

www.uhasselt.be/imob

Instituut voor Mobiliteit | Universiteit Hasselt
Wetenschapspark 5 bus 6 | 3590 Diepenbeek
T +32 (0)11 26 91 11 | E-mail: imob@uhasselt.be

imob
INSTITUUT VOOR MOBILITEIT

▶▶ **UHASSELT**

**WETENSCHAPPELIJK ONDERZOEK
IN OPDRACHT VAN
G-SPORT VLAANDEREN VZW**



**Vervolgonderzoek mobiliteit
“Ik ben afhankelijk van anderen
om er te geraken”**

PROJECT TEAM

PROJECT COÖRDINATOR

Instituut voor Mobiliteit (IMOB) - Universiteit Hasselt
Wetenschapspark 5 bus 6, B-3590 Diepenbeek

CONTACTPERSOON

Prof. dr. An Neven
Tel. +32 (0)11 26 91 30
E-mail an.neven@uhasselt.be

INHOUDSTAFEL

1	Aanleiding en achtergrond	6
1.1	Drempels bij G-sportparticipatie	6
1.2	Ervaren mobiliteitsdrempels door PMB	7
1.3	G-sportparticipatie & mobiliteit	9
1.4	Doelstellingen & opbouw van het rapport	10
2	Methodologie	12
2.1	Onderzoeksontwerp	12
2.2	Onderzoeksmethode	13
2.2.1	Focusgroepen	13
2.2.2	Semi-gestructureerde interviews	17
2.2.3	Analyse	17
2.2.4	Praktische organisatie	18
2.3	Deelnemers	20
2.3.1	Criteria per doelgroep	20
2.3.2	Rekrutering	22
2.3.3	Overzicht van deelnemers	24
2.4	Beperkingen van het onderzoek	26
3	Resultaten	27
3.1	Huidige vervoersaanbod & bekendheid	27
3.1.1	Desktop research: huidige vervoersaanbod	27
3.1.2	Bekendheid van het vervoersaanbod	42
3.1.3	Huidige gebruik van vervoerswijzen	44
3.1.4	Sportaanbod	45
3.2	Ervaring van drempels	47
3.2.1	Trein	47
3.2.2	Bus	52
3.2.3	Tram & metro	57
3.2.4	Aangepast vervoer: MMC, OAV en taxivervoer	57
3.2.5	Meerijden met familie of vrienden	59
3.2.6	Te voet en fiets	60
3.2.7	Algemene drempels	61
3.2.8	Overzicht van ervaren drempels	63
3.3	Huidig gebruik hulpmiddelen	65
3.3.1	Trein	65
3.3.2	Bus	65
3.3.3	Aangepast vervoer	66

3.3.4	Meerijden met familie of vrienden	66
3.3.5	Algemene hulpmiddelen	67
3.4	Noodzakelijke randvoorwaarden	70
3.4.1	Trein	70
3.4.2	Bus	72
3.4.3	Tram & metro	72
3.4.4	Openbaar vervoer in het algemeen	72
3.4.5	Aangepast vervoer: MMC, OAV en taxivervoer	73
3.4.6	Meerijden met familie of vrienden	74
3.4.7	Sportclubs subsidiëren voor vervoer	75
3.4.8	Meer aandacht voor PMB	75
3.5	Effecten van wegwerken drempels	76
3.5.1	Stoppen met sport door vervoersproblemen	76
3.5.2	Wegnemen van reservatiedrempel	77
3.5.3	Meer aanbod aan OV	77
3.5.4	Meer toegankelijke voertuigen & haltes	78
3.5.5	Meer assistentie	78
3.5.6	Meer toegankelijke gebouwen	78
3.5.7	Goedkoper aangepast vervoer	79
3.5.8	Participatie in maatschappelijk leven	79
4	Beleidsaanbevelingen	80
4.1	Open, gestructureerde en frequente dialoog met PMB	80
4.1.1	Dialoog tussen vervoerders en PMB	80
4.1.2	(Versneld) uitrollen van NOOZO	81
4.2	Fysieke toegankelijkheid van het OV	81
4.2.1	Actieplan voor integrale toegankelijkheid	81
4.2.2	Toegankelijk rollend materieel	81
4.2.3	Toegankelijke haltes en stations	82
4.2.4	Optimaliseren van reservatiebeleid	83
4.3	Fysieke toegankelijkheid van het publiek domein	83
4.4	Toegankelijke informatie & communicatie	84
4.4.1	Duidelijke informatie in het gewenst formaat	84
4.4.2	Voor, tijdens en na de verplaatsing	85
4.4.3	Gebruik van pictogrammen	86
4.4.4	Gebruik van hulpmiddelen	87
4.4.5	Duidelijk ontwerp	88
4.5	Toegankelijk vervoersaanbod	88
4.5.1	Voldoende regulier openbaar vervoer	88

4.5.2	Betaalbaar aangepast vervoer	89
4.5.3	Versterken van vrijwilligersvervoer	90
4.5.4	Delen van aangepaste voertuigen	90
4.6	Informatieverschaffing voor PMB	91
4.6.1	Bekend maken van het sportaanbod	91
4.6.2	Bekend maken van het vervoersaanbod	91
4.6.3	Bekendmaken van het aanbod hulpmiddelen	92
4.7	Assistentie van PMB	92
4.7.1	Reistraining	92
4.7.2	OV-buddy's	93
4.7.3	Assistentie door OV-personeel	94
4.7.4	Lokale stations-buddy's	94
4.7.5	Assistentie op de sportlocatie	95
4.8	Meer aandacht voor PMB	95
4.8.1	Sportactoren opnemen in VVR's	95
4.8.2	Hoffelijkheidscampagne medereizigers	96
4.8.3	Toegankelijkheidsscreening	96
4.8.4	Principes van Universal Design	96
4.8.5	Aanbod aan G-sport vergroten	97
4.9	Mogelijkheden voor verder onderzoek	97
5	Conclusies	99
6	Specifieke acties	101

1 AANLEIDING EN ACHTERGROND

1.1 DREMPELS BIJ G-SPORTPARTICIPATIE

In 2017 voerden, in opdracht van G-sport Vlaanderen vzw en met de steun van Sport Vlaanderen, onderzoekers van de Onderzoeksgroepen Sport- & Bewegingsbeleid en Aangepaste Bewegingsactiviteiten & Psychomotorische Revalidatie van de KU Leuven een onderzoek uit naar de actieve beoefening van sport door personen met een beperking (PMB) in Vlaanderen en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (BHG)¹.

Deze studie gaf een **stand van zaken over de sportparticipatie** (i.e., een actieve deelname door een breed publiek aan bewegingsactiviteiten met een sportief karakter, beoefend gedurende de vrije tijd, in een sportieve context en zonder een louter utilitair karakter) van PMB, met als doel een bijdrage te leveren aan het beleid dat streeft naar een verhoogde, actieve deelname aan sport door PMB in Vlaanderen en het BHG. In deze wetenschappelijke studie werden PMB met verschillende types van beperking bevroegd aan de hand van een vragenlijst (met mondelinge afname bij een aantal respondenten). De totale groep van PMB werd hierbij onderverdeeld in zes categorieën: personen met een fysieke beperking, personen met een visuele beperking (i.e., blind of slechtziend), personen met een auditieve beperking (i.e., doof of slechthorend), personen met een verstandelijke beperking, personen met een psychische kwetsbaarheid, en personen met autismespectrumstoornissen (ASS). Op basis van de frequentie van sportbeoefening werd eveneens een onderscheid gemaakt tussen niet-sporters, occasionele of niet-regelmatige sporters (minder dan één keer per week sportactief), en regelmatige sporters (minstens één keer per week sportactief).

Op basis van de gemaakte methodologische keuzes in de nulmeting, volgt uit dit onderzoek dat 64.1% van de respondenten het afgelopen jaar aan sport had gedaan. Van deze G-sporters doet 80.8% regelmatig aan G-sport (minstens éénmaal per week), en 19.2% niet-regelmatig (minder dan één keer per week). De meeste G-sporters (88.5%) sporten op een recreatief niveau, of doen een combinatie van recreatief en competitief (26.4%). G-sporters sporten meestal in een club (61.8%), waarbij 21.6% louter in clubverband en 40,2% zowel in clubverband als andere context. De meest beoefende sporten door de G-sporters zijn zwemmen, recreatief fietsen, wandelsport, fitness en voetbal.

De frequentie van sportparticipatie verschilt tussen de beperkingsgroepen. Zo zijn er bij personen met een verstandelijke beperking het grootste aantal regelmatige sporters (73.5%), terwijl dit bij personen met een fysieke beperking iets meer dan één derde betreft (36%). Ook de sportcontext en -voorkeur van de regelmatige sporters verschilt

¹ Scheerder J, Vanlandewijck Y, Biesen D van, Cans E, Lenaerts L, Meganck AS & Cornelissen J (2018). *Onderzoek naar de actieve sportdeelname van personen met een beperking in Vlaanderen en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest: een nulmeting*. Leuven: KU Leuven.

tussen de beperkingsgroepen. De clubsporters sporten meestal in een inclusieve club, behalve personen met verstandelijke beperking die meestal in een G-afdeling sporten.

Behalve de stand van zaken over sportparticipatie, werden ook drempels en motivaties vergeleken tussen zowel sportende als niet-sportende mensen met verschillende typen van beperking. Met betrekking tot de drempels dienden de respondenten aan te geven of hij/zij er hinder van ondervonden, geen hinder van ondervonden of er neutraal tegenover stonden. Op basis van hoeveel respondenten aangaven hinder te ondervinden van een bepaalde drempel, werd de top 5 van drempels voor sportparticipatie bepaald. Hieruit bleek dat de **belangrijkste drempels voor sportparticipatie** verschilden voor de diverse doelgroepen. Zo was 'de aandoening hindert mij' voor personen met een fysieke beperking, voor blinden/slechtzienden en voor personen met autisme hun grootste drempel; terwijl het voor doven/slechthorenden de kostprijs was, voor personen met een psychische kwetsbaarheid vermoeidheid, en voor personen met een verstandelijke beperking de afhankelijkheid van anderen.

Het was echter opvallend dat voor bijna elk van de doelgroepen de drempel 'afhankelijk zijn van anderen om er te geraken' in hun top 5 van drempels stond; wat over alle deelnemers heen de tweede belangrijkste drempel was (na de drempel 'mijn aandoening hindert mij'). Van de respondenten die niet sporten, gaf onder andere 53.8% aan om er hinder van te ondervinden, en een drempel om (meer) te sporten.

Mobiliteit, of gebrek aan mobiliteit, bleek in het voorgaande onderzoek een van de grootste struikelblokken tot sportparticipatie bij PMB. In deze voorgaande studie werd echter niet bevraagd wat de achterliggende redenen waren van deze drempel, of wat de specifieke knelpunten zijn waarom PMB afhankelijk zijn van anderen om hun sportactiviteiten te beoefenen.

1.2 ERVAREN MOBILITEITSDREMPELS DOOR PMB

Voorgaande onderzoeken in kader van mobiliteit toonden reeds enkele belangrijke inzichten over welke drempels PMB mogelijk ervaren tijdens het verplaatsen in de samenleving, en welke noden en wensen zij hebben op vlak van mobiliteit. Zo werd in kader van het "Businessplan voor een gebiedsdekkend, complementair en geïntegreerd Vlaams toegankelijk vervoersysteem in Vlaanderen en het BHG"² door onderzoekers van IMOB een vragenlijst afgenomen bij 344 ouderen en PMB met verschillende soorten beperkingen om hun specifieke noden te bepalen. Hieruit bleken reeds enkele belangrijke, meer algemene, bevindingen omtrent de **mobilitiedrempels die PMB ervaren vanuit verschillende invalshoeken:**

- Meer dan één derde van de PMB die de enquête had ingevuld, woont alleen en kan dus minder beroep doen op gezinsleden voor hulp tijdens het verplaatsen.

² Enter vzw, IMOB (Universiteit Hasselt) & Ernst & Young (2013). *Businessplan voor een gebiedsdekkend, complementair en geïntegreerd Vlaams toegankelijk vervoersysteem in Vlaanderen en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.*

- Het merendeel van de respondenten heeft een beperkt inkomen, en bijna de helft woont in een landelijke tot zeer landelijke omgeving (met minder voorzieningen aanwezig ten opzichte van een stedelijke omgeving).
- Veel respondenten zijn beperkt in het afleggen van korte afstanden en/of het opgaan van enkele treden, waardoor men vaak beroep doet op een (manuele of elektrische) rolstoel of scootmobiel voor verplaatsingen buitenshuis. Met bepaalde verplaatsingshulpmiddelen (zoals een scootmobiel) is het echter niet toegelaten om zich met de bus/tram te verplaatsen.
- Het gebruik van het openbaar vervoer (OV) is moeilijk omwille van te verre halteafstanden, ontoegankelijkheid van de omgeving of van de infrastructuur.
- Er worden beduidend minder verplaatsingen als autobestuurder afgelegd.
- De meeste respondenten geven aan dat ze graag meer verplaatsingen zouden afleggen indien dit mogelijk zou zijn.
- De meeste respondenten geven verder ook aan dat ze vrienden of familie in de omgeving hebben die bereid zijn om hen te helpen tijdens het verplaatsen, maar dat dit niet altijd mogelijk is (bv. indien dit sociale netwerk niet beschikbaar is op dat moment en/of geen aangepaste toegankelijke wagen ter beschikking heeft).

In het Businessplan werden een aantal specifieke topics behandeld voor **verplaatsingen in kader van sportparticipatie**. Zo werd voor elk activiteitstype bevraagd of PMB graag méér verplaatsingen zouden afleggen voor dit specifieke type – en wat de redenen waren waarom ze zich nu minder verplaatsten dan gewenst.

Voor het activiteitstype sport gaf 47.5% van de respondenten aan dat ze graag ongeveer hetzelfde aantal verplaatsingen zouden maken; maar 27.3% gaf aan dat ze **graag méér verplaatsingen** zouden afleggen om te gaan sporten en 25.3% zelfs veel meer verplaatsingen. De belangrijkste redenen of drempels hiervoor waren de fysieke toestand van de persoon, maar ook o.a. de ontoegankelijkheid van het publiek domein, onvoldoende vervoersaanbod, of de noodzaak aan een persoonlijke begeleider bleken belangrijke factoren waarom men zich minder verplaatst dan gewenst in kader van sportactiviteiten. Wat betreft vervoerswijzekeuze maakte bijna een kwart van de respondenten gebruik van de auto als bestuurder om naar sportactiviteiten te gaan en 32% als autopassagier; terwijl 11% zich te voet verplaatste, bijna 5% met de fiets, 3% met een elektrisch hulpmiddel, 9% met het OV, 10% met aangepast (toegankelijk) vervoer en 6% op een andere wijze.

In kader van de studie "Uitwerken van een mobiliteitsindicatiestelling voor het vervoer van personen met een mobiliteitsbeperking op basis van persoonsgebonden kenmerken, het aanbod aan en de mate van toegankelijkheid van het (openbaar) vervoer en de mate van toegankelijkheid van de publieke omgeving"³ werden relevante vaardigheden onderzocht die noodzakelijk zijn om zich (zelfstandig) te verplaatsen. Deze oplistijng maakt het mogelijk **om potentiële drempels in de vaardigheden** te identificeren

³ Enter vzw, IMOB (Universiteit Hasselt), Hogeschool PXL & Toegankelijkheidsbureau vzw (2015). *Uitwerken van een mobiliteitsindicatiestelling voor het vervoer van personen met een mobiliteitsbeperking op basis van persoons-gebonden kenmerken, het aanbod aan en de mate van toegankelijkheid van het (openbaar) vervoer en de mate van toegankelijkheid van de publieke omgeving.*

tijdens de diverse onderdelen van een verplaatsing. Deze (drempels in) vaardigheden zijn van belang, aangezien ze een mogelijke achterliggende reden zijn waarom personen zich niet zelfstandig kunnen verplaatsen, en/of afhankelijk zijn van anderen op vlak van mobiliteit. Enkele voorbeelden van vaardigheden/drempels zijn:

- Vaardigheden/drempels m.b.t. informatie
 - Instructies horen/verstaan/begrijpen, kunnen omgaan met onverwachte gebeurtenissen, oriëntatie op (on)bekend terrein, reservatie van bepaalde vervoerswijzen, algemene werking en voorwaarden, etc.
- Vaardigheden/drempels m.b.t. sociale vaardigheden
 - Omgaan met anderen, omgaan met veranderingen
- Vaardigheden/drempels m.b.t. fysieke vaardigheden
 - Zich kunnen verplaatsen naar de halte, het voertuig kunnen betreden, wachten op het voertuig, zich verplaatsen in het voertuig, een signaal geven wanneer je wilt afstappen in het voertuig
- Vaardigheden/drempels m.b.t. vervoersbewijzen
 - Tickets aankopen vooraf aan de verplaatsing, tijdens de verplaatsing, het uitzoeken van juiste vervoersbewijs en betalingsmogelijkheden

1.3 G-SPORTPARTICIPATIE & MOBILITEIT

Vroegere studies bevestigen de resultaten van het voorgaande onderzoek over G-sportparticipatie, nl. dat ontoegankelijke of beperkte mobiliteit een belangrijk struikelblok is bij sportparticipatie van PMB.

Een studie uit Australië omtrent beperkingen bij sportparticipatie door middel van een vragenlijst, toonde aan dat mobiliteit en locatie belangrijke beperkende factoren waren, voornamelijk bij personen met een fysieke beperking die rolstoelgebonden zijn en bij personen met visuele beperking. Hierbij bleek ook dat mobiliteit/locatie als een grotere beperking werd ervaren naarmate de zorgnood van de persoon groter was (i.e., een meer ernstige beperkingsgraad). Mobiliteit/locatie heeft zowel te maken met de nabijheid en afstand tot faciliteiten, voertuigbezit, en openbaar en aangepast vervoer⁴.

Beperkingen op vlak van mobiliteit die PMB verhinderen om deel te nemen aan sportactiviteiten, zijn o.a. gelinkt aan barrières in de publieke omgeving (ontoegankelijke routes, te smalle deuropeningen, geen lift aanwezig, etc.), economische barrières (dure vervoerskosten in combinatie met beperktere inkomens), beleidsaspecten (geen assistentie aanwezig of PMB niet voldoende tijd gunnen om gebruik te maken van de faciliteit (bv. het voertuig betreden)); alsook ontoegankelijke vervoerssystemen, geen OV in de buurt van voorzieningen, onvoldoende informatie over het OV, te weinig bewustzijn omtrent PMB, etc.⁵

⁴ Darcy S, Lock D & Taylor T (2016). *Enabling Inclusive Sport Participation: Effects of Disability and Support Needs on Constraints to Sport Participation*. *Leisure Sciences*, 39(1), 20-41.

⁵ Research and Library Service, Northern Ireland Assembly (2010). *Barriers to sport and physical activity participation. Research paper 18/10*.

Een review van barrières en facilitators bij sportparticipatie bij personen met een fysieke beperking toonde aan dat mobiliteit in verschillende artikels was gerapporteerd als zijnde een belangrijke belemmerende omgevingsfactor tot sportparticipatie bij volwassenen⁶.

Onderzoek uit het Verenigd Koninkrijk omtrent de barrières van PMB om deel te nemen aan culturele of sportactiviteiten, toonde gelijkaardige resultaten. Ongeveer een kwart van de PMB gaf hierbij aan, op basis van een vragenlijst, dat mobiliteit of het gebrek aan parkeerplaatsen voor PMB, hun participatie beperkt⁷.

1.4 DOELSTELLINGEN & OPBOUW VAN HET RAPPORT

Om mogelijke oplossingen te kunnen ontwikkelen om de mobiliteitsdrempel bij sportparticipatie van PMB te verlagen, is het van belang om meer in detail de ervaren drempels op vlak van mobiliteit in kaart te brengen voor de verschillende types van PMB, alsook inzicht te hebben in welke randvoorwaarden nodig zijn om de drempels weg te werken of welke hulpmiddelen op dit moment gebruikt worden om wel op de sportlocatie te geraken. Bij de ontwikkeling van maatregelen is het immers belangrijk dat de doelgroep zelf, vanaf het begin, voldoende inbreng kan geven over hun wensen en noden.

Binnen het voorliggende onderzoek wordt gebruik gemaakt van focusgroepen en interviews (wat meer in detail wordt toegelicht in Hoofdstuk 2).

Op basis hiervan wordt in dit onderzoeksrapport een antwoord gegeven op wat het knelpunt is van de ervaringsdeskundige achter de stelling 'Ik ben afhankelijk van anderen om er te geraken' en wat hiervoor de mogelijke oplossingen zijn. Hiertoe worden volgende onderzoeksvragen behandeld in deze studie, zoals opgesteld door de opdrachtgever:

1. Wat is het huidige vervoersaanbod voor PMB en wat is de bekendheid hiervan bij de verschillende doelgroepen? (zie Hoofdstuk 3.1)
2. Hoe worden de mobiliteitsdrempels per vervoerswijze door de verschillende doelgroepen fysiek, emotioneel, intellectueel of anders ervaren? (zie Hoofdstuk 3.2)
3. Wat zijn de huidige hulpmiddelen die PMB per doelgroep nu gebruiken om wél op de sportlocatie te geraken? (zie Hoofdstuk 3.3)
4. Welke randvoorwaarden zijn noodzakelijk per doelgroep om de ervaren drempels en de huidige risico's per vervoerswijze weg te werken? (zie Hoofdstuk 3.4)

⁶ Jaarsma EA, Dijkstra PU, Geertzen JHB & Dekker R (2014). *Barriers to and facilitators of sports participation for people with physical disabilities: A systematic review*. Scand J Med Sci Sports, 24, 871-881.

⁷ Department for Culture, Media & Sport, United Kingdom (2015). *Taking Part 2014/15, Focus On: Barriers to Participation, Disability*. Statistical Release. National Statistics.

5. Welke effecten hebben het wegnemen of verminderen van de drempels op sportparticipatie? (zie Hoofdstuk 3.5)

Hoofdstuk 2 beschrijft de methodologie, waaronder de onderzoeksmethode (focusgroepen en interviews) en deelnemers. In hoofdstuk 3 worden de resultaten, nl. de antwoorden op bovenstaande onderzoeksvragen, in detail uitgewerkt. De beleidsaanbevelingen voor G-sport Vlaanderen vzw en de relevante beleidsdomeinen worden tenslotte weergegeven in hoofdstuk 4.

2 METHODOLOGIE

2.1 ONDERZOEKSONTWERP

In het voorliggende onderzoeksrapport maken we gebruik van een kwalitatief onderzoek aan de hand van focusgroepen, zoals vooropgesteld door G-sport Vlaanderen vzw.

Focusgroepen zijn een dataverzamelmethode die tot doel heeft kwalitatieve data te verzamelen d.m.v. gefocuste interviewtechnieken met behulp van groepsdiscussies. Een focusgroep is een gestructureerde discussie onder een kleine groep van stakeholders – in dit onderzoek PMB als ervaringsdeskundigen - begeleid door een ervaren gespreksleider en met een verslaggever voor de aantekeningen. De methode is ontworpen om informatie te verkrijgen over de voorkeuren en meningen van uiteenlopende mensen met betrekking tot een bepaald onderwerp en om te kunnen verklaren waarom ze die meningen hebben.

Volgende **doelgroepen van PMB** werden bevraagd in kader van dit onderzoek:

- personen met een fysieke beperking - rolstoelgebonden;
- personen met een fysieke beperking - stappers;
- personen met een visuele beperking - slechtzienden of blinden;
- personen met autismespectrumstoornis (ASS);
- personen met een verstandelijke beperking.

Aangezien het niet mogelijk was om voldoende deelnemers met een beperking samen te brengen op eenzelfde locatie op eenzelfde tijdstip – *juist omwille van vervoersproblemen van PMB*, hebben we behalve de focusgroepen ook gebruik gemaakt van individuele semi-gestructureerde interviews met PMB. Meer informatie omtrent beide onderzoeksmethoden is terug te vinden in Hoofdstuk 2.2.

De focus van het onderzoek lag op **mobiliteitsdrempels**, hulpmiddelen en oplossingen of voorwaarden om de ervaren drempels weg te werken. Dit heeft er onvermijdelijk toe geleid dat er voornamelijk problemen en negatieve ervaringen in kaart werden gebracht. Aangezien we in de uitnodiging duidelijk aangaven dat de focusgroepen en interviews zouden handelen over 'afhankelijkheid van anderen' en mobiliteitsdrempels bij sportparticipatie, heeft dit er vermoedelijk toe geleid dat vooral PMB die vervoersproblemen ervaren, deelnamen aan de studie.

Er werden reeds verschillende vervoersmogelijkheden en -diensten voor PMB ontwikkeld (zie Hoofdstuk 3.1.1 voor een inventarisatie van het vervoersaanbod); en er zijn zeker positieve ervaringen van PMB omtrent het verplaatsen. Er moet echter in het achterhoofd gehouden worden dat deze minder de focus waren van het huidige onderzoek, en daarom ook minder uitgesproken aanwezig zijn in dit rapport. Dit wordt mooi verwoord door een persoon met visuele beperking tijdens één van de interviews: *'Ik hoor altijd mensen zeggen dat het slecht is. Ik vind dat het zeker beter kan hé. Maar ze doen toch wel allemaal hun best voor ons.'*

2.2 ONDERZOEKSMETHODE

2.2.1 FOCUSGROEPEN

Een focusgroep is een homogeen samengestelde groep, bestaande uit 7 tot 10 deelnemers die een zorgvuldig geplande discussie voeren over hun ideeën, motieven, belangen en denkwijze omtrent een omschreven aandachtsgebied – in dit onderzoek een groep bestaande uit PMB met verschillende typen van beperkingen (i.e., de vijf doelgroepen), omtrent ervaren knelpunten waarom ze afhankelijk zijn van anderen bij sportparticipatie.

Tijdens een focusgroep wordt een gestructureerde discussie van een interactieve groep in een tolerante, geruimtelijke omgeving geobserveerd. Om de discussie te leiden wordt er door de gespreksleider gebruik gemaakt van een vragenlijst of topic lijst (een lijst met gespreksonderwerpen). Van het gesprek wordt een verslag gemaakt door een aanwezige verslaggever; waarbij typisch het gesprek wordt opgenomen (mits goedkeuring van de deelnemers) en later uitgewerkt.⁸⁻⁹ Focusgroepen zijn niet enkel een goed middel om te weten te komen wat de deelnemers denken, maar ook *waarom* ze dit denken of wat de achterliggende redenen zijn van hun ervaren mobiliteitsdrempels en -problemen.

2.2.1.1 TOPIC LIJST

De thema's die werden besproken tijdens de verschillende focusgroepen (en interviews), zijn nauw gelinkt aan de onderzoeksvragen van deze studie. De focusgroep startte steeds met een simpele introductievraag (bv. sportdeelname, bekendheid vervoerswijzen), waarna de gespreksleider door middel van open vragen een gesprek of discussie op gang bracht – waarbij de gespreksleider in detail luisterde naar de reacties van deelnemers, af en toe een terugkoppeling gaf en vervolgvragen stelde. Op die manier kregen deelnemers meerdere kansen om op elkaar te reageren en om op elkaars reacties aanvullingen te geven. De gespreksleider trachtte steeds om iedereen te betrekken in de discussie, bv. door korte vraagjes te stellen aan anderen of zij hetzelfde ervaren en/of andere meningen hadden hierover.

Afhankelijk van de doelgroep en van de reacties van de deelnemers, werden soms andere accenten gelegd in de focusgroepen en interviews. Zo was bv. ontoegankelijkheid van voertuigen en van het publiek domein een belangrijke drempel bij personen met fysieke en visuele beperking, terwijl in andere doelgroepen dan weer ontoegankelijkheid van informatie en communicatie een voorname rol speelde.

De gespreksleider was goed voorbereid op de focusgroepen en interviews, door enerzijds de topic lijst in detail te bestuderen - zodat er tijdens het gesprek zelf niet veel op moest teruggevallen worden maar het eerder in de vorm van een gesprek verliep, waarbij de topic lijst als een soort van checklist kon gehanteerd worden om te kijken of alle topics aan bod waren gekomen. Anderzijds had de gespreksleider voldoende achtergrondinfo omtrent het vervoersaanbod, mogelijke drempels en oplossingen, etc.; door voorgaande

⁸ Koning Boudewijnstichting (2006). *Participatieve methoden. Een gids voor gebruikers. Methode: Focusgroep*. Publicatie van het Vlaams Instituut voor Wetenschappelijk en Technologisch Aspectenonderzoek, Vlaams Parlement.

⁹ Kwaliteitsinstituut voor de gezondheidszorg CBO (2004). *Handleiding focusgroep onderzoek*.

relevante onderzoeken hierover in detail te doornemen. Op deze manier was het mogelijk om vlot door te kunnen vragen op bepaalde antwoorden van deelnemers.

De topic lijst bestond uit volgende gespreksonderwerpen:

Tabel 1: Topic lijst van focusgroepen en interviews

Huidige vervoersaanbod en bekendheid
Bekendheid van vervoersaanbod Huidige gebruik van vervoerswijzen Sportaanbod: informatie omtrent aanbod, bereikbaarheid en toegankelijkheid
Ervaring van (mobiliteits)drempels
Onderscheid per vervoerswijze Vanuit diverse invalshoeken: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fysieke drempels (kunnen verplaatsen, toegankelijkheid,...) ✓ Emotionele drempels (durf, angst, nood aan assistentie,...) ✓ Intellectuele drempels (instructies verstaan, vragen stellen,...) ✓ Organisatorische & financiële drempels (reservatie, betaalbaarheid,...)
Huidig gebruik van hulpmiddelen
Huidige hulpmiddelen & oplossingen bij sportverplaatsingen
Noodzakelijke randvoorwaarden
Randvoorwaarden/oplossingen om drempels weg te werken
Effecten van wegwerken van drempels
Impact op sportparticipatie

2.2.1.2 DRAAIBOEK

Er werd een algemeen draaiboek opgesteld, met hierin de verschillende onderdelen met tijdsindicatie (niet strikt) van de focusgroepen. De totale tijdsduur van de focusgroep was 2 uur, behalve voor de doelgroep met verstandelijke beperking waarbij 1u30 als tijdsduur was vooropgesteld. Bij het inhoudelijk deel was bijkomend voor elk topic een tijdsindicatie opgesteld zodanig dat alle topics binnen de focusgroep aan bod zouden komen.

Tabel 2: Draaiboek van focusgroepen

Onderdeel	Tijdsduur	Nodig
Welkom & ontvangst	Voorafgaand	Naamkaartjes Koffie/water/cake

Introductie gespreksleider(s) en inleiding op het onderzoek Introductie gespreksleider & verslaggever. Uitleg hoe de focusgroep zal plaatsvinden en waarover de topics gaan. Toelichting Informed Consent.	5 min	
Ondertekenen Informed Consent	5 min	Informed Consent Pennen
Introductie van de deelnemers Wie zijn zij? Naam/leeftijd/beperking. Frequentie van sporten? Sportaanbod in de buurt & afstand?	5-10 min	
Inhoudelijk deel Vragen stellen en gesprek/discussie voeren op basis van topic lijst. Doorvragen bij interessante opmerkingen. Deelnemers op elkaar laten reageren.	90 min	Papier voor notities Laptop/oplader Opnameapparatuur om gesprekken op te nemen (mits goedkeuring)
Afsluiting Uitleggen van vervolgstappen. Rondvragen of mensen nog vragen of opmerkingen hebben. Deelnemers bedanken voor hun deelname & uitnodigen voor voorstelling resultaten.	10 min	

2.2.1.3 GEÏNFORMEERDE TOESTEMMING VAN DEELNEMERS

Aan de hand van het Geïnfomeerde toestemmingsformulier (oftewel 'Informed Consent'), dat specifiek voor dit onderzoek werd opgesteld, werd aan de deelnemers toestemming gevraagd tot deelname aan het beschreven onderzoek. Het formulier werd op het begin van de focusgroep overlopen met de deelnemers, waarna het in tweevoud ondertekend werd (nl. één document voor de deelnemer zelf met alle informatie over het onderzoek, en het andere bedoeld voor het onderzoeksteam).

Het Geïnfomeerde toestemmingsformulier (twee pagina's in totaal), bevat volgende info:

- Algemene informatie (met contactgegevens onderzoeksteam)
- Doel van de studie (onderzoeksmethode, anonimiteit, vervolgstappen,...)
- Opdrachtgever van de studie
- Vrijwillige deelname (rechten van de deelnemer)
- Toestemmingsformulier (toestemming tot deelname aan het onderzoek)

2.2.1.4 AANDACHTSPUNTEN VOOR DOELGROEPEN

Bij de uitwerking van de focusgroepen (o.a. opstellen topic lijst, praktische organisatie, rekrutering deelnemers) werden enkele aandachtspunten in beschouwing genomen in functie van de doelgroep PMB:

- Toegankelijke **communicatie en informatie**: duidelijk en consistente instructies en vraagstelling (relevant voor alle doelgroepen, zeker van belang voor personen met ASS en verstandelijke beperking). Alle vragen werden op een simpele en begrijpelijke manier gesteld in spreektaal, en verduidelijkt aan de hand van een voorbeeld indien nodig.
- **Fysieke toegankelijkheid**: bereikbare locatie van de focusgroep met het OV, met aangepaste parkeerplaatsen in de nabijheid, etc., waar deelnemers zonder problemen binnen geraakten, al dan niet via een lift. Ook in de zaal zorgden we ervoor dat de inrichting van het lokaal bijdroeg aan de toegankelijkheid, bv. door tafels niet te dicht op elkaar te zetten en ruimte tot bewegen te laten. Bij personen met visuele beperking werd ingezet op auditieve interactie zodat iedereen elkaar begrijpt en verstaat.
- **Ondersteuning** van PMB: bij elke focusgroep mocht (indien wenselijk) een begeleider bij het gesprek aanwezig blijven. Deze personen konden de PMB aanvullen of helpen bij het beantwoorden van vragen (in de vorm van een proxy) of bijkomende relevante informatie geven.
- **Positieve sfeer en context**: geen aandachtspunt specifiek voor PMB, maar met als doel een zo informele en open mogelijke setting te creëren waarin iedereen zijn (zowel positieve als negatieve) ervaringen vrijuit kon delen met anderen.

2.2.1.5 VOORDELEN & NADELEN VAN FOCUSGROEPEN

Kwalitatief onderzoek in de vorm van focusgroepen had enkele belangrijke voordelen:

- **Flexibele** methode: diverse topics en verschillende doelgroepen konden bevraagd worden, waarbij per doelgroep PMB relevante accenten werden gelegd. Er werden hierbij ook personen bevraagd die (schriftelijk) minder geletterd zijn.
- Er was **directe interactie** tussen de gespreksleider en respondenten, waardoor er in geval van onduidelijkheden kon doorgevraagd worden en zo veel informatie omtrent mobiliteitsdrempels verzameld werd.
- **Sneeuwbaaleffect**: er werd in de focusgroep gereageerd en verder gebouwd op antwoorden van anderen, wat ideeën opleverden die in individuele interviews niet aan bod zouden komen. Dit stimuleerde discussie en afwijkende opinies.
- Gevarieerde vormen van communicatie mogelijk: er werden anekdotes gedeeld, argumenten uitgelegd, vragen gesteld ter verduidelijking, grapjes gemaakt door deelnemers, etc. **Spontaniteit** werd gestimuleerd.
- Weinig voorbereiding van deelnemers was noodzakelijk (behalve de verplaatsing en tijdsduur), enkel een engagement van ongeveer 2u in een **informele setting**.

Er waren echter ook enkele nadelen verbonden bij gebruik van focusgroepen:

- Op voorhand was er minder controle over het verloop van het gesprek, aangezien de gespreksleider **afhankelijk was van meningen en reacties** van deelnemers, alsook van mogelijke groepsnormen of groepsgedrag. *In beide focusgroepen in dit onderzoek waren de deelnemers zeer open in hun reacties, en waren er geen deelnemers die het proces op een negatieve manier stuurden.*
- Focusgroepen hebben typisch een beperkt aantal deelnemers (7-10), omdat het bij meer deelnemers immers moeilijker is om iedereen aan bod te laten komen. Wegens het beperkte aantal respondenten in elke doelgroep kan het onderzoek dus niet veralgemeend of representatief beschouwd worden voor alle PMB (van desbetreffende doelgroepen) in geheel Vlaanderen. *Er is zoveel als mogelijk getracht om **spreiding binnen de doelgroep** te bekomen, door het rekruteren*

van PMB van verschillende leeftijden en geslachten, verschillende woonregio's, divers gebruik van vervoerswijzen, sporters en personen die willen sporten, en met een verschillende sportcontext (zie ook Hoofdstuk 2.3.1). Op die manier zijn via het onderzoek zoveel als mogelijk uiteenlopende meningen in kaart gebracht.

- Deelname aan de focusgroep betekent zich schikken naar een vooraf **vastgelegd tijdstip en locatie**, bepaald door de verslaggever. *Geïnteresseerde deelnemers konden in het onderzoek aangeven welk tijdstip (op een vastgelegde dag) voor hen het beste uitkwam, waarna de exacte tijdstippen bepaald werden en aan de deelnemers gecommuniceerd. Het zich verplaatsen naar de focusgroep was echter voor het merendeel niet mogelijk; wat meteen al een duidelijke indicatie geeft van de mobiliteitsproblematiek en waardoor er slechts weinig inschrijvingen voor de focusgroepen waren. Er werden uiteindelijk 2 focusgroepen uitgevoerd (fysieke beperking rolstoelgebonden, en verstandelijke beperking (op locatie)). De overige deelnemers werden bevraagd via semi-gestructureerde interviews.*

2.2.2 SEMI-GESTRUCTUREERDE INTERVIEWS

Als alternatieve onderzoeksaanpak, omwille van de vervoersproblemen bij de focusgroepen (zie Hoofdstuk 2.3.2 voor meer toelichting), werd gekozen om geïnteresseerde PMB die zich niet naar de focusgroep konden verplaatsen, via individuele semi-gestructureerde interviews te bevragen.

Een semi-gestructureerd interview houdt in dat de vragen en antwoorden niet van tevoren vastliggen, maar de onderwerpen wel. Er wordt een structuur aangebracht door een topic lijst, nl. een van tevoren **vastgestelde lijst van gespreksonderwerpen** die in de loop van het interview aan bod komen. De volgorde van de topics kan afhankelijk van het gespreksverloop tijdens het gesprek worden aangepast. De topic lijst kan als een soort van checklist gebruikt worden om er zeker van te zijn dat alle onderwerpen aan bod zijn gekomen, maar de werkwijze laat ruimte voor persoonlijke opvattingen en meningen van de geïnterviewden. De interviewer kan doorvragen om meer gedetailleerde informatie of achterliggende redenen te bevragen, of vragen stellen ter verduidelijking.

Voor de semi-gestructureerde individuele interviews werd dezelfde topic lijst gebruikt als bij de focusgroepen, en werd eveneens rekening gehouden met dezelfde aandachtspunten (zoals duidelijke en simpele vraagstelling, creatie van informele en open sfeer, etc.).

