

BEKNOPTE RAPPORTAGE VAN HET ONDERZOEK  
NAAR DE TOEGANKELIJKHEID VAN HET OPENBAAR  
BUSVERVOER VOOR ROLSTOELGEBRUIKERS

# Toegankelijkheid op de rit?

door DTV Consultants



COLLEGE VOOR  
DE RECHTEN  
VAN DE MENS

mei 2017



# Samenvatting

Het Nederlands openbaar busvervoer is nog niet optimaal toegankelijk voor mensen in een rolstoel. Dat volgt uit onderzoek dat is uitgevoerd in opdracht van het College voor de Rechten van de Mens. Het College vroeg aan DTV Consultants om een beeld te schetsen van de toegankelijkheid van bussen in het openbaar vervoer voor mensen met een handbewogen of elektrische rolstoel. DTV Consultants bestudeerde hiervoor concessievoorwaarden die OV-autoriteiten opstellen in Programma's van Eisen, voerde ruim 450 anonieme testritten uit met rolstoelgebruikers in het openbaar busvervoer en sprak met verschillende busvervoerbedrijven over toegankelijkheid.

De volgende bevindingen komen uit het onderzoek naar voren:

- 11% van de hulpfuncties waarmee de bussen zijn uitgerust functioneert niet naar behoren. In veruit de meeste gevallen gaat het om een niet-werkende automatische rolstoelplank. Liefst een kwart van de automatische rolstoelplanken blijkt defect.
- Bij 14% van de ritten waarbij de chauffeur assistentie verleende aan de rolstoelgebruiker bij het betreden, plaatsnemen of verlaten van de bus, was de assistentie niet naar behoren.
- Op 7% van de ritten voelt de rolstoelgebruiker zich niet met respect of nadelig behandeld. Dit is veelal te wijten aan het gedrag van de chauffeur.
- Bij 8% van de pogingen om met de bus te gaan, werd een rolstoelgebruiker niet meegenomen. In de helft van de gevallen kwam dit door een defecte rolstoelplank.
- Vervoersbedrijven ervaren spanning in het op tijd rijden en het aanbieden van toegankelijk busvervoer.
- Programma's van Eisen omschrijven duidelijk de voorwaarden voor de technische aspecten van toegankelijkheid. Het (actief) handelen van de chauffeur loopt echter het risico onderbelicht te blijven.
- De klachtafhandeling en de informatievoorziening omtrent de toegankelijkheid van het openbaar busvervoer zijn doorgaans goed geregeld door de busvervoerbedrijven.

Ondanks bovengenoemde knelpunten melden rolstoelgebruikers juist ook veel positieve ervaringen over het openbaar busvervoer. Er zijn aanwijzingen dat er onder rolstoelgebruikers terughoudendheid bestaat om met de bus te reizen. Het is zowel aan concessieverleners, vervoersbedrijven en de rolstoelgebruikers zelf om deze tegenzin weg te nemen.

Op basis van het onderzoek adviseert het College aan OV-autoriteiten onder andere om duidelijke afspraken te maken met de vervoerders over punctualiteit en toegankelijkheid in het openbaar vervoer. Vervoerders wordt geadviseerd om nadrukkelijk aandacht te besteden aan de vaak defecte automatische rolstoelplanken en om buschauffeurs goed te instrueren bij de omgang met reizigers met een beperking.

Het College hoopt dat naar aanleiding van het onderzoek optimaal toegankelijk busvervoer kan worden gerealiseerd en rolstoelgebruikers vaker gebruik zullen maken van de bus.

# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Aanleiding voor het onderzoek</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Wetgeving en richtlijnen</b>	<b>6</b>
2.1	Toegankelijk openbaar busvervoer	6
2.2	Voorwaarden aan reizen met een rolstoel	6
<b>3</b>	<b>Onderzoek naar toegankelijkheid van openbaar busvervoer</b>	<b>7</b>
3.1	Onderzoeksopzet	7
<b>4</b>	<b>Resultaten</b>	<b>8</b>
4.1	Voorwaarden opstellen voor toegankelijkheid	8
4.2	Toegankelijkheid meten in de praktijk	9
4.3	Bushaltes	9
4.4	Betreden van de bus	9
4.5	Assistentie verlenen door de chauffeur	10
4.6	De inrichting van de bus	11
4.7	Ervaren behandeling	11
4.8	Onvoltooide busritten	11
4.9	Klachtafhandeling	12
<b>5</b>	<b>Conclusie</b>	<b>13</b>
<b>6</b>	<b>Aanbevelingen</b>	<b>14</b>

# 1 Aanleiding voor het onderzoek

Sinds juli 2016 is in Nederland het VN-Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap in werking getreden (hierna: het VN-verdrag handicap). Hierbij is de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte (Wgbh/cz) uitgebreid met het brede terrein van goederen en diensten.<sup>1</sup> Het College voor de Rechten van de Mens 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.

