Toegankelijk busmaterieel provincie Utrecht

Onderzoek naar een beter toegankelijk openbaar vervoer



Goudappel
MOBILITEIT BEWEEGT ONS

Opdrachtgever	Provincie Utrecht
Titel rapport	Toegankelijk busmaterieel provincie Utrecht
Kenmerk	10602.20220504.R1.02
Datum publicatie	6 mei 2022
Projectteam Goudappel	Tim van Huffelen, Vincent Wever, Liesbeth Stam
Projectteam opdrachtgever	Bas Witte, Aria Noorlander
Status	Concept

© Copyright Goudappel BV 6-5-22

Inhoudsopgave

1. Inleiding **5**

1.1 Aanleiding 5

1.2 Doel van het onderzoek 5

1.3 Onderzoeksopzet 6

1.4 Leeswijzer 7

2. Managementsamenvatting **8**

3. Achtergrond **9**

3.1 Niet alleen mensen met een beperking 9

4. Onderzoeksresultaten gebruikskant **11**

4.1 Respons 12

4.2 De klantreis voor busgebruikers 13

4.3 De klantreis voor niet-busgebruikers 15

5. Busreizen met een visuele functiebeperking **16**

5.1 De klantreis van busreizigers met een visuele functie-beperking 16

5.2 Bij de halte 17

5.3 In- en uitstappen 19

5.4 Tijdens de reis 21

5.5 Interventies 22

6. Busreizen met een rollator **24**

6.1 De klantreis van rollatorgebruikers 24

6.2 Bij de halte 25

6.3 In- en uitstappen 26

6.4 Tijdens de reis 28

6.5 Interventies 29

7. Busreizen met een motorische beperking **30**

7.1 De klantreis van *niet*-busreizigers met een motorische beperking 30

7.2 De klantreis van busreizigers met een motorische beperking 31

7.3 Bij de halte 32

7.4 In- en uitstappen 32
7.5 Tijdens de reis 33
7.6 Interventies 34

8. Rolstoelgebruikers 35
8.1 De klantreis van rolstoelgebruikers 35
8.2 Bij de halte 36
8.3 In- en uitrijden 37
8.4 Tijdens de reis 39
8.5 Interventies 39

9. Toegankelijkheidservaring 41
9.1 Het belang van de buschauffeur 41
9.2 Herkenbaar zijn als hulpbehoevend 42
9.3 Bejegening door medereizigers 42
9.4 Onbekendheid 43

10. Aanbodkant 44
10.1 Compromis van belangen 45
10.2 Grote diversiteit aan materieel 45
10.3 Groeiend aantal hulpmiddelen 46
10.4 Oplossingen bij in- en uitstappen 46
10.5 Oplossingen in de bus 46
10.6 Kleine voertuigen 47
10.7 Vroegtijdig betrekken van reizigers en fabrikanten 47

11. Interventies 48

12. Conclusies en aanbevelingen Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
12.1 Aanbevelingen 51

Bijlage 1

Bijlage 2 Stellingen klantreis
B.2.1 Voorbereiden
B.2.2 Naar de halte
B.2.3 Naar de bestemming

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

Zorgeloos de deur uitstappen en weten dat je goed en vlot op je bestemming zult aankomen is een luxe die niet voor iedereen is weggelegd. Wanneer je leeft met een beperking valt de vanzelfsprekendheid dat de wereld zonder al te veel moeite 'past' weg. Dat geldt ook voor het openbaar vervoer. Op pad gaan vraagt voor mensen met een beperking doorgaans zorgvuldige voorbereiding. Mensen met een beperking hebben vaak niet alleen te maken met fysieke drempels, zoals hoge stoepranden, hekjes, moeilijk bereikbare incheckpaaltjes. Die missende vanzelfsprekendheid zorgt ook voor onzichtbare, mentale drempels – bijvoorbeeld angst en onzekerheid om de deur uit te gaan.

Overheden werken hard aan inclusieve mobiliteit. En dat is belangrijk. Toegang tot mobiliteit is één van de sleutels om ongelijkheid in de samenleving te verkleinen; om de (zelfstandige) participatie van mensen met een beperking in de samenleving te vergroten en de afhankelijkheid van doelgroepenvervoer te verkleinen. De provincie Utrecht wil graag inzicht in de mogelijkheden om het openbaar vervoer breder toegankelijker te maken – zowel fysiek als mentaal. Hierbij speelt ook voorspelbaarheid een rol. De focus hierbij gaat om de toegankelijkheid van het busmaterieel.

De provincie Utrecht erkent het belang van toegankelijk openbaar vervoer en zet in op het diepgaand begrijpen en wegnemen van zowel fysieke als mentale drempels bij het gebruik van het openbaar vervoer en de buurtbus. Hiertoe heeft de provincie een aantal onderzoeksvragen opgesteld specifiek gericht op fysieke en mentale toegankelijkheid van het materieel. De ambitie van het project is het in beeld brengen en onderzoeken van slimme en praktische ingrepen om zelfstandig reizen te bevorderen, zodat ook mensen met een beperking zorgeloos en vol vertrouwen de deur uit kunnen stappen.

1.2 Doel van het onderzoek

Doel van de opdracht is om te onderzoeken welke maatregelen genomen kunnen worden om het materieel in het openbaar vervoer en de buurtbus toegankelijker te maken. De onderzoeksvraag richt zich zowel op de fysieke als de mentale toegankelijkheid van het OV op twee specifieke punten:

- het tegengaan van angst en onzekerheid bij reizigers die het gebruik van het openbaar vervoer voor doelgroepen belemmeren en
- de fysieke toegankelijkheid van de buurtbus.

De ambitie van het project is te komen tot een optimaal fysiek én mentaal toegankelijk openbaarvervoersysteem waardoor zoveel mogelijk mensen inclusief gebruik kunnen maken van het openbaar vervoer zonder enige belemmering. De verschillende interventies zijn uitgewerkt in de groslijst met voorgestelde verbeteringen voor toegankelijkheid in het openbaar vervoer.

In het actieplan staan de verbeteracties beschreven die moeten gaan bijdragen aan een beter fysiek en mentaal toegankelijk openbaarvervoersysteem, geprioriteerd en gecategoriseerd per doelgroep. Dit onderzoek spitst zich toe op één specifiek onderwerp, namelijk de toegankelijk van het materieel, opgesplitst in vier onderzoeksvragen. Eén vraag heeft betrekking op de fysieke toegankelijkheid en drie vragen hebben betrekking op de mentale toegankelijkheid.

1.3 Onderzoeksopzet

Het onderzoek heeft de gebruikerskant en de kant van de aanbieders in beeld gebracht. De gebruikerskant is in beeld gebracht door een vragenlijstonderzoek in combinatie met een diepteonderzoek onder de doelgroep. De aanbieders zijn geïnterviewd.

Vragenlijstonderzoek
Voor het onderzoek is een vragenlijst opgesteld om de ervaringen met toegankelijk ov in beeld te brengen tijdens de verschillende fases van de klantreis. De focus lag hierbij bij de halte, het instappen, de busreis zelf en het uitstappen. Ook is een vragenlijst uitgezet aan de doelgroep met een beperking, dat niet met de bus reist om inzicht te verkrijgen in de redenen dat men niet voor een busreis kiest.

Omdat het om moeilijk te bereiken doelgroepen gaat, is ervoor gekozen geen grootschalig enquêteonderzoek te doen, maar via verenigingen en andere ingangen zeer gericht de doelgroep te benaderen de vragenlijst in te vullen. De vragenlijst hebben we primair uitgezet via 8 belangenvereniging actief in provincie Utrecht daarnaast hebben we de vragenlijst verspreid via lokale nieuwsplatformen in de buurt van kernen waar buurtbussen rijden. Dit heeft 146 volledige responsen[1]. Onder de respondenten bevinden zich 120 mensen die met de bus reizen, hiervan reizen er 27 ook met de buurtbus. Er zijn 26 respondenten die helemaal niet met de bus reizen. In hoofdstuk 3 is een nadere duiding van de respons gegeven. In bijlage 2 is de vragenlijst opgenomen.

Diepte-onderzoek
Om een beter beeld te krijgen waar de verschillende doelgroepen tegenaan lopen en welke interventies doeltreffend zijn, heeft op dinsdag 5 april in Amersfoort een diepte-onderzoek plaatsgevonden. Tijdens deze dag was een bus beschikbaar om de klantreis te ervaren. Het vragenlijstonderzoek heeft als basis gediend voor de selectie van deelnemers aan het verdiepende kwalitatieve onderzoek met ervaringsdeskundigen. Aan het diepteonderzoek hebben 10 ervaringsdeskundigen deelgenomen. Onder deze deelnemers bevonden zich 3 blinde en 2 slechtziende mensen, 2 rollatorgebruikers, 1 elektrische rolstoelgebruiker, 1 deelnemer met een evenwichtsstoornis en 1 dove ervaringsdeskundige.

Interviews
Aan de aanbodkant hebben interviews plaatsgevonden met voertuigfabrikanten en vervoerders en zijn de (eerste) resultaten van de survey en de diepte-interviews met ze besproken. De gesprekken waren kwalitatief van opzet en hadden vooral als doel om kennis op te halen, kaders te verkennen (mogelijkheden en onmogelijkheden) en te toetsen op haalbaarheid en andere randvoorwaarden. Aanvullend is gebruik gemaakt van deskresearch en interne kennis en expertise op het gebied van materieel en operatie.

[1] Naast de 146 volledige responses zijn er 130 onvolledige responses. Omdat dit geen statistisch onderzoek betreft, maar een brede verkenning van bustoegankelijkheid nemen we wanneer mogelijk ook de onvolledige responses mee in de analyse. Het gaat dan specifiek om de open vragen; alle figuren in deze rapportage zijn gebaseerd op alleen de volledige respons.

Afstemming klankbordgroep en belangenverenigingen
Dit onderzoek is mede een succes geworden door de inzet van de klankbordgroep Toegankelijkheid van de provincie Utrecht en de inspanning en het netwerk van de verschillende belangengroepen en platforms in de provincie Utrecht. Het gaat hierbij om het ROCOV Utrecht, het Gehandicapten en Patiënten Platform Zeist (GPPZ), Iederin, Visio, de Oogvereniging, Solgu, ouderenbond KBO en De Wilg. In het bijzonder willen we ook nog Syntus Utrecht bedanken voor het ter beschikking stellen van een bus ten behoeve van de diepte-interviews. Dit gaf de klantreis een extra dimensie.

Beperkingen van het onderzoek
Het onderzoek heeft beperkt inzicht gegeven in buurtbustoegankelijkheid. Met het vragenlijstonderzoek en het diepteonderzoek hebben we een beperkt aantal buurtbusgebruikers bereikt. Bevindingen met betrekking tot gebruikerservaringen bieden een basis ook om de toegankelijkheid van buurtbussen te vergroten, echter de bevindingen zijn niet buurtbus specifiek.

1.4 Leeswijzer

Dit onderzoek begint met een managementsamenvatting met daarin de belangrijkste aspecten van het onderzoek. In hoofdstuk 3 leest u meer over de achtergronden en de kaders van dit onderzoek. Wat is er al aan regelgeving en over welke doelgroep hebben we het eigenlijk? In hoofdstuk 4 wordt het onderzoek aan de gebruikerskant toegelicht en verder toegelicht per doelgroep aan de hand van de klantreis in hoofdstuk 5, 6, 7 en 8. Elk van deze hoofdstukken sluit af met een lijst met interventies. In hoofdstuk 9 komt de ‘zachte’ kant van toegankelijkheid aan bod, zoals bejegening en herkenning. In hoofdstuk 10 zoomen we in op de aanbodkant van vervoerders en busfabrikanten. De elementen uit de hoofdstukken 4 tot en met 10 komen terug in de interventielijst in hoofdstuk 11. We sluiten in hoofdstuk 12 af met een aantal algemene conclusies en concrete aanbevelingen.

2. Managementsamenvatting

Een zeer grote groep Nederlanders heeft te maken met een beperking. Dit aantal loopt in de miljoenen en loopt de komende jaren door de vergrijzing alleen nog maar op. Om het openbaar vervoer ook openbaar toegankelijk te houden, zijn dus extra maatregelen nodig.

Deze maatregelen of interventies komen overigens vaak niet alleen ten goede aan de doelgroep voor wie ze ontworpen zijn; een goed uitgevoerde interventie draagt ook bij aan het comfort voor alle reizigers. Niet alleen iemand die slecht ziet heeft bijvoorbeeld baat bij een extra markering bij een hoogteverschil; ook iemand die druk bezig is op zijn telefoon kan ermee geholpen zijn.

In dit onderzoek is ervoor gekozen om vooral te focussen op de voertuigen in het busvervoer in de provincie Utrecht. Dit klinkt behoorlijk specifiek, maar is toch nog behoorlijk breed. Het busvervoer aanbesteed door de provincie Utrecht wordt aangeboden door twee vervoerders met elk hun eigen, diverse busmaterieel. Om tot een goed toegankelijk openbaar vervoer te komen, zijn er bovendien al de nodige wettelijke kaders.

We bespreken de resultaten voor vier verschillende doelgroepen tijdens hun klantreis:

- mensen met een visuele functiebeperking;
- rollatorgebruikers;
- rolstoelgebruikers;
- mensen met een motorische beperking (maar die geen rollator of rolstoel gebruiken).



Aan de hand van een vragenlijst uitgezet binnen een bredere groep (146 respondenten) en een diepteonderzoek met tien ervaringsdeskundigen hebben we een beeld kunnen vormen van de ervaren obstakels en mogelijke interventies. Deze obstakels en interventies zijn eveneens besproken met de 'aanbodkant' – vervoerders en voertuigfabrikanten.

Uit de gesprekken werd duidelijk dat niet elke interventie even nodig of zelfs even gewenst was. Sommige interventies zijn goed voor de ene doelgroep, maar kunnen juist een verslechtering betekenen voor de andere. Andere interventies zijn juist makkelijk en met weinig inspanning te realiseren en leveren direct een merkbaar resultaat op.

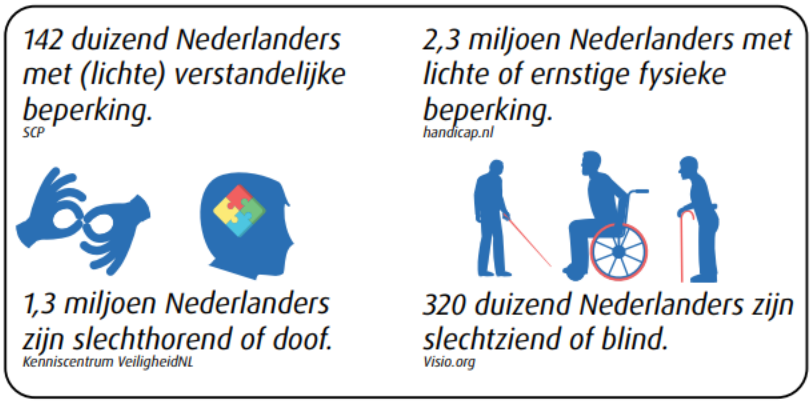
Quick wins zijn bijvoorbeeld het aanbrengen van contrasterende markeringen op plekken met hoogteverschillen en op plekken die ondersteuning bieden tijdens het in- en uitstappen en het zoeken naar een zitplaats. Ook het toevoegen van extra steunpunten is relatief eenvoudig te realiseren, evenals het aanbrengen van een antisliplaag op de vloer daar waar de rolstoel vaak komt. Dit kan ook bij bestaand materieel.

Bij nieuw materieel is het raadzaam een voorspelbare indeling in het oog te houden, met een vaste plek om in- en uit te checken en een vaste indeling van de bus. Ook extra multifunctionele ruimte (dus niet eens zozeer een extra rolstoelplek) wordt vaak genoemd en is eenvoudig in nieuwe bussen te realiseren.

De interventies rond de indeling staat wel op gespannen voet met het bieden van zoveel mogelijk zitplaatsen. Dit kan deels ondervangen worden met het realiseren van extra klapzittingen.

3. Achtergrond

3.1 Niet alleen mensen met een beperking



Een zeer grote groep Nederlanders heeft een beperking die eisen stelt aan toegankelijkheid. In 2016 ratificeerde Nederland het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap en werd wetgeving van kracht die gemeenten en bedrijven verplicht om bij het inrichten van de openbare ruimte rekening te houden met mensen met een beperking. Hiermee is toegankelijkheid de norm geworden. Ook in het openbaar vervoer.

Liever dan toegankelijkheid spreken we nog over inclusiviteit. Immers, de mens is een divers wezen met elk unieke eigenschappen, beperkingen of juist mogelijkheden – al dan niet tijdelijk. Iedereen is gebaat bij inclusieve ontwerpen – of het nu in het OV, de openbare ruimte of een productontwerp is. Inclusieve ontwerpen zijn essentieel voor 10 procent van de populatie, noodzakelijk voor 40 procent van de populatie, maar comfortabel voor iedereen. We hebben het hier dus niet alleen over mensen met een visuele, lichamelijke, auditieve of geestelijke beperking die hiervan de vruchten plukt. Het is ook de groeiende groep ouderen of de jonge ouders met een kinderwagen. Dit staat ook wel bekend als het Design for All-principe.

Ieder(in), het netwerk voor mensen met een beperking of chronische ziekte, hanteert onderstaande lijst als het gaat om een representatieve groep ervaringsdeskundigen. Deze lijst is niet uitputtend. Aan de andere kant is het ook niet doenlijk om al deze subgroepen terug te laten komen in een onderzoek als deze. Een deel van de respondenten aan de gebruikerskant zal bovendien vallen in meerdere subgroepen, waarmee het beeld weer diffuser en complexer kan worden.

- Motorische beperking; rolstoel en beperkte handfunctie/ geen handfunctie
- Visuele beperking, zowel blind als slechtziend en doofblind
- Auditieve beperking doof(stom) en slechthorend (i.v.m. bejegening)
- Autisme/ prikkelgevoeligheid
- Laaggeletterden
- Licht verstandelijke beperking
- Verstandelijke beperking
- Alzheimer/dementie
- Spraakbeperking (i.v.m. bejegening)
- Beperking in informatieverwerking (vertraagde verwerking informatie)
- Psychische aandoening
- Chronische aandoening

Dit onderzoek focust zich op de fysieke toegankelijkheid. We hebben de doelgroepen aan gebruikerskant dus vooral op deze beperkingen geselecteerd.

Naast een grote en diverse gebruikersgroep is ook het aanbod van OV een complex stelsel van actoren dat met elkaar samenhangt en elkaar ook beïnvloedt. Zonder een toegankelijke openbare ruimte heeft een toegankelijke

halte weinig meerwaarde en zonder toegankelijke halte zullen er extra inspanningen geleverd moeten worden bij het voertuig om het OV-systeem toch nog (op zekere hoogte) toegankelijk te krijgen.

In dit onderzoek is ervoor gekozen om vooral te focussen op de voertuigen in het busvervoer in de provincie Utrecht. Dit klinkt behoorlijk specifiek, maar is toch nog behoorlijk breed. Het busvervoer aanbesteed door de provincie Utrecht wordt aangeboden door twee vervoerders met elk hun eigen busmaterieel – van kleine ontsluitende lijnen tot aan dubbelgelede voertuigen met een capaciteit van honderden personen. Daarnaast speelt ook de buurtbus een (kleine) rol. Al met al rijdt vervoerder Syntus/Keolis met 8 verschillende bustypes; Qbuzz komt uit op ongeveer 13.

De basis voor toegankelijkheid in het openbaar vervoer is opgenomen in de Wet Personenvervoer 2000. Hierin staat dat er aan een OV-concessie voorschriften verbonden zijn aan toegankelijkheid voor reizigers met een handicap of een beperking. Deze wordt aangevuld met het besluit toegankelijkheid van het openbaar vervoer. In de memorie van toelichting staat bovendien dat ‘een aanpassing toereikend [moet] zijn tot minimaal het niveau waarop een persoon met een functiebeperking zelfstandig gebruik kan maken van het openbaar vervoer’. De vervoerder hoeft overigens niet zorg te dragen voor begeleiding om die toegankelijkheid ook te waarborgen.

4. Onderzoeksresultaten gebruikskant

De volgende hoofdstukken bespreken de resultaten van het vragenlijstonderzoek en diepteonderzoek en het inzicht dat deze geven in verschillende interventies die het busmaterieel meer toegankelijk kunnen maken. De bevindingen worden uiteengezet aan de hand van de klantreis (fig. 3.1), waarbij specifiek wordt ingegaan op de fases waarbij gebruikers direct interacteren met de bus. Het gaat om de fases *'bij de halte'*, waar reizigers de bus herkennen en aanhouden; *'instappen',* waarbij reizigers instappen, inchecken en een plek zoeken, *'tijdens de reis'* en *'uitstappen'*. Rapportage van de andere fases - '*voorbereiden*', '*op weg naar de halte*', en '*de weg naar de bestemming'* – vindt meer beknopt plaats in de bijlage A.



Figuur 4.1: Focus van de klantreis

We bespreken de resultaten voor vier verschillende doelgroepen:

- mensen met een visuele functiebeperking;
- rollatorgebruikers;
- rolstoelgebruikers;
- mensen met een motorische beperking (maar die geen rollator of rolstoel gebruiken).

De focus op deze doelgroepen is deels een keuze: we hebben de vragenlijst via kanalen verspreid die deze juist groepen kunnen bereiken. Maar de selectie komt ook deels voort uit het onderzoek zelf: dit zijn de groepen waarvoor we 'afwijkend' beeld tegenkomen als het gaat om de mate van moeilijkheden en stress die respondenten ervaren tijdens de verschillende fases van de klantreis. Om dit te laten zien schetsen we in dit hoofdstuk eerst een beknopt beeld van de volledige respons om vervolgens meer uitgebreid in te zoomen op de verschillende doelgroepen (H5-7).

Twee aandachtspunten hierbij:

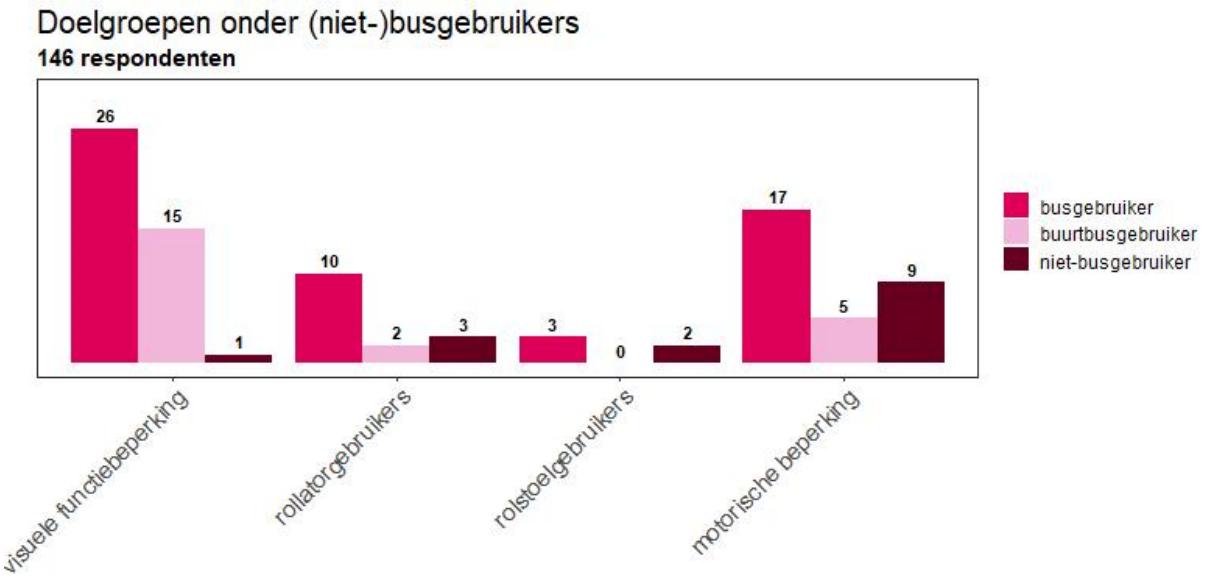
- Er is één groep reizigers die grotendeels buiten beeld blijft in ons onderzoek, waarvan we verwachten dat deze groep wel baat heeft bij toegankelijkheidsonderzoek. Het gaat om mensen met een auditieve functiebeperking. Twee respondenten van de vragenlijst geven aan slechthorend te zijn en in het diepteonderzoek spreken we één dove ervaringsdeskundige. Dit levert een aantal interessante inzichten op, maar onvoldoende om uit te werken in een eigen hoofdstuk. In de lijst met interventies op hoofdstuk 11 komen deze terug.
- De inzichten met betrekking tot de buurtbus blijven beperkt. De respondenten die hebben aangegeven met de buurtbus te reizen, maken ook allemaal gebruik van de reguliere bus. We hebben deze respondenten de keuze gegeven om de vragen met betrekking tot de klantreis te beantwoorden vanuit hun ervaringen met de reguliere bus of buurtbus. Al deze respondenten hebben gekozen om te reflecteren op de reguliere bus.

4.1 Respons

Vragenlijst

De vragenlijst hebben we primair uitgezet via acht belangenvereniging actief in provincie Utrecht. Daarnaast hebben we de vragenlijst verspreid via lokale nieuwplatformen in de buurt van kernen waar buurtbussen rijden. Dit heeft 146 volledige responsen[2]. Onder de respondenten bevinden zich 120 mensen die met de bus reizen, hiervan reizen er 27 ook met de buurtbus. Er zijn 26 respondenten die helemaal niet met de bus reizen.

Met de vragenlijst hebben we vooral ouderen bereikt: 113 respondenten zijn 70 jaar of ouder, dat is 77% van het totale aantal respondenten. Van de 146 respondenten geven 56 (38%) mensen aan een lichamelijke of mentale beperking te ervaren die het busreizen lastiger maakt dan voor mensen zonder deze beperking. Figuur 3.2 laat de verdeling van eerdergenoemde doelgroepen zien voor respectievelijk bus-, buurtbus- en niet-busgebruikers. Onder de respondenten bevinden zich daarnaast 2 respondenten die aangeven slechthorend te zijn, één respondent geeft aan een verstandelijke beperking te hebben.



Figuur 4.2: Verdeling doelgroepen en gebruik (buurt)bus

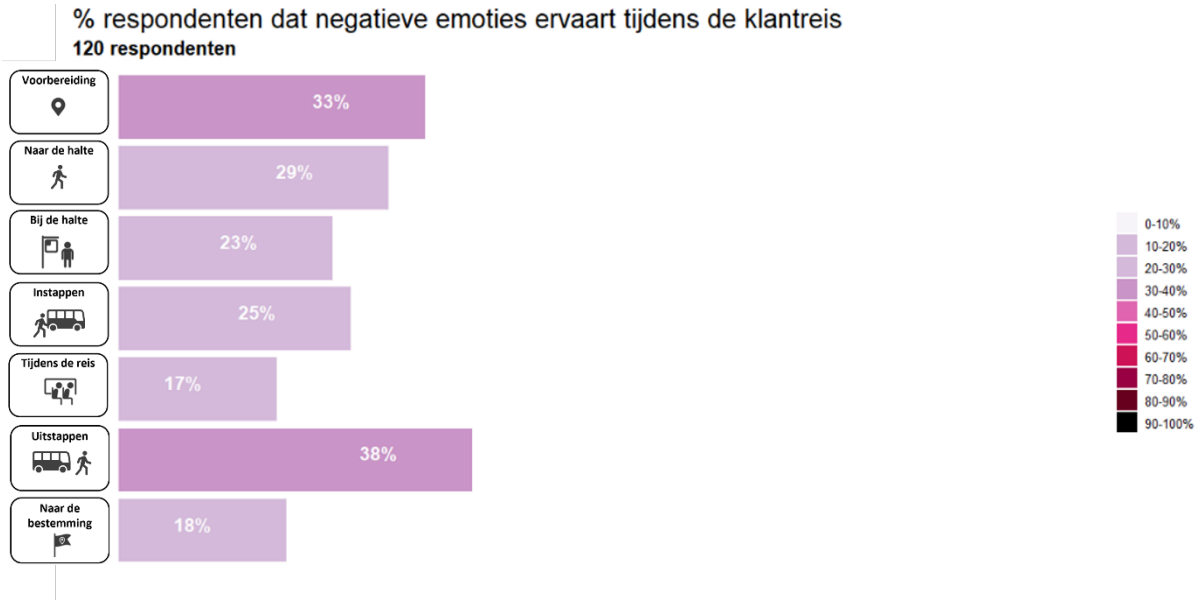
Diepteonderzoek

Het vragenlijstonderzoek heeft als basis gediend voor de selectie van deelnemers aan het verdiepende kwalitatieve onderzoek met ervaringsdeskundigen. Aan het diepteonderzoek hebben 10 ervaringsdeskundigen deelgenomen. Onder deze deelnemers bevonden zich 3 blinde en 2 slechtziende mensen, 2 rollatorgebruikers, 1 elektrische rolstoelgebruiker, 1 deelnemer met een evenwichtsstoornis en 1 dove ervaringsdeskundige.

