

DE WET GELIJKE BEHANDELING OP GROND VAN HANDICAP OF CHRONISCHE ZIEKTE EN TOEGANKELIJKHEID VAN HET OPENBAAR VERVOER

Toegankelijk openbaar vervoer betekent dat mensen met een functiebeperking die zelfredzaam zijn, zelfstandig kunnen reizen met het openbaar vervoer. De Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte biedt mensen rechtsbescherming tegen ongelijke behandeling in het openbaar vervoer. Daartoe is het belangrijk dat de toegankelijkheid van het openbaar vervoer wordt verbeterd. Voorzieningen op stations en haltes moeten zonder obstakels door iedereen kunnen worden bereikt. Mensen met een functiebeperking moeten makkelijk in en uit treinen, metro's, trams en bussen kunnen komen en hun weg er naar toe makkelijk kunnen vinden. Bijvoorbeeld via routegeleiding op vloeren en door reisinformatie in beeld én geluid. Personeel van de vervoerder of de beheerder moet mensen met een functiebeperking indien mogelijk helpen als zij daarom vragen. Daarbij kan het bijvoorbeeld gaan om hulp bij het instappen, het geven van reisinformatie, het beantwoorden van vragen en hulp bij het kopen van een vervoerbewijs.

Voor mensen met een functiebeperking gaat het om het vergroten van de toegankelijkheid van:

- voertuigen: treinen, metro's, trams en bussen;
- haltes en stations van treinen, metro's, trams en bussen en
- reisinformatie

Daarnaast moeten vervoerders in de vervoervoorwaarden vermelden welke voorzieningen rond toegankelijkheid zijn getroffen. Verder wordt ook de hulp uitgebreid die het personeel van de vervoerder of beheerder geeft aan mensen met een functiebeperking bij het gebruik van het openbaar vervoer. Deze hulp wordt gegeven naar gelang behoefte en voor zover werkzaamheden het toelaten.

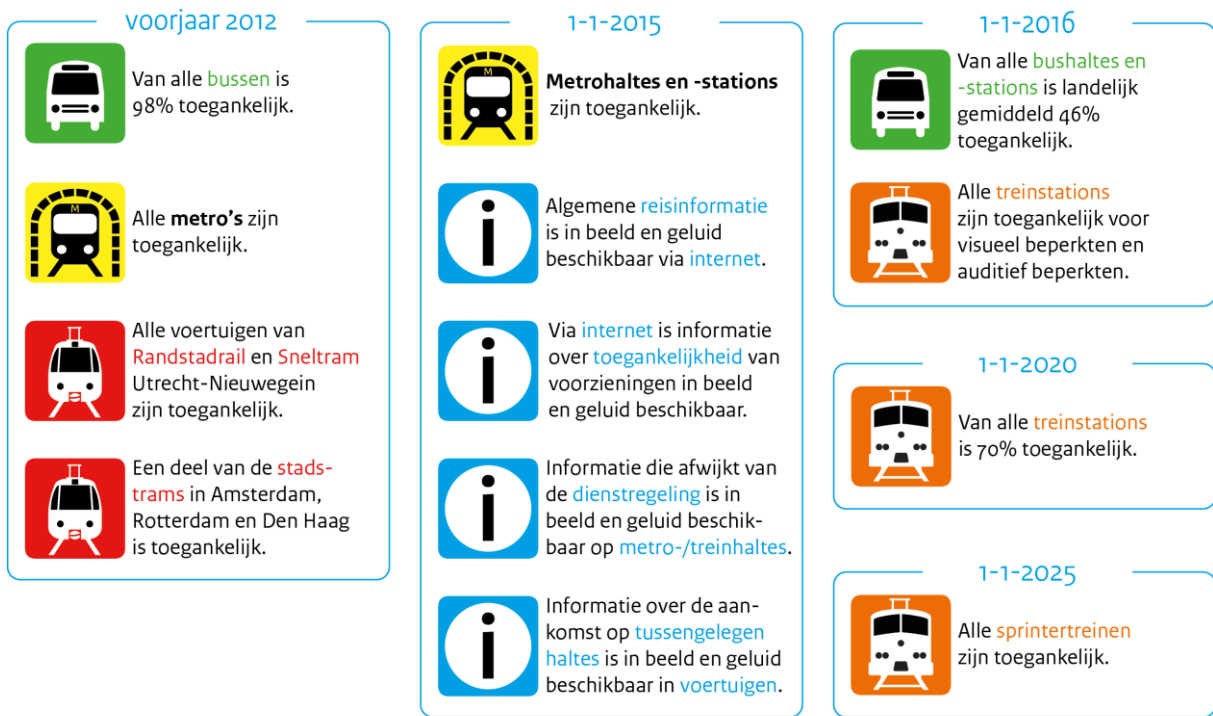
Achteraan in dit informatieblad vindt u een overzicht van de eisen die worden gesteld aan de toegankelijkheid van de voorzieningen in het openbaar vervoer.

Er wordt gestreefd naar optimale toegankelijkheid.

Vanaf het moment dat de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte (Wgbh/cz) voor OV van kracht is, geldt dat nieuwe, vernieuwde of verbeterde voorzieningen toegankelijk moeten worden aangelegd. Voor verschillende voorzieningen in het OV zijn vernieuwingsprogramma's van kracht, elk met eigen deadlines. In 2015 zijn bijvoorbeeld alle treinstations aangepast voor doven, blinden, slechthorenden en slechtzienden, maar nog niet voor mensen met een motorische beperking

De aanpassingen die nodig zijn, worden geleidelijk ingevoerd.

Het gaat het om geleidelijke aanpassingen op vastgestelde tijdstippen tussen nu en 2030, omdat er veel verschillende maatregelen moeten worden genomen. Dit betekent dat niet alle openbaar vervoersvoorzieningen direct en helemaal moeten voldoen aan de gestelde normen. Onderstaand schema maakt duidelijk wanneer welke aanpassingen verplicht zijn.

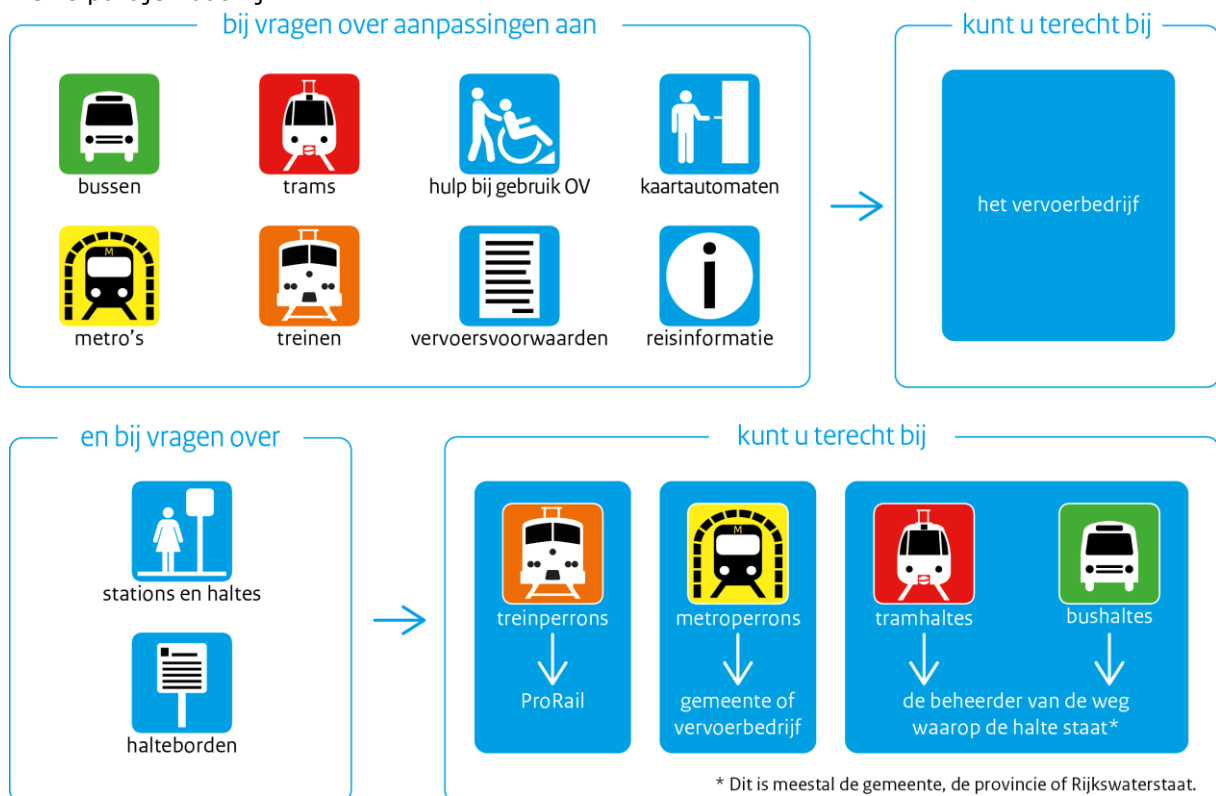


Voor de toegankelijkheid van overige trams, tramhaltes en intercity's zijn bij de vastgestelde jaartallen nog geen normen vastgelegd.

© 2012 Ministerie van Infrastructuur en Milieu

Nadere informatie over de toegankelijkheid van voorzieningen.

Als u nadere informatie wilt over de toegankelijkheid van openbaar vervoersvoorzieningen, kunt u bij diverse partijen terecht. Onderstaand schema geeft voor de verschillende voorzieningen aan welke partijen dat zijn.



* Dit is meestal de gemeente, de provincie of Rijkswaterstaat.

© 2012 Ministerie van Infrastructuur en Milieu

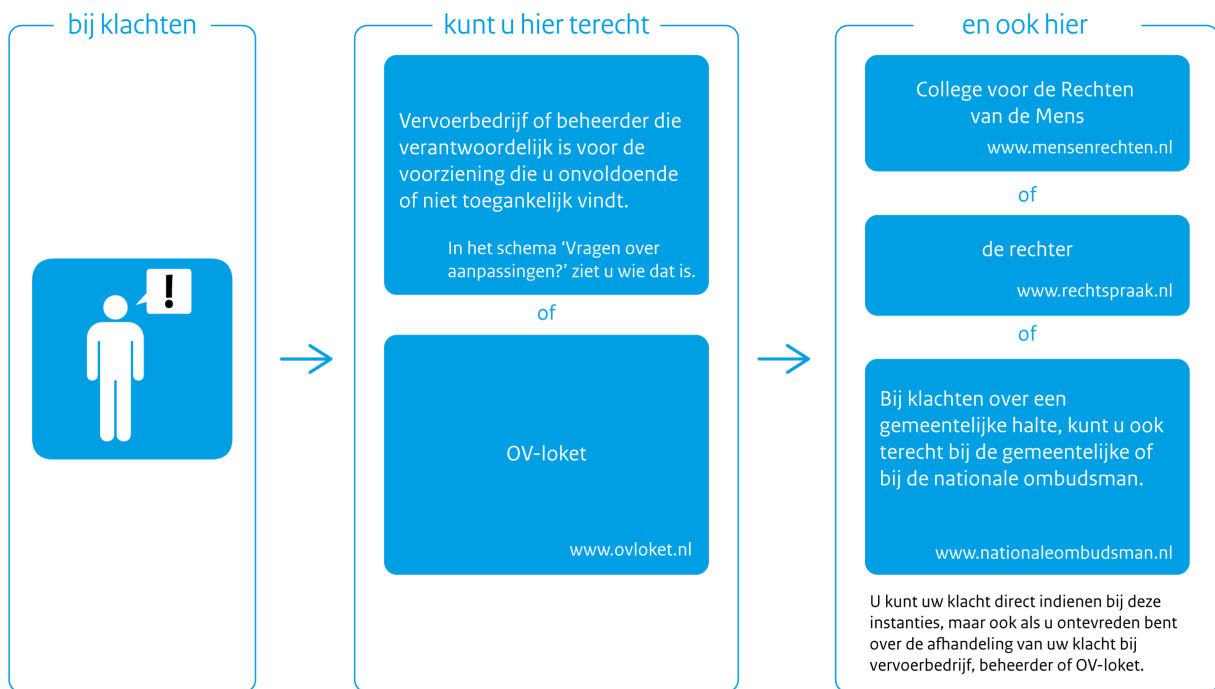
Klachten over de toegankelijkheid van het openbaar vervoer.

Als het openbaar vervoer niet voldoet aan de verplichtingen voor toegankelijkheid, kunt u diverse stappen ondernemen:

- U kunt uw klacht richten aan degene die verantwoordelijk is voor de voorziening die u onvoldoende of niet toegankelijk vindt. Wie dat is, is afhankelijk van de openbaar vervoersvoorziening waar het om gaat.
- U kunt ook terecht bij het OV-Loket (www.ovloket.nl), bij een antidiscriminatiebureau in uw plaats of regio en, als het om klachten over een gemeentelijke halte gaat, bij de gemeentelijke of bij de nationale ombudsman (www.nationaleombudsman.nl)
- U kunt ook naar het College voor de Rechten van de Mens (www.mensenrechten.nl) of naar de rechter. Dat kan direct, maar ook als de klacht die u bij de vervoerder of beheerder heeft ingediend niet naar tevredenheid wordt afgehandeld.