De interviews werden zowel telefonisch als face-to-face afgenomen bij de deelnemers, met een duurtijd van de interviews variërend tussen 15 en 50 minuten, afhankelijk van de input van deelnemers. Hoofdstuk 2.2.4 geeft meer info over de praktische organisatie.

2.2.3 ANALYSE

Beide focusgroepen werden - na goedkeuring van de deelnemers - met opnameapparatuur opgenomen, om het gesprek globaal te transcriberen (i.e., het omzetten of overzetten van geluidsopnames naar geschreven tekst) en om de aantekeningen van de verslaggever waar nodig te vervolledigen. Er werden zoveel als mogelijk aantekeningen gemaakt tijdens de focusgroep zelf door de verslaggever, waarbij de opname vooral als controle en geheugensteun gelde. Bij de semi-gestructureerde interviews werden tijdens het gesprek zelf gedetailleerde notities genomen omtrent de bevraagde topics, en werden relevante

quotes neergeschreven. De bevindingen van zowel de focusgroepen als interviews werden zo snel mogelijk na het gesprek doorgenomen, om zo de verslagen verder uit te werken.

De focusgroepen en semi-gestructureerde interviews werden systematisch geanalyseerd, door in eerste instantie de gegevens van elk verslag te **ordenen en structureren**. De antwoorden op de kernvragen (onderzoeksvragen) werden geselecteerd, waarbij telkens nagegaan werd of het reeds bekende informatie was (nl. reeds door andere deelnemers aangehaald), of het vroeger verzamelde informatie bevestigde of tegensprak, en of het nieuwe informatie was. De informatie werd ingedeeld in rubrieken, die overeenkwamen met de topics volgens de topic lijst, en die vervolgens verder in detail werden onderverdeeld in sub-rubrieken. Na analyse van de gegevens in de desbetreffende (sub)rubrieken, werden de aantekeningen gecontroleerd om te bepalen of alle gegevens correct en volledig werden opgenomen in het analyseschema.

Relevante quotes van PMB (uit de verschillende doelgroepen) werden zoveel als mogelijk mee opgenomen bij de verschillende sub-rubrieken. Bij de beschrijving van de resultaten in Hoofdstuk 3 is dezelfde structuur gehanteerd zoals deze van de onderzoeksvragen en topic lijst.

2.2.4 PRAKTISCHE ORGANISATIE

2.2.4.1 FOCUSGROEPEN

In samenspraak met de klankbordwerkgroep van G-sport Vlaanderen vzw, die het onderzoek mee opvolgde, werd beslist om voor één centrale locatie voor de focusgroepen te kiezen, nl. het Vlaams Administratief Centrum (VAC) te Leuven. Deze locatie is goed bereikbaar met het OV (nl. op wandelafstand van het NMBS-station en bushaltes), en beschikt over een parkeergarage met parkeerplaatsen voor personen met een handicap. Het gebouw zelf is ook integraal toegankelijk, met o.a. duidelijke bewegwijzering, geleidelijnen, aangepast sanitair, balie, gangen en lokalen, etc.

De focusgroepen werden einde maart en begin april 2019 georganiseerd in het VAC te Leuven. Geïnteresseerde PMB konden bij aanmelding hun voorkeurstijdstip doorgeven (zowel tijdstippen overdag als in de vroege avond - waarbij de datum van de focusgroep per doelgroep reeds vast lag), op basis waarvan vervolgens het exacte tijdstip van elke focusgroep bepaald zou worden en gecommuniceerd zou worden aan deelnemers.

Het mobiliteitsprobleem, dat de focus van het onderzoek is, werd echter direct bevestigd: er waren **te weinig aanmeldingen** voor de meeste doelgroepen PMB. Voor de doelgroep fysieke beperking rolstoelgebonden en visuele beperking waren er aanmeldingen, maar voor andere doelgroepen waren er geen aanmeldingen van geïnteresseerde PMB (ondanks de intensieve rekrutering – zie Hoofdstuk 2.3.2). Bij de doelgroep visuele beperking was het bovendien niet mogelijk om meer dan twee deelnemers op hetzelfde tijdstip samen te brengen, waardoor beslist werd om deze focusgroep ook te annuleren (aangezien het bij slechts twee deelnemers niet echt mogelijk is om een discussie op gang te brengen, en de verplaatsing dan veel moeite zou kosten in vergelijking met het te behalen resultaat).

De **focusgroep fysieke beperking rolstoelgebonden** vond plaats op vrijdag 29 maart van 13u30 tot 15u30 in het VAC te Leuven, met vier deelnemers (en één begeleider).

Er werd, in samenwerking met Avalympics vzw, bijkomend een focusgroep georganiseerd voor personen met verstandelijke beperking. Avalympics vzw organiseert sport voor personen met een verstandelijke beperking (en/of ASS), door samen te werken met valide clubs en door zelf sport te organiseren. De club telt ongeveer een 100-tal leden. De **focusgroep verstandelijke beperking** vond plaats op maandag 8 juli van 18u30 tot 19u30 in MPI Oosterlo vzw te Geel, met vier deelnemers (en één begeleider).

2.2.4.2 SEMI-GESTRUCTUREERDE INTERVIEWS

Geïnteresseerde PMB die zich **initieel hadden aangemeld** voor de focusgroepen (fysieke en visuele beperking) maar niet op de locatie van het VAC konden geraken of niet op het vastgelegde tijdstip, werden gecontacteerd voor deelname aan een semi-gestructureerd individueel interview. De interviews werden telefonisch afgenomen, op een tijdstip dat vooraf met de deelnemer werd afgesproken (overdag of tijdens de avonduren).

Er werd **bijkomend gerekruteerd** via lokale organisaties van PMB, via instellingen, etc. om individuele interviews met PMB af te nemen. Aangezien PMB nu niet meer tot de locatie van de focusgroep moesten geraken, leidde dit tot enkele extra deelnemers. Interviews werden telefonisch afgenomen op een vooraf afgesproken tijdstip, of vonden face-to-face plaats op een locatie in de nabijheid van de deelnemer of in de instelling zelf.

Tijdens de **REVA-beurs**, een beurs voor PMB die tweejaarlijks wordt georganiseerd in de Flanders Expo te Gent, werden op donderdag 25 en vrijdag 26 april PMB van verschillende doelgroepen ad-hoc op de beursvloer aangesproken door het onderzoeksteam voor een interview. Ook tijdens de **ZieZo-beurs**, een beurs voor blinde en slechtziende mensen in een naastgelegen hal van REVA, werden op vrijdag 26 april personen met visuele beperking aangesproken. In totaal zijn op beide dagen een 10-tal deelnemers ter plaatse geïnterviewd (met duurtijd van 15-30min), en zijn er nog een 10-tal andere deelnemers (die tijdens de beurs hun contactgegevens hadden bezorgd) telefonisch geïnterviewd.

Alle semi-gestructureerde interviews (zowel telefonisch als face-to-face) vonden plaats in de periode april tot juli 2019.

2.3 DEELNEMERS

2.3.1 CRITERIA PER DOELGROEP

Voor elke focusgroep werd getracht om een zo divers mogelijke groep van personen uit te nodigen, zodanig dat de deelnemers representatief zijn aan de populatie van PMB in Vlaanderen. Er werd hierbij getracht om een gelijk mogelijke verdeling te maken op basis van geslacht, woonregio, leeftijd, etc. Daarvoor werden algemene socio-demografische criteria, vervoerscriteria en sportcriteria opgesteld die voor elke doelgroep gelijk zijn.

Naast deze algemene criteria zijn er ook criteria opgesteld per doelgroep, gebaseerd op diagnostische of functionele criteria, en het eventuele gebruik van hulpmiddelen.

Tabel 3: Overzicht algemene & doelgroep-specifieke criteria

Algemene criteria: alle doelgroepen	
Leeftijd	Minimaal 16 jaar – maximaal 65 jaar
Geslacht	Man & vrouw (en eventuele andere gendervarianten)
Woonregio	Stedelijk & landelijk
Vervoerswijze	Gebruik van OV, deur-deur-vervoer, autopassagier, of gebruik van eigen hulpmiddel (enkel bij fysieke beperking rolstoelgebonden)
Sportdeelname	Sporters & personen die wel willen sporten
Sportcontext	Clubsporters & individuele sporters
Fysieke beperking - rolstoelgebonden	
Criterium	Buitenshuis afhankelijk van rolstoel, op korte en lange afstanden
Hulpmiddel	Manuele rolstoel, elektrische rolstoel of scootmobiel
Fysieke beperking – stappers	
Criterium	Zelfstandig wandelen op korte afstanden mogelijk, al dan niet met gebruik van wandelstok/kruk of rollator
Hulpmiddel	Geen hulpmiddel, wandelstok, kruk(ken) of rollator
Visuele beperking	
Criterium	Slechtziendheid of blindheid (gezichtsveld kleiner dan 30° of gezichtsscherpte/visus van maximaal 3/10)
Hulpmiddel	Geen hulpmiddel, blindengeleidenstok, -hond
Autisme Spectrum Stoornis (ASS)	
Criterium	Diagnose ASS (autisme, Asperger,..)
Verstandelijke beperking	
Criterium	IQ tussen 50 tot 75

2.3.1.1 ALGEMENE CRITERIA

Geslacht

We rekruteerden **vrouwen** en **mannen** (zonder andere gendervarianten uit te sluiten).

Leeftijd

Deelnemers hadden een leeftijd van **minimaal 16 jaar – maximaal 65 jaar**. Hoewel de leeftijd van 18 jaar, nl. wanneer men volwassen wordt, een kantelpunt is voor het kunnen aanvragen van bepaalde toeslagen of tegemoetkomingen, werd gekozen om personen vanaf 16 jaar te includeren in het onderzoek. Jongvolwassenen vanaf 16 jaar zijn immers (afhankelijk van de doelgroep) ook in staat om zich zelfstandig te verplaatsen naar een sportlocatie. Een maximumleeftijd van 65 jaar werd als criterium opgenomen, aangezien dit leidt tot andere tegemoetkomingen en voorwaarden, en opdat de drempel 'afhankelijk van anderen om er te geraken' niet door ouderdom zou beïnvloed worden.

Mate van verstedelijking

Deelnemers woonden in een **stedelijk** of **landelijk** gebied, of kwamen uit een woonregio met een andere mate van verstedelijking. Dit is gelinkt aan het vervoersaanbod: personen uit landelijk gebied hebben typisch een beperkter aanbod aan openbaar en toegankelijk vervoer, en langere afstanden om de sportlocatie te kunnen bereiken. Beide woonregio's kunnen mogelijk tot andere vormen van vervoersproblemen leiden.

Gebruik van vervoerswijzen

Deelnemers maakten gebruik van **OV** (bus, trein, tram of metro), **aangepast vervoer**, reden als **autopassagier** mee met anderen, of maakten de verplaatsing met gebruik van hun **eigen hulpmiddel** (enkel bij de doelgroep fysieke beperking rolstoelgebonden). Aangezien de focus van het onderzoek gaat over 'afhankelijk zijn van anderen', rekruteerden we personen die niet met hun eigen (al dan niet) aangepaste wagen rijden, maar die van een andere vervoerswijze afhankelijk zijn om zich te verplaatsen. *Er zijn onder de deelnemers wel enkele personen die gebruik maken van een (aangepaste) wagen, maar deze wagen is niet van henzelf of ze hebben deze niet altijd ter beschikking.*

Sportdeelname

We rekruteerden zowel personen die reeds **sporten**, als personen die **niet sporten maar dit wel graag zouden doen**. Op die manier konden we zowel de drempels bevragen die personen momenteel ervaren om te gaan sporten, als problemen van niet-sporters die er mogelijk toe leiden dat de persoon zich niet kan verplaatsen naar de sportlocatie.

Sportcontext

Deelnemers sporten zowel in **clubverband** en/of **individueel**. Bij sportactiviteiten in clubverband dienen personen op een welbepaald tijdstip op de locatie te zijn (bv. voetbal of rolstoeldansen), terwijl dit bij individuele sporten mogelijk minder tijdsgebonden is (bv. fitness of zwemmen).

Begeleiders

Begeleiders van PMB **mochten aansluiten** bij de focusgroep; en werden niet meegeteld als deelnemers. Begeleiders mochten bij de focusgroep aanwezig blijven en konden de deelnemers bv. ook helpen of aanvullen met het beantwoorden van de vragen.

2.3.1.2 FYSIEKE BEPERKING – ROLSTOELGEBONDEN

Als functioneel criterium hanteerden we in deze doelgroep personen met een fysieke beperking die in het dagelijks leven voor hun verplaatsingen **buitenshuis gebruik maken van** (of afhankelijk zijn van) **een rolstoel, zowel voor korte als lange afstanden**. De sportbeoefening hoeft niet rolstoelgebonden te zijn; de focus ligt op het gebruik van de rolstoel in het dagelijks leven.

Personen maken als hulpmiddel gebruik van een manuele of elektrische **rolstoel**, of een **elektrische scootmobiel**.

2.3.1.3 FYSIEKE BEPERKING – STAPPERS

Als functioneel criterium includeerden we in deze doelgroep personen die een fysieke beperking hebben, maar in staat zijn om **zelfstandig te wandelen op korte afstanden**, al dan niet gebruik makend van een wandelstok, kruk(ken) of rollator.

Personen gebruiken **geen hulpmiddel**, ofwel een **wandelstok, kruk(ken)** of **rollator**. Ze maken geen gebruik van een rolstoel in het dagelijks leven, maar kunnen deze mogelijk wel gebruiken voor langere afstanden of in kader van rolstoelsport.

2.3.1.4 VISUELE BEPERKING

Personen in deze doelgroep hadden een visuele beperking; ze zijn **blind of slechtziend**. Personen hebben een gezichtsveld kleiner dan 30°, of een gezichtsscherpte/visus van maximaal 3/10.

Personen maken **al dan niet** gebruik van een **blindengeleidenstok of -hond**.

2.3.1.5 AUTISME SPECTRUM STOORNIS (ASS)

Personen in deze doelgroep hadden de **diagnose Autisme Spectrum Stoornis (ASS)** waarbij geen andere sub-diagnose wordt gehanteerd als criterium; personen kunnen dus leiden aan autisme, syndroom van Asperger, etc.

Er is geen criterium opgesteld voor het eventuele gebruik van hulpmiddelen.

2.3.1.6 VERSTANDELIJKE BEPERKING

Personen in deze doelgroep hadden een **IQ van 50 tot 75**, wat overeenkomt met een lichte verstandelijke beperking of lichte zwakzinnigheid (IQ 50-70), en zwakbegaafd (IQ 70-75). Deze personen zouden in staat zijn om zich zelfstandig te verplaatsen, desnoods met zeer goede voorbereiding en begeleiding op afstand – maar dit is geen criterium.

Er is geen criterium opgesteld voor het eventuele gebruik van hulpmiddelen.

2.3.2 REKRUTERING

Verskillende rekruteringskanalen werden gebruikt voor het werven van respondenten. Er werden overheidsinstanties, vrijetijdsorganisaties voor PMB, gebruikersorganisaties van PMB, sportverenigingen, etc. aangeschreven – waarvan het overzicht terug te vinden is in Tabel 4. Er werd een uitnodigingsmail voor de focusgroepen verstuurd (met hierbij een

overzicht van de criteria voor elke doelgroep, en praktische details over de locatie en voorkeurstijdstippen per doelgroep), waarbij werd gevraagd aan de organisaties om de mail verder te sturen en/of te verspreiden naar de leden van hun organisatie. PMB die geïnteresseerd waren om deel te nemen, konden zich vervolgens aanmelden bij het onderzoeksteam met melding van hun voorkeurstijdstip.

In de uitnodigingsmail werd opgenomen dat indien leden van de organisatie wensten deel te nemen aan het onderzoek maar niet in staat waren om zich naar de focusgroep te verplaatsen, er steeds contact kon worden opgenomen met het onderzoeksteam om zo gezamenlijk te bekijken of hun input op een andere manier verzameld kon worden.

Tabel 4: Overzicht rekruteringskanalen

Overheidsorganisaties
FOD Sociale Zaken, Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap, Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering, REVA, Inter Vlaanderen, Agentschap Jongerenwelzijn, Famifed
Vrijetijdsorganisaties
Voluit vzw, De RegenbOog, Oranje Onbeperkt Samenleven, vzw Kompas, t Balanske, voc Op Stap, Westhoek Vrije tijd Anders, De Stroom vzw, De Lork, Gehandicapten en Solidariteit, Scouts en Gidsen Vlaanderen, Psylos, S-Sport Recreas, Steunpunt Participatie SVKG, Abaaja!, Oepokka, (w)Onderweg, Autisme Limburg, jASSper, FantASStisch vzw, Open Cirkel, Aanbeeld, Jonass, Autisme Centraal, vzw Fantasstisch, Doepa, Jonge Helden, Kazou, Jeugdtp, Joetz, Yieha, Hannibal, Idee Kids, Topvakanties, Freetime, Voluntas, Hart voor Jongeren, Creafun
Gebruikersorganisaties
KVG, VFG, GRIP vzw, Zorgnet – Icuro, Alin vzw, Gezin en Handicap, FOVIG, My ASSIST vzw, Zoom VZW, Onafhankelijk leven, Steunpunt Inclusief Hoger Onderwijs, Absoluut vzw, ADO Icarus, Zonnelied vzw, Vzw Zonnebloem, VVGG, overlegplatforms GGZ, Inclusie Vlaanderen, Brailleliga, Licht en Liefde, Vebes, Autistem, Autisme Vlaanderen, Participatie Autisme, Vlaamse Vereniging neuromusculaire aandoeningen
Sportverenigingen
Erkende sportfederaties (69), sportverenigingen voor PMB (823)
Organisaties VAPH
Organisaties door VAPH erkend, vergund, gemachtigd, gesubsidieerd of geregistreerd (511): specifiek benaderd i.k.v. interviews bij personen met verstandelijke beperking

In totaal werden er meer dan 1500 organisaties en 800 sportclubs aangeschreven. Behalve de uitnodigingsmails werden er ook enkele oproepen via de social media kanalen van enkele overheids- en gebruikersorganisaties geplaatst.

De aangeschreven organisaties reageerden uiteenlopend op onze uitnodigingsmail. Een aantal organisaties gaf aan dat ze de uitnodiging had doorgestuurd naar de leden binnen hun organisatie, zoals verzocht in de mail. Anderen gaven aan dat hun leden sowieso niet in staat zouden zijn om deel te nemen aan focusgroepen (of interviews), en nog anderen vonden het doorsturen van de uitnodigingsmail dan weer niet passen binnen de privacywetgeving en hebben het verzoek daarom afgewezen.

Meerdere organisaties reageerden over de locatiekeuze voor de focusgroepen, en gaven aan dat de **keuze voor een centrale locatie** waar PMB zich naartoe moeten verplaatsen, **niet strookt met een onderzoek over mobiliteitsdrempels**. Een aantal organisaties raadde aan om zelf ter plaatse naar instellingen of sportclubs te gaan om PMB te bevragen.

Uit de reacties van de organisaties en de beperkte aanmeldingen van PMB zelf, bleek dat **focusgroepen niet de ideale manier waren om PMB te bevragen**; juist omwille van de problemen die ze ervaren om zich zelfstandig te verplaatsen. Door de alternatieve piste van de semi-gestructureerde interviews, en bijkomende intensieve rekrutering, werd het vooropgestelde aantal PMB (7-10 deelnemers per doelgroep) uiteindelijk wel behaald.

2.3.3 OVERZICHT VAN DEELNEMERS

Een overzicht van de deelnemers per doelgroep, met socio-economische kenmerken, is terug te vinden in Tabel 5. Behalve PMB zelf zijn enkele professionals of medewerkers van organisaties bevroegd, alsook een sportclub voor PMB die dezelfde problematiek ervaart.

Tabel 5: Overzicht deelnemers aan focusgroepen en interviews

	Geslacht	Leeftijd	Woonregio	Sport
Fysieke beperking rolstoelgebonden				
1	M	45-55	Zonhoven	Nee
2	M	45-55	Meerhout	Ja
3	M	45-55	Duffel	Ja
4	M	45-55	Brugge	Ja
5	M	49	Deurne	Ja
6	V	27	Westerlo	Nee
7	V	60	Blankenberge	Ja
8	M	50	Gent	Nee
9	V	32	Antwerpen	Nee
10	M	36	Hasselt	Nee
11	M	48	Bilzen	Nee
Fysieke beperking stappers				
1	V	44	Kortrijk	Ja
2	V	39	Antwerpen	Nee
3	V	50	Brugge	Nee
4	M	52	Gent	Nee

5	V	32	Diepenbeek	Ja
6	V	32	Bilzen	Ja
7	V	37	Genk	Ja
Visuele beperking				
1	M	30-40	Brugge	Ja
2	V	30-40	Tienen	Ja
3	M	30-40	Oost-Vlaanderen	Nee
4	M	30-40	Lier	Ja
5	V	?	Limburg	Ja
6	M	24	Sint-Niklaas	?
7	M	53	Gent	?
8	V	28	?	?
9	M	29	Brussel	Nee
10	M	40	Limburg	Ja
11	M	42	Antwerpen	Nee
Autisme Spectrum Stoornis (ASS)				
1	M	23	West-Vlaanderen	Ja
2	V	20-30	Leuven	Ja
3	V	20-30	Leuven	Nee
4	V	55-65	Leuven	Nee
5	M	?	Brugge/Gent	Ja
6	M	31	Leuven	Nee
7	M	25-30	Kiewit	Nee
8	<i>Ouder van twee kinderen met ASS</i>		<i>Merksem</i>	<i>Ja</i>
9	<i>Ouder van een jongere met ASS</i>		<i>Putte</i>	<i>Nee</i>
Verstandelijke beperking				
1	V	50	Geel	Ja
2	V	24	Geel	Ja
3	M	52	Geel	Ja
4	M	45-55	Geel	Ja
5	M	?	Turnhout	Nee
6	M	?	Turnhout	Nee
7	M	20	Baarle-Hertog	Ja
Professionals / andere				
1	<i>Vrijtijdsorganisatie voor PMB</i>		<i>Brussel</i>	<i>N.v.t.</i>
2	<i>Gebruikersvereniging fysieke beperking</i>		<i>Assenede</i>	<i>N.v.t.</i>
3	<i>Zwemclub voor PMB</i>		<i>Regio Brussel - Gent - Kortrijk</i>	<i>Ja</i>

2.4 BEPERKINGEN VAN HET ONDERZOEK

Voor elke focusgroep werd getracht om een zo divers mogelijke groep van personen uit te nodigen, met een gelijke verdeling op basis van socio-demografische kenmerken (bv. leeftijd, geslacht, woonregio), vervoerscriteria (bv. gebruik van vervoerswijzen) en sportcriteria (zowel sporters als niet-sporters). Door de moeilijke rekrutering en het beperkte aantal aanmeldingen, was het echter **niet mogelijk om binnen elke doelgroep een gelijke verdeling** te bekomen; zo zijn er bv. meer mannelijke deelnemers bij fysieke beperking rolstoelgebonden, terwijl er dan weer meer vrouwelijke deelnemers zijn bij de stappers. Bij personen met visuele beperking en ASS zijn meer jongere deelnemers. Er zijn echter in de studie geen verschillen in resultaten of ervaringen waargenomen tussen mannen/vrouwen, of tussen jongere/oudere personen, waardoor het onevenwicht in geslacht en leeftijd binnen sommige doelgroepen slechts weinig tot geen impact heeft op de resultaten van het onderzoek.

Bij de doelgroep verstandelijke beperking is er minder variatie in de streek, aangezien (eveneens omwille van de moeilijke rekrutering) beslist werd om een focusgroep op locatie te houden in Geel, in samenwerking met Avalympics vzw.

Bij personen met verstandelijke beperking, en met ASS, zijn verschillende deelnemers bevroegd die in een instelling verblijven – en waarbij het vervoer in een aantal gevallen door het dagcentrum of de instelling zelf wordt georganiseerd. Er zijn in deze doelgroepen een beperkt aantal personen bevroegd die thuis wonen: het is mogelijk dat deze personen (of hun ouders of huisgenoten) nog meer drempels ervaren op vlak van mobiliteit.

Er werd tijdens het onderzoek zelf beslist om semi-gestructureerde interviews af te nemen als alternatieve onderzoekspiste, omwille van de vervoersproblemen bij de focusgroepen. Indien dit eerder in het onderzoek beslist was, was het mogelijk geweest om vooraf REVA te contacteren om de interviews mee in het programma op te nemen. Een mogelijke piste voor de focusgroepen was ook om deze te houden tijdens de REVA-beurs zelf (hoewel dit echter redelijk laat viel in vergelijking met de vooropgestelde timing van het onderzoek).

3 RESULTATEN

Bij de uitwerking van de resultaten, op basis van de focusgroepen en interviews met PMB, werd zoveel als mogelijk getracht om de resultaten per doelgroep van PMB weer te geven in de tekst. Dit wordt aangeduid door de vermelding van de doelgroep in de desbetreffende paragraaf (waarbij 'fysieke beperking R' staat voor de doelgroep rolstoelgebonden, en 'fysieke beperking S' staat voor stappers). Indien er geen doelgroep in de paragraaf vermeld staat, betreft dit een resultaat dat door elke doelgroep gerapporteerd werd.

Quotes van deelnemers staan cursief weergegeven in lichtblauwe kleur, waarbij telkens de doelgroep vermeld staat. Er werd omwille van privacy-redenen in de tekst en bij de quotes steeds gebruikt gemaakt van de mannelijke geslachtsvorm (hij/zijn). De resultaten zijn echter zowel op basis van gegevens van mannelijke en vrouwelijke deelnemers.

Hoofdstuk 3.1.1 is uitgewerkt op basis van een desktop research (literatuurstudie). Alle overige hoofdstukken in de Resultaten zijn uitgewerkt o.b.v. de gegevens die verzameld werden tijdens de focusgroepen en interviews met PMB.

3.1 HUIDIGE VERVOERSAANBOD & BEKENDHEID

3.1.1 DESKTOP RESEARCH: HUIDIGE VERVOERSAANBOD

Om te bepalen wat de bekendheid van de verschillende vervoersvormen is door PMB, is een inventarisatie van het huidige vervoersaanbod (in Vlaanderen) een eerste belangrijke stap. Via een desktop research brengen we eerst het huidige vervoersaanbod in kaart.

Halte-tot-haltevervoer is het OV met trein, (bel)bus, tram of metro met vaste stopplaatsen en een vaste dienstregeling. Deur-tot-deurvervoer is het aanbod aangepast vervoer, bestaande uit vrijwilligersvervoer waaronder Minder Mobielen Centrale (MMC), diensten aangepast vervoer en taxivervoer. Naast deze vervoersmogelijkheden, bespreken we ook het informatieplatform MeerMobiel en de Mobiliteitscentrale Aangepast Vervoer (MAV).

3.1.1.1 TREIN IN BELGIË

De NMBS staat in voor de treinen in heel België¹⁰⁻¹¹. De trein is de ideale manier om snel en comfortabel lange afstanden te overbruggen, zowel in België als naar het buitenland.

Voorzieningen voor PMB

Assistentiedienst B for You – 7 dagen op 7

Alle personen met beperkte mobiliteit kunnen in 132 stations op het net, 7 dagen op 7 en van de eerste tot de laatste trein, hulp krijgen bij het in- en uitstappen. Van deze stations werken er 17 samen met taxa maatschappijen om PMB van een station zonder assistentie naar het dichtstbijzijnde station met assistentie te brengen.

¹⁰ NMBS (2019). *Dienstverlening voor personen met beperkte mobiliteit*.

¹¹ NMBS (2018). *Assistentiedienst B for You & faciliteiten voor personen met beperkte mobiliteit*.

Verschillende typen van assistentie zijn mogelijk:

- Assistentie voor een **blinde of slechtziende** reiziger;
- Assistentie voor een reiziger met **bepaalde mobiliteit zonder rolstoel** of ander verplaatsingshulpmiddel, die op de trein kan stappen zonder mobiele oprijplaat;
- Assistentie voor een reiziger met **bepaalde mobiliteit in een plooirolstoel** of ander verplaatsingshulpmiddel, die kan opstaan uit zijn rolstoel en op de trein stappen zonder mobiele oprijplaat;
- Assistentie voor een reiziger met **bepaalde mobiliteit in een niet-plooibare rolstoel**, een elektrische rolstoel of een ander verplaatsingshulpmiddel, die zijn rolstoel niet kan verlaten en voor wie het gebruik van de mobiele oprijplaat noodzakelijk is om in of uit te stappen.

Om veiligheidsredenen mogen het totale gewicht en de afmetingen van de rolstoel niet meer zijn dan: 300 kg - 75 cm breed - 120 cm lang.

Voor een reis in België met of zonder aansluiting kan tot 24 uur voor vertrek telefonisch (van 7u tot 21u30) of via het internet gereserveerd worden in 132 stations. De medewerkers helpen met het plannen van de reis en de reservering van de assistentie. Bij een overstap wordt ervoor gezorgd dat er voldoende tijd is (een termijn van 15 min) zodat dit vlot en veilig kan verlopen. Bij 41 stations (van deze 132 stations) kan voor een reis in België zonder overstap, tussen 2 van deze 41 stations, tot 3 uur voor vertrek telefonisch een spoedreservering gemaakt worden om assistentie aan te vragen. Het is mogelijk om gratis een bevestiging van de assistentie per sms te ontvangen.

Reservering van assistentie		
Binnen België		Buitenland
3u	24u	48u
traject zonder overstap	traject met of zonder overstap	van/naar België met of zonder overstap
voor een reis tussen 6.30u en 21u	van de eerste tot de laatste trein	
41 stations	132 stations	
Tel. 02 528 28 28	Tel. 02 528 28 28 of op nmbs.be	

Figuur 1: Overzicht van reservering van assistentie bij de NMBS

Op de dag van de reis zelf, dient de PMB zich minstens 20 minuten voor het vertrek van de trein aan op het afgesproken ontmoetingspunt in het bezit van het vervoerbewijs. Bij aankomst van de trein wachten medewerkers de PMB op en helpen hem bij het uitstappen en overstappen op de volgende trein of begeleiden hem tot aan de uitgang van het station.

PMB die niet in een rolstoel zitten of van wie de handicap het mogelijk maakt op te staan uit de plooirolstoel en op de trein te stappen zonder mobiele oprijplaat, kunnen ook gebruik maken van een assistentiedienst in andere Belgische stations, afhankelijk van de beschikbaarheid van het personeel en volgens de reservatieprocedure tot 24 uur vooraf.

Leergids "Ik durf de trein te nemen!"

NMBS ontwikkelde recent een leergids om aan de pedagogische behoeften en de autonomie van reizigers met beperkte mobiliteit te beantwoorden; bedoeld voor personen die moeite hebben om te begrijpen en te weten waar ze naartoe gaan. Dit kan gaan om personen met verstandelijke beperking, personen met ASS, analfabeten, etc.; maar de leergids richt zich ook tot hun begeleiders (bv. de ouders, begeleiders van instelling) die de persoon leren reizen.

Via de leergids kan de PMB leren hoe zijn weg te vinden in grote stations, hoe de juiste informatie te vinden en te lezen, hoe biljetten te kopen, hulp te vragen, etc. De gids kan naar ieders behoeften worden gepersonaliseerd, bv. door het downloaden van relevante foto's om in de gids te plaatsen. De gids bestaat uit 3 delen:

- De 8 stappen van de reis (bv. informatie vinden, biljet kopen,...)
- Een kaartje om makkelijker hulp te vragen indien de PMB zich gedesoriënteerd of verloren voelt. Op dit kaartje staat alle praktische informatie van de reis, en naam en telefoonnummer van de begeleider om te bellen als het nodig is.
- Mogelijke assistentie in geval van onvoorziene omstandigheden, bij storingen, problemen of als de situatie niet veilig is: in het station, de trein, telefonisch.

Figuur 2: Illustratie van persoonlijk kaartje uit de leergids NMBS

Beschikbare diensten

Er worden door de NMBS een aantal diensten ter beschikking gesteld (welke worden weergegeven in 'NMBS (2019). Dienstverlening voor personen met beperkte mobiliteit'), om de reis voor PMB te vergemakkelijken:

- **Aangepaste loketten**, uitgerust met ringleidingsystemen zodat slechthorenden met een hoortoestel beter horen wat er gezegd wordt.

- Duidelijke **bewegwijzering** om het ontmoetingspunt, waar het assistentiepersoneel de PMB komt ophalen, gemakkelijk terug te vinden.
- **Assistentiezuilen** om contact op te nemen met het personeel verantwoordelijk voor de assistentie (beschikbaar in de meeste stations.)
- Opgeleid **assistentiepersoneel**, dat zo goed mogelijk beantwoordt aan de behoeften van iedereen met beperkte mobiliteit.
- **Rolstoelen**, aanwezig in sommige stations.
- **Trappenklimber** om veilig met een rolstoel gebruik te maken van de trappen in de stations waar er werken worden uitgevoerd of waar de liften bv. tijdelijk buiten dienst zijn. Voor de veiligheid van de PMB moet de rolstoel op een platform van 69 cm x 89 cm passen en mag het totale gewicht (rolstoel + gebruiker) niet meer dan 200 kg bedragen.
- **Mobiele oprijplaten** (aangepast aan verschillende perronhoogtes): om het in- en uitstappen te vergemakkelijken, mag alleen door NMBS-personeel gebruikt worden. Bij het instappen wordt er een beveiligde procedure toegepast: alvorens een persoon in een rolstoel te laten in- of uitstappen, wordt er een mobiele signalisatielamp op de trein geplaatst, zodat de treinbegeleider hierdoor weet dat er een persoon met beperkte mobiliteit aan het in- of uitstappen is.
- **Aangepaste treinen** met een aantal rijtuigen die beter toegankelijk werden gemaakt (gemakkelijk toegankelijke toiletten, gemakkelijke toegang tot rijtuig). In de meeste treinen worden de aankondigingen niet alleen omgeroepen maar ook visueel weergegeven.
- De **website nmbs.be** werd zo ontworpen dat hij gemakkelijk toegankelijk is voor alle gebruikers. De site is bv. compatibel met technologieën voor spraaksynthese of voor omzetting in braille.

Momenteel zijn 64 van de 550 stations (status einde 2017) integraal toegankelijk voor PMB, wat inhoudt dat treinstations aan een aantal voorwaarden moeten voldoen zoals minstens 76cm hoogte van de perrons, een lift of helling bij perrons die niet op gelijkvloers liggen, aanwezigheid van een ticketautomaat en blindengeleidenlijn, etc. Jaarlijks worden gemiddeld 5 stations aangepast door de NMBS en Infrabel.

Voordeeltarieven voor PMB

Nationale verminderskaart op het OV

Met deze kaart reizen blinden of slechtzienden met een permanente invaliditeit van minstens 90% gratis in 2de klas. De kaart kan bij de gemeente aangevraagd worden.

Kaart Kosteloze begeleider

Op vertoon van de kaart Kosteloze begeleider hoeft de begeleider zijn reis niet te betalen. Hij reist gratis mee met de PMB in dezelfde klas, op hetzelfde traject. De PMB dient steeds in het bezit te zijn van een geldig vervoerbewijs.

De kaart kan aangevraagd worden bij de NMBS, vergezeld met een attest afgeleverd door een erkende instelling als bewijs van:

- Vermindering van de zelfredzaamheid van tenminste 12 punten volgens de handleiding voor evaluatie van graad van zelfredzaamheid;
- blijvende invaliditeit of arbeidsongeschiktheid van tenminste 80%;
- blijvende invaliditeit van onderste ledematen van tenminste 50%;
- volledige verlamming of amputatie van de bovenste ledematen;

- integratietegemoetkoming categorie III of IV.

Kinderen onder de 12 jaar die houder zijn van een kaart Kosteloze begeleider reizen samen met hun begeleider gratis en zonder vervoerbewijs als het kind in het bezit is van de desbetreffende kaart op het moment van de reis.

Assistentiehonden reizen gratis op vertoon van een toegankelijkheidspasje (kaart) dat door een officieel opleidingscentrum wordt afgeleverd.

Kortingskaart Verhoogde Tegemoetkoming

Reizigers met een beperkt beroepsinkomen of een verhoogde tegemoetkoming in de terugbetaling van gezondheidszorg krijgen korting op de trein. Op vertoon van deze kaart kan de PMB, zijn partner en alle andere personen ten laste, aan de helft van de prijs reizen in heel België. De kaart kan bij de NMBS worden aangevraagd, waarbij de aanvraag wordt gecontroleerd door de identiteitskaart van de PMB te verbinden met de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (waar alle persoonlijke sociale gegevens van de PMB bijgehouden en beheerd worden door het desbetreffende ziekenfonds).

Voorrangkaart voor een zitplaats

Bij overvolle treinen zijn er soms te weinig zitplaatsen waardoor mensen recht moeten staan in de trein. Daarom is er de kaart Garantie op een zitplaats in de trein voor mensen die om medische redenen niet in staat zijn lang rechtop te staan. Deze voorrangkaart kan aangevraagd worden bij de NMBS, samen met een doktersattest.

3.1.1.2 BUS EN TRAM IN VLAANDEREN

De bussen en trams worden in Vlaanderen ingezet door De Lijn¹². Ze hebben vaste halteplaatsen en vaste dienstregelingen. Trams rijden enkel aan de kust, in Gent en in Antwerpen. Bussen rijden overal, al is er in de meer dunbevolkte gebieden enkel een Belbus die op vraag rijdt (nl. in een belbusgebied en na reservatie bij de belbuscentrale).

Voorzieningen voor PMB

Reserveren van een toegankelijke rit

Een rolstoeltoegankelijke verplaatsing moet gereserveerd worden via de belbuscentrale. Een medewerker van de belbuscentrale gaat hierbij na of de verplaatsing toegankelijk is:

- De op- en afstaphalte is toegankelijk;
- èn het voorziene voertuig is toegankelijk;
- èn de rolstoelplaats is vrij.

Een rolstoeltoegankelijke rit dient via de belbuscentrale (van de provincie waar je de rit wilt nemen) minstens 24 uur (bij voorkeur 48 uur) op voorhand gereserveerd te worden voor een rit met een streek- of stadsbus, en minstens 1 uur op voorhand voor een belbus. Er wordt aangeraden om zoveel als mogelijk de spitsuren te vermijden, en om samen te reizen met een begeleider als dat mogelijk is.

¹² De Lijn – Vlaamse Vervoersmaatschappij (2019). *Toegankelijkheid*.
<https://www.delijn.be/nl/overdelijn/organisatie/zorgzaam-ondernemen/toegankelijkheid/>

Om veiligheidsredenen mogen het totale gewicht en de afmetingen van de rolstoel niet meer zijn dan: 300 kg - 80 cm breed - 130 cm lang.