[2] Naast de 146 volledige responses zijn er 130 onvolledige responses. Omdat dit geen statistisch onderzoek betreft, maar een brede verkenning van bustoegankelijkheid nemen we wanneer mogelijk ook de onvolledige responses mee in de analyse. Het gaat dan specifiek om de open vragen; alle figuren in deze rapportage zijn gebaseerd op alleen de volledige respons.

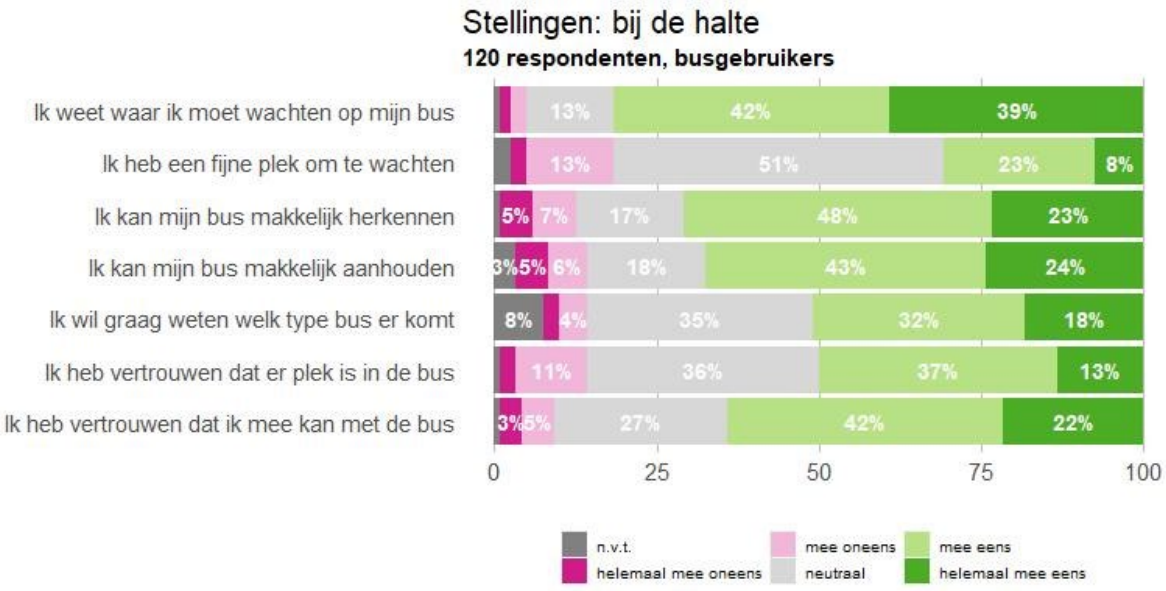
4.2 De klantreis voor busgebruikers

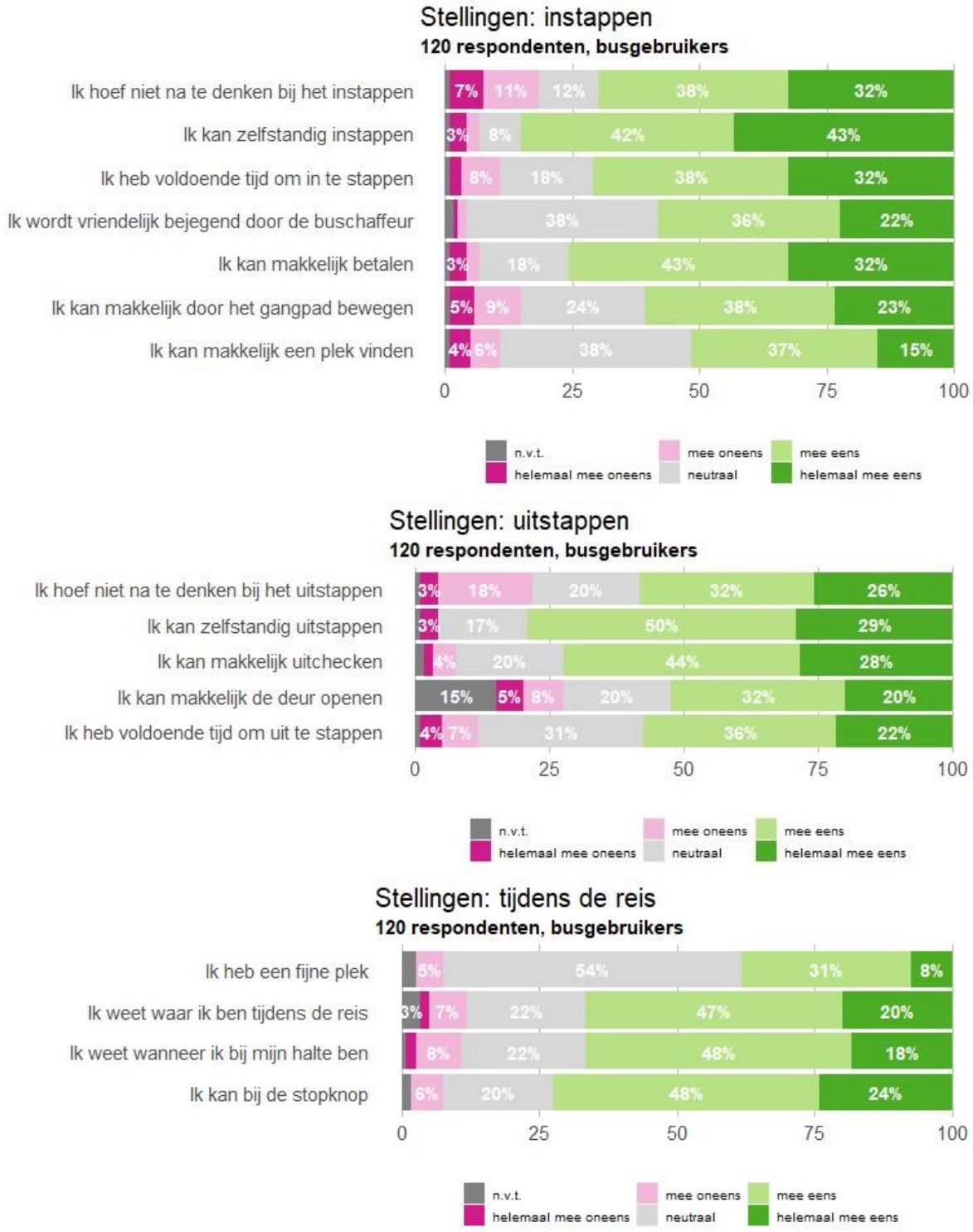
In de vragenlijst hebben we gepeild naar emoties die respondenten ervaren tijdens de verschillende fases van de reis. Figuur 3.3 laat het percentage van de busgebruikers zien dat negatieve emoties ervaart tijdens de verschillende fases van de klantreis.



Figuur 4.3: Ervaren problemen busgebruikers – per fase van de klantreis

Daarnaast hebben we de busgebruikers onder de respondenten per fase een reeks stellingen voorgelegd. Figuur 3.4 geeft een overzicht van de respons op deze stellingen.



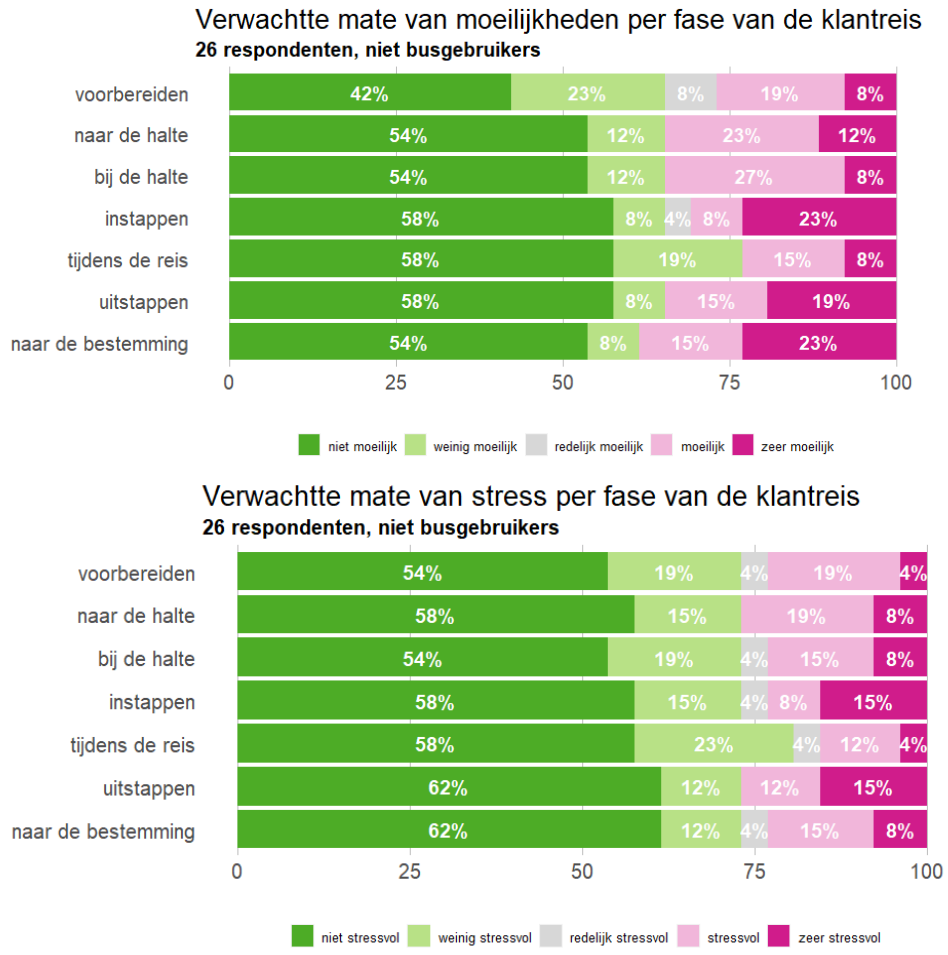


Figuur 4.4: Ervaring per onderdeel van de klantreis

Wat opvalt is dat er een relatief kleine groep problemen ervaart bij het gebruik van de bus. Voor de meeste stellingen geldt dat er een groep is van ongeveer 5-10% die het (helemaal) oneens zijn met de (positief geformuleerde) stellingen. Alleen bij het in- en uitstappen zien we dat dit wat hoger ligt: respectievelijk 18% en 21% van de respondenten geeft aan te moeten nadenken bij het in- en uitstappen.

4.3 De klantreis voor niet-busgebruikers

De groep niet-busgebruikers (n=26) hebben niet dezelfde stellingen met betrekking tot de klantreis gekregen, maar zijn wel gevraagd te reflecteren op de verwachte mate van moeilijkheden en stress per fase (fig. 3.5). Onder deze groep zien we dat een groter percentage van de respondenten moeilijkheden of stress verwacht door de fases van de klantreis. Dit heeft naar verwachting te maken met het feit dat er zich in deze groep relatief veel mensen met een beperking bevinden, te weten 15 van de 26. Zoals weergegeven in figuur 3.2 gaat het om 1 respondent met een visuele functiebeperking, 3 rollatorgebruikers, 2 elektrische rolstoelgebruikers die beide regelmatig ook een scootmobiel gebruiken en 9 mensen met een motorische beperking (bijv. vanwege protheses, slechte knieën of heupen, evenwichtsproblemen, rugklachten).



Figuur 4.5: Verwachte mate van moeilijkheden/stress van de niet-busgebruiker

9 van de 26 respondenten geeft aan dat toegankelijkheid de primaire reden is om niet met de bus te reizen. Daarnaast geven 8 respondenten aan het busreizen te stressvol te vinden. En voor 11 respondenten speelt onbekendheid met het OV een rol; waarvan voor 5 zelfs een grote rol. Respondenten benoemen hierbij onder andere het vinden van informatie - één van deze respondenten schrijft met betrekking tot het voorbereiden van de reis bijvoorbeeld: *"er moet een pasje zijn, dat heb ik niet."*

11 van de 26 niet-busgebruikers verwachtten *wel* gebruik van de bus te gaan maken wanneer dit voor hen minder stressvol en meer toegankelijk zou zijn.

5. Busreizen met een visuele functiebeperking

In het vragenlijstonderzoek hebben 26 respondenten aangegeven een visuele functiebeperking te hebben die hen belemmert bij het busreizen. Van de 26 respondenten maken er 25 gebruik van de bus en 9 van de buurtbus. Onder de respondenten van de vragenlijst bevinden zich 26 mensen met een visuele functiebeperking, waarvan 6 mensen aangeven (maatschappelijk) blind te zijn en 20 mensen slechtziend.

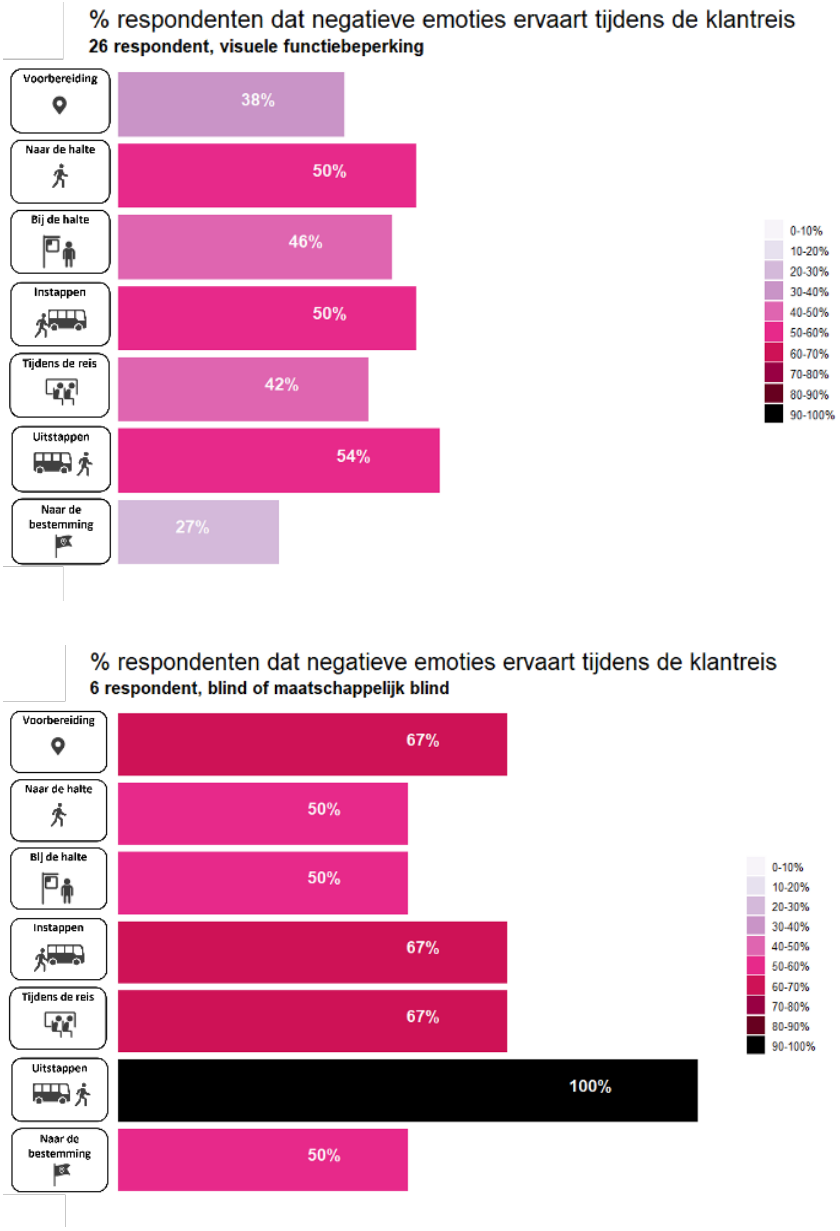
In het diepteonderzoek spraken we 3 mensen die (maatschappelijk) blind zijn en 2 mensen die slechtziend zijn, waarmee we de onderliggende redenen en interventies verder onderzochten. Onderstaand bespreken we de gewonnen inzichten met betrekking tot gebruikservaringen tijdens verschillende fases van de reis, gekoppeld aan een aantal interventies.

5.1 De klantreis van busreizigers met een visuele functie-beperking

Voor veel mensen met een visuele functiebeperking is het openbaar vervoer een belangrijke vorm van mobiliteit, niet in de laatste plaats omdat een groot deel van deze doelgroep geen bestuurder kan zijn waardoor veel voertuigen afvallen. Dit zien we terug in de vragenlijstrespons; in vergelijking met andere doelgroepen maakt deze groep het meest gebruik van de bus en buurtbus.

Van zowel de respondenten met een visuele functiebeperking uit het vragenlijstonderzoek als het diepteonderzoek reist de grootste groep doorgaans zelfstandig met de bus en/of buurtbus (88%, n=22). Het merendeel van de respondenten gebruikt een witte stok (84%, n=21) en iets meer dan een kwart een geleidehond (28%, n=7).

De interactie met de bus voor mensen met een visuele functiebeperking wordt gekenmerkt door continue verkenning: *"bij het instappen begin ik al te verkennen waar de stopknoppen zijn."*
Maar het gaat niet alleen om de stopkoppen: w*aar moet ik staan om te kunnen instappen; hoe ver komt de deur naar voren bij het openen; aan welke kant hangt het incheck apparaat; waar moet ik mijn pasje houden? Welke zit-indeling heeft de bus? Liggen er obstakels, zoals tassen in het gangpad? Staat de omroepinstallatie aan? Et cetera.*
Dit maakt het reizen met de bus voor veel visueel beperkten stressvol en onzeker. Dit zien we terug in het vragenlijstonderzoek. 52% van de respondenten uit deze doelgroep associeert busreizen met negatieve emoties. Dat is hoog in vergelijking met de volledige steekproef busgebruikers, waarvan 19% aangeeft negatieve emoties te associëren met busreizen. Opvallend hierbij is dat, behalve bij de voorbereiding, deze negatieve emoties vrijwel continu aanwezig zijn gedurende de verschillende fases van de reis (fig. 5.1).



Figuur 5.1: Het percentage respondenten met visuele beperking dat negatieve emoties ervaart tijdens de verschillende fases van de klantreis.

5.2 Bij de halte

Het *herkennen en aanhouden van de bus i*s voor mensen met een visuele beperking niet vanzelfsprekend (zie ook stellingen fig. 5.2). Dit veroorzaakt stress en onzekerheid. Dit geldt in het bijzonder voor drukke haltes waar meerdere bussen tegelijk stoppen en beperkte ruimte is voor bussen om (tegelijk) te stoppen. Een deel van zowel de respondenten als deelnemers geeft aan deze haltes te vermijden en liever om te reizen.

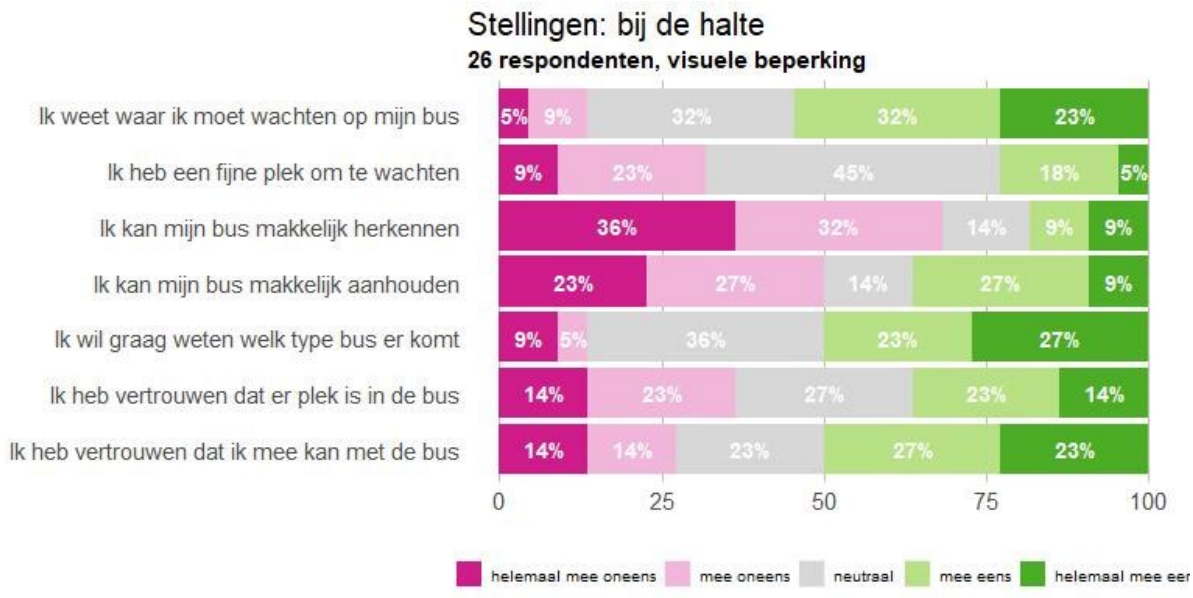
Voor een groot deel van respondenten en bijna alle deelnemers met een visuele functiebeperking is het niet mogelijk om de juiste bus te herkennen. Men ziet of hoort dat er een bus aankomt en/of stopt, maar kan niet de lichtkrant lezen.

De praktische oplossing is dat niet de reiziger de bus, maar de buschauffeur de reiziger moet herkennen. Dit gebeurt aan de hand van de witte stok. Dit is voor sommige slechtziende de primaire reden om een witte stok te gebruiken: herkenbaar zijn voor de buschauffeur. Wanneer een buschauffeur een reiziger met witte stok op de halte ziet staan, moet hij stoppen en de reiziger het lijnnummer melden zodat hij/zij al dan niet kan instappen. Respondenten en deelnemers geven aan dat dit soms mis gaat, waardoor zij met weinig vertrouwen op de halte staan:

- *"Ik weet niet zeker of de bus aankomt en gaat stoppen ook al heb ik een witte stok."*
- *"Soms zijn er buschauffeurs die doorrijden en mijn blindenstok negeren."*
- *"Borden bij de bushalte zijn onleesbaar, busnummers op de bus zijn onleesbaar, wanneer ik de verkeerde bus staande houdt en aan de buschauffeur vraag welk busnummer hij is, antwoord hij: 'kan je niet lezen, dat staat hier voorop!'"*

Met betrekking tot het herkennen en aanhouden van de bus is er behoefte aan meer controle en autonomie; het zou van grote meerwaarde zijn voor deze reizigers als de afhankelijk van de buschauffeur beperkt zou kunnen worden. Maar we komen in het onderzoek niet tot ideale materiele interventies die het herkennen en aanhouden van de bus kunnen ondersteunen. Wel zijn de volgende zaken besproken:

- Eén van de deelnemers van het diepteonderzoek legt uit dat het heel lastig is wanneer een vervoerder wisselt van kleurgebruik, huisstijl of bestikkering. Dit vraagt telkens een periode van heroriëntatie. Het is belangrijk voor reizigers met een visuele functiebeperking dat dit zo min mogelijk gebeurd.
- Daarnaast is het zogenaamde buslijnbordje, ontwikkeld om precies dit probleem op te lossen, besproken en gekend door de deelnemers van het diepteonderzoek. Het wordt echter door geen van de deelnemers gebruikt. Redenen die we horen: het is een te groot en onhandig object; onbekendheid van het product bij buschauffeurs.



Figuur 5.2: Stellingen visuele beperking – bij de halte

5.3 In- en uitstappen

Bij het in- en uitstappen van de bus heeft deze groep geen assistentie nodig; dat gaat voor vrijwel alle respondenten zonder problemen. Ook ervaart men voldoende tijd om in- en uit te stappen (zie evt. onderaan deze paragraaf fig. 5.4: stelling 2 en 3). Wel komen er een aantal aandachtspunten naar voren:

- Het openen van de deur is niet voor elk type bus hetzelfde. Met name voor (maatschappelijk) blinde mensen kan dit problematisch zijn. Het is voor deze groep mensen lastig om in te schatten wanneer de deur helemaal open is en men kan in- of uitstappen. Een mogelijke interventie is het werken met een geluidsignaal. Daarbij is het onvoorspelbaar hoe ver de deur naar buiten zwenkt; bij sommige type bussen is dit vrij ver (ongeveer 0,5m). Dit is met name problematisch bij het instappen, omdat de deur in het gezicht kan komen (fig. 5.3).
- Verder is het met name voor slechtzienden belangrijk dat de het hoogteverschil bij de in- en uitstap wordt gemarkeerd met een contrastkleur (bijv. geel) (zie ook fig. 5.3). Dat geldt overigens ook voor hoogteverschillen in de bus; bijvoorbeeld bij een niet-gelijkvloerse indeling en/of traptreden naar de verhoogde zitplaatsen achter in de bus. Bij de in- en uitstap is dit voor de meeste bussen in orde, maar in het interieur is dit niet altijd het geval.



Figuur 5.3: het uitzwenken van de deur, en het gebruik van contrastkleur om hoogteverschillen aan te geven.

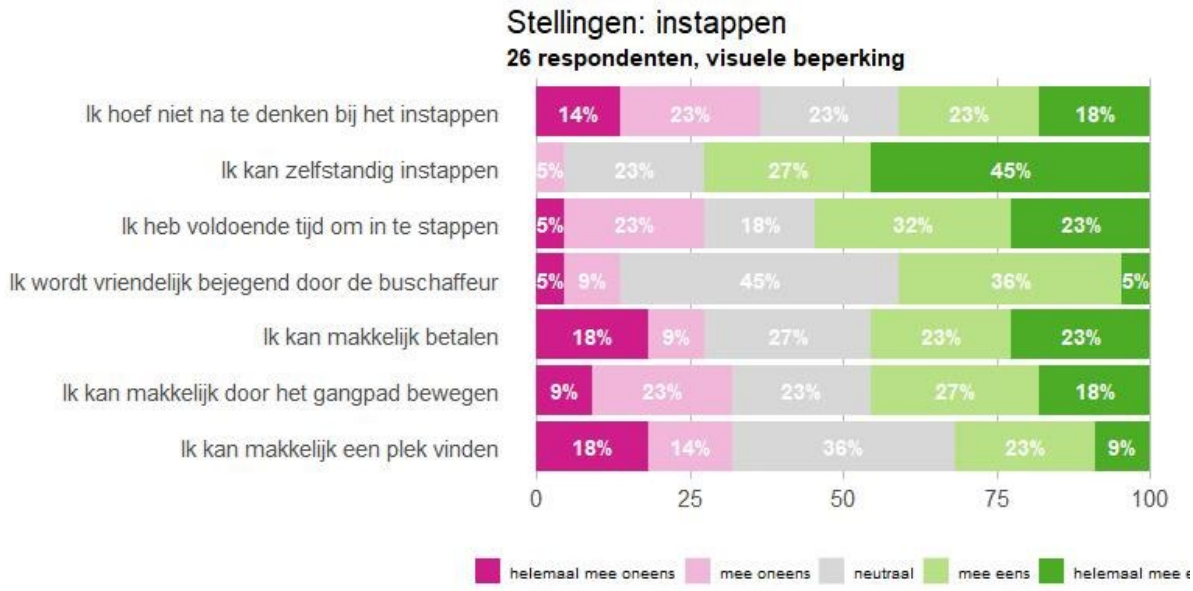
Dan over het in- en uitchecken:

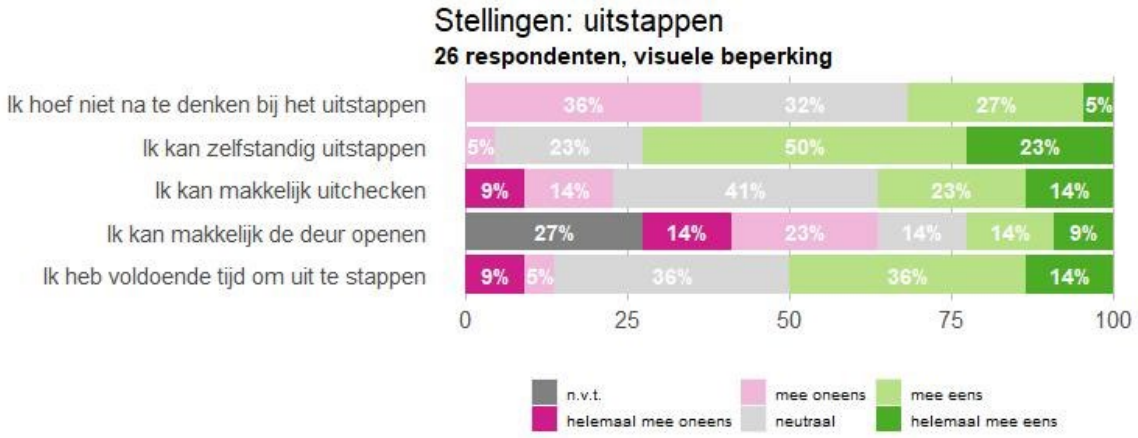
- De plaatsing van de in- en uitcheckapparaten komt naar voren als frustratiepunt: (1) omdat deze plaatsing per type bus verschillend kan zijn, en (2) de verwachting is dat de apparaten in de *directe* omgeving van de deur geplaatst worden; dat is, binnen handbereik van de deur. Wanneer het apparaat op een voor een visueel beperkte reiziger onlogische/ onverwachte plek hangt (zelfs als er een ander apparaat *wel* direct bij de deur hangt), zoals het geval bij de bus gebruikt in het diepteonderzoek, zorgt dit voor ergernis.
- Ook het type in- en uitcheckapparaat kan per bus verschillen. Dit bemoeilijkt het weten of er goed is ingecheckt. Alle systemen geven een piepsignaal als feedback; 1x als er is ingecheckt en 2x als er is

uitgecheckt. Wat wel verschilt per systeem is hoe snel het apparaat reageert. Dit wordt als frustrerend ervaren omdat het onzeker maakt.

