



## **Informatie 'Kennismaking RandstadRail'**

In samenwerking met:



Den Haag, april 2013

Voorall  
Van Diemenstraat 196  
2518 VH Den Haag  
070 365 52 88  
info@voorall.nl  
www.voorall.nl



## **INFORMATIE REIZIGERS 'KENNISMAKING RANDSTADRAIL'**

Doel van 'Kennismaking RandstadRail' is om mensen met een beperking te leren hoe zij op een veilige manier zelfstandig gebruik kunnen maken van de RandstadRail-lijnen 2, 3 en 4 tussen Den Haag en Zoetermeer.

De begeleiding is bedoeld voor:

1. Mensen die gebruik maken van een stok, rollator, (elektrische) rolstoel of een scootmobiel.
2. Blinde of slechtziende mensen.

Wij verwachten dat de reiziger met behulp van eigen hulpmiddelen of eigen begeleiding de halte kan bereiken. Het is de bedoeling dat de reiziger na de begeleidingsperiode zelfstandig kan reizen met RandstadRail.

In dit document komen de volgende punten aan de orde: de toegankelijkheid van RandstadRail, de indeling van de voertuigen en de technische voorzieningen, specifieke aandachtspunten voor reizigers met een rollator, (elektrische) rolstoel of scootmobiel, aandachtspunten voor blinde en slechtziende reizigers en de mogelijkheid om klachten en signalen te melden. In de bijlagen vindt u een schematische weergave van de instaprouten in het RandstadRailvoertuig, voorbeelden van de checklisten die worden gebruikt bij het coachen en van de evaluatieformulieren voor de coach en de reiziger.

Deze instructie is geschreven door Margreet Roemeling met medewerking van Jaap Trouw. Aan de basis van de instructie heeft ook wijlen Jan van Male een belangrijke bijdrage geleverd.

Redactie: Christien Innikel. Foto's: Fotostudio Jacobson en Frank Jansen.

## Toegankelijkheid

Bij de opzet van RandstadRail is vanaf het begin rekening gehouden met de toegankelijkheid voor mensen met een beperking.

- Alle haltes zijn op dezelfde hoogte gebracht als de vloer van het voertuig.



*Perron op zelfde hoogte als voertuig*



*Blindengeleidelijn*

- Alle haltes zijn voorzien van een blindengeleidelijn en een obstakelvrije strook om zich met een rolstoel over de halte te kunnen bewegen.
- Alle haltes die niet op straatniveau liggen zijn bereikbaar met een lift en/of een hellingbaan.
- Elk voertuig is voorzien van een automatische halteafroep waarop afwisselend de namen van de eindbestemming en de volgende halte te zien zijn. De naam van de volgende halte is hoorbaar via luidsprekers, evenals aanwijzingen als "links uitstappen".
- In alle voertuigen zijn twee plaatsen speciaal ingericht voor mensen met een beperking. Deze plaatsen bieden ruimte voor een rolstoel of scootmobiel en zijn voorzien van twee verticale steunplanken, voor elke rijrichting één. Bij deze plaats is een bedieningspaneel met knoppen voor deurbediening en noodoproep.



## *Plaats voor mensen met een rolstoel of scootmobiel*



*Bedieningspaneel*

### **Deurbediening**

U kunt de deur open laten gaan door op een van de deurknoppen te drukken. Het sluiten van de deuren is beveiligd door een lichtstraal in de deuropening. Zolang deze lichtstraal is onderbroken, dus zolang iemand zich in de deuropening bevindt, kunnen de deuren niet sluiten. Een extra beveiliging is de gevoelige rand van de deur die ervoor zorgt dat, mocht toch nog iemand tussen de deuren komen, deze meteen weer open gaan.

De bestuurder laat de deuren open gaan door ze te ontgrendelen zodra het voertuig stil staat. Als alle passagiers zijn in- en uitgestapt, zal hij de deuren weer vergrendelen. Deuren die nog open staan zullen pas sluiten als zich niemand meer in de deuropening bevindt. Maar deuren die al zijn gesloten kunnen niet meer worden geopend.

In de deurknoppen geven rode lampjes aan dat de deuren zijn vergrendeld en groene lampjes dat ze zijn ontgrendeld. Met het indrukken van de deurknoppen hoeft niet te worden gewacht tot het voertuig stilstaat, dit kan al tijdens het rijden. Dan tonen de deurknoppen zowel rode als groene lampjes en zal de betreffende deur zich onmiddellijk na ontgrendelen openen. Als op deze wijze het openen van de deur is aangevraagd, wordt meteen ook het stopsignaal geactiveerd.



