

Op-stap zonder drempel

Toegankelijkheid



Beste reiziger

De Lijn werkt continu aan de toegankelijkheid van haar aanbod. Omdat we de best mogelijke service willen bieden aan iedereen: oude en jonge mensen, mensen met veel bagage, mensen die goed of minder goed te been zijn, rolstoelgebruikers...

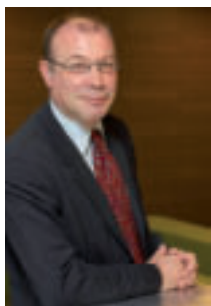
Onze belbussen zijn al geruime tijd volledig toegankelijk. Ook het aantal toegankelijke haltes groeit. De komende maanden en jaren willen we verder evolueren naar een volledig toegankelijke dienstverlening van alle bussen en trams.

De Lijn hecht hierbij ook het grootste belang aan de klantvriendelijkheid en de veiligheid van haar klanten en haar personeel.

Om het voor u makkelijk te maken, zijn onze belbuscentrales het informatie- en reservatiepunt. Zo kunnen we het traject dat u wenst, bekijken en reserveren.

Op www.delijn.be of bij de belbuscentrale in uw provincie vindt u altijd de meest recente informatie.

Goede reis!



A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'R. Kesteloot', written over a light blue dotted line that extends from the bottom right of the signature area.

Roger Kesteloot
Wnd. directeur-generaal

Een toegankelijke verplaatsing met de bus voor rolstoelgebruikers

Het is belangrijk dat u tijdig reserveert. Contacteer hiervoor de belbuscentrale. De belbusmedewerker zoekt op of aan uw wens voldaan kan worden. Hij kan indien mogelijk op de belbus of op een vaste buslijn een plaats reserveren.

De voorwaarden om te kunnen meerijden:

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

Toegankelijke haltes

Haltes

De Lijn heeft ongeveer 40 000 haltes.

Al die haltes toegankelijk maken, kan uiteraard niet in één keer. Daarom werkt De Lijn planmatig. Haltes waar veel mensen instappen of haltes waarvan De Lijn weet dat ze frequent worden gebruikt door rolstoelgebruikers, krijgen voorrang. Via bijgevoegde terugzendstrook kunt u ons laten weten welke haltes u graag aangepast zou zien.

Haltes die vernieuwd worden in het kader van wegwerkzaamheden worden automatisch aangepast. Een halte is toegankelijk wanneer de stoephoogte is aangepast en wanneer de halte voldoende breed is om veilig te kunnen draaien met een rolstoel. Ook moet de bus dicht langs de stoeprand kunnen stoppen. Voor blinden en slechtzienden plaatsen we blindegeleidetegels. Niet alleen de halteïnfrastructuur zelf, maar ook de halteomgeving moet voldoen aan de toegankelijkheidsnormen. Om een halte toegankelijk te maken, moeten zowel De Lijn als de wegbeheerder (gemeente, provincie of Vlaams Gewest) hun steentje bijdragen.

Belbus

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

Stedelijke gebieden

In ongeveer vijftig steden worden de nodige stappen gezet om drempels te verlagen. Daar waar u tussen bepaalde haltes geen gebruik kunt maken van de lijnbus, regelt de belbuscentrale aangepast vervoer. Opgepast: de chauffeur rijdt niet van deur tot deur, maar van halte tot halte.

Premetro en tramlijnen Antwerpen

Omdat Meir en Sport erg druk bezochte premetrostations zijn, heeft De Lijn deze stations als eerste toegankelijk gemaakt. Premetrostation Diamant is het volgende station. Het drukbezochte station aan het Centraal Station krijgt liften, geleidelijnen en vouwdeuren.

Bovengronds werkt De Lijn aan de toegankelijkheid van de tramlijnen. Op het traject van tramlijn 3 richting Zwijndrecht en Melsele werden op Antwerpen Linkeroever de perrons verhoogd zodat de afstand tussen de tram en de stoeprand minimaal is. Ook de eindhalte aan de Park & Ride in Melsele is toegankelijk.

Kusttram

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

Voor een ritje met de Kusttram hoeft u niet te reserveren.

Toegankelijke bussen en trams

Lage vloer

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

Knielen

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

Uitschuifbare of uitklapbare oprijdplaat

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

Klikvast

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

Voorbehouden plaatsen

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

Speciale belknoppen

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

Auditieve en visuele halte aankondiging

De Kusttram en de Hermelijntrams in Gent en Antwerpen zijn uitgerust met zowel een auditieve als visuele halte aankondiging. Dat betekent dat de volgende halte wordt omgeroepen in het voertuig en dat de haltebenaming ook verschijnt op een verlicht scherm opdat reizigers de volgende halte kunnen aflezen. Op de halteplaatsen worden in heel Vlaanderen ongeveer 700 realtime informatieborden geplaatst waar u kunt aflezen wanneer uw bus of tram in aantocht is.



