



VERVOER ZONDER HINDERNIS



federatie
slechtzienden-
en blindenbelang



Inhoudsopgave

Voor wie en waarover?	4
Over deze brochure	4
Intensieve gebruiker van openbaar vervoer	5
Overheidsbeleid	5
Informatie, de sleutel tot succesvol vervoer	5
Plaatsbewijs en betaling	6
Algemene aandachtspunten voertuig	8
Toegankelijke infrastructuur	9
Aandachtspunten per vervoersmiddel	11
Wensen Europese blindenorganisaties	14
Meer informatie en advies	15
Colofon	16

Voor wie en waarover?

'Vervoer zonder hindernis' geeft tips en aanbevelingen voor een beter toegankelijk openbaar vervoer voor blinden en slechtzienden.

Toegankelijk openbaar vervoer houdt in dat mensen er zelfstandig gebruik van kunnen maken. Blinden en slechtzienden komen daarbij nogal wat hindernissen tegen.

Vragen en problemen uit de praktijk zijn bijvoorbeeld: Waar is de halte, welke bus komt eraan, waar moet ik uitstappen? Hoe kom ik aan reisinformatie in de voor mij geschikte leesvorm, zoals in braille, grote letter of gesproken? Kan ik mijn geleidehond meenemen? Hoe functioneert de voorlichting, opvang en begeleiding als treinen uitvallen, bussen vertraging hebben of er iets anders fout gaat? Waar vind ik het aansluitend vervoer?

Door goed beleid en adequate uitvoering kunnen deze en andere hindernissen worden weggenomen.

Deze brochure is bestemd voor iedereen die in zijn of haar werk te maken heeft met het goed toegankelijk openbaar vervoer, zoals openbaarvervoersbedrijven, belangenorganisaties van gehandicapten, overheden en adviesbureaus. In de brochure vindt u informatie over problemen van blinden en slechtzienden bij het reizen en advies voor het oplossen ervan.

Over deze brochure

'Vervoer zonder hindernis' is de vierde brochure in de reeks van de Federatie Slechtzienden- en Blindenbelang met richtlijnen rond mobiliteit en toegankelijkheid.

De overige brochures zijn: 'Veilig naar de overkant', 'Een goede binnenkomer' en 'Troep van de stoep'.

Daarnaast is een brochure van de Federatie met de titel 'Geleidelijnen en markeringen' beschikbaar.

De brochures zijn aan te vragen via telefoonnummer 030 - 299 28 78 of via www.sb-belang.nl.

Intensieve gebruiker van openbaar vervoer

Blinde en slechtziende mensen zijn aangewezen op het openbaar vervoer om bijvoorbeeld naar het werk te gaan, familie of vrienden te bezoeken of een opleiding te volgen. Een ernstige zichtbeperking maakt autorijden en zelfs fietsen immers onmogelijk. Omdat in Nederland ruim 600.000 mensen slechtziend of blind zijn, mogen zij van de rijksoverheid, gemeenten, verkeerskundig ontwerpers en vervoersbedrijven maatregelen verwachten, die het zelfstandig kunnen reizen bevorderen.

Overheidsbeleid

De minister van Verkeer en Waterstaat gaf in 1999 opdracht aan vervoersorganisaties om

bussen uiterlijk in 2010 en treinen in 2030 voor iedereen toegankelijk te hebben. Verder is het recht op toegankelijk openbaar vervoer opgenomen in de nieuwe Wet Gelijke Behandeling Gehandicapten.

In 2000 is in de Wet Personenvervoer vastgelegd dat de overheid toegankelijk openbaar vervoer kan afdwingen bij vervoersbedrijven. De praktische uitvoering van deze regelgeving vraagt aandacht!

Informatie, de sleutel tot succesvol vervoer

Blinden en slechtzienden moeten een reis extra goed voorbereiden. Toegankelijke informatie is een belangrijke sleutel, zowel voor als tijdens de reis. Dienstregelingen van vervoersbedrijven moeten in toegankelijke leesvormen beschikbaar zijn, in grote letter, digitaal en auditief. Informatie over vertrektijden en

overstapmogelijkheden moet vooraf en tijdens de reis beschikbaar en toegankelijk zijn. Vooraf kan dit via een toegankelijke website of de telefoon.

