

Toegankelijkheid

Geldig vanaf 1 april 2012



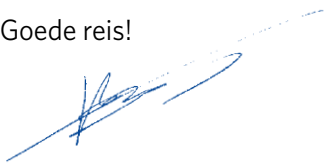
Beste reiziger

De Lijn werkt continu aan de toegankelijkheid van haar aanbod. Bij het toegankelijk maken van onze dienstverlening, overleggen we met verschillende verenigingen voor personen met een handicap. Omdat we de best mogelijke service willen bieden aan iedereen: oude en jonge mensen, mensen met veel bagage, mensen die goed of minder goed te been zijn, rolstoelgebruikers...

We geven eerlijk toe dat ons aanbod vandaag nog lang niet 100% toegankelijk is. Een toegankelijke rit vraagt om een toegankelijk voertuig en een toegankelijke halte. Onze nieuwste bussen en trams zijn toegankelijk. Tegen 2022 zouden alle bussen en trams toegankelijk zijn. Maar 40 000 haltes toegankelijk maken vergt een langere periode, bovendien zijn onze haltes vaak eigendom van de wegbeheerders en dus niet alleen onze verantwoordelijkheid.

Zolang niet alle haltes en voertuigen toegankelijk zijn, vragen we rolstoelgebruikers daarom om hun rit te reserveren. Dat is niet prettig, maar alleen bij reservering kunnen we uitmaken of de rit al dan niet mogelijk is. De Lijn hecht hierbij het grootste belang aan de klantvriendelijkheid en de veiligheid van haar klanten en haar personeel.

Goede reis!



Roger Kesteloot
Directeur-generaal

Een toegankelijke verplaatsing met de bus voor rolstoelgebruikers via reservering

Het is belangrijk dat u tijdig reserveert: 2 uur op voorhand als u wilt meerijden met de belbus, bij voorkeur 48 uur en minstens 24 uur op voorhand als u kiest voor een gewone bus (geen belbus).

De voorwaarden om te kunnen meerijden:

- de in- en uitstaphaltes moeten toegankelijk zijn
- het voertuig is toegankelijk
- de rolstoelplaats is vrij
- de rolstoel is maximaal 80 cm breed en 130 cm lang
- de rolstoel inclusief gebruiker mag de 300 kg niet overschrijden.

Vergeet ook de terugrit niet te reserveren. Vermijd bij voorkeur de spitsuren. Wist u dat uw begeleider gratis mee mag als u een begeleidingskaart hebt?

Toegankelijke haltes

➔ Haltes

De Lijn maakt gebruik van ongeveer 40 000 haltes. Al die haltes toegankelijk maken, kan uiteraard niet in één keer. Bovendien is de wegbeheerder (gemeente, provincie of Vlaams Gewest) hiervoor verantwoordelijk en heeft De Lijn slechts een adviserende rol. Haltes waar veel mensen instappen of haltes waarvan De Lijn weet dat ze frequent worden gebruikt door rolstoelgebruikers, worden bij voorkeur eerst aangepakt. Bij haltes die vernieuwd worden in het kader van wegwerkzaamheden wordt er op aangestuurd om deze toegankelijk aan te leggen. Een halte is toegankelijk wanneer de stoep- of perronhoogte is aangepast en wanneer de halte

voldoende breed is om veilig te kunnen draaien met een rolstoel. Ook moet de bus dicht langs de stoeprand kunnen stoppen. Voor blinden en slechtzienden plaatsen we blindegeleidetegels en een opstapvlak in rubbertegels. Niet alleen de halte-infrastructuur zelf, maar ook de halteomgeving moet voldoen aan de toegankelijkheidsnormen.

➔ *Belbus*

Rolstoelgebruikers die ingeschreven zijn bij het VAPH (Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap) en die in een belbusgebied wonen, kunnen een halte voor de deur aanvragen bij het VAPH of bij De Lijn.