Als u hulp wilt bij het indienen van een klacht kunt u ook contact opnemen met een antidiscriminatiebureau in uw regio. U vindt de adressen op www.discriminatie.nl. Medewerkers van het antidiscriminatiebureau kunnen samen met u uitzoeken waar u uw klacht kunt neerleggen en u bij het gehele traject ondersteunen.

Onderstaand schema zet de verschillende mogelijkheden op een rij:



Voor hulp en ondersteuning bij het indienen van een klacht kunt u contact opnemen met een antidiscriminatiebureau in de eigen regio. U vindt de adressen op www.discriminatie.nl

© 2013 Ministerie van Infrastructuur en Milieu

Het College voor de Rechten van de Mens behandelt verzoeken die gaan over de ongelijke behandeling van mensen met een functiebeperking in het openbaar vervoer.

U kunt bij het College terecht met zaken die gaan over de ongelijke behandeling van mensen met een functiebeperking in het openbaar vervoer. Bijvoorbeeld als het gaat om ontoegankelijke bussen of metro's of hulp bij het kopen van een kaartje. U kunt ook bij het College terecht als u geen hulp van personeel heeft gekregen, terwijl u daar wel om heeft gevraagd.

het College is laagdrempelig: de procedure is gratis en u heeft geen advocaat nodig. Het oordeel van het College is gezaghebbend, maar niet bindend. Wel worden de oordelen van het College in

de meeste gevallen opgevolgd. Als u een bindende uitspraak wilt, of als u schadevergoeding wilt eisen, dan moet u zich tot de rechter wenden. Het is ook mogelijk om uw verzoek eerst door het College te laten onderzoeken en daarna de rechter om een uitspraak te vragen. Het oordeel van het College wordt dan in de rechtszaak meegenomen.

het College mag niet oordelen over klachten die gaan over de dienstregeling, de tarieven of het niet op tijd rijden van het openbaar vervoer. Verder kan het College geen uitspraak doen over de aanleg van nieuwe bus –of tramhaltes die door overheden worden beheerd. U kunt hierover advies vragen bij een antidiscriminatiebureau in uw regio (zie voor adressen www.discriminatie.nl) of een klacht indienen bij de gemeentelijke ombudsman. Als uw gemeente die niet heeft, kunt u bij de Nationale Ombudsman terecht. Het kan ook voorkomen dat het College uw verzoek niet kan behandelen, bijvoorbeeld omdat uw verzoek gaat over een voorziening die pas op een later tijdstip moet zijn aangepast.

Als u uw klacht bij het College indient bekijkt zij eerst of het verzoek in behandeling kan worden genomen. Als dat niet het geval is, krijgt u daarover zo snel mogelijk bericht. Als dat wel het geval is, dan stelt het College een onderzoek in. Ze vraagt dan eerst om een reactie aan de organisatie tegen wie u een klacht indient. Ook kan het College nadere vragen stellen en verdere informatie inwinnen. Als het onderzoek is afgerond volgt meestal een zitting. Daarna geeft het College een schriftelijk oordeel, waarin staat of er in strijd met de wet is gehandeld. Als er sprake is van ongelijke behandeling doet het College soms suggesties voor verbetering. Het College probeert een verzoek binnen zes maanden af te ronden.

Aan de toegankelijkheid van voorzieningen in het openbaar vervoer worden (soms Europese) eisen gesteld.

Voorbeeld: treinen en bussen

- De in- en uitgang van het voertuig sluit binnen redelijke grenzen aan op de halte of het perron zodat er onbelemmerde toegang mogelijk is.
- Bedieningsfaciliteiten, zoals knoppen om deuren te openen, kunnen veilig en praktisch worden gebruikt in zittende en staande houding.
- Er is ruimte in het voertuig voor het opstellen van hulpmiddelen, zoals rolstoelen, rollators, en dergelijke.
- Er is voldoende ruimte om het voertuig met een hulpmiddel in en uit te gaan en voldoende ruimte voor het manoeuvreren met een hulpmiddel in een voertuig.
- De zittingen, leuningen en handgrepen kunnen comfortabel en veilig worden gebruikt.
- Als een trein beschikt over een toilet, dan is er tenminste een toilet dat praktisch en veilig kan worden gebruikt door mensen met handicap of chronische ziekte. De weg naar dit toilet kan worden gevonden via grafische bewegwijzering en rolstoelpaden.

