



# Met een beperking op reis

Onverwacht hoge drempels, onvindbare geleidelijnen en een kaartautomaat waar je niet bij kunt. Wie met een beperking reist, zal zo af en toe wat moeten incasseren. De afgelopen jaren is veel verbeterd, maar de aanpassingen gaan minder snel dan gepland. Vooral gemeenten lopen achter op schema.

GASTAUTEUR KAROLIEN VAN WIJK FOTO JAN LANKVELD

Om met de samenleving mee te kunnen doen, moet je wel ergens kunnen komen, vindt Fini de Paauw, voorzitter van de Algemene Nederlandse Gehandicapten Organisatie (ANGO) en voorzitter van de CG-Raad, de Chronisch zieken en Gehandicapten Raad. Voor veel Nederlanders betekent eropuit gaan een telefoontje naar de taxicentrale. Ondertussen doen overheden en vervoerders hun best om het ov toegankelijker te maken. Met knielende bussen, opgehoogde haltes en toegankelijke treinen is al een flinke slag gemaakt.

Marieke van Gastel zit in een elektrische rolstoel en reist regelmatig met bus en trein. "Ik merk echt wel dat overheden hun best doen om haltes toegankelijk te maken, maar buschauffeurs zijn soms te lui om mij mee te nemen. Ik heb al meerdere keren meegemaakt dat een bus niet stopte of voor mijn neus wegreed." Voorlopig gebruikt ze de AWBZ-taxi om naar haar werk te gaan.

Ine Tan, ook rolstoelgebruikster, gebruikt nu de Regiotaxi. "Dat gaat echt vaak mis. Maar ik heb blijkaar zoveel heisa gemaakt dat ze me weer

netjes behandelen." Als ze hoort dat er steeds meer bussen en treinen wel toegankelijk zijn, wordt ze enthousiast. "Toch maar weer eens proberen. Ik vind treinreizen gezellig. En ik ga die aangepaste bushalte die bij mij voor de deur komt zeker een keer gebruiken. Ik ben nog nooit met de bus geweest."

Ook een ogenschijnlijk onschuldige beperking als slechthorendheid maakt reizen met het ov lastiger. Een paar forumposts van de zelf slechthorende OV-Magazine-journalist leiden tot een

storm van reacties. Vrijwel iedereen vindt de stationsomroep onverstaanbaar. “Daar luister ik niet meer naar, dat is verspilde energie”, schrijft iemand. Dat er steeds meer informatie in tekstvorm verschijnt wordt wel gewaardeerd, totdat er een scherm uitvalt. “In de treinen hangen schermen, zet ze dan ook aan”, post een verontwaardigde studente. De NVVS, de Nederlandse Vereniging voor Slechthorenden, is zelfs een handtekeningactie begonnen om de service- en alarmzuilen op de stations toegankelijker te maken. Die werken op basis van spraak en zijn onbruikbaar voor wie slecht hoort.

### Wmo-vervoer

Fini de Paauw, voorzitter van de ANGO en de CG-Raad vraagt zich af waarom het ov niet sneller toegankelijker wordt. “De wegbeheerders zijn nu bezig om bushaltes aan te passen. De provincies liggen goed op schema, maar de gemeenten blijven achter. Dat verbaast me, want zij moeten het Wmo-vervoer betalen. Als ik met mijn rolstoel in de bus kan, scheelt dat de gemeente enorm veel geld. Natuurlijk blijft er een groep die niet met het ov zal kunnen reizen. De norm moet zijn: ‘met het ov als het kan, aangepast als het moet’.

Amsterdam is een van de gemeenten die achterloopt met het toegankelijk maken van haltes, beaamt Jasper Hink, beleidsmedewerker bij de Stadsregio Amsterdam. De stadsregio heeft de haltes aan provinciale wegen al wel aangepast en maakt werk van toegankelijke informatie tijdens de reis.

De provincie Zeeland stopte zelfs een tijdje met het toegankelijk maken van haltes. Beleidsmedewerker Fred Witteveen: “Het woud van regeltjes over toegankelijke haltes is zo onduidelijk dat we

in overleg met belangenorganisaties een Zeeland-norm hebben ontworpen. Bij de nieuwe aanbesteding vragen we volledig rolstoeltoegankelijke bussen uit. Voor slechtzienden zijn geen wettelijke eisen, dus laten we verbeteringen voor die doelgroep aan de vervoerder over.”

### Rolstoelen

Veel aandacht gaat uit naar rolstoelgebruikers. Syntus zet zich echter ook in voor mensen met andere beperkingen. Woordvoerder Petra Wessels: “We hebben een toegankelijke website voor mensen met een visuele beperking. En de stem van de omroepberichten in de bus is afgestemd op slechthorenden. Maar over welke elektrische rolstoelen precies mee mogen is de wetgever niet duidelijk. Wij vertrouwen op het eigen inzicht en de servicegerichtheid van de chauffeurs.”

Ook NS kijkt naar een breed scala aan beperkingen, variërend van de OV-chip Pluskaart voor mensen met een visuele beperking tot pictogrammen voor mensen die moeite hebben met informatieverwerking. “Er staat nog veel op stapel”, zegt NS-perswoordvoerder Edwin van Scherrenburg. “De assistentieverlening op stations is recentelijk uitgebreid naar een 24-uurdienst. We gaan de vooraanmeldtijd inkorten en het aantal stations met assistentieverlening uitbreiden. Onze vuistregel is dat iedereen die zelfstandig naar de bibliotheek kan, ook met de trein moet kunnen reizen.”

### Contact met doelgroep

NS neemt de maatregelen voor eigen rekening en in overleg met andere partijen. Van Scherrenburg: “We hebben elke dag contact met de doelgroep; met klanten bij de assistentieverlening, met de CG-Raad en de Oogvereniging. We betrekken hen

actief bij het testen van bijvoorbeeld kaartautomaten. Afgelopen jaar hebben we onderzoek gedaan onder klanten met diverse beperkingen. Als er klachten zijn, bekijken we wat we kunnen doen.” Syntus betrok een gehandicaptenorganisatie bij de aankoop van nieuwe bussen in de concessie Twente. Het resultaat is een bus met een lage vloer, twee rolstoelplaatsen en een elektrische oprijplank. “Bij de aanbestedingen wordt toegankelijkheid uitgevraagd”, zegt woordvoerder Wessels. “Wij nemen dit als vervoerder graag over. In overleg met de opdrachtgever wordt dan nog het een en ander geoptimaliseerd.” Overheden spreken de doelgroepen via het Rocov, het regionale reizigersplatform, maar raadplegen ook eigen klankbordgroepen. Zo maakt Jasper Hink van de Stadsregio Amsterdam gebruik van een reizigerspanel waarin diverse handicaps zijn vertegenwoordigd. Hij spreekt de panelleden regelmatig. “Zij hebben bijvoorbeeld geholpen om bestekseisen voor knielende bussen op te stellen.”

Fini de Paauw denkt dat er nog veel winst valt te halen uit contact met de doelgroep. “Bij projecten waar vanaf de tekentafel al rekening wordt gehouden met mensen met een beperking, hoef je later als overheid geen dure aanpassingen meer te doen. Zet meteen ervaringsdeskundigheid in. Ik hoor nog te vaak: ‘we hebben een ambtenaar die er wel verstand van heeft’.

### Meer reizigers

Tot nu toe hebben de aanpassingen in het ov nog niet veel nieuwe reizigers opgeleverd. De Stadsregio Amsterdam evalueert steekproefsgewijs hoeveel mensen met een beperking het ov gebruiken. “We tellen nu ongeveer drie rolstoelgebruikers per maand, vroeger was dat er een.



### Gelijke behandeling

De Wet gelijke behandeling chronisch zieken en gehandicapten geldt sinds mei 2012 ook voor het ov. Reizigers met een beperking moeten met het reguliere ov kunnen reizen en zo nodig assistentie krijgen van het personeel. Uit de wet vloeit een aantal deadlines voort. Zo zijn sinds 2012 alle metro's en 98 procent van de bussen toegankelijk. In 2015 moeten de metrohaltes en in 2016 minstens 46 procent van de bushaltes zijn aangepast. In 2016 zijn de treinstations aangepast voor visueel en auditief beperkten. In 2020 is 70 procent van de treinstations toegankelijk. In 2025 moeten de Sprinters zijn aangepast en in 2030 de overige treinen. De doelgroep ‘mensen met een beperking’ is groot en divers. Zo zijn er ongeveer 432.000 mensen met een visuele beperking, 359.000 mensen met een auditieve beperking, 90.000 mensen met een autistische stoornis, 2,25 miljoen mensen met een verstandelijke beperking en 687.000 mensen die een hulpmiddel nodig hebben om vooruit te komen. Het merendeel van deze mensen reist nu nog per Regiotaxi en Valys. Uit eerder onderzoek van onder andere het KpVV blijkt dat een aanzienlijk deel van de Regiotaxireizigers goed met het ov kan reizen.



We tellen wel veel meer kinderwagens in de bus. Of er meer rollators meegaan weet ik niet, dat zouden we ook eens moeten bekijken.” NS ziet dat er steeds meer klanten een beroep doen op assistentieverlening. Het aantal reizigers met beperkingen die geen assistentie nodig hebben, wordt niet geteld. Syntus ziet wel meer mensen met een beperking in de bus, maar zou meer groei willen zien. Wessels: “De Regiotaxi is nog steeds een goedkoop alternatief. We proberen wel om Wmo’ers in de bus te verwelkomen. In Apeldoorn loopt een proef.”