Bij een verplaatsing met de rolstoel zal de chauffeur de oprijplaat uitleggen en de bus laten knielen (zodat de drempel minder hoog is). Vervolgens rijdt de PMB op eigen kracht het voertuig op en af, of met de hulp van een begeleider. Een scootmobiel is niet toegestaan, omdat deze niet veilig verankerd kan worden en omdat hij minder wendbaar is dan een elektrische rolstoel.

De Lijn streeft ernaar om de reservatieprocedure af te schaffen, omdat PMB door deze reservatieplicht minder flexibel kunnen reizen. Op een **Meer Mobiele Lijn** is reserveren niet meer verplicht. Meer Mobiele Lijnen hebben meerdere toegankelijke haltes en worden uitgevoerd door toegankelijke voertuigen met een lage vloer. In combinatie met duidelijke informatie over de toegankelijkheidsstatus van de haltes, is reservatie niet langer noodzakelijk op deze lijnen. Er zijn in elke provincie een aantal Meer Mobiele Lijnen waarop zonder reservatie kan gereisd worden: 9 Meer Mobiele Lijnen in Antwerpen, 4 in Oost-Vlaanderen, 5 in Vlaams-Brabant, 14 in Limburg en 26 in West-Vlaanderen.

Toegankelijke voertuigen

De Lijn koopt sinds 2004 uitsluitend toegankelijke voertuigen aan, waarbij ze streeft naar een volledige toegankelijke bus- en tramvloot in 2020. Eind 2018 was reeds 97% van de eigen bussen en 56% van de tram toegankelijk. De kusttrams, Hermelijntrams, Albatros-trams en de meeste Hermelijntrams zijn toegankelijk. Omdat deze voertuigen het meest worden ingezet, staan zij vandaag al in voor 70% van het aantal gereden tramuren.

De voorzieningen op een toegankelijk voertuig zijn:

- **Oprijplaat:** De oprijplaat helpt rolstoelgebruikers het niveauverschil tussen de verlaagde vloer en het verhoogde perron te overbruggen. Als dat nodig is, wordt de oprijplaat uitgeschoven of uitgekapt en knielt de bus om de helling minder steil te maken. Om de plaat te kunnen gebruiken, moet de halte verhoogd zijn.
- **Rolstoelplaats:** Toegankelijke bussen en trams hebben een duidelijk herkenbare rolstoelplaats, waar één rolstoel comfortabel en veilig kan worden opgesteld. De drukknop voor de halteaانvraag en de alarmknop zijn binnen handbereik.
- **Voorbehouden plaatsen:** Op de bus en tram zijn er voorbehouden zitplaatsen vlak bij de deur voor personen die minder goed te been zijn, herkenbaar aan een pictogram. De reizigerscode verplicht reizigers om deze plaats af te staan aan mensen die minder goed te been zijn, oudere personen of zwangere vrouwen.
- **Speciale knoppen voor halteaانvraag:** Om de veiligheid van minder mobiele reizigers te verhogen, hebben recente bussen en trams een speciale drukknop om een halte aan te vragen. De knop zorgt ervoor dat deuren niet automatisch sluiten.
- **Gesproken en geschreven halteaانkondiging:** De Kusttram en de nieuwe trams in Gent en Antwerpen maken gebruik van gesproken en geschreven halteaانkondigingen, waarbij de volgende halte op een verlicht scherm verschijnt en wordt omgeroepen.
- **Markering:** De treden, handvaten, stangen en randen van de voertuigen zijn met felle kleuren gemarkeerd.

Voor **informatie tijdens de rit** kan de app van De Lijn gebruikt worden om te kijken wat de volgende haltes zijn, of om een alarm in te stellen om een melding te krijgen wanneer

je moet afstappen. Het is ook mogelijk om een geplande route te activeren om zo begeleid te worden van bij vertrek tot aankomst.

Toegankelijke haltes

Bushaltes in Vlaanderen worden (her)aangelegd door de wegbeheerder (Vlaams Gewest of steden en gemeenten). Het toegankelijk maken van haltes is de verantwoordelijkheid van de wegbeheerder, waarbij De Lijn dit aanmoedigt door het ter beschikking stellen van de 'Bushaltegids' (met principeontwerpen en richtlijnen voor de aanleg van toegankelijke haltes), en door het helpen stellen van prioriteiten. Er wordt ook aandacht gevraagd voor obstakelvrije en comfortabele voetpaden tot aan de halte.

Een halte is toegankelijk als:

- Het perron verhoogd is;
- de doorgang op het perron voldoende breed en obstakelvrij is;
- het oppervlak van het perron voldoende effen, aaneengesloten en slipvrij is;
- het perron drempelvrij bereikbaar is;
- het perron voorzien is van een geleidelijk en opstapvlak in rubbertegels.

Medewerkers van De Lijn inventariseren de toegankelijkheidsstatus van alle haltes, om zo tot een planmatige aanpak te komen. De parameters hiervoor zijn o.a. perronhoogte, de hellingsgraad en de aanwezigheid van geleidetegels. Op de website van De Lijn, aan de haltes en in de lijnfolders kan de toegankelijkheidsstatus geraadpleegd worden door PMB.

Er zijn 3 types toegankelijkheid, met bijhorende symbolen:

- **Mobiele beperking:** Deze haltes zijn goed toegankelijk voor iedereen. De helling om op het voertuig te geraken is niet groter dan 12%.
- **Mobiele beperking, mits hulp van je begeleider:** Deze haltes zijn toegankelijk ingericht, maar het perron is minder hoog. De helling om op het voertuig te geraken is groter dan 12%, maar max 20%. Assistentie is misschien noodzakelijk.
- **Visuele beperking:** De haltes zijn uitgerust met een opstapvlak in rubbertegels en aansluitende geleidelijk in ribbeltegels tot aan de natuurlijke geleiding.



Figuur 3: Symbolen voor toegankelijke haltes bij De Lijn

Aan grote haltes staan realtime-informatieborden met gegevens omtrent de aankomsttijd van bus of tram (op basis van GPS-informatie van de voertuigen).

Extra ondersteuning

De Lijn biedt bijkomende ondersteuning aan PMB die extra hulp hebben:

- **Hulp door de chauffeur:** Een chauffeur moet altijd stoppen als een persoon met een witte stok aan de halte staat, en vragen waar hij heen wil. Op de bestemming zal de chauffeur dat laten weten aan de PMB. Reist een persoon met een rolstoel, dan zal de chauffeur de oprijplaat uitleggen en de bus laten knielen (zodat de drempel minder hoog is). Vervolgens rijdt de rolstoelgebruiker op eigen kracht het voertuig op en af, of met de hulp van een begeleider.

- **Assistentiehond:** Indien een PMB een hulphond heeft om hem te begeleiden, dan reist de hond gratis mee op bus of tram.
- **BlueAssist:** Een hulpmiddel in de vorm van een eenvoudig blauw kaartje of een smartphone applicatie. Als een PMB moeite heeft met communiceren, dan kan BlueAssist uitkomst brengen. Een PMB stelt zijn vraag via een kaartje of de app aan medereizigers of de chauffeur. De chauffeurs van De Lijn kennen de tool.
- **OV-buddy's:** Vrijwilligers van TreinTramBus in regio Gent die mensen helpen om bus of tram te leren gebruiken. OV-buddy's kunnen eenmalig ondersteunen ofwel PMB helpen een specifiek traject in te oefenen, zodat ze dit na een tijd zelfstandig kunnen.

Het toegankelijkheidsbeleid bij De Lijn wordt samen met Inter, Agentschap Toegankelijk Vlaanderen, uitgewerkt. Ervaringsdeskundigen worden ook betrokken bij de uitbouw van het toegankelijk aanbod.

Voordeeltarieven voor PMB

Gratis netabonnement (Buzzy Pass of Omnipas)

PMB krijgen een gratis netabonnement als ze in het Vlaams Gewest wonen en:

- Ingeschreven zijn bij het VAPH;
- een tegemoetkoming krijgen van FOD Sociale Zekerheid;
- een tegemoetkoming ontvangen voor hulp voor bejaarden van hun zorgkas;
- door VDAB gerechtigd op bijzondere tewerkstellingsondersteunende maatregelen.

PMB die recht hebben op een gratis abonnement, ontvangen een brief met de uitnodiging om de MOBIB-kaart (chip-kaart waarop het abonnement staat) met gratis abonnement aan te vragen. De kaart kost € 5 administratiekost en blijft 5 jaar geldig. Na betaling van de administratiekosten ontvangt de PMB de MOBIB-kaart met abonnement.

Nationale verminderskaart op het OV

PMB reizen gratis met bus of tram op vertoon van de Nationale verminderskaart op het OV, en mogen gratis een geleidehond meenemen. De kaart is geldig op alle bussen en trams van De Lijn, uitgezonderd de Limburgse snellijnen.

Kaart Kosteloze begeleider

PMB die reizen met een begeleider op bus of tram, mogen de begeleider gratis meenemen op vertoon van de kaart Kosteloze begeleider.

Vervoersgarantie of Verhoogde Tegemoetkoming

In bepaalde gevallen is het mogelijk om een jaarabonnement aan verminderd tarief (Vervoersgarantie) te verkrijgen, onder volgende voorwaarden:

- Recht op het leefloon of hiermee gelijkgesteld;
- recht op het equivalent leefloon;
- verblijven in een lokaal opvanginitiatief;
- ontvangen van een gewaarborgd inkomen voor bejaarden of inkomensgarantie voor ouderen.

In bepaalde gevallen is het mogelijk om een jaarabonnement aan verminderd tarief (Verhoogde Tegemoetkoming) te verkrijgen, onder volgende voorwaarden:

- Personen in aanmerking voor het statuut voor verhoogde tegemoetkoming;

- houders van een recent attest voor Verhoogde Tegemoetkoming;
- houders van een geldige WIGW kaart;
- houders van een geldige kaart voor verhoogde tegemoetkoming van de NMBS.

3.1.1.3 BUS, TRAM EN METRO IN BRUSSEL

De bus, tram en metro binnen het Brussels Hoofdstedelijk Gewest worden georganiseerd door de MIVB¹³⁻¹⁴.

Voorzieningen voor PMB

Assistentie in metrostations

De MIVB biedt in de metrostations met liften kosteloos assistentie aan personen die problemen ondervinden om de ruimte tussen het perron en het metrostel te overbruggen. De assistentie wordt dagelijks verzekerd van 7u tot 22u. Naargelang het station, begint de begeleiding in de gecontroleerde zone, na het aangepaste sas, vlakbij de ingang van elk station dat toegankelijk is voor PMB. Het plan van het metronet met informatie voor rolstoelgebruikers en het volledige netplan zijn beschikbaar in BOOTIK, KIOSK en op de website van de MIVB.

De MIVB raadt aan om assistentie vooraf te reserveren, telefonisch of via internet, om te vermijden dat PMB in het station dienen te wachten. Het is echter mogelijk om een aanvraag te doen zonder vooraf te reserveren, door de gele knop op de contactzuilen in te drukken. Indien de aanvraag niet op voorhand gebeurt, tracht de MIVB binnen het uur assistentie te bieden. Bij piekuren of problemen met exploitatie kan dit iets langer duren.

De moderne metrostellen zijn vooraan uitgerust om plaats te bieden aan twee rolstoelgebruikers, terwijl de oranje metrostellen aan één rolstoelgebruiker plaats bieden.

De MIVB werkt momenteel aan een oplossing waarmee de status van de liften realtime kan bekeken worden via de website en de mobiele app, zodanig dat PMB hiermee rekening kunnen houden bij het plannen van de ritten.

Toegankelijke bus- en tramlijnen

De MIVB zet in op toegankelijke buslijnen of zogenaamde Accessibuslijnen, met verlaagde vloer, knielsysteem en uitschuifbare oprijplaat. Alle bussen van de MIVB zijn lagevloerbussen en vele trams hebben een lage vloer. Bijna al deze voertuigen beschikken over een voorbehouden plaats voor rolstoelgebruikers.

Toegankelijke haltes

De toegankelijkheidsgraad van de bushaltes wordt via symbolen aangegeven:

- **Toegankelijke halte:** Deze haltes zijn toegankelijk voor personen in een rolstoel, zonder begeleider.
- **Betreedbare halte:** Deze haltes zijn betreedbaar voor personen in een rolstoel, met begeleider. De haltes zijn echter onvoldoende uitgerust om zich zelfstandig te verplaatsen, zelfs niet met een gemotoriseerde rolstoel.

¹³ MIVB. *Toegankelijkheid*. [http://www.stib-mivb.be/article.html? quid=d0f0d466-1483-3410-45af-9748427ab131&l=nl](http://www.stib-mivb.be/article.html?quid=d0f0d466-1483-3410-45af-9748427ab131&l=nl)

¹⁴ MIVB (2016). *Personen met specifieke noden. Gebruiksaanwijzing van de diensten*.

- **Ontoegankelijke halte:** Als er geen pictogram is, is de halte niet toegankelijk voor rolstoelgebruikers. Zelfs zeer mobiele of begeleide rolstoelgebruikers zullen moeilijk kunnen in- en uitstappen aan deze haltes

Lijnen die nog niet gecontroleerd werden door de MIVB, beschikken nog niet over een toegankelijkheidsaanduiding. PMB mogen deze lijnen gebruiken, maar kunnen hierbij moeilijkheden ondervinden. Een groot aantal tramhaltes werd reeds gewijzigd om de toegang ervan te vergemakkelijken.

Beschikbare diensten

Ook de MIVB voorziet enkele diensten voor personen met specifieke noden:

- **Aangepaste balies:** Balies van BOOTIK & KIOSK vergemakkelijken de zijdelingse toegang voor rolstoelen en bevinden zich op een hoogte tussen 80 en 110 cm. Elke BOOTIK beschikt over een loket met een magnetische ringleiding voor slechthorenden.
- **Markering:** De reisweg voor personen met visuele beperking wordt aangeduid door waarschuwingsmarkeringen, richtingen in braille aangeduid op gele zuiltjes.
- **Interactie met medewerkers:** Via gele knoppen kunnen PMB met een operator communiceren, die hen via de camera ziet en de deur kan openen bij problemen.
- **Liften:** De liften beschikken over een oproepzuil aan de buitenkant, noodoproepknop aan de binnenkant en een audiobericht. Ze zijn op een hoogte geplaatst die toegankelijk is voor iedereen.
- **Auditieve halte-informatie:** Een audiobericht geeft de naam van de volgende halte weer.

De MIVB werkte nauw samen met de Gewestelijke Mobiliteitscommissie, dienst PMB, en in overleg met de verenigingssector (CAWaB en UNIA) om gelijke kansen en persoonlijke autonomie te bevorderen – met als doel het net steeds toegankelijker te maken voor PMB.

TaxiBus

TaxiBus is een gemeenschappelijke vervoersdienst van deur tot deur in Brussel die op aanvraag werkt en bestemd is voor PMB, dagelijks van 5u 's ochtends tot 1u 's ochtends. Reservatie van de dienst dient zo vroeg mogelijk te gebeuren en ten laatste de dag voor de verplaatsing, telefonisch of via internet. TaxiBus past de reisweg aan als er meerdere vervoersaanvragen gecombineerd kunnen worden om andere personen op te halen of af te zetten. TaxiBus biedt geen bijstand bij de verplaatsing, medische bijstand en toezicht op kinderen of op ongeschikte personen.

De dienst is enkel bestemd voor PMB die over een attest beschikken uitgereikt door FOD Sociale Zekerheid dat één van volgende elementen erkent:

- Een vermindering van zelfredzaamheid van minstens 12 punten;
- een blijvende invaliditeit van ten minste 80%;
- een blijvende invaliditeit van de onderste ledematen met een invaliditeitsgraad van minstens 50%;
- een volledige verlamming of het amputeren van de bovenste ledematen;
- een visuele beperking met een invaliditeit van minstens 90%.

Voordeeltarieven voor PMB**Nationale verminderskaart op het OV**

Blinden of slechtzienden met een permanente invaliditeit van minstens 90% reizen gratis. Het vervoersbewijs wordt gratis uitgereikt, nadat het op de MOBIB-kaart geladen is. Assistentiehonden reizen gratis, net als begeleiders van assistentiehonden in opleiding.

Kaart Kosteloze begeleider

Begeleiders van PMB die houder zijn van de kaart Kosteloze begeleider, reizen gratis. Om dit vervoersbewijs te bekomen, dient een kopie van de kosteloze NMBS-begeleiderskaart verstrekt te worden.

3.1.1.4 VRIJWILLIGERSVERVOER & MMC

Minder Mobielen Centrales (MMC)¹⁵ zijn een dienstverlening aangeboden door de gemeente, het OCMW of een andere organisatie, en ondersteund door Taxistop vzw. Het doel is om verplaatsingsmogelijkheden aan te bieden aan mensen met een laag inkomen en een beperkte mobiliteit. Het gaat vaak om oudere mensen, PMB, of mensen met een laag inkomen die geen wagen bezitten en zich geen taxi kunnen veroorloven. Een MMC organiseert vervoer op maat voor PMB met een laag inkomen, waarbij het vervoer gebeurt door vrijwilligers met hun eigen wagen. De ritten dienen vaak voor korte trajecten zoals een familiebezoek, een consultatie bij de dokter, om boodschappen te doen, een bezoek aan de dokter of voor administratieve zaken naar het gemeentehuis.

Algemene werking

De leden vragen de ritten telefonisch minstens 48 uur op voorhand aan bij de MMC van de gemeente waar ze zijn ingeschreven, zodat de MMC een geschikte chauffeur kan vinden en hierna de afspraak vastlegt. Op het afgesproken tijdstip komt de chauffeur het lid ophalen aan de woonplaats en verzorgt het gevraagde traject. Aan het einde van de rit betaalt het lid de onkostenvergoeding voor het aantal gereden kilometers, gemiddeld € 0,30/km (naast een lidgeld van € 10 per jaar). Een begeleider mag meestal gratis mee.

Voor een PMB die bv. op 15km afstand van de sportlocatie woont en twee trainingen per week volgt gedurende 30 weken, komt dit neer op een gemiddelde kostprijs van € 540 (nl. 2 trainingen per week x 30km (heen en terug) x €0.30 per km x 30 weken).

Er zijn ongeveer 3000 vrijwilliger-chauffeurs aangesloten bij MMC, die op deze manier sociaal geïsoleerde buurtbewoners vooruit helpen. Vrijwilligers krijgen een professionele begeleiding, een onkostenvergoeding per gereden kilometer, en een verzekeringspakket.

Aangezien de vrijwilliger-chauffeur met zijn eigen auto de PMB vervoert, is deze dienst vaak niet geschikt voor personen die rolstoelgebonden zijn.

Voorwaarden

PMB die lid willen worden van de MMC moeten aan enkele voorwaarden voldoen:

- Het inkomen mag niet hoger zijn dan twee keer het leefloon;

¹⁵ Taxistop vzw. *Minder Mobielen Centrales*. <https://www.mindermobielencentrale.be/nl>

- de persoon kan geen gebruik maken van het OV omwille van ziekte, ouderdom, tijdelijke beperking of handicap.

Bij het eerste contact met een MMC bekijkt de dienst of de persoon aan de voorwaarden voldoet en er terecht kan voor vervoer.

Andere diensten van vrijwilligersvervoer

Naast de MMC's zijn er nog andere diensten die ook vrijwilligersvervoer organiseren, zoals Anders Mobiel Limburg (AML), een interlokale vereniging van een aantal gemeenten in Limburg die het vervoer op een uniforme manier organiseren en streven naar een grensoverschrijdende werking tussen de gemeenten. De meeste diensten die vrijwilligersvervoer organiseren, zijn lokaal georganiseerd en hebben hun eigen voorwaarden.

Rolstoelvervoer is slechts mogelijk bij een beperkt aantal vervoerdiensten¹⁶. In dat geval doet de vrijwilliger het vervoer met een aangepast busje. Deze dienstverlening is o.a. terug te vinden onder de aparte naam Handicar. Vooral in de provincie Antwerpen zijn er verschillende OCMW's die naast een MMC-werking ook een Handicar-werking hebben.

3.1.1.5 AANGEPAST VERVOER

Aangepast vervoer is de algemene benaming voor deur-tot-deurvervoer van PMB, waarbij de chauffeur de PMB, al dan niet met een aangepast voertuig, naar de bestemming brengt. De chauffeur kan de PMB een handje helpen bij het in- en uitstappen of voor wat hulp van en naar de woning (jas aandoen, deur sluiten, lift bedienen, etc.). Deze vervoerdiensten worden vaak 'Dienst(en) Aangepast Vervoer' of DAV genoemd¹⁷⁻¹⁸.

Algemene werking

Aangepast vervoer gaat uit van de individuele vervoersvraag van PMB, waarbij vervoersaanvragen dagelijks telefonisch, schriftelijk of via mail kunnen gedaan worden. Indien er geen alternatief is om de verplaatsing via een andere manier te doen, komt de aanvraag in aanmerking voor aangepast vervoer. Op basis van de weerhouden aanvragen worden rittenschema's opgesteld. Het vervoer verloopt niet via vaste trajecten, maar steeds op aanvraag van individuele gebruikers en van deur tot deur.

Wanneer de vervoersaanbieder PMB vervoert aan een sociaal tarief, spreekt men van 'Openbaar Aangepast Vervoer' of OAV. Deze personen kunnen door een handicap, ziekte, hoge leeftijd of een tijdelijke beperking problemen ondervinden om zich te verplaatsen met de eigen wagen, het OV of een MMC: deze vorm van aangepast vervoer is dan ook aanvullend aan het OV en wordt daarom 'openbaar' aangepast vervoer genoemd.

De vervoersaanvraag gebeurt rechtstreeks bij de erkende dienst in het vervoersgebied waar je woonachtig bent, of via de MAV (zie Hoofdstuk 3.1.1.8).

¹⁶ MeerMobiel. *Vrijwilligersvervoer en Minder Mobielen Centrale (MMC)*.

<https://www.meermobiel.be/info-vrijwilligersvervoer-mmc>

¹⁷ MeerMobiel. *Aangepast vervoer*. <https://www.meermobiel.be/info-aangepast-vervoer>

¹⁸ Overleg van Diensten voor Aangepast Vervoer (ODAV) vzw. *Aangepast vervoer in Vlaanderen voor iedereen die niet zelfstandig het openbaar vervoer kan gebruiken*. <https://www.odav.be/>

Compensatiedecreet

Onder de regeling van het OAV voorziet de Vlaamse Overheid maximumtarieven die de vervoersaanbieder mag aanrekenen aan de gebruiker, die werden vastgelegd in het 'Decreet tot compensatie van de openbare dienstverplichting tot het vervoer van personen met een handicap of een ernstig beperkte mobiliteit' – oftewel het Compensatiedecreet, dat de Vlaamse Regering goedkeurde in 2013¹⁹⁻²⁰.

Onder de regeling van dit decreet kunnen zowel niet-commerciële als commerciële vervoerders aangepast vervoer gecompenseerd worden op voorwaarde dat ze het vervoer tegen vastgelegde maximumtarieven uitvoeren: de vervoerder wordt gecompenseerd door de Vlaamse Overheid in ruil voor het aanbieden van goedkopere ritten. Vlaanderen en Brussel werden hierbij onderverdeeld in 27 vervoersgebieden, waarbij in elk gebied één vervoersdienst erkend is voor het aanbieden van OAV aan PMB. Vervoerders moeten aan enkele criteria voldoen om gecompenseerd te worden, zoals een boekingscentrale die elke werkdag bereikbaar is, elke kalenderdag vervoer aanbieden, enkel compenseren van de beladen kilometers, etc.

Maximumtarieven voor gebruiker

De maximumtarieven voor de gebruiker bestaan uit een vast instapbedrag en een bedrag per effectieve vervoerskilometer. Tabel 6 geeft een overzicht van de maximumtarieven.

Tabel 6: Maximumtarieven voor de gebruiker in kader van het Compensatiedecreet

Gebruiker	Gebruiker met rolstoel	Gebruiker zonder rolstoel
Instapgeld	max. € 2	max. € 2
< 26 km	max. € 1 per km	min. € 0,65 en max. € 1,50 per km
26-50 km	max. € 1,75 per km	min. € 0,90 en max. € 1,75 per km
> 50 km	vrij te bepalen	vrij te bepalen

Voor een PMB met een rolstoel die bv. op 15km afstand van de sportlocatie woont en twee trainingen per week volgt gedurende 30 weken, komt dit neer op een maximale kostprijs van €1920 (nl. 2 trainingen per week x 30km (heen en terug) x €1 per km x 30 weken + €120 instapgeld).

Bij de meeste diensten mag een begeleider gratis meerijden met een kaart Kosteloze begeleider van de NMBS of een vergelijkbare officiële begeleiderskaart. Ook voor het vervoer van een assistentie- of blindengeleidehond wordt meestal geen toeslag gevraagd.

¹⁹ MeerMobiel. *Wat is openbaar aangepast vervoer en het Compensatiedecreet?*
<https://www.meermobiel.be/node/989>

²⁰ Vlaamse Regering (2012). *Decreet tot compensatie van de openbardienstverplichting tot het vervoer van personen met een handicap of een ernstig beperkte mobiliteit.*

3.1.1.6 (AANGEPAST) TAXIVERVOER

Taxibedrijven verzorgen vervoer op aanvraag tegen betaling. Deze vervoersvorm richt zich voornamelijk op privépersonen en kan worden aangevraagd op elk moment van de dag. Verhuurdiensten van voertuigen met bestuurder (VVB) verzorgen eveneens vervoer op aanvraag tegen betaling. Deze dienst wordt op voorhand aangevraagd en dient vooral voor langere ritten, bv. voor (groeps-)verplaatsingen voor reisbureaus, ziekenfondsen en bedrijven. De gemeenten zijn bevoegd voor de organisatie van VVB en van taxivervoer²¹.

Algemene werking

Een taxi is dag en nacht beschikbaar. Een taxi kan aangevraagd worden tot vlak voor het vertrek bij een taxistandplaats, thuis of op een afgesproken locatie. Een taxi kan telefonisch gereserveerd worden, of soms ook via een website of app - wat handig is voor doven en slechthorenden of voor wie moeilijk een telefoongesprek kan voeren. Een VVB mag zich alleen op de openbare weg begeven als het verhuurd is, en moet voor minstens drie uur verhuurd worden. Een dienst VVB wordt gereserveerd per telefoon, mail of fax.

Niet elke taxidienst of VVB beschikt over aangepaste voertuigen voor rolstoelgebruikers.

Kostprijs

Taxidiensten hanteren wettelijk vastgelegde tarieven, die terug te vinden zijn op de taxikaart, zichtbaar in het voertuig en op de achterraut. De taximeter geeft het te betalen bedrag weer. Een letter toont aan welk tarief op de taxikaart je rijdt. Een forfaitair tarief houdt in dat de gebruiker een vast bedrag betaalt voor de rit (bv. binnen een stadszone), terwijl een te berekenen tarief uitgaat van instappeld + prijs per kilometer + wachtgeld per uur. Na de rit ontvangt de gebruiker een gedrukt vervoerbewijs. Bij diensten voor VVB kan onderhandeld worden over de kostprijs.

De kostprijs van een taxidienst blijkt zeer verschillend en afhankelijk van vervoersbedrijf, waardoor het niet mogelijk is om een inschatting te maken van de kostprijs voor een PMB op vlak van sportdeelname.

Diensten voor PMB

Er bestaan een aantal initiatieven rond diensten- en taxicheques om PMB financieel te ondersteunen bij het gebruik van taxi's:

- **Dienstencheques voor vervoer van PMB²²:** PMB en hun kinderen kunnen dienstencheques gebruiken om aangepast taxivervoer te betalen. Bovenop de kostprijs die de gebruiker betaalt, levert de overheid een financiële bijdrage zodat de gebruiker tegen een gunstige prijs beroep kan doen op diensten. Het vervoer dient hierbij te gebeuren met een aangepast voertuig waarvoor de FOD Mobiliteit en Vervoer een attest heeft afgeleverd. Er kan enkel betaald worden met dienstencheques bij ondernemingen die erkend zijn door de bevoegde gewesten.

²¹ MeerMobiel. *Taxi en VVB*. <https://www.meermobiel.be/info-taxi-en-vvb>

²² MeerMobiel. *Dienstencheques voor vervoer van personen met beperkte mobiliteit*.

<https://www.meermobiel.be/dienstencheques-voor-vervoer-van-personen-met-beperkte-mobiliteit>

- **Taxicheques**²³: Sommige gemeenten voorzien taxicheques voor inwoners met een mobiliteitsbeperking, i.e., een betaalmiddel waarmee een deel van de taxirit kan betaald worden. Het bedrag van de tussenkomst verschilt per gemeente.

3.1.1.7 INFORMATIEPLATFORM MEERMOBIEL

Zoals uit bovenstaande inventarisatie blijkt, zijn er veel verschillende mogelijkheden op vlak van vervoer, waardoor het begrijpelijk is dat PMB het bos door de bomen niet meer zien. Het informatieplatform MeerMobiel – beschikbaar via www.meermobiel.be – geeft een overzicht van het aanwezige toegankelijk en aangepast vervoer in Vlaanderen en Brussel, waar gebruikers terecht kunnen voor het volledige vervoersoverzicht.

Via de website kan enerzijds **vervoer op maat gezocht** worden, op basis van de locatie (provincie of stad/gemeente) en profiel van de gebruiker. Dit profiel is gebaseerd op het verplaatsingshulpmiddel (rollator, rolstoel, etc.), mogelijke allergie (huismijt, huisdieren), reden van verplaatsing, beperkt inkomen, en diverse (bv. begeleiding of verplaatsing in groep). Op basis van de zoekresultaten wordt een overzicht van vervoersaanbieders getoond die voldoen aan de zoekcriteria. Anderzijds kan er **via type vervoer gezocht** worden, waarbij de gebruiker eerst het type vervoer selecteert en vervolgens een overzicht van de vervoersaanbieders krijgt – wat opnieuw kan verfijnd worden door een stad of gemeente (van vertrek- of aankomstlocatie) te selecteren.

De informatiewebsite geeft ook duidelijke informatie over de vervoersmogelijkheden voor PMB in Vlaanderen en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

3.1.1.8 MOBILITEITSCENTRALE AANGEPAST VERVOER (MAV)

Met steun van de Vlaamse Overheid zijn de Mobiliteitscentrale Aangepast Vervoer of MAV opgestart in elke Vlaamse provincie. Informatie over de werking en contactgegevens van de MAV's van de verschillende provincies is beschikbaar via <http://mav.info/>.

Bij de MAV kunnen gebruikers terecht voor informatie omtrent specifieke vervoersvragen, aangezien de MAV-medewerkers bekend zijn met het toegankelijk en aangepast vervoer in Vlaanderen en Brussel. Gebruikers kunnen hier ook terecht voor gerichte doorverwijzing naar de meest geschikte vervoersaanbieder, of voor het effectief organiseren van een vervoersrit (organisatie van vervoer enkel bij MAV Limburg).

PMB met een vervoersvraag kunnen telefonisch of via e-mail contact opnemen met de MAV van hun provincie. De medewerkers van de MAV zijn elke werkdag telefonisch bereikbaar. Op basis van de vraag kan de medewerker van de MAV een informatief antwoord aanreiken, ofwel gericht doorverwijzen naar een externe actor indien de vraag te specifiek is. Bij een concrete vervoersvraag wordt eerst gekeken of er een oplossing kan gevonden worden in het bestaande aanbod OV: indien dit mogelijk is, dan legt de MAV-medewerker op een eenvoudige manier hoe van dit OV-aanbod gebruik te maken (bv. waar reserveren, recht op kortingstarieven, etc.). Indien de vervoersvraag niet met

²³ MeerMobiel. *Taxicheques*. <https://www.meermobiel.be/taxicheques>

het bestaande OV kan uitgevoerd worden, dan wordt gekeken of er een MMC of een andere vervoersdienst in de buurt een oplossing biedt.

Indien de vervoersvraag nood heeft aan een oplossing op maat, zoals aangepast vervoer, wordt gericht doorverwezen naar een aangepaste vervoersdienst (en bij MAV Limburg ook effectief geboekt), en wordt gecontroleerd of de vraag in aanmerking komt voor financiële compensatie.

3.1.2 BEKENDHEID VAN HET VERVOERSAANBOD

Dit hoofdstuk, en alle volgende hoofdstukken in de Resultaten, zijn uitgewerkt o.b.v. de gegevens die verzameld werden tijdens de focusgroepen en interviews met PMB.

3.1.2.1 BEKENDHEID VAN HET AANBOD DOOR PMB

Op basis van een korte bevraging werd naar de bekendheid van het vervoersaanbod bij PMB gepeild – dat voor een sportverplaatsing kan gebruikt worden. PMB dienden eerst via een open vraag op te sommen welke vervoersvormen ze kennen in Vlaanderen. Bij een volgende vraag, waarbij een overzicht van de vervoersmogelijkheden werd gegeven, dienden ze aan te geven welke hiervan ze kennen. De voornaamste bevindingen waren:

Openbaar vervoer

Alle personen vermeldden bus en trein bij de open vraag omtrent gekende vervoerswijzen, waarvan de meesten ook tram en metro. Bij het overzicht van vervoerswijzen gaven alle personen aan dat ze bekend zijn met zowel bus, trein, tram en metro. Het **reguliere OV-aanbod is bekend onder de deelnemers**, ook al heeft niet iedereen er al ooit gebruik van gemaakt.

Vrijwilligersvervoer

Ongeveer de helft van de deelnemers vermeldde spontaan de Minder Mobielen Centrales (MMC's) bij de door hen gekende vervoerswijzen, voornamelijk personen met visuele of motorische beperking - hoewel niet iedereen onder hen deze vervoersvorm al zelf ooit gebruikt had omdat er geen nood aan was. Het **merendeel van de deelnemers kent vrijwilligersvervoer** (o.a. MMC's) wel als we hen deze optie voorleggen. Deelnemers geven aan dat ze wel zullen vinden waar de informatie te vinden is, indien nodig.

Aangepast vervoer

Slechts een kwart van de PMB maakt spontaan melding van aangepast vervoer bij de door hen gekende vervoerswijzen, opnieuw voornamelijk personen met visuele of motorische beperking. Meer dan de **helft van de deelnemers kent aangepast vervoer niet** – waarbij ze ook vaak aangaven dat dit komt omdat het voor hen niet relevant is of om dat ze het (nog) nooit nodig hebben gehad. De meeste deelnemers hebben deze vervoerswijze nog nooit gebruikt, behalve enkele personen met fysieke beperking - niet enkel in kader van sportverplaatsingen maar ook voor andere verplaatsingen.

Taxivervoer

Meer dan de helft vermeldde spontaan taxivervoer (al dan niet aangepast), en bijna alle PMB gaven aan dat ze dit vervoer wel kennen. **Veel deelnemers hebben ooit al wel gebruik gemaakt van een taxidienst**, maar de meesten niet van een aangepaste taxi en ook niet steeds in de context van sportverplaatsingen.

Informatieplatform MeerMobiel

Informatieplatform **MeerMobiel** blijkt niet bekend onder de meeste deelnemers. Enkele personen met fysieke en visuele beperking zijn op de hoogte dat het bestaat, maar slechts enkelen hebben het al effectief gebruikt. Personen met verstandelijke beperking en ASS geven aan om hier niet mee bekend te zijn. Een persoon met fysieke beperking S zegt dat het onduidelijk en onoverzichtelijk is wat allemaal mogelijk is qua vervoer; wat aantoont dat er wel nood is aan dergelijk platform maar dat het onbekend is. Een andere persoon met fysieke beperking S die zelf als vrijwilliger werkt bij de administratie van een lokale MMC, kent deze website wel en vindt dit zeer handig en overzichtelijk. De werking van MeerMobiel zelf is positief, maar het probleem is voornamelijk dat het voor de meeste deelnemers amper bekend is.

MAV

Vooraf personen met fysieke beperking zijn op de hoogte van de MAV – waarvan enkelen met een fysieke beperking R er ook al ooit effectief gebruik van gemaakt hebben; alsook een beperkt aantal personen van andere doelgroepen. Meer dan de helft van alle deelnemers heeft hier nog niet van gehoord, ondanks deze intussen al 5 jaar bestaan.

3.1.2.2 NIEUWE ERVARINGEN

De meeste deelnemers in het onderzoek die (nog) geen gebruik hebben gemaakt van aangepast vervoer, gaven aan dat ze vermoedelijk de informatie hierover wel terugvinden wanneer het nodig is, maar dat ze dit nog niet hebben opgezocht omdat dit voorlopig nog niet nodig is geweest. Enkele personen beschrijven hun ervaringen met vervoerswijzen die ze voor het eerst zelfstandig gebruikten als volgt:

Trein

Het uitzoeken van de trein blijkt in het begin *'een hele onderneming'*. Een persoon met **fysieke beperking R** die recent een ongeval heeft gehad en in een rolstoel beland is, is nog bezig met uit te zoeken hoe alles werkt. *'Het was even uitzoeken, maar alles is wel terug te vinden. Ik heb telefonisch achterhaald waar ik moet zijn om alle informatie te vinden. Het hoofdportaal van de NMBS-website is een drama.'* Na enkele keren is het duidelijk hoe alles op te zoeken en welk telefoonnummer te bellen. Als hij een dienst heeft gereserveerd dan krijgt hij een SMS hierover. *'Ik ben tevreden'*. De ervaringen van het personeel bij de NMBS zijn positief, waarbij de personen van de telefoondienst (om een rit te reserveren) zeer behulpzaam zijn, ook bij het nemen van een vroegere trein.

Bus

Een persoon met **visuele beperking** maakte voordien steeds de wandeling van thuis tot de bushalte (op een kleine km gelegen) met zijn partner en met de honden. Nadat zijn partner niet meer meekon, is deze persoon vanaf toen alleen op pad gegaan. *'Eigenlijk is dat heel goed, want nu reis ik bijna altijd met het OV en kom bijna overal waar ik wil. Je moet je wel voorstellen dat de eerste keer ik op pad ging met een bang hartje.'*

Aangepast vervoer

Een voordeel bij het gebruik van aangepast vervoer, in vergelijking met ander vervoer, is volgens personen met **fysieke beperking R** dat de chauffeur helpt bij het binnenkomen, o.a. het aandoen van de jas en de persoon tot juiste kamer brengen. Er is dus bijkomende ondersteuning van de chauffeur buiten enkel de verplaatsing zelf, wat ook in kader van sportverplaatsingen nuttig kan zijn. Een persoon met **fysieke beperking R** maakt

gebruik van 2 taxibedrijven waarvan één gecompenseerd (gesubsidieerd) is en de andere niet, waarbij hij aangeeft dat de werking tussen beiden gelijkaardig is.