Het vinden van een zitplaats:

- Bij het bewegen door het gangpad is het van meerwaarde wanneer de handgrepen die gebruikt kunnen worden voor extra steun een contrasterende kleur hebben, zodat het duidelijk is waar je je kunt vasthouden. Dit is in het bijzonder relevant voor de groep mensen die naast een visuele functiebeperking ook minder mobiel zijn. Maar ook bijvoorbeeld in situaties waarin plots geremd wordt: een slechtziende ziet vaak niet zo snel waar hij/zij zich snel kan vastgrijpen.
- Tegelijkertijd is het belangrijk om voldoende selectief te zijn met het gebruik van contrasterende kleur; wanneer bijvoorbeeld volledige stangen een contrastkleur krijgen kan dit verstorend werken.
- Een gelijkvloerse indeling is niet noodzakelijk maar wel prettiger volgens de deelnemers van het diepteonderzoek. Simpelweg omdat minder op- en afstapjes veiliger is en het risico op vallen verkleint. Eén van de respondenten schrijft het volgende:
    - *"Het voortbewegen in een bus is soms lastig. Vooral als de gangpaden smal zijn en sommige bussen bij de zitplaatsen verhogingen hebben. Het is elke keer een verassing of je een opstapje moet nemen ja of nee. Dat vraagt extra concentratie."*
- Verder is het belangrijk dat medereizigers zo min mogelijk obstakels in het gangpad zetten: een (hengsel van een) tas of een knie of been kan een letterlijk struikelblok vormen.
- Dan wat betreft de zitindeling, ook hier is voorspelbaarheid prettig. Minder variatie helpt om een prettige plek in de bus te vinden.
  Hieraan gerelateerd, een probleem waar reizigers die reizen met een geleidehond tegenaanlopen is de plaatsing van de verwarming. De hond kan niet bij de verwarming liggen; het is daarom fijn wanneer de verwarming op dezelfde plek wordt geplaatst.



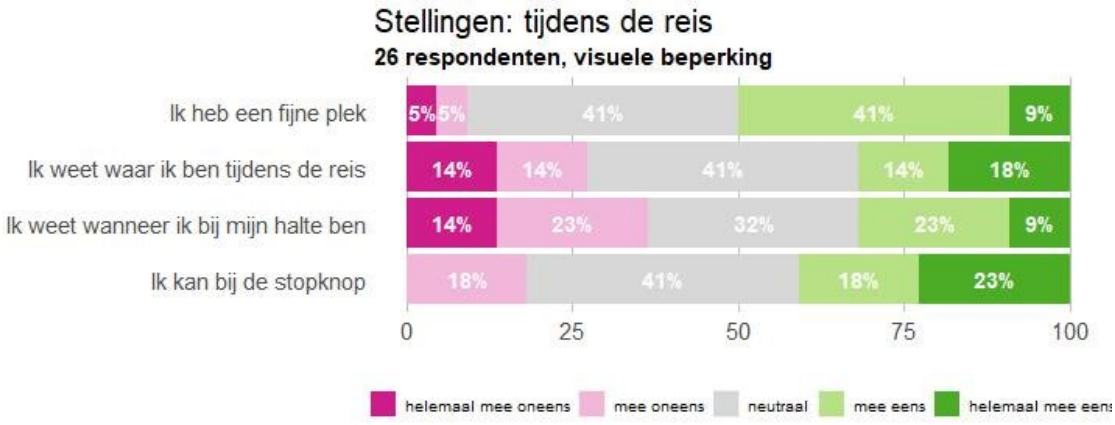


Figuur 5.3: Stellingen visuele beperking – bij instappen en uitstappen

5.4 Tijdens de reis

Weten waar je bent tijdens de reis en weten wanneer je bij de uitstaphalte bent is niet vanzelfsprekend voor reizigers met een visuele functiebeperking. 37% van de respondenten van de vragenlijst geeft aan hierbij moeilijkheden te ervaren (figuur 5.5). In het diepteonderzoek wordt in dit kader de bestikkering van de ramen aan de buitenzijde besproken. Voor slechtzienden is dit erg vervelend: het beperkte zicht wordt hierdoor nog verder beperkt.

- Getint glas wordt als het meest prettig ervaren; te fel licht kan het zicht verminderen.
- De omroepinstallatie wordt opvallend weinig besproken door respondenten en deelnemers. Deze lijkt te voldoen. wel wordt de kanttekening gemaakt mits deze aan staat, op een acceptabel volume.



Figuur 5.5: Stellingen visuele beperking – tijdens de reis

5.5 Interventies

Hieronder staat een lijst met de genoemde interventies voor deze doelgroep met een prioritering (waarbij – staat voor een lage prioritering en + voor een hoge), een inspanningsinschatting (waarbij + staat voor weinig inspanning en - voor relatief veel inspanning) en een eventuele toelichting. De inschattingen zijn op basis van expert judgement in combinatie met de informatie die is opgehaald uit de interviews. De interventies komen ook terug in de groslijst in hoofdstuk 11.

Onderdeel reis	Interventie	Prioritering - = laag 0 = middel + = hoog	Inspanning (-/0/+) - = veel 0 = middel + = weinig	Toelichting
	Eenduidige exterieure huisstijl	0	-	Veranderingen en diversiteit in huisstijl geven onrust. Het is daarom raadzaam om deze voor lange tijd eenduidig te houden.
	Verbeteren concept buslijnbord	+	+	Het buslijnbordje is ontwikkeld door een slechtziendpersoon i.s.m. Keolis. Gebruikers geven aan dit concept te log te vinden. In samenspraak met de doelgroep kan het buslijnbordje verder verbeterd worden.
	Standaardisering van wijze openen deuren	0	-	De ene bus heeft schuifdeuren, de andere zwenkzwaaideuren. Dit gebrek aan eenduidigheid kan voor verwarring zorgen bij blinde en slechtziende personen. Het is echter lastig en kostbaar om deuren bij bestaande bussen te vervangen.
	Geluidsignaal bij openen deuren	+	+	Het toevoegen van een geluidssignaal is relatief eenvoudig te realiseren en levert een grote verbetering op.
	Markering hoogteverschillen met contrastkleur	+	+	Bij de toegang is dit vaak al goed geregeld, bij de hoogteverschillen in het interieur is nog ruimte voor verbetering.
	Plaatsing check-in/ check-outapparatuur standaard direct na de deur	+	0	De plaatsing wisselt nu soms vanwege de verschillende indelingen bij bussen en de mogelijkheden om bekabeling te realiseren.
	Zelfde responstijd van het geluidsignaal bij check-in/ check-outapparatuur	-	-	Standaardisatie kan bereikt worden door het op te nemen in toekomstige PvE's voor CICO-apparatuur.

	Handgrepen met contrasterende kleur	+	+	Geeft duidelijkheid waar je je kan vastpakken – ook voor andere doelgroepen.
	Gelijkvloerse indeling	-	-	Minder op- en afstapjes zijn veiliger en verkleint het risico op vallen. Het wordt genoemd als prettig, maar niet noodzakelijk.
	Meer ruimte voor (kleine) bagage	+	-	Dit zorgt voor minder obstakels in het gangpad, goed voor meerdere doelgroepen. Het kan wel ten koste van zitplaatsen gaan.
	Voorspelbare zitindeling	0	-	De indeling hangt erg samen met het type bus en het type vervoer (streek of stad) waarin deze gebruikt wordt.
	Voorspelbaarheid plaatsing verwarming	0	-	In verband met de geleidehond die niet tegen de kachel aan kan liggen.
	Geen bestickering op de ruiten	+	+	Reclame en huisstijl moeten hierop aangepast worden.
	Getint glas	0	0	Dit kan in het PvE voor nieuw materieel worden opgenomen.
	Acceptabel volume omroep	0	+	Een aandachtspunt in het PvE of het handhaven van de KPI's.

6. Busreizen met een rollator



figuur 6.5.1: rollator op de rolstoelplek

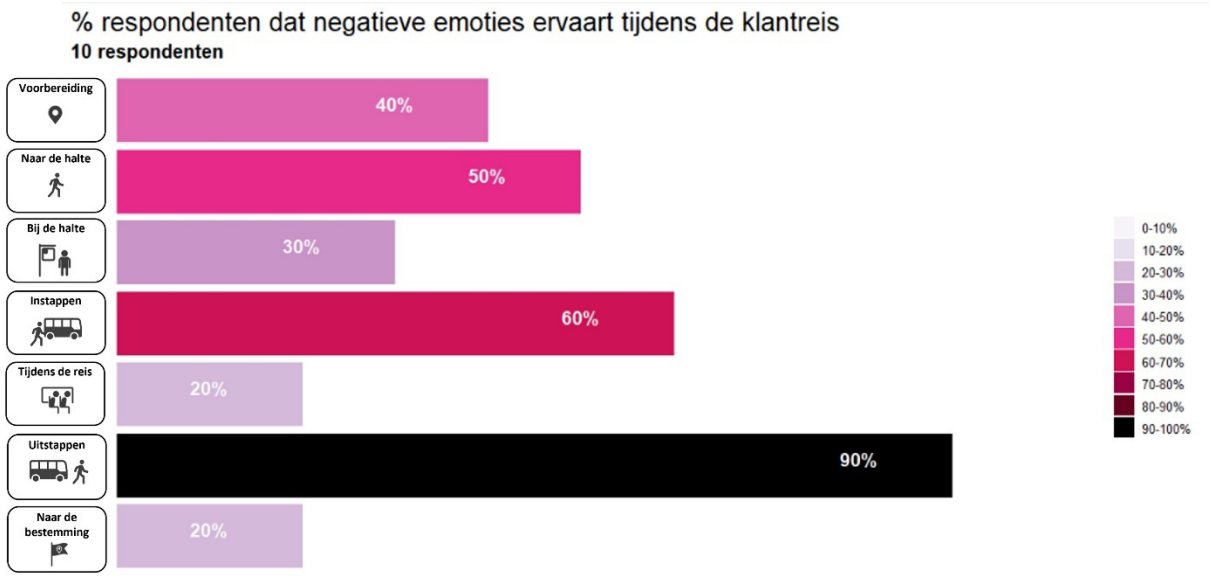
Onder de respondenten van de vragenlijst bevinden zich 10 rollatorgebruikers die gebruik maken van de bus waarvan 2 respondenten ook gebruik maken van de buurtbus. Daarnaast bevinden zich onder de niet-busgebruikers 3 rollatorgebruikers. In het diepteonderzoek nemen 2 rollatorgebruikers deel. Op basis van deze data komen we tot een aantal inzichten m.b.t. obstakels die deze reizigers ervaren bij het reizen met de bus en een overzicht van interventies die de bus toegankelijker kunnen maken.

Belangrijk om op te merken is dat toegankelijkheidsrichtlijnen volgens de Europese richtlijn 200185EG-bus doorgaans in de eerste plaats gericht zijn op rolstoelgebruikers. Voor rollatorgebruikers worden vaak geen specifieke eisen gesteld. Toch hebben rollatorgebruikers te maken met andere obstakels dan rolstoelgebruikers. Dit onderzoek benadrukt het belang om specifiek aandacht te hebben voor rollatortoegankelijkheid van de bus.

6.1 De klantreis van rollatorgebruikers

Voor rollatorgebruikers begint de moeilijkheid bij het bereiken van de halte. Dit ligt buiten de scope van dit onderzoek, maar is wel belangrijk om te vermelden – ook bij haltetoegankelijkheid, net als bij bus-toegankelijkheid, is er doorgaans primair aandacht voor de rolstoel. Veel rollatorgebruikers hebben moeite om langere afstanden afleggen. Respondenten geven aan dat het belangrijk is dat er onderweg en op de halte voldoende rustpunten zijn. Bijvoorbeeld in de vorm van bankjes.

Kijken we meer specifiek naar de interactie met het busmaterieel, ondervinden rollatorgebruikers de grootste problemen bij het in- en met name het uitstappen; dit zien we duidelijk terug in figuur 6.2.

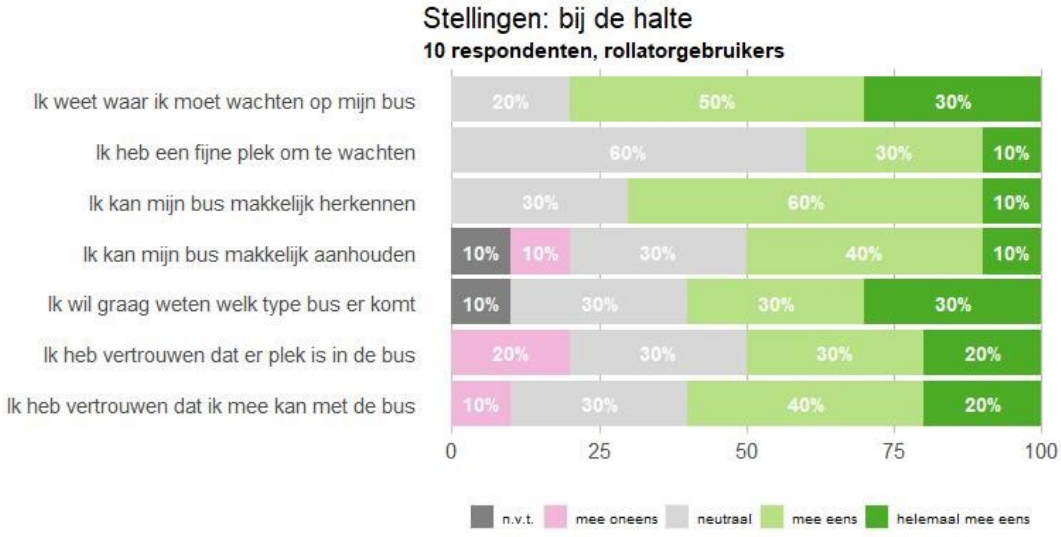


Figuur 6.2: Ervaren problemen rollatorgebruikers – per fase van de klantreis

Belangrijk om verder te benoemen is dat 2 respondenten aangeven wel met de bus te hebben gereisd, maar dat niet meer doen. Eén van deze respondenten schrijft: *"Over toegankelijkheid. Ik durf niet meer. Te gevaarlijk en kan vallen en kan ongelukken krijgen."* Wat betreft de niet-busgebruikers – deze respondenten geven aan de obstakels bij het bereiken van de halte en het in- en uitstappen te groot zijn.

6.2 Bij de halte

Gelet op de interactie met het busmaterieel, ondervinden rollatorgebruikers geen grote problemen bij de halte. Zoals figuur 6.3 laat zien ervaren zij niet in het bijzonder moeite met het herkennen en aanhouden van de bus. Wel geven 2 van de respondenten aan dat ze niet altijd vertrouwen hebben mee te kunnen reizen, één van beide schrijft: *"De spanning van wordt er op tijd gereden…zijn er al te veel rollators in de bus en moet ik weer blijven staan…dat dus."*



Figuur 6.3: Stellingen rollatorgebruikers – bij de halte

6.3 In- en uitstappen

Om veilig en comfortabel in- en uit te kunnen stappen met een rollator is het belangrijk dat de bus goed aansluit op de halte. Volgens de respondenten/deelnemers van dit onderzoek is dit in de praktijk niet altijd het geval. Bij het halteren is er, ondanks aangepaste haltes en lage-instapbussen, vaak nog steeds een grote afstand tussen halte en bus die niet of moeilijk met de rollator te overbruggen is. Hierdoor moet de rollator de bus in en/of uit de bus worden getild. Dit is voor de meeste respondenten en beide deelnemers erg lastig en dikwijls zelfs niet mogelijk. Eén van de vragenlijst-respondenten schrijft: *"wel eens met rollator en al er vanaf hoogte uitged…derd."*

Beide deelnemers aan het diepteonderzoek geven aan wel zelfstandig te reizen (net als 9 van de 10 vragenlijst respondenten), maar hulp te vragen aan medereizigers bij het in- en uitstappen. Ook als de rollator eenmaal in of uit de bus is getild, geven zowel de respondenten als deelnemers aan zelf ook moeite te hebben met de in- en uitstap. Er is met name voldoende steun nodig, bijvoorbeeld in de vorm van een beugel.

We zien dat bij het in- en uitstappen de armen van de busdeur of de zijkant van de bus wordt gebruikt om steun te zoeken (fig. 6.4). Wat betreft de armen is het voor de deelnemers onduidelijk of dit mag of niet.



Figuur 6.4: De armen van de deur, die ter ondersteuning worden gebruikt bij het uitstappen.

Opvallend is dat zowel in het vragenlijst- als het diepteonderzoek naar voren komt dat rollatorgebruikers onduidelijkheid ervaren met betrekking tot bij welke deur wordt verwacht dat ze instappen – de voordeur of de deur in het midden van de bus waar zich ook de plank bevindt voor rolstoelgebruikers.
Hieraan gerelateerd is het voor de respondenten/deelnemers onduidelijk of zij gebruik mogen maken van de plank. Beide rollatorgebruikers die deelnamen aan het diepteonderzoek waren onbekend met de assistentieknop

aan de buitenzijde van de bus. Dat er ook bij buschauffeurs onduidelijkheid lijkt te zijn over of zij voor deze groep de plank moeten uitklappen, blijkt uit een licht verontwaardigde opmerking van één van de deelnemers wanneer de plank voor haar wordt uitgelegd tijdens het diepteonderzoek: *"dat doen ze normaalgesproken dus nooit!"*

Ook interessant is dat de andere deelnemer geeft aan dat ze verwacht veel vaker de bus te gebruiken nu ze weet dat ze gebruik kan maken van de plank. Vooral ter vervanging van de regiotaxi. Ze bespreekt in het bijzonder ziekhuisbezoeken:

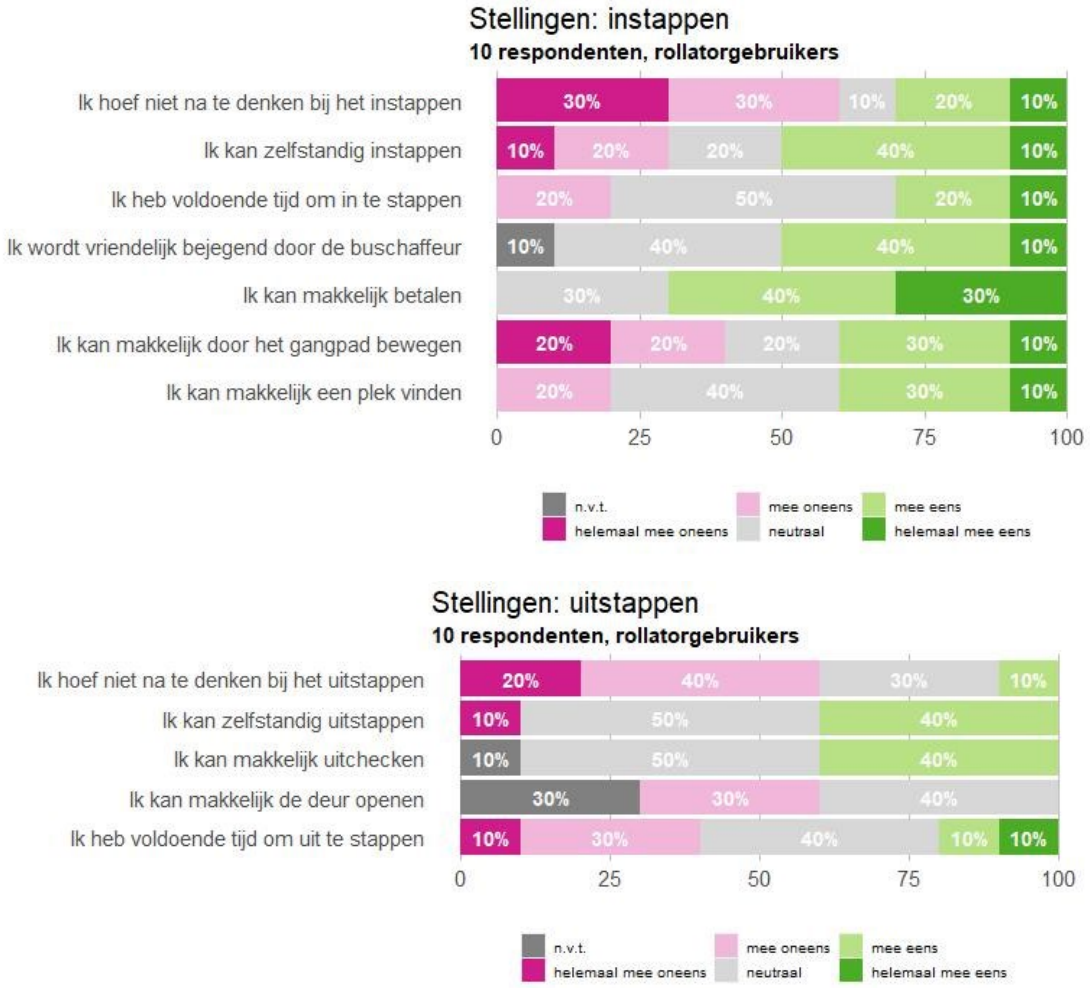
> *"Je weet het niet, hoe lang ze nodig hebben, die specialisten. Dan kan ik pas reserveren als ik klaar ben. En dan zeggen ze: we zijn er over anderhalf uur, mevrouw…"*

Dit suggereert dat bij het beter faciliteren van het in- en uitstapproces voor rollatorgebruikers, het gebruik van de bus zal toenemen. Dit vraagt niet in de eerste plaats een materiële interventie: de plank, in combinatie met assistentie van de buschauffeur maken de bus toegankelijk. Het vraagt vooral om kennis van mogelijkheden bij zowel rollatorgebruikers als buschauffeurs. En het standaardiseren van het proces.
Hierbij lijkt de logische plek om in te stappen met een rollator de middendeur, in verband met (1) de aanwezigheid van de plank, (2) het wegzetten van de rollator – dit gebeurt op de rolstoelplek, en (3) minder noodzaak om met rollator door het gangpad te bewegen – dat is heel lastig en met een rollator en in uitgeklapte vorm vaak niet mogelijk. Dit laatste geldt vooral voor bussen met een verlaagd gangpad en verhoogde zetels. Ook staande passagiers en obstakels in het gangpad bemoeilijken beweging door het gangpad.

Over het wegzetten van de rollator en vinden van een zitplaats:
Voordat de rollatorgebruiker kan gaan zitten, moet eerst de rollator worden weggezet. De plek hiervoor is de rolstoelplaats, waar de rollator kan worden vastgezet met een (soms simpele klittenband) riem. De deelnemers van het onderzoek geven aan de rollator alleen op de rem te zetten; en geven ook aan dat dit doorgaans voldoende is. Zoals al eerder aangestipt, bestaat de zorg bij onze respondenten/ deelnemers dat de rolstoelplek bezet is, met name kinderwagens en buggy's worden hier genoemd. In dat kader wordt er gevraagd om 'meer ruimte'.

Na het wegzetten van de rollator kan de rollatorgebruiker een plek zoeken. De deelnemers van het diepteonderzoek hebben hierbij veel steun nodig; ze bewegen van greep naar greep door de bus naar een plek; het liefst niet te ver van de rollator. Het is dus belangrijk dat deze grepen (1) aanwezig zijn – op schouderhoogte; en (2) herkenbaar zijn. Ook voor deze groep reizigers is het fijn wanneer de grepen een contrastkleur hebben. Verder, het bewegen door de bus is voor deze groep reizigers comfortabeler bij een gelijkvloerse indeling. Zelfs een kleine verhoging naar de zitplaats toe kan erg lastig zijn.

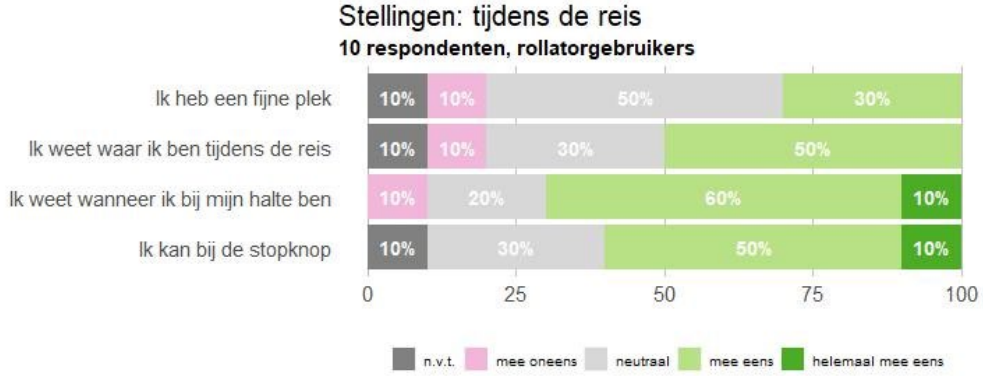
Rollatorgebruikers geven voorkeur aan een plek dicht bij de rollator; deze plekken zijn vaak niet speciaal ingericht voor mensen die slecht ter been zijn (in sommige type bussen ontbreken hier bijvoorbeeld armleuningen en is er minder beenruimte). De plekken specifiek bedoeld voor mensen die slecht ter been zijn bevinden zich vaak verder voorin de bus. Om het reizen toegankelijker te maken voor rollatorgebruikers valt te overwegen om een specifieke rollatorplek te in te richten. Dat zou een plek moeten zijn, naast of tegenover de rolstoelplaats en waarbij de rollator op de plek past. Een mogelijkheid zijn klapstoelen in de rijrichting, met een vrij grote steek.



Figuur 6.5: Stellingen rollatorgebruikers – in- en uitstappen

6.4 Tijdens de reis

Tijdens de reis ervaren rollatorgebruikers weinig moeilijkheden. 4 respondenten van de vragenlijst geven aan dat ze behoefte hebben aan betere armleuningen bij zitplaatsen. In het diepteonderzoek komt deze behoefte minder sterk naar voren.



Figuur 6.6: Stellingen rollatorgebruikers – tijdens de reis

6.5 Interventies

Hieronder staat een lijst met de genoemde interventies voor deze doelgroep met een prioritering, een inspanningsinschatting en een eventuele toelichting. De inschattingen zijn op basis van expert judgement in combinatie met de informatie die is opgehaald uit de interviews. De interventies komen ook terug in de groslijst in hoofdstuk 11.

Onderdeel reis	Interventie	Prioritering - = laag 0 = middel + = hoog	Inspanning (-/0/+) - = veel 0 = middel + = weinig	Toelichting
	Voldoende rustpunten onderweg	0	-	Een belangrijk punt, maar wel buiten de scope van dit onderzoek. Het gesprek hierover aangaan met gemeenten is raadzaam.
	Verbeteren haltetoegankelijkheid	+	-	Ook dit valt strikt genomen buiten de scope van het onderzoek, maar is wel van groot belang, ook voor andere doelgroepen.
	Verkleinen van de afstand tussen halte en bus	+	0	Dit kan door (extra) training voor chauffeurs en het eventueel aanpassen van haltes waar het nu nog lastig is om strak aan te halteren of nieuwe bussen te voorzien van een autonoom halteringssysteem.
	Contrasterende kleuren op plekken waar de reiziger zich mag ondersteunen tijdens het instappen	+	+	Eenvoudig te realiseren, groot resultaat.
	Extra beugels bij de deuren	+	0	Indien nodig, bij sommige bussen is dit al het geval.
	Verbeteren assistentie	+	0	Een plaatsing van een assistentieknop bij de middendeur om de roltstoelplank uit te leggen indien nog niet aanwezig. Indien wel aanwezig: bewustwording bij reiziger en personeel. Aanvullend: standaardisatie voor assistentieverlening.
	Meer opbergruimte voor hulpmiddelen	+	-	Bijvoorbeeld door meer multifunctionele vloerruimte aan te bieden of een speciale plek voor rollatorgebruikers.
	Handgrepen met contrasterende kleur	+	+	Geeft duidelijkheid waar je je kan vastpakken – ook voor andere doelgroepen.
	Gelijkvloerse indeling	+	-	Minder op- en afstapjes zijn veiliger en verkleint het risico op vallen.

7. Busreizen met een motorische beperking

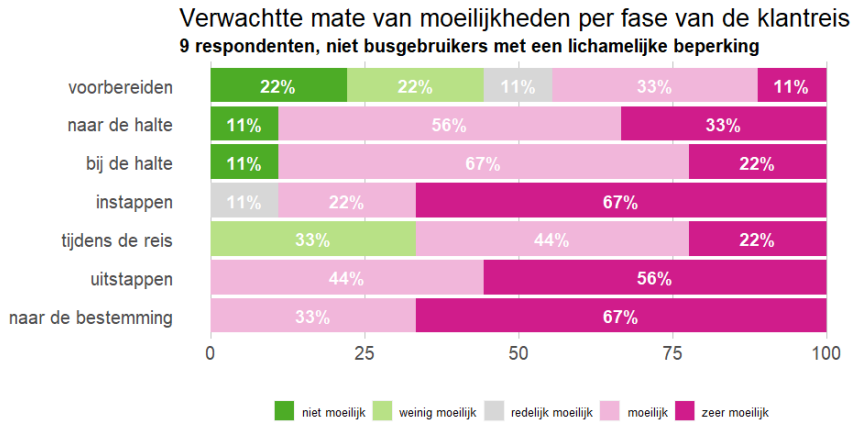
Deze groep reizigers is heel divers. Het betreft mensen die door een lichamelijke motorische beperking problemen ervaren bij het busreizen, maar die geen rolstoel of rollator gebruiken. In onze vragenlijstrespons gaat het om 26 respondenten. Hieronder bevinden zich bijvoorbeeld mensen met een beenprothese, slechte knieën, heupen of rug, maar er zijn bijv. ook 2 respondenten met een evenwichtsstoornis. Opvallend is dat een groot deel van deze respondenten *geen* gebruik maakt van de bus en buurtbus (n=9) (zie ook paragraaf 3.1 en 3.1.2). Omdat niet-busgebruikers een relatief groot deel uit maken van deze responsgroep, bespreken we in dit hoofdstuk specifiek de klantreis van niet-busgebruiker met een motorische beperking.
Verder: in het diepteonderzoek spreken we één deelnemer uit deze doelgroep. Deze deelnemer heeft last van evenwichtsproblemen en gebruikt hiervoor soms een steunstok.

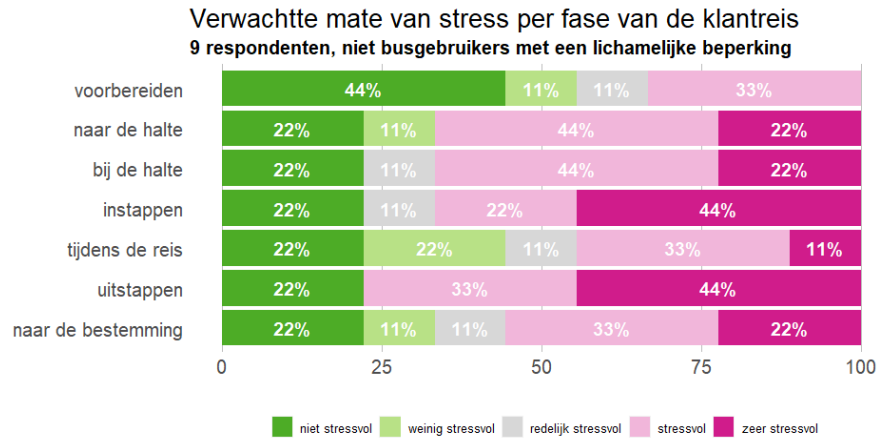
De diversiteit binnen deze groep betekent dat deze mensen als busreiziger andere obstakels tegenkomen. Dat maakt het lastig om voor deze groep tot volledig inzicht te komen met betrekking tot bustoegankelijkheid.

7.1 De klantreis van *niet*-busreizigers met een motorische beperking

8 van de 9 niet-busreizigers uit het vragenlijstonderzoek geeft toegankelijkheid als één van de redenen om niet met de bus te reizen. Voor 5 van de 9 speelt het zelfs een erg grote rol. Daarnaast geven 4 van de 9 respondenten aan te veel stress te ervaren bij het busreizen. Kosten, gebrek aan ervaring en moeilijkheden rond het vinden van informatie worden minder vaak genoemd. Figuur 6.1 geeft een beeld van de verwachtte moeilijkheden en stress per fase van de klantreis. Als we kijken naar fases waarbij reizigers interacteren met de bus valt op dat men bij het in- en uitstappen de meeste moeilijkheden en stress verwacht.

5 van de 9 respondenten geeft aan wel met de bus te willen reizen wanneer deze meer toegankelijk zou zijn en/ of het minder stressvol zou zijn.





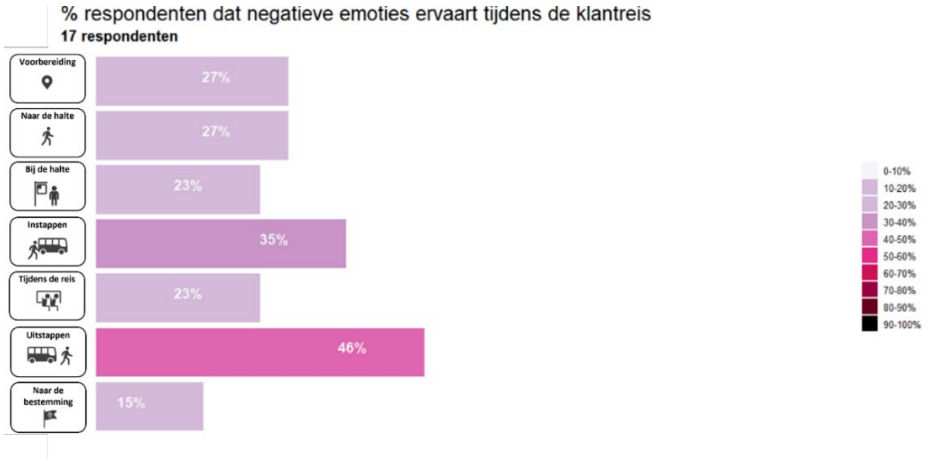
Figuur 7.1: Niet-busreizigers met motorische beperking: verwachte mate van moeilijkheden/stress per fase van de klantreis

7.2 De klantreis van busreizigers met een motorische beperking



In lijn met bovenstaande verwachtingen van niet-busreizigers zien we dat voor de respondenten met een motorische beperking die *wel* met de bus en/of buurtbus reizen dat bij het in- en uitstappen de meeste problemen worden ervaren (fig. 7.3).
Eén van de zaken die in het bijzonder door deze groep wordt besproken en voor verschillende fases van de reis is dat het lastig kan zijn wanneer een beperking niet zichtbaar is voor anderen. Een voorbeeld dat we tegenkomen: in het geval van evenwichtsproblemen is een goede plek cruciaal – het gaat dan met name om vooruit kunnen reizen en beschikken over leuningen. Wanneer alle plekken die voldoen aan deze voorwaarden bezet zijn is het soms lastig om in de situatie uit te leggen en begrip te krijgen dat een medereiziger moet opstaan. We komen hier in meer detail op terug in paragraaf 9.1.2.

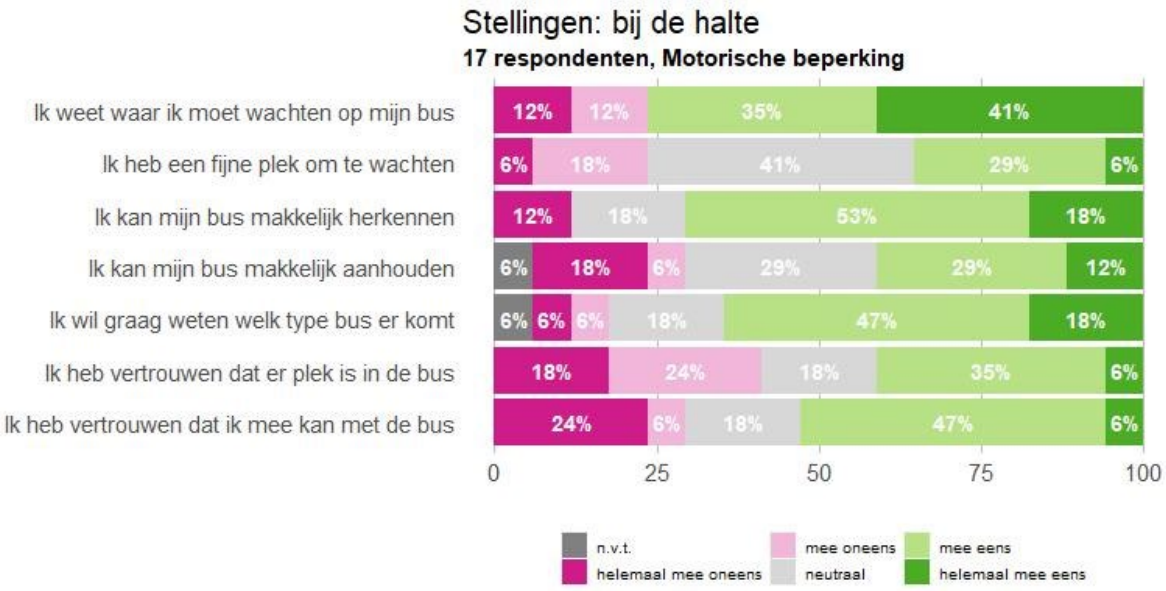
figuur 7.2 De instap wordt soms als lastig ervaren



Figuur 7.3: Ervaren problemen busgebruikers met een motorische beperking – per fase van de klantreis

7.3 Bij de halte

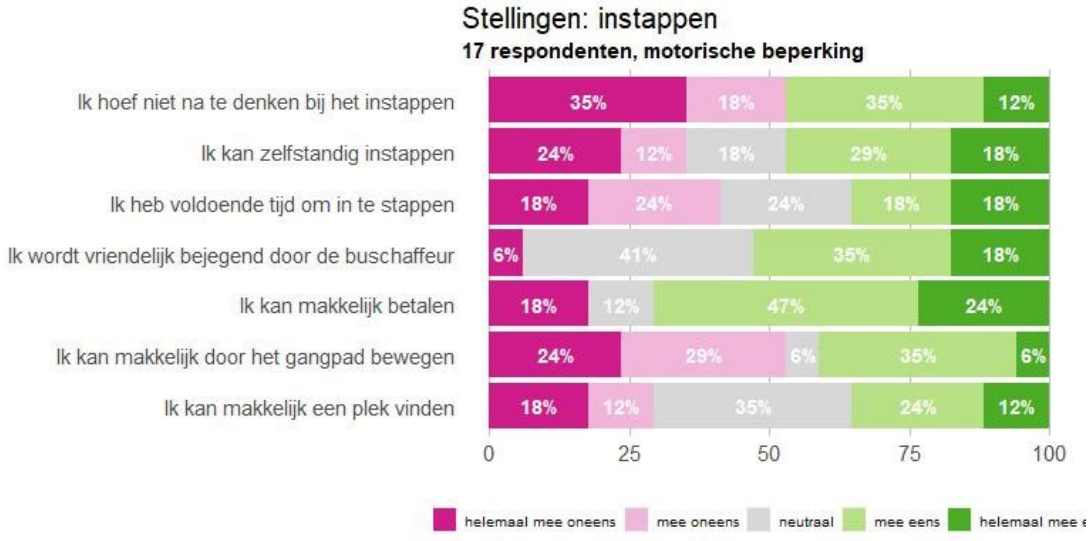
Net als bij de eerder besproken groepen is het vertrouwen dat er plek is in de bus en mee te kunnen reizen voor respectievelijk 42% en 30% van de respondenten niet vanzelfsprekend (fig. 7.4). We komen voor deze groep echter niet tot hele duidelijke onderliggende redenen.

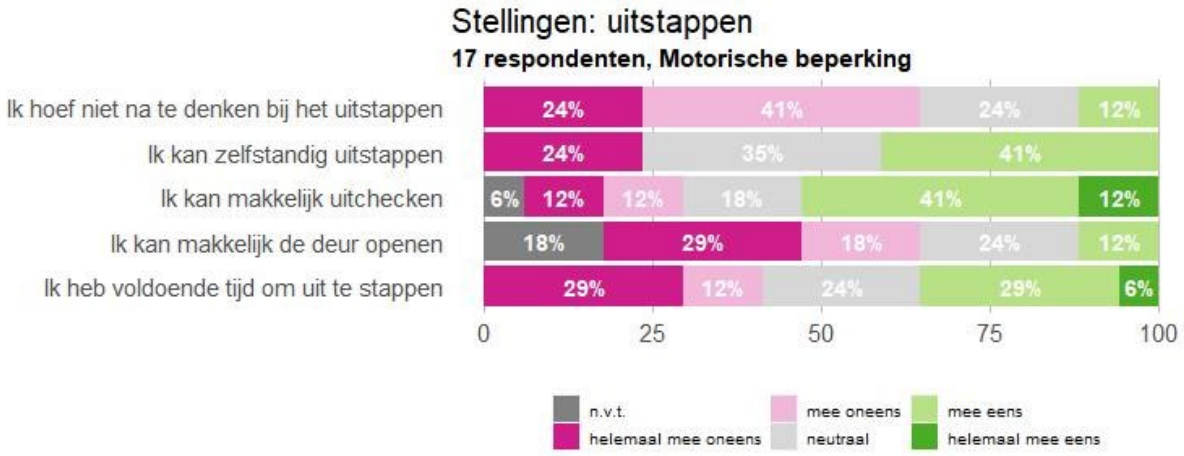


Figuur 7.4: Stellingen busreizigers met motorische beperking – bij de halte

7.4 In- en uitstappen

In- en uitstappen is voor veel van de respondenten uit deze groep een probleem. Het is belangrijk dat hier voldoende handgrepen zijn om het in- en uitstappen te ondersteunen. Hier gelden eigenlijk dezelfde aandachtspunten zoals al eerder besproken bij rollatorgebruikers en reizigers. Ook bij het bewegen door het gangpad naar een plek wordt het gewaardeerd als men van greep naar greep kan bewegen.

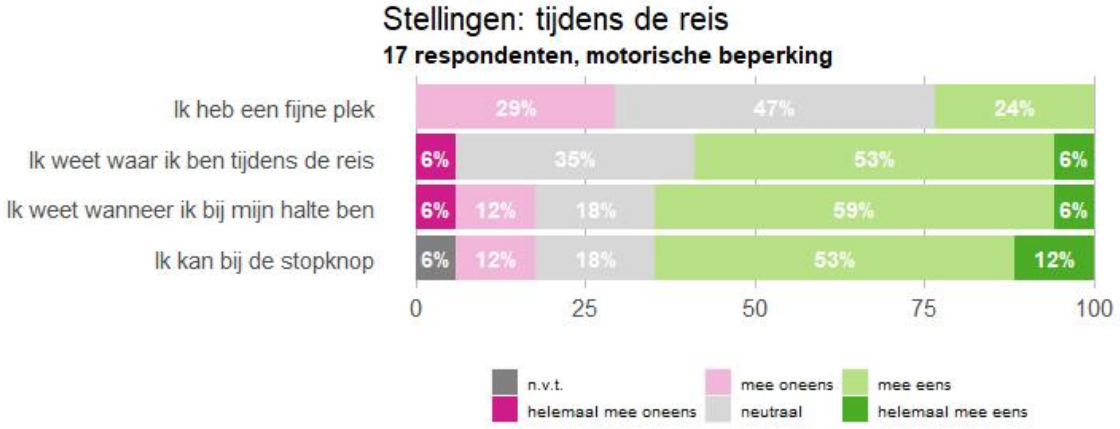




Figuur 7.5: Stellingen busreizigers met motorische beperking – in- en uitstappen

7.5 Tijdens de reis

In deze fase komen we weinig obstakels tegen. Wel, zoals hierboven ook al even aangestipt, is het voor mensen met een evenwichtsstoornis erg belangrijk om vooruit te kunnen reizen en dat de zitplaats is voorzien van leuningen aan beide zijden. Het is belangrijk dat een deel van de zitplaatsen aan deze voorwaarden voldoen.



Figuur 7.6: Stellingen busreizigers met motorische beperking – tijdens de reis

7.6 Interventies

Hieronder staat een lijst met de genoemde interventies voor deze doelgroep met een prioritering (waarbij – staat voor een lage prioritering en + voor een hoge), een inspanningsinschatting (waarbij + staat voor weinig inspanning en - voor relatief veel inspanning) en een eventuele toelichting. De inschattingen zijn op basis van expert judgement in combinatie met de informatie die is opgehaald uit de interviews. De interventies komen ook terug in de groslijst in hoofdstuk 11.

Onderdeel reis	Interventie	Prioritering - = laag 0 = middel + = hoog	Inspanning (-/0/+) - = veel 0 = middel + = weinig	Toelichting
	Verkleinen van de afstand tussen halte en bus	+	0	Dit kan enerzijds door (extra) training voor chauffeurs en het eventueel aanpassen van haltes waar het nu nog lastig is om strak aan te halteren, anderzijds nieuwe bussen te voorzien van een autonoom halteringssysteem.
	Contrasterende kleuren op plekken waar de reiziger zich mag ondersteunen tijdens het instappen	+	+	Eenvoudig te realiseren, groot resultaat.
	Extra beugels bij de deuren	+	0	Indien nodig, bij sommige bussen is dit al het geval.
	Meer mogelijkheden vooruit te kunnen reizen	0	-	Dit vereist een andere zitplaatsindeling die ook deels te maken heeft met de inrichting van de bus (bijv. plaatsing van de wielen).
	Handgrepen met contrasterende kleur	+	+	Geeft duidelijkheid waar je je kan vastpakken – ook voor andere doelgroepen.
	Gelijkvloerse indeling	+	-	Minder op- en afstapjes zijn veiliger en verkleint het risico op vallen.

8. Rolstoelgebruikers

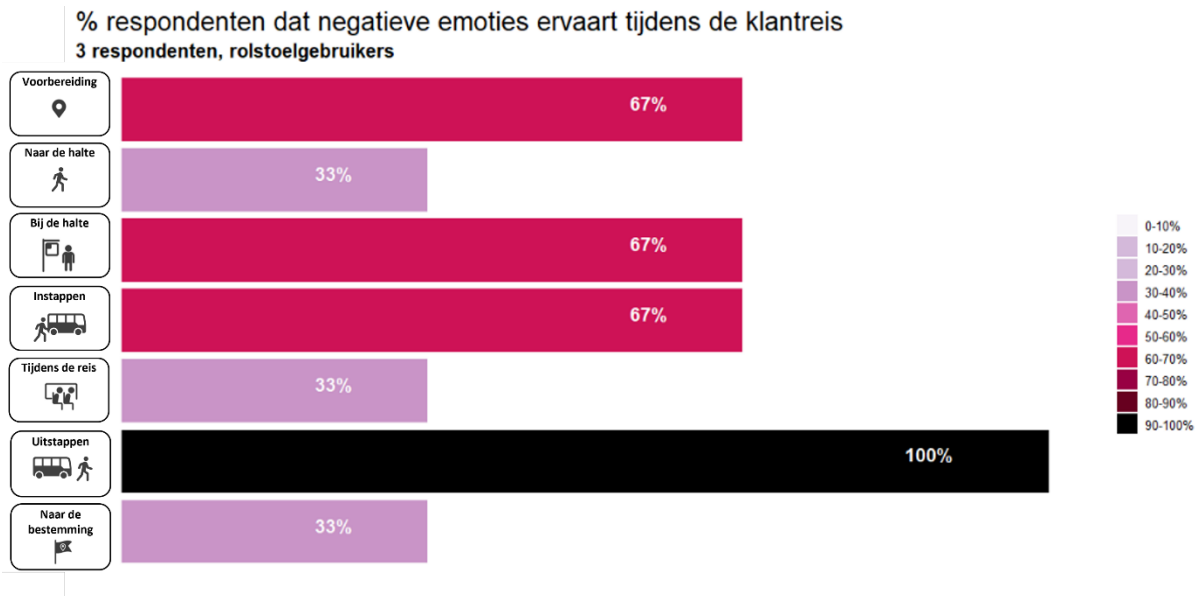
Rolstoelgebruikers zijn beperkt vertegenwoordigd in de respons van het vragenlijstonderzoek. Er nemen 3 rolstoelgebruikers deel die gebruikmaken van de bus, hieronder bevinden zich 2 elektrische rolstoelgebruikers en 1 handrolstoelgebruiker. Onder de niet-busgebruikers bevinden zich 2 elektrische rolstoelgebruikers, die beiden aangeven ook vaak met een scootmobiel te reizen.

Deze beperkte respons betekent ook dat de grafieken zoals we die in de voorgaande hoofdstukken hebben neergezet beperkte waarde hebben. Toch kiezen we ervoor om het beeld compleet te maken deze grafieken ook voor deze doelgroep te tonen. Ondanks de beperkte respons komen we, met name op basis van de open vragen in het vragenlijstonderzoek en het diepteonderzoek, waarin we 1 elektrische rolstoelgebruiker interviewen, tot een aantal relevante inzichten die we onderstaand doornemen.

8.1 De klantreis van rolstoelgebruikers

Naar verwachting bevinden zich de grootste problemen voor rolstoelgebruikers bij het in- en uitstappen (fig. 8.1). Maar er gaat hier nog iets aan vooraf dat met name elektrische rolstoelgebruikers en scootmobielgebruikers onrust geeft: namelijk de vraag welke hulpmiddelen wel of niet mee mogen in de bus. Respondenten geven aan dat er niet alleen verschillen zijn tussen vervoerders, maar ook dat buschauffeurs verschillend beoordelen of een bepaald hulpmiddel mee mag. Zo kan het voorkomen dat dezelfde reiziger de ene keer mee mag reizen maar de andere keer niet.

Ook in het diepteonderzoek komen we dit vraagstuk tegen: op de loopplank van de bus uit het diepteonderzoek staat een maximaal gewicht aangegeven van 350 kg. Onze ervaringsdeskundige geeft aan samen met zijn rolstoel 357 kg te wegen. In de praktijk heeft hij slechts één keer meegemaakt dat hij niet mee kon reizen, toch maakt dit onzeker.



Figuur 8.1: Ervaren problemen busgebruikers met een rolstoelgebruikers – per fase van de klantreis

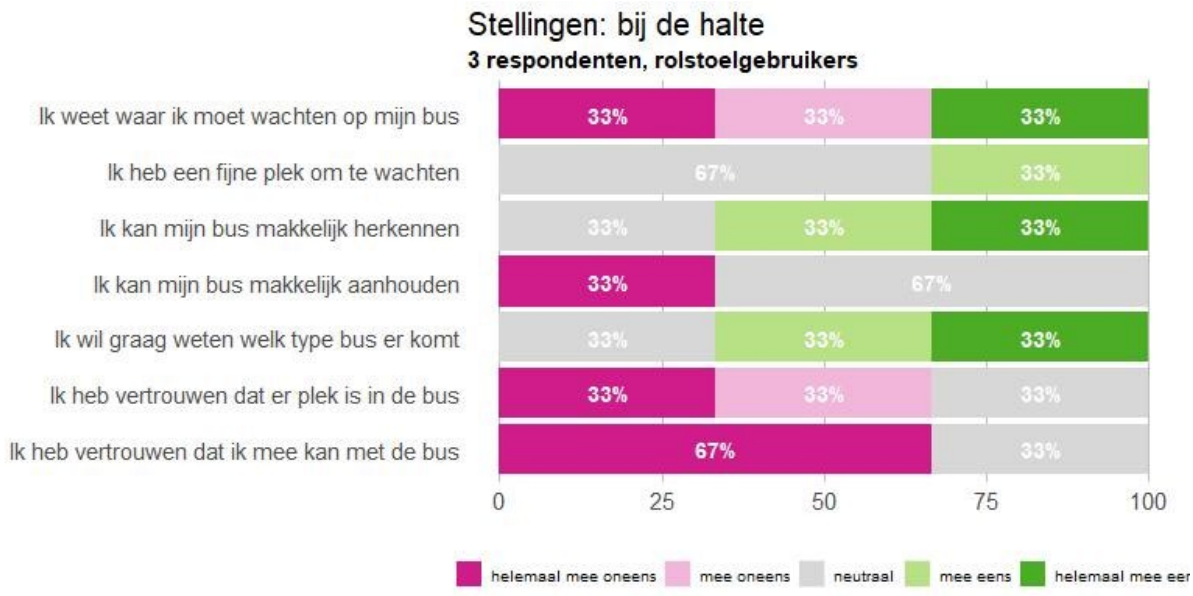
8.2 Bij de halte

Opvallend in vergelijking met bijvoorbeeld rollatorgebruikers is dat rolstoelgebruikers minder problemen lijken te ervaren om de halte te bereiken. Ook de toegankelijkheid van de halte zelf wordt positief beoordeeld door respondenten/deelnemer. Dit heeft naar verwachting te maken met de investeringen de afgelopen jaren in haltetoegankelijkheid, waarbij met name aandacht is geweest voor rolstoeltoegankelijkheid van haltes.

Zoals bovenstaand besproken en met betrekking tot interactie met het busmaterieel geven respondenten aan zich bij de halte vooral zorgen te maken over of ze mogen meereizen. En zo ja, of er voldoende plek is – dat is, of de rolstoelplek vrij is.

Alle drie de respondenten van de vragenlijst geven aan dat busreizen makkelijker en minder stressvol zou worden in het geval van een tweede rolstoelplek. En twee van de drie geven aan graag een plek te kunnen reserveren. De opmerkingen in het vragenlijst- en diepteonderzoek suggereren dat de behoefte aan een tweede rolstoelplek niet zozeer te maken heeft met de eventuele aanwezigheid van meerdere rolstoelgebruikers, maar meer met het gebruik van de rolstoelplek voor kinderwagens, vouwfietsen, bagage en andere hulpmiddelen zoals rollators. De respondenten/ deelnemer geven vooral last te hebben van deze dubbele functie van de ruimte. De voorrangsregel voor rolstoelgebruikers lost het probleem niet helemaal op: deze regel zorgt voor ongemakkelijke en soms onduidelijke situaties met medereizigers – hebben rolstoelgebruikers bijv. ook voorrang op rollatorgebruiker? Bovendien interessant is dat de ervaringsdeskundige opmerkt: *"soms is de bus nu eenmaal vol. Dat kan ook voor mij gelden."*

Een interventie om te overwegen is het voorkomen van dubbele functionaliteit door meer en bij voorkeur aangewezen ruimte in te richten voor de andere gebruiken van de rolstoelplek.



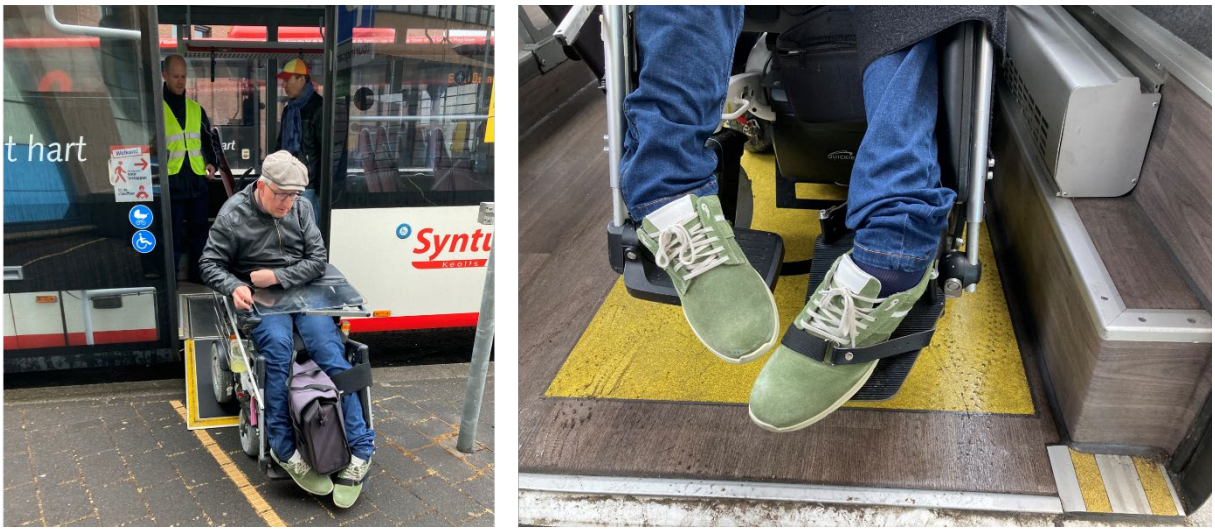
Figuur 8.2: Stellingen busreizigers rolstoelgebruikers – bij de halte

8.3 In- en uitrijden

Rolstoelgebruikers kunnen vrijwel nooit zelfstandig in- en uitstappen. Iemand moet de plank uitklappen. Ook wanneer een bus is uitgerust met een elektrische plank heeft de reiziger hulp nodig van de buschauffeur die de plank moet laten uitschuiven.

De hellingshoek van de plank is van grote invloed of een rolstoelgebruiker prettig de bus in kan rijden. Tegelijkertijd is deze niet zozeer afhankelijk van het busmaterieel maar meer van de hoogte van de halte en hoe er is gehalteerd. Ondanks dat veel haltes zijn verhoogd is er in sommige gevallen alsnog een (te) grote hellingshoek. Het gaat hier niet alleen om een fysiek obstakel, maar ook mentaal: zelfs als het fysiek mogelijk is, kan het spannend zijn om de helling te nemen. Onze ervaringsdeskundige vertelt: *"de meesten [andere elektrische rolstoelgebruikers] durven dit niet. Komt ook omdat ze dat niet zo vaak hebben gedaan vaak. Maar het is best spannend."* Hij geeft hierbij aan dat het vooral om elektrische rolstoelgebruikers gaat, die vaak zwaarder zijn, hoger en minder wendbaar.

Verder valt op in het diepteonderzoek dat de plank zelf is uitgerust met een antislip ondergrond, maar de rest van de busvloer niet. Vooral bij nat weer, zoals het geval op de dag van het diepteonderzoek, kan de busvloer glad worden (figuur 8.3). Dit levert problemen op bij het manoeuvreren: onze ervaringsdeskundige kon onvoldoende grip krijgen waardoor het draaien van de rolstoel in het gangpad extra werd bemoeilijkt. Een voor de hand liggende oplossing is het voorzien van een antislip vloer in het hele gedeelte waar rolstoelgebruikers manoeuvreren alsook de rolstoelplek zelf. Wij verwachten dat dit ook voor rollatorgebruikers van toegevoegde waarde is.

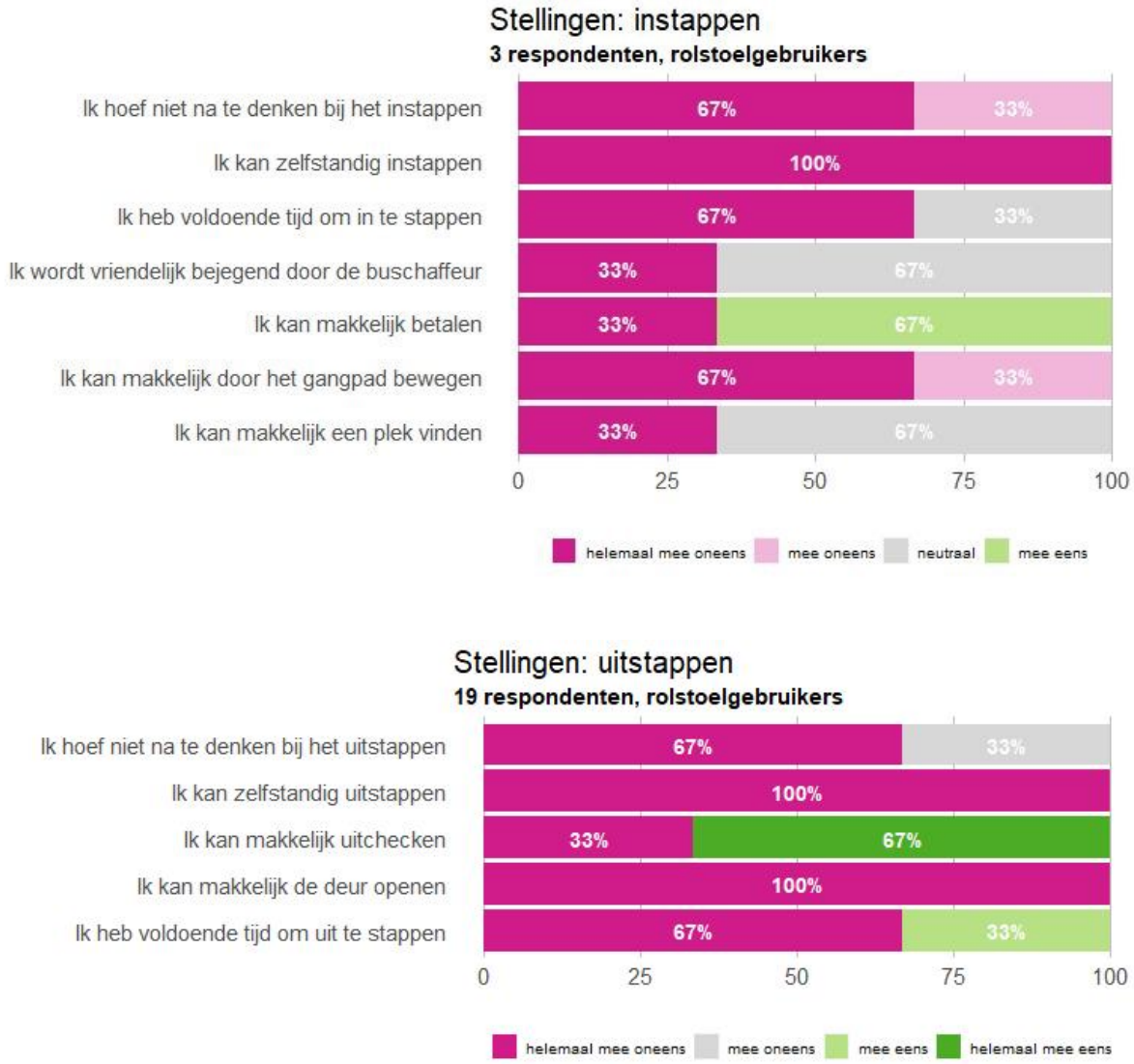


Figuur 8.3: de natte vloer biedt onvoldoende grip bij manoeuvreren.

Bewegen/ manoeuvreren in het gangpad en het vinden van een plek
Afhankelijk van het type bus bevindt de rolstoelplek zich aan de deurzijde of aan de overzijde van de midden-deur. Onze ervaringsdeskundige geeft aan dat het makkelijker is wanneer de rolstoelplaats zich tegenover de deur bevindt. Dit vraagt minder manoeuvreren. Omdat men als rolstoelgebruiker om veiligheidsredenen achteruit moet reizen, is het in het geval van een rolstoelplek aan de deurzijde nodig om te draaien voordat men in de juiste

positie kan plaatsnemen op de rolstoelplek. Daar is niet altijd voldoende ruimte voor in het gangpad. In dat geval is het noodzakelijk om de plank achteruit op te rijden – zeer ongewenst volgens de ervaringsdeskundige. Dit geldt met name voor elektrische rolstoelgebruikers; handrolstoelen hebben doorgaans een kleinere draaicirkel.

Zeker omdat de ruimte al beperkt is, is het erg belangrijk dat er zich geen bagage of andere obstakels bevinden in de benodigde manoeuvreerruimte. Dat geldt zoals bovenstaand besproken ook voor obstakels op de rolstoelplek zelf.

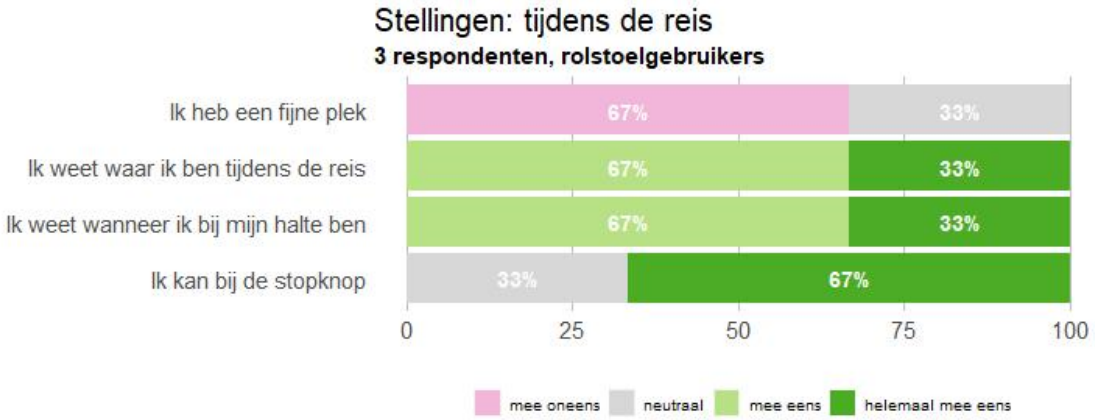


Figuur 8.4: Stellingen busreizigers rolstoelgebruikers – in- en uitstappen

8.4 Tijdens de reis

Zoals eerder opgemerkt moeten rolstoelgebruikers om veiligheidsredenen achteruit reizen. 2 van de respondenten merken op dit niet prettig te vinden. Ook onze ervaringsdeskundige zou bij voorkeur vooruitreizen.

Daarnaast is één van de consequenties dat het informatiescherm doorgaans niet leesbaar is voor rolstoelgebruikers. Dit kan opgelost worden door een tweede scherm in de andere richting te plaatsen.



Figuur 8.5: Stellingen busreizigers tijdens de reis

8.5 Interventies

Hieronder staat een lijst met de genoemde interventies voor deze doelgroep met een prioritering, een inspanningsinschatting en een eventuele toelichting. De inschattingen zijn op basis van expert judgement in combinatie met de informatie die is opgehaald uit de interviews. De interventies komen ook terug in de groslijst in hoofdstuk 11.

Onderdeel reis	Interventie	Prioritering - = laag 0 = middel + = hoog	Inspanning (-/0/+) - = veel 0 = middel + = weinig	Toelichting
	Onduidelijkheid over welke hulpmiddelen mee mogen	+	0	Er moet landelijke afstemming komen, bijvoorbeeld in DOVA-verband, over regels welke hulpmiddelen mee mogen.
	Hellingshoek van de rijplank verbeteren	+	0	Dit geldt soms ook voor al reeds opgehoogde haltes. Extra aandacht voor haltehoogte of de manier waarop bussen kunnen hellen ('knielen')
	Verbeteren gewichtsbeperking rolstoelplank	0	-	Door elektrische rolstoelen is een maximumgewicht van 400-450 kg wenselijk.

	Antislipvloer	+	+	Niet alleen op de rijplank, maar ook op plekken in de bus waar de rolstoel komt. Ook goed voor rollators.
	Rolstoelplek aan de overzijde van de middendeur	-	0	Verbetert de manoeuvreerbaarheid van de rolstoelgebruiker, Vereist wel een andere indeling.
	Meer ruimte voor (kleine) bagage	+	-	Dit zorgt voor minder obstakels in het gangpad, goed voor meerdere doelgroepen. Het kan wel ten koste van zitplaatsen gaan.
	Tweede rolstoelplek	+	-	Een alternatief is meer multifunctionele vloerruimte aanbieden.
	Mogelijkheid vooruit te kunnen reizen	0	-	Vanuit veiligheidseisen lastig te realiseren. Vooruitreizen vereist extra handelingen van de chauffeur om de rolstoel vast te zetten.
	Zichtbaarheid reisinformatie verbeteren	+	+	Bij achterwaarts reizen is een scherm in het midden noodzakelijk,

9. Toegankelijkheidservaring

Omdat we het onderzoek breed hebben ingestoken om recht te doen aan de complexiteit van toegankelijkheid, hebben we ook een aantal belangrijke inzichten opgedaan die niet direct, maar eerder indirect met materiële toegankelijkheid te maken hebben. Het onderzoek laat zien dat fysieke en mentale toegankelijkheid met elkaar verweven zijn.

Zo is het belangrijk om de creativiteit en het aanpassingsvermogen van mensen met een beperking niet te onderschatten. De deelnemers aan het diepteonderzoek laten zien dat veel fysieke obstakels door soms kleine slimmigheden of wat extra tijd kunnen worden overkomen. Een paar voorbeelden:

- Bijv. slechtziende reizigers die een foto nemen van een situatie of een bord en die uitvergroten op hun telefoon.
- Een blinde reiziger die een sticker plakt als tactiele aanwijzing op een incheckapparaat om aan te geven waar de pas moet worden gehouden.

De bereidheid en mogelijkheid echter om fysieke obstakels te overwinnen, lijkt voor de deelnemers van het onderzoek sterk te worden beïnvloed door mentale toegankelijkheid. Onderstaand bespreken we een aantal bevindingen zoals de rol van de buschauffeur in de toegankelijkheidservaring en de bejegening door medereizigers. Deze bevindingen leiden niet tot directe materiële interventies, maar vormen een context waarbinnen de besproken materiële interventies kunnen worden afgewogen.

9.1 Het belang van de buschauffeur

"De buschauffeur kan het maken of breken." Het belang van de buschauffeur komt niet alleen als chauffeur naar voren, maar ook als gastheer komt de rol van de chauffeur sterk naar voren in het vragenlijst- en het diepteonderzoek. Voor reizigers lijkt dit voor een belangrijk deel te gaan over zich gezien voelen – *"weten dat ik er ben"*, zegt één van de deelnemers. Dit gaat niet noodzakelijkerwijs over het hebben van een beperking.

Voor een deel van de fysieke obstakels geldt dat deze, al dan niet met hulp van een medereiziger of de buschauffeur, wel te overkomen zijn. Dat is, mits er begrip is van medereizigers en vooral van de buschauffeur. Ons onderzoek suggereert dat dit een groot effect heeft op de ervaring van toegankelijkheid. Een concreet voorbeeld: uitstappen is voor veel respondenten en deelnemers de meest stressvolle fase van het reizen. Als de buschauffeur te kennen geeft, de reiziger gezien te hebben, bijv. met oogcontact of een knikje via de spiegel, kan dat veel stress en ook het gevoel van tijdsdruk wegnemen. Hierdoor ervaart een reiziger rust om veilig uit te stappen.

Het 'gezien worden' zit in nog veel meer zaken, zoals:

- Het buslijnnummer noemen wanneer iemand met een visuele functiebeperking instapt.
- Niet wegrijden voordat de reiziger zit. *"Je hoopt altijd dat de chauffeur wacht tot je met je rollator zit. Meestal gebeurt dat ook!"*
- De situatie bemiddelen wanneer er onvoldoende ruimte is op de rollatorplek – en dus vooral opmerken dat dit nodig is.

Met betrekking tot het materieel, bovenstaande benadrukt het belang van de achteruitkijkspiegel. Deze moet voldoende groot zijn voor de buschauffeur om de passagiers in de gaten te kunnen houden.

Aanspreekbaarheid van de buschauffeur
Opvallend met betrekking tot deze behoefte is dat het voor niet alle deelnemers vanzelfsprekend is om de buschauffeur aan te spreken als ze hulp of geruststelling nodig hebben. In bijna alle interviews komt ter sprake dat het fijn is dat de buschauffeur wacht tot men zit; tegelijkertijd is er geen van de deelnemers die wel eens vraagt '*wacht je even tot ik zit?*' De ervaring van aanspreekbaarheid van de buschauffeur is problematisch en een belangrijk punt van aandacht.

Een aantal deelnemers merkt op dat dit deels te maken heeft met of in ieder geval verslechterd is onder de omstandigheden van de covid-19 pandemie, waardoor zij de buschauffeur nog moeilijker te benaderen vinden.

9.2 Herkenbaar zijn als hulpbehoevend

Gerelateerd aan de bespreking van het bovenstaande bestaat er een belangrijk spanningsveld tussen enerzijds herkend worden als iemand met een beperking/hulpbehoevend zijn en anderzijds behandeld worden zoals iedere andere reiziger. Waar iemand zich prettig bij voelt, verschilt sterk onder onze respondenten en deelnemers. Voor een deel van de respondenten en deelnemers is het belangrijk dat de buschauffeur en ook medereizigers proactief zijn in het aanbieden van hulp. Bijvoorbeeld bij het in- en uitstappen, het opstaan en een plaats aanbieden, etc.
Respondenten/ deelnemers met een onzichtbare aandoening geven bijv. aan dat het erg lastig is als ze niet gezien worden in hun beperking. Voor deze groep is het zogenaamde zonnebloemkoord ontwikkeld. Echter respondenten geven aan dat dit koord vaak niet herkend wordt door buschauffeur en medereiziger.

Voor een ander deel van de respondenten/deelnemers is het juist belangrijk om gezien te worden als zelfstandig. Zij worden liever niet proactief benaderd, maar vinden het belangrijk om (al dan niet op basis van materiële aanpassingen) gesteund te worden in hun autonomie.
NB: we komen in het onderzoek ook een meer schrijnende reden tegen om niet herkenbaar beperkt te zijn. Eén van de slechtziende ervaringsdeskundigen vertelt beroofd te zijn geweest, juist omdat ze door haar witte stok herkenbaar is als kwetsbaar en makkelijk slachtoffer.

Er is geen eenduidige oplossing voor dit spanningsveld. Wel is het belangrijk om de bekendheid van initiatieven zoals het zonnebloemkoord te vergroten.

9.3 Bejegening door medereizigers

Zowel in het vragenlijst- als diepteonderzoek wordt de bejegening door medereizigers besproken. Zowel in positieve als negatieve zin. Enerzijds geeft een deel van de ervaringsdeskundigen aan regelmatig medereizigers om hulp te vragen en die ook vrijwel altijd te krijgen. Anderzijds geven zij aan ook regelmatig spanningen te ervaren in relatie tot medereizigers – bijvoorbeeld weinig begrip wanneer bepaalde handelingen meer tijd kosten, of wanneer ze plaats moeten maken voor iemand met een beperking.

In het vragenlijstonderzoek noteren respondenten bijvoorbeeld:
- *"de tijd dat er iemand opstaat voor iemand met een beperking is als lang voorbij."*
- *"dat jongelui beslist niet opstaan voor mij…"*

- *"nul komma nul hulp. Geen hond zal even zeggen waar er een plaats vrij is voor me en in een drukke bus zal er echt niemand opstaan voor me, terwijl ik met mijn taststok in mijn hand niet goed kan vasthouden."*
- *"zonnebloemkoord levert geen enkel teken van beweging op"*

9.4 Onbekendheid

Ook komen 'angst voor/ zorgen om het onbekende' tegen als beperkende factor in het kiezen voor de bus. Zoals besproken komen we dit bijvoorbeeld tegen bij met betrekking tot het in- en uitstapproces. En bij rolstoelgebruikers die aangeven dat het waardevol zou zijn als er oefen-mogelijkheden zouden zijn om het in- en uitstappen zonder tijdsdruk een aantal keren te kunnen oefenen. Bijvoorbeeld in samenwerking met revalidatiecentra en/of gemeenten. Ook deelnemers met een visuele functiebeperking geven aan dat het waardevol zou zijn om de verschillende type bussen in rust te kunnen verkennen. Mogelijk kunnen ook tactiele maquettes worden ingezet.

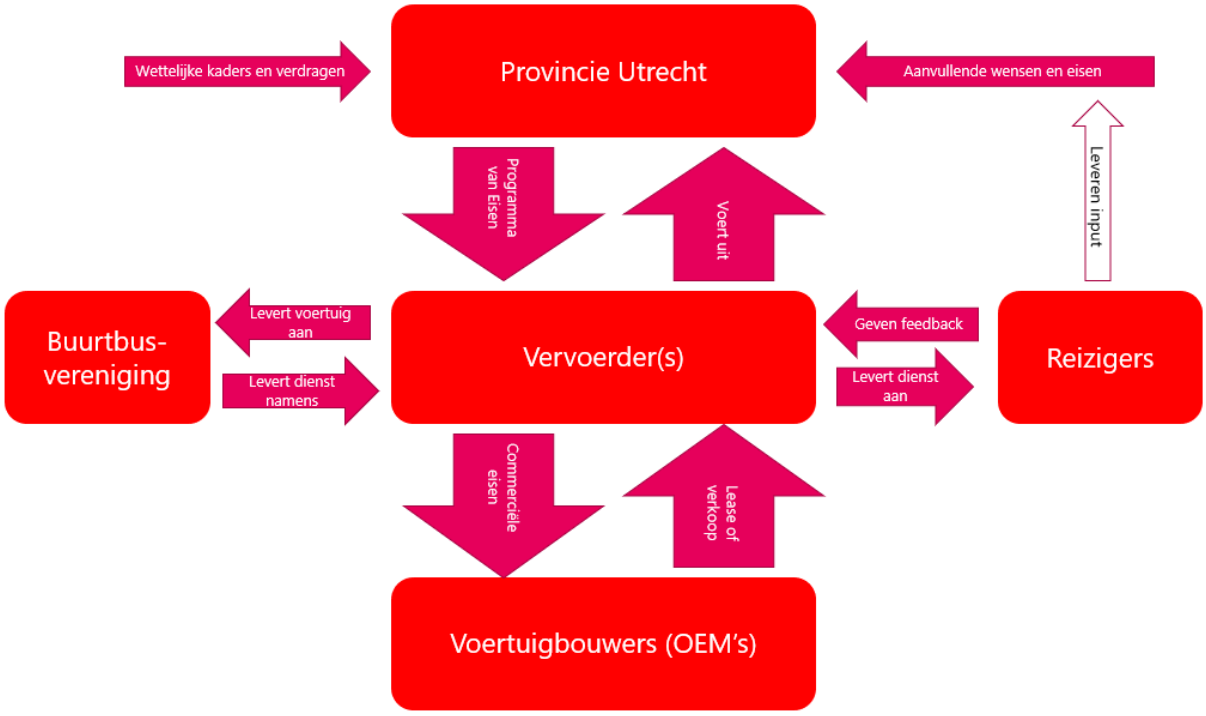
10. Aanbodkant

De kwaliteit en kwantiteit van het aanbod van het busvervoer in Utrecht wordt gedefinieerd door een aantal partijen. Het begint met de wettelijke kaders, zoals de Wet Personenvervoer 2000, waarin de verhoudingen tussen opdrachtgever en opdrachtnemer gedefinieerd zijn. In Utrecht is de provincie opdrachtgever van al het regionale busvervoer. Daarvoor zijn twee concessies vormgegeven:

- Regio Utrecht (BRU, looptijd 2013 – 2023), voor de stad Utrecht en de kernen primair gericht op de stad – dit is een voortzetting van de concessie die oorspronkelijk beheerd werd het inmiddels opgeheven regionale samenwerkingsverband Bestuur Regio Utrecht (BRU);
- Provincie Utrecht (PU, looptijd 2016 - 2023), dat het oostelijk en westelijk deel van de provincie omvat, inclusief de stadsdienst Amersfoort.

De BRU-concessie wordt op dit moment onder de formule U-OV uitgevoerd door Qbuzz. De PU-concessie wordt uitgevoerd door Syntus/Keolis. In 2023 worden beide concessies gelijktijdig, maar apart aanbesteed. Deze aanbestedingen zijn op dit moment in voorbereiding.

Eisen en wensen op het gebied van toegankelijkheid komen op verschillende manieren tot stand. Het begint met staande wet- en regelgeving en geratificeerde verdragen, zoals bijvoorbeeld vastgesteld in de Wet Personenvervoer 2000 en het VN-verdrag voor mensen met een handicap. Samen met aanvullende wensen en eisen krijgen deze een plek in het Programma van Eisen dat als basis dient voor het aanbod dat de vervoerder aan de provincie doet. Voldoet een aanbod niet aan het Programma van Eisen, dan zal een vervoerder uitgesloten worden van deelname aan de aanbesteding. Met het tegemoetkomen aan wensen kan een aanbieder extra punten halen in de aanbestedingsfase.



Figuur 10.1: Schematische en vereenvoudigde weergave van de vraag- en aanbodkant in het Utrechtse OV. De aanbodkant is hierbij geconcentreerd in de centrale kolom

De vervoerder zal wensen en eisen aan toegankelijkheid van het voertuig omzetten in commerciële eisen voor voertuigbouwers (ook wel Original Equipment Manufacturer of OEM genoemd). In tegenstelling tot het vervoer zelf is de bestelling van de voertuigen een zaak van de vervoerder. Aangezien dit een commerciële partij is, valt zo'n bestelling niet onder de Europese aanbestedingsregels. Ook heeft de provincie dus geen rechtstreeks invloed op de bestelling van voertuigen, maar stelt dus wel harde kaders.

Uiteindelijk is OV een product dat (met subsidie) geleverd wordt aan de reiziger. 'De' reiziger bestaat echter niet, maar bestaat uit een zeer diverse groep met evenzoveel wensen en eisen (zie hiervoor ook de hoofdstukken aan de gebruikskant). De informatierelatie met de aanbodkant bestaat uit enerzijds feedback geven aan de vervoerder – bijvoorbeeld via een klacht of via het ROCOV. Aan de andere kant heeft er in Utrecht ook een uitgebreid consultatie- en participatieproces plaatsgevonden in aanloop naar de nieuwe OV-concessies. Deze input maakt weer deel uit van het nieuwe Programma van Eisen.

10.1 Compromis van belangen

Uit de gesprekken met de aanbodzijde komt een spanningsveld naar voren die inherent is aan het openbare karakter van openbaar vervoer. Een voertuig is altijd een compromis tussen verschillende belangen. Extra rolstoelplekken gaan ten koste van zitplaatsen. Dit kan weer op gespannen voet staan met de toenemende behoefte aan zitplaatsen vanwege de vergrijzing. Er bestaan ook praktische grenzen van wat nog enigszins haalbaar is. Openbaar vervoer impliceert dat iedereen er gebruik van zou moeten kunnen maken, maar toch zullen weinig mensen betogen dat een bus geschikt moet zijn voor een bedlegerig persoon.

10.2 Grote diversiteit aan materieel

Een andere uitdaging is de diversiteit aan materieel. Vervoerders schaffen zelden in één keer een complete, homogene vloot aan. Een vervoerder kan bijvoorbeeld nog deels starten met nieuwe en deels met oudere voertuigen die nog voldoen aan de concessie-eisen en deze na verloop van tijd vervangen. Die worden vervolgens gebouwd met de laatste inzichten en technieken die misschien nog niet voorhanden waren bij aanvang concessie. Dit heeft invloed op de bouw en indeling van een bus. Een in het oog springend voorbeeld is de snelle transitie naar zero emissie. Door de toepassing van elektromotoren en accu's in de vloer en/of in het dak wordt het mogelijk een vloer vlakker te maken en efficiënter in te delen. Aan de andere kant betekent dit wel dat een nieuw voertuig een andere indeling krijgt ten opzichte van oudere voertuigen. Dit staat dan weer op gespannen voet met de herkenbaarheid.

Dit dilemma doet zich op vele fronten voor. Er zijn geen regels en richtlijnen die in detail voorschrijven hoe een bus eruit zou moeten zien. Dit zou ook ondoenlijk zijn. Zelfs 50 jaar geleden, toen er volop gestreefd werd naar standaardisatie en het Nederlandse OV gedomineerd werd door enerzijds de CSA-bussen in de stadsdienst en de standaardstreekbussen daarbuiten, bestonden deze modellen uit vele varianten en uitvoeringen. Ook omdat de techniek en reizigerswensen tussen de jaren '50 en '80, toen deze ruim 5.000 bussen gebouwd werden, van de twintigste eeuw niet bepaald stilstonden.

Voertuigfabrikanten zijn op hun beurt voor een deel ook weer afhankelijk van de innovatie van toeleveranciers. Die afhankelijkheid kan soms beperkend werken; aan de andere kant geeft het op sommige vlakken weer extra mogelijkheden. De basis van een (toegankelijk) busontwerp ligt in een model 'van de plank' dat een

voertuigfabrikant in zijn portfolio heeft zitten. Zo'n model kan variëren in lengte, aandrijflijn, aantal deuren, enzovoorts. Met de klant – de vervoerder – wordt dit soort zaken afgestemd. De basis van een bus ligt in eerste instantie in de ruimtelijke perceptie, veiligheid en hygiëne. Het interieur van de bus moet goed schoon te houden zijn. Vervolgens zijn vaak richtlijnen, zoals die van het CROW, leidend.

Internationale gewoontes
Daarbovenop komen aanvullende wensen en eisen die gesteld worden vanuit de vervoerder – al dan niet doorvertaald vanuit het PvE van de vervoerder. Veel zaken zijn ook een kwestie van lokale gewoonte. Zo worden rolstoelplekken in Duitsland vaak links in de bus gerealiseerd, terwijl dat in Nederland rechts is. In Scandinavië zijn Isofix-systemen om bijvoorbeeld maxicosi's vast te zetten weer heel gewoon. En in het zuiden van Europa is het gebruikelijk om gordels in de bus te hebben.

10.3 Groeiend aantal hulpmiddelen

Vervoerders en busfabrikanten hebben een uitdaging als het gaat om een steeds diverser wordende groep mee te nemen. Het aantal hulpmiddelen groeit; aan de ene kant doordat mensen met een beperking vanuit het besluit toegankelijk openbaar vervoer de ruimte geboden wordt om het OV te gebruiken; anderzijds ook door de vergrijzing. Meer ouderen betekent meer hulpmiddelen, zoals stokken, rollators of scootmobielen bijvoorbeeld.

Over die laatste is overigens geen landelijke overeenstemming. Er zijn vervoerders die scootmobielen en zware elektrische rolstoelen accepteren; er zijn ook vervoerders, zoals Syntus, die dat weigeren te doen vanuit veiligheidsredenen. Het argument is dat ze specifiek in drukke gebieden opereren waar noodstops frequenter voorkomen. Een relatief zwaar voertuig in de bus vormt dan een te groot risico, zo is de redenering.

10.4 Oplossingen bij in- en uitstappen

Zoals in het onderzoek aan de gebruikskant te lezen is, vormt het instappen of -rijden in de bus soms letterlijk een groot obstakel. Niet elke halte is al op toegankelijke hoogte aangebracht en zelfs als dit al zo is, is goed halteren nog altijd mensenwerk. De bus licht verlagen ('knielen') bij de halte is al sinds enkele jaren gemeengoed om de toegankelijkheid op dit gebied te verbeteren. Ook de treeplank aan de achterzijde is een belangrijk hulpmiddel. Deze kan elektrisch worden uitgevoerd, zodat de chauffeur niet naar buiten hoeft om de treeplank handmatig uit te schuiven, maar dit betekent wel een extra storingsrisico. Daarom kiezen veel vervoerders toch nog voor een handmatig uit te schuiven of klappen treeplank. Een andere technische oplossing in het overbruggen van deze letterlijke kloof is het automatisch halteren van de bus. Rijassistentie wordt steeds geavanceerder. Hierdoor is het inmiddels mogelijk om een bus strak tegen een halte aan te parkeren met behulp van deze assistentie.

10.5 Oplossingen in de bus

Naast 'harde' technische interventies, zoals extra rolstoelplekken of ruimte voor het wegzetten van hulpmiddelen zijn er ook nog de nodige kleinere interventies die niet alleen toegankelijkheid kunnen verbeteren, maar ook de reis voor alle reizigers kunnen veraangenamen (conform de Design for All-filosofie). Een voorbeeld hiervan is het toepassen van twee klimaatzones in de bus. In de voorzijde, waar ouderen graag zitten vanwege het overzicht en het snelle contact met de chauffeur, kan het klimaatsysteem warmer worden afgesteld dan achterin, waar

jongeren vaak hun plek vinden. Ook lichtgevende en trillende stopknopjes of een licht'flow' richting de uitgang bevorderen een intuïtievere reis – en tegelijkertijd zaken als doorstroming. Soms blijken innovaties echter onverwachts te botsen met staande wet- en regelgeving.

Ook vervoerders geven aan dat een bus altijd een compromis is, waar altijd concessies gedaan moeten worden. De groei van het aantal hulpmiddelen en de diversiteit daarin. Een aandachtspunt is ook mentale inclusie. Vooral rond grote OV-knooppunten kan het aantal prikkels en de hoeveelheid informatie soms overweldigend zijn voor mensen met een mentale beperking.

10.6 Kleine voertuigen



figuur 9.2: Een buurtbus met grote instap (Foto Henk Bezemer, Creative Commons Attribution-Share Alike 4.0 International)

Bij kleinere voertuigen, zoals buurtbussen, zijn extra interventies een grotere uitdaging, vanwege de beperktere ruimte. Daarbij is het aantal reizigers gering en het aantal reizigers met een hulpvraag of beperking al helemaal. Exacte cijfers zijn niet te geven (vervoerders houden überhaupt niet bij hoeveel mensen met een beperking gebruik maken van het openbaar vervoer – deels vanwege privacy, deels vanwege praktische redenen; je kan immers niet altijd zien of iemand een beperking heeft), maar het aantal klachten over beperkte toegankelijkheid in de buurtbus is nihil tot nul (zoals een geïnterviewde aangaf: 'één keer in 10 jaar tijd'). Dit geeft echter geen volledig beeld. Wellicht is er een latente vraag vanuit de doelgroep aanwezig, maar deze is lastig te meten. Een buurtbus met een grote metro-achtige instapdeur en een treeplank is het meest ideaal, maar ook het meest kostbaar. Er zal dus een afweging gemaakt moeten worden tussen het faciliteren van zoveel mogelijk toegankelijkheid aan de ene kant of het betaalbaar houden van het OV-systeem aan de andere kant. Immers, elke euro die gaat naar een aangepast voertuig kan – bij gelijkblijvend budget – niet besteed worden aan dienstregelingsuren (DRU's). Door aan de voorkant geld voor toegankelijkheid in het budget te oormerken, kan dit dilemma deels ondervangen worden.

10.7 Vroegtijdig betrekken van reizigers en fabrikanten

Hierbij speelt ook het tijdig betrekken van bijvoorbeeld het ROCOV een rol. Deze zouden al ver voor in het traject van de aanbesteding geconsulteerd en meegenomen kunnen worden, zodat aandachtspunten op het gebied van toegankelijkheid al in een vroeg stadium in beeld komen en er geld voor gereserveerd kan worden. Voertuigfabrikanten geven op hun beurt weer aan dat ze graag meedenken over oplossingen op het gebied van toegankelijkheid, in plaats van dat ze gevraagd worden een voorgestelde oplossing uit te voeren. Hiermee wordt de innovatiekracht vanuit de markt niet optimaal benut.

11. Interventies

Bij de start van het onderzoek, tijdens de survey en bij de diepte-interviews is een aantal interventies genoemd die zouden kunnen helpen bij het beter toegankelijk maken van het busmaterieel. Deze interventies zijn voor zover mogelijk ook besproken met de aanbodkant, d.w.z. de vervoerders en de busfabrikanten.

De prioritering en inspanningsinschatting van deze interventies is een samenspel tussen deze verschillende belangen. Het hoeft ook niet zo te zijn dat een hoge prioritering betekent dat deze interventie koste wat kost eerst zal moeten worden uitgevoerd. Soms is er sprake van al dan niet relatief laaghangend fruit (+ in de kolom Inspanning), waarbij het haast een no-brainer is om zaken niet snel door te voeren. Een voorbeeld hiervan is bijvoorbeeld het aanbrengen van meer contrasterende punten.

In onderstaande tabel geven we een overzicht van de genoemde interventies, de betrokken doelgroepen, bij wie de verantwoordelijkheid ligt en eventuele opmerkingen en dilemma's. De lijst is gesorteerd op respectievelijk prioriteit, inspanning en het aantal doelgroepen dat baat heeft bij de interventie. Als het overigens gaat om verantwoordelijkheid: zoals figuur 10.1 liet zien begint het (met een nieuwe concessie) altijd met de eisen die de opdrachtgever stelt. In sommige gevallen staat een verantwoordelijke tussen haakjes. Dat wil zeggen dat de verantwoordelijkheid niet primair bij deze partij ligt, maar dat deze wel een rol heeft.

Interventie	Doelgroep	Verantwoordelijke	Prioriteit (+ hoog) (0 midden) (- laag)	Inspanning (+ weinig) (0 middel) (- hoog)	Opmerkingen
Scherm in de richting van achteruitrijders	Rolstoelgebruikers Rollatorgebruikers Motorische functiebeperking Auditieve functiebeperking	Provincie Vervoerder Voertuigfabrikant	+	+	In het PvE kan expliciet worden opgenomen dat reisinformatie vanaf alle plekken zichtbaar moet zijn.
Voldoende herkenbare grepen bij de deuren die het in- en uitstappen ondersteunen, bij de voor- en middendeur. Herkenbaarheid door het toepassen van een contrastkleur.	Visuele functiebeperking Rollatorgebruikers Motorische functiebeperking	Vervoerder Voertuigfabrikant	+	+	
Voldoende herkenbare grepen op schouderhoogte in het gangpad zodat bij elke stap steun gevonden kan worden. Ook hier herkenbaarheid door middel van het toepassen van een contrastkleur.	Visuele functiebeperking Rollatorgebruikers Motorische functiebeperking	Vervoerder Voertuigfabrikant	+	+	

Gebruik van contrastkleur om hoogteverschillen te markeren, bij de in- en uitstap, maar ook hoogteverschillen in de bus zelf.	Visuele functiebeperking Rollatorgebruikers Motorische functiebeperking	Vervoerder Voertuigfabrikant	+	+	
Verbeteren concept buslijnbord	Visuele functiebeperking	Provincie Vervoerder	+	+	
Geen bestickering op de ruiten	Visuele functiebeperking	Vervoerder	+	+	Reclame en huisstijl moeten hierop aangepast worden.
Verkleinen van de afstand tussen halte en bus	Visuele functiebeperking Rollatorgebruikers Motorische functiebeperking Rolstoelgebruikers	(Provincie) Vervoerder Voertuigfabrikant	+	0	Dit kan enerzijds door (extra) training voor chauffeurs en het eventueel aanpassen van haltes waar het nu nog lastig is om strak aan te halteren, anderzijds nieuwe bussen te voorzien van een autonoom halteringssysteem.
Gangpaden vrij van obstakels zoals (hengsels van) tassen door meer (kleine)bagageruimte	Visuele functiebeperking Rollatorgebruikers Motorische functiebeperking	Vervoerder	+	0	Kan evt. ook opgelost worden d.m.v. bewustwording of ultimo handhaving
Meer multifunctionele ruimte	Rollatorgebruikers Rolstoelgebruikers	Vervoerder Voertuigfabrikant	+	0	Dit gaat wel ten koste van zitplaatsen.
Hellingshoek van de rijplank verbeteren	Rolstoelgebruikers Rollatorgebruikers		+	0	Dit geldt soms ook voor al reeds opgehoogde haltes. Extra aandacht voor haltehoogte of de manier waarop bussen kunnen hellen ('knielen')
In/uitchecksystemen hangen op dezelfde plek en zijn van hetzelfde type	Visuele functiebeperking	Vervoerder	+	0	Door voortschrijdende techniek veranderen zowel businterieurs als in/uitchecksystemen
Duidelijkheid over welke hulpmiddelen mee mogen	Rolstoelgebruikers	(Provincie)	+	0	Er moet landelijke afstemming komen, bijvoorbeeld in DOVA-verband, over regels welke hulpmiddelen mee mogen.
Een plek specifiek gericht op rollatorgebruikers bij de middendeur en/of een zitplaats die ruimte biedt voor de rollator, bijvoorbeeld d.m.v. klapstoeltjes.	Rollatorgebruikers Rolstoelgebruikers	Vervoerder Voertuigfabrikant	+	-	Rollatorgebruikers maken geen gebruik meer van de rolstoelplek en profiteren van betere toegankelijkheid. Wel minder (comfortabele) zitplaatsen. Evt. in combinatie te realiseren met multifunctionele ruimte.
Verbeteren haltetoegankelijkheid	Rollatorgebruikers Motorische beperking Rolstoelgebruikers	(Provincie)	+	-	Primair verantwoordelijk is de gemeente
Binnenspiegel groot genoeg om op specifieke momenten de passagiers in de gaten te kunnen houden voor oogcontact hulpvraag	Rolstoelgebruikers Rollatorgebruikers Motorische functiebeperking Auditieve functiebeperking	Vervoerder Voertuigfabrikant	0	+	
De indeling van de bus moet voorspelbaar zijn. Vaste zitplekken, maar ook vaste posities van bijvoorbeeld de verwarming	Visuele functiebeperking Rolstoelgebruikers	Vervoerder Voertuigfabrikant	0	+	Minder ruimte voor maatwerk.

Antislipondergrond in het manoeuvreergebied van rolstoelgebruikers, rollatorgebruikers, en kinderwagens.	Rollatorgebruikers Rolstoelgebruikers	Vervoerder Voertuigfabrikant	0	+	Dit kan wel invloed hebben op de hygiëne.
Gelijkvloers interieur, in ieder geval in de voorzijde van de bus.	Visuele functiebeperking Rollatorgebruikers Motorische functiebeperking	Vervoerder Voertuigfabrikant	0	0	Er zal wel altijd ruimte moeten blijven voor essentiële onderdelen in de vloer, zoals wielen en assen.
Getint glas	Visuele functiebeperking	Vervoerder Voertuigfabrikant	0	0	
Stopknopjes moeten makkelijk en intuïtief vindbaar zijn	Visuele functiebeperking	Vervoerder	0	0	Dit vereist ook een vaste indeling van het interieur (zie boven)
Voorspelbaarheid en herkenbaarheid van het voertuig vergroten door continuïteit in bustype, huisstijl en kleurgebruik	Visuele functiebeperking	Provincie Vervoerder	0	-	Dit vergt afstemming tussen de verschillende vervoerders. Bij herkenbaarheid per lijn is materieel minder makkelijk uitwisselbaar wat ten koste gaat van de flexibiliteit.
Vaste plekken voor knoppen om de deur te openen en een consequente keuze in draaizwenk- of schuifdeuren	Visuele functiebeperking	Provincie Vervoerder Voertuigfabrikant	0	-	Bij bestaande bussen lastig te realiseren. Bij eisen voor nieuwe bussen is er een risico dat de markt onvoldoende wordt uitgedaagd tot innovatie.
De mogelijkheid om vooruit te reizen.	Rolstoelgebruikers	Vervoerder Voertuigfabrikant	0	-	De draai voor een rolstoel is moeilijker te maken. Daarbij moet de chauffeur dan van zijn plek om de rolstoel te fixeren.
Voldoende rustpunten onderweg naar de halte	Rollatorgebruikers Motorische beperking	(Provincie)	0	-	Primair verantwoordelijk is de gemeente
Verbeteren gewichtsbeperking rolstoelplank	Rolstoelgebruikers		0	-	Door elektrische rolstoelen is een maximumgewicht van 400-450 kg wenselijk.
Geluidsignaal wanneer de deur opent of sluit	Visuele functiebeperking	Vervoerder Voertuigfabrikant	-	+	
Rolstoelplaats voorzien aan de overzijde van de middendeur.	Rolstoelgebruikers	Vervoerder Voertuigfabrikant	-	+	
Acceptabel volume omroep	Visuele beperking	Vervoerder	-	+	Een aandachtspunt in het PvE of het handhaven van de KPI's.
Leuningen aan beide zijden van de zitplaats voor de zitplaatsen bestemd voor mensen die beperkt zijn in hun mobiliteit.	Motorische functiebeperking	Voertuigfabrikant	-	0	De eventuele extra breedte die dit kost, staat op gespannen voet met de breedte van een comfortabel gangpad.
Rolstoelplek aan de overzijde van de middendeur	Vervoerder		-	0	Verbetert de manoeuvreerbaarheid van de rolstoelgebruiker, Vereist wel een andere indeling.
Zelfde responstijd van het geluidsignaal bij check-in/ checkoutapparatuur	Visuele beperking	Vervoerder	-	-	Standaardisatie kan bereikt worden door het op te nemen in toekomstige PvE's voor CICO-apparatuur.

12. Conclusies

Het openbaar vervoer hoort ook echt openbaar te zijn. Dat wil zeggen: voor iedereen toegankelijk. Die stelling is makkelijk te maken. Maar de werkelijkheid is altijd diffuser. Uit de gesprekken en de survey komt een enorm divers beeld van belangen, actoren en behoeften naar voren. Deze zijn niet altijd in harmonie. Integendeel: wensen van de ene doelgroep kunnen soms rechtstreeks indruisen tegen de wensen en behoefte van een andere doelgroep.

Door het algemene en openbare karakter van openbaar vervoer, is het product altijd een compromis tussen verschillende belangen. Zoveel mogelijk verschillende mensen op een efficiënte manier vervoeren is van groot belang, maar wil je tegemoetkomen aan álle wensen van verschillende doelgroepen, dan wordt het systeem onbetaalbaar en onhoudbaar.

Dat wil niet zeggen dat er dus niets (meer) hoeft te gebeuren. Er is een basis van bestaande wet- en regelgeving en aanvullende richtlijnen, maar uit de gesprekken blijkt dat dit op sommige punten niet afdoende is. En dan hebben we hierbij vooral de al bestaande reizigers in beeld. Die hebben al vaak, met hun beperking, de stap aangedurfd om van het vrij algemene OV-product gebruik te maken. De latente vraag van mensen die ervoor kiezen om op een andere manier of helemaal niet te reizen (en zodoende wellicht minder uit hun leven halen dan dat ze eigenlijk zouden willen), is nog onvoldoende in beeld. Naar deze groep dient nog extra onderzoek uitgevoerd te worden. Wat weerhoudt hun ervan om gebruik te maken van het openbaar vervoer? Welk beeld hebben zij hierbij en is dat terecht of niet? In het laatste geval: hoe kan ervoor gezorgd worden dat ze een beter, genuanceerder beeld krijgen van het OV?

Het op tijd betrekken van de doelgroep bij aanpassingen op het gebied van toegankelijkheid is essentieel. Dat is onder meer gebeurd door middel van dit onderzoek, maar kan ook door het actief en intensief betrekken van het ROCOV. Aandachtspunt hierbij is wel dat het ROCOV bestaat uit vrijwilligers die en bescheiden vergoeding krijgen voor de tijd die zij in het beter maken van het OV steken. Bij te veel extra overleg en vragen bestaat het risico dat ze afhaken.

Ook aan de aanbodkant is het zaak om partijen op tijd aan te haken. Hierbij is het wel van belang om de regels van een gelijk speelveld in de markt te respecteren. Voertuigfabrikanten denken graag aan de voorkant mee over oplossingen; hetzelfde geldt voor vervoerders. Maar dit kan niet leiden tot een kennisvoorsprong bij een of meerdere partijen.

12.1 Aanbevelingen

De lijst met interventies in hoofdstuk 11 geeft al een goede indruk welke interventies er snel ingevoerd kunnen worden en welke doelgroepen daar het meest baat bij hebben. Sommige interventies zijn meer procesmatig van aard en bevinden zich meer in de sfeer van afstemming en overleg. Andere hebben juist de betrekking op het materieel – je voegt iets toe of past iets aan in de bus. Beide zijn echter nodig om tot een beter toegankelijk product te komen.

Qua puur materiele interventies is er een aantal maatregelen die relatief makkelijk genomen kunnen worden en die tot grote verbeteringen van het (beleefde) reiscomfort kunnen leiden. Het meest in het oog springende voorbeeld is **contrasterende markering** op diverse plekken. Dit verhoogt de attentiewaarde en laat zien waar reizigers zich aan vast kunnen pakken voor ondersteuning, maar ook verhoogt het de attentiewaarde bij hoogteverschillen. In bestaande bussen zullen deze toepassingen de aantrekkelijkheid van het ontwerp wellicht niet ten goede komen, maar als dit in toekomstige ontwerpen integraler wordt meegenomen, leidt het ook tot meer harmonie.

Ook **extra beugels**, bijvoorbeeld bij deuren en op de hoeken van de stoelen, leveren veel winst op. Deze maatregel is weliswaar iets ingrijpender, maar nog steeds relatief eenvoudig te realiseren.

Tot slot is het realiseren van **extra antislip** op de vloeren daar waar rolstoelers en rollators vaak komen, ook relatief eenvoudig op korte termijn uit te voeren.

Ten slotte is een **extra scherm** dat zichtbaar is voor mensen die achteruit reizen een vrij makkelijke winst. Sommige bussen blijken dit nog niet te hebben, terwijl het voor sommige doelgroepen onmisbaar is.

Het onderzoek richtte zich eigenlijk alleen op materiële interventies, maar er is genoeg 'bijvangst', zoals het verbeteren van **looproutes naar de haltes** toe. Dit is een punt dat wordt aangegeven door rollatorgebruikers en mensen met een motorische functiebeperking. Door samen met gemeenten te kijken welke haltes in de buurt liggen van zorgcentra, maar ook algemenere bestemmingen, zoals winkelcentra en op deze routes extra rustpunten aan te bieden, verbetert de toegankelijkheid van het OV-systeem ook.

Een ander voorbeeld is de (extra) **bewustwording van toegankelijkheid bij het rijdend personeel**. Hier wordt al door de vervoerders aandacht aan besteed, maar toch komt het nog te vaak voor dat reizigers zich onheus bejegend voelen of dat men onzeker is over het maken van de reis. Praktische zaken als het goed halteren langs de halte, het verlenen van voldoende assistentie en het niet te snel wegrijden bij de halte komen het rijcomfort ten goede. Dit is minstens zo belangrijk als de haast heilige KPI van het op tijd rijden.

Ook moet er, bijvoorbeeld in DOVA-verband, **overeenstemming komen over welke hulpmiddelen er nu wel en niet met de bus mee mogen**. Het is voor de reiziger ondoenlijk om dit zelf uit te zoeken en bij ruimte voor interpretatie ligt ook willekeur door het rijdend personeel op de loer.

Een combinatie van materieel en proces is het in gesprek gaan met mensen met een visuele functiebeperking over hoe het **buslijnbordje** verder verbeterd kan worden. Dit concept lijkt veelbelovend, maar verdient nog verdere verbetering. Dit kan in samenwerking met bijvoorbeeld de Oogvereniging.

Op langere termijn kan het raadzaam zijn om **meer op toegankelijkheid te letten in het bestek van de nieuwe OV-concessies**. Dit hoeft niet per se door harde oplossingseisen te stellen; het uitdagen van de markt om met oplossingen voor toegankelijkheidsvraagstukken te komen is ook een goede optie. Let hierbij wel op dat de geboden oplossing voorspelbaar en eventueel herhaalbaar is.

Het aantal mensen met een functiebeperking en hulpmiddelen groeit de komende jaren, vooral door de vergrijzing. Dit betekent dat ook de bus moet mee veranderen. Concreet: **meer multifunctionele ruimte** die gebruikt kan worden voor hulpmiddelen, maar tegelijkertijd nuttig is voor grotere bagage of kinderwagens. Door het realiseren van klapstoeltjes kan het verminderen van het aantal zitplaatsen beperkt blijven. Extra gesprekken met bijvoorbeeld voertuigfabrikanten, maar ook hun toeleveranciers, kunnen hierbij helpen.

Bijlage 1

Vragenlijsten

Toegankelijk OV Provincie Utrecht

Via deze enquête wil de provincie Utrecht meer inzicht in de ervaring van ouderen en mensen met een beperking of chronische ziekte met het reizen met de bus of de buurtbus. Hierbij is vooral aandacht voor aanpassingen aan het materieel die het reizen met de (buurt)bus makkelijker maken voor deze doelgroepen.

Toelichting bij het invullen

U kunt de enquête starten door op de knop "verder" te klikken. Bij sommige vragen is het mogelijk meerdere antwoorden te geven. Dit staat dan duidelijk aangegeven bij de vraag. Het invullen van de enquête is volledig anoniem en duurt ongeveer 10 minuten.

Kans op mooie prijzen met uw deelname (optioneel)

Onder de deelnemers van deze enquête verloten wij 10 cadeaubonnen van €20. Als u hier kans op wil maken, dan kunt u aan het einde van de enquête uw gegevens invullen. Na ontvangst van de enquête worden deze persoonlijke gegevens automatisch gescheiden van uw antwoorden op de vragen, waarmee uw deelname aan de enquête volledig anoniem blijft.

Alvast hartelijk bedankt voor uw medewerking!

Dit onderzoek wordt uitgevoerd door Goudappel in opdracht van de provincie Utrecht. Wij werken volgens de richtlijnen voor informatiebeveiliging en marktonderzoek (ISO 27001 en ISO 20252). Uw gegevens worden vertrouwelijk behandeld en verwerkt.

Er zijn 82 vragen in deze enquête.

Huidige reisgedrag

De volgende vragen gaan over uw huidige reisgedrag.

Hoe vaak maakt u gemiddeld gebruik van de volgende vervoersmiddelen? *

Kies het toepasselijke antwoord voor elk onderdeel:

	zeer vaak	vaak	soms	zelden	nooit
Auto (als bestuurder)	◯	◯	◯	◯	◯
Auto (als passagier)	◯	◯	◯	◯	◯
Motor	◯	◯	◯	◯	◯
Trein	◯	◯	◯	◯	◯
Bus	◯	◯	◯	◯	◯
Buurtbus	◯	◯	◯	◯	◯
U-Flex/ SyntusFlex	◯	◯	◯	◯	◯
Regiotaxi met WMO vervoerspas	◯	◯	◯	◯	◯
Regiotaxi zonder WMO vervoerspas	◯	◯	◯	◯	◯
Lokaal vrijwillig vervoer	◯	◯	◯	◯	◯
Lopend	◯	◯	◯	◯	◯
Fiets	◯	◯	◯	◯	◯
Scootmobiel	◯	◯	◯	◯	◯

Huidig reisgedrag (bus)

De volgende vragen gaan over uw huidige reisgedrag.

U heeft aangegeven dat u reist met de bus. Hoe vaak reist u met de bus? *

Kies één van de volgende antwoorden
Kies één van de volgende mogelijkheden:

- ◯ 4 dagen per week of vaker
- ◯ 1-3 dagen per week
- ◯ 1-3 dagen per maand
- ◯ 6-11 dagen per jaar
- ◯ 5 of minder dagen per jaar

Op welke trajecten reist u? *

Kies één van de volgende antwoorden
Kies één van de volgende mogelijkheden:

- ◯ Ik reis voornamelijk op dezelfde trajecten
- ◯ Ik reis op veel verschillende trajecten

Kent u de lijnnumers van de bus(sen) waar u mee reist? *

Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan:
Antwoord was ' Ik reis voornamelijk op dezelfde trajecten' bij vraag ' [A3BusTraject]' (Op welke trajecten reist u?)

Kies één van de volgende antwoorden
Kies één van de volgende mogelijkheden:

- ◯ Ja
- ◯ Nee

Wat zijn de lijnnummers van de bussen waarmee u op deze trajecten reist?

Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan:
Antwoord was ' Ja' bij vraag ' [A3aBusTrajectLijnnr]' (Kent u de lijnnumers van de bus(sen) waar u mee reist?)

Voer maximaal 3 lijnnummers in.

Kunt u de trajecten waarop u reist omschrijven?

Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan:
((A3aBusTrajectLijnnr.NAOK (/questionAdministration/view/surveyid/271885/gid/1976/qid/28051) == 'AO2'))

Vul uw antwoord hier in:

Bijvoorbeeld aan de hand van een vertrekpunt en bestemming.

Voor welk reisdoel gebruikt u de bus vooral? *

Meerdere antwoorden mogelijk
Kies alle voor u geldende mogelijkheden:

- [ ] Om naar het werk/ dagbesteding te gaan
- [ ] Om naar school/opleiding/cursus te gaan
- [ ] Bezoek aan familie/vrienden/kennissen
- [ ] Winkelen/ boodschappen
- [ ] Medische afspraken/ ziekenhuisbezoek
- [ ] Overig (zoals sport, museumbezoek, recreatie)

Reist u zelfstandig met de bus? *

Kies één van de volgende antwoorden
Kies één van de volgende mogelijkheden:

- ◯ Ja
- ◯ Nee

U heeft aangegeven niet zelfstandig met de bus te reizen. Wie assisteert u? *

Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan: ((A5BusZelfst.NAOK (/questionAdministration/view/surveyid/271885/gid/1976/qid/27135) == 'AO02'))

Meerdere antwoorden mogelijk
Kies alle voor u geldende mogelijkheden:

- [ ] Mantelzorger
- [ ] Zorgverlener
- [ ] OV coach
- [ ] Assistentie via vervoerder
- [ ] Familie of vrienden
- [ ] Overige:

Maakt u gebruik van één of meerdere hulpmiddelen bij het reizen met de bus (zoals bijv. een rollator, een taststok of een rolstoel)?

