



Van Diemenstraat 196

2518 VH Den Haag

Telefoon 070 3650600

[www.voorall.nl/doevoorallmee](http://www.voorall.nl/doevoorallmee)

[doevoorallmee@voorall.nl](mailto:doevoorallmee@voorall.nl)

Datum:

Kenmerk:

Betreft:

Aan de deelnemers van de bijeenkomst over vervoersmogelijkheden voor Hagenaars met een beperking op 15 oktober 2009.

Om u te informeren over de vervoersmogelijkheden die er voor Hagenaars met een beperking zijn, organiseerde Doe Voorall Mee een bijeenkomst over dit onderwerp. De heer Karreman, beleidsmedewerker van de gemeente Den Haag, gaf daarbij informatie over openbaar vervoer, individuele vervoersvoorzieningen, collectief vervoer en vervoer school, studie en werk.

Tijdens de bijeenkomst werden opmerkingen, vragen, signalen en knelpunten naar voren gebracht door de aanwezigen. Een aantal van de gestelde vragen werd al tijdens de bijeenkomst beantwoord door de heer Karreman en door de heer Trouw, vervoersdeskundige van Voorall. Andere vragen zijn nadien door Voorall nagezocht en in de bijlage geclusterd en voorzien van een antwoord, advies of aanvullende informatie.

Over een aantal vervoersvoorzieningen bleken klachten te zijn. Klachten maken bedrijven duidelijk dat de dienstverlening niet optimaal is en aangepast moet worden. Als niemand klaagt, denken ook politieke bestuurders dat alles prima gaat. Het melden van uw negatieve ervaringen is daarom belangrijk. Voorall adviseert om vooral gericht te klagen. U vindt in de bijlage tips daarvoor. Op [www.voorall.nl](http://www.voorall.nl) vindt u binnenkort een lijst met contactgegevens van de vervoersbedrijven en andere relevante instanties waar u met uw klachten terecht kunt. In de Nieuwsflits van Voorall zal bekend gemaakt worden wanneer u deze informatie kunt inzien.

Mocht blijken dat bepaalde klachten niet verbeteren en structureel zijn, dan hoort Voorall dit graag van u. Wij gaan in zo'n geval kijken of wij als organisatie stappen kunnen ondernemen. U kunt met deze signalen terecht bij Voorall, telefoon 070 - 365 52 88, e-mail [info@voorall.nl](mailto:info@voorall.nl)  
Vermeld s.v.p. in de berichtregel 'klacht vervoer'.

Verder willen wij nog vermelden dat het CIPO op korte termijn een nieuwe Reiswijzer zal uitbrengen met een overzicht van alle vervoersmogelijkheden voor Hagnaars.

Wij hopen u met dit document waardevolle informatie terug te hebben gegeven.

Met vriendelijke groeten,

D.J. Buter  
Voorzitter Doe Voorall Mee

Bijlage: 1.Verslag bijeenkomst 15 oktober 2009



## **Bijlage 1. Verslag bijeenkomst 15 oktober, thema Vervoer.**

**Hieronder staan de signalen en vragen die u gesteld hebt opgeschreven. Het antwoord, advies of aanvullende informatie staat in vet gedrukte letters**

### **Klachten**

- Een aantal mensen klaagt over officieel ingediende klachten waar geen antwoord op is gekomen en waar nooit wat mee gedaan is.

**Voorall adviseert gericht te klagen. De klachtenummers staan binnenkort op [www.voorall.nl](http://www.voorall.nl).**

**Tips voor gericht klagen:**

**Noem bij uw klacht de volgende zaken:**

- **Uw naam en contactgegevens**
- **Uw pasnummer (indien van toepassing)**
- **Datum en tijdstip waarop het gebeurde**
- **Soort vervoer, nummer van de lijn en rijrichting**
- **Opstapplaats en bestemming**
- **Evt. het nummer van het voertuig (bv bij een taxi)**
- **Wat is de precieze klacht**
- **Wat was het nadelige effect voor u? (bv: u miste de aansluiting met ander vervoer; u was niet op tijd voor een capsule nieuwe zuurstof; u werd doornat van een half uur buiten wachten in uw rolstoel)**

**Structurele klachten graag doorgeven aan Voorall, telefoon 070- 365 52 88, e-mail [info@voorall.nl](mailto:info@voorall.nl) met in de berichtregel 'klacht vervoer'.**

### **OV komt niet overal/ niet dicht genoeg bij bestemming**

- De wijk Benoordenhout klaagde jaren geleden over de dichtheid van het net. Het antwoord was destijds: als er te weinig passagiers zijn is het niet rendabel. Nu met de Wmo zou een heroverweging moeten plaatsvinden.