MAV

Personen die voor de eerste keer gebruik maakten van het MAV, hebben hier veel lof over. Een persoon met **fysieke beperking R** geeft aan dat hij bij een rit over verschillende provincies heen eerst te horen kreeg dat het niet ging, maar dat het toch allemaal vlot geregeld werd. *'Een uurtje later belt die man terug: 'we gaan een dossier opstarten'. En in Brussel-Noord stond een taxi me op te halen. Ik dacht 'amai''.*

3.1.3 HUIDIGE GEBRUIK VAN VERVOERSWIJZEN

Bij personen met een **fysieke beperking R** worden zowel de bus en trein, aangepast vervoer (MMC en OAV) en de eigen (aangepaste) auto gebruikt onder deelnemers om zich naar sportlocaties te verplaatsen, alsook wordt er meegereden met familie, vrienden of met een persoonlijke assistent. Om naar sportlocaties te gaan die in de nabijheid liggen, maken sommige personen gebruik van een handbike, ofwel zelfstandig met de rolstoel. Terwijl sommige personen vooral meerijden met familie of vrienden, maken anderen vooral gebruik van OV. Zo heeft een deelnemer als stelregel om zoveel mogelijk met OV of met de eigen rolstoel zich te verplaatsen, omdat hij op zijn zelfstandigheid gesteld is.

Sommige personen met **fysieke beperking S** reizen met het OV, soms geholpen door de buschauffeur. Anderen rijden dan weer als passagier mee (bv. met familie of kennissen) om naar de sportlocatie te gaan; of maken gebruik van een auto indien deze beschikbaar is. Enkele personen gebruiken soms een taxi.

Bij personen met een **visuele beperking** zijn er onder de deelnemers personen die gebruik maken van de trein en bus, of van eigen vervoer via busjes ingelegd door de sportorganisatie. Het nadeel hiervan is dat sommige trajecten wel lang zijn (bij vervoer van meerdere deelnemers). Er wordt ook meegereden met vrienden of familieleden, al hebben deze soms andere taken. Sommige personen leggen behoorlijke afstanden af met de trein voor hun sportparticipatie. Anderen maken dan weer vaak gebruik van de bus, waarbij de bushalte gelegen is dichtbij de sporthal. Het komt ook voor dat de trainer een select groepje sporters ophaalt aan het station en hen met de auto meeneemt, of dat men een lift krijgt aangeboden door familie of vrienden tot het station. Andere personen gaan te voet (ondersteund door de blindengeleidenhond en witte stok) naar de sportlocatie omdat het relatief dichtbij is. Een aantal personen geeft aan dat ze het OV voornamelijk gebruiken omwille van inclusie; ze willen zelfstandig zijn en daarbij zo min mogelijk afhankelijk van andere personen. Ook gezelligheid speelt een rol: *'Ik vind het heerlijk om met de bus of trein te gaan, gezellig omringd door anderen'.*

Personen met **ASS** in ons onderzoek reizen met het OV (waarvan een aantal personen quasi zelfstandig zonder begeleiders, terwijl anderen met begeleiders meereizen), of gaan mee met familie of vrienden als autopassagier. Ook hier staat inclusie, of deelname in de samenleving, bij een aantal personen centraal: *'Ik gebruik niet het aparte busje voor mijn verplaatsingen. Ik ga dan liever op pad met mijn familie of vrienden.'* Gebruik van de lijnbus wordt als positief ervaren door enkele deelnemers wegens *'toegankelijk, socialer en inclusiever'*. Een persoon die niet alleen mag reizen van zijn moeder, reist mee met het OV met een andere persoon met ASS. De meeste deelnemers kunnen instructies van

de begeleiding lezen en vragen stellen aan de buschauffeur. De trein wordt minder frequent gebruikt dan de bus bij een aantal personen met ASS, omdat de meeste bestemmingen waar ze naartoe reizen redelijk dichtbij liggen. Een aantal deelnemers maakt soms ook gebruik van een eigen busje van hun instelling, terwijl anderen dan weer de MMC gebruiken, en sommige personen vooral wandelen in de eigen omgeving.

Personen met **verstandelijke beperking** in ons onderzoek maken gebruik van de bus van De Lijn om zich te verplaatsen naar de sportlocatie, worden opgehaald door iemand van de sportclub zelf of door een ouder van een van de andere sporters, gaan met de fiets, of gaan te voet (waarvan sommigen alleen, anderen samen met een andere persoon met verstandelijke beperking, of met begeleiding). Er wordt soms vanuit het dagcentrum gezamenlijk gereisd, bv. te voet of met een eigen busje. Enkele personen maakten vroeger gebruik van de MMC, maar nu verplaatsen ze zich met het busje van hun tehuis. Sommigen verplaatsen zich naar de sportclub via een busje van een welzijnsorganisatie. De trein wordt zelden gebruikt in kader van sportverplaatsingen: er is geen nood aan, aangezien de meeste sportactiviteiten in de buurt zijn. Ook komt het gebruik van de trein te duur, of duurder, uit aangezien de meeste personen al een busabonnement hebben.

3.1.4 SPORTAANBOD

3.1.4.1 BEOEFENDE SPORTEN

Sporten beoefend, of gewenst, door personen met een **fysieke beperking R** in ons onderzoek zijn boccia (i.e., bal- en werpsport vergelijkbaar met petanque), badminton, rolstoeldans, recreatief zeilen, recreatief scubaduiken, etc. Een van de deelnemers doet agility (i.e., soort behendigheidssport met de hond) in een valide sportclub, aangezien dit niet mogelijk was bij G-sport. Personen met **fysieke beperking S** in ons onderzoek doen o.a. aan rolstoeldans, fitness, zwemmen en omnisport.

Personen met **visuele beperking** in ons onderzoek doen aan goalbal, atletiek, wandelen in de natuur, lopen, kogelstoten en showdown.

In ons onderzoek doen deelnemers met **ASS** aan G-sport (niet nader bepaald) en atletiek. Een persoon geeft aan dat hij wel graag zou willen sporten, maar dat de combinatie tussen werken en sporten te zwaar werd. Een andere persoon sport niet in clubverband, maar gaat wel graag (individueel of in groep) wandelen en volksdansen.

Deelnemers met **verstandelijke beperking** zwemmen, doen aan fitness, dans, atletiek, aqua gym (niet met G-sport maar in reguliere lessen), tennis, turnen en badminton. Bij aqua gym in een niet-G-sportclub waren begeleiders eerst enkele keren mee geweest om te kijken of deze sport de deelnemer zou liggen. In de zomer gaan enkele deelnemers G-kajakken; en een persoon geeft aan om te willen boogschieten.

3.1.4.2 INFORMATIE OMTRENT SPORTAANBOD

Sommige personen met **fysieke beperking R** geven aan dat de informatie over welke sportverenigingen er zijn voor PMB, er volgens hen wel is, maar dat het gemakkelijker zou moeten zijn om de informatie terug te vinden. Zo wilt een deelnemer graag rolstoeldans, maar hij is recent verhuisd en moet dus nog uitzoeken welke sportclubs in de omgeving aanwezig zijn. De informatie over welke sportclub voor welk type beperking

geschikt is, is niet altijd duidelijk. Een andere persoon in deze doelgroep vindt dat het veel moeite kost, en een hele zoektocht is om alles op te zoeken: *'ik ben vaak al vermoeid door het zoeken en organiseren zelf'*. Het is noodzakelijk om alles lange tijd op voorhand te reserveren, er moet gekeken worden of er aangepast vervoer is, en er zijn soms verre afstanden tot competitiewedstrijden. Andere personen van dezelfde doelgroep geven dan weer dat deze informatie vlot beschikbaar is.

Personen met **fysieke beperking S** kunnen het G-sportaanbod gemakkelijk terugvinden, en geven aan dat er voldoende informatie hierover beschikbaar is. Hoewel het volgens een deelnemer wel logisch is dat er minder G-sportclubs zijn, *'is het wel frustrerend als je een sport niet kan doen omdat het te ver is'*. Het vinden van een geschikte sport(locatie) die in de buurt is, is niet altijd gemakkelijk: *'Je kiest voor een sport die je leuk vindt. Maar voor mij is het misschien nog veel verder weg door het beperktere aanbod.'* Een persoon gebruikt de website van Parantee om het G-sportaanbod te raadplegen, maar geeft aan dat dit aanbod niet altijd up-to-date is.

Een persoon met **visuele beperking** geeft aan dat omwille van het M-Decreet²⁴, waarbij kinderen en jongeren met een beperking nu geïntegreerd zijn in het gewone onderwijs, het moeilijker is om jongeren naar sportclubs te krijgen. Voorheen was het gemakkelijker om jongeren te bereiken om naar G-sportclubs te gaan via hun school, maar doordat jongeren op een gewone school zitten, is dit moeilijker. Bovendien maakt de nieuwe privacywetgeving (GDPR) het moeilijker om adressen door te geven.

Niet elke sport is mogelijk voor PMB. Zo vermeldt een persoon met **visuele beperking** dat hij wilde gaan fitnessen, maar dat dit niet duurzaam en gebruiksvriendelijk is, omdat de persoon niet kan zien wat voor apparaat het is en hoe het werkt.

Personen met **verstandelijke beperking** in ons onderzoek geven aan dat er voldoende G-sporten in de buurt worden aangeboden. Een aantal G-sportclubs mailen zelf naar het dagcentrum met het aanbod. Het is onduidelijk of de informatie via de website van G-sport duidelijk te vinden is, gezien deze door de doelgroep nog niet werd geraadpleegd.

3.1.4.3 BEREIKBAARHEID EN TOEGANKELIJKHEID VAN SPORTLOCATIES

De toegankelijkheid en bereikbaarheid van sportlocaties is afhankelijk van het type sport. Volgens personen met een **fysieke beperking R** zijn sporthallen over het algemeen altijd wel toegankelijk. Dit wordt genuanceerd door een persoon met **visuele beperking**: de bushalte is vaak wel aanwezig in de buurt van de sporthal, maar er is nood aan begeleiding vanaf de bushalte naar de sporthal, bv. door personen uit het eigen netwerk.

²⁴ Het M-decreet (decreet van 21 maart 2014 betreffende maatregelen voor leerlingen met specifieke onderwijsbehoeften) geeft aan hoe Vlaamse scholen moeten omgaan met leerlingen die door een beperking de lessen in een gewone school niet zomaar kunnen volgen. Inclusief onderwijs is nu de eerste optie; een leerling met specifieke onderwijsbehoeften heeft het recht om in te schrijven in een gewone school en er is collegiale ondersteuning door leraren en paramedisch personeel uit het buitengewoon onderwijs opgenomen.

Een persoon met **fysieke beperking S** heeft al meegemaakt dat de sporthal een dubbele deur had, die niet mogelijk was om zelf te openen bij gebruik van een hulpmiddel. Een professional bevestigt dat ontoegankelijkheid van het gebouw een belangrijke drempel is voor sommige PMB om niet te komen sporten. Een persoon met **fysieke beperking R** raakte gedurende meer dan een half jaar niet op de zwemclub omdat er een helling was met een grote zware deur, die niet mogelijk was om zittend in de rolstoel te openen. Op andere sportclubs is er dan weer geen toilet voor PMB, wat ertoe leidt dat er geen PMB naar die locatie gaan. Verschillende PMB gaan ook niet naar de sportclub *'omdat ze weten dat het gebouw sowieso niet toegankelijk is voor hen'*.

Buitensporten zijn heel moeilijk toegankelijk en bereikbaar met het OV. Indien er reclame over wordt gemaakt dat iedereen overal en altijd kan geraken, wordt er ook verwacht dat alle sportlocaties bereikbaar zijn. Deelnemers met **fysieke beperking R** geven aan dat het vooral voor G-sport een probleem is dat buitensporten niet centraal gelegen zijn. *'Als ik een dag wil zeilen en neem de taxi dan kost dat € 200. Ik ga liever gewoon met de bus en de trein, maar ik geraak er niet bij de zeilvijver als in Heusden.'* De complexiteit van (de bereikbaarheid van) buitensporten wordt bevestigd door een persoon met **visuele beperking**: *'Buitensporten in het bos of op het water zijn kansloos. Vanwege mijn eigen veiligheid ga ik dat bijvoorbeeld nooit alleen doen.'*

Sommige G-sporten zijn verderaf gelegen, waardoor het voor PMB niet mogelijk is de sport uit te oefenen. Zo deed een persoon met **fysieke beperking R** vroeger aan rolstoel-dansen, maar kan dit nu niet meer doen omdat het niet in de buurt beschikbaar is. Een persoon met **fysieke beperking S** vermeldt dat de sporthal wel bereikbaar is met het OV, weliswaar met een lange omweg, *'maar je kan toch niet op de tribune zitten omwille van je beperking'*.

Een aantal personen met **verstandelijke beperking** verblijft in hetzelfde dagcentrum. Het personeel regelt in september het vervoer in functie van sportactiviteiten (en andere activiteiten) die de bewoners willen doen, en past het personeel aan op drukke periodes. Voor elke deelnemer wordt een (vervoers-) oplossing gevonden aangezien de uren van het team hier specifiek op aangepast worden. In dit dagcentrum worden weinig vervoersproblemen ervaren, juist omdat ze centraal in het centrum zich bevinden – waardoor bewoners in de nabijheid kunnen sporten met de fiets, te voet, of met de bus; of wordt gekeken of er iemand van de sportclub of andere leden de persoon kan ophalen. Indien bewoners aan toernooien meedoen, wordt vanuit het dagcentrum vervoer georganiseerd.

3.2 ERVARING VAN DREMPELS

De drempels worden vanuit verschillende invalshoeken besproken. Hieronder worden de ervaren drempels per vervoerswijze weergegeven, waarna nog enkele algemene drempels volgen. Er wordt telkens aangegeven welke doelgroep(en) de drempels ervaren.

3.2.1 TREIN

3.2.1.1 RESERVATIE VAN ASSISTENTIE

Bij de trein loopt het volgens een persoon met **fysieke beperking R** soms mis bij het doorgeven van de reservatie (telefonisch of via de website van de NMBS gereserveerd) aan het vertrek- of aankomststation. Hoewel sommige stationschefs er geen probleem

van maken om de persoon met rolstoel spontaan op de trein te helpen, zijn er andere stationschefs of -personeel die er een probleem van maken omdat de persoon zagezegd niet gereserveerd had. Waarbij er vroeger geen informatie/bewijs werd gestuurd omtrent de reservering, krijgt men van de NMBS tegenwoordig een SMS met het aanvraagnummer van de reservatie. Een persoon met **visuele beperking** ervaart problemen met deze communicatie, nl. waarbij hij wel een SMS krijgt ter bevestiging, maar dat er desondanks niet altijd iemand aanwezig is om hem op te vangen aan het eindstation.

Het personeel bij de telefonische aanvraagprocedure is zeer behulpzaam volgens personen met **fysieke beperking R**. Ook personen met **visuele beperking** vinden dit een duidelijk proces: *'Je merkt dat die mensen een administratief formulier langslopen'*. Het aanvragen van de ritten wordt weliswaar als tijdsintensief ervaren, aangezien veel informatie steeds opnieuw dient opgegeven te worden. *'Ik maak zo'n 4/5 ritten per week en ben 's zondags 20 minuten bezig met het reserveren van alle ritten. En die mens aan de telefoon ook.'* geeft een persoon met **fysieke beperking R** aan.

De online dienstverlening wordt echter als een tekort ervaren, bv. om een rit te annuleren. *'Zo moeilijk moet dat tegenwoordig niet zijn om gewoon een app te ontwikkelen waarmee de persoon gemakkelijk een rit kan aanvragen of wijzigen.'* Het aanvraagformulier op de website wordt door een persoon met **fysieke beperking R** niet conform de nieuwe privacyregels (GDPR) ervaren, aangezien er telkens opnieuw de geboortedatum wordt opgevraagd hoewel hiervan geen gebruik wordt gemaakt. Het zou handiger zijn om een online profiel aan te maken met o.a. klantgegevens, telefoonnummer, rolstoelkenmerken en klantnummer, zodat dit niet steeds opnieuw moet opgevraagd worden. Dit zou o.a. het probleem met naamvergissingen kunnen verminderen.

Het feit dat assistentie minstens 24u op voorhand dient aangevraagd te worden, wordt als grote drempel ervaren. Hierdoor zijn geen spontane (sport)verplaatsingen mogelijk. *'Ik denk dat het voor ons allemaal een probleem is. Als personen zonder beperking naar het station gaan, nemen ze gewoon de trein.'* geeft een persoon met **fysieke beperking R** aan. Dit wordt bevestigd door personen met een **visuele beperking**: *'Ondanks mijn beperking ben ik zelfstandig, maar de reservering van assistentie vormt wel een drempel.'*

Een terugreis is moeilijk, omdat je niet spontaan kan terugkomen wanneer je wilt, maar steeds vooraf het tijdstip moet doorgeven, geven zowel personen met **fysieke beperking R**, **fysieke beperking S** en **visuele beperking** aan. *'De reservatietermijn is meestal 24u op voorhand, en slechts voor een aantal stations 3u op voorhand'*. Sporten is niet altijd een spontane verplaatsing, waardoor dit voor een aantal sporten op voorhand te regelen is. Voor andere sporten is de reservatieplicht meer problematisch, bv. buitensport bij goed weer, zoals zeilen.

Er wordt aangegeven dat niet alle verplaatsingen (ook niet-sportgerelateerd) vooraf te plannen zijn, zoals een ziekenhuisbezoek. Het wordt door een aantal personen ook als erg omslachtig ervaren. Waarbij sommige personen met **fysieke beperking R** aangeven dat de reservatie vooraf volledig dient afgeschaft te worden, geven anderen dan weer aan dat het noodzakelijk is voor het personeel om assistentie te regelen in het station – maar dat dit zou moeten worden verkort tot 2/3 uur op voorhand zodat je toch nog spontane verplaatsingen kan maken. Bij een aantal personen met **visuele beperking** is er ook wel begrip indien de reservatie 3u op voorhand moet gebeuren.

De noodzaak om steeds een kwartier op voorhand aanwezig te zijn, wordt door sommige personen als discriminerend ervaren – eerder een ergernis i.p.v. een echte drempel. *'Dan denk ik: serieus? Zet u eens in mijn plaats!'* Andere deelnemers geven dan weer aan dat ze het snappen, aangezien het anders niet haalbaar is indien er veel rolstoelgebruikers tegelijk zouden aankomen. Een persoon met **fysieke beperking R** gaf aan dat hij om 7u met de trein moest vertrekken, maar dat het niet haalbaar was om een kwartier vooraf aanwezig te zijn omwille van de verzorging die thuis moet langskomen; en hierdoor de trein gemist had. *'Ik kon pas 10 minuten op voorhand op het station zijn. Trein gemist. Ze stonden er niet. Ik kon ze wel schieten. Ik ben echt kwaad geworden. Dat kan voor mij niet. Dat komt niet vaak voor... Maar dat zijn de ergernissen.'* Een andere persoon met **fysieke beperking R** mistte ooit zijn laatste trein hierdoor: *'Als je op het station op die knop voor assistentie drukt, ben je ook al vaak 5 tot 10 min verder eerdad ze er zijn'.*

Bij gebruik van de assistentiediensten heeft elk station een eigen aanmeldpunt, waardoor het voor gebruikers niet altijd duidelijk is waar ze zich moeten melden (bv. soms aan het loket, soms bij de stationschef, soms aan een paal). Hierdoor is het bij een persoon met **fysieke beperking R** ook al eens voorgekomen dat hij de trein gemist heeft. Het loket is ook niet altijd overal de hele dag open.

De meeste personen met **fysieke beperking S** maken geen gebruik van assistentie bij de NMBS, of toch niet regelmatig. Om van en naar het perron te gaan, wordt wel gebruik gemaakt van de lift in het station. Enkele personen met **fysieke beperking S** maken nooit alleen gebruik van de trein, maar nemen altijd iemand mee om hen te helpen met in- en uitstappen op de trein.

Enkele personen met **visuele beperking** maken soms gebruik van assistentie op het station, bij complexe verplaatsingen zoals onbekende stations, tijdens de spitsuren of met verschillende overstappen. Omwille van de flexibiliteit (nl. reserveren op voorhand) wordt hier niet altijd beroep op gedaan, maar proberen sommige deelnemers zelfstandig hun weg te zoeken in het station. Op stations waar geen assistentie aanwezig is, vraagt men soms aan andere reizigers om hen te helpen. *'Bij stations die ik ken, heb ik minder moeite en kan ik me vaak wel redden. Anders vraag ik aan mensen om me heen of ze mij willen helpen. Vaak is het ook luisteren naar de omroepsystemen, of vragen bij het loket.'* Andere deelnemers geven dan weer aan dat ze bij elke verplaatsing gebruik maken van assistentie bij de NMBS. Een persoon met **visuele beperking** geeft aan dat de stations in Brussel, vooral Brussel-Zuid, zeer ingewikkeld zijn en moeilijk om zich te oriënteren, bv. de weg tot de bushaltes vinden. In deze stations wordt steeds assistentie aangevraagd.

Personen met **ASS** in ons onderzoek maken geen gebruik van assistentie. Hun mening is dat de trein als rolstoelonvriendelijk wordt ervaren, en dat het aanvragen van assistentie *'toegankelijk maar moeilijk'* is. Enkele personen met **verstandelijke beperking** maken hier soms gebruik van.

3.2.1.2 TOEGANKELIJKHEID VAN STATIONS

Het wordt als een probleem ervaren dat er in sommige regio's slechts weinig stations toegankelijk zijn. Een persoon met **fysieke beperking R** geeft aan dat *'het OV met een rolstoel dramatisch is in de Kempen. Je kan niet vanaf elk station vertrekken, als je al een bus vindt die jou tot aan het station wilt meenemen'*. Soms is er slechts één spoor toegankelijk, maar kan je niet op de trein als die van een ander spoor vertrekt dat niet

toegankelijk is. Gebruik van OV is een drempel omdat *'niet alle locaties te bereiken zijn in de combinatie rolstoel en OV, bv. niet overal is een rolstoelplatform aanwezig om van de trein te stappen'*. Ook personen met **visuele beperking** ervaren dat veel haltes en perrons niet toegankelijk zijn, of geen wachtruimte hebben.

Deelnemers pleiten ervoor dat stations bij een vernieuwing wettelijk rolstoeltoegankelijk en -vriendelijk gemaakt moeten worden. *'Ze beloven altijd verbetering. Maar er gebeurt niks. Al 5 jaar niet. De verkiezingen komen er zo aan, dus de beloftes zullen straks wel weer komen.'* Een persoon met **fysieke beperking S** geeft station Leuven aan als goed voorbeeld. In station Gent zijn er dan weer slechts enkele aangepaste perrons, en in station Hasselt zou het 'in de maak' zijn maar wegens financiële kwesties stilgelegd.

Personen met **visuele beperking** hebben soms moeite met oriëntatie in het station. Afhankelijk van de ervaring met het station, en grootte van het station, is het mogelijk om zich in sommige stations te oriënteren en zich zelfstandig te verplaatsen, maar in andere stations (bv. Antwerpen) is er wel assistentie nodig om uit het station te komen. Het voor- en natransport tot en vanaf de trein is erg moeilijk. Een persoon met visuele beperking vermijdt de trein omdat het te druk en onoverzichtelijk is op stations. Voor een andere persoon met **visuele beperking** is het dan weer moeilijk om zich te verplaatsen in kleine stations, omdat hier vaak trappen zijn en deze weinig toegankelijk zijn. *'Er is in kleine stations vaak geen personeel en weinig medereizigers om iets aan te vragen.'*

Een persoon met **visuele beperking** die gebruik maakt van GPS (via zijn smartphone) geeft aan dat dit 's nachts zeer moeilijk is om te gebruiken. Hierbij kan gedacht worden aan de ontwikkeling van een aangepast scherm (met meer contrasten), of de mogelijkheid tot audio ondersteuning. Ook de locatie van gebouwen is niet altijd duidelijk via GPS. De inrichting binnen gebouwen zelf is vaak onduidelijk.

Personen met **ASS** ervaren eveneens problemen met de aanduiding van perrons in het station, alsook met de oriëntatie in gebouwen en onderweg. Het is ook niet altijd duidelijk aan welke kant van het perron men moet staan om de juiste trein te nemen. Een persoon met **ASS** ervaart kleine stations als moeilijker omdat er minder voorzieningen aanwezig zijn; terwijl in grotere stations meer voorzieningen aanwezig zijn, het overzichtelijker is qua informatie, en er ook vaker personeel aanwezig is.

3.2.1.3 TOEGANKELIJKE VOERTUIGEN

Er zijn problemen met het rolstoelplatform bij personen met **fysieke beperking R**. Zo maakte een deelnemer mee dat de conducteur reeds op zijn fluitje blies terwijl de persoon nog op het platform stond. *'En de trein was weg! Ze moesten springen en me naar binnentrekken; anders had ik hier niet meer gezeten.'* Andere personen in de trein konden helpen om de rolstoel naar binnen te trekken. Deze *'spannende ervaringen'* zorgen ervoor dat de persoon schrik heeft voor het OV en dit niet meer gebruikt. Omwille van dit voorval wordt er momenteel een lantaarn gebruikt, waardoor de conducteur kan zien dat ze nog bezig zijn om een rolstoelgebruikers naar binnen te rijden. Zelfs ondanks gebruik van de lantaarn als nieuwe procedure gaat het soms mis en gebeurt het toch dat de trein te vroeg vertrekt. Een persoon met **fysieke beperking R** ervaart de ontoegankelijkheid als volgt: *'Je hebt een lift genomen, maar dan sta je op het perron en moet je de trein nog in...'*

Het rolstoelplatform vormt ook een verzekeringstechnische drempel. Het is onduidelijk wie verantwoordelijk is indien een helling niet in orde is, en indien de persoon in de rolstoel dan zou vallen. Zo geeft een persoon met **fysieke beperking R** aan dat hij al vaak aan de spoorwegen heeft laten weten dat een helling in Brugge niet conform de vereisten is, en dat die eigenlijk niet gebruikt zou mogen worden. De NMBS geeft aan dat een val door eigen sturfouten de eigen verantwoordelijkheid van de gebruiker is. Dit is echter onvoldoende afgedekt: *'Ik ga met de mensen op het station niet in discussie over hellingsgraad en technische kwesties, maar als ik val door de hellingsgraad dan ben ik in mijn ogen niet zelf verantwoordelijk. Gelukkig is er nog niets gebeurd maar dit is echter niet ondenkbaar dat er iets misgaat bij regen of sneeuw'*.

Het personeel op het station wordt als zeer behulpzaam ervaren door enkele personen met **fysieke beperking R**. Er wordt aangegeven dat problemen voornamelijk komen door personen die erboven staan. Andere personen hebben ervaren dat het spoorpersoneel vergeet om de rolstoelgebruikers van de trein af te halen, waardoor hij noodgedwongen verder moet reizen tot een volgend station; of tot het eindstation zodat de trein keert en terugrijdt. Een gevolg hiervan is dat als je met iemand afgesproken hebt om jou aan het station te halen, je deze persoon nog moet contacteren, aldus een persoon met **fysieke beperking R**. Een andere persoon uit dezelfde doelgroep heeft meegemaakt dat ze bij het eindstation vergaten om hem uit de trein te halen: alle personen en de conducteur waren van de trein, en de lichten gingen uit. Uiteindelijk had de machinist hem nog gezien toen hij een laatste controle deed in het voertuig. *'Omwille van zo'n zaken is het OV niet meer de 1ste keuze. Je gaat er immers van uit dat het wel weer zal mislopen.'* In geval van sportverplaatsingen in clubverband of bij trainingen, is het belangrijk om op het afgesproken tijdstip aan te komen.

Een persoon met **fysieke beperking R** ervaart de trein als stressvol. Zo kan de persoon vanuit de rolstoel niet naar buiten kijken, en dus niet zien of er iemand aankomt. Het is dan ook niet mogelijk om iemand te verwittigen tijdens de treinreis, waardoor het ook al enkele keren is voorgevallen dat hij een halte te ver is gereden omdat er niemand kwam. Personen met een **fysieke beperking R** ervaren ook soms een tekort aan rolstoelplaatsen in de trein, nl. indien er meerdere rolstoelgebruikers zijn.

Een persoon met **visuele beperking** geeft aan dat de nieuwe treinen (en trams) meestal wel prima zijn, omdat ze daar gemakkelijk kunnen in- en uitstappen, maar dat de oudere voertuigen vaak een probleem zijn: *'Dat is vaak springen.'* Een andere persoon bevestigt dat de opstappen soms erg hoog zijn, afhankelijk van de perronhoogte of platformhoogte van de trein. Dit is eveneens het geval voor personen met **fysieke beperking S**. Een deelnemer zonder dieptezicht ervaart dat afstappen van de trein zeer moeilijk is wegens de te hoge trappen. Bij nieuwe treinen is dit wel vlakker, en is er een kleinere gap tussen het perron en de trein.

3.2.1.4 SPOORPERSONEEL & MEDEREIZIGERS

Omwille van de centralisering van de klantenservice is er minder persoonlijk contact. Waarbij PMB vroeger rechtstreeks konden bellen met stationschef, verloopt momenteel alle communicatie op een hoger centraal niveau. Hierdoor is er soms miscommunicatie en wordt de informatie niet altijd tijdig doorgegeven. De centrale helpdesk begint pas om 7u30 (tot 21u30), maar dit is voor werkende personen soms te laat. Ook in geval van wijzigingen is een rolstoeltoegankelijke rit problematisch, omdat hierdoor de reservatie

op het oorspronkelijke tijdstip niet meer kan doorgaan en het spoorpersoneel dit niet altijd oplost. Een persoon met **fysieke beperking R** vertelt: *'In Londen hadden we de trein gemist. De reservering bij de NMBS kon niet doorgaan want deze klopte niet meer. De stationschef in Brussel keek laconiek op z'n horloge en zei gewoon dat z'n shift erop zat. Uiteindelijk hebben ze me wel gehaald.'*

Personen met **ASS** hebben soms moeite om een vraag te stellen. Het geduld van de conducteur wordt hierbij als een probleem ervaren: *'Deze verwacht een normaal persoon, en wanneer de persoon dan niet helemaal uit zijn/haar woorden komt dan wordt er niet altijd vriendelijk en tactisch gereageerd door de conducteur.'*

Een persoon met **visuele beperking** ergert zich vooral aan het feit dat mensen weinig rekening met je houden, bv. in de trein, op het perron of in het station. *'Ik erger me aan het disrespect van de mensen.'*

3.2.2 BUS

3.2.2.1 RESERVATIE VAN ROLSTOELTOEGANKELIJKE RIT

Een persoon met **fysieke beperking R** geeft aan dat het reservatiesysteem onpraktisch is: 5x had hij een rit aangevraagd, maar deze werd telkens geannuleerd omdat de halte niet toegankelijk zou zijn, hoewel het nadien echter wel lukte. *'Het reservatiesysteem is verschrikkelijk, onduidelijk en reserveren moet bovendien veel te lang vooraf.'* Een andere persoon met **fysieke beperking R** is ook ontevreden met het reservatiesysteem, omdat hij steeds onduidelijke antwoorden kreeg (bv. eerst lid worden, onduidelijke bestemming). Nog een andere persoon uit deze doelgroep ervaart het als *'een bureaucratisch systeem'*.

Een rolstoeltoegankelijke rit bij De Lijn dient 48 uur vooraf doorgegeven te worden, wat als een grote drempel wordt aanzien door personen met **fysieke beperking R** en moeilijk in het geval van onverwachte gebeurtenissen. Er wordt geopperd dat *'PMB verplicht een geprogrammeerd leven leiden'*. Andere reacties zijn dat *'reserveren zolang op voorhand niet meer van deze tijd is'*. Deelnemers geven aan dat er meestal wel een rolstoelplaats vrij is in de bus, maar dat twee dagen vooraf reserveren toch noodzakelijk is.

3.2.2.2 TOEGANKELIJKE HALTES

Een persoon met **fysieke beperking R** kan vanuit zijn dorp geen rolstoeltoegankelijke rit reserveren omdat er geen aangepaste haltes zijn. Hierdoor moet hij eerst met een belbus tot een andere deelgemeente, om vervolgens daar over te stappen op een andere bus. Wegens de vele overstappen is er risico dat hij een bus zal missen. Een persoon met **fysieke beperking S** bevestigt dat de voertuigen meestal wel toegankelijk zijn, maar dat haltes vaak het grootste probleem zijn. De pictogrammen aan de halte omtrent de toegankelijkheidsstatus, zijn wel duidelijk. Een persoon met **visuele beperking** vindt het eveneens moeilijk om in de bus te komen omwille van een gebrek aan toegankelijke haltes. *'We hebben nog altijd veel plaatsen waar helemaal geen (toegankelijke) halte ligt, en dan moet ik op de tast voelen hoe hoog de in- of uitstap is.'* Haltes bij sportlocaties zijn ook niet steeds toegankelijk.

Informatie omtrent welke bus aan de halte passeert, mist. Een persoon met **visuele beperking** die gebruik maakt van de app van De Lijn, geeft aan dat de informatie hierover

niet altijd klopt. De app van de MIVB zou beter zijn, maar werd nog niet gebruikt. Dit blijft een nadeel want *'Mijn hond kan ook niet lezen wat voorop de bus staat'*.

Een persoon met **verstandelijke beperking** heeft moeilijkheden met het feit dat op de markt de locatie van de bushalte soms verplaatst, of dat de bushalte niet altijd even goed bereikbaar is indien er andere activiteiten op de markt worden georganiseerd. Het kan hierdoor immers verwarrend zijn om de halte te vinden. Deze persoon maakt nu gebruik van een andere halte, die wel wordt bediend tijdens activiteiten op de markt.

Ook een persoon met **ASS** ervaart de bus als moeilijker, omdat de bus verschillende richtingen kan uitgaan aan de halte (in vergelijking met de trein, waar je typisch slechts twee richtingen hebt en dus gemakkelijk de andere richting kan terug nemen indien je fout bent). Er is ook niet altijd iemand aanwezig aan de bushalte om uitleg te vragen (terwijl je bv. bij de trein wel uitleg kan vragen aan het loket of bij treinpersoneel).

Een persoon met **verstandelijke beperking** wacht niet graag in het donker op de bus, en neemt daarom in de winter meestal de belbus i.p.v. de reguliere bus na de sporttraining

Ook al stopt de bus in de nabijheid van de sporthal of sportlocatie, toch kan de route vanaf de bushalte tot de ingang een probleem vormen. Zo geeft een persoon met **visuele beperking** aan dat het moeilijk is om als blinde alleen te gaan sporten, o.a. omwille van de afwezigheid van geleidenlijnen. *'Alleen in centra vind je die, maar daar ligt geen sport-faciliteit.'* Ook oversteken wordt hierdoor als bijzonder moeilijk ervaren. Een professional geeft aan dat enkele personen met **visuele beperking** vanaf de uitgang van de sportclub tot de bushalte eerst door een park moesten wandelen en vervolgens nog een drukke straat oversteken, wat zeer gevaarlijk was. Die persoon sprak daarom vaak in de sportclub personen aan die hem mee wilden begeleiden na de training.

Ook de afstand van thuis tot aan de bushalte is te ver voor sommige deelnemers, en niet mogelijk met een hulpmiddel bij slechte weersomstandigheden, aldus een professional.

3.2.2.3 TOEGANKELIJKE VOERTUIGEN

Een persoon met **fysieke beperking R** vindt de bus zeer gevaarlijk en maakt hier geen gebruik meer van. Enkele jaren terug is hij met de elektrische rolstoel (zo'n 150 kilo) neergevallen in de lijnbus, waarna één jaar revalidatie noodzakelijk was. Ook bij andere rolstoelgebruikers (zowel manueel als elektrisch) zijn er, volgens deze deelnemer, ervaringen dat ze in het voertuig gevallen waren met de rolstoel.

Een persoon met **fysieke beperking S** die gebruik maakt van een rollator, neemt altijd iemand mee omdat het een 'groot gat' is om de bus te kunnen opstappen. Een andere persoon met **fysieke beperking S** neemt nooit krukken mee bij gebruik van de bus (hoewel deze wel handig zijn om de hoogte van de stoep te weten in kader van zijn gebrek aan dieptezicht), omdat het onhandig is bij het op- en afstappen.

Bij sportwedstrijden is voor sportclubs vaak niet mogelijk om zelfstandig met het OV te reizen bij personen met **fysieke beperking R**, aangezien het tegelijkertijd vervoeren van meerdere rolstoelen op problemen stuit.

Er wordt door personen met **fysieke beperking zowel R en S** de vergelijking gemaakt met het buitenland (Portugal, Ierland, Engeland, Spanje) waarbij alles veel toegankelijker is en waar rolstoelgebruikers zelfstandig het OV kunnen gebruiken. *'In het buitenland kunnen gebruikers zonder hulp in de bus met een rolstoel. Maar in België... In Portugal deden we bijvoorbeeld alles met het OV. En welke bussen reden daar: VanHool²⁵... We lopen een heel pak achter.'*

Personen met **verstandelijke beperking** ervaren het probleem dat niet in alle bussen schermen aanwezig zijn met informatie over de volgende halte, of dat deze informatie niet steeds beschikbaar is. *'Ik vind het vervelend als er geen informatie op het scherm staat.'* Indien de informatie niet aanwezig is, kan dit leiden tot onzekerheid. Deelnemers vragen dan aan de chauffeur of aan medereizigers waar ze zitten.

Personen met **visuele beperking** geven eveneens aan dat ze het erg moeilijk vinden dat de bussen geen omroepsysteem hebben voor de haltes. *'Ik weet dan niet waar ik ben. Ik vraag dan wel eens aan chauffeurs of ze me kunnen vertellen wanneer we bij mijn eindhalte zijn, maar chauffeurs vergeten dat nogal eens.'* Sommige personen doen ook beroep op andere reizigers: *'Als de buschauffeur het vergeet aan te geven, zijn er altijd fijne medereizigers die mij en de buschauffeur dan attent maken op de halte.'* Enkele personen met **ASS** vragen aan de buschauffeur om een seintje te geven wanneer ze aan de halte moeten uitstappen.

Een persoon met **verstandelijke beperking** maakt gebruik van de app van De Lijn, maar gebruikt echter niet alle functies (bv. de melding wanneer je aan de correcte halte bent en moet afstappen), omdat deze persoon niet graag 3G gebruikt. Sommige personen met **ASS** hebben eveneens last van onduidelijkheid tijdens de verplaatsing. Vooral omleidingen zijn erg moeilijk.

3.2.2.4 VERVOERSAANBOD

Om gebruik te kunnen maken van de bus (of van een andere OV-vorm) is het noodzakelijk dat er aanbod is; nl. er moet een buslijn zijn tot de locatie van de sportactiviteit. Personen met een **visuele beperking** zijn vaak aangewezen op het OV; maar indien het aanbod er niet is dan dienen ze een alternatieve oplossing te zoeken en kunnen ze de verplaatsing niet meer zelfstandig afleggen. Een deelnemer geeft aan dat de late bussen afgeschaft zijn in West-Vlaanderen, waardoor de mobiliteit en vrijheid van veel sporters wordt aangetast aangezien ze hierdoor niet meer thuis geraken.