*

Kies één van de volgende antwoorden
Kies één van de volgende mogelijkheden:

- ◯ Ja
- ◯ Nee

Van welke hulpmiddelen maakt u gebruik? *

Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan:
Deze vraag wordt alleen gesteld als de respondent aangeeft gebruik te maken van hulpmiddelen

Meerdere antwoorden mogelijk
Kies alle voor u geldende mogelijkheden:

- [ ] Elektrische rolstoel
- [ ] Handrolstoel
- [ ] Rollator
- [ ] Krukken
- [ ] Wandel-/ steunstok
- [ ] Taststok
- [ ] Geleidehond
- [ ] Deze vraag wordt alleen gesteld als de respondent aangeeft gebruik te maken van hulpmiddelen:

Huidig reisgedrag (buurtbus)

De volgende vragen gaan over uw huidige reisgedrag.

U heeft aangegeven dat u reist met de buurtbus. Hoe vaak reist u met de buurtbus? *

Kies één van de volgende antwoorden
Kies één van de volgende mogelijkheden:

- ◯ 4 dagen per week of vaker
- ◯ 1-3 dagen per week
- ◯ 1-3 dagen per maand
- ◯ 6-11 dagen per jaar
- ◯ 5 of minder dagen per jaar

Op welke trajecten reist u? *

Kies één van de volgende antwoorden
Kies één van de volgende mogelijkheden:

- ◯ Ik reis voornamelijk op dezelfde trajecten
- ◯ Ik reis op veel verschillende trajecten

Van welke buurtbusverbinding(en) maakt u gebruik? *

Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan:
Antwoord was ' Ik reis voornamelijk op dezelfde trajecten' bij vraag ' [A8BBusTraject]' (Op welke trajecten reist u?)

Meerdere antwoorden mogelijk
Kies alle voor u geldende mogelijkheden:

- ☐ 503 Eemdijk – Nijkerk
- ☐ 504 Montfoort – IJsselstein
- ☐ 505 Woerden – Schoonhoven – IJsselstein
- ☐ 522 Weesp – Vreeland –
- ☐ 524 Breukelen Station – Woerden –
- ☐ 526 Breukelen – De Hoef – Uithoorn –
- ☐ 572 Soest – Bunschoten – Amersfoort Vathorst
- ☐ 573 Soest – Eemnes – Blaricum Tergooi
- ☐ 575 Soest – NMM – Soesterberg – Zeist – Driebergen-Rijsenburg
- ☐ Overige:

Voor welk reisdoel gebruikt u de buurtbus vooral? *

Meerdere antwoorden mogelijk
Kies alle voor u geldende mogelijkheden:

- [ ] Om naar het werk/ dagbesteding te gaan
- [ ] Om naar school/opleiding/cursus te gaan
- [ ] Bezoek aan familie/vrienden/kennissen
- [ ] Winkelen/ boodschappen
- [ ] Medische afspraken/ ziekenhuisbezoek
- [ ] Overig (zoals sport, museumbezoek, recreatie)

Reist u zelfstandig met de buurtbus? *

Kies één van de volgende antwoorden
Kies één van de volgende mogelijkheden:

- ◯ Ja
- ◯ Nee

U heeft aangegeven niet zelfstandig met de buurtbus te reizen. Wie assisteert u? *

Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan:
((A10BBusZelfst.NAOK
(/questionAdministration/view/surveyid/271885/gid/1978/qid/27214) == 'AO02'))

Meerdere antwoorden mogelijk
Kies alle voor u geldende mogelijkheden:

- [ ] Mantelzorger
- [ ] Zorgverlener
- [ ] OV coach
- [ ] Assistentie via vervoerder
- [ ] Familie of vrienden
- [ ] Overige:

Maakt u gebruik van één of meerdere hulpmiddelen bij het reizen met de buurtbus (zoals bijv. een rollator, een taststok of een rolstoel)?

*

Kies één van de volgende antwoorden
Kies één van de volgende mogelijkheden:

- ◯ Ja
- ◯ Nee

Van welke hulpmiddelen maakt u gebruik? *

Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan:
Deze vraag wordt alleen gesteld als de respondent aangeeft gebruik te maken van hulpmiddelen

❗ Meerdere antwoorden mogelijk
Kies alle voor u geldende mogelijkheden:

- ☐ Elektrische rolstoel
- ☐ Handrolstoel
- ☐ Rollator
- ☐ Krukken
- ☐ Wandel-/ steunstok
- ☐ Taststok
- ☐ Geleidehond
- ☐ Deze vraag wordt alleen gesteld als de respondent aangeeft gebruik te maken van hulpmiddelen:

Gebruikservaringen (bus)

De volgende vragen gaan over uw ervaringen met het gebruik van de bus.

Welk rapportcijfer geeft u aan het reizen met de bus? *

Kies het toepasselijke antwoord voor elk onderdeel:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
cijfer	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯

Een 1= uiterst slecht en een 10 = uiterst goed

In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen? *

Kies het toepasselijke antwoord voor elk onderdeel:

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	mee oneens	helemaal mee oneens
Ik voel me in controle als ik reis met de bus	◯	◯	◯	◯	◯
Ik voel me gastvrij ontvangen als ik reis met de bus	◯	◯	◯	◯	◯
Ik voel me vrij als ik reis met de bus	◯	◯	◯	◯	◯

Welke emoties ervaart u als u reist met de bus?

Wanneer ik met de bus reis, voel ik me vaak ...

❗ Meerdere antwoorden mogelijk

Kies alle voor u geldende mogelijkheden:

- [ ] Ontspannen
- [ ] Zelfverzekerd
- [ ] Kalm
- [ ] Trots
- [ ] Gestrest
- [ ] Onzeker
- [ ] Geïrriteerd
- [ ] Angstig
- [ ] Overige:

Gebruikservaringen (buurtbus)

De volgende vragen gaan over uw ervaringen met het gebruik van de buurtbus.

Welk rapportcijfer geeft u aan het reizen met de buurtbus? *

Kies het toepasselijke antwoord voor elk onderdeel:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
cijfer	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯

Een 1= uiterst slecht en een 10 = uiterst goed

In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen? *

Kies het toepasselijke antwoord voor elk onderdeel:

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	mee oneens	helemaal mee oneens
Ik voel me in controle als ik reis met de buurtbus	◯	◯	◯	◯	◯
Ik voel me gastvrij ontvangen als ik reis met de buurtbus	◯	◯	◯	◯	◯
Ik voel me vrij als ik reis met de buurtbus	◯	◯	◯	◯	◯

Welke emoties ervaart u als u reist met de buurtbus?

Wanneer ik met de buurtbus reis, voel ik me vaak ...

Kies alle voor u geldende mogelijkheden:

- [ ] Ontspannen
- [ ] Zelfverzekerd
- [ ] Kalm
- [ ] Trots
- [ ] Gestrest
- [ ] Onzeker
- [ ] Geïrriteerd
- [ ] Angstig
- [ ] Overige:

Klantreis (bus)

In de volgende vragen doorlopen we verschillende fases in uw reis: voorbereiding, naar de halte, bij de halte, instappen, tijdens de reis, uitstappen, naar de bestemming.

Per fase van de reis vragen we welke emoties u hierbij ervaart en leggen we u een aantal stellingen voor.



Klantreis (buurtbus)

In de volgende vragen doorlopen we verschillende fases in uw reis: voorbereiding, naar de halte, bij de halte, instappen, tijdens de reis, uitstappen, naar de bestemming.

Per fase van de reis vragen we welke emoties u hierbij ervaart en leggen we u een aantal stellingen voor.



Klantreis (bus en buurtbus)

In de volgende vragen doorlopen we verschillende fases in uw reis: voorbereiding, naar de halte, bij de halte, instappen, tijdens de reis, uitstappen, naar de bestemming.

Per fase van de reis vragen we welke emoties u hierbij ervaart en leggen we u een aantal stellingen voor.



U heeft aangegeven dat u zowel met de bus als met de buurtbus reist.

Kiest u voorafgaand aan het invullen van de volgende vragen of u hierbij de bus of de buurtbus in gedachten houdt.

Kies één van de volgende antwoorden

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- ◯ bus
- ◯ buurtbus

Voorbereiden

Bij het voorbereiden van de reis voel ik me vaak ...

❗ Meerdere antwoorden mogelijk
Kies alle voor u geldende mogelijkheden:

- [ ] Ontspannen
- [ ] Zelfverzekerd
- [ ] Kalm
- [ ] Trots
- [ ] Gestrest
- [ ] Onzeker
- [ ] Geïrriteerd
- [ ] Angstig
- [ ] Overige:

Denk bijvoorbeeld aan het opzoeken van reisinformatie.

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?

*

Kies het toepasselijke antwoord voor elk onderdeel:

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	mee oneens	helemaal mee oneens	n.v.t.
Ik vind het makkelijk om een reis te plannen	◯	◯	◯	◯	◯	◯
Ik kan vertrektijden makkelijk vinden	◯	◯	◯	◯	◯	◯
Ik kan informatie over toegankelijkheid makkelijk vinden	◯	◯	◯	◯	◯	◯
Ik weet hoe ik assistentie kan regelen voor mijn reis	◯	◯	◯	◯	◯	◯
Ik weet hoe ik moet betalen voor mijn reis	◯	◯	◯	◯	◯	◯

Zijn er andere knelpunten waar u tegenaan loopt bij het voorbereiden van uw busreis?

Vul uw antwoord hier in:

Optioneel

Naar de halte

Op weg naar de halte voel ik me vaak ...

Kies alle voor u geldende mogelijkheden:

- [ ] Ontspannen
- [ ] Zelfverzekerd
- [ ] Kalm
- [ ] Trots
- [ ] Gestrest
- [ ] Onzeker
- [ ] Geïrriteerd
- [ ] Angstig
- [ ] Overige:

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?

*

Kies het toepasselijke antwoord voor elk onderdeel:

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	mee oneens	helemaal mee oneens	n.v.t.
Ik weet hoe ik bij de halte moet komen	◯	◯	◯	◯	◯	◯
Ik kan de halte makkelijk bereiken	◯	◯	◯	◯	◯	◯
Ik kan de halte makkelijk herkennen	◯	◯	◯	◯	◯	◯

Zijn er andere knelpunten waar u tegenaan loopt opweg naar de halte?

Vul uw antwoord hier in:

Optioneel

Bij de halte

Als ik bij de halte ben voel ik me vaak ...

Meerdere antwoorden mogelijk

Kies alle voor u geldende mogelijkheden:

- [ ] Ontspannen
- [ ] Zelfverzekerd
- [ ] Kalm
- [ ] Trots
- [ ] Gestrest
- [ ] Onzeker
- [ ] Geïrriteerd
- [ ] Angstig
- [ ] Overige:

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?

*

Kies het toepasselijke antwoord voor elk onderdeel:

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	mee oneens	helemaal mee oneens	n.v.t.
Ik weet waar ik moet wachten	◯	◯	◯	◯	◯	◯
Ik heb een fijne plek om te wachten	◯	◯	◯	◯	◯	◯
Ik kan mijn bus makkelijk herkennen	◯	◯	◯	◯	◯	◯
Ik kan mijn bus makkelijk aanhouden	◯	◯	◯	◯	◯	◯
Ik vind het belangrijk om te weten welk type bus er komt	◯	◯	◯	◯	◯	◯
Ik heb vertrouwen dat er plek is in de bus	◯	◯	◯	◯	◯	◯
Ik heb vertrouwen dat ik mee kan reizen met de bus	◯	◯	◯	◯	◯	◯

Zijn er andere knelpunten waar u tegenaan loopt bij de halte?

Vul uw antwoord hier in:

Optioneel

Instappen

Bij het instappen in de bus voel ik me vaak ...

❗ Meerdere antwoorden mogelijk
Kies alle voor u geldende mogelijkheden:

- [ ] Ontspannen
- [ ] Zelfverzekerd
- [ ] Kalm
- [ ] Trots
- [ ] Gestrest
- [ ] Onzeker
- [ ] Geïrriteerd
- [ ] Angstig
- [ ] Overige:

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?

*

Kies het toepasselijke antwoord voor elk onderdeel:

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	mee oneens	helemaal mee oneens	n.v.t.
Over instappen hoef ik niet na te denken	◯	◯	◯	◯	◯	◯
Ik kan zelfstandig instappen	◯	◯	◯	◯	◯	◯
Ik heb voldoende tijd om in te stappen	◯	◯	◯	◯	◯	◯
Ik wordt vriendelijk bejegend door de buschauffeur	◯	◯	◯	◯	◯	◯
Ik kan makkelijk betalen/ inchecken	◯	◯	◯	◯	◯	◯
Ik kan goed door het gangpad bewegen	◯	◯	◯	◯	◯	◯
Ik kan makkelijk een plek vinden	◯	◯	◯	◯	◯	◯
Ik heb voldoende tijd om een plek te vinden	◯	◯	◯	◯	◯	◯

Zijn er andere knelpunten waar u tegenaan loopt bij het instappen?

Vul uw antwoord hier in:

Optioneel

Tijdens de reis

Tijdens de reis voel ik me vaak ...

❗ Meerdere antwoorden mogelijk
Kies alle voor u geldende mogelijkheden:

- [ ] Ontspannen
- [ ] Zelfverzekerd
- [ ] Kalm
- [ ] Trots
- [ ] Gestrest
- [ ] Onzeker
- [ ] Geïrriteerd
- [ ] Angstig
- [ ] Overige:

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?

*

Kies het toepasselijke antwoord voor elk onderdeel:

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	mee oneens	helemaal mee oneens	n.v.t.
Ik heb een fijne plek	◯	◯	◯	◯	◯	◯
Ik weet waar ik ben tijdens de reis	◯	◯	◯	◯	◯	◯
Ik weet wanneer ik bij mijn halte ben	◯	◯	◯	◯	◯	◯
Ik kan bij de stopknop	◯	◯	◯	◯	◯	◯

Zijn er andere knelpunten waar u tegenaan loopt tijdens de reis?

Vul uw antwoord hier in:

Optioneel

Uitstappen

Bij het uitstappen uit de bus voel ik me vaak ...

Kies alle voor u geldende mogelijkheden:

- [ ] Ontspannen
- [ ] Zelfverzekerd
- [ ] Kalm
- [ ] Trots
- [ ] Gestrest
- [ ] Onzeker
- [ ] Geïrriteerd
- [ ] Angstig
- [ ] Overige:

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?

*

Kies het toepasselijke antwoord voor elk onderdeel:

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	mee oneens	helemaal mee oneens	n.v.t.
Uitstappen kost mij weinig moeite	◯	◯	◯	◯	◯	◯
Ik kan zelfstandig uitstappen	◯	◯	◯	◯	◯	◯
Ik kan makkelijk uitchecken	◯	◯	◯	◯	◯	◯
Ik kan de deur makkelijk open maken	◯	◯	◯	◯	◯	◯
Ik heb voldoende tijd om uit te stappen	◯	◯	◯	◯	◯	◯

Zijn er andere knelpunten waar u tegenaan loopt bij het uitstappen?

Vul uw antwoord hier in:

Optioneel

Naar de bestemming

Op weg van de halte naar mijn bestemming voel ik me vaak ...

Meerdere antwoorden mogelijk

Kies alle voor u geldende mogelijkheden:

- [ ] Ontspannen
- [ ] Zelfverzekerd
- [ ] Kalm
- [ ] Trots
- [ ] Gestrest
- [ ] Onzeker
- [ ] Geïrriteerd
- [ ] Angstig
- [ ] Overige:

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?

*

Kies het toepasselijke antwoord voor elk onderdeel:

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	mee oneens	helemaal mee oneens	n.v.t.
Ik kan de halte makkelijk verlaten	◯	◯	◯	◯	◯	◯
Ik weet waar ik naar toe moet voor mijn bestemming of vervolgvervoer	◯	◯	◯	◯	◯	◯

Zijn er andere knelpunten waar u tegenaan loopt op weg van de halte naar uw bestemming?

Vul uw antwoord hier in:

Optioneel

Huidig reisgedrag (niet-busgebruikers)

De volgende vragen gaan over uw huidige reisgedrag.

U heeft aangegeven dat u geen gebruik maakt van de bus of buurtbus. Is er een busverbinding of een buurtbusverbinding aanwezig op uw reistrajecten?

*

Kies één van de volgende antwoorden
Kies één van de volgende mogelijkheden:

- ◯ Ja
- ◯ Nee
- ◯ Weet ik niet

Huidig reisgedrag (niet-busgebruikers)

De volgende vragen gaan over uw huidige reisgedrag.

In hoeverre spelen de volgende redenen een rol om niet met de bus of de buurtbus te reizen?

*

Kies het toepasselijke antwoord voor elk onderdeel:

	erg grote rol	grote rol	redelijke rol	kleine rol	geen rol
Ik heb een voorkeur voor een andere manier van reizen	◯	◯	◯	◯	◯
De (buurt)bus is niet of moeilijk toegankelijk voor mij	◯	◯	◯	◯	◯
Reizen met de (buurt)bus is stressvol voor mij	◯	◯	◯	◯	◯
Kosten	◯	◯	◯	◯	◯
Ik heb geen of weinig ervaring met reizen met de bus	◯	◯	◯	◯	◯
Ik weet niet waar ik informatie kan vinden (bijv. over haltes, vertrektijden)	◯	◯	◯	◯	◯

Zijn er andere redenen dat u geen gebruik maakt van de bus of de buurtbus?

Vul uw antwoord hier in:

optioneel

Als het makkelijker of minder stressvol voor u zou zijn om met de bus of de buurtbus te reizen, zou u dan overwegen om gebruik te maken van deze vervoersmiddelen? *

Kies één van de volgende antwoorden
Kies één van de volgende mogelijkheden:

- ◯ Ja
- ◯ Nee

Beeldvorming bus (niet-busgebruikers)

Wij willen graag meer in detail begrijpen wat het reizen met de bus of buurtbus moeilijk of stressvol maakt voor u.

Aan welke emoties denkt u als u denkt aan reizen met de bus of buurtbus?

Meerdere antwoorden mogelijk

Kies alle voor u geldende mogelijkheden:

- [ ] Ontspanning
- [ ] Zelfverzekerdheid
- [ ] Kalmte
- [ ] Trots
- [ ] Stress
- [ ] Onzekerheid
- [ ] Irritatie
- [ ] Angst
- [ ] Overige:

In hoeverre ervaart u moeilijkheden bij de verschillende fases van de reis?

*

Kies het toepasselijke antwoord voor elk onderdeel:

	zeer moeilijk	moeilijk	redelijk moeilijk	weinig moeilijk	niet moeilijk
Voorbereiding (bijv. informatie zoeken)	◯	◯	◯	◯	◯
Op weg naar de halte	◯	◯	◯	◯	◯
Bij de halte	◯	◯	◯	◯	◯
Instappen	◯	◯	◯	◯	◯
Tijdens de reis	◯	◯	◯	◯	◯
Uitstappen	◯	◯	◯	◯	◯
Op weg van de halte naar de bestemming	◯	◯	◯	◯	◯

In hoeverre vindt u de verschillende fases van de reis stressvol? *

Kies het toepasselijke antwoord voor elk onderdeel:

	zeer stressvol	stressvol	redelijk stressvol	weinig stressvol	niet stressvol
Voorbereiding (bijv. informatie zoeken)	◯	◯	◯	◯	◯
Op weg naar de halte	◯	◯	◯	◯	◯
Bij de halte	◯	◯	◯	◯	◯
Bij het instappen	◯	◯	◯	◯	◯
Tijdens de reis	◯	◯	◯	◯	◯
Bij het uitstappen	◯	◯	◯	◯	◯
Op weg van de halte naar de bestemming	◯	◯	◯	◯	◯

Wat zijn voor u de belangrijkste knelpunten om niet met de bus of de buurtbus te reizen?

Vul uw antwoord hier in:

Aanpassingen aan de bus

In dit deel van de vragenlijst stellen we u een aantal vragen over mogelijke aanpassingen aan de bus.

Wordt busreizen makkelijker voor u bij de volgende aanpassingen? *

Kies het toepasselijke antwoord voor elk onderdeel:

	Ja	Nee	Weet ik niet
Instaphulp	◯	◯	◯
De mogelijkheid om een plek te reserveren	◯	◯	◯
De aanwezigheid van 2 rolstoelplekken in plaats van 1	◯	◯	◯
Voorspelbaar materieel (denk bijv. aan dat er altijd hetzelfde type bus rijdt)	◯	◯	◯

Als ik gebruik maak van een instaphulp dan... *

Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan: ((C1BusInterventiesAlg_SQ1.NAOK (/questionAdministration/view/surveyid/271885/gid/2002/qid/27907) == 'Y'))

Kies het toepasselijke antwoord voor elk onderdeel:

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	mee oneens	helemaal mee oneens
is het voor mij minder stressvol om met de bus te reizen	◯	◯	◯	◯	◯
ga ik vaker met de bus reizen	◯	◯	◯	◯	◯

Als ik een plek kan reserveren dan ... *

Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan: ((C1BusInterventiesAlg_SQ2.NAOK (/questionAdministration/view/surveyid/271885/gid/2002/qid/27907) == 'Y'))

Kies het toepasselijke antwoord voor elk onderdeel:

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	mee oneens	helemaal mee oneens
is het voor mij minder stressvol om met de bus te reizen	◯	◯	◯	◯	◯
ga ik vaker met de bus reizen	◯	◯	◯	◯	◯

Als er 2 rolstoelplekken aanwezig zijn in plaats van 1 dan ... *

Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan: ((C1BusInterventiesAlg_SQ3.NAOK (/questionAdministration/view/surveyid/271885/gid/2002/qid/27907) == 'Y'))

Kies het toepasselijke antwoord voor elk onderdeel:

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	mee oneens	helemaal mee oneens
is het voor mij minder stressvol om met de bus te reizen	◯	◯	◯	◯	◯
ga ik vaker met de bus reizen	◯	◯	◯	◯	◯

Als er altijd hetzelfde type bus rijdt dan ...

*

Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan: ((C1BusInterventiesAlg_SQ4.NAOK (/questionAdministration/view/surveyid/271885/gid/2002/qid/27907) == 'Y'))

Kies het toepasselijke antwoord voor elk onderdeel:

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	mee oneens	helemaal mee oneens
is het voor mij minder stressvol om met de bus te reizen	◯	◯	◯	◯	◯
ga ik vaker met de bus reizen	◯	◯	◯	◯	◯

Denkt u zelf aan andere aanpassingen die het busreizen voor u makkelijker zouden maken?

Vul uw antwoord hier in:

Aanpassingen aan de buurtbus

In dit deel van de vragenlijst stellen we u een aantal vragen over mogelijke aanpassingen aan de buurtbus.

Wordt busreizen makkelijker voor u bij de volgende aanpassingen? *

Kies het toepasselijke antwoord voor elk onderdeel:

	Ja	Nee	Weet ik niet
Instaphulp	◯	◯	◯
De mogelijkheid om een plek te reserveren	◯	◯	◯
Voorspelbaar materieel (denk bijv. aan dat er altijd hetzelfde type bus rijdt)	◯	◯	◯

Als ik gebruik maak van een instaphulp dan... *

Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan: ((C7BBusInterventAlg_SQ1.NAOK (/questionAdministration/view/surveyid/271885/gid/2003/qid/27932) == 'Y'))

Kies het toepasselijke antwoord voor elk onderdeel:

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	mee oneens	helemaal mee oneens
is het voor mij minder stressvol om met de buurtbus te reizen	◯	◯	◯	◯	◯
ga ik vaker met de buurtbus reizen	◯	◯	◯	◯	◯

Als ik een plek kan reserveren dan ... *

Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan: ((C7BBusInterventAlg_SQ2.NAOK (/questionAdministration/view/surveyid/271885/gid/2003/qid/27932) == 'Y'))

Kies het toepasselijke antwoord voor elk onderdeel:

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	mee oneens	helemaal mee oneens
is het voor mij minder stressvol om met de buurtbus te reizen	◯	◯	◯	◯	◯
ga ik vaker met de buurtbus reizen	◯	◯	◯	◯	◯

Als er altijd hetzelfde type buurtbus rijdt dan ...

*

Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan: ((C7BBusInterventAlg_SQ4.NAOK (/questionAdministration/view/surveyid/271885/gid/2003/qid/27932) == 'Y'))

Kies het toepasselijke antwoord voor elk onderdeel:

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	mee oneens	helemaal mee oneens
is het voor mij minder stressvol om met de buurtbus te reizen	◯	◯	◯	◯	◯
ga ik vaker met de buurtbus reizen	◯	◯	◯	◯	◯

Denkt u zelf aan andere aanpassingen die het busreizen voor u makkelijker zouden maken?

Vul uw antwoord hier in:

Persoonskenmerken

Wat is uw geslacht? *

Kies één van de volgende antwoorden
Kies één van de volgende mogelijkheden:

- ◯ vrouw
- ◯ man
- ◯ wil ik niet zeggen/ anders

Wat is uw geboortejaar? *

In dit veld mogen alleen cijfers ingevoerd worden.
Vul uw antwoord hier in:

Wat zijn de vier cijfers van uw postcode? *

In dit veld mogen alleen cijfers ingevoerd worden.
Vul uw antwoord hier in:

Ervaart u een lichamelijke of mentale beperking die het busreizen lastiger maken voor u dan voor andere mensen zonder deze beperking?

*

Kies één van de volgende antwoorden
Kies één van de volgende mogelijkheden:

- ◯ Ja
- ◯ Nee

Wat is voor u van toepassing? *

Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan:
((D4Beperking.NAOK
(/questionAdministration/view/surveyid/271885/gid/2005/qid/27983) == 'AO01'))

Meerdere antwoorden mogelijk
Kies alle voor u geldende mogelijkheden:

- [ ] Ik heb een lichamelijke beperking of chronische ziekte
- [ ] Ik heb een visuele functiebeperking
- [ ] Ik heb een auditieve functiebeperking
- [ ] Ik heb een mentale beperking
- [ ] Wil ik niet zeggen
- [ ] Overige:

U heeft aangegeven dat u een lichamelijke beperking of chronische ziekte heeft. Gebruik eventueel de onderstaande ruimte voor toelichting (optioneel).

Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan:
Antwoord was bij vraag ' [D4aBeperking]' (Wat is voor u van toepassing?)

Vul uw antwoord hier in:

Kunt u aangeven wat voor soort visuele functiebeperking u heeft?

Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan:
((D4aBeperking_SQ2.NAOK
(/questionAdministration/view/surveyid/271885/gid/2005/qid/27984) == 'Y'))

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- ◯ Ik ben blind
- ◯ Ik ben slechtziend
- ◯ Anders/ wil ik niet zeggen

Geef hier een toelichting op uw antwoord:

Gebruik eventueel de ruimte naast de vraag voor een toelichting.

Kunt u aangeven wat voor soort auditieve functibeperking u heeft?

Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan:
((D4aBeperking_SQ3.NAOK
(/questionAdministration/view/surveyid/271885/gid/2005/qid/27984) == 'Y'))

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- ◯ Ik ben doof
- ◯ Ik ben slechthorend
- ◯ Ik heb tinnitus
- ◯ Anders/ wil ik niet zeggen

Geef hier een toelichting op uw antwoord:

Gebruik eventueel de ruimte naast de vraag voor een toelichting.

Kunt u aangeven wat voor soort mentale beperking u heeft?

Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan:
((D4aBeperking_SQ4.NAOK
(/questionAdministration/view/surveyid/271885/gid/2005/qid/27984) == 'Y'))

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- ◯ Ik heb AD(H)D
- ◯ Ik heb autisme
- ◯ Ik heb een verstandelijke beperking
- ◯ Anders/ wil ik niet zeggen

Geef hier een toelichting op uw antwoord:

Gebruik eventueel de ruimte naast de vraag voor een toelichting.

Deelname vervolgonderzoek

Deze vragenlijst vormt de basis voor focusgroepen over de toegankelijkheid van de bus en de buurtbus, waarin we in gesprek willen met deelnemers over mogelijke aanpassingen aan de bus of de buurtbus.

Wilt u meer informatie over dit vervolgonderzoek ontvangen of bent u bereid om deel te nemen aan dit vervolgonderzoek?