### Onduidelijkheid

Onduidelijkheid over reizen met een beperking speelt alle partijen parten. Zo is Marieke van Gastel een keer geweigerd omdat haar rolstoel een accu heeft, terwijl andere chauffeurs daar geen punt van maken. Ook ontbreken normen

voor toegankelijke haltes. Het handboek Toegankelijkheid van het CROW moet daar verandering in brengen. Tot nu toe hebben veel overheden en vervoerders zelf het wiel uitgevonden, vaak in overleg met gehandicaptenplatforms. Ook al is er veel verbeterd, mensen met een beperking zijn vaak afhankelijk van anderen in het ov. Rolstoelgebruikster Ine: “Iedereen wil me wel helpen. Maar dat is nu juist het punt, je wilt niet altijd hulp vragen.” Fini de Paauw voegt er aan toe dat het Nederlandse ov een flinke kwaliteitsslag maakt als het toegankelijker wordt. “Ik ben niet slechthorend, maar versta de omroep op stations ook niet altijd. Dan is een tekstregel op een scherm prettig. En pictogrammen zijn echt niet alleen fijn voor mensen met een verstandelijke beperking. Door het ov beter te maken voor mensen met een beperking, maak je het uiteindelijk beter voor iedereen.”

### Google Glass

Het Breng Kenniscentrum – een samenwerkingsverband van Hermes, Stadsregio Arnhem Nijmegen, provincie Gelderland, Radboud Universiteit, Hogeschool Arnhem Nijmegen en het Rocov – werkt aan een bijzondere oplossing voor reizigers met een beperking: Google Glass. Daan Stevens, marketeer bij Connexion is enthousiast. “Ik las toevallig iets over Lucien van Engelen van het Radboud UMC, die bezig is met Google Glass in de zorg. We hebben contact met hem gezocht en hij wilde graag een project met ons doen.”

“Wij hebben een groep van mensen met een beperking samengesteld, waarvoor Van Engelen de bril heeft gepresenteerd. Google Glass heeft een camera op wenkbrauwhoogte die beeld kan omzetten in gesproken taal, en gesproken taal in geschreven tekst. Ook is het mogelijk om vanaf een afstand met iemand mee te kijken. Mensen met een autistische stoornis of een verstandelijke beperking kunnen op die manier hulp van een begeleider invoeren als hun reis anders loopt dan gepland. Tijdens de test riep een oudere vrouw ‘dit gaat mijn leven veranderen!’ Dat was echt een kippenveld-moment. Het gaat dus niet om het zoveelste reismaatjes-project, maar echt om het vergroten van zelfredzaamheid van mensen.”

Nu kost Google Glass nog 1500 euro, maar volgend jaar moet de bril op de markt komen voor 300 tot 600 euro. Stevens geeft toe dat er nog veel ontwikkeld moet worden. Het Breng Kenniscentrum onderzoekt of een app voor de Nederlandse markt haalbaar is.



### KORT

## Spitsmijden in trein kostte 2000 euro per deelnemer

De wetenschappelijke praktijkproef ‘Spitsmijden in de trein’ heeft 1000 deelnemers getrokken. Bijna de helft daarvan is tijdens de proef afgehaakt. Gerekend was op maximaal 3000 deelnemers. Volgens de onderzoekers heeft de relatief lage deelname twee mogelijke oorzaken: deelnemers konden niet met een brief maar alleen per e-mail worden geworven én niet elke forens heeft een smartphone. Die smartphone was nodig voor de speciale app die hun treinreizen registreerde. Veel deelnemers waren ontevreden over die app: hij putte de batterij van hun telefoon uit en registreerde ritten vaak incompleet of incorrect. Het ministerie van Infrastructuur en Milieu trok 2 miljoen euro uit voor de proef van Arriva, NS, Syntus, Veolia, Transumo Foodprint en Stadsregio Arnhem Nijmegen (namens de ov-autoriteiten). De praktijkproef heeft dus 2000 euro per deelnemer gekost, of bijna 4000 euro per deelnemer die de proef wél heeft afgemaakt. Dat bedrag is inclusief alle kosten voor werving, beloning, begeleiding en onderzoek. De 1000 treinreizigers met een abonnement is gevraagd om tussen augustus 2012 en mei 2013 gedurende 18 weken de spitsen te mijden. Door vroeger of later te reizen konden ze tot 540 euro per persoon verdienen: 18 weken keer 30 euro. Voor een dag thuiswerken kregen ze geen beloning. Van de deelnemers is 22 procent meer buiten de spits gaan reizen, vooral op woensdagen en vrijdagen. Op die dagen is het minder druk in de trein omdat dan sowieso minder mensen werken. Nadat de beloning van 3 tot 9 euro per keer was vervallen, reisden de deelnemers weer bijna net zo vaak in de spits als voor de proef.