%	27	7%
Chi² significantie	0,101		0,038		0,153		0,283	
Spits	28	31%	12	14%	10	15%	6	7%
Dal	92	28%	32	11%	34	14%	21	6%
Totaal	120	29%	44	12%	44	14%	27	7%
Chi² significantie	0,695		0,443		0,479		1,000	
Handbewogen rolstoel	64	32%	20	12%	16	12%	9	5%
Elektrische rolstoel	56	26%	24	11%	28	16%	18	8%
Totaal	120	29%	44	12%	44	14%	27	7%
Chi² significantie	0,160		0,749		0,193		0,163	
Noord-Holland	36	47%	11	22%	12	27%	7	9%
Zuid-Holland	6	10%	19	30%	11	33%	3	5%
Gelderland	15	19%	7	9%	3	5%	1	1%
Utrecht	14	17%	4	5%	6	8%	6	7%
Noord-Brabant	48	64%	3	4%	9	13%	8	11%
Groningen/Drenthe	1	2%	0	0%	3	8%	2	5%
Totaal	120	29%	44	12%	44	14%	27	7%
Chi² significantie	0,000		0,000		0,001		0,194	

Bijlage 6 Klachtenprocedures vervoerbedrijven

tabel 6.36 Klachtenprocedures vervoerders

Vervoerbedrijf	Contactmogelijkheden						Mogelijkheid indienen klacht	Uiterste reactietermijn (aantal werkdagen)
	online	telefonisch	post	e-mail	sociale media	servicepunt		
Arriva	✓	✓	✓		✓	✓	online formulier	15
Connexxion	✓	✓	✓				online formulier	10 – 20
Qbuzz	✓	✓	✓		✓	✓	online formulier	7
Syntus	✓	✓			✓	✓	online formulier	z.s.m.
EBS	✓	✓	✓			✓	geen expliciete mogelijkheid om klachten in te dienen	geen termijn
GVB	✓	✓					online formulier	15
HTM	✓	✓	✓		✓	✓	online formulier, telefonisch, social media, post	3
RET	✓	✓	✓	✓	✓		online formulier, telefonisch, e-mail, post	5

tabel 6.37 Contactmogelijkheden indien klager het oneens is met de klachtafhandeling

Vervoerbedrijf	Aanvullende contactmogelijkheid
Arriva	Inspectie Leefomgeving en Transport, OV loket, Geschillencommissie OV
Connexxion	OV loket, Geschillencommissie OV
Qbuzz	(Groningen Drenthe) OV Bureau Groningen/Drenthe, (Utrecht) geen vermelding
Syntus	geen vermelding
EBS	OV loket
GVB	geen vermelding
HTM	OV loket, Geschillencommissie OV
RET	OV loket, Geschillencommissie OV



Postadres Postbus 3559, 4800 DN Breda

Telefoon (076) 513 66 00

Fax (076) 513 66 06

E-mail info@dtvconsultants.nl

Internet www.dtvconsultants.nl