*Stopsignaal*



*Deurknoppen*

Er zijn twee soorten deurknoppen: gele en blauwe.

Bij gebruik van de gele deurknop zal de deur zich vanzelf sluiten als er zich niemand meer in de deuropening bevindt. Met de blauwe deurknop gebeurt dat pas als de bestuurder de deuren weer vergrendelt. Wanneer u de blauwe knop gebruikt, gaat een lamp branden op het dashboard van de bestuurder. Deze zal daardoor extra opletten. Hij zal de deuren pas weer vergrendelen als hij in zijn binnen- en zijn buitenspiegel heeft gezien dat het verantwoord is.

Verder bevindt zich een blauwe deurknop aan de buitenzijde tussen de deuren 1+2 en tussen de deuren 4+5



*Blauwe deurknop aan de buitenzijde van het voertuig*

In bijzondere gevallen kan de bestuurder met een knop alle deuren tegelijk openen. Dan blijven ze open totdat hij ze weer sluit.

### **Noodoproep**

In elke deurpartij bevindt zich aan één zijde van het voertuig een knop voor de noodoproep. Zo'n knop bevindt zich ook op het bedieningspaneel in de rolstoelruimte. Daarmee kunt u contact leggen met de bestuurder in geval van nood.



### **Reisinformatie**

Specifieke reisinformatie over RandstadRail kunt u vinden op de website van HTM [www.htm.net](http://www.htm.net). Op deze website kunt u zich ook opgeven voor MailActueel. Van de gewenste lijn ontvangt u per email alle mogelijke bijzonderheden.

Telefonisch is de HTM Consumentenlijn bereikbaar op werkdagen van 7.00 tot 19.00 uur: 0900-4864636.

Het is handig wanneer u tijdens de reis beschikt over een mobiele telefoon om onderweg contact te kunnen leggen.

### **Algemene tips voor de begeleide ritten**

Het is de bedoeling dat de reiziger zelfstandig leert reizen. Daarom neemt de coach bij voorkeur geen taken van de reiziger over. Het is belangrijk dat de reiziger de kans krijgt om zelf op een veilige manier te oefenen. De coach zal alleen daadwerkelijk ingrijpen wanneer onmiddellijk gevaar voor verwonding of schade dreigt. Als de reiziger niet voldoende heeft aan één begeleide rit, kunnen de reiziger en de coach een afspraak maken voor een tweede of derde oefenrit.

### **Kennismaking**

Bij de kennismaking zal de coach de reiziger een aantal vragen stellen om te bespreken. Denk hierbij aan de volgende vragen:

Wat verwacht u van het reizen met RandstadRail?

Wat zijn uw mogelijkheden en beperkingen?

Zijn er bijzonderheden?

Wat verwacht u aan specifieke moeilijkheden?

Zijn er bepaalde angsten? Eventueel slechte ervaringen?

Hoe vindt u het prettig om geholpen te worden?

Waar en wanneer verwacht u vooral hulp?

### **Tijdens de rit**

Wij attenderen de reiziger erop dat het tijdens de rit belangrijk is om zich goed vast te houden en stevig te zitten. Het is zaak steeds bedacht te blijven op bochten, optrekken en afremmen (vooral bij een noodstop).

Het uitstappen kost voor mensen met een beperking vaak extra tijd. Daarom raden wij de reiziger aan om de deurknop al tijdens het rijden te activeren. Dan is het niet meer nodig daar tijdens het uitstappen aandacht aan te besteden.

Indien de reiziger zich onzeker voelt of er tijd genoeg is om uit te stappen, raden wij aan om de blauwe knop te gebruiken. Dan zal de bestuurder extra opletten voor hij de deuren weer sluit.

### **Advies planning begeleide ritten**

Wij adviseren om de begeleide trips bij voorkeur niet te doen als het erg druk is. Door de week is de beste tijd om te reizen tussen 10.00 en 14.00 uur.

## **Aandachtspunten voor het reizen met (elektrische) rolstoel of scootmobiel**

1. Om met een scootmobiel of (elektrische) rolstoel met RandstadRail te kunnen reizen, zijn er enkele voorwaarden:

De afmeting van de scootmobiel:

Het beschikbare vloeroppervlak in de rolstoelruimte is 70 x 175 centimeter. Scootmobielen die kunnen reizen met RandstadRail dienen daarom niet langer te zijn dan 155 cm.

