

**TESTTEAM**

**HAAGS OPENBAAR VERVOER**

**JUNI - JULI 2018**



**VERSLAG TESTTEAM HAAGS OPENBAAR VERVOER**

**JUNI-JULI 2018**

**Inleiding**

In 2017 is er in samenwerking met de HTM een instructiefilm gemaakt voor de opleiding van trambestuurders. Deze film laat zien welke handelingen van de bestuurder worden verwacht wanneer reizigers met een beperking meereizen. De film maakt deel uit van het opleidingstraject van trambestuurders en is op het intranet van de HTM geplaatst zodat ook de ervaren bestuurders deze film kunnen bekijken. Met de HTM is afgesproken dat het TestTeam ‘Haags Openbaar Vervoer’ testen doet om te zien of de film een positieve invloed heeft op het handelen van de trambestuurders wanneer reizigers met een beperking meereizen.

In dit verslag staat de uitslag van de laatste test die deze zomer heeft plaatsgevonden. Omdat bij de test in 2017 bleek dat het grootste aandachtspunt ligt bij de reizigers met een visuele beperking, heeft de test zich gericht op deze doelgroep.

Wanneer blinde of slechtziende reizigers met de tram gaan, worden van de bestuurder de volgende handelingen verwacht:

* Open centraal alle deuren
* Roep het lijnnummer en de eindbestemming om
* Rij pas weg als de reiziger veilig zit
* Bij defecte omroepinstallatie: omroep overnemen door in de tram de haltenamen van elke halte om te roepen.

Voorall overhandigt het resultaat van de test aan het hoofd van de afdeling Opleidingen van HTM. Zo krijgt HTM een goed beeld van het functioneren van de bestuurders in relatie tot reizigers met een beperking en kan zij de trambestuurders zo nodig aanspreken en bijsturen op hun handelen. Met als doel dat ook de reiziger met een beperking optimaal gebruik kan maken van het toegankelijke Haags openbaar vervoer.

**Ervaringen van slechtzienden en blinden**

In de maanden juni en juli zijn in totaal 86 ritten gemaakt waarbij met behulp van een checklist is getest hoe de trambestuurder reageert op de aanwezigheid van een blinde met een geleidestok of met een geleidehond op de halte en in de tram. Er is getest door vijf mensen met een visuele beperking, die allemaal een begeleider bij zich hadden.   
Voorafgaand aan de test hebben de TestTeamleden duidelijke instructies ontvangen. Hierbij is onder andere afgesproken dat de TestTeamleden steeds duidelijk zichtbaar op de halte staan, zodat de bestuurder hen goed kan zien en dat de begeleider op enige afstand aanwezig was, zodat het voor de bestuurder duidelijk was dat de reiziger zelfstandig reisde.

De resultaten van de test zijn als volgt (tussen haakjes het resultaat in 2017):

* 86% (79%) van de bestuurders opende deuren. Hierbij moet de kanttekening worden geplaatst dat de deuren ook open gingen door uitstappende passagiers.
* 29 % (12%) riep het lijnnummer om.
* 24% (9%) riep de rijrichting om.
* 62% (76%) van de bestuurders wachtte totdat de testpersoon zat.
* De audio informatie werkte één keer niet. Die ene keer werd dit niet overgenomen door de bestuurder.

**Conclusie**

Ten opzichte van vorig jaar is er een lichte verbetering te constateren, met uitzondering van punt 4 (wordt er gewacht tot de persoon zit). Ondanks de verbetering is het resultaat nog lang niet wat het moet zijn. De 95% norm wordt in geen van de gevallen gehaald.

Met name het omroepen van het lijnnummer met de rijrichting is en blijft een zorg. Voor mensen met een visuele beperking is dit belangrijk, omdat zij anders niet weten waar de tram waar zij willen instappen naar toe gaat. Ons advies blijft dan ook dat de HTM er goed aan doet om dit met behulp van software op te lossen, door de omroepinstallatie dit automatisch te laten omroepen bij elke halte waar meer dan één tram stopt.

**Over Voorall**

Voorall is de belangenorganisatie voor Hagenaars met een beperking. Voorall werkt voor mensen met een lichamelijke, verstandelijke of zintuiglijke beperking en/of chronische ziekte in Den Haag. Voorall is adviseur voor het gehandicaptenbeleid van de gemeente Den Haag en fungeert als spreekbuis voor de achterban.

Om de toegankelijkheid van het openbaar vervoer in beeld te brengen zet Voorall TestTeams in. Problemen in de toegankelijkheid worden door Voorall aangekaart bij de verantwoordelijke instanties en meegenomen in de adviezen die Voorall uitbrengt over toegankelijkheid.

**Vragen?**

Jules Coenen, projectleider toegankelijk openbaar vervoer   
Email: [julescoenen@voorall.nl](mailto:julescoenen@voorall.nl)



Van Diemenstraat 196  
2518 VH Den Haag  
070 365 52 88  
[info@voorall.nl](mailto:info@voorall.nl)  
[www.voorall.nl](http://www.voorall.nl)  
[www.facebook.com/voorall](http://www.facebook.com/voorall)  
[www.twitter.com/voorall](http://www.twitter.com/voorall)