- We moeten niet alleen denken aan de toegankelijkheid van de bestaande lijnen. Er moet ook een uitbreiding van het OV-net komen.
- De dichtheid van het lijnennet is kleiner geworden, er zijn haltes verdwenen. Sommige delen van Benoordenhout (Hoytemaplein) zijn heel moeilijk te bereiken per bus. De bushalte is voor sommige mensen bijna een uur lopen. Zij maken daarom geen gebruik meer van het openbaar vervoer.
- De buslijnen 22 en 18 combineren niet met elkaar.
- Bus 18 gaat niet door naar het verpleeghuis.
- Voor wie lastig loopt is de afstand tussen het busstation en ziekenhuis Leyenburg te groot. Je moet bij de ingang de heuvel op. Met de taxibus word je wel voor de deur afgezet.

**Advies/info: Stadsgewest Haaglanden, de opdrachtgever voor het openbaar vervoer in de regio Haaglanden, inventariseert de wensen voor het openbaar vervoer voor 2011. Tot 4 januari 2010 kunnen wijzigingsvoorstellen voor de dienstregeling worden ingediend bij het Stadsgewest Haaglanden, afdeling Openbaar Vervoer, Postbus 66, 2501 CB in Den Haag. Vooral heeft de betrokkenen in Benoordenhout hierover geïnformeerd.**

- Klopt het dat taxibussen niet bij bepaalde verzorgingshuizen aan de rand van Den Haag kunnen komen?

**Antwoord: Vanaf 1 jan 2010 zal er voor pashouders een uitbreiding zijn naar Voorburg, Rijswijk en Leidschendam.**

- In plaats van allerlei bijzonder vervoer zou het beter zijn als het gewone OV beter wordt. Dat zou beter en socialer zijn. Dit lijkt op discriminatie.

**Antwoord: Een goed punt, waar heel hard aan gewerkt wordt. Het kost veel tijd en geld. Het toegankelijk maken van het OV gebeurt in fases. Eerst wordt RandstadRail integraal toegankelijk. HTM vervangt nu de trams. De (aardgas) bussen zijn ook toegankelijk.**

- Door meer pollers kan de taxibus er op veel plaatsen niet meer doorheen.

**Antwoord: In overleg met de stadsdeeldirecteur is er ontheffing voor een aantal pollers.**

### **Chauffeurs, stoppen, rijgedrag en kennis**

- Bij het uitstappen uit de bus is de overstap naar de stoep te groot. Soms kan de bus niet dicht genoeg bij de stoep stoppen.
- Veel chauffeurs stoppen niet voor iemand met een rolstoel. Komt dat omdat ze niet weten dat er een plateau is of het kost ze te veel tijd?

**Advies: als u een klacht heeft adviseert Voorall om te klagen bij de vervoerder.**

**Informatie: De oude bussen hebben een plateau dat handmatig door de chauffeur uitgeschoven kan worden. Hij moet hiervoor de bestuurdersplek verlaten, de geldlade meenemen en vervolgens naar de middendeuren lopen om het plateau uit te schuiven. Voor de HTM betekent dit een vertraging in de dienstregeling.**

**De nieuwe bussen hebben een plateau dat vanuit de bestuurdersplek te bedienen is. De verwachting is dat alle oude bussen in 2010 totaal vervangen zijn. Dan zou dit probleem dus opgelost zijn.**

- Hebben chauffeurs kennis over bepaalde ziekten? Vaak worden de symptomen van afasiepatiënten niet herkend. Vroeger gaven we kleine lezingen om de chauffeurs te informeren.

**De heer Karreman nodigt mevrouw van harte uit voor een praatje van een kwartier over afasie tijdens de jaarlijkse chauffeursbijeenkomst. In verband met veranderend personeel kan dit evt. volgend jaar weer. Ook een praatje over verstandelijk gehandicapten is welkom.**

- Wij vinden dat de HTM-bussen vaak ruw rijden.
- Soms moet je rennen en rijdt RR weg.
- RR rijdt stug en snel. Bij weggrijden ben ik al een paar keer gevallen in de armen van andere reizigers.

**Advies: gericht klagen bij de vervoerder.**

**Ter info: Regelmatig wordt voor het rijgedrag aandacht gevraagd in het Consumentenplatform Den Haag. Jaap Trouw, vervoersdeskundige van Voorall, zit in dit platform.**

### **Inrichting OV**

- In de bussen is de voorste stoel extra breed, bedoeld voor dikke mensen. Deze stoel is te bereiken met een trede (in Connexxionbussen twee treden) Niet iedereen kan die trede(n) nemen. Als je een boodschappenkar meeneemt, kunnen daardoor mensen met een buggy of kinderwagen er niet meer langs.

### **Scootmobiel nadelen**

- Niet elke type scootmobiel kan in de RR en de rolstoelbus.
- De scootmobiel van dikke mensen is te groot om mee in het OV te gaan.

**Advies: Als blijkt dat uw scootmobiel of rolstoel niet past in bus, trein of lift, adviseren wij deze terug te geven aan de fabrikant. Daarbij vanzelfsprekend wel de reden aangeven.**

- Wat zijn de eisen voor een scootmobiel? Is er een enige standaardisatie? Een norm? Is een scootmobiel compatible voor lift, OV en taxibus?

Is dat niet iets om uit te zoeken? Als je van 2 kanten alle vrijheid hebt krijg je niet iets dat past.

**Antwoord: Er zijn wel technische normen voor veiligheid, maar nog niet voor toegankelijkheid. Voorall wil deze problemen aankaarten bij de scootmobiel fabrikanten. Daarvoor zal bij de Werkgroep Toegankelijk Den Haag worden gevraagd wat hiervoor een goede aanpak is.**

- De scootmobiel biedt in de winter geen bescherming. Je wordt nat. Er bestaat een dakje voor een scootmobiel op vier wielen, maar niet op een van 3 wielen.
- Is een scootmobiel met drie wielen minder stabiel en veilig?

**Antwoord: De stabiliteit zit bij de achterwielen. Er is een agressieve reclame dat driewiel scootmobielen niet veilig genoeg zouden zijn. Maar het aantal voorwielen maakt weinig uit voor de stabiliteit.**

**Punt is wel dat het lastig is om schuin een stoep of verkeersdrempel af te rijden met een driewielscootmobiel. Als je rechtdoor de stoep op wilt (in z'n 6) ga je kaarsrecht omhoog, met gevaar op kantelen.**

### **Valys & voorwaarden /inkomensgrens**

- Ik ben een alleenstaande vrouw van boven de 80 met een fysieke handicap en met familie her en der in het land. Ik rijd auto, maar niet meer 's avonds. Ik kan niet meer heen en weer op één dag. Ik wil een abonnement op Valys, maar ik voldoe niet aan de voorwaarden. De laatste voorwaarde van Valys is dat je een abonnement moet hebben op regiotaxi. Maar ik loop vast op de inkomensgrens. Hoe zit het met de criteria?

**Advies Voorall: Vraag bij het loket van Den Haag OpMaat om hulp. Mocht u er niet uitkomen, meld dit bij Voorall. Bij blijvende knelpunten gaat Voorall actie ondernemen.**

**Tip van een van de aanwezigen: Voor wie door hoog inkomen buiten de boot valt is een OV-begeleiderskaart mogelijk een oplossing. Deze kaart geeft ook toegang tot deze regeling.**

- Is het mogelijk om Valys te gebruiken voor het vervoer naar een specialist elders in het land? Valt dit onder medisch vervoer?

**Tip: Valys is geen aanrader voor medisch bezoek omdat het tijdstip van aankomst niet precies gegarandeerd kan worden. Taxikosten voor medisch bezoek vallen onder de zorgverzekeringswet en kunnen bij de zorgverzekeraar gedeclareerd worden.**

## **OV-Begeleiderskaart & criteria**

- Ik ben afgewezen voor een begeleiderskaart van de NS. Maar ik kan zelf de trein niet inkomen.
- Een vrouw met epilepsie kreeg telkens een afwijzing. Met behulp van MEE kreeg ze uiteindelijk de kaart voor een jaar. De criteria lijken ondoorzichtig en onbegrijpelijk. Het aanvragen van de kaart kost zo veel moeite dat veel mensen denken: laat dan maar.

**Voorall: Vraag bij het loket van Den Haag OpMaat of bij MEE om hulp. Als blijkt dat de regels discriminerend zijn, geef dit s.v.p. door aan Voorall, via [info@voorall.nl](mailto:info@voorall.nl)**

## **Medische keuring**

- Onderdeel van de aanvraagprocedure van een OV-begeleiderskaart is een medische keuring. Bij de Haagse GGD kost deze keuring 125 euro. Mensen die van de wachtkamer naar de spreekkamer kunnen lopen krijgen de kaart niet. Mensen kunnen zich niet voorbereiden op de criteria van de keuring. De criteria staan wel op internet, maar dat is niet genoeg.

**Antwoord: De GGD verzorgt de keuringen voor gehandicaptenparkeerkaarten. Inderdaad moet de keuring betaald worden. Voor de aanvraag van een parkeerkaart doet de GGD een lichamelijk onderzoek, waarbij de mogelijkheden van betrokkene worden ingeschat. Een criterium voor de parkeerkaart is dat de aanvrager, met de gebruikelijke hulpmiddelen zoals een stok of krukken, in redelijkheid niet meer dan honderd meter te voet kan overbruggen. Dat moet ten minste een half jaar lang zo zijn.**

- Bij Regiotaxi en Valys sturen ze ons naar de Wmo Den Haag. Maar er zijn verschillende keuringen. Daarvoor moeten we op meerdere plaatsen dezelfde informatie geven. Kunnen die gegevens niet gekoppeld worden?

## **Parkeren bij Station**

- Ik heb een NS-abonnement genomen. Maar ik kan auto niet kwijt bij het Haagse station.

**Advies: Openbaar vervoer is de beste optie om mee naar het station te gaan. Bij het CS komt een nieuwe parkeergarage. Bij het HS is onder de Haagse Hogeschool een grote parkeergarage. Toegang hiertoe is via het Leegwaterplein. Je komt boven de grond uit tussen de Haagse Hogeschool en het Station in.**

### **Toegankelijkheid info / internet**

- Het zou handig zijn om alle telefoonnummers op een rij te hebben, van taxibus, Valys en regiotaxi?

**Antwoord: Binnenkort is er een overzicht van alle telefoonnummers te vinden op de site van Voorall. U wordt hierover geïnformeerd in de Voorall Nieuwsflits.**

- Hoe kom je er zonder internet achter wat er allemaal is?

**Antwoord: Wij verwijzen naar de CIPO reiswijzer. Een nieuwe versie van de reiswijzer wordt binnenkort uitgegeven.**

### **Voorwaarden Regiotaxi**

- Wat zijn de criteria voor Regiotaxi? Wanneer kom je in aanmerking? Ik loop vast op de inkomensgrens. Kan ik niet lid worden van de regiotaxi door regiotaxi te betalen?

**Antwoord: Iedereen kan gebruik maken van RegioTaxi. Houders van een Wmo- pas krijgen korting. Een Wmo-pas kan alleen aangevraagd worden in de gemeentes Delft, Midden-Delfland en Zoetermeer. De andere gemeentes in Haaglanden hanteren de Wmo-pas niet.**

**Het reguliere tarief voor de RegioTaxi is voor 1 zone: € 3,80; 2 zones: € 5,70; 3 zones: € 7,60; 4 zones: € 11,40; 5 zones (=maximum): € 15,20. Met een Collectief Vraagafhankelijk Vervoer-pas (CVV-pas, ook wel vervoerspas genoemd) is het mogelijk om op rekening te rijden. Zonder pas moet contant worden betaald. Wie een taxibuspas heeft kan de kosten van RegioTaxi bij de gemeente Den Haag declareren (met de bonnetjes) tot een bepaald bedrag. De hoogte van de vergoeding is gebaseerd op wat het taxivervoer méér kost dan dat u met een gewone strippenkaart zou reizen. Of u recht heeft op de taxibuspas is afhankelijk van uw inkomen. Uw maximaal bruto gezinsinkomen mag niet hoger zijn dan €31.858 voor alleenstaanden en €45.792 voor gehuwden.**

## **Wachttijden Regiotaxi**

- Regiotaxi: het omrijden duurt soms 1,5 à 2 u. Een uur vooraf bellen is niet altijd haalbaar. Soms wacht je 45 minuten op de trap buiten, ook na het telefoontje dat ze er bijna waren.

**Antwoord: Aan omleidingen kan de regiotaxi ook niks doen; zij hebben daar zelf ook last van. Om de service te verbeteren heeft de gemeente per 1 januari nieuwe afspraken gemaakt, met sancties die de aanbieder in zijn portemonnee gaat voelen. In extreme gevallen kan de gemeente een boete opleggen. Deze boete zal naar de burger gaan die moest wachten.**

**Advies: Gericht klagen.**

## **Verzekering**

- Is HTM verzekerd als er een fout wordt gemaakt? Of bij een ongeluk?

Antwoord: De HTM heeft een hele rits aan verzekeringen voor mogelijke ongevallen en fouten.

## **Schoolvervoer**

- Kinderen moeten soms heel lang per dag reizen. Lange tijd zitten voor kinderen met een beperking is belastend voor hen.

**Tip: gericht klagen bij de Stichting Vervoer Gehandicapten. De gemeente Den Haag heeft het vervoer aan deze stichting uitbesteed.**

- Een belangrijke reden voor de hoge kosten voor het leerlingenvervoer naar Speciaal Onderwijs is dat weinig scholen voorzieningen hebben voor gehandicapten. Als meer scholen voorzieningen zouden hebben voor gehandicapte kinderen zou dit de vervoerskosten drukken. Bij de bouw van scholen zou daar rekening mee gehouden moeten worden.

## **OV chip-vervoerkaart**

- Kijken jullie ook of OV-chipkaart voor gehandicapten geschikt is?

**Antwoord: behalve voor blinden en slechtzienden is de chipkaart geschikt voor iedereen. Stichting Viziris werkt er aan om de kaart ook voor blinden bruikbaar te maken. Voorall volgt dit proces.**

**Stichting Viziris is een landelijke netwerkorganisatie van mensen met een visuele beperking. Viziris werkt als belangenbehartiger, lobbyist, gesprekspartner en adviseur aan concrete oplossingen voor mensen met een visuele beperking.**

### **Boete door beperking**

- Ik betaal steeds 10 euro boete in het openbaar vervoer. Ik vergeet door mijn ziekte een kaart te stempelen. Die boetes zijn terecht, maar niet eerlijk.

**Advies: Wij adviseren dit punt eerst aanhangig te maken bij de vervoerder. Misschien is een concrete oplossing mogelijk, bijvoorbeeld in de vorm van korting op een abonnement. Zo nee, dan adviseert Voorall deze zaak voor te leggen aan het meldpunt discriminatie. Mogelijk is het een grond voor een formele klacht i.v.m. de wet gelijkheid van behandeling chronisch zieken en gehandicapten.**

### **Financieel**

- Ik betaal meer dan € 650,- per jaar voor extra vervoer.
- Je maakt veel kosten maar er wordt niet gekeken: kan een persoon het nog wel betalen?
- Dit zou veel meer persoonlijk bekeken worden en niet collectief.
- Sommige mensen komen door hun gigantische taxikosten ver onder de inkomensgrens. Kan er niet per geval individueel gekeken worden?

**Voorall informeerde bij Den Haag OpMaat of het mogelijk is om bijzondere tegemoetkoming te regelen voor mensen die door de regeling zwaar benadeeld worden en in de problemen komen.**

**Den Haag OpMaat informeert / adviseert: Als uw inkomen te hoog is, krijgt u geen financiële ondersteuning. De inkomensgrens is behoorlijk hoog. Er wordt van uit gegaan dat er financiële ruimte is.**

**Daarom is er geen vangnet. Wat u evt. individueel zou kunnen doen is een afspraak maken bij een rechtsvrouw of -man om te laten checken of alles juist is afgehandeld. De grens is € 31.858 voor alleenstaanden; € 45.792 voor gehuwden.**

### **Inkomensgrens**

- De inkomensgrens voor vervoersvoorzieningen, gaat dat om het bruto jaarinkomen, het gemiddelde inkomen of het verzamelinkomen?

**Antwoord: De grens waarboven vervoersvoorzieningen niet voor verstrekking of vergoeding in aanmerking komen, is € 31.858 voor alleenstaanden en € 45.792 voor gehuwden of samenwonenden. Dit gaat om het bruto inkomen.**

- Veel mensen komen in de problemen met de zorglasten. Wie boven de inkomensgrens valt voor de taxibus, krijgt enorme kosten voor taxivervoer. Is het niet mogelijk om d.m.v. een eigen bijdrage toch van de taxibus gebruik te maken?

- Door de inkomensgrens voor vervoersvoorzieningen moeten mensen steeds meer zelf gaan betalen. Veel voorzieningen worden geschrapt. De lasten worden wel heel zwaar.

**Antwoord: We hebben voorgesteld om de inkomensgrens los te laten maar daar was in de gemeenteraad geen draagvlak voor. Wel zal er meer gecompenseerd gaan worden via belastingaftrek.**

### **Belastingaftrek**

- De kosten worden steeds hoger en er wordt steeds minder aftrekbaar.

### **Algemene regelingen belastingdienst aftrekbare vervoerskosten.**

Onder "aftrek buitengewone" uitgaven van 2008 zijn de volgende zaken aftrekbaar:

#### **Kosten voor leefvervoer.**

Kosten voor leefvervoer zijn soms af te trekken van de belasting.

Kosten voor leefvervoer zijn bijvoorbeeld: uitstapjes naar familie en vrienden of voor dagjes uit. Het kunnen ook de kosten zijn die gemaakt worden om een gezinslid met een ziekte of handicap te vervoeren.

Alleen extra kosten tellen mee, de gewone kosten dus niet. De Belastingdienst zal daarom de vervoerskosten vergelijken met de vervoerskosten van iemand zonder ziekte of beperking. Het is niet eenvoudig om te bewijzen dat de vervoerskosten hoger zijn dan normaal.

Voor de berekening van de autokosten kan de kilometerprijs van de ANWB als richtlijn genomen worden.

#### **Reiskosten wegens ziekenbezoek**

Reiskosten voor het regelmatig bezoeken vaneen ziek familielid zijn soms aftrekbaar. Bij langdurige ziekte kan dat één maal per maand zijn. Het maakt niet uit of de zieke in een instelling is opgenomen of bij iemand thuis wordt verzorgd. Het familielid moet voor de ziekte bij u hebben gewoond b.v. partner, kinderen, broer, zwager, schoonzus of uw ouders. Kinderen die vanaf de geboorte in het ziekenhuis of verpleeghuis liggen, horen hier ook bij.

Verdere voorwaarden zijn: de reisafstand (enkele reis) is meer dan 10 kilometer; de zieke werd langer dan een maand verpleegd. Ook kosten voor overnachtingen mogen meerekenen.

#### **Reiskosten naar arts of medische behandeling.**

Dit zijn de reiskosten die gemaakt zijn voor een medische behandeling.

Dat kan gaan om vervoer naar een huisarts of specialist, het ziekenhuis, een fysiotherapeut of een andere medische behandelaar. Ook de reiskosten van de begeleider zijn aftrekbaar bij de belastingaangifte. De werkelijk gemaakt kosten moeten aantoonbaar zijn, dus kaartjes OV bewaren. Met de auto wordt de kilometerprijs van de ANWB als richtlijn genomen.