De onderzijde van de steunplank is op een hoogte van 58 centimeter. Dat betekent dat op deze hoogte de scootmobiel niet langer mag zijn dan 145 cm.

De minimale doorsnede van de wielen van een rolstoel dient 10 centimeter te zijn.

Voor het manoeuvreren met een rolstoel of scootmobiel moet de reiziger over de nodige vaardigheden beschikken. Als dit niet zo is, raden wij het vervoer met RandstadRail af.

Wij adviseren de reiziger om vooraf het achteruit inparkeren te oefenen tussen 2 punten op 175 cm afstand en 70 cm breed. .

Elke elektrische rolstoel of scootmobiel heeft een functie om bij een blokkering het apparaat toch handmatig te kunnen bedienen. Het is belangrijk dat de reiziger weet hoe dit werkt.

2. Betalen gaat met een OV-chipkaart. In ieder RandstadRailvoertuig zijn in de buurt van de in- en uitstapdeuren meerdere kaartlezers aanwezig. De reiziger checkt in door de OV-chipkaart voor het logo op de kaartlezer te houden. Inchecken is mogelijk tot het moment dat het voertuig halverwege tussen de instaphalte en de tweede halte is. Het systeem herkent op dat moment de instaphalte.

Voordat de reiziger uitstapt, moet hij met de OV-chipkaart uitchecken bij één van de kaartlezers. Dit kan al halverwege de op één na laatste halte en de uitstaphalte. Het systeem herkent op dat moment de uitstaphalte.

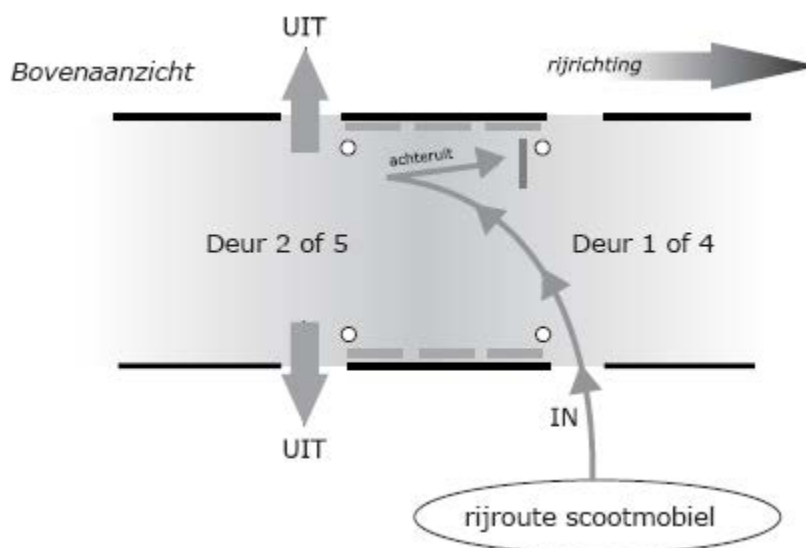
3. Wanneer de reiziger de deur opent met de blauwe knop, is de bestuurder gealarmeerd en blijft de deur open tot de bestuurder ze sluit. Wanneer de reiziger de deur opent met de gele knop, sluiten de deuren zich automatisch. Nooit kunnen de deuren sluiten wanneer zich nog iemand tussen de deuren bevindt.



4. Wij adviseren het voertuig binnen te rijden bij deur 1 en 4, uitrijden gaat het best bij deur 2 en 5. (zie illustratie hieronder)



Na het instappen, komt de reiziger in de ruimte die geschikt is voor rolstoel of scootmobiel, met de rug in de rijrichting. Door achterruit te steken komt de rolstoel of scootmobiel met de rug tegen de steunplank te staan. Onderstaande tekening illustreert de instaproute.



De rolstoel of scootmobiel moet met de rug in de rijrichting worden geplaatst, tegen het blauwe verticale front. Daarna is het belangrijk de rolstoel of scootmobiel op de rem te zetten en de motor uit te zetten.



*De scootmobiel staat met de rug in de rijrichting tegen de steunplank aan.*

5. Vaak zitten andere reizigers op de klapstoelen in de ruimte die bestemd is voor mensen met een beperking. Reizigers met een rolstoel, scootmobiel of kinderwagen hebben echter voorrang op deze plaats. (zie de stickers, foto onder) U kunt de andere reizigers daarom vragen om ruimte te maken.



*Reizigers met rolstoel, scootmobiel of kinderwagen hebben voorrang.*

6. Het gebruik van de veiligheidsgordel is NIET noodzakelijk. Bij een testrit in samenwerking met HTM is getest wat er gebeurt met een elektrische rolstoel en een scootmobiel bij een noodstop. Wanneer deze met de rug in de rijrichting staat, is het veilig om de gordel niet te gebruiken. Voor de meeste mensen met een beperking is hij ook niet bereikbaar. Daarom is met HTM afgesproken dat het niet meer noodzakelijk is de veiligheidsgordel te gebruiken.
7. Het naar buiten rijden met rolstoel of scootmobiel gebeurt door deur 2 en 5. De schok bij het tot stilstand komen kan gemeen zijn. Wacht daarom met het naar de deur gaan tot het voertuig stilstaat.
8. Bij veruit de meeste haltes kan de reiziger aan de rechterkant van het voertuig in- en uitstappen. Bij een klein aantal haltes is de kant om uit te stappen aan de linkerkant. Dit kan een probleem geven voor scootmobielen met een ruime draaicirkel. De draaicirkel van een scootmobiel is groter dan die van een rolstoel omdat het voorwiel niet 360° kan draaien. Omdat daardoor een ruimere bocht moet worden gemaakt, bestaat de kans dat het niet lukt om zonder veel steken uit te rijden als de halte aan de andere kant ligt dan die van de halte waar u bent ingestapt.

In de bijlage is een lijst opgenomen waarbij per halte is aangegeven of het perron aan de rechter- of aan de linkerkant van het voertuig ligt. Daarin is te zien of de reiziger een probleem met uitstappen kan verwachten. In dat geval adviseren wij een halte dichterbij of verder weg kiezen.

9. In het geval van een storing of calamiteit hanteert HTM het zogenaamde safe haven principe. Dit houdt in dat een voertuig met problemen (dat kan variëren van een technische storing tot een brand) onderweg in principe niet stopt, maar doorrijdt naar de volgende halte. Bij een halte kan de tram

gemakkelijk ontruimd worden, ook voor reizigers met een beperking. Bovendien zijn haltes voor de hulpdiensten goed bereikbaar. Als bij een calamiteit het voertuig met spoed moet worden verlaten, en het niet mogelijk is de volgende halte te bereiken, moet de rolstoel of de scootmobiel in het voertuig worden achtergelaten.

10. Het is verstandig goed voorbereid op reis te gaan, zodat er geen verrassingen zijn door bijvoorbeeld tijdelijke wijzigingen in de dienstregeling. HTM heeft hiervoor een speciale digitale service: Mail Actueel. Een abonnement is gratis. HTM houdt reizigers hiermee op de hoogte van het uitvallen en wijzigen van relevante bus- en tramlijnen. Reizigers kunnen zich registreren via de website van HTM ([www.htm.nl](http://www.htm.nl)). Na het invullen van de gegevens, stuurt HTM een bevestigingsemail om het abonnement te activeren.

## **Aandachtspunten voor de blinde of slechtziende reiziger**

1. Het is belangrijk de halte goed te leren kennen.

Aandachtspunten:

- Hoe lopen de blindengeleidelijnen?
- Gaan deze zowel naar de lift als naar de trap?
- Waar zitten de knoppen van de lift?
- Zijn deze voorzien van informatie in reliëf?
- Is er markering op de traptreden?
- Kan de blindengeleidehond ook op de trap lopen?
- Zijn er obstakels op het perron die gevaarlijke situaties kunnen opleveren?
- Waar moet de reiziger zich opstellen om door de goede deur in te kunnen stappen?

2. Ook is het belangrijk het voertuig te leren kennen. Tijdens de coaching kan de reiziger in alle rust het voertuig verkennen. Eindpunt Centrum West van lijn 3 en eindpunt De Uithof van lijn 4 zijn daarvoor het meest geschikt.

Belangrijk daarbij is:

- De indeling van het voertuig in kopbakken en middenbak en de plaats van de deuren, zodat de reiziger weet waar hij zich bevindt wanneer hij onverwacht de verkeerde deur instapt.
- Vasthouden is mogelijk aan de verticale stangen of handgrepen die aan de zijkant van de stoelen zitten. Het is belangrijk om zich vast te houden vóórdat het voertuig optrekt, anders bestaat de kans op vallen.
- De stopknop zit aan de stangen.
- In het voertuig zitten de knoppen om de deur te openen steeds op de linkerdeur ter hoogte van het midden van de deur. Bij de bovenste knop openen en sluiten de deuren zich na enige tijd automatisch. (tenzij iemand zich nog tussen de deuren bevindt.) Bij de onderste knop openen de deuren zich en bepaalt de bestuurder wanneer de deuren zich sluiten. Op die manier is er meer tijd om In- en uit te stappen.
- Bij het indrukken van de deurknop klinken er enige piepjes ten teken dat de deur is geactiveerd en open zal gaan nadat het voertuig stil staat.
- Voordat de deuren sluiten klinken er enige piepjes ten teken dat de deuren zullen sluiten.
- Wij adviseren om ook te verkennen waar de knoppen zich bevinden om in noodgevallen contact op te kunnen nemen met de bestuurder: zowel de noodknop bij de klapstoelen als de algemene noodknop.