Een persoon met **fysieke beperking R** ervaart dat zijn bus dan weer niet rijdt wanneer hij dat wenst, en op andere tijdstippen veel te druk is: *'vervoer is een schande'*. Zowel een persoon met **fysieke beperking R en S** geven aan dat het sowieso niet mogelijk zou zijn om met het OV te gaan sporten, omdat er sowieso geen bus meer terug rijdt zo laat.

²⁵ Bussen van Vanhool maken o.a. deel uit van het voertuigenpark van De Lijn in Vlaanderen.

3.2.2.5 BUSCHAUFFEURS & MEDEREIZIGERS

Rolstoelgebruikers dienen 10-15 minuten op voorhand bij de halte aanwezig te zijn, conform de richtlijnen van De Lijn. Bij reservatie van een rolstoeltoegankelijke rit dient de chauffeur de oprijplaats uit te leggen voor de gebruiker en laat hij de bus knielen, zodat de drempel minder hoog is. Vervolgens rijdt de rolstoelgebruiker op eigen kracht het voertuig op en af, of met de hulp van een begeleider. Er zijn bij personen met **fysieke beperking R** onder de deelnemers echter ervaringen waarbij dit niet zo vlot verloopt. *'Als de chauffeur dan nog te lui is om plank (i.e., oprijplaat) klaar te leggen... Ik kan zelfstandig op rijden, maar ze hoeven alleen maar de plank mee te trekken. Als ze dat dan nog niet willen doen en je vraagt 'Waarom pak je mij niet mee?', zijn er smoezen als: 'Ik moet op tijd op de standplaats zijn volgens de dienstregeling.'* Volgens personen met **fysieke beperking R** is er vaak *'gezever met die plaat altijd'*. Er zijn ervaringen dat de chauffeur de rolstoelplaat niet wilde uithalen, ook al had de PMB wel gereserveerd en hier een bevestiging van ontvangen.

Personen met **fysieke beperking S** ervaren dat de chauffeur omwille van tijdsdruk niet altijd wacht met te vertrekken tot een persoon met beperkte mobiliteit op een zitplaats heeft plaatsgenomen. Alles verloopt immers trager. Een persoon met **fysieke beperking S** ervaart dat de chauffeur soms te snel vertrekt, terwijl hij nog aan het uitstappen is. Zijn grootste vrees is om aan de bus te blijven hangen terwijl hij nog aan het uitstappen is.

Een persoon met **visuele beperking** vindt het vervelend dat bussen soms gewoon doorrijden zonder je mee te nemen *'omdat ik bijvoorbeeld niet weet welke buslijn dat was of omdat ze me niet mee willen nemen'*. Het is immers niet duidelijk als een bus voorbij rijdt, of dit de correcte buslijn was. Een andere persoon met **visuele beperking** bevestigt dat dit lastig is omdat ze de voorkant van de bus niet kunnen lezen. *'We moeten elke bus staande houden en vragen of ze kunnen vertellen waar ze naar toe gaan.'* Er wordt aangegeven dat hier niet altijd begrip voor is; vragen worden niet steeds gewaardeerd. Er zijn meerdere ervaringen vanuit de doelgroep dat de bus gewoon doorrijdt.

Chauffeurs van private ondernemingen (rijdend in opdracht van De Lijn), worden volgens personen met **fysieke beperking R** als meer begripvol en behulpzamer t.o.v. PMB aanzien. Een persoon met **fysieke beperking S** vindt dan weer dat oudere chauffeurs over het algemeen meer begripvol zijn, aangezien ze soms ook het platform laten zakken zodat hij gemakkelijker kan uitstappen.

Waarbij in het buitenland iedereen wacht op de PMB (nl. totdat deze van/op het voertuig is gegaan), wordt aangegeven door personen met een **fysieke beperking R** dat in Vlaanderen niemand wacht en iedereen gaat voordringen. Het zou duidelijker moeten gemaakt worden wat toegankelijkheid inhoudt, bv. aan de hand van een hoffelijkheids-campagne. De bereidheid van de chauffeur om hulp te bieden is van groot belang.

Enkele personen met **fysieke beperking S** geven ook aan dat er weinig of geen rekening met hen wordt gehouden tijdens de rit; waarbij andere personen niet altijd opstaan om hen een zitplaats te verlenen. Zo neemt een persoon met **fysieke beperking S** soms een bus later om de drukte te vermijden, zodat hij zeker een zitplaats kan bemachtigen.

Een persoon met **verstandelijke beperking** vond het te druk op de bus tijdens de spitsuren, en is daarom gestopt met de bus tijdens dat tijdstip te nemen. Ook een persoon met **ASS** ervaart de bus als druk en chaotisch. Er is spanning en interactie van personen met ASS met andere passagiers in de bus of tram.

3.2.2.6 ORGANISATORISCHE ASPECTEN & INFORMATIE

Een persoon met **visuele beperking** geeft aan dat ook al indien het vervoersaanbod met de bus er is, velen toch niet zelfstandig de bus kunnen nemen omdat ze nooit geleerd hebben hoe de bus te nemen. *'Ik reis zelf met het OV, maar velen zijn dat niet altijd gewoon en we rekenen dan ook op elkaar.'* Dit is gelinkt aan het feit dat jongeren vroeger in het buitengewoon onderwijs specifieke vaardigheden aangeleerd kregen, bv. OV-training of bus-/treintraining, terwijl dit door het M-decreet niet meer het geval is. De begeleiding op scholen wordt niet altijd als voldoende aanschouwd.

Enkele personen met **ASS** ervaren de website van De Lijn als ingewikkeld. Een deelnemer gebruikt de straat van de vertrek-bushalte om de route te plannen met de website (i.p.v. de naam van de halte).

Aangezien een persoon met **verstandelijke beperking** problemen heeft met de tijd, heeft hij steeds schrik dat hij de bus gaat missen en wilt daardoor steeds te vroeg (en indien mogelijk steeds vroeger) vertrekken. Deze schrik komt omdat de persoon één keer de bus gemist heeft, waardoor hij boos kan worden. In het dagcentrum wordt licht bijgestuurd om de persoon niet te vroeg te laten vertrekken. *'Het leukste aan de bus nemen, vind ik afstappen, omdat ik blij ben dat ik er niet te laat ben.'*

Een zorgaanbieder voor personen met **fysieke beperking R** geeft aan dat het merendeel van de cliënten het traject van en naar de sporthal met hun eigen (elektrische) rolstoel doet omdat dit op 'wandelaafstand' ligt, maar dat enkele personen hierbij ook begeleiding nodig hebben met als doel zodat ze het op termijn zelfstandig kunnen doen. Eén persoon heeft echter blijvende hulp/ondersteuning nodig bij het oversteken.

Voor een persoon met **fysieke beperking R** loopt het mis, ondanks zijn torenhoge motivatie om te gaan sporten, omdat er geen persoon of buddy gevonden kan worden (met juiste pedagogische vaardigheden) die deze persoon een 20/30-tal keren kan begeleiden op het traject, zodat hij dit nadien zelfstandig kan.

Een persoon met **visuele beperking** ervaart dat veel bussen niet op tijd rijden. *'Het wachten an sich is geen probleem, de communicatie tijdens het wachten.'* Communicatie verloopt moeizaam aangezien de app en website regelmatig niet op de hoogte zijn van de vertraging, en dus niet de correcte informatie geven. *'Als er geen incident is dan heb ik geen problemen met de trein of de bus.'* Dit wordt door andere deelnemers bevestigd: *'Ik vind vertragingen super vervelend, vooral ook met dan het gebrek aan communicatie.'*

Voor personen met **ASS** is het reizen met de bus soms onduidelijk, zeker bij onverwachte zaken zoals bv. vertragingen. *'Ik raak soms in paniek als de bus niet op tijd komt. Ik kan me dan nog wel eens zorgen maken. Ik bereid alles goed voor en dan...'* Het feit dat bussen niet altijd op tijd zijn, kan voor personen met ASS tot serieuze paniek leiden.

3.2.3 TRAM & METRO

3.2.3.1 TOEGANKELIJKE VOERTUIGEN

Een persoon met **fysieke beperking R** heeft moeilijkheden bij gebruik van de tram, aangezien hij hierbij in de rolstoel schokt met de rijrichting mee. Deze persoon had zich eens een half uur moeten vasthouden in de tram en hierdoor iets aan zijn polsgewricht gehad. Momenteel is het te moeilijk en pijnlijk voor zijn gewrichten en schouders, waardoor hij de tram niet meer gebruikt.

Een persoon met **fysieke beperking S** maakt gebruik van de tram, waarbij vooral in Gent bij de halte aan het Gravensteen een zeer diepe, problematische afstap is. Specifiek aan deze halte vraagt hij dan ook hulp aan medepassagiers om uit te stappen.

Een aantal personen met **fysieke beperking R** geeft aan dat het OV in Brussel meer toegankelijk is voor rolstoelgebruikers vergeleken met Vlaanderen, waarbij het niet alleen mogelijk is om zelfstandig de metro te gebruiken, maar waarbij het ook veel gemakkelijker is om rolstoelen (of valiezen, kinderwagens) mee te nemen.

3.2.4 AANGEPAST VERVOER: MMC, OAV EN TAXIVERVOER

3.2.4.1 RESERVATIE VAN VERVOER

Aangepast vervoer dient vooraf gereserveerd te worden wat een drempel is voor sommige personen op vlak van sportparticipatie. Zo geeft een persoon met **fysieke beperking R** aan: *'Dat is een drempel. Op de badminton hebben we iemand die wil badmintonnen bij ons, maar hij kan er met het OV niet komen. Hij komt dan met MMC, maar als hij dan niet gereserveerd heeft, komt ie er niet he.'* Dezelfde problematiek wordt ervaren bij personen met **visuele beperking**: *'Er zijn wel oplossingen zoals taxidiensten maar dan word je altijd afhankelijk van je reservering'.*

Een persoon met **fysieke beperking S** die soms gebruik maakt van taxivervoer, vindt dit een minder groot probleem voor sportverplaatsingen: *'Die mensen moeten dat toch ook regelen voor mij hé. Natuurlijk is dat moeilijk, maar ik hou er rekening mee en dan is dat prima te doen.'* Ook geven enkele personen met fysieke beperking R aan dat dit niet altijd een probleem is: *'Ik maak toch nooit spontane verplaatsingen alleen, dus eigenlijk is dat helemaal geen probleem'.*

De aangepaste vervoersdienst kan niet altijd exact op het gewenste tijdstip aanwezig zijn (bv. door het combineren van verschillende ritten). Een persoon met **fysieke beperking R** geeft aan: *'Soms heb je de taxi nodig om 16u15 en kunnen ze je pas om 17u30 ophalen.'* Bij enkele personen met **verstandelijke beperking** is de MMC enkel in de voormiddag open, waardoor het (in combinatie met de reservatietermijn) niet flexibel genoeg is bij dringende gevallen. Hoewel MMC's een goede telefonische reserveringsmogelijkheid hebben volgens een aantal personen met **ASS**, kost het erg veel administratie voor de begeleiders. *'Daar hebben we amper tijd voor.'* Ook hier wordt het als een probleem ervaren dat reserveren niet altijd kan.

3.2.4.2 VERVOERSAANBOD

In kader van sportverplaatsingen, maar ook andere activiteiten, is er vaak een piekvraag in het weekend. Op dat moment zijn er echter de minste chauffeurs beschikbaar, zowel vrijwilligers (MMC) maar ook professionele chauffeurs (OAV en taxivervoer). Mobiliteit kan hierdoor een heikel punt worden. Bij sporttrainingen in de avond, waarbij er soms achteraf iets wordt gedronken in het cafetaria, kan het omstreeks middernacht zijn alvorens terug te keren. Een persoon met **fysieke beperking R** geeft aan dat het op dit late tijdstip ook niet evident of gewenst is om een vrijwilliger via MMC te vragen om te rijden.

Er is volgens een persoon met **fysieke beperking R** niet altijd een aangepaste vervoerder in de eigen gemeente, waardoor de vervoerder van verderaf moet komen (bv. vanuit Gent voor een verplaatsing in Blankenberge) wat niet altijd mogelijk of gewenst is door de vervoerder. Het vervoer is in sommige regio's enkel in de week beschikbaar tussen bepaalde uren, waardoor onverwachte verplaatsingen moeilijk zijn. Aangepaste taxi's, die via taxicheques kunnen betaald worden, zijn ook vaak niet aanwezig.

Een persoon met **fysieke beperking R** heeft de MMC wel eens gebruikt, maar mocht dit enkel doen voor specifieke doeleinden, bv. om naar het ziekenhuis te gaan. Bij die MMC was het echter niet mogelijk om het vervoer te reserveren voor verplaatsingen in kader van sport of recreatie. Een andere persoon met **fysieke beperking R** geeft aan dat er voordien een apart busje was aangekocht door zijn gemeente voor vrijwilligersvervoer, maar dat is intussen verkocht is en niet meer kan gebruikt worden.

Wat betreft de MAV is het volgens sommige deelnemers onzeker hoelang ze blijft bestaan.

3.2.4.3 FINANCIIEEL

Personen met een (ernstige) mobiliteitsbeperking kunnen in aanmerking komen voor gecompenseerd vervoer in een aantal gevallen, met een financiële compensatie voor de rit. Ook met dit sociale tarief is het echter nog steeds een grote kost voor de gebruiker, wat bv. bij wekelijkse sportverplaatsingen hoog kan oplopen. Een persoon met **fysieke beperking R** geeft aan: *'Ik ken ook veel mensen met een beperking die het niet zo breed hebben en dan is het een lastige opgave om de eindjes aan elkaar te knopen.'* Er wordt aangehaald dat je per rolstoeltaxi wel overal komt, maar *'het pijnpunt is vaak de (soms nogal heel erg gepeperde) prijs, vooral bij een iets grotere afstand'*. Taxivervoer is duur, zeker voor wekelijkse verplaatsingen in kader van sport.

Ook gebruik van MMC is voor een aantal personen duur. Bij personen met **verstandelijke beperking** wordt het gebruik ervan soms beperkt door de begeleiders, indien het budget van die persoon beperkt is. Een persoon met **fysieke beperking R** is principieel tegen gebruik van MMC, omdat dit tegenstrijdig is met het gratis abonnement van De Lijn dat PMB krijgen: *'De overheid beseft dat de mobiliteit van PMB beperkt is, en geeft daarom een gratis abonnement. De meesten kunnen dit echter niet gebruiken, en moeten daarom toch gebruik maken van een alternatief zoals MMC. Dit moet je dan weer wel betalen.'*

Personen met **ASS** zien de prijs in het algemeen als een nadeel van het transport. *'Sommigen kunnen amper rondkomen en dan zijn, zelfs de gereduceerde tarieven, nog erg duur.'* Taxivervoer wordt door een aantal personen vermeden 'want veel te duur'.

3.2.5 MEERIJDEN MET FAMILIE OF VRIENDEN

3.2.5.1 AANKOOP VAN AANGEPASTE WAGEN

Bij het gebruik of aankoop van een aangepaste wagen, indien de rolstoelgebruikers niet in een gewone auto kan vervoerd worden, zijn een aantal aandachtspunten. Een persoon met **fysieke beperking R** die in een elektrische rolstoel zit, geeft aan dat het moeilijk is om een wagen te vinden die groot genoeg is, aangezien de voorruit op 1m35 hoogte moet staan (nl. de hoogte waar de persoon in de rolstoel zit in de auto). Bij een dergelijke verhoogde wagen is een bijkomend probleem dat deze niet altijd in een ondergrondse parkeergarage past, waardoor er dus op straat geparkeerd dient te worden. Bij gebruik van een lift in de auto is het bovendien niet altijd gemakkelijk om vlot in en uit de auto te geraken, aangezien andere personen vaak te dicht bij de auto parkeren.

Een persoon met **fysieke beperking R** heeft in kader van sportverplaatsingen een aangepaste mobilhome gekocht, aangezien de accommodatie op valide sportclubs of bij competitie vaak niet aangepast is, bv. bij openbare toiletten is er vaak geen aangepast toilet. Dankzij de mobilhome is er ook steeds een bed aanwezig om tussendoor te rusten bij revalidatie. De aankoop hiervan is echter duur, en problematisch in de toekomst omwille van de strengere emissienormen waardoor de wagen niet meer overal binnen mag. Aanpassingen aan de wagen voor PMB kunnen bovendien lange tijd aanslepen. Een persoon met **fysieke beperking R** vermeldt dat het een jaar kostte om offertes aan te vragen, waarna het al meer dan een jaar tijd kost om de auto om te bouwen.

3.2.5.2 PARKEERPLAATSEN VOOR PMB

Personen met een **fysieke beperking R** geven enkele problemen aan met parkeerkaarten voor PMB. Zo is het onduidelijk hoe de parkeerkaart moet liggen, omdat dit verschilt van gemeente tot gemeente (nl. sommige gemeenten geven aan met de voorzijde omhoog, andere gemeenten met de achterzijde). Verder geven enkele deelnemers aan dat er strenger zou moeten opgetreden worden met het uitdelen van parkeerkaarten voor PMB. Zo zouden er parkeerkaarten in omloop zijn waarbij de kinderen de kaart overnemen van hun ouders, of zouden er veel ouderen of personen met een hartziekte zijn die dit niet nodig hebben. Een deelnemer geeft aan dat het verkrijgen van een parkeerkaart afhankelijk zou moeten zijn van hoever iemand zou kunnen stappen; waardoor de parkeerplaatsen beschikbaar zouden zijn voor personen die helemaal niet meer kunnen stappen. Als men met een rolstoel immers op een gewone parkeerplaats moet parkeren, is het moeilijk om in of uit de auto te geraken; zeker in stadscentra met allemaal kleine en smalle parkeerplaatsen waar andere personen pal achter of naast de auto parkeren.

Personen met **fysieke beperking S** die zelf met de auto rijden of die meerijden met familie of vrienden en ergens worden afgezet, ervaren moeilijkheden met autovrije centra aangezien parkeerplaatsen hierbij uit het centrum worden geweerd. Hierdoor moet er een grotere afstand worden afgelegd om de bestemming te kunnen bereiken.

3.2.5.3 AFHANKELIJKHEID VAN ANDEREN

Het is voor een aantal deelnemers vervelend om te vragen om te kunnen meerijden met anderen, of om - indien de persoon zelf kan rijden - telkens te vragen of je de auto kan gebruiken. Een persoon met **fysieke beperking S** geeft aan: *'je bent afhankelijk van de*

auto om naar de kinesist te gaan, om naar het zwembad te gaan, etc.; maar je wilt dit ook niet altijd vragen aan je ouders of ze je kunnen brengen'.

Een persoon met **fysieke beperking S** geeft aan dat je als passagier volledig afhankelijk bent van de voorkeuren van de andere persoon, bv. indien de bestuurder na de sportactiviteit beslist om nog iets te gaan drinken.

Sommige personen met **visuele beperking** geven aan dat ze zo zelfstandig mogelijk willen zijn en daarbij zo min mogelijk afhankelijk van andere personen, en gebruiken daarom voornamelijk het OV omwille van inclusie.

3.2.5.4 PROBLEMEN MET ZELF RIJDEN

Een persoon met **fysieke beperking S** heeft een rijgeschiktheidsonderzoek afgelegd bij CARA²⁶, waarbij veel beperkingen werden opgelegd. Hoewel deze persoon zelfstandig mocht rijden (mits in acht name van een aantal beperkingen), heeft hij beslist om hier niet mee verder te gaan omdat dit te gevaarlijk was *'want ik heb toen beseft dat ik op dat moment ook een gevaar voor anderen ben op de weg'.*

Een persoon met **fysieke beperking S** maakte vroeger gebruik van de eigen aangepaste wagen om zich naar de sportlocatie te begeven, maar is hiermee moeten stoppen omdat het 's avonds altijd te vermoeiend was om zelf te rijden, zeker na het sporten. Zelf rijden gebeurt enkel voor korte afstanden, en niet bij drukte.

3.2.6 TE VOET EN FIETS

3.2.6.1 ONTHOUDEN VAN DE ROUTE

Een persoon met **verstandelijke beperking** maakt soms gebruik van de fiets om zich zelfstandig te verplaatsen, waarbij de route vooraf via Google Maps en Google Streetview wordt ingeoefend (met het nummer van een begeleider op zak in geval van problemen). Begeleiders hebben getracht om de persoon de knooppunten van het fietsroutenetwerk te leren gebruiken, maar dit is echter niet gemakkelijk omdat de persoon niet kan lezen en het herkennen van cijfers moeilijk is.

3.2.6.2 ANGST

Een persoon met **verstandelijke beperking** fietst alleen, maar gaat bij het oversteken van de treinsporen steeds met de fiets aan de hand onder de voetgangerstunnel door, uit schrik om door de trein geraakt te worden. Een andere persoon met verstandelijke beperking fietst niet omdat hij het gevaarlijk vindt, en is vroeger eens omgevallen met de fiets. Een andere deelnemer fietst elke week zelfstandig en ervaart geen problemen. Angst

²⁶ Het multidisciplinair team van het CARA, oftewel Centrum voor Rijgeschiktheid en Voertuigaanpassing, van het Vias Institute, beoordeelt de rijgeschiktheid van mensen met een medische aandoening of een andere functionele stoornis, waardoor veilige deelname aan het verkeer in het gedrang zou kunnen komen.

is persoonsafhankelijk. Waarbij sommige personen met **ASS** helemaal geen angst ervaren, kennen anderen dit dan weer wel.

Een persoon met **fysieke beperking S** gebruikte vroeger wel een driewieler, maar durft dit momenteel niet meer omwille van angstreddenen, uit schrik om te vallen. Soms maakt hij wel gebruik van een duofiets om samen met iemand anders rond te rijden in steden.

3.2.6.3 VEILIGHEID TIJDENS DE ROUTE

Een persoon met **visuele beperking** verplaatst zich regelmatig te voet. Deze persoon geeft aan dat niet iedereen altijd doorheeft dat hij blind is, en dat oversteken daarom wel een uitdaging kan zijn.

Een persoon met **verstandelijke beperking** kan niet zelfstandig alleen fietsen omwille van veiligheidsredenen, maar fietst achter iemand anders (bv. een begeleider) aan om naar de sportlocatie te gaan.

Enkele personen met **ASS** kunnen moeilijk de gevaren van het verkeer inschatten, en mogen daarom niet fietsen in de openbare ruimte. Deze personen mogen wel binnen het terrein van hun instelling fietsen.

3.2.7 ALGEMENE DREMPELS

3.2.7.1 BEPERKT SOCIAAL NETWERK

Veel PMB hebben een beperkt sociaal netwerk van vrienden en familie. Een persoon met **fysieke beperking R** ervaart het als '*een hele zoektocht*' om iemand te vinden die hem ergens naartoe kan brengen, indien het niet mogelijk is met het OV. '*Je moet geluk hebben dat kennissen of mensen uit de omgeving je kunnen meenemen*'.

PMB die in een instelling verblijven, zijn meestal afhankelijk van de aanwezigheid of inzet van personeel. Aangezien er niet altijd een volle personeelsbezetting is, kan men niet steeds een verplaatsing maken in kader van sport met de leden van de instelling. Een professional geeft aan dat personen met **verstandelijke beperking** vaak met een aantal personen samen met het busje vanuit de instelling komen naar de sportlocatie. Omwille van personeelsinzet is het te arbeidsintensief om een PMB alleen te brengen of hiervoor vervoer te regelen, maar is dit wel haalbaar indien er meerdere personen samen reizen.

Professionals (zoals trainers) uit sportclubs hebben vaak niet de connecties om te zoeken naar vervoers-oplossingen. Er zijn soms PMB die eisen dat de sportclub voor hen een vervoersoplossing zoekt, maar dit is niet haalbaar – immers niet de taak van de sportclub zelf, die vaak ook bestaat uit grotendeels vrijwillige trainers en medewerkers.

Behalve het beperkt sociaal netwerk om beroep te kunnen doen voor verplaatsingen, is er vaak ook nood aan een buddy om samen de sport op te starten en vol te houden.

3.2.7.2 ONTOEGANKELIJKHEID VAN HET PUBLIEK DOMEIN

Personen met **fysieke beperking S** ervaren moeilijkheden met het zich verplaatsen in de publieke ruimte. *'Fysiek is lang niet altijd alles toegankelijk. Er zijn drempeltjes, hoogteverschillen,... Wel moeilijk hoor.'* De ervaren problemen zijn (door vermoeidheid) ook afhankelijk van de afstand die men moet afleggen: *'Hoe groter de afstand, des te groter de drempels'*. Ongelijke stoepen, alsook obstakels op de stoep, worden als moeilijk ervaren. Hierbij geven personen met **fysieke beperking S** aan dat het voor hen moeilijk is, maar niet onoverkomelijk: *'Stoepen zijn niet altijd toegankelijk. Staat er iets op de stoep, dan moet je eraf. Gelukkig kan ik nog lopen en kan ik van de stoep, maar met een rolstoel lukt dat niet met die hoekboordstenen.'*

Een persoon met **fysieke beperking S** heeft soms angstredenen om te vallen of struikelen, vooral omwille van zijn gebrek aan dieptezicht. Hij verplaatst zich vooral op locaties die hij kent en probeert deze trajecten ook vaker af te leggen zodat hij deze gemakkelijker kan onthouden. Het is moeilijker als het donker is, maar het is echter niet mogelijk om je altijd in het licht te verplaatsen, zeker niet bij sportverplaatsingen.

Ook gebouwen, bv. sporthallen, worden niet altijd als toegankelijk ervaren. Zo geeft een persoon met **fysieke beperking R** aan dat het soms voorkomt dat je eerst enkele trappen op moet om bij de sporthal binnen te gaan. *'Zeker reguliere sportclubs zijn niet gewend om op dergelijke details te letten.'*

Wat betreft ontoegankelijkheid van het publiek domein, kan volgens een professional een lobbygroep in de gemeente wel leiden tot meer druk, waardoor meer zaken (positief) in gang worden gezet. Bij het opstellen van een charter of engagementsverklaring kan het echter nog jaren duren totdat er effectief iets verandert op het terrein.

3.2.7.3 SOCIALE DREMPELS

Niet voor iedereen is het evident om iemand aan te (durven) spreken in geval van vragen, problemen of verwachte gebeurtenissen. Zo geeft een persoon met **ASS** aan: *'Ik heb soms best wel angst om mensen aan te spreken als iets niet gaat zoals ik heb voorbereid, of iets te vragen aan bv. de buschauffeur of conducteur.'* Personen met **ASS** ervaren soms paniecreacties tijdens het verplaatsen. *'Ik weet soms niet hoe ik moet terug komen. Ik bel dan mijn begeleider om te vragen hoe ik nu terug kom.'*

3.2.7.4 WEINIG AANDACHT VOOR PMB

Beleidsmakers hebben over het algemeen weinig voeling met PMB, aldus een persoon met **fysieke beperking S**. Hierdoor zijn ze onvoldoende bewust van de problematiek van toegankelijkheid, wegens geen ervaring of voeling met de doelgroep. *'Soms denken ze onterecht dat het wel OK is.'* Bij publieke gebouwen, zoals sporthallen, zijn deze vaak in handen van kapitaalkrachtige bouwfirmas met weinig voeling voor toegankelijkheid. Volgens een professional gaf een burgemeester van een sportclub met geen aangepaste toiletten letterlijk aan dat dit hem niet interesseerde.

Er wordt aangegeven dat gebouwen soms wel een 'toegankelijk' label krijgen, bv. door medewerkers van het Toegankelijkheidsbureau, maar dat deze personen of vrijwilligers niet altijd voldoende bekend zijn met de noden van PMB.

Een persoon met **fysieke beperking R** geeft aan dat sommige mensen PMB wel zullen helpen, maar andere personen kunnen dan weer helemaal niet overweg met PMB. Bij sportclubs of gebouwen die niet toegankelijk zijn, zijn er niet altijd veel klachten van PMB. Dit is niet omdat ze niet willen gaan sporten, aldus een professional, maar omdat ze het *'kotsbeu en moe'* zijn dat ze altijd op (toegankelijkheids)problemen stoten. Sommigen zijn moegestreden en geven hierdoor ook op om ergens te geraken *'want het is immers niet mijn fout dat ik in een rolstoel zit'*.

3.2.7.5 ANDERE DREMPELS

Een professional maakt de bedenking dat voor vele PMB voornamelijk de kostprijs van sport zelf een drempel is om deel te nemen aan verschillende sporten, en dat voor velen mobiliteit een minder grote drempel vormt.

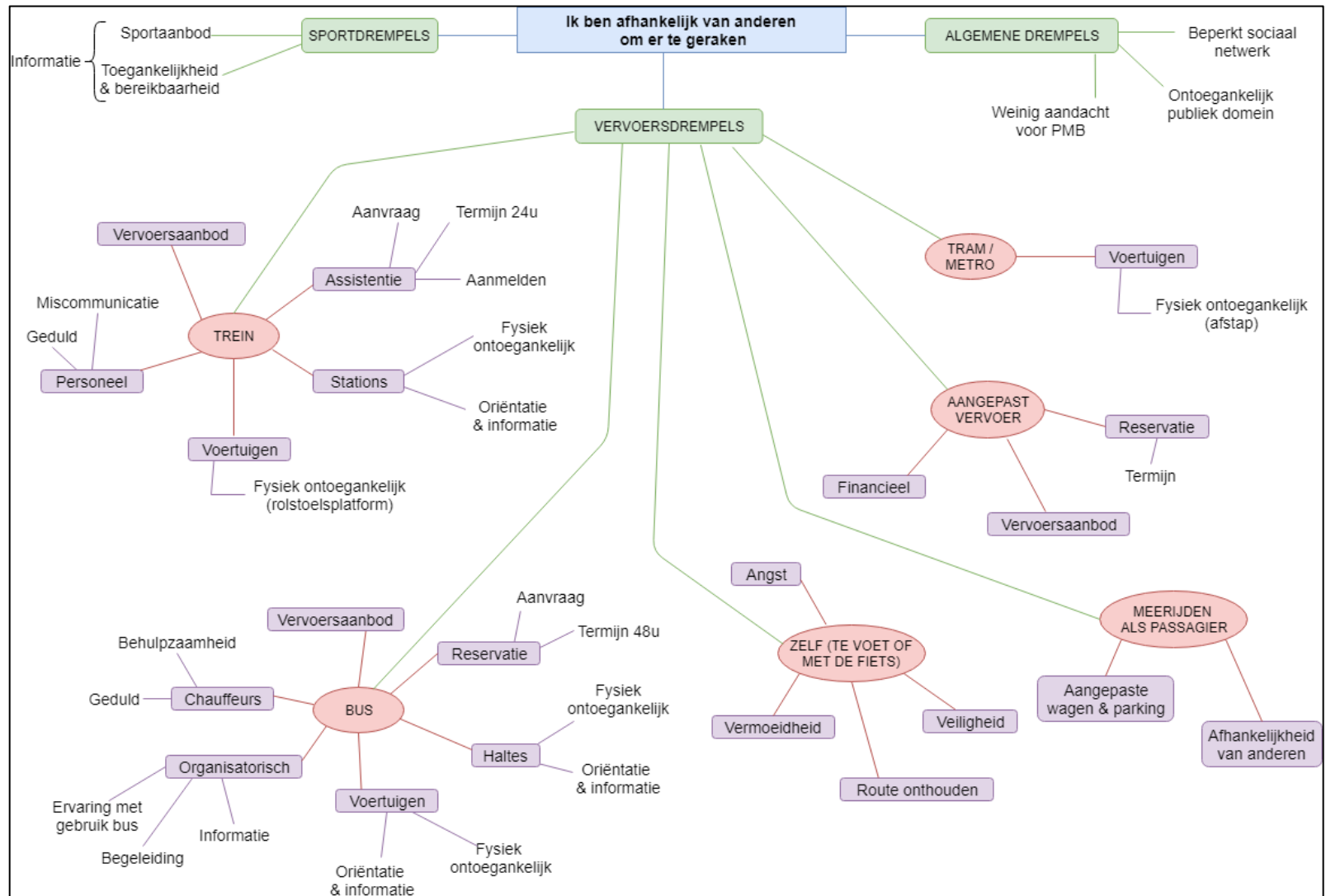
Een ander belangrijk probleem, behalve vervoersproblematiek, is het feit dat vele PMB begeleiding nodig hebben op de sportlocatie zelf, bv. begeleiding bij het aan- en uitkleden, wat niet door trainers kan geboden worden – waardoor ze niet kunnen sporten.

Een persoon met **fysieke beperking S** hekelt de administratie en aanvraagprocedure bij de aanvraag voor invaliditeit. Hij geeft hij aan dat je veel documenten moet indienen als bewijs, wat heel omslachtig is en een lange duurtijd van de papierwinkel *'enkel maar om te krijgen waar je recht op hebt'*.

3.2.8 OVERZICHT VAN ERVAREN DREMPELS

Bovenstaande resultaten omtrent drempels die PMB ervaren om zich naar de sportlocatie te begeven, tonen aan dat het niet één specifieke drempel is die dient weggewerkt te worden. Het is een **combinatie van verschillende problemen** (locatie van de sportactiviteit, gebrek aan vervoersaanbod en -faciliteiten, onvoldoende informatie, etc.) die ervoor zorgt dat PMB afhankelijk (kunnen) zijn van anderen om op de sportlocatie te geraken; waarbij de specifieke drempels bovendien afhankelijk zijn van persoon tot persoon en zelfs binnen een doelgroep kunnen verschillen. **Ketenmobiliteit** vormt het uitgangspunt: het is noodzakelijk dat elke schakel van de verplaatsing lukt, m.a.w. de PMB dient de volledige verplaatsing vanaf punt A (vertreklocatie) tot punt B (bestemming, bv. sportlocatie), inclusief mogelijke overstap(pen), te kunnen afleggen. Indien slechts één schakel mist in deze keten, kan het zijn dat de PMB door deze ene schakel niet in staat is om de verplaatsing af te leggen.

Figuur 4 toont een overzicht van de ervaren drempels volgens de deelnemers in dit onderzoek: het is het geheel van schakels dat ervoor zorgt dat een PMB (al dan niet) in staat is om een verplaatsing tot de sportlocatie te maken. De specifieke randvoorwaarden per doelgroep om deze problemen weg te werken, worden besproken in Hoofdstuk 3.4.



Figuur 4: Overzicht van ervaren drempels door PMB

3.3 HUIDIG GEBRUIK HULPMIDDELEN

Een aantal PMB in het onderzoek hebben als ervaringsdeskundigen zelf enkel suggesties of oplossingen om de drempels te overwinnen, die hieronder per vervoerswijze worden weergegeven. Na de hulpmiddelen per vervoerswijze volgt een overzicht van een aantal algemene (fysieke, technologische en sociale) hulpmiddelen.

3.3.1 TREIN

3.3.1.1 TOEGANKELIJKE VOERTUIGEN

Een persoon met **fysieke beperking** geeft aan dat hij nog moet leren welk type trein hij het beste moet nemen, en bij welke deuren hij het beste moet instappen. Het is volgens hem immers niet overal mogelijk (of even gemakkelijk) om op de trein te geraken. Bij de telefoondienst weten ze niet altijd welk treintype ze wanneer inzetten. Een dubbeldekker wordt positief ervaren, aangezien de helling dan het minste steil is. Een te steile helling is oncomfortabel om met de rolstoel te betreden.

3.3.1.2 ORIËNTATIE IN HET STATION

Omwille van de moeilijkheden met voor- en natransport tot en vanaf de trein in het stationsgebouw, is een truc van personen met **visuele beperking** om in onbekende stations met de grote massa mee te lopen 'door het volgen van de kudde', aangezien de meeste personen toch naar de perronhal gaan *'en als ik daar dan eenmaal ben: ça va'*.

3.3.1.3 MEDEREIZIGERS AANSPREKEN

Behalve het volgen van andere mensen op het station om op hun locatie te geraken; zijn er andere personen met **visuele beperking** die aan medereizigers hulp vragen bij het uitstappen, en bij het nemen van de trappen in het stationsgebouw. Ook zijn er soms medereizigers die spontaan hulp aanbieden.

Een persoon met **fysieke beperking S** kijkt vooraf rond naar medepassagiers, en vraagt dan aan jonge en vriendelijke mensen of ze hem even kunnen ondersteunen bij de trap. Hij ervaart dat mensen typisch iets minder vriendelijk zijn in Limburg t.o.v. in grootsteden.

3.3.2 BUS

3.3.2.1 PROEFPROJECT TOEGANKELIJK VERVOER

Een persoon met **fysieke beperking R** maakte enkele jaren geleden veel gebruik van een proefproject van De Lijn, waarbij je voor een beperkt bedrag (€1) gebruik kon maken van aangepast vervoer. Deze persoon maakte hiermee geregeld verplaatsingen en vond dit zeer positief. Aangezien het project niet rendabel was, kon het niet blijven bestaan.

3.3.2.2 VEILIGHEID TIJDENS HET UITSTAPPEN

Een persoon met **fysieke beperking S** tracht altijd vooraan uit te stappen uit de bus (ook al mag dit niet), zodat de chauffeur hem altijd gezien heeft en hij dus voldoende tijd heeft om uit te stappen. Er zijn hierbij soms boze blikken van de chauffeur: deze persoon legt niet altijd uit wat de reden is, omdat hij vindt dat hij zich niet dient te verantwoorden.

3.3.3 AANGEPAST VERVOER

3.3.3.1 RESERVATIE VAN VERVOER

Een persoon met **fysieke beperking R** heeft als strategie om steeds erg veel ritten langere tijd op voorhand in te plannen. Hij reserveert altijd meer ritten dan hij gebruikt, maar laat het taxibedrijf dan voldoende tijdig vooraf weten welke ritten hij annuleert. Een andere persoon met **fysieke beperking R** reserveert steeds alle ritten de maand vooraf.

Omwille van het feit dat op voorhand dient afgesproken te worden met de vervoerder hoe laat hij wordt opgehaald, plant een persoon met **fysieke beperking S** zijn afspraken altijd iets ruimer in zodanig dat hij zeker tijd genoeg heeft.

3.3.3.2 CONTACT MET VERVOERDERS

Een persoon met **fysieke beperking R** maakt altijd gebruik van hetzelfde kleine taxibedrijf en kent hierdoor alle chauffeurs, van wie hij ook de GSM-nummers heeft. Zo kan hij gemakkelijk rechtstreeks contact opnemen indien de rit iets vroeger of iets later moet plaatsvinden.

Bij personen met **verstandelijke beperking**, die gebruik maken van MMC, is er ook een band opgebouwd tussen de chauffeurs en de personen zelf (en hun instelling); in die mate dat er rechtstreeks contact wordt opgenomen indien de chauffeur iets later is. Deelnemers waarderen het feit dat de chauffeurs van MMC goed vertrouwde, bekende personen zijn geworden na verloop van tijd.

3.3.3.3 FINANCIEEL

Een persoon met **fysieke beperking R**, die financiële compensatie krijgt bij aangepast vervoer, vergelijkt de kostprijs van aangepast vervoer met de aankoop en gebruik van een eigen auto. *'Een auto kost me €400 in de maand. Zolang ik goedkoper reis, mag ik niet klagen denk ik. Dus dat sociale tarief is prima, ik ga er niet over klagen.'*

Een persoon met **fysieke beperking S** huurt soms een aangepaste taxidienst aan een gecompenseerd tarief, als ze met een groep van rolstoelgebruikers weg gaan, om gezamenlijk de kosten te drukken.