Toegankelijk openbaar vervoer valt onder de mensenrechten die in het VN-verdrag zijn omschreven. Volgens artikel 9 van het verdrag moet de overheid maatregelen nemen om mensen met een handicap toegang tot vervoer te garanderen. Daarnaast legt artikel 20 van het verdrag vast dat de staat maatregelen moet nemen om de persoonlijke mobiliteit van mensen met een handicap te waarborgen 'met de grootst mogelijke mate van zelfstandigheid'.

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 onderscheid.<sup>2</sup> 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.

---

<sup>1</sup> Sinds 2012 is de Wgbh/cz reeds van toepassing op het openbaar vervoer.

<sup>2</sup> Oordeel 2013-172, oordeel 2014-50, oordeel 2015-2, oordeel 2016-39 en oordeel 2016-120.

## 2 Wetgeving en richtlijnen

### 2.1 Toegankelijk openbaar busvervoer

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 om onderscheid te maken op grond van handicap of chronische ziekte bij het aanbieden van openbaar vervoersdiensten.<sup>3</sup> Een reiziger die gebruik maakt van een rolstoel heeft daarmee in beginsel het recht om door een bus te worden vervoerd.

In aanvullende regelgeving zijn specifieke toegankelijkheidseisen vastgelegd. Daarin is bijvoorbeeld bepaald aan welke eisen een toegankelijk voertuig tenminste dient te voldoen. 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 bus.<sup>4</sup> Dit kan betekenen dat bijvoorbeeld de bus een verlaagde vloer heeft of dat de bus is uitgerust met een hulpfunctie zoals een oprijplaat. Ook is geregeld dat de buschauffeur aan een persoon met een beperking naar gelang de behoefte en voor zover de werkzaamheden het toelaten, tijdelijke bijstand moet verlenen bij het gebruik van het openbaar vervoer.<sup>5</sup>

Sinds 2012 dient 98% van alle bussen in Nederland toegankelijk te zijn. Iedere bus moet over ten minste één opstelplaats voor een rolstoel beschikken.<sup>6</sup>

### 2.2 Voorwaarden aan reizen met een rolstoel

Reizigers in een rolstoel dienen op hun beurt aan een veiligheidsvoorschriften te voldoen om met de bus te kunnen reizen. Een rolstoel kan niet groter zijn dan maximaal 120 cm lang, 70 cm breed en 109 cm hoog. Dit mag zowel een handbewogen, als een elektrische rolstoel zijn. In de bus moet de rolstoel op de rem worden gezet en de aanwijzingen van de buschauffeur dienen te worden opgevolgd. Een buschauffeur kan uit veiligheidsoverwegingen een rolstoel weigeren.<sup>7</sup> De chauffeur moet wel hierbij wel duidelijk kunnen aantonen dat de veiligheid in het geding is. Scootmobielen mogen in de bus worden geweigerd.

---

3 Artikel 8, eerste lid, onderdeel b, Wgbh/cz, in samenhang met artikel 1 Wgbh/cz.

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

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

6 Artikel 2.1, Regeling toegankelijkheid van het openbaar vervoer.

---

7 Algemene voorwaarden stad- en streekvervoer.

# 3 Onderzoek naar toegankelijkheid van openbaar busvervoer

## 3.1 Onderzoeksopzet

Het College heeft verkeerskundig onderzoeks- en adviesbureau DTV Consultants opdracht gegeven om onderzoek uit te voeren naar de toegankelijkheid van het openbaar busvervoer. Het doel van het onderzoek is om een beeld te schetsen van de toegankelijkheid van bussen in het openbaar vervoer voor mensen met een handbewogen of elektrische rolstoel in Nederland. Ook is de toegankelijkheid van de klachtafhandeling in kaart gebracht.

Het onderzoek omvat drie onderdelen: deskresearch, een mystery guest-onderzoek en aanvullende gesprekken met vervoerbedrijven. Bij de uitvoering van het onderzoek heeft een klankbordgroep input en advies geleverd. Deze klankbordgroep bestond uit een afvaardiging namens de decentrale OV-autoriteiten, busvervoerbedrijven, het ministerie van Infrastructuur en Milieu, kenniscentrum CROW, belangenorganisatie Ieder(In) en een onafhankelijk lid (zelf ook rolstoelgebruiker).

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

Dit document beschrijft de belangrijkste bevindingen uit het onderzoek van DTV Consultants. Voor de volledige informatie kan het uitgebreide onderzoeksrapport van DTV Consultants worden geraadpleegd. Dat is te vinden op de website van het College voor de Rechten van de Mens.

# 4 Resultaten

## 4.1 Voorwaarden opstellen voor toegankelijkheid

In Nederland zijn de twaalf provincies en twee stedelijke vervoerregio's (Amsterdam en Rotterdam/Den Haag) de opdrachtgevers van het openbaar vervoer. Deze decentrale overheden – de concessieverleners, of ook wel OV-autoriteiten – verlenen in 39 regio's de vergunningen aan de vervoerbedrijven (de concessiehouders) om het openbaar vervoer uit te voeren. Een concessie wordt voor een periode van maximaal tien jaar verleend. Een concessieverlener mag toegankelijkheidseisen stellen aan de concessiehouder, zolang hij zich houdt aan de kaders die de wet- en regelgeving stelt.

Deze concessievoorwaarden worden vastgelegd in een Programma van Eisen. DTV Consultants heeft vijf Programma's van Eisen<sup>8</sup> nader bestudeerd en onderzocht in hoeverre hierin de toegankelijkheidseisen met betrekking tot rolstoelgebruik zijn vastgelegd. Hierbij bleek dat in alle bestudeerde Programma's van Eisen direct of indirect eisen worden gesteld aan de toegankelijkheid van de bussen voor (elektrische) rolstoelgebruikers, waaronder aan de afmetingen, het knielsysteem<sup>9</sup>, 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 een rolstoelgebruiker. In het Programma van Eisen van de provincie Utrecht is wel aandacht aan de rol van de chauffeur besteed: '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'.

Het College moedigt concessieverleners aan om een dergelijke omschrijving in alle Programma's van Eisen op te nemen. Dit kan verheldering bieden bij artikel 12 van het Besluit toegankelijkheid van het openbaar vervoer, dat stelt dat chauffeurs aan hulpbehoevenden assistentie verlenen 'naar gelang de behoefte en voor zover de werkzaamheden het toelaten'. Voor zowel vervoerders als passagiers kan deze omschrijving verduidelijking opleveren, aangezien niet omschreven is welke criteria hierbij van toepassing zijn.

Vervoerders zijn verplicht om jaarlijks advies in te winnen van consumentenorganisaties, onder andere over de voorzieningen die zij als concessiehouder treffen tref ten aanzien van de toegankelijkheid van het openbaar vervoer voor reizigers met een beperking.<sup>10</sup> Niet in alle bestudeerde Programma's van Eisen wordt deze verplichting expliciet benoemd. Het College adviseert concessieverleners om deze overlegverplichting op te nemen in de concessievoorwaarden. Reizigers met een beperking kunnen dan nadrukkelijk betrokken worden bij het toegankelijk maken en houden van het busvervoer.

Voor de bestudeerde concessievoorwaarden is nagegaan welke informatievoorziening de dienstdoende vervoerder in de regio aanbiedt aan reizigers met een beperking. Alle vijf vervoerders informeren reizigers op welke manier het busvervoer toegankelijk is gemaakt. Wel is opmerkelijk dat één vervoerder in de informatievoorziening nadrukkelijk noemt dat rolstoelgebruikers in een aantal vervoergebieden de handmatige rolstoelplaat zelfstandig moeten kunnen bedienen, of een begeleider moeten meenemen die dit moet kunnen doen. Dit lijkt niet conform de wet- en regelgeving te zijn.

<sup>8</sup> De bestudeerde Programma's van Eisen zijn willekeurig geselecteerd op basis van een steekproef.

<sup>9</sup> Het knielsysteem betreft de mogelijkheid om de bus te laten zakken tot de hoogte van de bushalte of het perron.

<sup>10</sup> Artikel 33, eerste lid, onderdeel g, Besluit Personenvervoer 2000.