3. HTM adviseert reizigers met een visuele beperking het Vizirisabonnement aan te schaffen. Hiervoor moeten reizigers met een visuele beperking in het bezit zijn van een persoonlijke OV-chipkaart en een OV-begeleidingskaart. De kosten voor een Vizirisabonnement en het vanaf 1 januari 2013 geldende Sentire product is op dit moment (april 2013) nog ter discussie in de Tweede Kamer.
4. Reizigers met een visuele beperking kunnen op de halte niet zien welke tram eraan komt. Dit is lastig wanneer meerdere lijnen van dezelfde halte

gebruik maken. Daarom hebben de RandstadRail-bestuurders de instructie gekregen om via de buitenluidspreker het lijnnummer en de bestemming om te roepen als zij op de halte iemand zien met een blindengeleidehond of -stok.

5. Voor het instappen worden deur 1 en 4 aanbevolen.
6. Bij de klapstoelen in de rolstoelruimte is voldoende houvast om zich te kunnen oriënteren. Onder de klapstoelen is er plaats voor de blindengeleidehond, zonder dat deze andere mensen in de weg zit.



*Plaats voor blindengeleidehond*

7. Door de automatische halteafroep in het voertuig wordt steeds de naam van de volgende halte omgeroepen. In gevallen dat de halte aan de linkerzijde van het voertuig ligt, wordt dat expliciet aangegeven. Daarbij is belangrijk dat de reiziger zich realiseert welke kant het voertuig op rijdt.

## Aandachtspunten voor reizigers met een rollator

1. Veiligheid  
Om veilig te kunnen reizen is het belangrijk dat de rollator goed is ingesteld. De gebruiker moet rechtop met de rollator lopen en slechts licht leunen op de rollator. Vraag eventueel advies aan de fysiotherapeut, thuiszorgmedewerker of iemand uit uw omgeving.  
Wij adviseren om zoveel mogelijk buiten de spits te reizen en zoveel mogelijk rustige haltes te kiezen.
2. Inchecken  
Wij adviseren altijd de blauwe knop aan de buitenkant van het voertuig te gebruiken om de deuren te openen. De bestuurder moet dan zelf de deuren sluiten. Hij zal dit pas doen als hij in de spiegels gezien heeft dat dit verantwoord is. Het is verstandig eerst te gaan zitten en dan pas 'om het hoekje' in te checken.
3. Hulpmiddelen bij het in- en uitchecken  
Het is mogelijk de OV-chipkaart met een OV hanger om uw nek hangen. Deze is alleen te bestellen via internet [www.ovhanger.nl](http://www.ovhanger.nl). Hebt U zelf geen internet, vraag dan iemand uit uw naaste omgeving om het voor u via de internetsite te bestellen.



Het is ook mogelijk de OV-chipkaart bevestigen aan een sleutelkoord. In beide gevallen kan een medereiziger u helpen met het inchecken, zonder de OV chipkaart af te moeten geven.

Een andere idee is om de OV-chipkaart in een telefoonhoesje om de bovenarm bevestigen. In dit geval loopt de reiziger met de arm langs de kaartlezer en hoeft hij alleen maar op te letten of de kaartlezer inderdaad incheckt.

4. Hulpmiddelen bij het gaan zitten en opstaan  
Het is mogelijk de rollator te bevestigen met een hondenriem aan de broekriem/ceintuur, zodat de beide handen vrij blijven om te gaan zitten. Een hand om de zitting neer te klappen en een hand om de paal vast te houden. Het is ook mogelijk de bevestigde hondenriem door de arm halen. Zo kan de weggeleden rollator weer rustig aangetrokken worden.
5. Bij het uitstappen is het belangrijk om zich rustig en langzaam met de hand aan de paal op te trekken.

### **Melden van klachten en tips**

Tijdens het reizen kan het voorkomen dat de reizigers tegen situaties aanloopt waarover hij een klacht wil indienen. Voorbeelden hiervan kunnen zijn: een niet werkende lift, of een bestuurder die de deuren niet opent terwijl de reiziger met blindengeleidestok of blindengeleidehond op het perron stond te wachten.

Wij hebben afgesproken dat de coach deze klachten meldt bij HTM.

Als de reiziger zelfstandig gaat reizen en een situatie tegenkomt waarover hij een klacht wil indienen, dan kan dit via het reactieformulier op de site van HTM [www.htm.net](http://www.htm.net) onder de button 'contact'.

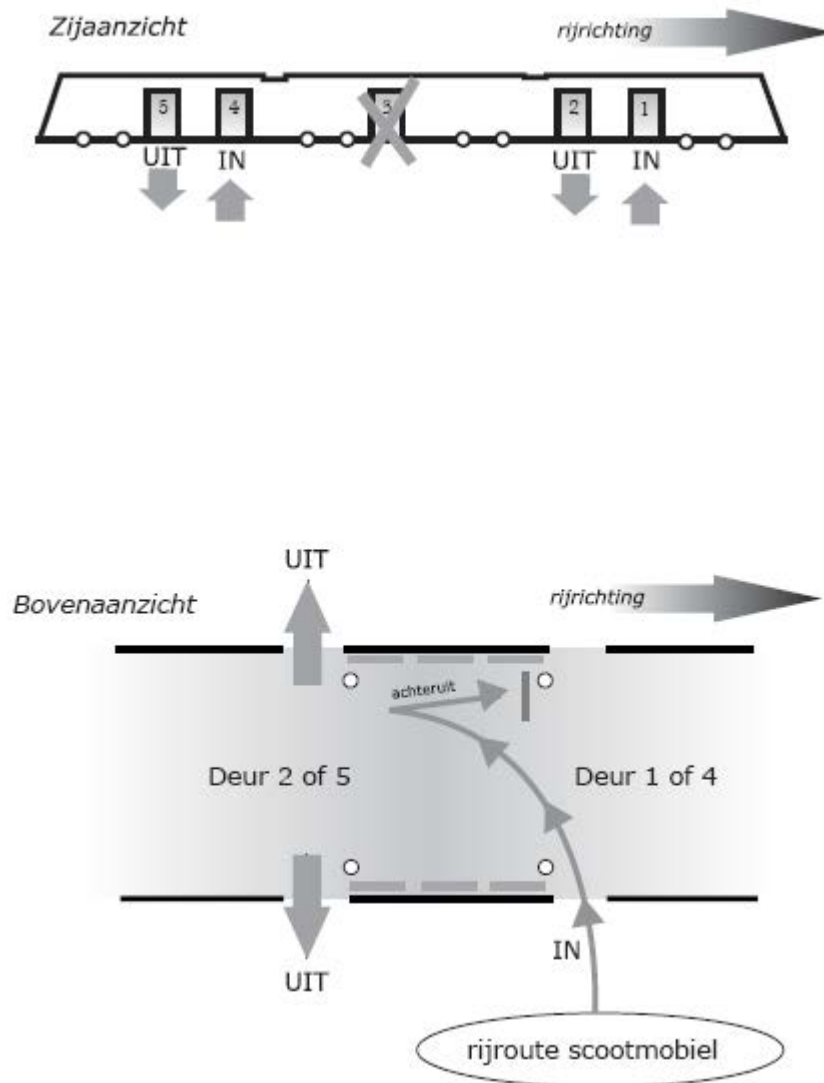
Het is ook mogelijk de klacht telefonisch kenbaar maken op werkdagen tijdens kantooruren via de HTM Consumenten-lijn: 0900-4864636.

Of per post: HTM Consumentenlijn, Postbus 28503, 2502 KM Den Haag.

Het melden van klachten maakt aan HTM duidelijk waar nog verbetering mogelijk is. Melden is daarom belangrijk. Bij het indienen van een klacht is het belangrijk behalve de plaats en het tijdstip van het incident, ook het voertuignummer, het lijnnummer en de richting waarheen het voertuig rijdt te vermelden.