3.3.4 MEERIJDEN MET FAMILIE OF VRIENDEN

3.3.4.1 PARKEERPLAATS VOOR PMB

Een persoon met **fysieke beperking R**, heeft op zijn auto een sticker met '3 meter afstand houden' zodanig dat andere personen niet te dicht langs de auto parkeren. *'Dikwijls moeten we eerst de straat op voordat ik in de auto kan. Dan staan er wel andere auto's in de straat op mij te wachten.'*

Verder wordt Leuven als inspirerend voorbeeld aangehaald: in Leuven mag je met je parkeerkaart voor PMB overal gratis parkeren, ook op gewone parkeerplaatsen indien de parkeerplaatsen voor personen met een handicap vol zijn. Een andere deelnemer maakt dan weer gebruik van een smartphone app om te controleren of de parkeerkaarten voor

PMB geldig zijn, Handy2Park, die de politie ook kan gebruiken om fraude op de parkeerkaarten op te sporen.

3.3.5 ALGEMENE HULPMIDDELEN

3.3.5.1 FYSIEKE HULPMIDDELEN

Personen met **fysieke beperking R** in het onderzoek maken gebruik van een manuele rolstoel, elektrische rolstoel of scootmobiel, afhankelijk van de ernst en type beperking. Sommige personen met **fysieke beperking S** in het onderzoek maken gebruik van een rollator, voetheffer of wandelstok; terwijl anderen geen hulpmiddelen gebruiken voor de meeste verplaatsingen buitenshuis.

De meeste personen met **visuele beperking** maken gebruik van de blindengeleidenstok (witte stok). Enkele personen hebben een blindengeleidenhond terwijl anderen hiervoor op de wachtlijst staan; waarbij een aantal personen aangeeft dat dit nog een hele tijd duurt vooraleer hij deze zal krijgen. *'Hulpmiddelen zijn voor ons noodzakelijk voor het verplaatsen – we kunnen niet zonder.'*

3.3.5.2 FINANCIËLE TEGEMOETKOMINGEN

De meeste personen – ongeacht van welke doelgroep - weten goed op welke tegemoetkomingen ze recht hebben (bv. gratis begeleiderspas, nationale verminderskaart), en maken hier dan ook effectief gebruik van. Het aanvragen van een gratis abonnement van De Lijn via het VAPH vergt wel wat administratie volgens personen met **ASS**, nl. door de aanmaak van een MOBIB-kaart.

3.3.5.3 TECHNOLOGISCHE HULPMIDDELEN & KAARTJES

Een persoon met **visuele beperking** reist steeds zelfstandig met het OV, en maakt hierbij gebruik van een app met GPS – zodanig dat hij weet waar hij moet uitstappen en waar hij langs moet lopen. Dit wordt door andere personen met **visuele beperking** bevestigd: *'GPS brengt mij overal waar ik wil komen'*. Indien het voorkomt dat de persoon aan de verkeerde kant van het station de perronhal uitloopt, dan maakt hij gebruik van GPS om exact te weten waar hij is en hoe te lopen.

Een persoon met **verstandelijke beperking** heeft steeds een simpele GSM met 4 voor-geprogrammeerde nummers bij zich, waaronder het nummer van zijn dagcentrum voor het geval er iets zou mislopen of bij onverwachte gebeurtenissen (bv. indien de bus niet komt). Zo is de persoon ooit in slaap gevallen bij de bushalte, en heeft nadien gebeld om te vragen wat hij moest doen.

Een andere persoon met **verstandelijke beperking** heeft bij elke verplaatsing een eenvoudig kaartje mee waar alle informatie opstaat om hulp te vragen aan de chauffeur of aan medereizigers (niet via BlueAssist maar zelf gemaakt). Sommige andere personen met verstandelijke beperking hebben eveneens een briefje mee wat ze in geval van problemen of vragen aan de chauffeur kunnen tonen.

3.3.5.4 SAMEN REIZEN MET ANDERE PMB

Enkele personen met **verstandelijke beperking** die in een dagcentrum verblijven, mogen zich niet alleen verplaatsen, maar wel in gezelschap met andere personen met verstandelijke beperking die iets sterker zijn. Personen die vanuit dezelfde locatie naar de sportclub gaan, kunnen op deze manier zich zelfstandig samen met anderen verplaatsen. Ook een persoon met **ASS** reist samen met een medebewoner met het OV omdat hij dit niet alleen zelfstandig kan en mag.

3.3.5.5 AANLEREN VAN HET TRAJECT

Bij personen met **verstandelijke beperking** wordt de eerste keer de route aangeleerd, meestal met behulp van een stagiair van het dagcentrum of door iemand van het eigen netwerk. Afhankelijk van de vaardigheden van de gebruiker, kan/mag hij de verplaatsing naar de sportclub nadien zelfstandig afleggen. Sommige deelnemers hebben destijds op school oefeningen gehad om de bus te nemen.

Als herkenningspunten worden bepaalde locaties (bv. de markt) of beelden gebruikt. Een deelnemer kan niet lezen, maar heeft wel geleerd om het nummer van de bus te herkennen, en de naam aan de hand van de letters. Ook in geval van een andere route (bv. bij de kermis) wordt dit vooraf aangeleerd. Indien de bus te laat is of niet komt, wordt op voorhand afgesproken om dan naar de begeleider te bellen: deze beslist dan om terug naar huis te komen of de volgende bus naar de sportclub te nemen, afhankelijk van de dienstregeling. Er wordt eerst getracht om vanop afstand ondersteuning te bieden; indien dit niet lukt, dan kan iemand vanuit het dagcentrum de persoon nog gaan ophalen.

Het aanleren van de route, of meereizen door anderen, wordt ook toegepast bij personen met **ASS**. *'Mijn begeleider en familie gaan vaak de eerste keer met me mee op pad. Zo weet ik precies hoe en wat te doen.'* Ook bij andere deelnemers gaat de eerste keer een begeleider mee op pad om het traject te verkennen.

3.3.5.6 VERVOER INGELEGD DOOR SPORTCLUBS

Vanuit de sportclub zelf wordt soms een busje ingelegd om sporters op te halen, omdat er anders veel minder personen naar de sportactiviteit komen (of naar een ander niet-sportgerelateerd evenement). Een professional geeft aan: *'De autonome mensen komen wel, maar de minder-autonome mensen niet.'*

Een persoon met **visuele beperking** maakt soms gebruik van eigen vervoer via busjes ingelegd door de sportorganisatie, maar ervaart hierbij het nadeel dat sommige trajecten wel lang zijn omwille van vervoer van meerdere deelnemers. Enkele personen met **ASS** maken dan weer soms gebruik van een busje dat ingelegd wordt door hun instelling, maar geven aan dat ze het fijner vinden om inclusief deel te nemen aan de samenleving.

3.3.5.7 EIGEN ASSISTENTIE ZOEKEN

Een professional geeft aan dat in hun sportclub de website www.helppeer.be, waarmee je als PMB (of als oudere persoon, drukbezette ouder,...) een begeleider kan zoeken tegen betaling, voor verschillende leden een ideale oplossing was om hun vervoersprobleem op te lossen. Via deze website kan je een helppeer in de buurt zoeken die beantwoordt aan je hulpvraag, en die tegen betaling voor het vervoer kan instaan (waarbij ook verzekering

etc. geregeld is). In deze sportclub zorgt de helper of begeleider voor het vervoer van de PMB tot de zwemclub, en helpt eveneens met het inpakken van de zwemzak thuis, en het aan- en uitkleden op de locatie. Tijdens de training kan de helper zelf zwemmen of ook gebruik maken van zwemtraining, waarna hij de PMB opnieuw helpt met aankleden en opnieuw naar huis vervoert. Vooral voor PMB met persoonsvolgende financiering (PVB/PAB) is dit een ideaal systeem, omdat de helper hiermee ook vergoed kan worden.

Uit de ervaringen blijkt dat het vinden van een geschikte helper niet lang duurt, en dat er soms ook vriendschappen kunnen ontstaan tussen PMB en zijn helper/begeleider.

3.3.5.8 VOORBEREIDING VAN DE VERPLAATSING

Personen met **visuele beperking** geven aan dat alles draait om je route kennen, waarbij PMB de route moeten aangeleerd krijgen. *'We moeten al extra opletten om veilig aan te komen – dat is overigens de prioriteit hoor.'* Via Google Maps wordt aan routeverkenning gedaan als voorbereiding. Verder wordt ter plaatse zelf aan mensen gevraagd om zich te oriënteren. Er zijn speciale apps voor personen met visuele beperking gericht op GPS-functie, wat een goede aanvulling is tijdens de verplaatsing, maar deze worden niet vergoed door de Vlaamse Overheid.

Een persoon met **ASS** is fervent en frequent gebruiker van het OV, zowel in binnen- als buitenland, en ervaart hierbij weinig problemen – juist omdat hij zich altijd heel zorgvuldig voorbereidt: *'Voorbereiding is de sleutel tot succes voor mijn zelfstandigheid'*. Zijn voorbereiding heeft hij van klein af aangeleerd gekregen, en resulteert erin dat hij nu zijn verplaatsing geheel zelfstandig voorbereidt door nauwkeurig opties uit te zoeken via Google Maps. Hij geeft wel aan dat zijn degelijke voorbereiding mogelijk is doordat hij goede computer- en IT-kennis heeft, waardoor hij goed op de hoogte is hoe de websites van De Lijn, NMBS en MIVB werken. Behalve zijn verplaatsing zelf, bereidt hij ook verschillende andere opties voor, in het geval zijn afspraak zou uitlopen of bij onverwachte gebeurtenissen. Om zich rustig te kunnen oriënteren in stations bij het overstappen, plant hij bewust ook een kwartier overstaptijd om op deze manier de stress te vermijden. Waarbij vertragingen aanvaardbaar zijn, kan hij zich wel kwaad maken als er staking is omdat op die manier zijn planning in de war geraakt, die sowieso al veel tijd gevegd heeft: *'Ik neem wel mijn tijd om me voor te bereiden. Vaak kost het me wel een dagdeel.'*

Behalve de verplaatsing met het OV, bereidt hij ook in detail zijn first en last mile voor, nl. het voor- en natraject te voet. Hiervoor maakt hij screenshots via Google Maps – om te vermijden dat er geen wifi of internetverbinding is – zodat hij exact weet waarlangs hij moet wandelen in de stad. Door de voorbereiding maakt hij zijn reis zo aangenaam mogelijk, bv. langs welke straten hij wandelt. *'Met het OV kan ik veel meer beleven, met minder middelen.'*

Eenzelfde werkwijze wordt gehanteerd bij andere personen met **ASS**, nl. waarbij er een ruime tijd wordt ingepland, in geval er iets zou mislopen. *'Na enkele dagen weet ik vaak of er vertragingen of problemen optreden of niet, en hoef ik niet steeds vroeger te vertrekken.'* Bij de eerste keer een nieuw traject volgt de persoon de hele verplaatsing mee via de GPS op zijn smartphone. Soms is hij juist meer voorbereid dan anderen, en vindt hij daardoor sneller de weg of het juiste perron.

Een andere persoon met **ASS** beslist om bij een late terugreis met het OV eerder op locatie te blijven overnachten, en dan de volgende dag de trein terug te nemen zodat hij niet te laat 's avonds aankomt. Na verloop van tijd treedt er ook gewenning op bij onverwachte gebeurtenissen en geeft een persoon met **ASS** aan dat hij hier goed mee overweg kan, omwille van de coping vaardigheden die hij heeft ontwikkeld.

3.3.5.9 SOCIALE DREMPELS OVERWINNEN

Een persoon met **ASS** heeft zichzelf aangeleerd om personen (vooral van de spoorwegen) aan te spreken, in geval dit nodig is. Waarbij dit vroeger een drempel was, heeft hij hier tegenwoordig geen angst meer voor. Dit geldt ook voor andere personen met **ASS**: *'Ik beschouw hulp vragen als een teken van zwakte, maar ik vraag het toch vaak na aan medepassagiers om zeker te zijn. Ik denk wel altijd dat ik zeker ben, maar ik ben pas 100% zeker als de trein ook effectief vertrekt.'* Deze persoon is gevoeliger voor onverwachte of nieuwe zaken, en vertrouwt minder op zijn eigen inzicht, dus checkt het daarom eerder dubbel bij anderen in plaats van op eigen ervaringen af te gaan. *'Langs de buitenkant ben ik gelijkaardig als de rest, maar van binnenin ben ik druk bezig.'*

Ook een persoon met **visuele beperking** ervaart geen schroom (meer) om iets vragen aan medereizigers of treinpersoneel als hij onzeker is. *'Ik heb liever twee hartkloppingen meer door het vragen, dan dat ik op een verkeerde bus of trein zit.'* Hij geeft aan dat zijn blindengeleidenhond vermoedelijk leidt tot meer begrip van medereizigers en personeel.

3.4 NOODZAKELIJKE RANDVOORWAARDEN

De randvoorwaarden die noodzakelijk zijn om de ervaren drempels per vervoerswijze weg te werken, zijn uiteraard sterk gelinkt aan de drempels zelf. Er werd aan de deelnemers gevraagd welke voorwaarden voor hen noodzakelijk zijn om minder afhankelijk te zijn van anderen om zich naar de sportlocatie te begeven. Voor elke vervoerswijze wordt hierbij aangegeven welke voorwaarden werden vermeld door PMB, en voor welke doelgroep(en) deze voorwaarden relevant zijn. Hierbij dient opgemerkt te worden dat PMB in de focusgroepen en interviews niet voor elke drempel randvoorwaarde(n) hebben aangegeven. In Hoofdstuk 4 worden echter wel beleidsaanbevelingen uitgewerkt voor alle drempels.

3.4.1 TREIN

3.4.1.1 OPTIMALISEREN VAN ASSISTENTIE

Zowel de termijn voor assistentie, als het aanbod van stations waar assistentie mogelijk is, vormen belangrijke randvoorwaarden. *'Op lang niet alle stations is assistentie voorzien, en enkel in de grote stations wordt assistentie voorzien binnen 2-3u.'* geeft een persoon met **visuele beperking** aan. Verder zou een conforme aanmeldplaats in alle stations duidelijker zijn, om zo de verwarring omtrent waar zich aan te melden weg te nemen.

Om het contact met de stationschef of het spoorpersoneel te vergemakkelijken bij een aangevraagde rit met assistentie, stelt een persoon met **fysieke beperking R** voor om een simpele app te gebruiken waarmee de gebruiker aan de NMBS kan laten weten 'Ik ben onderweg', inclusief het profiel met alle relevante karakteristieken van de persoon (bv. benodigde assistentie, gewicht van rolstoel).

Een persoon met **fysieke beperking R** suggereert om het systeem toe te passen dat momenteel ook in Londen en Nederland gebruikt wordt, nl. dat men als rolstoelgebruiker niet moet reserveren omdat er standaard een oprijplaat aanwezig is in het voertuig. In België is er bij de nieuwe treinen ook steeds een oprijplaat aanwezig. Ook een persoon met **fysieke beperking S** geeft aan dat het mogelijk zou moeten zijn om spontaan naar het station te gaan en 15 min vooraf aan te melden, zonder vooraf te moeten reserveren.

De randvoorwaarden omtrent assistentie bij de NMBS zijn relevant voor elke doelgroep die gebruik maakt van assistentie. Voornamelijk personen met fysieke beperking R (gebruik van de mobiele oprijplaat) en visuele beperking (omwille van problemen met oriëntatie) maken geregeld gebruik van assistentie; maar ook andere doelgroepen maken hier soms gebruik van. Deze randvoorwaarde is dus relevant voor alle doelgroepen PMB.

3.4.1.2 MEER TOEGANKELIJKE STATIONS EN VOERTUIGEN

Een persoon met **fysieke beperking R** vindt dat er een wiskundig model moet komen dat een eerlijke verdeling van de toegankelijkheid voorziet. Er dient binnen het netwerk bepaald te worden welke locaties de beste zijn om integraal toegankelijk te maken, zodat je overal kunt komen en alles kunt bereiken. Niet alle stations hoeven toegankelijk te zijn, maar er dient wel steeds een toegankelijk station in de buurt te zijn zodat de laatste 5 kilometers op een andere manier (bv. met aangepaste taxi) kan afgelegd worden. Het is belangrijk dat er geen lobbywerk gebeurt maar dat het netwerk objectief wordt bepaald.

Personen met **fysieke beperking R** geven aan dat de toegankelijkheid in het algemeen, zowel qua meer toegankelijke stations als meer toegankelijke perrons, dient verbeterd te worden. Dit wordt bevestigd door personen met **fysieke beperking S**: *'Oplossingen? Toegankelijker stations, bushaltes en materiaal van De Lijn en NMBS. Zucht...'*

Meer toegankelijke informatie en communicatie is noodzakelijk in stations. Personen met **visuele beperking** geven aan dat alles gemakkelijker en toegankelijker moet zijn. Het moet duidelijker zijn voor hen waar ze naartoe moeten in stations. Een persoon met **ASS** verkiest visuele informatie boven auditieve informatie *'omdat je op die manier iets hebt om op terug te vallen. Afroepen moet je bijvoorbeeld meteen gehoord hebben.'*

Het verbeteren van de toegankelijkheid van stations en voertuigen is relevant voor alle doelgroepen van PMB. Elke doelgroep heeft hierbij zijn eigen noden en aandachtspunten. Zo is de fysieke toegankelijkheid vooral van belang bij personen met fysieke en visuele beperking (in de vorm van toegankelijke perrons, blindengeleidenlijnen, . etc.), terwijl het bij personen met visuele beperking, ASS en verstandelijke beperking vooral gaat over duidelijkheid (in ontwerp, communicatie en informatie, interactie met anderen, etc.).

3.4.1.3 GRATIS REIZEN OF AAN VERMINDERD TARIEF

Enkele personen met **fysieke beperking R** vinden het discriminerend dat blinden gratis mogen reizen met de NMBS, maar personen met een fysieke beperking enkel tegen een gereduceerd tarief. Hun motivatie is dat iedereen met ernstige mobiliteitsbeperking gratis zou moeten kunnen reizen, desnoods tijdens de spitsuren aan een verminderd tarief. Het recht op een gratis begeleider is niet hetzelfde hierbij, aangezien de persoon zelfstandig wilt kunnen reizen.

Een financiële tegemoetkoming bij verplaatsingen met de NMBS werd enkel vermeld bij personen met fysieke beperking. Personen met visuele beperking reizen immers gratis in bepaalde voorwaarden, terwijl personen met ASS en verstandelijke beperking in ons onderzoek minder gebruik maakten van de trein voor hun (sport)verplaatsingen.

3.4.2 BUS

3.4.2.1 MEER TOEGANKELIJKE HALTES EN VOERTUIGEN

Personen met **fysieke beperking R** geven aan dat er een open, gestructureerde en frequente dialoog met gebruikers dient te gebeuren bij De Lijn, analoog aan hoe dit bij de MIVB gebeurt. Er zou externe druk moeten komen opdat De Lijn bepaalde zaken gaat aanpassen (cfr. de TEC, die destijds eens voor de rechter is gedaagd en hierdoor gezorgd heeft voor meer toegankelijke voertuigen en dienstverlening). Ook gemeenten en steden dienen ertoe aangezet te worden om meer toegankelijke haltes (her) aan te leggen.

Bij personen met **ASS** is gebrek aan duidelijke informatie een belangrijke drempel. Er wordt voorgesteld om meer gebruik te maken van symbolen, om zo te verduidelijken op welke locatie men zich bevindt. Bij grote bushaltes kunnen symbolen worden geplaatst, bv. een icoon van een kerk bij de bushalte 'Kerk'.

Het verbeteren van de toegankelijkheid van haltes en voertuigen is relevant voor alle doelgroepen van PMB. Elke doelgroep heeft hierbij zijn eigen noden en aandachtspunten.

3.4.3 TRAM & METRO

3.4.3.1 MEER TOEGANKELIJKE HALTES

Een persoon met **fysieke beperking S** ziet een oplossing in het meer toegankelijk maken van metrohaltes, aangezien personen nu soms een halte eerder of later moeten uitstappen omdat er geen lift aanwezig is.

Het verbeteren van de toegankelijkheid van haltes is relevant voor alle doelgroepen van PMB. Er zijn slechts enkele PMB in ons onderzoek die reeds van de tram of metro gebruik gemaakt hebben, waardoor slechts enkelen voorwaarden tot verbetering aangaven.

3.4.4 OPENBAAR VERVOER IN HET ALGEMEEN

3.4.4.1 MEER HOFFELIJKHEID

Het zou voor zowel medereizigers als chauffeurs duidelijk(er) moeten gemaakt worden wat toegankelijkheid inhoudt, bv. aan de hand van een hoffelijkheidscampagne. Personen met **fysieke beperking R** geven aan dat chauffeurs een cursus zouden moeten krijgen over hoe om te gaan met PMB.

Meer hoffelijkheid of behulpzaamheid is relevant voor alle doelgroepen van PMB. Ook hier zijn verschillende aspecten per doelgroep; gaande van het bieden van een zitplaats of hulp bij in- en uitstappen bij personen met fysieke beperking, het helpen oriënteren of

begeleiden van personen met visuele beperking tot de halte, tot informatie verduidelijken bij personen met ASS of verstandelijke beperking (niet-limitatieve opsomming).

3.4.4.2 AANLEREN & BEGELEIDEN VAN GEBRUIK VAN OV

Een persoon met **visuele beperking** is voorstander van het buitengewoon onderwijs, eventueel voor enkele jaren, zodat PMB meer ondersteuning krijgen in het aanleren van zelfstandige mobiliteit, om hierdoor nadien te kunnen integreren in het maatschappelijke leven. Een alternatief hierbij zijn competentiedagen om gebruik van het OV aan te leren.

Volgens een persoon met **visuele beperking** ligt de oplossing vooral in het begeleiden van personen vanaf de bushalte naar de sportclubs, maar ook in de natuur (in kader van buitensporten). Personen met **ASS** zijn dan weer voorstander van meer begeleiding op het OV tijdens de verplaatsing zelf. Zo zou er, gelijkaardig aan de werking van de MMC's waarbij vrijwillige chauffeurs PMB met hun eigen wagen vervoeren, een vrijwilligerspoel kunnen aangelegd worden waarbij vrijwilligers andere personen op het OV begeleiden.

Een soortgelijk voorstel wordt geopperd door een persoon met **fysieke beperking S**, waarbij een vrijwilliger in het stationsgebouw (met herkenbare outfit) ouderen of personen die slechts beperkte ondersteuning nodig hebben (bv. gewoon een zetje geven bij de trap), kan helpen. Dit zou handig zijn voor personen die slechts beperkte ondersteuning (niet-rolstoelgebonden) nodig hebben, zonder reservatie.

Het aanleren van het gebruik van OV, en begeleiding van PMB tijdens OV-verplaatsingen, is relevant voor alle doelgroepen van PMB. De mate van begeleiding (gaande van hulp bij het in- en uitstappen, oriëntatie in het station, aanleren van de verplaatsing d.m.v. mobiliteitstraining, etc.) kan variëren afhankelijk van het type en ernst van de beperking.

3.4.5 AANGEPAST VERVOER: MMC, OAV EN TAXIVERVOER

3.4.5.1 MEER & BETAALBAAR VERVOERSAANBOD

Omwille van de piekvraag aan (sport)verplaatsingen in het weekend, geeft een persoon met **fysieke beperking S** aan dat er in het weekend een grotere bezetting van chauffeurs bij de MMC moet zijn, met hierbij ook een lagere prijs.

Een persoon met **visuele beperking** geeft aan dat goedkope taxidiensten een mooie randvoorwaarde zou zijn; al zou dit bij hem niet meteen leiden tot meer gebruik ervan. *'Misschien bestaan die al, maar we gebruiken die niet effectief...'*

Een verhoogd en goedkoper aangepast vervoersaanbod (zowel wat betreft MMC, OAV en taxivervoer) is voor elke doelgroep PMB van belang, omwille van de huidige hoge kostprijs, en de problemen die vele PMB ervaren bij gebruik van het reguliere OV.

3.4.5.2 MEER TOEGANKELIJKE VOERTUIGEN

Er dient gewaakt te worden dat bij aangepast vervoer ook elektrische rolstoelen kunnen vervoerd worden, aangezien een persoon met **fysieke beperking R** aangeeft om nu soms met het hoofd tegen het plafond te zitten of onvoldoende ruimte te hebben. Hiervoor kan

inspiratie gehaald worden in Nederland, waar busjes banken hebben die eruit kunnen genomen worden voor dubbel gebruik.

Er dient wetgeving te zijn die aangeeft dat een bepaald percentage taxi's aangepast moet zijn (cfr. zoals in Nederland). Een mogelijke oplossing kan zijn om tegemoetkomingen te voorzien voor taxi's om aangepaste wagens aan te kopen, en hier een verplichting aan koppelen om gedurende een bepaalde tijdsperiode (bv. 10 jaar) vervoer mee te voorzien.

Toegankelijke, aangepaste voertuigen zijn vooral van belang bij personen met fysieke beperking (omwille van het hulpmiddel).

3.4.6 MEERIJDEN MET FAMILIE OF VRIENDEN

3.4.6.1 AANKOOP VAN AANGEPASTE WAGEN

Bij voertuigaanpassingen zijn er veel zogenaamde 'charlatans' met hoge prijzen. Volgens personen met **fysieke beperking R** zou de informatie omtrent voertuigaanpassingen, en erkende bedrijven, duidelijker beschikbaar moeten zijn.

Wagenaanpassingen zijn vooral van belang bij personen met fysieke beperking.

3.4.6.2 STRATEGIE OMTRENT PARKEERPLAATSEN VOOR PMB

Omwille van de fraude met parkeerkaarten voor PMB, zouden deze kaarten volgens enkele personen met **fysieke beperking R** moeten geblokkeerd worden na het overlijden (aangezien veel kinderen de kaart overnemen van hun ouders). Er zou een code moeten staan op de parkeerkaart om te scannen of de kaart nog geldig is. Waarbij de kaart volgens een persoon op kenteken zou moeten zijn om fraude te voorkomen, geeft een andere gebruiker aan dat dit minder ideaal is omdat je op die manier niet met je kaart met iemand anders kan meerijden. Een betere monitoring en controle op de parkeerkaarten is noodzakelijk. Er dient meer transparantie te komen omtrent het gebruik van de parkeerkaart, aangezien dit momenteel vaak verschillend is tussen gemeenten.

Er zou een strategie moeten zijn voor het reserveren, of toekennen, van gereserveerde parkeerplaatsen voor personen met een handicap bij de eigen woonplaats. Dit wordt door sommige personen met **fysieke beperking R** aanzien '*als speelbal van het lokale bestuur*', waarbij beslissingen ad hoc worden toegestaan en er een wildgroei van parkeerplaatsen bestaat. Er zou een basisnetwerk van parkeerplaatsen moeten worden ontwikkeld voor PMB: een logische opbouw van aangepaste parkeerplaatsen binnen het openbaar domein. Zo geeft een gebruiker aan dat je enkel een gereserveerde plaats krijgt bij je domiciliëringsadres, maar dat dit niet altijd de locatie is waar je nood hebt aan een aangepaste parkeerplaats.

Verder zou er een standaardafmetingen moeten zijn voor parkeerplaatsen voor PMB, en dient er aandacht besteed te worden dat je vanaf de parkeerplaats vlot de stoep kan oprijden met de rolstoel. De stoepen zouden overal toegankelijk moeten zijn – maar zeker bij een aangepaste parkeerplaats zodanig dat je niet een halve parking moet oversteken of moet omrijden alvorens je de stap op kan. Er dient ook aandacht besteed te worden

dat andere mensen niet te dicht bij de wagen kunnen parkeren, omdat het op die manier immers niet mogelijk is om er met de rolstoel tussen te passen. Het voorbeeld van Leuven waar je met een parkeerkaart voor PMB overal gratis kunt parkeren, ook op niet-aangepaste parkeerplaatsen, wordt als een goede inspiratie aanzien.

Voorwaarden omtrent parkeerplaatsen voor PMB zijn vooral relevant bij personen met fysieke beperking (met moeite bij wandelen of gebruik makend van een hulpmiddel).

3.4.7 SPORTCLUBS SUBSIDIËREN VOOR VERVOER

Volgens een persoon met **fysieke beperking R** is een mogelijke oplossing voor moeilijk bereikbare sportclubs dat zij zelf een subsidie krijgen, waardoor zij zelf kunnen instaan voor mobiliteit. Zo zouden zij deelnemers kunnen vergoeden voor hun verplaatsingen, of een onkostenvergoeding kunnen geven aan vrijwillige chauffeurs. Het voorbeeld van taxicheques wordt hierbij aangehaald, waarvan PMB gebruik konden maken (of nog steeds kunnen maken in een aantal gemeenten) om vervoer te betalen.

Verder zou het op vlak van vervoer al een oplossing kunnen zijn indien sportlocaties meer centraal zouden liggen, en zou sowieso de informatie over toegankelijkheid van sportclubs beter aangegeven kunnen worden.

Het zelf voorzien van vervoer door sportclubs, en het meer centraliseren van sportlocaties, zou voor elke doelgroep een (gedeeltelijke) oplossing kunnen zijn om de problemen op vlak van vervoer te verminderen. Indien sportlocaties meer centraal zouden liggen, zou het voor een aantal PMB mogelijk zijn om zich met het OV naar deze locatie te verplaatsen.

3.4.8 MEER AANDACHT VOOR PMB

Sportverenigingen of sportactoren, bij voorkeur ook G-sportactoren, dienen volgens een persoon met **fysieke beperking R** een rol te krijgen in de nieuwe ontwikkelingen omtrent de vervoerregio's (VVR's). Op die manier kunnen vervoersnoden in de regio beter meegenomen worden. Sportverenigingen zijn momenteel onvoldoende geïnformeerd. Door sportactoren te betrekken in de VVR's, kan gekeken worden wat de kansen zijn om de noden regulier op te lossen, bv. door het plaatsen van haltes bij sportverenigingen. Momenteel verwijst men te snel door naar de MAV, terwijl gebruikers liever inclusief het OV willen gebruiken. Lokaal oplossen (i.e., in de VVR) en centraal informeren (in de MAV).

Door de introductie van Basisbereikbaarheid²⁷ wordt het OV in Vlaanderen momenteel omgevormd, met een focus op vraaggericht OV (aanbod afstemmen op de vervoersvraag), het gemakkelijker combineren van vervoersmiddelen, en het afstemmen van de verschillende vervoersnetwerken. Vlaanderen wordt hierbij ingedeeld in 15 vervoerregio's (VVR's), met in elke VVR een vervoerregioraad die de invulling van Basisbereikbaarheid bewaakt, stuurt en evalueert. In deze raad gaan de steden en gemeenten, samen met

²⁷ Basisbereikbaarheid: <https://www.vlaanderen.be/basisbereikbaarheid>

enkele Vlaamse mobiliteitsactoren, het mobiliteitsbeleid in hun VVR mee invullen; o.a. het organiseren van vervoer op maat (de vervoerslaag die inspeelt op specifieke individuele mobiliteitsvragen van personen die geen toegang hebben tot de andere vervoerslagen wegens doelgroep, locatie of tijdstip – waaronder dus het vervoer van PMB).

Een persoon met **visuele beperking** suggereert dat oplossingen van geval tot geval moeten bekeken worden, en dat er dan op maat gemaakte oplossingen dienen gemaakt te worden. *'Als iemand zegt: 'Ik ga er niet geraken', dan moet er een oplossing geboden worden. Ofwel door de overheid, ofwel door bv. de sportorganisatie.'*

Meer aandacht voor PMB is relevant voor alle doelgroepen PMB. Hierbij is het van belang dat de noden van de verschillende doelgroepen voldoende worden meegenomen.

3.5 EFFECTEN VAN WEGWERKEN DREMPELS

Door het wegwerken van de drempel 'afhankelijkheid van anderen om er te geraken' kan niet eenduidig bepaald worden of dit een impact heeft op de sportparticipatie bij PMB. Een aantal PBM ervaren een **combinatie van verschillende problemen (of drempels)** bij gebruik van vervoerswijzen, waardoor het **noodzakelijk is dat elk van deze problemen wordt opgelost** alvorens het mogelijk is om van deze vervoerswijze gebruik te maken. Alles vormt hierbij immers een geheel, nl. zowel de informatie, het vervoer en de locatie.

Een aantal PMB zijn noodgedwongen gestopt met (G-)sport omdat het niet meer lukte omwille van vervoersproblemen, en zou dit graag opnieuw doen als de mobiliteitsdrempels kunnen weggenomen worden. Voor deze personen zou het wegwerken van de drempel dus effectief een impact hebben op de sportparticipatie.

Hieronder bespreken we eerst enkele situaties van PMB die (ongewenst) gestopt zijn met sporten omwille van mobiliteitsdrempels. Vervolgens bespreken we voor de verschillende typen van problemen of drempels wat volgens PMB in ons onderzoek de impact zou zijn.

3.5.1 STOPPEN MET SPORT DOOR VERVOERSPROBLEMEN

Het gebrek aan mobiliteit leidde bij enkele deelnemers in ons onderzoek tot stoppen met sporten. Zo geeft een persoon met **fysieke beperking R** aan dat hij noodgedwongen is gestopt met clubsport omdat hij het niet meer rond kreeg met vervoer, nl. om steeds beroep te moeten doen op familie of vrienden.

Een andere persoon met **fysieke beperking R** geeft aan dat hij gestopt is met sporten omdat het niet meer lukte om alles geregeld te krijgen met het OV. Voor verplaatsingen die hij nu wel nog doet in kader van sport (voornamelijk demo's geven), doet hij nu beroep op familie of vrienden om mee te rijden.

Een andere persoon met **fysieke beperking R** is noodgedwongen gestopt met sporten omdat hij er niet geraakt sinds zijn vorige aangepaste wagen kapot is. Er is niemand die hem kan meenemen, aangezien andere clubleden niet vanuit dezelfde buurt komen.

3.5.2 WEGNEMEN VAN RESERVATIEDREMPEL

Voor sommige (typen van) sporten ligt de verplaatsing meestal geruime tijd op voorhand vast, en zijn er weinig spontane verplaatsingen die gemaakt worden. Zo zijn bij sporten in clubverband meestal wekelijks dezelfde trainingen (met dezelfde begin- en einduren), en liggen wedstrijden ook meestal geruime tijd op voorhand vast. Het wegnemen van de reservatieplicht en -termijn als drempel zou weinig impact hebben op sportdeelname.

Bij andere sporten, zoals buitensporten die weersafhankelijk zijn, is de verplaatsing meer spontaan. Waarbij het momenteel niet mogelijk is om bv. bij mooi weer spontaan of last-minute te beslissen om te gaan zeilen, zou het wegnemen van de reservatiedrempel (i.e., het inkorten of volledig afschaffen van de reservatietermijn) wèl een impact kunnen hebben op sportparticipatie bij een aantal PMB, nl. dat personen meer aan sport zouden doen indien er geen mobiliteitsdrempels zouden zijn.

Een belangrijke voorwaarde hierbij is echter dat er effectief OV beschikbaar moet zijn tot deze locatie. Veel buitensporten zijn immers moeilijk bereikbaar met OV omdat ze zo afgelegen liggen, waardoor er naar andere vervoersoplossingen (bv. inleggen van eigen vervoer door de sportclub) dient gezocht te worden alvorens er effectief een impact is.

3.5.3 MEER AANBOD AAN OV

Een aantal sportlocaties liggen niet centraal, waardoor er geen OV aanwezig is tot de locatie, zeker bij buitensporten. Het toegankelijker maken van het OV heeft dus enkel impact indien er ook effectief OV aanwezig is tot aan de locatie van de sportactiviteit. Bovendien moet het aanbod ook beschikbaar zijn op de tijdstippen waarop PMB dit nodig hebben - in kader van sportverplaatsingen vaak in het weekend en tijdens de avond.

Een persoon met **fysieke beperking R** zou voor zijn huidige sport met late avonduren weinig impact ondervinden indien enkel het aanbod in de ruimte wordt uitgebreid. Hij zou wel sneller aangespoord zijn om ook andere sporten te zoeken indien het gemakkelijker is om zich te verplaatsen: *'Nu zoek ik dit niet op, want ik geraak er toch sowieso niet'*. Pas zodra zowel het aanbod in de ruimte (OV aanwezig tot de locatie van de sportactiviteit) als in de tijd (OV aanwezig op de gewenste tijdstippen, nl. ook tijdens late avonduren) zou uitgebreid worden, zou dit ook een impact hebben op zijn huidige sportdeelname.

Een andere persoon met **fysieke beperking R** geeft aan dat zijn sportclub heel afgelegen is, en dat het in kader van sportparticipatie zou helpen indien sportclubs in het algemeen meer centraal gelegen zouden zijn. Op die manier zou er immers vaker een OV-aanbod beschikbaar zijn tot de sportclub.

Een persoon met **fysieke beperking S** bevestigt dat het zeker handig zou zijn indien er ook tijdens de gewenste tijdstippen OV beschikbaar is tot de sportlocatie, maar dat hij hier echter geen gebruik van zou maken indien er een alternatief beschikbaar is: *'Als ik zou kunnen meerijden met iemand anders, zou ik dat wellicht toch verkiezen in plaats van gebruik te maken van OV. Het is sowieso vermoeiender om OV te gebruiken, zeker na het sporten 's avonds, waardoor dat meer energie kost. Eigenlijk zou het in mijn geval dus niet zoveel uit maken.'*

3.5.4 MEER TOEGANKELIJKE VOERTUIGEN & HALTES

Een persoon met **fysieke beperking R** geeft aan dat hij meer gebruik zou maken van de trein om te gaan sporten en hierdoor ook vaker zou gaan sporten, indien de trein meer toegankelijk zou zijn en indien hij dichterbij het station zou wonen. Bij deze persoon is het dus niet voldoende om enkel het OV toegankelijker te maken: de afstand tot aan het station blijft immers te ver (tenzij dit met de bus zou afgelegd kunnen worden).

Sommige personen met **fysieke beperking S** zouden zich mogelijk meer verplaatsen indien voertuigen meer toegankelijk zouden zijn. Deze doelgroep ervaart in het algemeen immers minder problemen wat betreft het reserveren van assistentie (aangezien dit voor sommigen niet noodzakelijk is), en zouden dus veel baat hebben aan meer toegankelijke voertuigen, stations en bushaltes omdat ze zich nu vooral zelfstandig verplaatsen. Andere personen met **fysieke beperking S** ervaren grotere problemen en geven aan dat *'er toch heel wat moet gebeuren alvorens ik gebruik zal gaan maken van het OV'*. Het is dus voor elke persoon afhankelijk welke impact bepaalde toegankelijkheidsverbeteringen zouden hebben, zelfs bij personen binnen eenzelfde doelgroep.