DTV Consultants onderzocht hoe het busvervoer in andere landen is geregeld wat betreft de toegankelijkheid voor reizigers met een beperking. 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 KVB mobiliteitsinstructies aan voor mensen met een beperking om zich zelfstandiger en zekerder te begeven in het openbaar vervoer. Buschauffeurs zijn hierbij nog steeds opgedragen om reizigers indien nodig ondersteuning te bieden.

## 4.2 Toegankelijkheid meten in de praktijk

Om beter inzicht te krijgen hoe toegankelijk het openbaar busvervoer voor reizigers in een rolstoel in de praktijk is, heeft DTV Consultants in samenwerking met Ongehinderd een mystery guest-meting uitgevoerd. Hierbij testten 18 personen die in hun dagelijks leven gebruik maken van een rolstoel anoniem het openbaar busvervoer in Nederland. In totaal hebben deze mystery guests 451 pogingen gedaan en hiervan 417 ritten voltooid in de regio's Noord-Holland, Zuid-Holland, Gelderland, Utrecht, Noord-Brabant en Groningen/Drenthe. Hiervan zijn 199 ritten uitgevoerd door een mystery guest met een handbewogen rolstoel en 218 ritten met een elektrische rolstoel.<sup>11</sup> Tijdens de verdeling van de te voltooien ritten is rekening gehouden met variatie in stads- en streekvervoer, week en weekend en spits en dal. Daarnaast zijn alle vervoerbedrijven die in Nederland het openbaar busvervoer uitvoeren, opgenomen in de meting.<sup>12 13</sup> De resultaten in paragraaf 4.3 tot en met 4.7 hebben betrekking op de 417 voltooide ritten. Paragraaf 4.8 heeft betrekking op alle 451 pogingen om met de bus te reizen.

11 Bij de werving is rekening gehouden dat de rolstoel voldoet aan de vereiste afmetingen 120x70x109cm om mee te mogen met het openbaar busvervoer.

12 Met uitzondering van Taxicentrale Renesse.

13 Het onderzoek betreft geen representatief onderzoek wegens het relatief beperkte aantal metingen. Het geeft een landelijk beeld van de stand van zaken wat betreft de toegankelijkheid. Uitspraken op basis van de onderzoeksbevindingen op regioniveau of per vervoerder moeten met terughoudendheid worden gedaan.

## 4.3 Bushaltes

Sinds 1 januari 2016 moet 46% van alle bushaltes in Nederland toegankelijk zijn.<sup>14</sup> Dit betekent dat een bushalte dezelfde hoogte moet hebben als de ingang van de bus. Sinds 2016 worden steeds meer haltes aangepast. Ondanks dat het onderzoek zich niet nadrukkelijk heeft gericht op de toegankelijkheid van de bushaltes, konden mystery guests aangeven of er op het busperron bij het in- en uitstappen voldoende ruimte is om de bus te betreden en te verlaten. Bij de meeste ritten werd dit als voldoende beschouwd. Wanneer er problemen werden ervaren, waren dat echter wel vaak problemen die voorkomen hadden kunnen worden bij het 'halteren' (het positioneren van de bus naast de halte) door de buschauffeur. Daarnaast blijken sommige bushaltes of -stations een ongelukkige ruimtelijke inrichting te hebben. Zo kunnenabri's (de 'wachthokjes') of vuilnisbakken de ingang naar de bus versperren.

## 4.4 Betreden van de bus

Bij 8% van de voltooide ritten was het voor de rolstoelgebruiker mogelijk om zonder hulpmiddel vanaf het perron de bus te betreden. In de andere gevallen moest er gebruik worden gemaakt van een hulpmiddel waarmee de bus was uitgerust. Dit kon een knielfunctie zijn, waarbij de bus gedeeltelijk inzakt tot de hoogte van het perron (bij 29% van de voltooide ritten waargenomen door de mystery guests). Bij een te groot hoogteverschil kon gebruik gemaakt worden van een rolstoelplank, die handmatig (bij 57% van de ritten waargenomen) of automatisch (41%) kan worden bediend.<sup>15</sup>

Waar het gebruik van de handmatige rolstoelplank nauwelijks tot problemen leidde, bleek de automatische rolstoelplank in een kwart van de gevallen niet goed te functioneren. Met als gevolg dat een rolstoelgebruiker de bus in moet worden getild, of – met name in het geval van zware elektrische rolstoelen – niet met de bus mee kan. Bij een aantal bussen 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.