## Bijlage 1

### Schematische weergave van de instaproute voor de scootmobiel in de RandstadRail





## **Bijlage 2**

### **Overzicht haltes lijn 3 en 4 waarbij niet standaard aan de rechterzijde wordt uitgestapt**

Wisselend links/rechts uitstappen:

- Halte De Uithof
- Halte Javalaan
- Halte Arnold Spoelplein
- Halte Den Haag CS

Altijd links uitstappen:

- Halte Pisuissestraat
- Halte Heliotrooplaan
- Halte Muurbloemweg
- Halte Hoefbladlaan
- Halte Fahrenheitstraat
- Halte Beatrixkwartier
- Halte Forepark
- Halte Leidschenveen

### **Overzicht haltes lijn 2 die (nog) niet toegankelijk zijn voor reizigers met rolstoel, scootmobiel of rollator**

Richting Leidschendam-Noord:

- Halte Loosduinse Hoofdstraat
- Halte Burgemeester Hovylaan
- Halte Oostinje
- Halte Stuyvesantstraat
- Halte Burgemeester Kolfschotenlaan
- Halte Dillenburgsingel

Richting Kraayenstein:

- Halte Dillenburgsingel
- Halte Stuyvesantstraat
- Halte Oostinje
- Halte Laan van Eik en Duinen
- Halte Burgemeester Kolfschotenlaan
- Halte Loosduinse Hoofdstraat

## **Bijlage 3**

### **De OV-Begeleiderskaart**

bron: [www.ns.nl](http://www.ns.nl)

- U kunt een OV-Begeleiderskaart aanvragen wanneer u in Nederland woont en als gevolg van uw beperking niet zelfstandig met het openbaar vervoer kunt reizen.
- Met een OV-Begeleiderskaart reist één begeleider gratis met u mee.
- Een OV-Begeleiderskaart staat op úw naam. U kunt dus met verschillende begeleiders reizen.
- De OV-Begeleiderskaart is minimaal één jaar geldig.
- De OV-Begeleiderskaart kunt u gebruiken in vrijwel alle treinen en metro's, trams en bussen.
- Met uw OV-Begeleiderskaart betaalt u geen balietoeslag aan de NS-servicebalie, AH to go, Kiosk of Wizzl.

#### **Voorwaarden**

U én uw begeleider moeten minstens 12 jaar oud zijn. U maakt de hele reis gezamenlijk. U reist zelf met een geldig vervoerbewijs, want de OV-Begeleiderskaart geldt als vervoerbewijs voor uw begeleider. Uw begeleider mag de rolstoelbrug niet bedienen, dat mag alléén een bevoegde reis-assistent doen.

#### **Zo vraagt u een OV-Begeleiderskaart aan**

- U vraagt telefonisch via 0900-1462 (€ 0,10 p.m.) een aanvraagformulier OV-Begeleiderskaart / Bijzondere Vergunning aan.
- U ontvangt een aanvraagformulier thuis, dat u volledig invult en terugzendt, met één recente, ongebruikte pasfoto.
- Een onafhankelijke keuringsarts beoordeelt of u in aanmerking komt voor een OV-Begeleiderskaart.

## **Bijlage 4**

### **CHECKLIST BEGELEIDING 'REIZIGERS MET ROLSTOEL OF SCOOTMOBIEL'**

1. Kennismaken.  
Wat verwacht iemand van het reizen met RR? Informeer naar de mogelijkheden en beperkingen van de reiziger: Zijn er bijzonderheden? Wat verwacht u aan specifieke moeilijkheden? Zijn er bepaalde angsten? Eventuele slechte ervaringen? Hoe vindt diegene het prettig om geholpen te worden? Waar/wanneer verwacht u vooral hulp?
2. Maten van de scootmobiel / rolstoel + vrijloop.
3. Overleg wat jullie gaan doen. (oa. oefenen met inparkeren op de halte en in het voertuig op een eindpunt).
4. Verkennen perron.  
Gebruik lift + hellingbaan + mogelijke obstakels + opstelplaats op perron.
5. In- en uitchecken met OV-chipkaart in voertuig.
6. Bediening knoppen om de deur te openen buitenzijde voertuig.
7. Inrijden bij deur 1 en 4, uitrijden bij deur 2 en 5 (zie bijlage 1).
8. Voorrang voor reizigers met een rolstoel, scootmobiel of kinderwagen bij de klapstoelen.
9. Inparkeren scootmobiel / rolstoel en plaatsen met rug tegen de rijrichting in contact uit en op de rem.
10. Gebruik veiligheidsgordel niet nodig.
11. Bediening deurknop op bedieningspaneel en bij de deuren binnenzijde voertuig. Onderscheid gele en blauwe knoppen, uitleg piepjes en rode en groene lampjes.
12. Noodknop op bedieningspaneel en algemene noodknop bij de deuren.
13. Automatische halteomroep + melding links uitstappen.
14. Vergeet niet het voertuignummer te noteren.
15. Naar buiten rijden, deur aan rechterzijde en linkerzijde.
16. Uitleg noodzaak reisvoorbereiding. Uitleg Mail Actueel.

