

04 JUNI 2013: BELANGHEBBENDENFORUM DE LIJN TE BRUSSEL. Thema UITSTEKENDE DIENSTVERLENING: inbreng vzw REBO

WANNEER ECHT TOEGANKELIJKE VERPLAATSINGEN MET TRAM EN BUS? ELDERS WERKELIJKHEID, IN VLAANDEREN NOG EEN DROOM

Op 4 juni 2013 organiseerde De Lijn te Brussel een "stakeholdersforum" (belanghebbendenforum). Belanghebbenden, zoals de Reizigersbond (REBO), wensen dat tram en bus voor elkeen toegankelijk zouden worden. In vele Duitse en Franse steden is volgend verhaal al dagelijkse kost, in Vlaanderen blijft het nog een droom...

De slechtziende klant Gerry gaat met zijn begeleidingshond naar de tramhalte. Het haltetrottoir is tot 30 cm verhoogd. De klant volgt de ribbellijnen en gaat op de noppentegels staan, daar waar hij de dubbele tramdeur moet 'vinden'. Met een handzendentje laat hij de tekst op het dynamische infoscherm voorlezen: "Tram 21 richting Melle Leeuw over 2 minuten. Tram 4 richting Moscou over 5 minuten". De klant drukt op een andere toets van de zender en verwittigt zo de bestuurder van tram 21 dat een slechtziende reiziger wacht aan halte Zuid. Wanneer de tram vlakbij de halte komt, roept de vaste luidspreker op de halte om dat tram 21 richting Melle Leeuw nadert. Aan de halte zelf herhalen de buitenluidsprekers van de tram het lijnnummer en de bestemming automatisch, ter bevestiging, zoals in Dresden en Erfurt gebruikelijk is. De bestuurder opent alle tramdeuren (en houdt ze open), zodat de klant niet naar de deuropener moet tasten. De klant en zijn begeleidingshond stappen in zonder enige hulp van derden. Er is slechts een gaping van een paar centimeter tussen het haltetrottoir en de tramvloer, zoals in Dresden. Op hetzelfde ogenblik verlaat een rolstoelgebruiker de tram, ook volledig zelfstandig. Er is immers geen hoogteverschil tussen tramvloer en haltetrottoir.



Aan boord staan een paar reizigers spontaan hun zitplaats af, zodra ze de klant met zijn begeleidingshond opmerken. Er staat duidelijk aangegeven dat bepaalde zitplaatsen bij voorkeur bedoeld zijn voor personen met een beperking. Om de 5 minuten wordt trouwens, zoals in Wenen, in elke tram en bus automatisch omgeroepen dat de reizigers hun zitplaats horen af te staan aan medereizigers die het meer nodig hebben om te kunnen zitten, zoals zwangere

vrouwen of reizigers met een handicap. De klant Gerry laat de naam van de eerstvolgende halte via de auditieve halte-omroep herhalen, want hij had het bericht de eerste keer niet goed gehoord. Een binnenluidspreker bevindt zich boven elke 'voorbehouden' zitplaats. De zitplaats voelt comfortabel aan. Na een proef in Gent in één kleine tram veralgemeende De Lijn immers een nieuw type stoelbekleding, die sterk doet denken aan leder. Het voorheen gangbare type stoelbekleding vervuilde snel en was amper te onderhouden. Ongehinderd door filevorming, stoplichten of te dicht bij de sporen geparkeerde auto's rijdt de tram vlot verder.

Vlakbij zijn afstaphalte aangekomen, laat de klant de bestuurder weten - via een druk op de blauwe knop op de wand, met brailleschrift en in een voelbaar andere vorm dan de gewone halte-aanvraagknoppen - dat hij zal uitstappen. Het goed hoorbare belgeluid wijst er iedereen op dat de halte werd aangevraagd. De bestuurder opent alle deuren, en schakelt het automatische deursluitingsmechanisme eventjes uit, zodat de klant niet kan gekneld geraken tussen twee deurvleugels. De klant bereikt zijn bestemming vlot en veilig. De vorige keer dat hij de tram nam, had de klant zich laten begeleiden door een servicemedewerker van het vervoerbedrijf. Deze had met hem de volledige verplaatsing meegemaakt en op alle mogelijke risico's gewezen. Deze kosteloze service behoort tot het standaardvormingspakket dat De Lijn aan personen met een handicap aanbiedt.