Signalisatie

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

De chauffeur helpt u op weg

Al onze chauffeurs krijgen een opleiding 'Toegankelijkheid' om u een betere service te bieden. Rolstoelgebruikers kunnen op hun steun rekenen, op voorwaarde dat zij gereserveerd hebben.

Opgelet:

Als u zonder reservatie aan de halte staat, kan de chauffeur niet inschatten of uw veiligheid voor het volledige traject verzekerd is. Daarom kan De Lijn u niet de garantie bieden dat u mee kunt.

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

Als de persoon met een visuele handicap aan de afstaphalte nog een aansluiting moet nemen, geeft de chauffeur hiervoor de nodige inlichtingen.



Reservatiesysteem

Als rolstoelgebruiker moet u zowel voor de belbus als voor de lijnbus een rit reserveren via de belbuscentrale. Het vervoer gebeurt altijd van halte tot halte.

Iedereen moet reserveren voor een rit met de belbus. De reservatie moet minstens 2 uur op voorhand gebeuren. In de belbus is één plaats voorzien voor een rolstoel.

Als u als rolstoelgebruiker wil meerijden met de lijnbus reserveert u bij voorkeur twee dagen of minstens een dag op voorhand. Op de website van De Lijn vindt u informatie over rolstoeltoegankelijke lijnen en haltes.

In verschillende stedelijke gebieden wordt een vervoer-garantie aangeboden. Op www.delijn.be vindt u een overzicht van de betrokken steden.

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



Reis met korting of gratis

Gratis kaart voor begeleider

Een persoon met een handicap kan een gratis kaart voor een begeleider aanvragen bij onze dienst Abonnementen (contactgegevens: zie p. 14). Voor informatie over de toekenningsvoorwaarden kunt u terecht op onze website of bij De Lijninfo 070 220 200 (€ 0,30/ minuut voor vaste lijnen). De kaart staat op naam van de persoon met een handicap die de kaart aanvraagt en heeft een geldigheidsduur van twee jaar. U kunt dus zelf kiezen wie u als begeleider meeneemt. De kaart wordt uitgereikt aan personen met een handicap die in het Vlaams Gewest, het Brussels Hoofdstedelijk Gewest of in de gemeenten Edingen, Komen, Moeskroen of Vloesberg wonen. Ook de kaart 'Kosteloze Begeleider' van de NMBS is geldig op alle voertuigen van De Lijn.

Gratis netabonnement voor personen met een handicap

Wie is ingeschreven bij het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH, Sterrenkundelaan 30, 1210 Brussel) of een tegemoetkoming ontvangt van de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid (FOD SZ, adres zie hieronder) én in Vlaanderen woont, reist gratis met De Lijn. Deze mensen krijgen hun netabonnement automatisch thuisgestuurd. Hebt u recht op een gratis abonnement, maar hebt u dat nog niet gekregen? Neem dan contact op met de dienst Abonnementen van De Lijn in uw provincie (contactgegevens: p. 14).

Vrijkaart voor personen met een visuele handicap

Personen met een visuele handicap die houder zijn van een nationale verminderingkaart, kunnen gratis reizen op het net van De Lijn. De nationale verminderingkaart kunt u aanvragen bij:

Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid
 Dienst attesten
 Zwarte Lievevrouwstraat 3c
 1000 Brussel

Een aanvraagformulier is verkrijgbaar bij de gemeentebesturen. De kaart geeft recht op gratis vervoer op alle bussen en trams van De Lijn voor de houder van de kaart en de eventuele geleidehond.

Vrijkaart voor oorlogsinvaliden

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

Buzzy Pazz of Omnipas aan 30 euro of Lijnkaart met vermindering

De houders van een geldige WIGW-verminderingkaart (Weduwen of Weduwnaars, Invaliden, Gepensioneerden en Wezen) kunnen een Buzzy Pazz of Omnipas van 12 maanden kopen tegen 30 euro. Ook kunnen zij gebruik maken van een Lijnkaart %. Met de Lijnkaart % rijdt u goedkoper dan met een biljet. De WIGW-verminderingkaart wordt uitgereikt door de NMBS op basis van een attest van de mutualiteit.

Vervoersgarantie

Personen die het iets minder breed hebben, kunnen onder bepaalde voorwaarden een jaarabonnement kopen voor 30 euro. Dit sociaal abonnement is er voor:

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

Omnipas 65+

65-plussers rijden sinds 2000 gratis met alle bussen en trams van De Lijn. Voor uw 65e verjaardag krijgt u de Omnipas 65+ automatisch toegestuurd.