➔ *Premetro en tramlijnen Antwerpen*

Omdat Diamant, Meir en Sport erg druk bezochte premetrostations zijn, heeft De Lijn deze stations als eerste toegankelijk gemaakt. Bovengronds werkt De Lijn aan de toegankelijkheid van de tramlijnen. Op het traject van tramlijn 3 richting Zwijndrecht en Melsele werden op Antwerpen Linkeroever de perrons verhoogd zodat de afstand tussen de tram en de stoeprand minimaal is. Ook de eindhalte aan de Park & Ride in Melsele is toegankelijk.

➔ *Kusttram*

Langs het Kusttramtraject werkt De Lijn aan een netwerk van toegankelijke haltes. De perrons worden verhoogd zodat alle reizigers aan het verlaagde middengedeelte van de Kusttram bijna zonder hoogteverschil kunnen in- en uitstappen. Om het voor rolstoelgebruikers nog eenvoudiger te maken, wordt een helling aangelegd naar de verhoogde perrons en wordt ruimte voorzien om elk type rolstoel makkelijk op te kunnen draaien. Aan dezelfde haltes komen voorzieningen voor blinden en slechtzienden. Minstens één aangepaste halte in elke badplaats is het streefdoel. Op het netplan op onze website kunt u zien welke haltes toegankelijk zijn.

Toegankelijke bussen en trams

→ Lage vloer

De Lijn koopt alleen nog lagevloerbussen en -trams. 'Laag' betekent een vloerhoogte van maximaal 34 cm aan de twee deuren vooraan, zonder treden. Ook in de bus tussen de opstapdeur en afstapdeur vindt u geen treden. Ook alle nieuwe trams (Hermelijntrams) hebben een verlaagde opstap zonder stang in het midden. Via deze deur kunnen rolstoelgebruikers, mensen die minder goed te been zijn en personen met een kinderwagen of een karretje/rollator vlot in- en uitstappen. De Kusttram heeft een lage vloer aan de middendeur.

→ Knielen

Onze nieuwe bussen knielen zelfs voor u. Na het knielen bedraagt de opstap maximaal 27 centimeter.

→ Uitschuifbare of uitklapbare oprijdplaat

Alle nieuwe bussen hebben een oprijdplaat. Het knielsysteem maakt de helling van de uitgeklapte oprijdplaat minder steil. Om dit platform veilig te kunnen gebruiken, moet de halte toegankelijk zijn. Ook al onze belbussen zijn uitgerust met een oprijdplaat of een lift.

→ Klikvast

De bussen en de trams die toegankelijk zijn voor rolstoelgebruikers, hebben een platform waar één rolstoel comfortabel en veilig opgesteld kan worden. Dit platform is uitgerust met een veiligheidsgordel, armleuning en stootkussen zodat de rolstoel met de rugleuning kan worden vastgezet. Voor de veiligheid van de rolstoelgebruiker is het belangrijk dat de rolstoel in de bus tegen de rijrichting in wordt geplaatst. De drukknop voor de halteaanvraag en de alarmdrukknop zijn lager geplaatst, binnen handbereik van de rolstoelgebruiker.

➔ *Vorbehouden plaatsen*

In de bus vindt u voorbehouden zitplaatsen voor personen die minder goed te been zijn. Deze plaatsen worden aangeduid met pictogrammen bij de chauffeur en aan de rolstoeltoegankelijke deur.

➔ *Speciale belknoppen*

De nieuwste generatie bussen en trams hebben drukknoppen aan de binnen- en buitenzijde. Bij het instappen en voor de halteaanvraag wijzen die knoppen de chauffeur erop dat een persoon met een beperking wil in- of uitstappen. Dat kan een rolstoelgebruiker, iemand die minder goed te been is, een persoon met een boodschappenwagentje of een moeder met een kinderwagen zijn. Deze drukknoppen schakelen het automatisch sluiten van de deur uit, wat een extra bescherming biedt.

➔ *Auditieve en visuele halte aankondiging*

De Kusttram en de Hermelijntrams in Gent en Antwerpen zijn uitgerust met zowel een auditieve als visuele halte aankondiging. Dat betekent dat de volgende halte wordt omgeroepen in het voertuig en dat de haltebenaming ook verschijnt op een verlicht scherm opdat reizigers de volgende halte kunnen aflezen.

Vanaf 2013 start De Lijn ook met de uitrusting van bussen met auditieve en visuele halte aankondiging.

Op de halteplaatsen worden in heel Vlaanderen ongeveer 700 realtime informatieborden geplaatst waar u kunt aflezen wanneer uw bus of tram in aantocht is.

➔ *Signalisatie*

In de nieuwe bussen en trams worden de treden, handvatten, stangen en randen met felle kleuren gemarkeerd zodat die ook voor slechtzienden beter zichtbaar zijn.

De chauffeur helpt u op weg

Al onze chauffeurs krijgen een opleiding 'Toegankelijkheid' om u een betere service te bieden.

De chauffeur zal dan ook altijd zo goed hij of zij kan, proberen om rolstoelgebruikers te helpen op voorwaarde dat zij gereserveerd hebben.

Opgelet: Als u zonder reservatie aan de halte staat, kan de chauffeur niet inschatten of uw veiligheid voor het volledige traject verzekerd is. Daarom vragen we om te reserveren: alleen zo kan De Lijn u de garantie bieden dat u mee kunt.



De chauffeur zal ook personen met een visuele handicap zo goed mogelijk helpen. Als een persoon met een visuele handicap met een gele of witte stok aan de halte staat, stopt de chauffeur om hem/haar te vragen waar hij of zij heen wil. Aan het bestemmingspunt verwittigt de chauffeur de persoon dat de gevraagde bestemming bereikt is. De chauffeur helpt ook bij het in- of uitstappen. Als de persoon met een visuele handicap aan de afstaphalte nog een aansluiting moet nemen, geeft de chauffeur hiervoor de nodige inlichtingen.

Reis met korting of gratis

➔ *Gratis kaart voor begeleider*

Een persoon met een handicap kan een gratis kaart voor een begeleider aanvragen bij onze dienst Abonnementen (contactgegevens: zie p. xx). Voor informatie over de toekenningsvoorwaarden kunt u terecht op onze website of bij De Lijninfo 070 220 200 (€ 0,30/minuut).



De kaart staat op naam van de persoon met een handicap die de kaart aanvraagt en heeft een geldigheidsduur van twee jaar. U kunt dus zelf kiezen wie u als begeleider meeneemt. De kaart wordt uitgereikt aan personen met een handicap die in het Vlaams Gewest, het Brussels Hoofdstedelijk Gewest of in de gemeenten Edingen, Komen, Moeskroen of Vloesberg wonen. Ook de kaart 'Kosteloze Begeleider' van de NMBS is geldig op alle voertuigen van De Lijn.

Gratis netabonnement voor personen met een handicap
Wie is ingeschreven bij het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH: <http://www.vaph.be> - tel:02 225 84 11) of een tegemoetkoming ontvangt van de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid (Tel: 0800 987 99 of www.handicap.fgov.be) én in Vlaanderen woont, reist gratis met De Lijn. Deze mensen krijgen hun netabonnement automatisch thuisgestuurd. De kaart geeft recht op gratis vervoer op alle bussen en trams van De Lijn voor de houder van de kaart en de eventuele geleidehond.

Hebt u recht op een gratis abonnement, maar hebt u dat nog niet gekregen? Neem dan contact op met de dienst Abonnementen.

➔ **Vrijkaart voor oorlogsinvaliden**

Oorlogsinvaliden die houder zijn van een verminderingkaart 75 % hebben tot hun 65ste recht op een Omnipas waarmee ze 12 maanden gratis met De Lijn reizen. De klant vraagt de Omnipas aan bij de dienst Abonnementen van De Lijn. Bij de aanvraag voegt u een kopie van de identiteitskaart en een kopie van de geldige verminderingkaart 75 %.

➔ *Buzzy Pazz of Omnipas aan 32 euro of Lijnkaart met vermindering*

De houders van een geldige WIGW-verminderskaart (Weduwen of Weduwnaars, Invaliden, Gepensioneerden en Wezen) kunnen een Buzzy Pazz of Omnipas van 12 maanden kopen tegen 32 euro. Ook kunnen zij gebruik maken van een Lijnkaart %. Met de Lijnkaart % rijdt u goedkoper dan met een biljet. De WIGW-verminderskaart wordt uitgereikt door de NMBS op basis van een attest van de mutualiteit.

➔ *Sociaal abonnement*

Personen die het iets minder breed hebben, kunnen onder bepaalde voorwaarden een jaarabonnement kopen voor 32 euro. Dit sociaal abonnement is er voor:

- personen met een leefloon en gelijkgestelden en personen die verblijven in een lokaal opvanginitiatief (LOI), zij moeten dit aanvragen via het OCMW
- personen met een gewaarborgd inkomen voor bejaarden of een inkomensgarantie voor ouderen. Na afgifte van een attest van de Rijksdienst voor Pensioenen krijgen zij een Omnipas.
- asielzoekers die opgevangen worden door Fedasil, het Rode Kruis of Vluchtelingenwerk Vlaanderen. De instelling die de asielzoeker opvangt moet het abonnement aanvragen.
- jongeren Begeleid Zelfstandig Wonen. De instelling moet het abonnement aanvragen via de Bijzondere Jeugdzorg.



Veel gestelde vragen

➔ *Waarom moet ik als rolstoelgebruiker reserveren?*

Als u reserveert, bent u zeker dat uw verplaatsing met de rolstoel mogelijk is. De medewerker van de belbuscentrale kan nakijken of de bus en de opstap- en afstaphalte toegankelijk zijn. Voor een gewone bus in een stedelijke omgeving moet u 24 uur op voorhand reserveren, voor een streeklijn 48 uur. Alleen als u zo ruim op voorhand reserveert, kunnen we nog een ander voertuig inzetten als blijkt dat de bus van uw gevraagde rit niet toegankelijk is. Ook brengt de medewerker van de belbuscentrale de chauffeur ervan op de hoogte dat u meerijdt.

➔ *Kan ik in- of uitstappen aan een halte die nog niet toegankelijk is?*

Neen. Als een stoep of busperron niet hoog genoeg is aangelegd kan de oprijdplaat niet veilig uitgelegd worden. Een halte die te smal is en dus niet toelaat dat een rolstoelgebruiker vlot manoeuvreert, is evenmin toegankelijk.

➔ *Hoe groot mag mijn rolstoel zijn?*

Op de bus of tram is plaats voor een rolstoel die maximaal 80 cm breed en 130 cm lang is. De rolstoel en rolstoelgebruiker mogen samen maximaal 300 kg wegen. Als uw rolstoel of scootmobiel groter is, kan u zich niet op veilige wijze positioneren op de rolstoelplaats. U moet zich met rolstoel in de bus in tegenrijrichting plaatsen op de voorziene plaats en gebruik maken van de veiligheidsriem.

➔ ***Als ik mij verplaats in een lichte opvouw-
bare rolstoel en ik kan zelf in de bus
stappen, moet ik dan reserveren?***

U moet niet reserveren als u zelf kan in- en uitstappen en geen rolstoelplaats nodig hebt. In onze bussen is plaats voor maximaal twee opgevouwen rolstoelen en één rolstoel.

➔ ***Kom ik in aanmerking voor een gratis
vervoerbewijs?***

Als u ingeschreven bent bij het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) of een tegemoetkoming ontvangt van de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid (FOD SZ) én in Vlaanderen woont, reist u gratis met De Lijn op vertoon van uw abonnement. Ook personen met een visuele handicap die een nationale verminderskaart hebben, reizen gratis. Oorlogsinvaliden met een verminderskaart 75 % mogen gratis mee.

➔ ***Moet ik vooraan instappen?***

Op alle bussen moet u vooraan instappen. Rolstoelgebruikers, mensen met een kinderwagen en mensen met een beperkte mobiliteit raden we aan om aan een andere deur op te stappen. Op trams mag u kiezen aan welk deur u instapt.

➔ ***Wie heeft recht op een
verminderskaart?***

Weduwen of weduwnaars, invaliden, gepensioneerden en wezen kunnen bij de NMBS een WIGW-verminderskaart aanvragen met een attest van de mutualiteit. Personen met een visuele handicap kunnen een nationale verminderskaart waarmee ze gratis reizen, aanvragen bij de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid (FOD SZ).

Ook oorlogsinvaliden kunnen een verminderingkaart aanvragen. De kaart kunt u aanvragen bij de Federale Overheidsdienst Landsverdediging, de Federale Overheidsdienst Financiën, Administratie van Pensioenen, de Federale Overheidsdienst Sociale Zaken, dienst voor Oorlogsgetroffenen of de Federale Overheidsdienst Verkeer en Infrastructuur.

➔ ***Waar kan ik terecht met vragen of suggesties?***

Heel wat antwoorden vindt u op www.delijn.be. Daarnaast kunt u al uw vragen en suggesties posten via het contactformulier op de website. Ook de medewerkers van De LijnInfo (070 220 200 - 0,30 euro/min.) en de belbusmedewerker die uw rit reserveert, helpen u graag.



Contactgegevens

Zit u met een vraag? Wilt u reageren op onze dienstverlening? Hebt u een suggestie? Aarzel niet en laat het ons weten.

Website

www.delijn.be

Vragen, suggesties of reacties kunt u mailen via ons online contactformulier (dat vindt u onder het menupunt contact).

Alle nieuwe stappen in het toegankelijkheidsbeleid van De Lijn vindt u terug op www.delijn.be. De website is ook toegankelijk voor personen met een visuele handicap. Op de website vindt u ook een routeplanner, waarmee u uw reis kunt uitstippelen en informatie over de dienstregelingen. De routeplanner geeft tot nu toe nog geen informatie over de toegankelijkheid van een bepaalde rit. Daarom vragen wij u op voorhand contact op te nemen met de belbuscentrale in uw provincie.

De LijnInfo

070 220 200 (€ 0,30/minuut voor vaste lijnen)

Voor een verplaatsing met de bus of tram met de rolstoel neemt u op voorhand contact op met de belbuscentrale in uw provincie. De belbusmedewerkers zullen u ook graag extra informatie geven.



Belbuscentrales voor de reservatie van een toegankelijke rit

➔ De Lijn Antwerpen

T: 03 218 14 94

F: 03 218 14 29

belbus.ant@delijn.be

Openingstijden: op weekdays van 7.30 tot 18 uur, op zaterdag van 7.30 tot 16 uur. Gesloten op zon- en feestdagen.

➔ De Lijn Limburg

T: 011 85 03 00

F: 011 85 03 02

belbus.limburg@delijn.be

Openingstijden : op weekdays van 6 tot 19.30 uur, op zaterdag van 7.30 tot 20.30 uur en op zon- en feestdagen van 10 tot 20.30 uur .

➔ De Lijn Oost-Vlaanderen

T: 09 211 91 93

F: 09 211 91 90

belbus.ovl@delijn.be

Openingstijden: op weekdays van 6 tot 20 uur, op zaterdag van 7 tot 20 uur, op zon- en feestdagen van 7 tot 13.30 uur.

➔ De Lijn Vlaams-Brabant

T: 016 31 37 00

F: 016 31 37 05

Openingstijden : op weekdays van 6 tot 19 uur, tijdens het weekend en op feestdagen van 9 tot 16 uur.

➔ De Lijn West-Vlaanderen

T: 059 56 52 56

F: 059 56 52 36

belbus.wvl@delijn.be

Openingstijden op weekdays van 6.30 tot 19 uur, tijdens het weekend en op feestdagen van 8 tot 19 uur.

Dienst Abonnementen

De Lijn Antwerpen: 03 218 15 61
(abonnementen.ant@delijn.be)

De Lijn Limburg: 011 85 03 04
(abonnementen.limburg@delijn.be)

De Lijn Oost-Vlaanderen: 09 211 92 53
(abonnementen.ovl@delijn.be)

De Lijn Vlaams-Brabant: 016 31 37 20
(abonnementen.vlbrab@delijn.be)

De Lijn West-Vlaanderen: 059 56 52 31
(abonnementen.wvl@delijn.be)