Tijdens de terugreis huiswaarts neemt de klant een bus: hij moet immers eerst nog op een ander adres langs. Wanneer de bus op de halte stopt, worden het lijnnummer en de eindbestemming, via de buitenluidspreker van de bus, automatisch omgeroepen, zoals in Frankrijk sinds 2009 verplicht is. Handig, want op deze halte passeren maar liefst drie verschillende buslijnen. De matrixfilm toont een herkenbare, lijngebonden kleur. De bus rijdt de halte keurig aan: dankzij de aanrijdbare boordsteen blijft er slechts een minieme gaping tussen de busvloer en het verhoogde haltetrottoir, ook aan de tweede en derde deur van de bus. Ook een medereiziger in een rolstoel kan zelfstandig aan boord. Op nog niet



verhoogde halten kan dat ook, dankzij een uitschuifbare oprijplaat aan de tweede deur. Het is een bus waarvan veel zitplaatsen vlot toegankelijk zijn. Dat wil zeggen zonder al die moeilijk toegankelijke verhoogjes die men 'podesten' noemt en die het de personen met een handicap extra lastig maken om snel en veilig te gaan zitten. Het recentste bestek voor de aankoop van bussen schrijft immers voor dat zo weinig mogelijk zitjes nog op die

ontoegankelijke verhoogjes mogen worden gemonteerd. Bij de offertebeoordeling kent De Lijn strafpunten toe aan busmaterieel met uitsluitend zitjes op podesten of klapstoeltjes. Voorheen reden zulke echt goed

toegankelijke lagevloerbussen alleen bij exploitanten (de “pachters”: privé rijdt in opdracht van De Lijn). Voortaan is dit ook bij de regie het verplichte materieeltype. De klant met zijn begeleidingshond gaat langs de tweede deur naar binnen, net als een reiziger met een kinderwagen en nog een andere met een rollator. Overigens mogen alle klanten met een beperking, bijv. met krukken, voortaan langs deze tweede deur instappen. Zo bereiken zij meteen de zone met de voor hen voorbehouden, comfortabel toegankelijke plaatsen. De stangen om zich vast te houden en de handgrepen zijn alle in een opvallende gele kleur.

Onderweg laat de busbestuurder, tijdig en spontaan, via het boordomroepsysteem weten dat, door wegwerkzaamheden, een paar halten noodgedwongen worden 'overgeslagen': de bus moet omrijden. Iedere ziende busreiziger kan door de ruiten, vrij van welke ruitenreclame dan ook, de gevolgde omleidingsroute goed volgen. Eenmaal in de buurt van de gewenste afstaphalte gekomen, neemt de klant via het intercomsysteem contact op met de bestuurder. Deze stopt aan de nog niet verhoogde halte. De bestuurder laat de bus knielen, schuift op afstand de oprijplaat uit en bewaakt of de klant veilig is uitgestapt..

Na gedane boodschappen wenst de klant de tram huiswaarts te nemen. Pech! Na een druk op de passende toets van het zendertje, hoort hij dat de luidspreker op de tramhalte omroept wat ook op de infobalk onderaan het halte-infoscherm te lezen valt: "Wegens brandweerinterventie rijden er nu geen trams op lijn 1. Pendelbussen zijn onderweg. De Lijn dankt de klanten voor hun begrip". Dit bericht wordt trouwens door de halteluidspreker om de paar minuten automatisch omgeroepen, zoals in Duitsland, in Wenen, Bordeaux en andere steden al decennia courant is. Alle wachtende en pas opgedaagde klanten weten dat de dienst verstoord is. Gerustgesteld wachten de klanten geduldig op het busvervoer. De Vlaamse overheid kende De Lijn immers toereikende middelen toe om de – binnen de Europese Unie verplichte – toegankelijkheid voor allen te waarborgen.

vzw Reizigersbond (REBO)