## **Bijlage 5**

### **CHECKLIST BEGELEIDING 'BLINDE OF SLECHTZIENDE REIZIGERS'**

1. Kennismaken.  
Wat verwacht iemand van het reizen met RR? Informeer naar de mogelijkheden en beperkingen van de reiziger: Zijn er bijzonderheden? Wat verwacht u aan specifieke moeilijkheden? Zijn er bepaalde angsten? Eventuele slechte ervaringen? Hoe vindt diegene het prettig om geholpen te worden? Waar/wanneer verwacht u vooral hulp?
2. Overleg wat jullie gaan doen, (oa. het voertuig verkennen op een eindpunt).
3. Verkennen perron.  
Hoe lopen de blindengeleidelijnen? Gaan deze zowel naar de lift als naar de trap? Waar zitten de knoppen van de lift? Zijn deze voorzien van informatie in reliëf? Is er markering op de traptreden? Zijn er obstakels op het perron die gevaarlijke situaties kunnen opleveren? Waar moet u zich opstellen om door de goede deur in te kunnen stappen?
4. In- en uitchecken met OV-chipkaart in voertuig.
5. Uitleg Viziris abonnement.
6. Uitleg instructie bestuurder: afroepen van het lijnnummer en bestemming op de halte. Centraal openen van alle deuren.
7. Instappen via deur 1 en 4. Plaatsnemen op klapstoelen. Zie bijlage 1.
8. Bediening deurknop op bedieningspaneel. Onderscheid onderste en bovenste knoppen, uitleg piepjes.
9. Noodknop op bedieningspaneel en algemene noodknop bij de deuren.
10. Uitleg automatische halteafroep in het voertuig + melding links uitstappen.
11. Vergeet niet het voertuignummer te noteren.
12. Uitstappen door dezelfde deur als waardoor binnen gekomen.
13. Sluiten deuren: gevoelige rand en piep.
14. Verkennen voertuig op eindpunt.  
Indeling voertuig: kopbakken, middenbak en plaats van de deuren.  
Mogelijkheden om vast te houden bij binnenkomst voertuig. Verticale stangen en of handgrepen aan stoelen. Stopknop aan de verticale stangen.  
Verder alle bovengenoemde punten.
15. Uitleg noodzaak reisvoorbereiding en mogelijkheid zich op te geven voor MailActueel van HTM.

## **Bijlage 6**

### **EVALUATIE COACHES**

Naam coach:

Naam van de reiziger die u hebt begeleid:

Bent u tevreden over de organisatie van het project?

Ja  Gaat wel  Nee

Opmerking:

Bent u tevreden over de instructiebijeenkomst?

Ja  Gaat wel  Nee

Opmerking:

Bent u tevreden over de informatie die u bij de instructiebijeenkomst hebt ontvangen?

Ja  Gaat wel  Nee

Opmerking:

Denkt u dat de reiziger na uw begeleiding in staat is om zelfstandig en op een veilige manier te reizen met RandstadRail?

Ja  Nee

Opmerking:

Wilt u nogmaals een reiziger met een beperking begeleiden?

Ja  Nee

**A.U.B. 1 formulier per reiziger invullen en retour sturen naar onderstaand antwoordnummer (gratis!)**

**Voorall**

**Antwoordnummer 43215  
info@voorall.nl**

**2504 WB Den Haag  
www.voorall.nl**

**070 365 52 88**

## **Bijlage 6**

### **EVALUATIE REIZIGERS**

Naam reiziger:

Naam van de coach die u hebt begeleid:

Hulpmiddel dat u gebruikt om met RandstadRail te reizen:

Aantal keer dat u samen met de coach met RandstadRail hebt gereisd:

Bent u tevreden over de organisatie van het project?

Ja  Gaat wel  Nee

Opmerking:

Bent u op een goede manier begeleid door uw coach?

Ja  Gaat wel  Nee

Opmerking:

Bent u na de begeleiding in staat zelfstandig te reizen met RandstadRail?

Ja  Nee

Opmerking:

**A.U.B. formulier retour sturen naar onderstaand antwoordnummer (gratis!)**

***Voorall***

***Antwoordnummer 43215  
info@voorall.nl***

***2504 WB Den Haag  
www.voorall.nl***

***070 365 52 88***