*

Kies één van de volgende antwoorden
Kies één van de volgende mogelijkheden:

◯ Ja

◯ Nee

Om contact met u te kunnen opnemen over het vervolgonderzoek vragen we u om uw naam, telefoonnummer en e-mailadres in te vullen. Deze gegevens worden na ontvangst van uw ingevulde enquête gescheiden van uw antwoorden. Hiermee blijven uw antwoorden anoniem.

Houd er rekening mee dat er maar een beperkt aantal plaatsen beschikbaar zijn in de focusgroep. Dit betekent dat u mogelijk toch niet kunt deelnemen als u zich wel aanmeld. Wij stellen u hier uiteraard zo snel mogelijk van op de hoogte.

Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan:
((E1Vervolg.NAOK (/questionAdministration/view/surveyid/271885/gid/2007/qid/28056) == 'AO01'))

Prijsverloting

Onder de deelnemers van deze enquête worden 10 cadeaubonnen ter waarde van €20 verloot. Wilt u deelnemen aan deze verloting? *

Kies één van de volgende antwoorden
Kies één van de volgende mogelijkheden:

◯ Ja

◯ Nee

Om deel te kunnen nemen aan de verloting vragen we u om uw naam, telefoonnummer en e-mailadres in te vullen. Deze gegevens worden na ontvangst van uw ingevulde enquête gescheiden van uw antwoorden. Hiermee blijven uw antwoorden anoniem.

Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan: Antwoord was 'Nee' bij vraag ' [E1Vervolg]' (Wilt u meer informatie over dit vervolgonderzoek ontvangen of bent u bereid om deel te nemen aan dit vervolgonderzoek?) *en* Antwoord was 'Ja' bij vraag ' [F1Prijs]' (Onder de deelnemers van deze enquête worden 10 cadeaubonnen ter waarde van €20 verloot. Wilt u deelnemen aan deze verloting?)

U heeft uw contactgegevens al ingevuld bij de vorige vraag. Ook voor deelname aan de prijsverloting geldt dat deze gegevens na ontvangst van uw ingevulde enquête worden gescheiden van uw antwoorden. Hiermee blijven uw antwoorden anoniem.

Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan: Antwoord was 'Ja' bij vraag ' [E1Vervolg]' (Wilt u meer informatie over dit vervolgonderzoek ontvangen of bent u bereid om deel te nemen aan dit vervolgonderzoek?) *en* Antwoord was 'Ja' bij vraag ' [F1Prijs]' (Onder de deelnemers van deze enquête worden 10 cadeaubonnen ter waarde van €20 verloot. Wilt u deelnemen aan deze verloting?)

Hartelijk dank voor uw deelname aan de enquête!

Heeft u verdere vragen/opmerkingen naar aanleiding van dit onderzoek, dan kunt u contact op nemen met Liesbeth Stam via lstam@goudappel.nl.

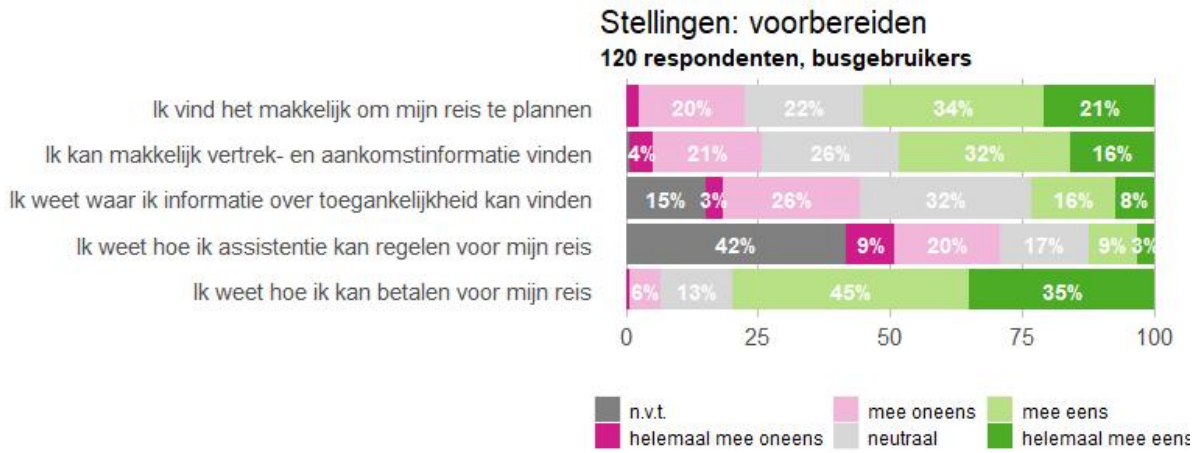
28-02-2022 – 14:07

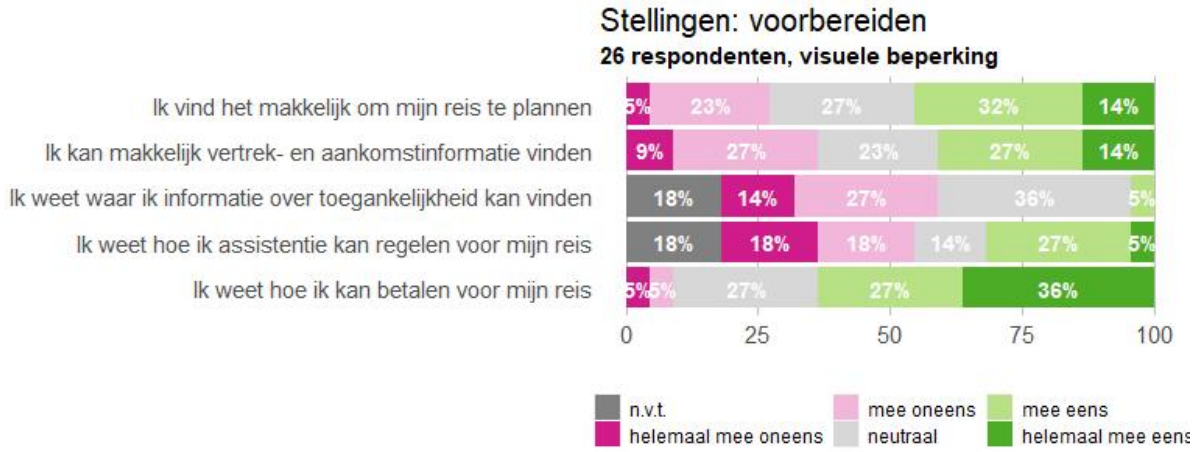
Verzend uw enquête.
Bedankt voor uw deelname aan deze enquête.

Bijlage 2 Stellingen klantreis

In deze bijlage geven we een overzicht van de stellingen voor de fases van de klantreis waarbij reizigers niet direct interacteren met het busmaterieel: *voorbereiden, naar de halte en naar de bestemming.*

B.2.1 Voorbereiden





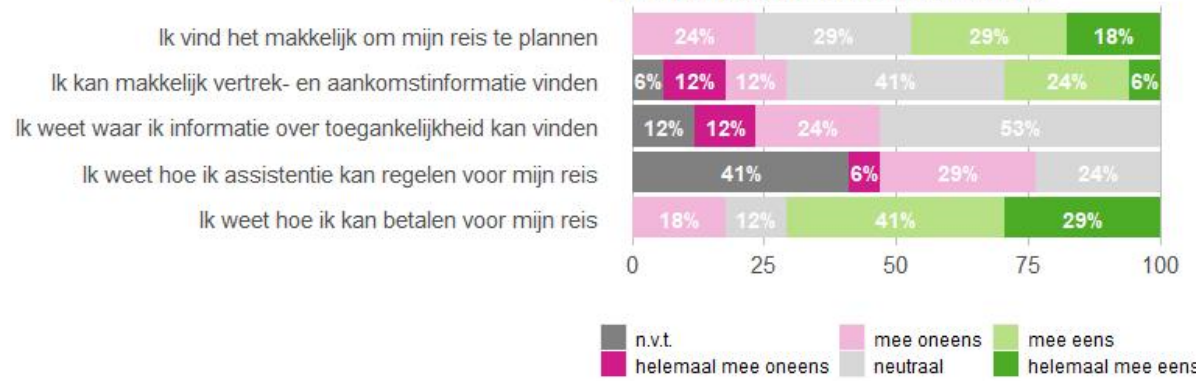
Stellingen: voorbereiden

10 respondenten, rollatorgebruikers



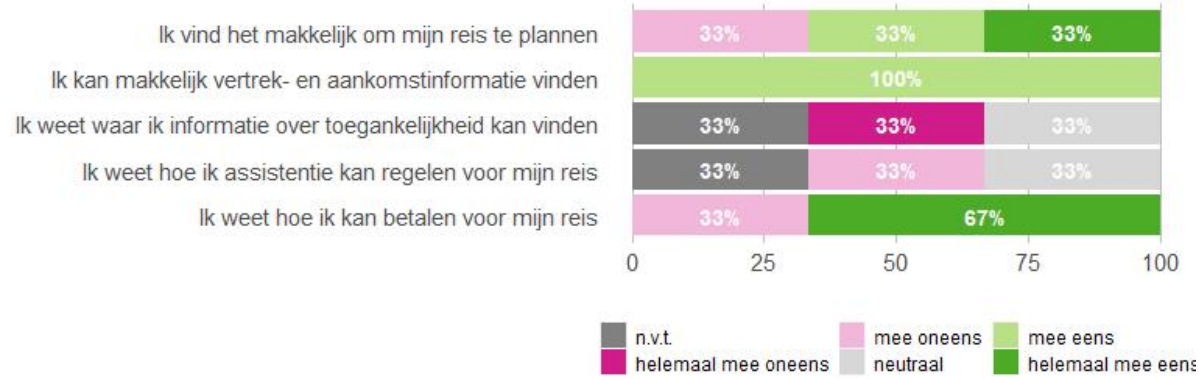
Stellingen: voorbereiden

17 respondenten, motorische beperking

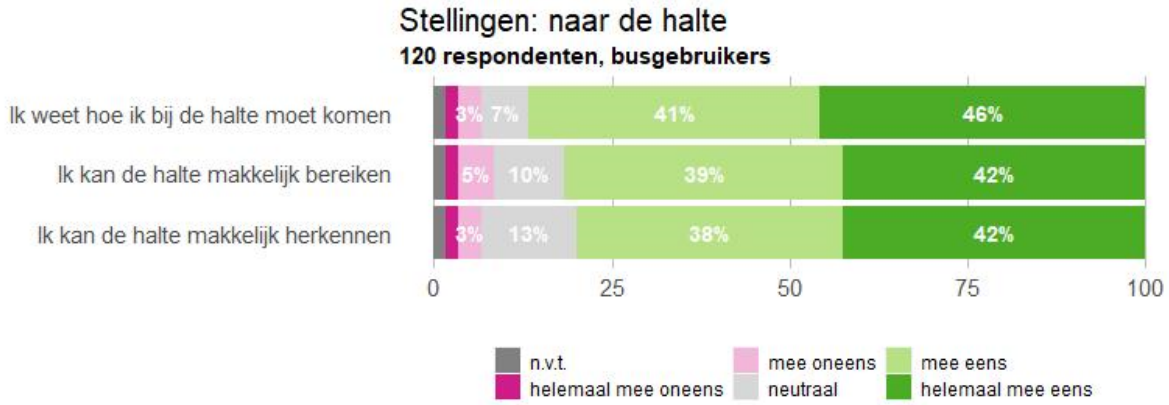


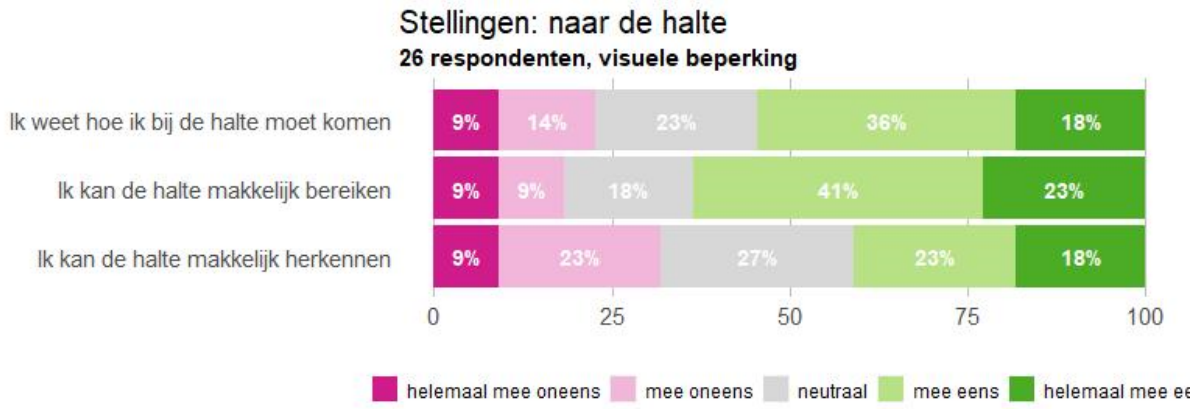
Stellingen: voorbereiden

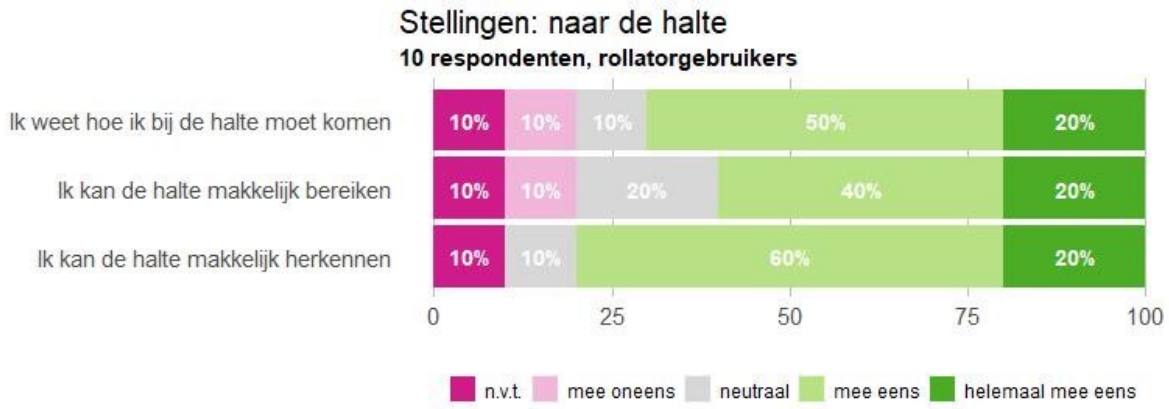
3 respondenten, rolstoelgebruikers

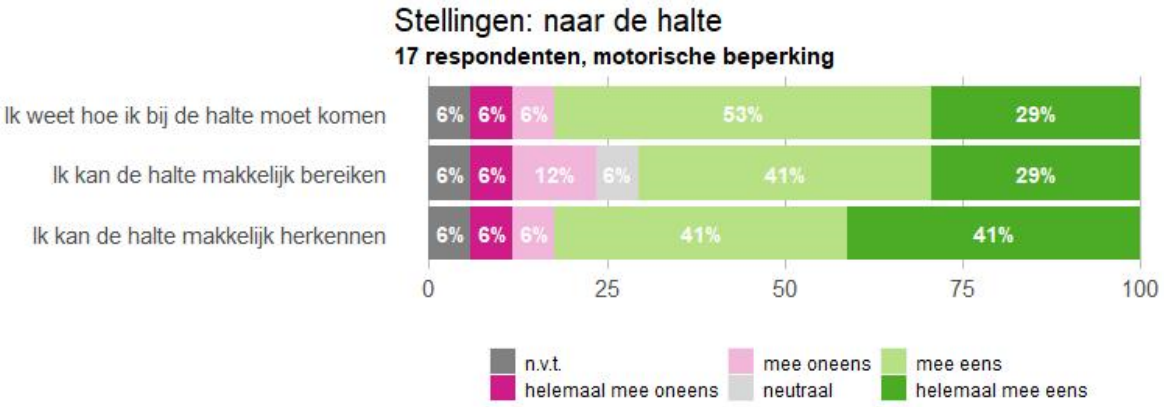


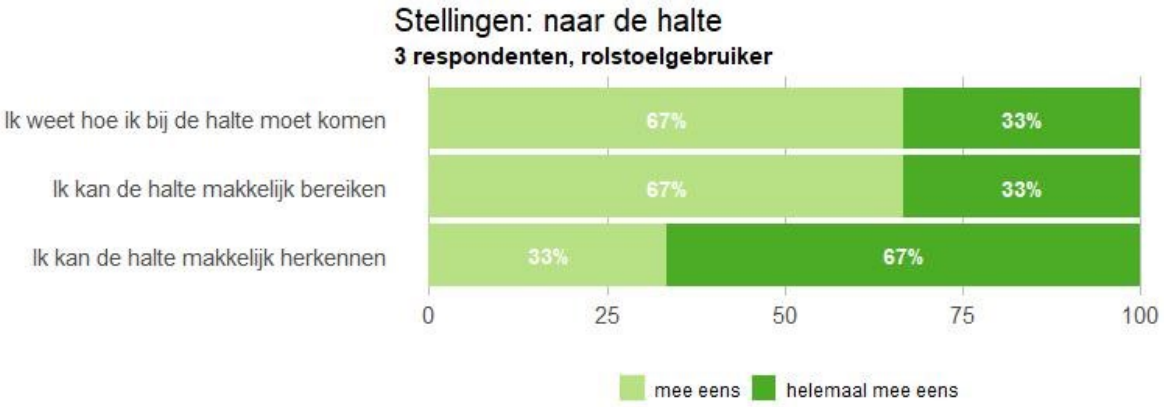
B.2.2 Naar de halte





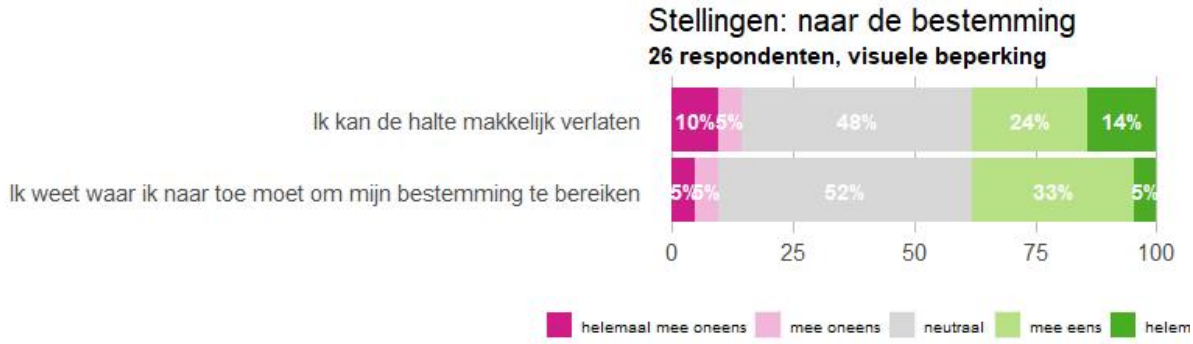


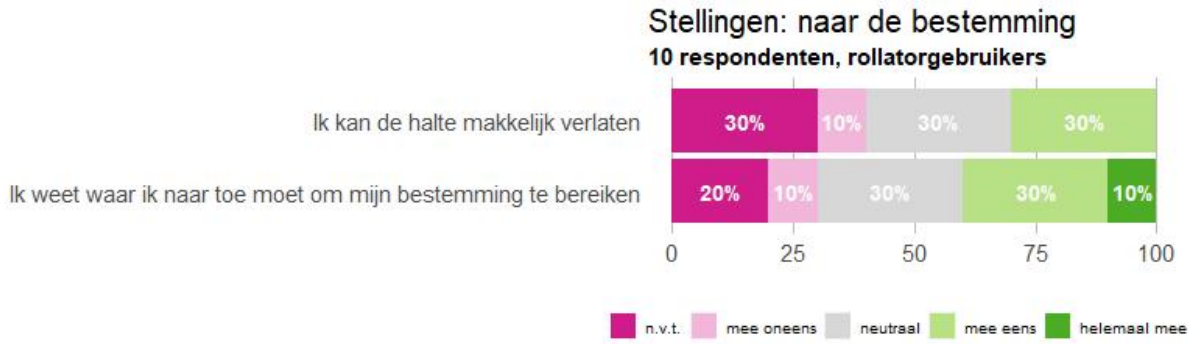


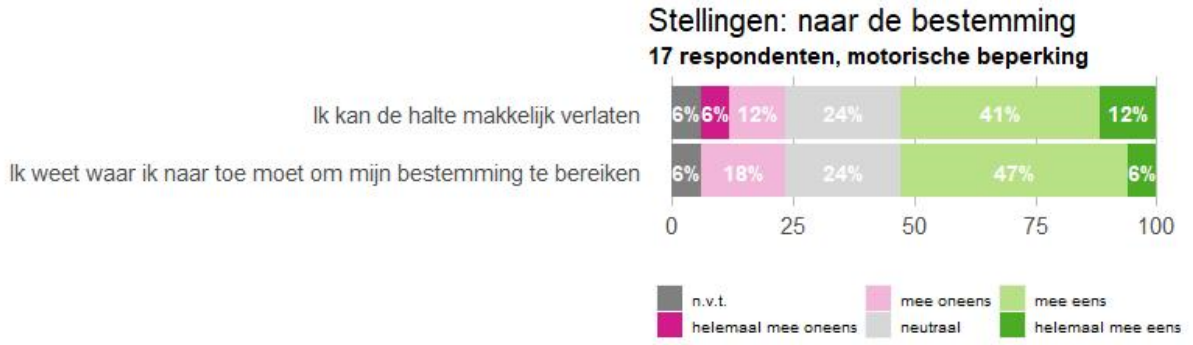


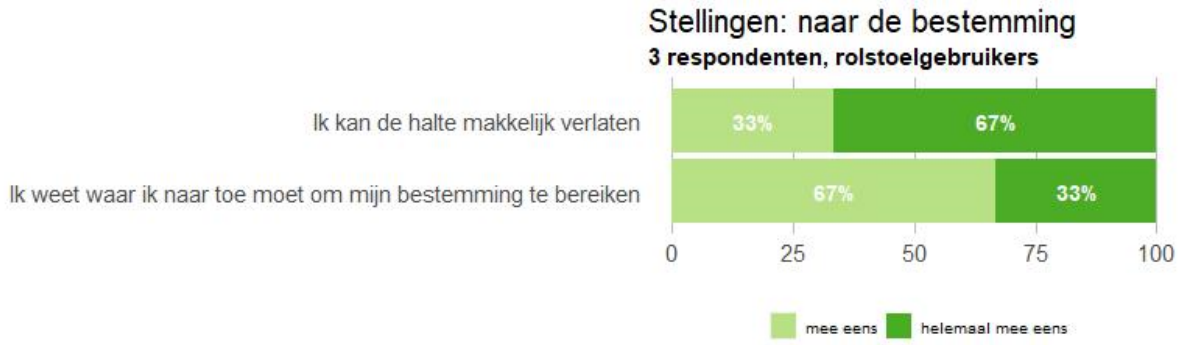
B.2.3 Naar de bestemming

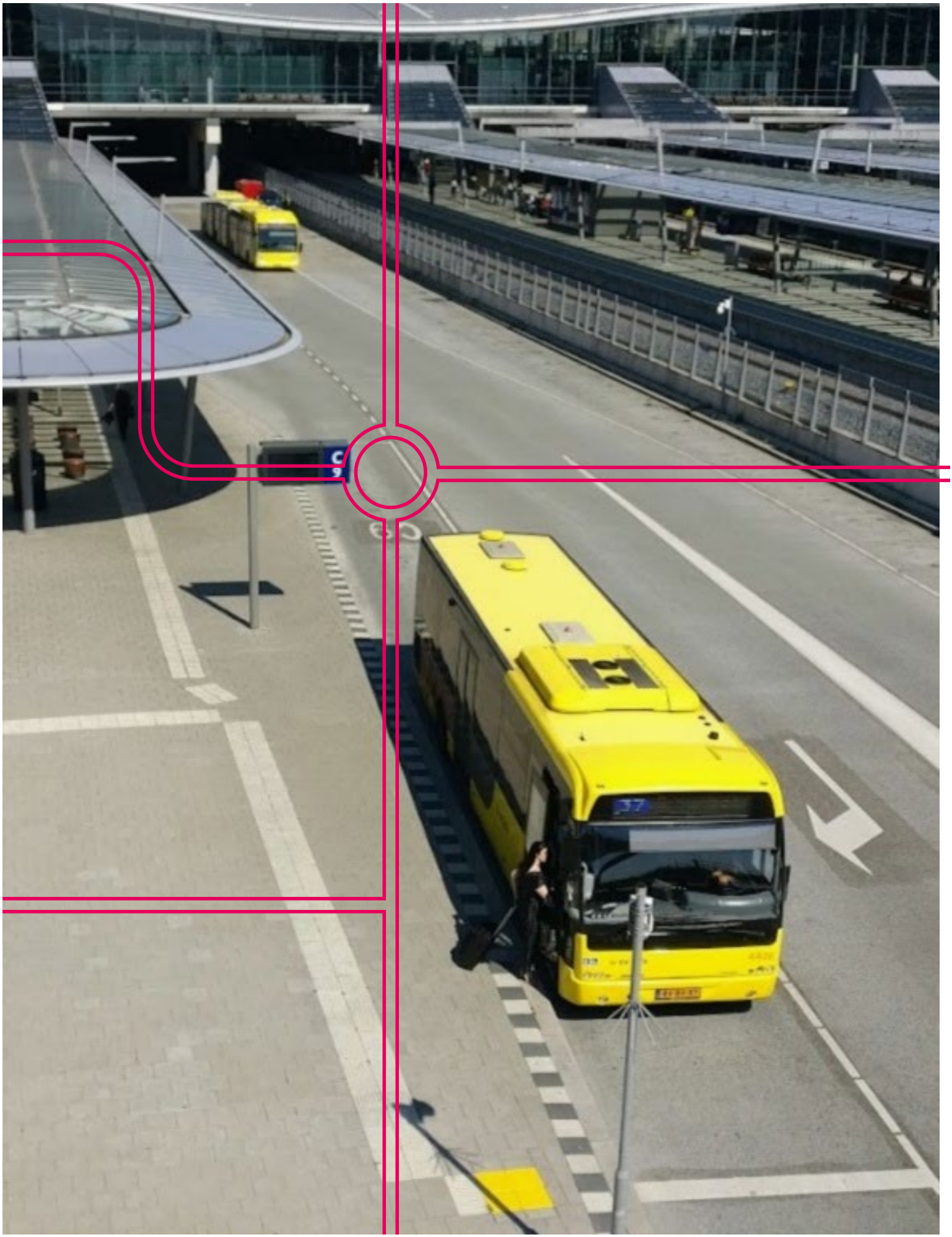



Stellingen: naar de bestemming
26 respondenten, visuele beperking
Ik kan de halte makkelijk verlaten
Ik weet waar ik naar toe moet om mijn bestemming te bereiken
10%
5%
48%
24%
14%
5%
6%
52%
33%
5%
0
25
50
75
100
helemaal mee oneens
mee oneens
neutraal
mee eens
helem


Stellingen: naar de bestemming
10 respondenten, rollatorgebruikers
Ik kan de halte makkelijk verlaten
Ik weet waar ik naar toe moet om mijn bestemming te bereiken
30%
10%
30%
30%
20%
10%
30%
30%
10%
0
25
50
75
100
n.v.t.
mee oneens
neutraal
mee eens
helemaal mee


Stellingen: naar de bestemming
17 respondenten, motorische beperking
Ik kan de halte makkelijk verlaten
Ik weet waar ik naar toe moet om mijn bestemming te bereiken
6%
6%
12%
24%
41%
12%
6%
18%
24%
47%
6%
0
25
50
75
100
n.v.t.
mee oneens
mee eens
helemaal mee oneens
neutraal
helemaal mee eens


Stellingen: naar de bestemming
3 respondenten, rolstoelgebruikers
Ik kan de halte makkelijk verlaten
Ik weet waar ik naar toe moet om mijn bestemming te bereiken
33%
67%
67%
33%
0
25
50
75
100
mee eens
helemaal mee eens



Goudappel BV werkt vanuit Amsterdam, Den Haag, Deventer, Eindhoven en Leeuwarden en via onze partners in het buitenland

Snipperlingsdijk 4
7417 BJ Deventer
Nederland

Postbus 161
7400 AD Deventer
Nederland

+31(0) 570 666 222
info@goudappel.nl
www.goudappel.nl

BTW NL 0072 11 879 B01
KVK 3801 7479
IBAN NL09 INGB 0001 2746 32