Haltes en stations

Ingang, doorgang en uitgang

- De aansluiting tussen het perron en het voertuig stelt mensen met een handicap of chronische ziekte in staat het voertuig onbelemmerd in en uit te gaan. Daarbij wordt een veiligheidsmarge in acht genomen, en er moeten technische eisen voor zijn vastgelegd.
- Het perron heeft een tactiele of andere richtinggevende routegeleiding. Dit biedt mensen met een hulpmiddel of een visuele beperking onbelemmerde doorgang naar een voertuig.
- De in- en uitgang van het perron van een halte of station zijn onbelemmerd toegankelijk voor mensen met een hulpmiddel en mensen met een visuele beperking. Dit doordat er een tactiele of andere richtinggevende routegeleiding is. Dat geldt ook voor de voorzieningen waar men kaartjes kan kopen of kaartjes geldig kan maken, voor reis- en stationsinformatie, voor de serviceverlening, voor het verblijf en voor sanitaire voorzieningen.
- Toegankelijkheid voor mensen in een rolstoel of ander hulpmiddel betekent dat rekening moet worden gehouden met ten minste 1.50 meter breedte van het perron, op de plek waar men de bus in of uitgaat (voor bushaltes) en ten minste 1.60 meter perronbreedte (voor treinstations).

- Als er ruimtelijke of bouwkundige belemmeringen zijn, dan mag van het bovenstaande worden afgeweken. Daarbij moet de afwijking wel worden beperkt tot de door die belemmeringen bepaalde breedte en hoogte, bijvoorbeeld doordat er een gebouw in de weg staat.
- Haltes en stations zijn vanaf de openbare weg onbelemmerd toegankelijk voor mensen met een hulpmiddel. Dat geldt ook voor de (ondergrondse) parkeerplaats.

Voorzieningen op haltes en stations

- Op haltes en stations zijn voorzieningen voor de verkoop of het geldig maken van vervoersbewijzen, voor reisinformatie, voor halte- of stationsinformatie en voor serviceverlening bruikbaar voor mensen met een hulpmiddel en voor mensen met een visuele of auditieve beperking. Dit geldt voor de opstelling, de geluidswaergave, de beeldwaergave en het bedieningsgemak.
- OV-chipkaart
Vanaf 1 januari 2015 moeten er maatregelen zijn getroffen voor de toegankelijkheid van de apparatuur voor de OV-chipkaart op stations voor bussen. Vanaf 2020 geldt dit ook voor treinstations.
- Als er bij een halte of station balies, deuren, zittingen, leuningen en handgrepen zijn, dan kunnen mensen met een handicap of chronische ziekte die veilig en comfortabel gebruiken.
- Als er op een halte of station bewegwijzering is naar een voertuig of naar aansluitend openbaar vervoer en taxivervoer, dan is die ook op grafische en tactiele wijze beschikbaar.
- Als een trein niet aansluit op het perron, dan is het op een groot aantal treinhalthes of -stations mogelijk een beroep te doen op de regeling voor assistentie van personeel dat mensen met een functiebeperking kan helpen bij het in- en uitstappen van een trein.

Reisinformatie

- Mensen met een handicap of chronische ziekte kunnen vanaf 1 januari 2015 voorafgaand aan hun reis informatie in beeld en geluid opvragen via internet. Deze informatie is voor hen indien gewenst ook beschikbaar op schrift en per telefoon.
- De vertrektijd, de plaats waar kan worden opgestapt en de eindbestemming kunnen afwijken van de geldende dienstregelingen voor trein, metro of tram. In die gevallen is er op haltes of stations informatie over deze zaken in beeld en geluid beschikbaar.
- In voertuigen wordt informatie in beeld en geluid gegeven over aankomst bij tussengelegen haltes of stations.

Vervoersvoorwaarden

- Uit de vervoersvoorwaarden blijkt duidelijk welke voorzieningen de vervoerder heeft geregeld voor mensen met een handicap of chronische ziekte, onderscheiden naar hun functiebeperking. Daarbij gaat het om voorzieningen met betrekking tot het betreden, het gebruiken en het verlaten van het openbaar vervoer en de daarbij behorende haltes en stations en ook op de voorbereiding van het gebruik van dat vervoer, bijvoorbeeld met een reisplanningsinstrument.
- De vervoersvoorwaarden geven informatie over:
 - de mogelijkheden voor mensen met een functiebeperking om gebruik te maken van het openbaar vervoer;
 - de manier waarop men informatie kan krijgen over deze mogelijkheden;
 - de manier waarop klachten voor mensen met een functiebeperking kunnen worden afgehandeld.

Mensen met een visuele beperking kunnen de vervoersvoorwaarden via internet en op verzoek in braille of via geluidswaergave krijgen.