14 <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/openbaar-vervoer/inhoud/openbaar-vervoer-toegankelijk-voor-iedereen>

15 Dat een hulpmiddel wordt waargenomen betekent niet dat de hulpmiddel ook is gebruikt. Daarnaast kan een bus met meer dan één hulpmiddel zijn uitgerust, bijvoorbeeld een knielfunctie en een oprijplaat.

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.

Daarnaast lijkt dat het systematisch testen van de automatische rolstoelplank geen garantie biedt 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.

“In- en uitstappen duurde lang omdat de plank niet werkte. De chauffeur gaf aan dat dat vaak gebeurt.”

Op drie mystery guest-ritten was het mogelijk om de bus te betreden met behulp van een lift. Een lift als hulpfunctie bevindt zich doorgaans alleen op langeafstandsritten, waarbij de bussen geen verlaagde vloer kunnen hebben doordat ze harder dan 80 kilometer per uur rijden. Ondanks dat er tijdens de enige meting waarbij er gebruik werd gemaakt van de lift geen problemen door de mystery guest werden waargenomen, is het gebruik van het hulpmiddel niet helemaal onomstreden. In de gesprekken met de vervoerders werd aangegeven dat het gebruik van de lift buitensporig veel tijd kost. Dit komt mede doordat er meer tijd nodig is om de rolstoelgebruiker goed vast te kunnen zetten in de bus. Door de extra benodigde in- en uitstaptijd, ervaart de vervoerder de druk om op tijd te kunnen blijven rijden. In één van de oordelen bij het College werd geconcludeerd dat een vrouw was gediscrimineerd door een vervoerder, mede doordat zij bij een langeafstandsrit op de heenreis te maken had met een defecte rolstoellift en op de terugreis de chauffeur weigerde assistentie te verlenen bij het bedienen van de rolstoellift.<sup>16</sup>

In totaal bleek bij 11% van de voltooide ritten de hulpfunctie niet goed te functioneren. In ruim acht van de tien gevallen ging het om een automatische rolstoelplank. Zoals gesteld dient 98% van alle bussen in Nederland toegankelijk te zijn. Dit houdt onder andere in dat er een *onbelemmerde* toegang mogelijk moet zijn tussen de halte of het perron en het voertuig. Dit impliceert niet alleen dat een hulpfunctie aanwezig moet zijn (in het geval er geen gelijkvloerse in- en uitstapmogelijkheid is), maar dat deze ook naar behoren dient te functioneren.

Met betrekking tot het functioneren van de hulpfuncties laat het onderzoek zien dat deze 98% waarschijnlijk niet wordt behaald.

“De chauffeur heeft de knielfunctie niet gebruikt bij het in- en uitstappen. Hij wist niet hoe die werkte.”

## 4.5 Assistentie verlenen door de chauffeur

Het uitgangspunt is dat het openbaar busvervoer zo is ingericht dat een rolstoelgebruiker zelfstandig gebruik kan maken van de bus. Indien nodig kan deze persoon hierbij assistentie vragen aan de buschauffeur. Op driekwart van de voltooide ritten heeft de chauffeur de rolstoelgebruiker geholpen bij het betreden, plaatsnemen of verlaten van de bus. Op ruim de helft van de ritten (58%) bood de chauffeur op eigen initiatief assistentie aan de mystery guest-rolstoelgebruiker bij het betreden van de bus. Op 12% van de ritten heeft de mystery guest er zelf expliciet om gevraagd. Op de overige ritten was er geen assistentie van de chauffeur vereist bij het betreden. In de meeste gevallen was de assistentie die de chauffeur verleende bij het instappen veilig en adequaat, maar toch bleek dit in ruim één op de tien keer dat de chauffeur hielp niet het geval. Dit was vooral wanneer de mystery guest zelf expliciet heeft moeten vragen of de chauffeur wilde komen helpen. Indien de assistentie niet veilig of niet adequaat bleek, kwam dit bijvoorbeeld doordat de chauffeur de rolstoelgebruiker onhandig de bus in duwde of moest tillen (doordat de rolstoelplank niet goed functioneerde), of doordat de chauffeur in zijn gedrag liet merken geen zin te hebben om assistentie te verlenen. Vergelijkbare ervaringen werden genoteerd bij het plaatsnemen in de bus en bij het verlaten van de bus.<sup>17</sup>

“De chauffeur vroeg netjes of hij me moest helpen en waar ik er uit wilde zodat hij me er makkelijk kon uitlaten.”