De Omnipas 65+ is ook geldig bij de TEC (Wallonië). Bij de MIVB (Brussel) moet u als 65-plusser eerst een MOBIB-kaart aankopen.



Veel gestelde vragen

Waarom moet ik als rolstoelgebruiker reserveren?

Als u reserveert, bent u zeker dat uw verplaatsing met de rolstoel mogelijk is. Ook brengt de medewerker van de belbuscentrale de chauffeur ervan op de hoogte dat u meerijdt.

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

Neen. Als een halte niet toegankelijk is, kan de oprijdplaat niet veilig uitgelegd worden omdat de stoeprand niet hoog genoeg is of omdat de bus niet dicht genoeg bij de stoeprand kan stoppen. Een halte waarvan de stoep te smal is en dus niet toelaat dat een rolstoelgebruiker vlot manoeuvreert, is evenmin toegankelijk.

In een belbusgebied of een toegankelijk stedelijk gebied kan dit wel omdat de service verzekerd wordt door een belbus of speciaal aangepast minibusje. U kunt op www.delijn.be opzoeken welke haltes toegankelijk zijn.

Hoe groot mag mijn rolstoel zijn?

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

Als ik mij verplaats in een lichte opvouwbare rolstoel en ik kan zelf in de bus stappen, moet ik dan reserveren?

U moet niet reserveren als u zelf kan in- en uitstappen en geen rolstoelplaats nodig hebt.

Kom ik in aanmerking voor een gratis vervoerbewijs?

Als u ingeschreven bent bij het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) of een tegemoetkoming ontvangt van de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid (FOD SZ) én in Vlaanderen woont, reist u gratis met De Lijn op vertoon van uw abonnement.

Ook personen met een visuele handicap die een nationale verminderingskaart hebben, reizen gratis. Oorlogsinvaliden met een verminderingskaart 75 % mogen gratis mee.

Moet ik vooraan instappen?

Op alle bussen moet u vooraan instappen. Rolstoelgebruikers, mensen met een kinderwagen en mensen met een beperkte mobiliteit mogen wel aan een andere deur opstappen. Op

trams mag u kiezen aan welk deur u instapt. Om de capaciteit van de bus of tram ten volle te benutten, is het belangrijk dat u doorschuift.

Wie heeft recht op een verminderingkaart?

Weduwen of weduwnaars, invaliden, gepensioneerden en wezen kunnen bij de NMBS een WIGW-verminderingkaart aanvragen met een attest van de mutualiteit.

Personen met een visuele handicap kunnen een nationale verminderingkaart waarmee ze gratis reizen, aanvragen bij de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid (FOD SZ).

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

Waar kan ik terecht met vragen of suggesties?

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

Gemakkelijk vinden wat u zoekt

De Lijn wil de drempel naar openbaar vervoer verlagen door haar informatie toegankelijk te maken.

Alle nieuwe stappen in het toegankelijkheidsbeleid van De Lijn vindt u terug op www.delijn.be. De website is ook toegankelijk voor personen met een visuele handicap. Op de website vindt u ook een routeplanner, waarmee u uw reis kunt uitstippelen en informatie over de dienstregelingen.

De routeplanner geeft tot nu toe nog geen informatie over de toegankelijkheid van een bepaalde rit. Daarom vragen wij u op voorhand contact op te nemen met de belbuscentrale in uw provincie.

Informatie

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

Website

www.delijn.be

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

De LijnInfo

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

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

De Lijn Antwerpen

T: 03 218 14 94
F: 03 218 14 29
belbus.ant@delijn.be

De Lijn Limburg

T: 011 85 03 00
F: 011 85 03 09
belbus.limburg@delijn.be

De Lijn Oost-Vlaanderen

T: 09 210 94 94
F: 09 210 94 95
belbus.ovl@delijn.be

De Lijn Vlaams-Brabant

T: 016 31 37 00
F: 016 31 37 05
belbus.vlbrab@delijn.be

De Lijn West-Vlaanderen

T: 059 56 52 56
F: 059 56 52 36
belbus.wvl@delijn.be

Dienst Abonnementen

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

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

De Lijn Oost-Vlaanderen: 09 210 93 43
(abonnements.ovl@delijn.be)

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

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

Terugzendstrook

De meest gebruikte haltes worden door De Lijn als eerste aangepast. Daarom is het belangrijk dat u ons laat weten welke in- en afstaphalte u graag wil gebruiken.

Naam:.....

Adres:.....

Telefoonnummer:.....

Opstaphalte:

Gemeente:

Afstaphalte:

Gemeente:

