Advies aangepast vervoer voor personen met een handicap

Advies over het ontwerp van decreet tot regeling van aangepast vervoer

Datum van publicatie: 30 januari 2026

noozo
VLAAMSE ADVIESRAAD HANDICAP

Noozo vzw | info@noozo.be | 02 274 00 31 | www.noozo.be
Vooruitgangstraat 323 bus 7, 1030 Brussel
Ondernemingsnr. 0778291475 | RPR Brussel

Met de steun van Vlaanderen verbeelding werkt

Advies

Adviesvraag: Ontwerp van decreet tot regeling van het aangepast vervoer

Advies op vraag van: Annick De Ridder, Vlaams minister van Mobiliteit, Openbare Werken, Havens en Sport

Ontvangst adviesvraag: 6 januari 2026

Contactpersonen: Ina Saenen | ina@noozo.be
Veronique Deblon | veronique@noozo.be

Inhoud

1 Samenvatting 4
2 Situering 8
2.1 Mobiliteitsindicatiestelling 9
3 Positieve elementen 10
4 Aanbevelingen 11
4.1 Assistentie 12
4.2 Mobiliteitsindicatiestelling 14
4.3 Voorwaarden voor vervoerders 18
4.4 Data- en reserveringsplatform 20
Digitale inclusie 20
Geweigerde ritten 21
4.5 Aandachtspunten over breder mobiliteitsbeleid 22
Flexvervoer 24

1 Samenvatting

Personen met een handicap die het openbaar vervoer niet kunnen gebruiken, kunnen beroep doen op aangepast vervoer. De Vlaamse regering wil het huidige versnipperde aanbod van Diensten Aangepast Vervoer (DAV) en Mobiliteitscentrales Aangepast Vervoer (MAV) omvormen tot een **eenvormig en samenhangend systeem**. NOOZO geeft advies op vraag van de minister van mobiliteit.

De Vlaamse regering bakent af wie recht heeft op aangepast vervoer. Wie gebruik wil maken van aangepast vervoer, moet voldoen aan strikte criteria voor mensen met een mobiliteitsbeperking. **Het proces van beoordelen van het recht op aangepast vervoer noemen we de mobiliteitsindicatiestelling.** Bijvoorbeeld: je hebt een erkenning van handicap bij het VAPH en een hulpmiddel voor ernstige mobiliteitsbeperkingen. Op basis daarvan krijg je ook toegang tot aangepast vervoer.

Mobiliteit is een basisrecht. NOOZO maakt zich zorgen over de toekomst van aangepast vervoer en de uitvoering van dit ontwerp van decreet. Een toegankelijk openbaar trein- en busvervoer moet de basis zijn voor alle reizigers met een handicap, maar daarnaast zal een groep personen altijd nood hebben aan aangepast vervoer. Sommige personen met een handicap hebben bijvoorbeeld nood aan assistentie bij vervoer en raken niet zelfstandig tot bij een bushalte. De wens voor meer eenvormigheid en gelijke behandeling van alle reizigers mag geen verdoken besparing betekenen. Als de doelgroep van aangepast vervoer te strikt wordt afgebakend, zullen personen die niet voldoen aan de criteria maar wel een mobiliteitsnood hebben, worden uitgesloten. Bij deze hervorming horen **toegankelijkheid, kwaliteit en continuïteit van dienstverlening** prioriteiten te zijn.

- Benoem in het decreet dat toegankelijkheid, kwaliteit en continuïteit van dienstverlening prioriteiten zijn.

- Onderzoek via tussentijdse evaluaties of de doelen toegankelijkheid, kwaliteit en continuïteit van dienstverlening worden gehaald.
    - Betrek organisaties van personen met een handicap bij deze evaluaties.
    - Gebruik bijvoorbeeld de 7 b's om de toegankelijkheid van aangepast vervoer te meten: beschikbaar, betaalbaar, bereikbaar, bruikbaar, begrijpelijk, betrouwbaar en bekend.

We staan positief tegenover de toegenomen duidelijkheid en transparantie over de criteria voor het recht op aangepast vervoer. Toch blijven we bezorgd. Mensen met niet-erkende, tijdelijke of leeftijdsgebonden beperkingen kunnen door deze criteria buiten de doelgroep vallen, terwijl ze wel echte ondersteuning nodig hebben. Het gewone openbare vervoer is voor hen vaak niet toegankelijk, en het flexvervoer (busjes die van halte tot halte rijden na reservatie) biedt ook geen oplossing. Het probleem voor veel personen met een beperking blijft dat ze de halte vaak niet zelfstandig kunnen bereiken. Deze groep dreigt zo in vervoersarmoede terecht te komen.

- Maak aangepast vervoer beschikbaar voor iedereen die het nodig heeft.
    - Beoordeel de behoefte aan aangepast vervoer op basis van de echte mobiliteitsnoden, in plaats van administratieve criteria. Laat gebruikers deze nood duiden en zelf aangeven wat ze nodig hebben.
    - Behoud de toegang voor personen met een tijdelijke mobiliteitsbeperking.
    - Behoud de toegang voor ouderen met een mobiliteitsnood, ook als zij geen officiële handicaperkenning hebben of (nog) geen BelRAI-screening ondergingen.
- Garandeer de mogelijkheid tot een laagdrempelige uitzonderingscommissie voor personen die de toegang tot

aangepast vervoer onterecht werd geweigerd. Hierbij moet dialoog centraal staan.

Aangepast vervoer wordt in het ontwerp van decreet gedefinieerd als vervoer van voordeur tot voordeur. De compensatie voor de vervoerder bestaat uit een vast bedrag en een bedrag dat per kilometer wordt berekend. De assistentie die een vervoerder biedt bij het in- en uitstappen van een voertuig is niet wettelijk vastgelegd als onderdeel van de vaste kosten. NOOZO beveelt daarom aan om het recht op assistentie expliciet in het ontwerp van decreet op te nemen, zodat aangepast vervoer altijd van kamer tot kamer gegarandeerd is. Benadruk dat assistentie inbegrepen is in de vaste kosten.

- Definieer aangepast vervoer als vervoer van kamer tot kamer.
- Veranker het recht op assistentie in het decreet. Zorg voor structurele afspraken en standaarden om assistentie te waarborgen. Dit geldt ook voor assistentie bij overstap naar een ander vervoersmiddel.

Het is aan de Vlaamse regering om **duidelijke voorwaarden** vast te leggen voor vervoerders, met aandacht voor toegankelijke communicatie, handicapspecifieke kennis, betaalbaarheid en structurele evaluatie met gebruikers.

- Spoor vervoerders aan om in te zetten op toegankelijke communicatie, handicapspecifieke kennis, betaalbaarheid en evaluatie met gebruikers.
- Werk aan de vermindering van de reservatietijd. Maak op korte termijn uitzonderingen mogelijk zodat reizigers aangepast vervoer kunnen aanvragen zonder reservatietijd van 2 dagen.
- Onderzoek samen met organisaties van personen met een handicap en vervoerders de betaalbaarheid van aangepast vervoer. Bepaal daarna een eerlijke en correcte prijs.

We vragen ook om garanties bij **het data- en reserveringsplatform.**

- Garandeer dat het data- en reserveringsplatform toegankelijk en kwalitatief is.
- Informeer gebruikers altijd waarom een rit wordt geweigerd.
- Blijf ritten over lange afstanden garanderen. Een maximale afstand vastleggen voor aangepast vervoer beperkt de mobiliteit van personen met een handicap.

Tot slot geven we nog enkele **aandachtspunten bij het bredere mobiliteitsbeleid** mee.

- Werk aan de toegankelijkheid van het regulier openbaar vervoer.
- Zorg voor structurele participatie van personen met een handicap en hun vertegenwoordigende organisaties aan de vervoerregio's (zoals het VN-Verdrag Handicap vraagt).
- Leg een wettelijke norm vast die de maximale afstand tussen een voordeur en bus- of tramhalte bepaalt.
- Optimaliseer de capaciteit en veiligheid van Flexvervoer (van halte naar halte zonder vaste vertrek- en aankomsttijd).
- Zorg voor transparantie over de criteria voor toegang tot Rechtstreeks Flexvervoer. Ga hierover in overleg met organisaties van personen met een handicap.
- Zorg voor een goede samenwerking tussen de vervoerregioraden zodat reizigers geen extra problemen ondervinden bij interregionale verplaatsingen.
- Zorg voor een goede afstemming tussen de beleidsdomeinen Welzijn en Mobiliteit zodat alle personen met een handicap meegenomen worden in deze hervorming.
- Betrek ook personen met een handicap bij uitvoeringsbesluiten en uitrol van het Flexplusvervoer.

2 Situering

Het reguliere openbaar vervoer is niet voor iedereen bruikbaar. Personen met een mobiliteitsbeperking ervaren hier bijzonder veel moeilijkheden: bussen, trams en treinen zijn ontoegankelijk. Bepaalde hulpmiddelen zoals een scootmobiel of grotere elektrische rolstoel zijn verboden op de bus. Daarnaast hebben sommige personen assistentie nodig bij verplaatsingen. De Vlaamse overheid voorziet daarom aangepast vervoer.

Op dit moment organiseren de **Diensten Aangepast Vervoer** (DAV's) het vervoer voor personen met een beperkte mobiliteit. Zij staan in voor de praktische uitvoering van de ritten: boeking, planning, administratie, facturatie, … Als persoon met een mobiliteitsvraag kan je rechtstreeks contact opnemen met een DAV. Dit is vastgelegd in het Compensatiedecreet.

Sinds 2013 startte de Vlaamse regering in elke provincie een **Mobiliteitscentrale Aangepast Vervoer** (MAV) als proefproject. De MAV's analyseren mobiliteitsvragen en bieden informatie over het vervoersaanbod. Als persoon met een mobiliteitsvraag kan je contact opnemen met een MAV om samen een oplossing uit te denken. Als je een concrete vervoersaanvraag hebt, moet je contact opnemen met de DAV. Als de DAV je aanvraag niet kan uitvoeren, zoekt de MAV naar een beschikbare private vervoerder. Zo vullen MAV en DAV elkaar aan: DAV regelt de uitvoering, MAV ondersteunt bij oplossingen en advies.

In 2019 besloot de Vlaamse regering in het **Decreet Basisbereikbaarheid** te werken aan een nieuw regelgevend kader. Vervoer zou vraaggericht worden, in plaats van aanbodgericht. Openbaar vervoer wordt opgebouwd in verschillende lagen:

- Het treinnet,
- Het kernnet (bijvoorbeeld bussen en trams tussen grote steden),

- Het aanvullend net (bijvoorbeeld bussen tussen kleinere steden en gemeenten),
- En vervoer op maat (bijvoorbeeld shuttles, deelsystemen, aangepast vervoer voor personen met een handicap).
    - Vast en semi-flexvervoer (vaste trajecten, vaste halteplaatsen en vaste vertrek- en aankomsttijden)
    - Flexvervoer (van halte naar halte zonder vaste vertrek en aankomsttijd en na reservatie)
    - Flexplusvervoer (van voordeur tot voordeur)

Binnen dit vraaggerichte systeem zorgen MAV en DAV ervoor dat aangepast vervoer op maat van de gebruiker blijft, met aandacht voor praktische uitvoering, advies en oplossingen wanneer standaardritten niet mogelijk zijn.

2.1 Mobiliteitsindicatiestelling

De Vlaamse regering bakent af wie recht heeft op aangepast vervoer. Wie gebruik wil maken van dit vervoer moet als persoon met een mobiliteitsbeperking voldoen aan minstens één van de **criteria uit de mobiliteitsindicatiestelling**:

- Erkend zijn als persoon met een handicap door de Directie-Generaal voor Personen met een Handicap van de Federale Overheidsdienst en een belangrijke mobiliteitsbeperking kunnen tonen;
- Erkend zijn als persoon met een handicap door het VAPH en
    - Ofwel kreeg je een hulpmiddel toegekend voor ernstige mobiliteitsbeperkingen
    - Ofwel heb je een ernstig gebrek aan zelfredzaamheid bij gebruik van het openbaar vervoer
- Een tegemoetkoming ontvangen voor de huur of aankoop van bepaalde mobiliteitshulpmiddelen;
- Een bepaalde score behalen op de BelRAI-sceener;

- Een bepaalde score behalen op de beoordelingsschalen bij de inschaling voor zorgtoeslag voor een kind met een specifieke ondersteuningsbehoefte;

De Vlaamse regering voorziet ook een centraal **data- en reserveringsplatform**. Dit platform toetst automatisch aanvragen aan de criteria van de mobiliteitsindicatiestelling en berekent vervolgens de compensatie voor de vervoerder en het tarief voor de gebruiker.

De concrete uitwerking van het ontwerp van decreet zal gebeuren via **uitvoeringsbesluiten van de Vlaamse regering.** We vragen om personen met een handicap hierbij te betrekken. In 2009 ratificeerde België het VN-Verdrag Handicap. Artikel 4.3 van het verdrag verplicht verdragsstaten om bij besluitvorming en bij de opmaak, uitvoering en monitoring van beleid over personen met een handicap nauw overleg te houden met deze personen en hun representatieve organisaties. De Vlaamse overheid en de andere beleidsniveaus moeten dus steeds personen met een handicap via hun representatieve organisaties betrekken bij maatregelen die (on)rechtstreeks gevolgen kunnen hebben voor hun leven.

3 Positieve elementen

NOOZO waardeert een aantal hervormingen in het ontwerpdecreet aangepast vervoer:

- We zijn tevreden dat de Vlaamse regering werkt aan een **eenvormige en samenhangende aanpak**. Het huidige landschap van diensten aangepast vervoer is versnipperd. De werking van DAV's en MAV's verschilt van provincie tot provincie, bijvoorbeeld bij toelating en tarieven. Verschillende diensten aangepast vervoer geven een andere uitvoering aan de definitie uit het Compensatiedecreet. Een eenduidige definitie maakt de toegang tot aangepast vervoer voorspelbaar en minder afhankelijk van regio tot regio. Meer eenvormigheid kan bijdragen aan de transparantie en zorgt ervoor dat de reizigers overal gelijk worden behandeld.

- Het decreet zorgt voor **duidelijkheid** na een lange periode van verlengingen van de proefprojecten DAV's en MAV's. Investeringen in deze projecten werden uitgesteld door onzekerheid over de toekomst van de projecten.
- Het is goed dat de Vlaamse regering beslist om het data- en reserveringsplatform 2 jaar na de inwerkingtreding van dit decreet te **evalueren**. Zo kan de werking bijgestuurd worden indien nodig.

4 Aanbevelingen

NOOZO is bezorgd over de toekomst van aangepast vervoer en de uitvoering van dit decreet. Een toegankelijk openbaar trein- en busvervoer moet de basis zijn voor alle reizigers met een handicap, maar daarnaast zal een groep personen altijd nood hebben aan aangepast vervoer. Sommige personen met een handicap hebben nood aan assistentie bij vervoer en raken niet zelfstandig tot bij een bushalte. De wens tot meer eenvormigheid en gelijke behandeling van alle reizigers mag geen verdoken besparing betekenen. Als de doelgroep van aangepast vervoer te strikt wordt afgebakend, zullen personen die niet voldoen aan de criteria maar wel een mobiliteitsnood hebben, uitgesloten worden. We willen garanties dat de mobiliteitsindicatiestelling minstens het huidige aantal reizigers met recht op aangepast vervoer behoudt. **Toegankelijkheid, kwaliteit en continuïteit van dienstverlening** moeten prioriteit krijgen in deze hervorming. Verwijs in het decreet expliciet naar deze doelen. Onderzoek in tussentijdse evaluaties of deze doelen daadwerkelijk worden behaald. Betrek organisaties van personen met een handicap actief bij deze evaluaties, en doe dit op meerdere momenten tijdens de hervorming. Gebruik bijvoorbeeld de 7 b's om de toegankelijkheid van aangepast vervoer te meten: beschikbaar, betaalbaar, bereikbaar, bruikbaar, begrijpelijk, betrouwbaar en bekend.

Mobiliteit blijft een basisrecht. Aangepast vervoer mag niet als gunst gezien worden. Het VN-Verdrag Handicap benadrukt in

artikel 9 dat Staten die het verdrag ratificeren maatregelen moeten nemen zodat personen met een handicap dezelfde mobiliteitskansen hebben als personen zonder handicap.

> “Teneinde personen met een handicap in staat te stellen zelfstandig te leven en volledig deel te nemen aan alle facetten van het leven, nemen de Staten die Partij zijn passende maatregelen om personen met een handicap op voet van gelijkheid met anderen de toegang te garanderen tot (…) tot vervoer, informatie en communicatie, met inbegrip van informatie- en communicatietechnologieën en –systemen, en tot andere voorzieningen en diensten die openstaan voor, of verleend worden aan het publiek, in zowel stedelijke als landelijke gebieden.

Aanbevelingen

- Benoem in het decreet dat toegankelijkheid, kwaliteit en continuïteit van dienstverlening prioriteiten zijn.
- Onderzoek via tussentijdse evaluaties of de doelen toegankelijkheid, kwaliteit en continuïteit van dienstverlening worden gehaald.
    - Betrek organisaties van personen met een handicap bij deze evaluaties.
    - Gebruik bijvoorbeeld de 7 b’s om de toegankelijkheid van aangepast vervoer te meten: beschikbaar, betaalbaar, bereikbaar, bruikbaar, begrijpelijk, betrouwbaar en bekend. , bruikbaar, begrijpelijk, betrouwbaar en bekend.

4.1 Assistentie

> “Het aangepaste voertuig staat klaar, maar zonder assistentie kan ik niet vertrekken. Pas als iemand helpt met instappen en vastklikken, kan mijn verplaatsing starten. Beide dingen zijn nodig. (Sarah, 29 jaar)

Aangepast vervoer wordt in het ontwerp van decreet gedefinieerd als vervoer van voordeur tot voordeur. De compensatie voor de vervoerder wordt enkel per kilometer berekend. De assistentie die een vervoerder biedt bij het in- en uitstappen van een voertuig is niet vervat in deze compensatie. De memorie van toelichting verduidelijkt wel dat er in de praktijk passende aandacht moet zijn voor de begeleiding van de gebruiker tot aan het voortuig, afhankelijk van de concrete situatie. Dit laat nog te veel ruimte voor interpretatie. We vragen om niet enkel te rekenen op de goodwill van de chauffeurs. Zorg daarom voor structurele afspraken en standaarden om assistentie te waarborgen.

Meldingen bij het Vlaams Mensenrechteninstituut tonen dat uitsluitend vertrouwen op goodwill voor assistentie de toegang tot (openbaar) vervoer in gevaar kan brengen. Dit wordt vooral duidelijk bij het busvervoer, waar een oprijplaat nodig is om het niveauverschil tussen de verlaagde vloer en het verhoogde perron te overbruggen. Het VMRI ontvangt meldingen van personen met een handicap die ervaren dat de oprijplaat bij openbaar vervoer niet wordt uitgelegd, waardoor ze niet kunnen opstappen. Hiervoor zijn verschillende redenen: het buspersoneel weigert soms, weet niet hoe het werkt of heeft niet het juiste gereedschap. Hoewel de reizigers recht hebben op assistentie (het uitschuiven van de oprijplaat), hangt hun busreis in de praktijk nog vaak af van de goodwill van de buschauffeur.

Onze ervaringen rond assistentie bij het gewone busvervoer onderstrepen de nood aan structurele afspraken en standaarden om assistentie te garanderen.We vragen dat de Vlaamse regering het **recht op assistentie** bevestigt in de wetgeving. Zorg er ook voor dat klachten goed opgevolgd worden. Enkel zo zijn personen met een handicap niet enkel afhankelijk van de goodwill van vervoerders en kunnen zij hun recht op assistentie aantonen.

Beschrijf in de wetgeving dat aangepast vervoer van kamer tot kamer wordt georganiseerd. Dit betekent dat de chauffeur de reiziger indien nodig komt ophalen in de kamer, in plaats van aan de voordeur.

De assistentie die de vervoerder verleent staat in functie van de noden van de reiziger en is gerelateerd aan het vervoer, bijvoorbeeld een jas helpen aandoen. Als persoon met een handicap hoor je altijd de regie te hebben over welke assistentie nodig is. Je moet daarbij zelf keuzes kunnen maken. Blijf je tijdens de rit in je rolstoel zitten of neem je plaats op de stoel in het busje? Maak je gebruik van de lift of niet?

Zeker nu de Vlaamse regering inzet op combimobiliteit en reizigers aanspoort om verschillende vervoersmogelijkheden te combineren, hebben personen met een handicap nood aan assistentie bij een overstap tussen vervoersmiddelen. Voeg daarom ook toe in het decreet dat personen met een handicap recht hebben op assistentie bij overstap tussen vervoersmiddelen.

Aanbevelingen

- Definieer aangepast vervoer als vervoer van kamer tot kamer.
- Veranker het recht op assistentie in het decreet. Zorg voor structurele afspraken en standaarden om assistentie te waarborgen. Dit geldt ook voor assistentie bij overstap naar een ander vervoersmiddel.

4.2 Mobiliteitsindicatiestelling

> “ Ik gebruik aangepast vervoer om naar mijn werk te gaan. Zelf raak ik niet tot aan de bushalte. Zonder aangepast vervoer wordt mobiliteit voor mij een drempel in plaats van een hefboom. Doordat de chauffeur mij ophaalt aan mijn voordeur, kan ik deelnemen aan het maatschappelijk leven. (Bavo, 35 jaar)

Het is positief dat de nieuwe mobiliteitsindicatiestelling duidelijkheid brengt voor reizigers. Tegelijk valt een groep personen met een handicap er mogelijk buiten: zij voldoen niet aan de strikte criteria, maar hebben wel nood aan mobiliteitsondersteuning. Hier horen bijvoorbeeld personen met een tijdelijke handicap of ouderen zonder handicaperkenning en BelRAI-screening bij. Voordien konden zij aangepast vervoer

gebruiken, maar dit kan in de toekomst mogelijk niet meer. De toegang tot aangepast vervoer wordt nu gekoppeld aan een formele erkenning, in plaats van een **feitelijke nood aan mobiliteitsondersteuning.**

Zonder aangepast vervoer kunnen deze personen niet meer participeren aan de maatschappij: ze rekenen erop om hun job uit te oefenen, een opleiding te volgen, hun eigen afspraken op te volgen of sociaal leven uit te bouwen. Lucas Hijfte benadrukt ook in zijn onderzoek aan de UGent: zonder de mogelijkheid om zich vlot te verplaatsen, worden mensen met een handicap systematisch buitengesloten van het openbare leven en verschillende domeinen zoals onderwijs, tewerkstelling, vrije tijd en cultuur.

De verenging van de doelgroep van aangepast vervoer zal zorgen voor meer **vervoersarmoede**. Onderzoek naar vervoersarmoede in Vlaanderen toont dat dit vaak een onderschat probleem is.[i] Vlamingen geven aan dat het openbaar vervoer vandaag onvoldoende beschikbaar is. In specifieke regio's en op specifieke tijdstippen is het aanbod beperkt. Daarnaast vinden veel mensen het te duur. Uit onderzoek van Velghe[ii] en het rapport 'Jobbereikbaarheid als drempel of hefboom naar werk'[iii] blijkt dat 16% van de Vlamingen vervoersarmoede ervaart in hun dagelijks leven. Personen met een fysieke handicap hebben daarbij een verhoogd risico.

Op dit moment schort de **toegankelijkheid van het openbaar vervoer**. Zowel voertuigen als haltes zijn niet bruikbaar voor alle personen met een handicap. In 2024 was slechts 18.2% van alle haltes toegankelijk voor personen met een motorische handicap. Voor personen met een visuele handicap was dit slechts 10%.[iv] Er zijn daarnaast ook grote regionale verschillen in de spreiding van toegankelijke haltes en de beschikbaarheid van openbaar vervoer. Lokale besturen van landelijke gemeenten zoals Assenede, Wichelen en Laakdal stellen De Lijn daarom in gebreke. Ze noemen hun regio's vervoerseilanden en kaarten de vervoersarmoede aan.[v]

Daarnaast voerde de Vlaamse regering in januari 2026 een aantal subsidiewijzigingen door. De subsidie voor de opmaak en herziening van gemeentelijke mobiliteitsplannen, ter ondersteuning van de lokale besturen, werd geschrapt. Ook de middelen om een halte in te richten met een zitbank en schuilhuisje worden geschrapt. De middelen om Hoppinpunten in te richten worden ook verminderd. Om de impact op de toegankelijkheid van haltes te beperken, werd de subsidie om haltes toegankelijk te maken voor personen met een motorische beperking verhoogd van 5000 naar 6000 euro.[vi] Een aantal van deze maatregelen maakt het voor personen met een beperkte mobiliteit nog moeilijker om het openbaar vervoer te gebruiken. En ook de tussenkomst om haltes toegankelijk te maken blijft onvoldoende.

Doordat de Vlaamse regering meer inzet op vraaggestuurd openbaar vervoer (zoals voorzien in het Decreet Basisbereikbaarheid) verdween 17% van de bushaltes. Dat zijn 3247 haltes.[vii] Waar er vroeger een garantie op een maximale afstand tussen elke voordeur tot een bus- of tramhalte was, is deze nu geschrapt als gevolg van de principes uit het Decreet Basisbereikbaarheid. Daardoor zijn de loopafstanden naar de overgebleven haltes toegenomen. Voor veel personen met een handicap is dit traject niet meer zelfstandig haalbaar. De afstand is te groot, de route te ontoegankelijk of te onveilig. Gebruikers kaarten dit aan bij het Vlaams Mensenrechteninstituut. Zij ontvangen meldingen over de afschaffing van bushaltes. Ook SAAMO liet in een verzoekschrift aan het Vlaams parlement deze knelpunten over het openbaar vervoer horen. Wij ondersteunen de vraag van SAAMO om een wettelijke norm in te voeren die de **maximale afstand tot aan een halte** vastlegt. Garandeer dat personen met een handicap kunnen gebruik maken van openbaar vervoer.

De toegankelijkheid van het openbaar vervoer gaat er dus op achteruit, en tegelijk wordt de groep van personen met recht op aangepast vervoer scherp afgebakend. Hierdoor ontstaat een

groep personen die geen gebruik kunnen maken van aangepast vervoer én geen gebruik kunnen maken van het regulier openbaar vervoer. Specifiek gaat het over personen met mobiliteitsbeperkingen zonder administratieve erkenning. Ook personen met tijdelijke beperkingen en ouderen die na 65 jaar een mobiliteitsbeperking ervaren, maar (nog) geen BelRAI screener lieten uitvoeren, vallen buiten de doelgroep. In de memorie van toelichting bij het decreet lezen we dat de Vlaamse regering een oplossing wil voor elke reiziger die geen gebruik kan maken van het regulier openbaar vervoer. Maar de huidige plannen voor de afbakening van de doelgroep aangepast vervoer staan haaks op die intentie. De hervorming van het aangepast vervoer dreigt net meer mensen in vervoersarmoede te duwen.

Om te vermijden dat gebruikers onterecht uit de doelgroep vallen, vragen we dat de beoordeling van het recht op aangepast vervoer niet eenzijdig gebeurt. Laat aanvragers zelf toelichting geven bij hun mobiliteitsnoden. Organiseer ook **dialoog** met de gebruiker. Die kan het best inschatten of openbaar vervoer haalbaar is. De nood aan aangepast vervoer hangt namelijk af van verschillende omgevingsfactoren. Weersomstandigheden kunnen er bijvoorbeeld voor zorgen dat het traject naar een halte onhaalbaar of onveilig wordt. We vragen daarom ook een **onafhankelijke en laagdrempelige uitzonderingsprocedure** te voorzien wanneer een persoon de toegang tot aangepast vervoer wordt geweigerd. Deze commissie kan naar analogie met de heroverwegingscommissie van de VDAB, de bijzondere bijstandscommissie van het VAPH en de Commissie voor Leerlingenrechten oordelen over uitzonderingen en redelijke aanpassingen voor individuele situaties of onterechte weigeringen. De commissie zou moeten bestaan uit experten en ervaringsdeskundigen uit verschillende beleidsdomeinen. Ze werken onafhankelijk en maken oordelen op basis van objectieve criteria.

Voor de invoering van de mobiliteitsindicatiestelling moet de Vlaamse regering **onderzoeken** welke huidige gebruikers hun

toegang tot aangepast vervoer verliezen. Op basis van dit onderzoek is bijsturing nodig. Zorg ervoor dat de mobiliteitsindicatiestelling context- en participatiefactoren opneemt, in plaats van enkel administratieve erkenningen.

Aanbevelingen

- Maak aangepast vervoer beschikbaar voor iedereen die het nodig heeft.
    - Beoordeel de behoefte aan aangepast vervoer op basis van de echte mobiliteitsnoden, in plaats van administratieve criteria. Laat gebruikers deze nood duiden en zelf aangeven wat ze nodig hebben.
    - Behoud de toegang voor personen met een tijdelijke mobiliteitsbeperking.
    - Behoud de toegang voor ouderen met een mobiliteitsnood, ook als zij geen officiële handicaperkenning hebben of (nog) geen BelRAI-screening ondergingen.
- Garandeer de mogelijkheid tot een laagdrempelige uitzonderingscommissie voor personen die de toegang tot aangepast vervoer onterecht geweigerd werden. Hierbij moet dialoog centraal staan.
- Leg een wettelijke norm vast die de maximale afstand tussen een voordeur en bus- of tramhalte bepaalt.

4.3 Voorwaarden voor vervoerders

Het is aan de Vlaamse regering om de voorwaarden waaraan vervoerders moeten voldoen vast te leggen.

We vragen om te garanderen dat vervoerders genoeg aandacht besteden aan **toegankelijke communicatie, handicapspecifieke kennis, betaalbaarheid en evaluatie** met gebruikers.

We vragen de garantie dat gebruikers voor en na hun rit **telefonisch contact** kunnen opnemen met vervoerders. Uit signalen over het Flexvervoer leren we dat de Hoppincentrale enkel bereikbaar is tijdens beperkte openingsuren waardoor communicatie over een rit na deze openingsuren niet mogelijk is. Dit zorgt voor praktische moeilijkheden, bijvoorbeeld wanneer een reiziger de Flexrit dreigt te missen door vertraging van een vorige busrit.

Aangepast vervoer moet tenminste twee dagen op voorhand vastgelegd worden. Deze reservatietijd zorgt op zich al voor ongelijke mobiliteitskansen. Wie gebruik maakt van aangepast vervoer, kan geen spontane uitjes plannen of inspelen op dringende noden. We vragen om in de eerste plaats te werken aan een **vermindering van de reservatietijd**. Maak op korte termijn bij uitzondering ook aangepast vervoer mogelijk binnen de reservatietijd van 2 dagen, bijvoorbeeld bij een medisch noodgeval.

Personen met een handicap nemen aangepast vervoer omdat ze geen gebruik kunnen maken van het reguliere ontoegankelijke openbaar vervoer. Daarom is het niet fair dat aangepast vervoer veel duurder is dan het gewone openbaar vervoer. Aangepast vervoer moet dus ook **betaalbaar** zijn. Artikel 20 van het VN-Verdrag Handicap benadrukt expliciet het belang van betaalbaarheid.

> “ De Staten die Partij zijn nemen alle doeltreffende maatregelen om de persoonlijke mobiliteit van personen met een handicap met de grootst mogelijke mate van zelfstandigheid te waarborgen onder meer door de persoonlijke mobiliteit van personen met een handicap te vergemakkelijken op de wijze en op het tijdstip van hun keuze en tegen een betaalbare prijs.

Onderzoek samen met organisaties van personen met een handicap en vervoerders wat een correcte en betaalbare prijs is.

Aanbevelingen

- Spoor vervoerders aan om in te zetten op toegankelijke communicatie, handicapspecifieke kennis, betaalbaarheid en evaluatie met gebruikers.
- Werk aan de vermindering van de reservatietijd. Maak op korte termijn uitzonderingen mogelijk zodat reizigers aangepast vervoer kunnen aanvragen zonder reservatietijd van 2 dagen.
- Onderzoek samen met organisaties van personen met een handicap en vervoerders de betaalbaarheid van aangepast vervoer. Bepaal daarna een eerlijke en correcte prijs.

4.4 Data- en reserveringsplatform

Digitale inclusie

Personen met een handicap die een digitaal platform willen gebruiken botsen vaak op drempels.

NOOZO benadrukt het belang van universeel ontwerp bij de ontwikkeling van het data- en reserveringsplatform. Dit betekent dat je een dienstverlening ontwerpt met de noden en verwachtingen van een zo groot mogelijke groep eindgebruikers in gedachten.[viii] Representatieve gebruikerstesten helpen hierbij. Gebruikers worden verwacht om zich éénmalig aan te melden bij het systeem. Daarnaast moet het systeem achter de schermen ook gebruikt kunnen worden door werknemers met een handicap. Om bruikbaar te zijn, moet het data- en reserveringsplatform ook toegankelijk zijn. De Europese Digitale Toegankelijkheidsrichtlijn verplicht dit ook. Beschrijf daarom in het ontwerp van decreet dat het data- en reserveringsplatform **toegankelijk en kwalitatief** volgens de WCAG-normen hoort te zijn. Het platform hoort te voldoen aan volgende kenmerken:

- Waarneembaar (info is zichtbaar, kan vergroot worden of voorgelezen worden met een programma),
- Bedienbaar (invulvelden zijn bijvoorbeeld bruikbaar via sneltoetsen),

- Begrijpelijk (info is bijvoorbeeld in klare taal),
- Robuust (wanneer een gebruiker een fout maakt, zijn de gevolgen beperkt) te zijn.

Inclusion by design en digitale inclusie betekenen ook de dienst toegankelijk maken voor mensen die niet online kunnen deelnemen. Dit kan om verschillende redenen, zoals de juiste digitale vaardigheden niet kunnen verwerven of de complexiteit van bepaalde toepassingen. De digitalisering van de mobiliteitsindicatiestelling mag niet betekenen dat niet-digitale dienstverlening uitgehold wordt. Persoonlijke dienstverlening moet beschikbaar en toegankelijk blijven, en zonder meerprijs. De dienstverlening moet ook evenwaardig zijn. Dit betekent dat het dezelfde mogelijkheden biedt als digitale dienstverlening. Garandeer daarom ook steeds de mogelijkheid om een rit te beheren via de **telefoon** als volwaardig alternatief zonder meerprijs.

Geweigerde ritten

Zorg ervoor dat gebruikers **inzicht** krijgen in waarom een rit wel of niet wordt geweigerd. Volgens het activiteitenrapport over aangepast vervoer werden er in 2024 minstens 23 083 ritten geweigerd. Om gericht beleid te kunnen voeren, is het belangrijk om inzicht te krijgen waarom ritten worden geweigerd. Ervaringsdeskundigen binnen NOOZO signaleren dat de capaciteit vaak ontbreekt en ze daarom ritten worden geweigerd.

De Vlaamse regering zal de maximale afstand van de ritten bepalen. Ze zal ook het aantal ritten per persoon met een mobiliteitsbeperking per tijdseenheid beperken. NOOZO ziet risico’s in enge afbakeningen. Zorg voor een regeling die geen extra beperking legt op de vervoersmogelijkheden en levens van personen met een handicap. Zet in op flexibiliteit en behoud dat personen met een handicap grote afstanden kunnen afleggen met aangepast vervoer.

Aanbevelingen

- Garandeer dat het data- en reserveringsplatform toegankelijk en kwalitatief is.
- Informeer gebruikers altijd waarom een rit wordt geweigerd.
- Blijf ritten over lange afstanden garanderen. Een maximale afstand vastleggen voor aangepast vervoer beperkt de mobiliteit van personen met een handicap.

4.5 Aandachtspunten over breder mobiliteitsbeleid

> “ Elke verplaatsing met het openbaar vervoer begint voor mij niet bij een halte, maar met de vraag of ik er überhaupt zal geraken. Zal er plaats voor mijn rolstoel op de bus zijn? Zal de oprijplaat uitgeklapt worden? Zal de buschauffeur mij niet gewoon laten staan en doorrijden zonder te stoppen? (Ingrid, 57 jaar)

Het bestaande aangepast vervoer mag geen excuus zijn om niet maximaal in te zetten op de toegankelijkheid van het regulier openbaar vervoer. We vragen dus dat de Vlaamse regering dringend werk maakt van **toegankelijk openbaar vervoer**. Het VN-Verdrag Handicap benadrukt ook dat Staten ervoor moeten zorgen dat personen met een handicap op gelijke voet kunnen gebruik maken van openbaar vervoer. De knelpunten uit onze vorige adviezen blijven bestaan. Werk aan de toegankelijkheid van openbaar vervoer door in te zetten op verschillende zaken.

- Zorg voor duidelijke communicatie over haltes in bussen, trams en op perrons.
- Hou ook rekening met alle hulpmiddelen bij de aankoop van nieuw voertuigen. Zo kunnen alle hulpmiddelen mee aan boord van de bus en tram.
- Organiseer opleidingen voor chauffeurs over inclusie en omgaan met personen met een handicap. Vergeet daarbij ook de onzichtbare handicaps niet (bijvoorbeeld personen met autisme, personen met een verstandelijke handicap, …).

- Zet in op de toegankelijkheid van de hele vervoersketen.
- Garandeer de toegankelijkheid van Hoppinpunten.
- Goede monitoring is nodig. Er is een onafhankelijke instantie nodig die de toegankelijkheid van de uitvoering van basisbereikbaarheid monitort (en niet enkel de haltes).
- Er is 1 meldpunt nodig waar personen met een handicap problemen rond toegankelijkheid kunnen signaleren.
- Er moeten garanties komen over de uitvoering en behalen van de doelstellingen van het masterplan toegankelijkheid. Ook na 2030 moet de toegankelijkheid van haltes verbeteren.

Zoals eerder aangehaald in dit advies tonen meldingen bij het VMRI aan dat personen met een handicap nog niet voldoende kunnen rekenen op assistentie bij busvervoer. De oprijplaat die het niveauverschil tussen de verlaagde vloer en het verhoogde perron moet overbruggen, wordt niet altijd gelegd. Hierdoor kunnen reizigers met een beperking niet instappen. De redenen verschillen: weigering door de buschauffeur, afwezigheid van het juiste gereedschap of te weinig kennis over hoe dit moet. Hoewel de reizigers recht hebben op assistentie (het uitschuiven van de oprijplaat), hangt hun busreis in de praktijk nog vaak af van de goodwill van de buschauffeur. We vragen daarom dat de Vlaamse regering het **recht op assistentie** garandeert. Zorg er ook voor dat klachten hierover goed opgevolgd worden.

De deelgebieden van aangepast vervoer worden georganiseerd volgens de vervoersregio's. Een vervoerregio bepaalt het vervoersbeleid en maakt plannen rond openbaar vervoer in een bepaalde regio. NOOZO vraagt **structurele inspraak van personen met een handicap** in de vervoerregioraden. Het VN-Verdrag handicap legt vast dat personen met een handicap recht hebben op inspraak bij de opmaak, uitvoering en monitoring van beleid dat impact heeft op hun leven. Zo kunnen de knelpunten per regio correct in kaart gebracht worden. Bij besluitvormingsprocessen over belangrijke thema's dient er nauw overleg te zijn met personen met een handicap en hun organisaties.

Er is meer vraag naar aangepast vervoer dan het beschikbare aanbod. Dit belemmert personen met een handicap: ze kunnen niet naar hun werk, dagbesteding, sociale afspraken, … Hierdoor moeten ze andere levenskeuzes maken. Er worden soms alternatieven uitgewerkt, bijvoorbeeld collectief vervoer. Om de mobiliteit van cliënten te vergroten organiseren zorg- en welzijnsorganisaties bijvoorbeeld eigen vervoer. Hiermee reizen kleine groepen personen van hun voordeur tot de deur van de organisatie, bijvoorbeeld een dagbesteding. De nodige assistentie is mogelijk voor, tijdens en na de rit. NOOZO is bezorgd over de vervoersmogelijkheden van deze specifieke doelgroep. De kost van collectief vervoer is de afgelopen tijd fel gestegen. Gebruikers worden gevraagd een grotere bijdrage te betalen. NOOZO ontvangt signalen van cliënten met een beperkt inkomen die genoodzaakt zijn om hun vervoer te beperken in frequentie. Terwijl ze vroeger elke weekdag aan de dagbesteding deelnemen, is dit nu maar drie dagen per week mogelijk. Dit zorgt voor overbelasting van het netwerk van personen met een handicap. Zij werken bijvoorbeeld minder om de zorg- en vervoerstaken op zich te nemen. Andere cliënten zien geen andere mogelijkheid dan verhuizen naar een voorziening om de verplaatsingskosten te vermijden.

Flexvervoer

Recente meldingen bij het Vlaams Mensenrechteninstituut (VMRI) tonen **de knelpunten bij Flexvervoer** aan. Recent is de doelgroep van het Rechtstreekse Flexvervoer ingeperkt.[ix] Flexvervoer is per definitie vervoer van halte naar halte. Wie een gemotiveerd verzoek deed aan de Lijn, kon een **rechtstreekse Flexrit** doen naar de bestemming, in plaats van naar de volgende halte. Ervaringsdeskundigen signaleren dat het recht op een Rechtstreekse Flexrit plots teruggedraaid werd.

De verenging van de doelgroep van het Rechtstreeks Flexvervoer brengt duidelijke risico’s met zich mee. Wie buiten de doelgroep van Flexplusvervoer (van gang naar gang) valt, wordt verwacht door de Vlaamse regering wel gebruik te kunnen maken van het

regulier openbaar vervoer en Flexvervoer (van halte naar halte). Als ook de doelgroep van het rechtstreekse Flexvervoer wordt vernauwd (zoals op dit moment gebeurt), dreigt een groep personen met een handicap richting vervoersarmoede geduwd te worden. Zij vallen dan tussen de doelgroep van het Flexplusvervoer (van gang naar gang) en het rechtstreekse Flexvervoer (per uitzondering recht naar je bestemming). Zorg voor transparantie over de criteria voor Rechtstreeks Flexvervoer. Ga hierover in overleg met organisaties van personen met een handicap.

NOOZO ontvangt ook signalen dat het Flexvervoer nog niet op punt staat.

- De indeling van de flexgebieden zorgt voor verdeelde mobiliteitskansen: personen die interregionale busreizen maken ervaren bijvoorbeeld moeilijkheden met aansluitingen met andere vervoerslagen. Interregionale verplaatsingen of grensgevallen vragen extra aandacht. Zorg ervoor dat personen met een handicap hier niet de dupe van zijn door bijkomende drempels weg te werken.
- Er zijn maar een beperkt aantal busjes beschikbaar waardoor ritten regelmatig geweigerd worden door een gebrek aan capaciteit.
- De rit is onveilig voor de reiziger, een persoon in een rolstoel kan bijvoorbeeld niet op de juiste manier de gordel bevestigen.

We vragen om deze knelpunten aan te pakken. Zolang dat het Flexvervoer nog niet op punt staat, is het onaanvaardbaar dat het Flexplusvervoer wordt ingeperkt.

Aanbevelingen

- ✔ Werk aan de toegankelijkheid van het regulier openbaar vervoer.
    - Zorg voor duidelijke communicatie over haltes in bussen, trams en op perrons.

    - Hou ook rekening met de diversiteit aan hulpmiddelen bij de aankoop van nieuw voertuigen. Zo kunnen alle hulpmiddelen mee aan boord van de bus en tram.
    - Organiseer opleidingen voor chauffeurs over inclusie en omgaan met personen met een handicap.
    - Zet in op de toegankelijkheid van de hele vervoersketen.
    - Garandeer de toegankelijkheid van Hoppinpunten.
    - Garandeer het recht op assistentie bij busvervoer. Zorg ervoor dat klachten goed opgevolgd worden.
    - Goede monitoring is nodig. Er is een onafhankelijke instantie nodig die de toegankelijkheid van de uitvoering van basisbereikbaarheid monitort (en niet enkel de haltes).
    - Er is 1 meldpunt nodig waar personen met een handicap problemen rond toegankelijkheid kunnen signaleren.
    - Er moeten garanties komen over de uitvoering en behalen van de doelstellingen van het masterplan toegankelijkheid. Ook na 2030 moet de toegankelijkheid van haltes verbeteren.
- ✔ Zorg voor structurele participatie van personen met een handicap en hun vertegenwoordigende organisaties aan de vervoerregio’s (zoals het VN-Verdrag Handicap vraagt).
- ✔ Optimaliseer de capaciteit en veiligheid van Flexvervoer (van halte naar halte zonder vaste vertrek en aankomsttijd).
- ✔ Zorg voor transparantie over de criteria voor Rechtstreeks Flexvervoer. Ga hierover in overleg met organisaties van personen met een handicap.
- ✔ Zorg voor een goede samenwerking tussen de vervoerregioraden zodat reizigers geen extra problemen ondervinden bij interregionale verplaatsingen.

- Zorg voor een goede afstemming tussen de beleidsdomeinen Welzijn en Mobiliteit zodat alle personen met een handicap meegenomen worden in deze hervorming.
- Betrek ook personen met een handicap bij uitvoeringsbesluiten en uitrol van het Flexplusvervoer.

Eindnoten

[i] Universiteit Gent/Vrije Universiteit Brussel, Netwerk Duurzame Mobiliteit, and Mobiel 21, "Minder mobiel, een bewuste keuze?," *Mobiel21*, z.d., https://www.mobiel21.be/downloads/Mobiel-21_Onderzoek-Vervoersarmoede_2021.pdf.

[ii] Jan Velghe, "Vervoersarmoede in België," 2021, https://frdo-cfdd.be/wp-content/uploads/2025/01/Studie-Jan-Velghe-BVOECO.pdf.

[iii] Departement Werk, Economie, Wetenschap, Innovatie & Sociale Economie et al., "Jobbereikbaarheid als drempel of hefboom naar werk," juli 2025, https://publicaties.vlaanderen.be/view-file/78566.

[iv] Cijfers uit schriftelijke vraag op 1 oktober 2025 aan Annick De Ridder, Vlaams minister van Mobiliteit, Openbare Werken, Havens en Sport door An Christiaens

[v] Rik Arnoudt, "2 jaar na grootste hervorming bij De Lijn: 'Landelijke gemeenten zijn vervoerseilanden geworden,'" *VRT Nws*, januari 6, 2026, https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2025/12/29/2-jaar-na-grootste-verandering-ooit-bij-de-lijn-ze-hebben-het/.

[vi] Vlaamse Regering. "Besluit van de Vlaamse Regering tot wijziging van het besluit van de Vlaamse Regering van 25 januari 2013 tot bepaling van de nadere regels betreffende de financiering en de samenwerking voor het mobiliteitsbeleid en het besluit van de Vlaamse Regering van 13 mei 2022 over haltes en halte-infrastructuur," januari 26, 2026. https://themis.vlaanderen.be/files/358bd340-f520-11f0-8fa7-4d9e2b7c344e/download?name=VR%202026%202301%20DOC.0051-2%20BVR%20besparing%20subsidies%20-%20BVR.pdf&content-disposition=inline.

[vii] Arnoudt, "2 Jaar Na Grootste Hervorming Bij De Lijn: 'Landelijke Gemeenten Zijn Vervoerseilanden Geworden.'"

[viii] "Inclusion by design," Mediawijs, januari 2026, https://www.mediawijs.be/nl/dossiers/inclusion-design.

[ix] Vergadering Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken. (2025, 5 juni). Vlaams Parlement. https://www.vlaamsparlement.be/nl/parlementair-werk/commissies/commissievergaderingen/1912465