<sup>16</sup> Oordeel 2016-120.

<sup>17</sup> Bij het plaatsnemen was in twee derde van de gevallen geen assistentie nodig. Bij het verlaten heeft de chauffeur in 55% van de gevallen uit eigen beweging assistentie geboden en bij 10% heeft de mystery guest er zelf expliciet om moeten vragen.

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 volgens de rolstoelgebruiker niet naar behoren. Opvallend is dat de geleverde assistentie in het stadsvervoer vaker als gebrekkig werd beoordeeld dan in het streekvervoer. Uit de aanvullende gesprekken bleek dat niet alle vervoerders even uitvoerig aandacht besteden aan het assisteren van reizigers met een beperking door de buschauffeur. Een aantal vervoerders heeft hiervoor expliciet speciale modules opgenomen in Code 95.<sup>18</sup>

“Ondanks de drukte heeft de chauffeur alle tijd genomen mij te helpen. Chapeau!”

## 4.6 De inrichting van de bus

Vrijwel altijd ervoeren de mystery guests dat er voldoende ruimte was om de bus in- en uit te gaan. Manoeuvreren in de bus gaat ook meestal goed, hoewel er een enkele keer werd ondervonden dat er onvoldoende ruimte was (op 5% van de voltooide ritten) om bijvoorbeeld te draaien met een grotere draaicirkel. Ook eventuele drukte in de bus maakt het manoeuvreren vanzelfsprekend lastiger.

De inrichting van de rolstoelplaats leidde vaker tot commentaar van de rolstoelgebruikers. Op 23% van de ritten werd de rolstoelplaats beoordeeld als niet veilig of niet praktisch.<sup>19</sup> Dit kwam bijvoorbeeld door gebrek aan houvast, of omdat het achteruitrijden als onprettig wordt ervaren. Deels wordt dit gewijd aan het niet kunnen zien van het informatiescherm en dat een omroepsysteem in de bus ontbreekt of niet functioneert. Ook het gebruik van gordels gaat niet geheel zonder problemen. Zo was op 9% van de ritten geen gordel aanwezig. Daarnaast vermeed een aantal mystery guests de gordel bewust, bijvoorbeeld om de reisinformatie beter te kunnen zien.

“Het bordje met de haltes is niet te zien omdat ik met mijn rug naar de chauffeur zit. Ook de gordel is niet praktisch bij een eventuele noodstop.”

18 Code 95 betreft een basiskwalificatie om beroepschauffeur te zijn, aanvullend op het chauffeursdiploma.

19 Op 11% van de ritten werd de rolstoelplaats als niet veilig beoordeeld, op 18% van de ritten als niet praktisch.

## 4.7 Ervaren behandeling

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. Op 7% van de voltooide ritten voelde de rolstoelgebruiker zich niet met respect behandeld of ervoer de behandeling als nadelig. Zo werd het uitblijven van enige assistentie door de chauffeur als vervelend ervaren, of werd de assistentie met zo veel tegenzin geleverd waardoor de rolstoelgebruiker zich ongewenst voelde. Elektrische rolstoelgebruikers lijken zich relatief vaker onprettig behandeld te voelen. 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.

“De buschauffeur vond dat ik onder begeleiding moet reizen. Hij heeft nog een aantal minuten gefoeterd. Bij het uitstappen heeft hij toch nog zijn excuses aangeboden, omdat ik aangaf dat ik vond dat hij me niet met respect behandeld heeft.”

## 4.8 Onvoltooide busritten

Niet elke poging van een mystery guest leidde tot een voltooide rit. Van de 451 pogingen om een busrit te maken, werd een rolstoelgebruiker in totaal 34 keer niet meegenomen met de bus (8% van alle pogingen). De weigeringen vonden plaats bij tien van de twaalf onderzochte vervoerders en in vijf van de zes regio's. De helft van alle mystery guests is minimaal één keer niet meegenomen. Eén rolstoelgebruiker werd zes keer bij dezelfde vervoerder geweigerd.