Ook hier is een belangrijke randvoorwaarde opnieuw dat er effectief OV beschikbaar moet zijn voor zowel de heen- als terugverplaatsing, wat in kader van sportactiviteiten niet steeds het geval is. Zo geeft een persoon met **fysieke beperking S** aan dat ook al zou het mogelijk zijn om zelfstandig met het OV te reizen door meer toegankelijke voertuigen, *'er vaak geen bus of trein meer na de training in de avond beschikbaar is'*.

3.5.5 MEER ASSISTENTIE

Voor een aantal PMB is het niet enkel voldoende dat er vervoersaanbod beschikbaar is, maar is er nood aan bijkomende assistentie buiten het vervoer zelf. Zo hebben sommige PMB nood aan iemand die hen helpt met het maken van de sporttas thuis, maar ook aan begeleiding op de sportlocatie zelf zoals hulp met aan- en uitkleden – wat niet door een reguliere vervoerder wordt geboden. Voor deze personen zal het wegnemen van andere drempels dus slechts weinig invloed hebben op sportdeelname.

Indien er een begeleider beschikbaar zou zijn die buiten het vervoer naar de sportlocatie ook deze benodigde bijkomende ondersteuning kan bieden, tegen een betaalbare prijs, kan dit voor een aantal PMB wel een oplossing zijn voor hun vervoersprobleem. Andere PMB hebben dan weer nood aan een buddy die effectief mee gaat sporten, om gezamenlijk het sporten op te starten maar ook om dit te blijven volhouden.

3.5.6 MEER TOEGANKELIJKE GEBOUWEN

Een aantal PMB, vooral personen met **fysieke beperking R**, ervaren problemen om de sportlocatie te kunnen betreden, bv. door geen toegankelijke inkom, of omwille van een gebrek aan aangepaste faciliteiten (bv. geen aangepast sanitair voor PMB). Voor deze personen is het wegwerken van de vervoersdrempels alleen onvoldoende, aangezien de (on)toegankelijkheid van gebouwen hier het grootste probleem is. Indien PMB het gebouw niet zelfstandig kunnen betreden of gebruiken zal er weinig impact op sportdeelname zijn.

3.5.7 GOEDKOPER AANGEPAST VERVOER

Ondanks het feit dat personen met ernstige mobiliteitsbeperking in aanmerking kunnen komen voor gecompenseerd vervoer, blijft dit voor vele PMB een grote kost – zeker in de context van sportverplaatsingen waarvoor meestal wekelijks verplaatsingen worden afgelegd. Een goedkoper tarief voor het aangepast vervoer (zowel voor MMC, OAV als taxivervoer) kan ertoe leiden dat meer PMB deze vervoersvorm zouden gebruiken, of meer voor sportverplaatsingen. De kostprijs is immers een reden om hier niet geregeld gebruik van te maken, zeker voor 'niet-verplichte' activiteitstypen zoals sport.

3.5.8 PARTICIPATIE IN MAATSCHAPPELIJK LEVEN

Indien de mobiliteitsdrempels worden verminderd, dan zou dit niet altijd rechtstreeks een effect hebben op sportverplaatsingen of sportdeelname. Een persoon met **fysieke beperking S** zou wel meer gebruik maken van het OV voor andere verplaatsingen. Het is van persoon tot persoon afhankelijk wat de effecten van bepaalde oplossingen zijn.

Er wordt aangehaald dat meer toegankelijke voertuigen, of meer toegankelijkheid in het algemeen, niet enkel in kader van sport, en bovendien ook niet enkel voor PMB, zinvol zijn: *'meer toegankelijke voertuigen zijn ook beter voor andere doelgroepen zoals jonge ouders met buggy's en ouderen'*, geeft een persoon met **fysieke beperking S** aan.

Ook op maatschappelijk vlak leidt meer toegankelijk OV tot een kostenbesparing: *'budget voor transport in kader van het persoonsvolgend budget zou helemaal niet nodig zijn indien het OV toegankelijk zou zijn'* – aldus een persoon met **fysieke beperking S**.

Een persoon met **ASS** geeft aan dat hij zich vermoedelijk meer zal verplaatsen, indien de communicatie en informatie veel duidelijker is, maar niet per se voor sport.

4 BELEIDSAANBEVELINGEN

Op basis van de ervaren vervoersproblemen door PMB, hun huidige hulpmiddelen en de randvoorwaarden om deze problemen te verminderen, werden vanuit verschillende invalshoeken beleidsaanbevelingen opgesteld om de drempel 'afhankelijkheid van anderen om op de sportlocatie te geraken' te verminderen.

Een aantal aanbevelingen zijn specifiek toegespitst op verplaatsingen in kader van sport, terwijl andere aanbevelingen algemener zijn en relevant voor alle soorten activiteitstypen. Vele vervoersproblemen en beleidsaanbevelingen zijn immers onafhankelijk van het type activiteit, en zijn daarom ook relevant voor andere activiteiten. Bij elke aanbeveling wordt onderaan vermeld voor welk beleidsdomein of welke actor deze van toepassing is.

4.1 OPEN, GESTRUCTUREERDE EN FREQUENTE DIALOOG MET PMB

4.1.1 DIALOOG TUSSEN VERVOERDERS EN PMB

Het is van belang dat de doelgroep van PMB zelf, zo vroeg mogelijk in het proces, voldoende betrokken wordt bij de uitwerking van nieuwe maatregelen of investeringen (bv. de renovatie van een reizigersomgeving), bij de verdere uitbouw van een toegankelijk vervoersaanbod, of bij de monitoring of evaluatie van bestaande (vervoers)diensten. Er dient dan ook structureel en frequent **gebruikersoverleg tussen PMB als ervaringsdeskundigen en vervoersaanbieders** te zijn. Vervoersdiensten dienen een structurele en systematische aanpak te ontwikkelen om PMB (en/of hun vertegenwoordigers) te raadplegen, opdat de noden en wensen van PMB continu gewaarborgd worden en kunnen meegenomen worden in het beleid, en niet enkel tijdens specifieke projecten.

Vervoersdiensten dienen rekening te houden met de variatie in PMB en hun noden, aangezien er zelfs binnen dezelfde doelgroep verschillende feedback naar voren kan komen: zo kan een hardhorige persoon vinden dat de auditieve informatie op een voertuig harder moet omgeroepen worden, terwijl een dove persoon zou willen dat de visuele informatie in een groter lettertype moet verschijnen op een voertuig. Er dient voldoende **feedback van verschillende PMB met verschillende beperkingen** geraadpleegd te worden.

Het is van belang om niet enkel feedback te vragen van PMB, maar hier ook **effectief iets mee te doen**. Er moet duidelijk aangegeven worden wat er achteraf met de feedback zal gebeuren wanneer PMB deze geven. Verder dient er rekening gehouden te worden met 'raadplegingsmoeheid' van PMB, aangezien vaak dezelfde PMB om feedback worden gevraagd, bv. door een ruimer gebruikerspanel van PMB samen te stellen.

Behalve de frequente dialoog tussen vervoerders en PMB, dient er een eenvoudig platform te worden voorzien waar PMB met **suggesties, problemen of klachten** naartoe kunnen gaan (via e-mail of telefonisch). Op die manier kunnen de ervaringen en oplossingen van PMB - als ervaringsdeskundigen - door vervoersdiensten worden meegenomen bij het verder uitbouwen van hun toegankelijk vervoersaanbod.

voor Beleidsdomein Mobiliteit & Openbare Werken – vervoerders OV & aangepast vervoer

4.1.2 (VERSNELD) UITROLLEN VAN NOOZO

Het project NOOZO (*Niets Over Ons Zonder Ons*) – Vlaamse Adviesraad Handicap, pleit voor een overkoepelend orgaan dat transversaal over alle beleidsdomeinen van de Vlaamse Overheid heen zal worden toegepast om de **beleidsparticipatie van PMB** in Vlaanderen te versterken – momenteel in oprichtings- en opstartfase. In dit orgaan zitten meer dan 20 belangenverenigingen die de belangen van alle PMB vertegenwoordigen, met als doel advies te geven aan de Vlaamse Regering over alle onderwerpen die belangrijk zijn in het leven van PMB. Dit advies- en inspraakorgaan dient dan ook (versneld) geïmplementeerd te worden in Vlaanderen, om op deze manier de participatie van PMB binnen het vervoer- en sportbeleid te versterken. Anderzijds kunnen vervoersdiensten dankzij dit platform ook op een systematische manier (de noden van) PMB raadplegen.

Er bestaat in Vlaanderen reeds het VGPH of Vlaams Gebruikersoverleg voor Personen met een handicap. Dit is echter voornamelijk een platform omtrent zorgregie met de uitbouw van een provinciale ondersteuning van vrijwilligers, terwijl het NOOZO focust op een orgaan van beleidsparticipatie voor PMB over de verschillende beleidsdomeinen heen.

voor de Vlaamse Overheid, transversaal over alle beleidsdomeinen

4.2 FYSIEKE TOEGANKELIJKHEID VAN HET OV

Het **OV dient integraal toegankelijk te zijn** opdat zoveel als mogelijk reizigers hiervan gebruik kunnen maken, omwille van ecologische (duurzame vervoerswijze), financieel-organisatorische (niet haalbaar om een apart vervoersysteem te organiseren voor de grote groep van PMB) en maatschappelijke redenen (meer autonomie en zelfstandigheid).

4.2.1 ACTIEPLAN VOOR INTEGRALE TOEGANKELIJKHEID

Onder invloed van het VN-Verdrag voor Gelijke Rechten van Personen met een Handicap, zijn de federale overheid en de deelstaten verplicht om het OV meer toegankelijk te maken. Vervoerders zouden dan ook verplicht moeten worden om een **globaal actieplan op te stellen om het volledige vervoersnetwerk meer toegankelijk** te maken (als deel van hun beheersovereenkomst), om de integrale toegankelijkheid van het netwerk, voor alle doelgroepen PMB, te verzekeren.

Transparantie is hierbij van groot belang: het actieplan zou idealiter een concrete timing moeten bepalen die de opvolging mogelijk maakt van de geleidelijke veranderingen die worden aangebracht, en/of door een jaarlijkse rapportering van de verbeteringen.

voor Beleidsdomein Mobiliteit & Openbare Werken – vervoerders OV

4.2.2 TOEGANKELIJK ROLLEND MATERIEEL

Er zijn de laatste jaren grote inspanningen geleverd om het rollend materieel meer toegankelijk te maken, waarbij o.a. nieuw aangekochte voertuigen steeds toegankelijk zijn. De **uitbreiding van het toegankelijk aanbod** dient **aangehouden en versterkt**

te worden. De **rolstoelcapaciteit** is beperkt in de bus en trein, wat in de praktijk leidt tot problemen en **dient verhoogd** te worden, o.a. door een slimme en flexibele inrichting. Technische en andere **ontwikkelingen op vlak van toegankelijkheid en comfort** voor PMB, bv. automatische uitschuifplaten, dienen **zoveel als mogelijk toegepast** te worden opdat PMB zelfstandig de voertuigen kunnen betreden zonder nood aan assistentie. Er dient rekening gehouden te worden met nieuwe verplaatsingshulpmiddelen (bv. scootmobielen), die door een grotere draaicirkel andere toegankelijkheidscriteria vereisen.

Bij de verdere **uitbouw van Meer Mobiele Lijnen**, waarop zonder reservatie kan gereisd worden bij bussen van De Lijn, dienen **bestemmingen in kader van sport** zoveel als mogelijk meegenomen te worden: er dient meer toegankelijk vervoersaanbod (zonder nood aan reservatie) voorzien te worden bij de sportinfrastructuur.

voor Beleidsdomein Mobiliteit & Openbare Werken – vervoerders OV

4.2.3 TOEGANKELIJKE HALTES EN STATIONS

De toegankelijkheid van de haltes en stations is een zwaar pijnpunt bij het toegankelijk vervoersaanbod in Vlaanderen. Bij haltes van De Lijn is slechts 10% van de gescreende haltes toegankelijk voor personen met fysieke beperking, en 26% mits assistentie; en bijna 5% voor personen met visuele beperking. Bij stations van de NMBS zijn er slechts 115 stations waar assistentie geboden wordt via een mobiele oprijplaat (en 17 stations die samenwerken met taxibedrijven). Er dient **maximaal ingezet te worden** op het **toegankelijk maken van haltes en stations**.

De halte-infrastructuur van De Lijn behoort tot de bevoegdheid van de wegbeheerder (i.e., de gemeenten, en het Vlaamse Gewest voor de gewestwegen). Steden en gemeenten dienen aangemoedigd worden om bestaande en nieuwe halte-infrastructuur toegankelijk te maken, door het geven van incentives. Gezien de inhaalbeweging die moet gebeuren, is het echter niet voldoende om steden en gemeenten aan te moedigen – maar dient er idealiter ook regelgeving uitgewerkt te worden zodanig dat er **verplicht een minimum-aanbod toegankelijke haltes** in elke stad/gemeente komt.

Er zou een basisnetwerk van toegankelijke haltes dienen uitgewerkt en geïmplementeerd te worden, zodanig dat PMB steeds een toegankelijk aanbod binnen een bepaalde minimumafstand ter beschikking hebben. Bij het stellen van prioriteiten omtrent welke haltes eerst toegankelijk gemaakt worden, en bij de uitbouw van dit toegankelijk basisnetwerk, dienen **sportlocaties zoveel als mogelijk** mee opgenomen te worden in de **prioriteitstelling**. Er dienen criteria ontwikkeld te worden om bepaalde (sociale punt)bestemmingen zoals sportlocaties verplicht te voorzien van een toegankelijke halte. Behalve sportlocaties zijn ook andere puntbestemmingen relevant voor PMB, en dienen deze mee opgenomen te worden in de prioriteitstelling bij de uitbouw van toegankelijke haltes. Meer toegankelijk OV leidt er immers niet steeds toe dat het meer gebruikt wordt in kader van sportverplaatsingen, maar ook voor andere activiteitstypen.

Ook bij de NMBS-stations dient het **aantal toegankelijke stations sterk uitgebreid** te worden. Hier dient eveneens een basisnetwerk aan toegankelijke stations uitgewerkt te worden, met prioriteit voor bestemmingen zoals sportlocaties. Stations zouden wettelijk rolstoeltoegankelijk en -vriendelijk gemaakt moeten worden bij een stationsvernieuwing.

voor steden en gemeenten

voor Beleidsdomein Mobiliteit & Openbare Werken – Administratie Wegen & Verkeer

voor Beleidsdomein Mobiliteit & Openbare Werken – vervoerders OV

4.2.4 OPTIMALISEREN VAN RESERVATIEBELEID

Het verplicht moeten reserveren van assistentie (o.a. voor een rolstoeltoegankelijke rit), leidt ertoe dat spontane verplaatsingen bij PMB niet gemaakt kunnen worden – wat zeker in kader van sportverplaatsingen (voornamelijk bij buitensport) een belangrijke drempel vormt.

Het reservatiebeleid dient dan ook dringend geoptimaliseerd te worden: enerzijds door méér toegankelijke voertuigen en haltes/stations waardoor **minder PMB assistentie nodig hebben**, en anderzijds door het **verplicht reserveren te verkorten tot 2/3 uur op voorhand** opdat meer spontane verplaatsingen mogelijk zijn. Bij De Lijn dient het concept van Meer Mobiele Lijnen volledig uitgerold te worden binnen Vlaanderen opdat de reservatieplicht niet meer noodzakelijk is. Bij de NMBS dient het systeem gereorganiseerd te worden zodanig dat PMB zich tot enkele uren vooraf kunnen aanmelden. Er dient ook een uniform systeem uitgewerkt te worden (in alle stations gelijk) zodat het voor PMB duidelijk is waar ze zich moeten richten voor assistentie.

Bij de aanvraag van assistentie zou de online dienstverlening geoptimaliseerd moeten worden, door de **ontwikkeling van een smartphone applicatie** waarmee reizigers zelf hun ritten met assistentie kunnen inplannen. Dit zou toelaten om kortere tijd op voorhand ritten met assistentie te kunnen plannen of annuleren, waarbij de informatie automatisch aan stations (vertrek-, aankomst- en overstapstations) kan doorgegeven worden. Er kan hierbij gewerkt worden met een profiel dat alle persoonlijke informatie van de PMB onthoudt (o.a. persoonlijke kenmerken, rolstoelkenmerken) zodanig dat deze gegevens niet telkens opnieuw dienen doorgegeven te worden.

voor Beleidsdomein Mobiliteit & Openbare Werken – vervoerders OV

4.3 FYSIEKE TOEGANKELIJKHEID VAN HET PUBLIEK DOMEIN

Het publiek domein dient integraal toegankelijk gemaakt te worden, met aandacht voor alle doelgroepen van PMB (zowel toegankelijk voor personen met fysieke beperking, maar ook voor personen met zintuiglijke beperking). Hierbij dient prioritair gefocust te worden op de **routes vanaf haltes/stations tot sociale puntbestemmingen** zoals sporthallen of sportlocaties, opdat reizigers de verplaatsing met het OV zelfstandig kunnen afleggen.

Steden en gemeenten dienen aangemoedigd te worden om de toegankelijkheid van hun openbaar domein te verbeteren. Door een **toegankelijkheidsanalyse** kunnen ze inzicht verkrijgen in de knelpunten die er momenteel zijn, zodanig dat deze (volgens prioriteit, termijn en haalbaarheid) concreet kunnen aangepakt worden.

Steden en gemeenten dienen deze **toegankelijke routes** in hun grondgebied bekend te maken, opdat dit voor PMB bekend is en zodanig dat ze zich mogelijk meer te voet, met

het eigen hulpmiddel of met het OV gaan verplaatsen. Er dient verder ingezet te worden op zitbanken, rustplaatsen, etc.

Er zou een **basisnetwerk van parkeerplaatsen voor PMB** moeten worden ontwikkeld voor PMB, nl. een logische opbouw van aangepaste parkeerplaatsen binnen het openbaar domein. Ook hier kunnen sportlocaties opnieuw prioritair worden meegenomen.

voor steden en gemeenten

voor Beleidsdomein Mobiliteit & Openbare Werken – Administratie Wegen & Verkeer

4.4 TOEGANKELIJKE INFORMATIE & COMMUNICATIE

4.4.1 DUIDELIJKE INFORMATIE IN HET GEWENST FORMAAT

Duidelijke, betrouwbare en tijdige informatie is cruciaal voor personen die gebruik maken van het OV. Voor PMB kan goede informatie het verschil maken om een verplaatsing (met OV) te maken of niet. Goede, betrouwbare informatie biedt vertrouwen in het vervoersysteem, en zorgt voor een **verhoogde onafhankelijkheid**, aangezien hierdoor de afhankelijkheid van het personeel en andere gebruikers afneemt. Het leidt eveneens tot een verhoogde veiligheid voor PMB omdat ze zo een kleiner risico op onverwachte incidenten (bv. het missen van een halte, verkeerde bus nemen) ondervinden.

De meerderheid van de reizigers kan terugvallen op verschillende soorten informatie. Zo kunnen ze een auditieve aankondiging horen, en bevestigen visuele elementen in de omgeving deze aankondiging of ondersteunen ze in het begrijpen hiervan. Een persoon met visuele beperking kan **niet terugvallen op alle soorten informatie** en is enkel afhankelijk van de auditieve aankondiging, wat kan leiden tot reisonderbreking of verwarring indien informatie onduidelijk of onvoldoende is. Hierdoor kan het vertrouwen van deze persoon in het OV geschaad worden, waardoor deze persoon mogelijk minder geneigd is om in de toekomst van het OV gebruik te maken.

Vervoersdiensten moeten erop toezien dat informatie beschikbaar is in een **toegankelijk formaat** (al dan niet op aanvraag). Informatie kan via verschillende media getoond worden, waarbij het van belang is om voor elk medium rekening te houden met de toegankelijkheid ervan. Het gemakkelijker maken om de juiste informatie te vinden, zal meer PMB ertoe aanzetten om het OV te gebruiken. Vervoersoperatoren kunnen daarom best een **duidelijk zichtbare sectie** toevoegen aan hun websites, brochures, e.d., specifiek voor PMB. Hierbij moet vermeden worden dat deze toegankelijkheidsinformatie enkel voor PMB geldt, aangezien ook oudere personen hier voordelen mee zullen ondervinden. Zo is het handiger om deze sectie te benoemen als bv. "informatie voor reizigers die extra assistentie nodig hebben" in plaats van "assistentie voor PMB".

Informatie dient door alle soorten gebruikers begrepen te worden. Het formaat waarin de informatie ter beschikking wordt gesteld, is even belangrijk als de informatie zelf. Indien het formaat niet begrepen kan worden door gebruikers, dan kan de informatie niet op een juiste manier overgebracht worden. PMB hebben meestal **alternatieve formaten nodig**:

- Personen met visuele beperking hebben een formaat nodig waarbij het lettertype groter is, de tekst in braille geschreven of een auditief formaat. Websites dienen integraal toegankelijk te zijn voor personen met visuele beperking.
- Personen met verstandelijke beperking of met ASS hebben een formaat nodig dat gemakkelijk te lezen is. Ze vinden het vaak ook handig om een tekst te lezen of te zien met gemakkelijke pictogrammen en symbolen. Een bepaalde pagina op internet kan speciaal ingericht worden voor deze doelgroep zodat het beter te begrijpen is (cfr. de leergids ontwikkeld door de NMBS).
- Personen met auditieve beperking zullen visuele formaten en/of een gemakkelijk te lezen formaat handig vinden.

De informatie dient volledig maar **beknopt, accuraat en consistent, en tijdig** te zijn. Ondanks niet alle personeel alles zal weten over alle diensten, moeten ze wel in staat zijn om PMB te verwijzen waar ze de benodigde informatie kunnen terugvinden, en moeten ze kennis hebben over de noden van PMB. Training van personeel kan helpen om te voldoen aan de informatienoden van PMB.

PMB dienen ook voldoende geïnformeerd te worden over welke informatie voorhanden is en hoe ze deze kunnen raadplegen (zie Hoofdstuk 4.6).

voor Beleidsdomein Mobiliteit & Openbare Werken – vervoerders OV & aangepast vervoer

4.4.2 VOOR, TIJDENS EN NA DE VERPLAATSING

Er zijn verschillende fasen tijdens een verplaatsing met het OV waarin reizigers informatie nodig hebben. Elk type van informatie dient integraal toegankelijk te zijn voor PMB. Voor **elke fase dient minimaal volgende informatie** voorzien te worden:

4.4.2.1 VOORAF AAN DE VERPLAATSING

- Eenvoudig te gebruiken routeplanner
- Dienstregeling met routes, tijdstippen, etc.
- Informatie over welke voorzieningen toegankelijk zijn, en wat te doen indien de voorzieningen niet toegankelijk zijn
- Informatie over verbindingen met andere vervoerswijzen
- Beschikbare faciliteiten: liften, zitplaatsen, diensten, toiletten, winkels, etc.
- Details over beschikbare assistentie en hoe hiervan gebruik te maken
- Informatie over eventuele tijdsbeperkingen
- Informatie zoals aankoop tickets, kostprijs, reservaties, boekingen, etc.

4.4.2.2 AAN DE HALTE OF AAN HET STATION

- Dienstregeling met vertrekken en aankomsten, routes en bestemmingen
- Visuele en auditieve informatie omtrent aankomst van voertuigen
- Instructies over hoe gebruik te maken van assistentie
- Instructies over het aankopen van tickets, zeker bij ticketautomaten
- Informatie over veilig instappen en wachten
- Informatie over beschikbare faciliteiten, indien aanwezig
- Informatie over vertragingen, inclusief hoelang de vertraging zal duren
- Instructies over wat te doen bij verstoringen
- Nuttige telefoonnummers en een helpnummer

4.4.2.3 OP HET VOERTUIG

- Zichtbare informatie aan de buitenkant over de bestemming
- Instructies over hoe gebruik te maken van assistentie
- Visuele en auditieve informatie aan elke halte & aankondiging van volgende halte
- Locatie en details van de faciliteiten op het voertuig, indien aanwezig
- Informatie over vertragingen, inclusief hoelang de vertraging zal duren
- Instructies over wat te doen bij een noodgeval of verstoringen

4.4.2.4 NA HET VOLTOOIEN VAN DE VERPLAATSING

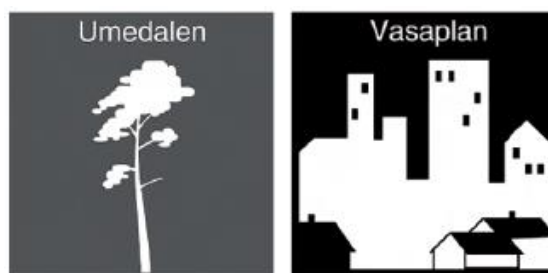
- Details over aansluitende diensten (trein, tram, bus, taxi) en hoe deze te bereiken
- Instructies over hoe feedback te geven (bv. indienen van klacht)

voor Beleidsdomein Mobiliteit & Openbare Werken – vervoerders OV & aangepast vervoer

4.4.3 GEBRUIK VAN PICTOGRAMMEN

Pictogrammen zijn tekeningen of afbeeldingen die iets uitbeelden, en die meestal meteen begrepen worden. Pictogrammen zijn gemakkelijk in gebruik omdat de boodschap die het pictogram geeft, vaak zeer duidelijk is. Ze worden simpel gehouden door voornamelijk gebruik te maken van twee kleuren. Personen met verstandelijke beperking hebben vaak taalstoornissen, of problemen met hun auditief kortetermijngeheugen en concentratie. Hierdoor verwerken ze moeilijker mondelinge aanwijzingen. Pictogrammen zijn daarom een handig hulpmiddel, niet enkel voor de PMB zelf, maar ook voor hun sociale netwerk of voor vervoersdiensten, o.a. om **informatie of een stappenplan te verduidelijken**.

In Umeå (Zweden) worden pictogrammen gebruikt in de bus, specifiek voor personen met verstandelijke beperking. Zo wordt op de zijkant van de bus de bestemming eveneens weergegeven met een bekend herkenningspunt. Een ander simpel en intuïtief voorbeeld bevindt zich in de stad Liverpool (Verenigd Koninkrijk), waarbij het woord bus op de grond geschreven staat, en heel duidelijk de weg naar de halte toont.



Figuur 5: Illustratie van pictogrammen in Umeå, Zweden



Figuur 6: Illustratie van grondaanduidingen in Liverpool, Verenigd Koninkrijk

voor steden en gemeenten

voor Beleidsdomein Mobiliteit & Openbare Werken – Administratie Wegen & Verkeer

voor Beleidsdomein Mobiliteit & Openbare Werken – vervoerders OV & aangepast vervoer

4.4.4 GEBRUIK VAN HULPMIDDELEN

BlueAssist is een ondersteuning in de vorm van een eenvoudig kaartje of een smartphone applicatie om hulp te vragen aan een medeburger als het even niet meer lukt. BlueAssist is een icoon dat vertrouwen biedt, en waarmee **personen met communicatieproblemen een vraag aan een medeburger** (bv. chauffeur of medereiziger) kunnen stellen. De vraagstelling gebeurt concreet via kaartjes met boodschappen of via een smartphone applicatie, waarbij vooraf een aantal hulpvragen op vraag van de gebruiker zijn ingegeven (door een begeleider, familielid, etc.). BlueAssist kan gebruikt worden door ouderen met beginnende dementie, door personen met verstandelijke beperking, etc.

BlueAssist dient **verder gepromoot en bekend gemaakt** te worden, zowel bij potentiële gebruikers als bij de bevolking in het algemeen. Dit kan gebeuren door het opzetten van een grootschalige promotiecampagne in Vlaanderen, maar ook door het lokaal promoten en bekendmaken van het icoon door lokale overheden en organisaties.

Ook **nieuwe hulpmiddelen**, zoals Viamigo, waarmee personen met een communicatieve beperking door een coach vanop een afstand opgevolgd kunnen worden in real-time²⁸, dienen **gepromoot en bekend gemaakt** te worden. Viamigo zorgt ervoor dat een gebruiker zelfstandig op pad kan, waarbij diens persoonlijke coach (bv. familielid, zorgverlener) automatisch een signaal krijgt indien de gebruiker afwijkt van de route of problemen ondervindt. Bij problemen kan de coach de gebruiker zowel via de Viamigo-website als via de smartphone opsporen en onmiddellijk actie ondernemen.

voor steden en gemeenten

voor Beleidsdomein Mobiliteit & Openbare Werken – vervoerders OV

²⁸ Zelfstandig op pad met een coach op afstand. www.viamigo.be

4.4.5 DUIDELIJK ONTWERP

Veel personen hebben moeite om kaarten te begrijpen wanneer ze reizen met het OV, bv. een kaart van het bus- of metronetwerk. Een **vereenvoudigde 'spin'-kaart** van het bus- en metronetwerk kan helpen om het ontwerp te verduidelijken. Teveel symbolen leiden dan weer tot verwarring en angst, en dienen tot een minimum beperkt te worden. De **richting van de verbinding** kan verduidelijkt te worden, door (behalve de bestemming) ook de reisrichting te vermelden, cfr. het voorbeeld van Uptown / Downtown in New York.

Ook het **ontwerp van stationsgebouwen of overstapfaciliteiten** kan een belangrijke impact hebben op het vertrouwen dat personen ervaren. Er dienen duidelijke zichtlijnen te zijn zodat personen onmiddellijk de verschillende faciliteiten in het station zien, en hoe deze te bereiken. Het moet o.a. duidelijk zijn waar de stationshal is, hoe personen zich naar de perrons of naar de uitgang moeten begeven. Een voorbeeld is Malmö (Zweden), waar de stationsindeling heringericht werd, zodat er meer duidelijkheid ontstond. Deze herinrichting heeft als gevolg dat de reiziger sneller bewust wordt gemaakt van de klok, alsook een verbetering in sociale veiligheid, oriëntatie en informatie.



Figuur 7: Illustratie van voor en na de herinrichting van het station in Malmö, Zweden

voor steden en gemeenten

voor Beleidsdomein Mobiliteit & Openbare Werken – Administratie Wegen & Verkeer

voor Beleidsdomein Mobiliteit & Openbare Werken – vervoerders OV

4.5 TOEGANKELIJK VERVOERSAANBOD

4.5.1 VOLDOENDE REGULIER OPENBAAR VERVOER

Het aanbod aan OV dient in lijn te zijn met de noden van de gebruikers. De vermindering van het aanbod aan OV, bv. in landelijke gebieden of tijdens avonduren, leidt ertoe dat personen zich noodgedwongen moeten richten tot een alternatief (bv. aangepast vervoer of beroep doen op familie/vrienden) of de verplaatsing niet meer kunnen uitvoeren. Voor sportverplaatsingen zijn hierbij twee belangrijke aandachtspunten:

- **Tijdstip:** Veel sportactiviteiten (bv. trainingen, wedstrijden) vinden plaats tijdens de avond of in het weekend. Er is vaak geen OV-aanbod meer in de avond wanneer reizigers na de sportactiviteit naar huis willen terugkeren. In het weekend is er ook typisch een beperkter aanbod dan tijdens weekdagen.
- **Locatie:** Buitensporten zijn vaak afgelegen, niet of moeilijk bereikbaar met OV.

Door de introductie van Basisbereikbaarheid wordt het OV in Vlaanderen omgevormd, met een focus op vraaggericht OV, het gemakkelijker combineren van vervoersmiddelen, en het afstemmen van verschillende vervoersnetwerken. Vlaanderen wordt ingedeeld in 15

vervoerregio's (VVR's), met in elke VVR een vervoerregioraad die de invulling van Basisbereikbaarheid bewaakt, stuurt en evalueert. In de VVR gaan steden en gemeenten, samen met enkele Vlaamse mobiliteitsactoren, het mobiliteitsbeleid in hun VVR mee invullen: zo dienen ze ook te adviseren over het kernnet (i.e., de voorstedelijke en interstedelijke verbindingen, die de grootste attractiepolen met elkaar linken) en te beslissen over het aanvullend net (verbindingen met kleinere kernen en buitenwijken).

Binnen Basisbereikbaarheid dient de VVR een lijst met prioritaire verbindingen en attractiepolen op te stellen, waarbij alle belangrijke maatschappelijke functies prioritair ontsloten dienen te worden door het reguliere OV (kern- en aanvullend net). Het is van belang om **sportbestemmingen** (bv. sporthallen en locaties van buitensporten) mee op te nemen in deze **prioritaire attractiepolen van het OV**, opdat zoveel mogelijk PMB zich met het OV tot de sportlocatie kunnen verplaatsen. De Vlaamse Overheid en de VVR dienen de **realisatie van het aanbod OV te verzekeren**, zodanig dat er meer vervoersaanbod bij de sportinfrastructuur voorzien wordt.

Onvoldoende regulier OV kan niet enkel een probleem vormen voor PMB, maar ook voor personen zonder beperking. Voor PMB is het echter bijkomend relevant, aangezien vele PMB zich niet zelfstandig kunnen verplaatsen (bv. met de auto) – waardoor zij zelfs nog meer gebonden zijn aan (of afhankelijk zijn van) een voldoende regulier OV-aanbod.

*voor steden en gemeenten, voor vervoerregio's
voor Beleidsdomein Mobiliteit & Openbare Werken – vervoerders OV*

4.5.2 BETAALBAAR AANGEPAST VERVOER

Het **aangepast vervoersaanbod voor PMB dient gegarandeerd** (en **uitgebreid**) te worden binnen het vervoer op maat in de context van Basisbereikbaarheid: de VVR moet ervoor zorgen dat er voldoende budget aan aangepast vervoer besteed kan worden. De werking van het Compensatiedecreet dient aangepast te worden, en idealiter ingeheveld te worden binnen Basisbereikbaarheid opdat integratie mogelijk is, èn opdat het huidige budget voor aangepast vervoer voor PMB decretaal verankerd en dus gegarandeerd is.

Er dient eveneens aandacht besteed te worden aan de **betaalbaarheid voor gebruikers**. Steden en gemeenten kunnen aangemoedigd worden om taxicheques te voorzien voor hun inwoners (die grensoverschrijdend vervoer toelaten), opdat PMB hun verplaatsingen met aangepast vervoer tegen een goedkoper tarief kunnen afleggen. Gelijkaardig aan tegemoetkomingen in de kosten voor vervoer van en naar het werk of een opleiding, dient geijverd te worden voor een **financiële tegemoetkoming voor het vervoer van/naar de sportlocatie** bij PMB die hier nood aan hebben.

In plaats van aan PMB (onder een aantal voorwaarden) een gratis netabonnement van De Lijn te geven (Buzzy Pass of Omnipas), kan een **vouchersysteem mogelijk efficiënter** zijn aangezien dit een meer bruikbaar instrument is. Op die manier kunnen PMB immers zelf kiezen waarvoor ze het inzetten, afhankelijk van hun noden.

Het aangepast vervoersaanbod dient **gebiedsdekkend** te zijn met **voldoende aanbod in ruimte en tijd** (ook tijdens de avond en in het weekend), opdat PMB hiervan gebruik kunnen maken in kader van hun sportverplaatsingen. Groepsvervoer dient eveneens mogelijk te zijn, opdat sporters ook in groep zich samen kunnen verplaatsen.

De **reservatietermijn voor het reserveren van aangepast vervoer** (van 2-3 dagen) dient geoptimaliseerd te worden, zodat PMB tot enkele uren vooraf aan de verplaatsing het vervoer kunnen reserveren. Op die manier zijn meer spontane verplaatsingen in kader van sport mogelijk (bv. buitensport bij mooi weer), en kan het tijdstip van de terugverplaatsing ook flexibeler bepaald worden.

*voor steden en gemeenten, voor vervoerregio's
voor Beleidsdomein Mobiliteit & Openbare Werken – vervoerders aangepast vervoer
voor Beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid & Gezin – Vlaams Agentschap voor
Personen met een Handicap*

4.5.3 VERSTERKEN VAN VRIJWILLIGERSVERVOER

Vrijwilligersvervoer is essentieel in de context van betaalbaar aangepast vervoer, en speelt een grote rol bij personen die niet beschikken over een sociaal netwerk en daardoor geen beroep kunnen doen op anderen voor hun verplaatsingen. Gebruik van het OV blijft de voornaamste doelstelling, maar dit is echter niet mogelijk voor alle PMB. Er is daarom een **versterking nodig van het vrijwilligersvervoer**, zowel wat de betreft de capaciteit als wat betreft de organisatie.

Wat betreft de capaciteit overstijgt de vervoersvraag van PMB vaak het aanbod aan vrijwillige chauffeurs in vele organisaties, zeker tijdens de avonduren en in het weekend – de tijdstippen wanneer typisch aan sport wordt gedaan. Het is van belang om **meer vrijwilligers te kunnen aantrekken**, door o.a. een volgehouden werving, een gedegen opleiding en een goede opvolging van vrijwilligers (een performant vrijwilligersbeleid).

Steden en gemeenten kunnen aangemoedigd worden om een **eigen vervoersdienst** (bv. MMC) uit te bouwen, of om **structurele wervingsacties** te coördineren. Ook sportclubs kunnen aangemoedigd worden om vrijwilligers te werven, die kunnen instaan voor het vervoer van hun leden naar de sportlocatie. Er kan eveneens een grootschalige campagne worden opgezet in Vlaanderen om meer vrijwilligers i.k.v. vervoer te rekruteren.

*voor steden en gemeenten
voor Beleidsdomein Mobiliteit & Openbare Werken
voor Beleidsdomein Cultuur, Jeugd, Sport & Media – lokale sportorganisaties*

4.5.4 DELEN VAN AANGEPASTE VOERTUIGEN

Er bestaat veel aangepast vervoer (bv. aangepaste wagens van particulieren, aangepaste busjes van instellingen), maar het wordt slechts zelden publiek ter beschikking gesteld. Zo worden veel voertuigen van instellingen beperkt gebruikt (bv. bewoners van/naar een activiteit brengen enkele keren per week), waardoor er potentieel is dat deze voertuigen op de vrije momenten ook door andere PMB gebruikt kunnen worden. Het **delen van aangepaste auto's of voertuigen** kan ertoe leiden dat sommige PMB gebruik kunnen maken van een auto, om zich op die manier zelfstandig naar de sportlocatie te begeven.

Cambio Gent heeft reeds één aangepaste wagen in gebruik, maar dit systeem zou idealiter uitgebreid worden naar **meerdere aangepaste voertuigen** en in **meerdere regio's**. Ook instellingen kunnen aangemoedigd worden om hun voertuigen op de vrije momenten (nl. waarop ze deze zelf niet gebruiken), publiek beschikbaar te stellen.

*voor steden en gemeenten, voor vervoerregio's
voor Beleidsdomein Mobiliteit & Openbare Werken – vervoerders autodelen
voor Beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid & Gezin – voorzieningen/instellingen*

4.6 INFORMATIEVERSCHAFFING VOOR PMB

Zowel de bekendheid van het sport- als het vervoersaanbod kan geoptimaliseerd worden.