Overstappen is vaak de zwakste schakel in de vervoersketen. Daarbij is auditieve informatie nodig, via een omroepsysteem of bijvoorbeeld een mobiele telefoon. De omroepberichten moeten ook in een drukke omgeving verstaanbaar zijn. Ook essentieel is tactiele informatie in de vorm van gidslijnen, geleidelijnen en markeringen op en rond stations.

Menselijke assistentie zoals van stewards en perronopzichters is nodig; in het bijzonder als de techniek hapert.

Letterhoogte

Informatie op borden moet voldoen aan de regel dat de letterhoogte tenminste 1% van de leesafstand is; letters of symbolen die

bijvoorbeeld van 4 meter afstand leesbaar moeten zijn, zijn 4 cm hoog. De tekst moet voldoende contrast hebben met de achtergrond; geel op zwart is het meest contrastrijk; de combinaties rood-groen en rood-zwart moeten worden vermeden, omdat deze voor veel kleurenblinden niet waarneembaar zijn. Dienstregelingen bij bus- en tramhaltes worden voor meer mensen bruikbaar als hiervoor grotere letters worden gebruikt dan doorgaans het geval is.

Plaatsbewijs en betaling

Het plaatsbewijs

Voor blinde en slechtziende mensen is het loket de beste plek om zelfstandig een vervoersbewijs te kopen. Kaartautomaten met een touchscreen zijn voor blinden en de meeste slechtzienden volstrekt onbruikbaar. Ook andere thans in

Nederland bestaande kaartautomaten zijn voor blinden niet bruikbaar. Vanwege het feit dat op veel plaatsen loketten verdwijnen, moeten toegankelijke automaten met spraak worden ontwikkeld of moet een nieuw toegankelijk betalingssysteem worden gerealiseerd.

Servicezuilen, stempelautomaten of andere geautomatiseerde diensten die essentieel zijn voor het kunnen vervolgen van de reis moeten op standaardplaatsen te vinden zijn. Blinden en slechtzienden moeten de nodige handelingen zelfstandig kunnen verrichten.

Elektronisch betalen

In Nederland wordt elektronisch betalen in het Nederlandse openbaar vervoer ingevoerd. De vervoerders willen tevens dat de perrons niet langer toegankelijk zijn voor niet-reizigers, wat de veiligheid ten goede moet komen.



Deze automaten zijn voor blinden en slechtzienden niet bereikbaar en bruikbaar

Om problemen voor visueel gehandicapten te voorkomen, behoeven de volgende zaken aandacht:

- De toegangspoortjes dienen via een goede looproute bereikbaar te zijn; de plek waar de betalingshandeling wordt verricht, moet gemarkeerd zijn.
- Elektronische apparatuur moet auditieve informatie geven om bruikbaar te zijn.
- Begeleiders van blinden en slechtzienden, zonder vervoerbewijs maar met een OV-begeleiderskaart, moeten door de apparatuur als zodanig worden herkend.
- Blinden en slechtzienden moeten toegankelijke informatie over het reissaldo op hun elektronische kaart krijgen, met inachtneming van hun privacy.

OV-begeleiderskaart

De OV-begeleiderskaart biedt de houder het recht een begeleider binnen Nederland gratis te laten meereizen indien hijzelf beschikt over een geldig vervoerbewijs. De kaart is maximaal drie jaar geldig en wordt uitgegeven door de NS. Voor internationale trajecten gelden andere regels. Verdere Europese afstemming is nodig. Ook bepleit de Federatie dat de kaart door een onafhankelijke organisatie op basis van openbare criteria wordt toegekend. Geweigerden kunnen dan beroep aantekenen, wat nu niet mogelijk is.

Algemene aandachtspunten voertuig

De passagier moet weten waar hij moet instappen. De deuren moeten goed herkenbaar zijn, door een met de omgeving contrasterende kleur en voelbare kenmerken.

Er is naast een visuele bewegwijzering naar voorzieningen in het voertuig bij voorkeur ook een tactiele aanduiding aanwezig, door letters of symbolen in opvallend reliëf.

Blinden en slechtzienden kunnen stopknoppen en knoppen om de deur te openen, gebruiken wanneer deze zijn voorzien van tactiele aanduiding in reliëfletters en een heldere, contrasterende kleur hebben.

Er moet daarbij voldoende tijd zijn om de deur en de knop te vinden. Voertuigen moeten voldoende zijn verlicht. Voor gangen geldt minimaal 60 lux. Voor trappen en treden minimaal 120 lux op vloerniveau en voor zitplaatsen 150 tot 300 lux. Het licht is gelijkmatig verdeeld en er zijn geen grote contrastverschillen. Er is geen hinderlijke spiegeling.