De aard van de weigering kan verschillen. Vier keer reed de bus door zonder te stoppen voor de rolstoelgebruiker die bij de bushalte stond te wachten. Zo koppelde één van de mystery guests terug dat een chauffeur die doorreed alleen maar 'nee' wuifde met zijn vinger. Bij de overige weigeringen stopte de chauffeur wel, maar dan bleek in veruit de meeste gevallen dat de rolstoelplank niet werkte. Dit resulteerde erin dat met name mystery guests in elektrische rolstoelen niet konden worden meegenomen. In enkele gevallen was de bus te vol of was de rolstoelplaats al in gebruik door een andere rolstoelgebruiker. Eén van de buschauffeurs was in de veronderstelling dat de rolstoel van de mystery guest een scootmobiel betrof, een andere chauffeur wist niet hoe het allemaal

werkte. Chauffeurs kunnen een rolstoelgebruiker weigeren als de veiligheid in het geding is. Hoe deze regel wordt toegepast en welke criteria hierbij worden gehanteerd, kan in de praktijk onduidelijkheid opleveren.

“Hij reed gewoon door.”

“De chauffeur vond het heel vervelend dat de elektrische plank het niet deed en ging er meteen melding van maken.”

De reactie van de chauffeurs wanneer een rolstoelgebruiker niet kon worden meegenomen was wisselend. De een vond het erg vervelend, maakte vriendelijk excuses en beloofde er melding van te maken, terwijl een enkele andere chauffeur zich juist onverschillig toonde. De verwachting was dat wanneer een bus al met vertraging rijdt, de kans groter is dat de chauffeur geneigd is om een reiziger in een rolstoel te weigeren om tijd te besparen. Dit bleek vooralsnog niet uit de bevindingen: bij slechts één van de weigeringen was er sprake van meer dan vijf minuten vertraging, maar daarbij bleek dat er al een andere rolstoelgebruiker in de bus zat (waarbij het aannemelijk is dat het meenemen van die persoon heeft geresulteerd in de vertraging).

Uit de aanvullende gesprekken bleek wel dat het op tijd rijden een issue is dat leeft onder vervoerders. Wanneer er gebruik gemaakt moet worden van hulpfuncties en de rolstoel goed vastgezet moet worden op de plaats, kost dat gemiddeld vanzelfsprekend meer tijd dan bij reizigers zonder beperking. Vervoerders worden afgerekend op het op tijd rijden door de concessieverlener, waardoor er sprake is van spanning tussen toegankelijkheid bieden en op tijd rijden. Het dient aanbeveling dat concessieverleners en concessiehouders hierover duidelijke afspraken maken.

“De chauffeur zei dat hij een verlaagde bus had en daardoor het plankje niet kon laten uitschuiven, omdat de plank anders over de stoep zou glijden en vast kwam te zitten. Hij heeft er geen moeite voor gedaan om het te proberen. Dus kon ik weer 10 tot 15 minuten wachten.”

## 4.9 Klachtafhandeling

Op basis van de weigeringen heeft het onderzoeksbureau klachten ingediend bij de betreffende vervoerder om te kijken waar het indienen van een klacht toe leidt.<sup>20</sup> Bij bijna alle vervoerders is het alleen mogelijk om een klacht in te dienen via een online klachtenformulier. De afhandeling van een klacht duurt tussen de drie en twintig dagen. De meeste vervoerders reageerden op korte termijn en binnen de aangegeven afhandelingsperiode. Eén vervoerder heeft geen reactie gegeven. Alle vervoerders maakten excuses en stelden meestal dat de klacht intern verder zal worden opgepakt. Reizigers kunnen naast de vervoerders zelf ook bij het OV-loket een klacht indienen.<sup>21</sup> Het onderzoeksbureau heeft de twintig klachten geanalyseerd die het OV-loket in de afgelopen drie jaar heeft ontvangen die betrekking hadden op rolstoelgebruik in de bus. De helft van deze klachten betrof wederom problemen met een defecte oprijplaat.

---

<sup>20</sup> 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.

<sup>21</sup> <https://www.ovloket.nl>

# 5 Conclusie

Een rolstoelgebruiker hoort zelfstandig, onbelemmerd gebruik te kunnen maken van het openbaar busvervoer. Dat blijkt uit de gelijkebehandelingswetgeving en uit het in 2016 geratificeerde VN-verdrag handicap. Uit het onderzoek van DTV Consultants komt echter een aantal knelpunten naar voren die laten zien dat het openbaar busvervoer nog niet optimaal toegankelijk is voor reizigers met een rolstoel. Eén van de grootste knelpunten is de vaak defecte automatische rolstoelplank. Het is een voornaam 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 niet altijd naar behoren volgens de rolstoelgebruiker. De inrichting van de bus volstaat vaak wel om met een rolstoel goed te kunnen bewegen, maar de rolstoelplaats voldoet niet altijd aan de wensen van de rolstoelgebruiker.

Anderzijds geven de testende rolstoelgebruikers aan dat het in veel gevallen juist wel goed is gegaan in de bus. Een deel van hen toonde zich erg tevreden over de toegankelijkheid van de bussen en de veelal goed geleverde assistentie van de chauffeurs.

“Erg attente chauffeur die goed uitlegde hoe en waarom ik als rolstoelgebruiker vastgezet moet worden in de gordel. Bij de eindhalte hebben we ook nog even een praatje gemaakt.”

# 6 Aanbevelingen

In reactie op het onderzoek doet het College voor de Rechten van de Mens aanbevelingen aan zowel de concessie verlenende OV-autoriteiten als aan de busvervoerbedrijven, met als doel het openbaar busvervoer zo toegankelijk mogelijk te maken voor reizigers met een beperking.

## **Aan OV-autoriteiten geeft het College de volgende aanbevelingen:**

- Benoem in de Programma's van Eisen naast de technische aspecten van toegankelijkheid, ook welke voorwaarden worden gesteld aan het handelen van de chauffeur. Van een chauffeur mag actief optreden verwacht worden wanneer duidelijk is dat een rolstoelgebruiker assistentie nodig heeft bij het betreden of verlaten van de bus.
- Benoem ook nadrukkelijk in de Programma's van Eisen dat concessiehouders verplicht zijn zich te laten adviseren door consumentenorganisaties. Het is belangrijk dat ook reizigers met een beperking inspraak hebben in het toegankelijk maken en houden van het openbaar vervoer.
- Maak duidelijke afspraken met concessiehouders wat het inhoudt om zowel punctueel als toegankelijk busvervoer aan te bieden.

## **Busvervoerbedrijven adviseert het College het volgende:**

- Automatische rolstoelplanken zorgen voor te veel problemen. Investeer in adequaat onderhoud en onderzoek alternatieven.
- Besteed nadrukkelijk aandacht aan het handelen van de chauffeur bij het omgaan met reizigers met een beperking. Dit kan bijvoorbeeld door speciale modules op te nemen in Code 95.
- Buschauffeurs worden geacht goed bekend te zijn met de regelgeving en de procedures ten aanzien van reizigers met een beperking. Zo moeten zij bijvoorbeeld weten hoe hulpfuncties in de bus werken, dat ook reizigers in een elektrische rolstoel in de bus mee mogen en dat reizigers met een beperking niet verplicht zijn met een begeleider te reizen.
- Het niet onbeheerd kunnen achterlaten van de geldlade kan geen reden zijn om geen assistentie te verlenen aan reizigers met een beperking. Overweeg alternatieven, zoals het invoeren van uitsluitend pinbetalingen in de bus.
- Zorg dat reisinformatie in de bus altijd beschikbaar is en op meerdere plekken te zien of te horen is. Rolstoelgebruikers kunnen vanwege het achteruitrijden de reisinformatie vaak niet zien.

## **Tot slot heeft het College ook voor rolstoelgebruikers advies:**

- Indien nodig, vraag de chauffeur om assistentie bij het betreden, plaatsnemen en/of verlaten van de bus en volg zijn of haar aanwijzingen op.
- Maak melding van ervaren problemen met de toegankelijkheid van het busvervoer. Dit kan bijvoorbeeld bij de chauffeur, de betreffende vervoerder of het OV-loket. Door problemen aan te kaarten, wordt het voor vervoerders duidelijk waar en hoe zij de toegankelijkheid kunnen verbeteren.

## Colofon

Dit is een uitgave van het College voor de Rechten van de Mens

College voor de Rechten van de Mens  
Kleinesingel 1-3  
Postbus 16001  
3500 DA Utrecht  
030 888 38 88  
[info@mensenrechten.nl](mailto:info@mensenrechten.nl)  
[www.mensenrechten.nl](http://www.mensenrechten.nl)

Voor vragen kunt u een mail sturen of bellen.

Ontwerp  
Ontwerpwerk, Den Haag

Publicatiedatum: mei 2017