4.6.1 BEKEND MAKEN VAN HET SPORTAANBOD

Wat betreft het sportaanbod is het voor PMB niet altijd duidelijk waar deze informatie kan gevonden worden. De sportdatabank (website) met het overzicht van alle sporten voor PMB dient volledig up-to-date te zijn, met duidelijke informatie over welke sportclub geschikt is voor welk type van beperking. Verschillende actoren kunnen helpen om de **bekendheid van G-sportclubs of aangepaste sportinfrastructuur** te vergroten:

- Steden en gemeenten kunnen sportclubs met een G-werking en toegankelijke (buiten)sportinfrastructuur vermelden via hun eigen communicatiekanalen, zoals de gemeentelijke website of het gemeentelijk infoblad.
- Scholen kunnen het G-sportaanbod binnen hun gemeente (en/of in naburige gemeenten) bekendmaken aan studenten, zowel scholen in het buitengewone onderwijs als scholen in het gewone onderwijs (in functie van het M-Decreet).
- G-sport Vlaanderen kan organisaties voor PMB aanschrijven om hen te informeren over het G-sportaanbod (bv. toelichten van sportdatabank voor de organisaties die deze niet kennen). Deze organisaties kunnen vervolgens het aanbod bekend maken onder hun leden.

*voor steden en gemeenten
voor Beleidsdomein Onderwijs & Vorming – scholen in gewoon/buitengewoon onderwijs
voor Beleidsdomein Cultuur, Jeugd, Sport & Media – G-sport Vlaanderen, lokale sportorganisaties*

4.6.2 BEKEND MAKEN VAN HET VERVOERSAANBOD

De meeste personen die (nog) geen gebruik hadden gemaakt van aangepast vervoer, hebben dit nog niet opgezocht omdat dit voor hen nog niet nodig was. Het is daarom van belang om het **informatieplatform MeerMobiel, en de werking van de MAV bekend** te maken onder PMB: via deze kanalen kunnen ze ten gepaste tijde meer informatie terugvinden omtrent het aanbod toegankelijk en aangepast vervoer in Vlaanderen. Ook de familie van een potentiële G-sporter kan hierbij best gesensibiliseerd en geïnformeerd worden, aangezien deze personen vaak weinig kennis hebben over wat de mogelijkheden zijn (bv. om iemand te stimuleren om te gaan sporten, en wat/waar het aanbod in zijn of haar regio is).

- De werking van MAV en het informatieplatform MeerMobiel dienen bijkomend gepromoot te worden via een informatiecampagne door beleidsdomein MOW. Ook de VVR dient beide kanalen bekend te maken onder de steden en gemeenten.
- G-sport Vlaanderen kan de beheerders van sportinfrastructuur en G-sportclubs aanschrijven om hen te informeren over de MAV en MeerMobiel. Deze sportclubs

kunnen vervolgens beide kanalen verder bekendmaken onder hun leden, en/of zelf gebruiken om te zoeken naar vervoersoplossingen.

- Scholen kunnen tijdens hun lessen de MAV toelichten, en studenten aanleren de website MeerMobiel te raadplegen om het vervoersaanbod in hun omgeving te vinden.

Hoewel de meeste PMB kennis hebben over de meeste OV-diensten in Vlaanderen, is het niet altijd duidelijk waar **informatie te vinden is over beschikbare faciliteiten**, over het aanvragen van assistentie, etc. Vervoerders dienen aangemoedigd te worden om op hun home-pagina een duidelijke vermelding te maken naar een sectie omtrent 'informatie voor reizigers die extra assistentie nodig hebben'.

Steden en gemeenten kunnen het toegankelijk aangepast vervoersaanbod binnen hun gemeente (zowel openbaar aangepast vervoer als vrijwilligersvervoer) vermelden via hun eigen communicatiekanalen, zoals de gemeentelijke website of het gemeentelijk infoblad.

*voor steden en gemeenten, voor vervoerregio's
voor Beleidsdomein Mobiliteit & Openbare Werken – vervoerders OV & aangepast vervoer
voor Beleidsdomein Onderwijs & Vorming – scholen in gewoon/buitengewoon onderwijs
voor Beleidsdomein Cultuur, Jeugd, Sport & Media – G-sport Vlaanderen, lokale sportorganisaties*

4.6.3 BEKENDMAKEN VAN HET AANBOD HULPMIDDELEN

Voor een aantal PMB (voornamelijk fysieke beperking) die in de nabije omgeving van de sportlocatie wonen, kan het mogelijk zijn om zich met een **verplaatsingshulpmiddel** te verplaatsen naar de sportlocatie – afhankelijk van de ernst en type van beperking, de afstand, de noodzaak om sportmateriaal en/of -kledij mee te nemen, etc. Het aanbod aan mogelijke (verplaatsings)hulpmiddelen dient dan ook bekend gemaakt te worden, zodanig dat PMB kennis hebben over welke mogelijkheden er zijn. Voor personen met fysieke beperking kunnen driewielers, handbikes, etc. een mogelijke oplossing vormen.

Voor sommige personen met een visuele beperking kunnen GPS-gebaseerde apps dan weer een hulpmiddel zijn om zich te oriënteren. Het **aanbod aan mogelijke hulpmiddelen** dient binnen elke doelgroep beter bekend gemaakt te worden, bv. door het informeren van sportclubs, die het verder bekendmaken onder hun leden.

*voor Beleidsdomein Cultuur, Jeugd, Sport & Media – G-sport Vlaanderen, lokale sportorganisaties
voor Beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid & Gezin – Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap*

4.7 ASSISTENTIE VAN PMB

4.7.1 REISTRAINING

Reistraining (of OV-training) zorgt ervoor dat de **vaardigheden van PMB verbeteren**, en dat ze **meer vertrouwen krijgen** om het OV te (her)gebruiken. Reistraining houdt in om de verplaatsing eerst onder begeleiding af te leggen met een begeleider, trainer,

familie, etc., die elke stap van de verplaatsing zal uitleggen, inclusief strategieën met hoe om te gaan indien er iets onverwachts gebeurt, bv. indien de bus niet komt of de route gewijzigd is. Deze techniek kan behulpzaam zijn bij de eerste keer verplaatsingen met het OV af te leggen om de drempel te verlagen; en kan uit verschillende onderdelen bestaan:

- Relevante informatie opzoeken (dienstregeling, hoe tickets kopen, etc.)
- Zich klaarmaken, op tijd vertrekken, wat meenemen tijdens de verplaatsing
- De verplaatsing naar de OV-halte
- De OV-halte herkennen, aan de juiste kant van de halte gaan staan
- Wachten aan de halte
- Het vervoersmiddel opstappen
- Betalen of abonnement/ticket tonen
- Een zitplaats innemen (of de rolstoel positioneren)
- Gedrag tijdens de verplaatsing, interactie met anderen
- Herkenningspunten, een signaal geven bij de halte
- Het vervoersmiddel verlaten, overstappen

Reistraining kan gebeuren door verschillende actoren: door familieleden, door trainers van sportclubs, door zorgverleners, door vrijwilligers, door lokale organisaties, etc. Er kan zowel praktijktraining aangeboden worden (individueel of in kleine groep het OV leren gebruiken), ofwel informatie- en coachingsessies waarbij PMB meer informatie krijgen.

Scholen bijzonder onderwijs dienen (openbaar) vervoerstraining aan te bieden in hun lessenpakket, zodat PMB kennis en ervaring hebben met het verplaatsen met het OV.

Sportclubs kunnen aangemoedigd worden om een mobiliteitstrainingssessie voor hun leden te organiseren, waarbij in een kleine groep van PMB in de praktijk aangeleerd wordt om het OV te gebruiken (waarbij kan samengewerkt worden met De Lijn en NMBS).

Steden en gemeenten kunnen een oproep doen naar vrijwilligers voor reistrainingen in hun gemeente, o.a. via hun gemeentelijke website of gemeentelijk infoblad.

voor steden en gemeenten

*voor Beleidsdomein Onderwijs & Vorming – scholen in gewoon/buitengewoon onderwijs
voor Beleidsdomein Cultuur, Jeugd, Sport & Media – lokale sportorganisaties*

4.7.2 OV-BUDDY'S

OV-buddy's is een gestructureerd programma van TreinTramBus (opgestart met de steun van Vlaamse Overheid, Departement Mobiliteit & Openbare Werken) om **PMB vrijwillig te ondersteunen tijdens hun OV-verplaatsingen**. Potentiële vrijwilligers zijn OV-gebruikers die op regelmatige basis hetzelfde traject afleggen en tijdens deze verplaatsing de assistentieverlening mee wensen op te nemen, of personen die in hun vrije tijd een OV-verplaatsing op maat willen begeleiden en/of personen willen begeleiden in het zelfstandig leren gebruik maken van het OV. Het project is reeds uitgerold in Gent en omstreken, getest in Sint-Niklaas, en sinds 2019 uitgebreid naar Leuven en omstreken.

OV-buddy's kunnen dus ofwel reistraining bieden aan PMB, ofwel gewoon meegaan tijdens de verplaatsing om een oogje in het zeil te houden, al naargelang de tijdsinvestering van de vrijwilliger en de noden van de PMB. OV-buddy's dient idealiter **verder uitgerold** te

worden in Vlaanderen, opdat meer PMB deze assistentiedienst kunnen gebruiken in kader van hun sportverplaatsingen: dit zijn immers terugkerende ritten, waarbij reïstraining bij een aantal PMB ertoe kan leiden dat ze nadien de verplaatsing zelfstandig afleggen.

Steden, gemeenten en lokale organisaties dienen aangemoedigd te worden om de werking van OV-buddy's mee op te nemen en te coördineren binnen hun lokale werking (bv. MMC-werking). VVR's dienen ook aangemoedigd te worden om de werking van OV-buddy's op te nemen: het systeem leidt er immers toe dat méér personen gebruik kunnen maken van het kernnet en het aanvullend net, in plaats van dat deze personen gebruik zouden maken van het Vervoer op maat.

Steden en gemeenten, of lokale sportclubs, kunnen ook zelf een eigen buddy-werking opzetten om sporters en vrijwilligers in contact te brengen.

*voor steden en gemeenten, voor vervoerregio's
voor Beleidsdomein Mobiliteit & Openbare Werken
voor Beleidsdomein Cultuur, Jeugd, Sport & Media – lokale sportorganisaties*

4.7.3 ASSISTENTIE DOOR OV-PERSONEEL

Sommige PMB hebben nood aan professionele assistentie tijdens OV-verplaatsingen, bv. van de buschauffeur, van baliepersoneel, van personen die instaan voor het bieden van assistentie bij de NMBS, etc. Om tegemoet te komen aan de vormingsnood van chauffeurs in het helpen van PMB werd bij De Lijn de module vakbekwaamheid 'Toegankelijkheid' ontwikkeld, en werd er voor medewerkers die in contact staan met klanten een opleidingsmodule 'Klantvriendelijk onthaal voor iedereen' opgezet in functie van omgang met PMB.

Het is van belang dat **OV-personeel blijvend opgeleid wordt omtrent het omgaan met PMB**, en inzicht verkrijgen in de noden die PMB met verschillende beperking hebben. Dit kan gaan van het onthaal van PMB, het onderhoud van en de bediening van het materiaal (oprijplaat, correct voorrijden van de bus tegen het perron, signalisatie), etc.

voor Beleidsdomein Mobiliteit & Openbare Werken – vervoerders OV

4.7.4 LOKALE STATIONS-BUDDY'S

Een aantal PMB heeft geen nood aan assistentie d.m.v. een mobiele oprijplaat, maar kan wel ondersteuning gebruiken in stations, bv. iemand helpen de trein op te stappen, een persoon met visuele beperking begeleiden, een informatievraag beantwoorden, etc. In stations kunnen hiervoor vrijwillige 'stations-buddies' ingezet worden, nl. personen die op een herkenbare locatie en met een herkenbaar uitzicht (bv. met een t-shirt 'OV-buddy') **in het station aanwezig zijn om ouderen of PMB op weg te helpen**.

Voor deze buddies kan samengewerkt worden met **studenten sociaal werk** (of in een soortgelijke opleiding), die deze taak als onderdeel van hun stage of opleiding kunnen uitvoeren, om zo meer voeling te krijgen met PMB. Ook andere personen (bv. ouderen) kunnen zich hiervoor vrijwillig opgeven.

*voor Beleidsdomein Mobiliteit & Openbare Werken – vervoerders OV
voor Beleidsdomein Onderwijs & Vorming – opleidingen sociaal werk (of soortgelijk)*

4.7.5 ASSISTENTIE OP DE SPORTLOCATIE

PMB dienen aangemoedigd (en eventueel ondersteund) te worden in het **zelf zoeken naar assistentie voor hun vervoer**, nl. waarbij een assistent instaat voor het vervoer van/naar de sportclub en de PMB eventueel ook bijkomend ondersteunt tijdens het aankleden. Dit kan zowel een vrijwillige assistent zijn, ofwel een persoonlijke assistent die door de PMB wordt betaald voor zijn diensten. Assistentie kan gezocht worden door het plaatsen van vacatures bij de VDAB, in de streekkrant, in het interimkantoor, bij scholen en opleidingscentra voor verzorgenden, verpleegkundigen of opvoeders, etc. Er zijn ook platforms zoals www.11.be of www.vrijwilligerswerk.be (vacatures voor vrijwilligers), of www.helppeer.be (vacatures voor assistentie tegen betaling).

Sportclubs dienen aangemoedigd te worden om hun leden te informeren over websites of platforms die assistentie aanbieden. Vooral voor PMB met persoonsvolgende financiering is dit een geschikt systeem omdat de assistent hiermee kan vergoed worden.

In verschillende sportclubs is de laatste jaren ingezet op een **vertrouwenspersoon**, voor wie mogelijk ook een rol voor sensibilisering is weggelegd. Sportclubs die starten met een bepaald G-aanbod, hebben mogelijk een begeleider die eveneens ervoor open staat om de leden te helpen bij vervoersproblemen.

*voor Beleidsdomein Cultuur, Jeugd, Sport & Media – lokale sportorganisaties
voor Beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid & Gezin – Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap*

4.8 MEER AANDACHT VOOR PMB

4.8.1 SPORTACTOREN OPNEMEN IN VVR'S

Door de introductie van Basisbereikbaarheid wordt het OV in Vlaanderen momenteel omgevormd. Vlaanderen wordt ingedeeld in 15 vervoerregio's (VVR's), met in elke VVR een vervoerregioraad die de invulling van Basisbereikbaarheid bewaakt, stuurt en evalueert. In deze raad gaan de steden en gemeenten, samen met enkele Vlaamse mobiliteitsactoren, het mobiliteitsbeleid in hun VVR mee invullen; o.a. het organiseren van het vervoer op maat (i.e. de vervoerslaag die inspeelt op specifieke individuele mobiliteitsvragen van personen die geen toegang hebben tot de andere vervoerslagen wgens doelgroep, locatie of tijdstip – waaronder dus het vervoer van PMB).

Sportverenigingen of sportactoren, bij voorkeur G-sportactoren, dienen opgenomen te worden als **actor binnen de vervoerregio's** (VVR's). Door sportactoren in de VVR te betrekken kunnen de noden van PMB op vlak van sportverplaatsingen vanaf het begin worden meegenomen in de uitwerking van het mobiliteitsbeleid binnen de VVR, en kan gekeken worden wat de kansen zijn om de noden regulier op te lossen, bv. door het plaatsen van toegankelijke haltes bij sportverenigingen. Ook bij de organisatie van vervoer op maat kunnen de noden van G-sporters hierdoor beter meegenomen worden.

G-sport Vlaanderen vzw en Sport Vlaanderen dient ervoor te ijveren om als actor te kunnen deelnemen aan de regionale VVR's, eventueel in de rol als stakeholder.

voor Beleidsdomein Mobiliteit & Openbare Werken

voor Beleidsdomein Cultuur, Jeugd, Sport & Media – G-sport Vlaanderen

4.8.2 HOFFELIJKHEIDSCAMPAGNE MEDEREIZIGERS

Medereizigers dienen ervan bewust gemaakt te worden wat toegankelijkheid inhoudt, en wat er van hen verwacht wordt tijdens OV-verplaatsingen. Dit houdt o.a. in om te wachten tot PMB van/op het voertuig is gegaan, tot het bieden van een zitplaats aan PMB, etc. Een **hoffelijkheidscampagne bij De Lijn en NMBS** omtrent de omgang met PMB kan ertoe leiden dat meer medereizigers rekening houden met PMB.

voor Beleidsdomein Mobiliteit & Openbare Werken – vervoerders OV

4.8.3 TOEGANKELIJKHEIDSSCREENING

Een formele **toegankelijkheidsscreening** bepaalt hoe goed een bepaalde dienst het doet in termen van toegang en toegankelijkheid. Hierbij dient onderzocht te worden hoe gemakkelijk de dienst door een grote categorie gebruikers kan gebruikt worden, inclusief personen met mobiliteits- en zintuigelijke beperkingen.

Zowel bij vervoersdiensten (bv. de uitwerking van bestekken, de aankoop of vernieuwing van rollend materiaal, de bouw of renovatie van haltes/stations) als bij sportinfrastructuur (bv. toegang tot de sporthal, aangepast sanitair) dient er vanaf het begin **actief overleg gepleegd te worden met instellingen gespecialiseerd in toegankelijkheid**, om zich ervan te verzekeren dat alle inspanningen effectief aan de toegankelijkheidsvoorschriften voor alle doelgroepen van PMB beantwoorden. Het is van belang dat de organisaties die hierover feedback geven en deze normen toetsen, voldoende ervaren zijn met PMB.

Toegankelijkheid moet een basisvoorwaarde zijn in elk bestek dat wordt uitgeschreven.

voor Beleidsdomein Mobiliteit & Openbare Werken

voor Beleidsdomein Cultuur, Jeugd, Sport & Media – sportinfrastructuur

4.8.4 PRINCIPES VAN UNIVERSAL DESIGN

Voor een aantal PMB is de (on)toegankelijkheid van sportinfrastructuur een drempel om niet naar deze locatie te gaan. Universal Design (UD) is een ontwerpvisie die een **integrale aanpak stimuleert** in plaats van een optelsom van meerdere afzonderlijke oplossingen om integrale toegankelijkheid te bereiken, waarbij reeds vanaf de start van een ontwerpproces rekening gehouden wordt met de grote diversiteit aan gebruikers. UD staat voor gebruikersgericht ontwerpen: in plaats van te focussen op specifieke beperkingen, reikt UD oplossingen aan die voor iedereen makkelijk bruikbaar zijn, onafhankelijk van lichamelijke mogelijkheden, leeftijd, geslacht, etc. Verbeteringen zijn immers zinvol voor een grote doelgroep, aangezien ook valide personen gebaat zijn met een duidelijke aanduiding, een goede toegankelijkheid, etc.

De 7 ontwerpprincipes van UD dienen dan ook **als leidraad binnen het ontwerp- en bouwproces van sportomgevingen** gebruikt te worden om een grote gebruikskwaliteit voor iedereen te garanderen. Ook bij vervoerders dienen deze principes als leidraad gehanteerd te worden, om zo het aanbod en de diensten voor een zo groot mogelijke groep van gebruikers te kunnen aanbieden, zonder dat een aparte behandeling vereist is:

- **Bruikbaar voor iedereen.** Het ontwerp is bruikbaar voor iedereen, elk met eigen beperkingen en mogelijkheden. Dat betekent bv. dat rolstoelers dezelfde, brede ingang krijgen en niet langs een achterpoortje binnen moeten in de sporthal.
- **Flexibiliteit.** Het ontwerp is geschikt voor allerlei voorkeuren en mogelijkheden.
- **Eenvoudig en intuïtief gebruik.** Eenvoudig verstaanbaar, onafhankelijk van de ervaring, kennis, of mate van concentratie van de gebruiker. Bij websites over G-sport dient ervoor gezorgd te worden dat de gebruiker niet de halve site moet afzoeken voor hij terechtkomt waar hij moet zijn.
- **Begrijpelijke communicatie.** De communicatie naar de gebruiker is efficiënt; los van omgevingsomstandigheden of handicaps. Dit betekent informatie voor verschillende zintuigen: niet alleen een geluidssignaal als op de bus of tram een halte is aangevraagd, maar ook een lichtsignaal.
- **Ruimte voor vergissingen.** Gevaren en ongewenste resultaten van verkeerde handelingen en onbewuste acties zijn beperkt. Een deur die op een trap uitkomt in een sporthal, draait bv. altijd van de trap weg, zodat verstrooide mensen niet in het ijl stappen.
- **Beperkte inspanning.** De gebruiker kan met een minimale inspanning en op een efficiënte en comfortabele manier gebruikmaken van het ontwerp. In plaats van een zware deur, is een automatische schuifdeur een gemakkelijkere oplossing.
- **Geschikte afmetingen en gebruiksruidten.** Er zijn passende maten en ruimte voor het bereiken, betreden, grijpen of gebruiken. Een efficiënt voorbeeld is geldautomaten niet te hoog te hangen, zodat ook rolstoelers erbij kunnen.

*voor Beleidsdomein Mobiliteit & Openbare Werken – vervoerders OV
voor Beleidsdomein Cultuur, Jeugd, Sport & Media – sportinfrastructuur*

4.8.5 AANBOD AAN G-SPORT VERGROTEN

Om de verplaatsing naar geschikte sportlocaties voor PMB te vergemakkelijken, is het van belang dat er voldoende G-sportaanbod in de omgeving beschikbaar is. Er dient dan ook te worden ingezet op het **verder uitbouwen van een divers en geografisch verspreid aanbod voor G-sporters** in Vlaanderen.

Verder dient er worden ingezet op het aanzetten van reguliere clubs om een inclusief beleid op te zetten waarbij reguliere sporters en G-sporters samen kunnen sporten, of waar een G-sportwerking binnen de reguliere club wordt opgebouwd. Hierbij is het van belang dat deze **reguliere sportclubs voldoende bereikbaar en toegankelijk** zijn, alsook dat de trainers en sportbegeleiders begeleid worden om PMB op een gepaste wijze te ondersteunen binnen hun eigen werking.

voor Beleidsdomein Cultuur, Jeugd, Sport & Media – G-sport Vlaanderen, lokale sportorganisaties

4.9 MOGELIJKHEDEN VOOR VERDER ONDERZOEK

Op basis van de resultaten en ervaringen in het onderzoek, worden hieronder enkele mogelijkheden voor bijkomend onderzoek en analyse opgelijst:

- **Analyse van relevante stations voor G-sportbeoefening:** analyseren welke van de huidige 550 stations relevant zijn in functie van G-sportbeoefening, en hier samen met domeinoverschrijdende partners op inzetten.
- **Regionale mobiliteitstool:** gebruiksvriendelijke tool ontwikkelen waarbij (leden van) sportclubs zelf kunnen aangeven dat ze vervoer zoeken, of vervoer willen aanbieden (nl. PMB als meenemen als passagier). Op basis van de tool is het voor gebruikers gemakkelijk om terug te vinden welke andere personen in de omgeving sporten, en met wie ze mogelijk kunnen samen reizen. Belangrijk aandachtspunt is dat gebruikers zelf alle informatie dienen te uploaden o.w.v. privacy redenen.
- **Gebruiksvriendelijke sporten:** concrete case uitwerken i.s.m. fitnesscentra om sporten meer gebruiksvriendelijk te maken voor PMB. Dit kan o.a. inhouden: het aanleren van gebruik van de toestellen, kleine aanpassingen aan de toestellen zelf (waar mogelijk), of audio begeleiding voor personen met visuele beperking.
- **Vervoersaanbod:** detectie van de nood aan MMC en aangepast vervoer. Dit betreft het uitzetten van de blinde vlekken op kaart, om hier vervolgens – idealiter in samenwerking met de VVR's – op te focussen.
- **Inventarisatie van ontoegankelijke sportlocaties:** inventariseren van de ontoegankelijkheid van sportlocaties, zoals trappen voor de ingang, brede deuren die niet zelfstandig kunnen geopend worden door PMB, etc.
- **Wisselend G-sportaanbod i.s.m. lokale sportdienst:** nagaan of een wisselend aanbod kan opgestart worden, waarbij gedurende een aantal avonden of dagen per week een sportaanbod wordt georganiseerd op verschillende locaties (bv. in instellingen, centra), zodanig dat de lesgever minstens aan een halftijdse tewerkstelling kan komen. Op die manier is meer zekerheid op een langdurige invulling van de job, en bouwt de lesgever een betere relatie op met de deelnemers en partners. De financiële regeling hiervan dient verder uitgewerkt te worden, bv. door een bijdrage van de club, de gebruiker, lokale besturen, met ondersteuning van G-sport Vlaanderen als mobiliteitsproject, etc. Hierbij kan een link gelegd worden met Sportwerk Vlaanderen.
- **Versterken van de vaardigheden van PMB:** een concreet traject uitdenken hoe hier actief op ingezet kan worden, door consultatie van partners als reva-centra (bv. hoe pakken ze dit momenteel aan, en in welke mate wordt dit reeds opgenomen in het revaproces). Vervolgens kan een stappenplan of opbouwfiiche uitgeschreven worden dat klaar is om te gebruiken voor begeleiders die dit willen aanleren aan PMB.
- **Sensibilisering voor chauffeurs De Lijn:** uitwerken van een teambuildings-activiteit voor chauffeurs (en evt. andere medewerkers) van De Lijn, waarbij ze praktijkervaring met G-sport kunnen opdoen als sensibilisering.

5 CONCLUSIES

Vroeger onderzoek toonde aan dat mobiliteit een van de grootste struikelblokken tot sportparticipatie is bij personen met een beperking (PMB). In deze studie brengen we meer in detail de mobiliteitsdrempels van verschillende types van PMB in kaart, de hulpmiddelen die ze momenteel gebruiken om wèl op de sportlocatie te geraken, en welke randvoorwaarden nodig zijn om de drempels weg te werken. Centraal in deze studie is het knelpunt van de ervaringsdeskundige (de PMB zelf) achter de stelling "Ik ben afhankelijk van anderen om er te geraken".

Via kwalitatief onderzoek aan de hand van focusgroepen (een gestructureerde groepsdiscussie onder een kleine groep PMB, begeleid door een ervaren gespreksleider) en individuele semi-gestructureerde interviews (aan de hand van een vooraf vastgestelde lijst van gespreksonderwerpen) bevragen we de meningen, noden en wensen van 43 PMB en 5 professionals / familieleden. Verschillende doelgroepen van PMB worden hierbij bevroegd (7-11 personen per doelgroep): personen met een fysieke beperking – zowel rolstoelgebonden als stappers, personen met een visuele beperking (slechtziend of blind), personen met autismspectrumstoornis (ASS), en personen met een verstandelijke beperking. Om een representatieve sample te bekomen, hanteren we enkele algemene socio-demografische criteria (een gelijke verdeling op basis van geslacht, woonregio, leeftijd, etc.), vervoerscriteria en sportcriteria; en per doelgroep enkele diagnostische of functionele criteria, en het eventuele gebruik van hulpmiddelen.

Het vervoersaanbod in Vlaanderen wordt eerst in kaart gebracht: halte-tot-haltevervoer (openbaar vervoer (OV) met trein, (bel)bus en tram of metro) en deur-tot-deurvervoer (aangepast vervoer bestaande uit vrijwilligersvervoer, diensten aangepast vervoer en taxivervoer). Het informatieplatform MeerMobiel en de Mobiliteitscentrale Aangepast Vervoer (MAV) wordt ook besproken. Het reguliere OV-aanbod en vrijwilligersvervoer is bekend onder de meeste deelnemers, maar meer dan de helft kent aangepast vervoer niet. Ook informatieplatform MeerMobiel is slechts beperkt bekend onder de meeste deelnemers, en voornamelijk personen met een fysieke beperking zijn op de hoogte van de MAV. Verschillende vervoerswijzen worden gebruikt om naar de sportlocatie te gaan: OV, aangepast vervoer, vervoer ingelegd door de sportclub, met familie of vrienden, gezamenlijk met een busje vanuit een instelling of welzijnsorganisatie, met aangepaste wagen, etc.

Uit het onderzoek blijkt dat het een combinatie van verschillende problemen is die ervoor zorgt dan PMB afhankelijk (kunnen) zijn van anderen om op de sportlocatie te geraken; afhankelijk van persoon tot persoon en soms ook verschillend binnen een doelgroep. Indien slechts één schakel mist in de keten van vertreklocatie tot de sportlocatie, kan het zijn dat de PMB door deze ene schakel niet in staat is om de verplaatsing af te leggen. Elk van deze problemen dient opgelost te worden, alvorens dit een mogelijke impact heeft op de sportparticipatie bij PMB.

De ervaren problemen zijn o.a. gelinkt aan sportdrempels (de locatie van de sportactiviteit (niet toegankelijk en/of bereikbaar), onvoldoende informatie over het sportaanbod); algemene drempels (beperkt sociaal netwerk, ontoegankelijk publiek domein); en vervoersdrempels. De reservatietermijn voor het aanvragen van assistentie of een toegankelijke rit, de ontoegankelijkheid van haltes en voertuigen, het gebrek aan duidelijk

informatie en oriëntatie, de communicatie met OV-personeel, het beperkte of niet betaalbare aanbod, angstredenen of andere persoonlijke factoren, bleken o.a. belangrijke vervoersdrempels bij PMB. Enkele PMB maken momenteel gebruik van technologische hulpmiddelen, leren het traject aan met behulp van een begeleider, zoeken zelf (betaalde) assistentie, of bereiden zich in detail voor om toch de verplaatsing zelfstandig te kunnen maken.

Op basis van de ervaren vervoersproblemen door PMB, hun huidige hulpmiddelen en de randvoorwaarden om deze problemen te verminderen, werden vanuit verschillende invalshoeken beleidsaanbevelingen opgesteld om de drempel 'afhankelijkheid van anderen om op de sportlocatie te geraken' te verminderen:

- Een open, gestructureerde en frequente dialoog met PMB en vervoersaanbieders
- Het optimaliseren van de fysieke toegankelijkheid van het OV (zowel toegankelijk rollend materieel als toegankelijke haltes/stations, en optimaliseren van het reservatiebeleid)
- Het verbeteren van de fysieke toegankelijkheid van het publiek domein
- Toegankelijke informatie en communicatie (voor, tijdens en na de verplaatsing, in het gewenste formaat, met een duidelijk ontwerp en met aandacht voor relevante hulpmiddelen)
- Het voorzien van een toegankelijk vervoersaanbod (met voldoende regulier OV, betaalbaar aangepast vervoer, een versterking van het vrijwilligersvervoer en het delen van aangepaste voertuigen)
- Meer informatieverstopping voor PMB (op vlak van sportaanbod, vervoersaanbod en hulpmiddelen)
- Het optimaliseren van assistentie voor PMB (voorzien van reistraining, OV-buddy's, assistentie door het OV-personeel of lokale stations-buddy's, en assistentie op de sportlocatie zelf)
- Meer aandacht voor PMB (d.m.v. het opnemen van sportactoren in de Vervoerregio's, een hoffelijkheidscampagne voor medereizigers, een toegankelijkheidsscreening en het toepassen van de principes van Universal Design)
- Het uitbouwen en vergroten van een divers en geografisch verspreid aanbod voor G-sporters

6 SPECIFIEKE ACTIES

voor de Vlaamse Overheid, transversaal over alle beleidsdomeinen

- Implementeren van NOOZO Vlaamse Adviesraad Handicap, om beleidsparticipatie van PMB te versterken binnen vervoer- en sportbeleid

voor Beleidsdomein Mobiliteit & Openbare Werken – vervoerders OV & aangepast vervoer

- Oprichten van breed gebruikerspanel van PMB zelf, met verschillende beperkingen
- Structureel en systematisch overleg tussen vervoersaanbieders en PMB voorzien
- Gebruiksvriendelijk platform (e-mail/tel) voor suggesties, problemen of klachten
- Opstellen van globaal actieplan om volledige vervoersnetwerk meer toegankelijk te maken (als deel van beheersovereenkomst van vervoerders)
- Verder uitbreiden en versterken van toegankelijk aanbod
 - Verhogen van rolstoelcapaciteit in OV, door slimme flexibele inrichting
 - Toepassen van technische/andere ontwikkelingen op vlak van comfort en toegankelijkheid (bv. automatische uitschuifplaatsen)
 - Verdere uitbouw van Meer Mobiele Lijnen, gelinkt aan sportbestemmingen
 - NMBS: uitbreiden van aanbod toegankelijke stations
- Optimaliseren van reservatiebeleid (assistentie / toegankelijke rit)
 - Verplicht reserveren verkorten tot 2/3u, met uniform systeem
 - De Lijn: Volledige uitrol van concept Meer mobiele Lijnen
 - Ontwikkeling van smartphoneapplicatie waarmee reizigers zelf ritten met assistentie kunnen inplannen, met automatisch doorgeven van informatie
 - Aangepast vervoer: verkorten van reservatietermijn
- Informatie beschikbaar stellen voor PMB in toegankelijk formaat
 - Rekening houden met verschillende media van informatieverschaffing
 - Alternatieve formaten: braille, pictogrammen/symbolen, auditief formaat, stappenplan voor PMB, etc.
 - Duidelijk zichtbare sectie toevoegen aan websites/brochures/etc., bv. "informatie voor reizigers de extra assistentie nodig hebben"
 - Training voor personeel over noden van PMB, en informatie verschaffen
 - Informatie voor, tijdens, en na de verplaatsing voorzien
 - Vereenvoudigde 'spin'-kaart van bus/metronetwerk
- Duidelijk ontwerpen van stationsgebouwen en overstapfaciliteiten
- Grootschalige promotiecampagne voor promoten en bekendmaken BlueAssist en nieuwe hulpmiddelen
- Garanderen en uitbreiden van aangepast vervoersaanbod
- Werking van MAV en informatieplatform MeerMobiel promoten via infocampagne
- Opzetten hoffelijkheidscampagne bij De Lijn en NMBS omtrent omgang met PMB
- Bij uitwerking van bestekken, aankoop of vernieuwing van rollend materiaal, bouw of renovatie haltes/stations: vanaf begin actief overleg plegen met instellingen gespecialiseerd in toegankelijkheid
- Regelgeving uitwerken voor verplicht minimumaanbod toegankelijke haltes in elke stad/gemeente (eventueel gelinkt aan incentives)
- Uitwerken van basisnetwerk aan toegankelijke haltes/stations
 - Criteria uitwerken om bepaalde bestemmingen (waaronder sportlocaties) verplicht te voorzien van een toegankelijke halte

voor steden en gemeenten, voor vervoerregio's

- Maximaal toegankelijk maken van bestaande en nieuwe halte-infrastructuur
- Maximaal toegankelijk maken van routes vanaf haltes/stations naar sociale puntbestemmingen (waaronder sportlocaties)
- Bekendmaken van toegankelijke routes binnen grondgebied
- Ontwikkelen van basisnetwerk van parkeerplaatsen voor PMB
- Lokaal promoten en bekendmaken van BlueAssist en nieuwe hulpmiddelen
- Taxicheques voorzien om verplaatsingen met aangepast vervoer goedkoper te kunnen afleggen
- Aantrekken van vrijwilligers door structurele wervingsacties, gedegen opleiding en goede opvolging van vrijwilligers
- Sportclubs met G-werking en toegankelijke (buiten)sportinfrastructuur vermelden via communicatiekanalen, zoals gemeentelijke website of gemeentelijk infoblad
- Toegankelijk aangepast vervoersaanbod binnen gemeente (zowel aangepast als vrijwilligersvervoer) vermelden via communicatiekanalen, zoals gemeentelijke website of infoblad
- Oproep doen naar vrijwilligers voor reistrainingen in hun gemeente, o.a. via gemeentelijke website of infoblad
- Eigen buddy-werking opzetten om sporters en vrijwilligers in contact te brengen
- Uitwerken van deelsysteem voor aangepaste voertuigen
- Werking van MAV en informatieplatform MeerMobiel promoten via infocampagne
- Werking van OV-buddy's mee opnemen en coördineren binnen hun lokale werking

voor Beleidsdomein Mobiliteit & Openbare Werken – Administratie Wegen & Verkeer

- Maximaal toegankelijk maken van bestaande en nieuwe halte-infrastructuur

voor Beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid & Gezin

- Uitwerken van financiële tegemoetkoming voor vervoer van/naar sportlocaties
- Uitwerken van vouchersysteem i.p.v. gratis netabonnement voor PMB
- Bekendmaken van aanbod aan mogelijke hulpmiddelen
- Voorzieningen: publiek beschikbaar stellen van aangepaste voertuigen op vrije momenten

voor Beleidsdomein Cultuur, Jeugd, Sport & Media – G-sport Vlaanderen

- Ijveren om als actor te kunnen deelnemen aan regionale vervoerregio's, om meer aandacht voor (G-)sport te garanderen
- Verder uitbouwen van een divers en geografisch verspreid aanbod voor G-sporters
- Aanzetten van reguliere clubs om een inclusief beleid op te zetten
- Prioriteren en opvolgen van mogelijkheden voor verder onderzoek

voor Beleidsdomein Cultuur, Jeugd, Sport & Media – lokale sportorganisaties

- Aantrekken van vrijwilligers door structurele wervingsacties, gedegen opleiding en goede opvolging van vrijwilligers
- Bekendmaken van aanbod aan mogelijke hulpmiddelen
- Mobiliteitstrainingssessie voor leden organiseren, waarbij in een kleine groep van PMB in de praktijk aangeleerd wordt om het OV te gebruiken
- Eigen buddy-werking opzetten om sporters en vrijwilligers in contact te brengen
- Leden informeren over websites of platforms die assistentie aanbieden

- Organisaties voor PMB aanschrijven om hen te informeren over G-sportaanbod (bv. toelichten van sportdatabank), die vervolgens het aanbod bekend maken onder hun leden
- Vertrouwenspersoon/begeleider die leden kan helpen bij vervoersproblemen

voor Beleidsdomein Onderwijs & Vorming – scholen in gewoon/buitengewoon onderwijs

- Sportaanbod binnen gemeente (en/of naburige gemeenten) bekendmaken aan studenten, zowel scholen buitengewoon onderwijs als scholen gewoon onderwijs (in functie van het M-Decreet)
- Werking van MAV toelichten tijdens de lessen, en studenten aanleren de website MeerMobiel te raadplegen om het vervoersaanbod in hun omgeving te vinden
- (Openbaar) vervoerstraining aanbieden in lessenspakket, zodat PMB kennis en ervaring hebben met het verplaatsen met het OV

voor Beleidsdomein Onderwijs & Vorming – opleidingen sociaal werk (of soortgelijk)

- Uitwerken van lokale stations-buddies, als onderdeel van stage of opleiding

voor Beleidsdomein Cultuur, Jeugd, Sport & Media – sportinfrastructuur

- Bij sportinfrastructuur (bv. toegang tot sporthal, aangepast sanitair): vanaf begin actief overleg plegen met instellingen gespecialiseerd in toegankelijkheid
- Ontwerpprincipes van Universal Design als leidraad opnemen binnen het ontwerpen en bouwproces van sportomgevingen