De haltes worden standaard omgeroepen.

Toegankelijke infrastructuur

Het is niet alleen zaak aandacht te besteden aan de toegankelijkheid van voertuigen, maar ook aan die van stations, bushaltes, oversteekvoorzieningen, vliegvelden, kortom het omliggende gebied. Want een reiziger is nog niet op de plaats van bestemming als hij het voertuig heeft verlaten.

De voorzieningen voor blinden en slechtzienden op stations zijn aangepakt op basis van de NS-richtlijnen voor de toegankelijkheid van stations. Er is routegeleiding op veel stations, uitbreiding naar alle stations ligt voor de hand. De Federatie bepleit dat de NS, gemeenten en gemeentelijke vervoersbedrijven samen op een vergelijkbare wijze het omliggende gebied aanpakken en daarmee de hele vervoersketen beter bruikbaar maken. Een systeem met gesproken informatie moet de



duidelijk contrast

tactiele en visuele routegeleiding aanvullen.

Aandachtspunten:

- Randmarkering op perrons mag niet op een geleidelijn lijken omdat dit verwarrend is voor reizigers met een visuele beperking en dus gevaarlijk is.
- Vloeren moeten weinig licht weerspiegelen.
- De eerste en laatste trede van trappen hebben een streep in contrastkleur over de volle breedte van de aantrede. Ook het begin van de overige treden is met een contrastkleur gemarkeerd. Ook voor de aantreden van roltrappen is markering gewenst. Voelbare markering geeft begin en eind van een trap aan.
- Er moeten looproutes naar bus- en tramhaltes en kaartverkooppunten worden aangebracht en markeringen bij het instappunt van vervoermiddelen en verkooppunt.

Looproutes moeten leiden naar een centraal informatiepunt vanwaar men weer naar de vertrekhalte kan worden geleid.

- Zorg voor veilige oversteekbaarheid van trambanen. Markeringen en tijdige auditieve waarschuwing bij naderende trams zijn de nodige middelen hiertoe.

De criteria waaraan geleidelijnen en markeringen moeten voldoen, staan beschreven in de brochure 'Geleidelijnen en markeringen' van de Federatie.

Aandachtspunten per vervoersmiddel

Bussen en trams

- Bij het instappen zijn handgrepen in contrasterende kleuren aangebracht. De vloer en eventuele treden zijn uitgevoerd in stroef materiaal.
- Stopknoppen, handgrepen en andere essentiële



een visueel gehandicapte ziet niet welke bus eraan komt

bedieningselementen voor passagiers zijn op standaardplaatsen en voor visueel gehandicapten goed herkenbaar aangebracht met kleurcontrast en reliëf. De stopknop geeft een hoorbaar signaal, zodat de blinde of slechtziende weet dat zijn actie succes heeft.

- Chauffeurs stoppen als zij een persoon met witte stok bij een halte zien, ook als de reiziger geen nadrukkelijk stopteken geeft met de hand. Deze weet immers niet welke bus of tram nadert, ook niet als deze een grote cijfer- en plaatsaanduiding heeft.

Op dynamische busstations stoppen bussen niet op een vaste plaats. Een bord geeft aan welke bus bij welk perron komt. Deze dynamische informatie moet auditief beschikbaar zijn. Daarnaast is een goede visuele en tactiele aanduiding van de nummers en plaatsen van de perrons nodig.

Er moet rekening worden gehouden met de extra tijd die visueel gehandicapten voor het vinden van het juiste vertrekperron nodig hebben.

Vanaf het centraal informatiepunt moet een bruikbare routegeleiding naar de vertrekhaltes leiden; deze zijn bij voorkeur zonder oversteken bereikbaar. Een eventuele oversteekplaats dient aan beide zijden te worden gemarkeerd; hierbij dient de oversteek niet langer dan 7 meter te zijn. Markering is ook nodig bij het oversteken vanaf een centraal wachtperon naar afzonderlijke vertrekperons.

- Bij de vertrekhalte is de instapplaats herkenbaar aan een markering.

Trein en metro

Als de bestemmingsinformatie van voertuigen op het perron hoorbaar

wordt aangeboden, kunnen mensen in de juiste trein of metro stappen. Ook in de trein en metro behoren bestemming en overstapmogelijkheden te worden omgeroepen.

Voorafgaand aan het sluiten van de buitendeuren is een auditief signaal gewenst.

Vliegtuig en vliegveld

De hulpdienst IHD biedt hulp aan gehandicapte reizigers op Schiphol. De IHD biedt begeleiding vanaf de autoparkeerplaats of trein naar de incheckbalie. Vanaf de incheckbalie tot aan de gate vanwaar het vliegtuig vertrekt, is de luchtvaartmaatschappij verantwoordelijk.

In een vliegtuig zijn reliëfplattegronden van belang om nooduitgangen te vinden.

Veiligheidsinstructies moeten in grote letter en braille beschikbaar zijn en waar nodig mondeling worden toegelicht.

Taxi

Geleidehonden horen altijd gratis mee te kunnen reizen - ook in een taxi. De baas kan zonder hond immers niet reizen. Taxichauffeurs behoren geen geleidehonden te weigeren of extra kosten in rekening te brengen.

Wvg-vervoer; lokale en collectieve systemen

Gemeenten hebben zorgplicht voor mobiliteitsvoorzieningen voor gehandicapten in de eigen regio. Daarnaast is ook landelijk persoonlijke assistentie bij het overstappen of het verzorgen van aanvullend vervoer van belang. Bij deze aanvullende vervoersvoorzieningen hoort als dienstverlening dat men de blinde of slechtziende passagier adequaat tot aan het punt van bestemming begeleiding biedt.

Wensen van Europese blindenorganisaties openbaar vervoer

- Relevante reisinformatie moet in toegankelijke vorm beschikbaar zijn, dus in braille, grootdruk, digitaal en/of gesproken.
- Openbaar vervoermiddelen moeten zo zijn ontworpen dat zij beantwoorden aan de behoeften van mensen met een visuele handicap.
- Alle vormen van openbaar vervoer, inclusief taxi's, moeten zonder extra kosten geleidehonden accepteren.
- Afspraken en regels op het gebied van openbaar vervoer behoren in heel Europa gestandaardiseerd te zijn.
- Alle openbare ruimten, zoals stations en vliegvelden, worden zodanig ontworpen dat zij volledig toegankelijk zijn voor mensen met fysieke of zintuiglijke beperkingen. Geleidehonden moeten zonder extra kosten toegelaten worden.

Meer informatie en advies

De Federatie Slechtzienden- en Blindenbelang richt zich op het realiseren van concrete oplossingen voor problemen die mensen met een visuele beperking in de samenleving ondervinden.

De Federatie is een koepelorganisatie. Zij treedt op als spreekbuis en belangenbehartiger van alle slechtzienden en blinden in Nederland. De Federatie gaat uit van volwaardige participatie van alle visueel gehandicapten.

Naast beroepskrachten kent de Federatie ervaringsdeskundige

vrijwillige Consulents Mobilititeit en Toegankelijkheid. Gemeenten en andere organisaties kunnen een beroep doen op deze adviseurs, bijvoorbeeld om de veiligheid voor blinden en slechtzienden tijdens het reizen te bevorderen.

Neem contact op met de Federatie voor de gegevens van de consultant in uw omgeving. Ook vragen en suggesties zijn van harte welkom, bijvoorbeeld over beleidsmatige onderwerpen of de inhoud van deze brochure. Raadpleeg de Federatie of de Blinden- en Slechtziendenlijn voor informatie en advies. Voor de bereikbaarheidsgegevens van de Federatie verwijzen wij u naar de colofon op de achterzijde van deze brochure.



Federatie Slechtzienden- en Blindenbelang

Postbus 2062

3500 GB Utrecht

T: (030) 299 28 78

F: (030) 293 25 44

e-mail: info@sb-belang.nl

website: www.sb-belang.nl

Slechtzienden en Blindenlijn 030-2945444 (dagelijks van 9.00 -16.00 uur) of

e-mail: sb-lijn@sb-belang.nl

Inhoud en tekst: José van Rosmalen

Redactie en eindredactie: Leoni Janssen

Fotografie: Brian Hill

Dit project is tot stand gekomen met financiële steun van het Nationaal Revalidatie Fonds.

Met dank aan de Adviesraad Mobiliteit van de Federatie Slechtzienden- en Blindenbelang en externe adviseurs voor hun suggesties.

Deze brochure is ook in andere leesvormen beschikbaar.