



**ADVIES
'TOEGANKELIJKHEID
RANDSTADRAIL'**

Den Haag, september 2010

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

Advies Toegankelijkheid RandstadRail

Bij de opzet van RandstadRail is vanaf het begin rekening gehouden met de toegankelijkheid voor mensen met een beperking. Het project was vernieuwend op alle fronten: lijnvoering, voertuigen, haltes, informatievoorziening, etc. Dit gaf de ultieme gelegenheid om toegankelijkheid te realiseren en alle onderdelen op elkaar af te stemmen. De perrons hebben hetzelfde niveau als de entree van de voertuigen, waardoor mensen met een rollator, rolstoel, scootmobiel of kinderwagen er makkelijk in en uit kunnen rijden. Alle haltes zijn uitgerust met een obstakelvrije strook en blindengeleidelijnen. De haltes die niet op straatniveau liggen zijn bereikbaar met een lift en/of een hellingbaan. In alle voertuigen zijn twee plaatsen speciaal ingericht voor mensen met een beperking. Bij deze plaats is een bedieningspaneel met knoppen voor deurbediening en noodoproep.

Elk voertuig is voorzien van een automatische halteafroep die zowel te zien als te horen is. Aan alle aspecten van toegankelijkheid is de grootste zorg besteed.



RandstadRail: je kunt er zo inrijden.



Rolstoelplaats met bedieningspaneel.

Project Kennismaking RandstadRail

Voorall, de organisatie die zich er sterk voor maakt dat Hagenaars met een beperking op een gelijkwaardige wijze kunnen deelnemen aan de samenleving, is zeer verheugd over de toegankelijkheid van RandstadRail. Dit vervoermiddel kan de vrijheid van mensen met een beperking enorm vergroten. Toch bleek dat slechts een klein deel van hen gebruik maakte van RandstadRail. Het bieden van toegankelijkheid alleen is blijkbaar niet voldoende.

Om mensen met een beperking een steuntje in de rug te bieden, heeft Voorall het project Kennismaking RandstadRail opgezet. In dit project worden mensen met een beperking wegwijs gemaakt in het gebruik van RandstadRail.

Het project richt zich op reizigers die gebruik maken van een rollator, rolstoel of scootmobiel en mensen met een visuele beperking. Onder begeleiding van een coach maken zij maximaal drie ritten om het vervoermiddel te leren kennen. Daarbij wordt ook op de veiligheid gelet, zowel ten aanzien van de reiziger met een beperking zelf als van de andere reizigers. Uitgangspunt is dat de deelnemers na de begeleide ritten zelfstandig kunnen en willen reizen.

Samenwerking met HTM

Een dergelijk project opzetten kan niet zonder de steun van HTM. Deze was van meet af aan hartverwarmend. HTM stelde enkele malen een voertuig ter beschikking voor het maken van proefritten. Bij de opleiding van de coaches en het opstellen van het hierbij behorende instructieboekje waren de instructeurs van RandstadRail nauw betrokken. Dat werkte in twee richtingen: zowel naar Voorall als naar de RandstadRail-bestuurders. Voor de begeleide ritten verstrekte HTM gratis kaartjes voor zowel de coaches als de deelnemers.

Resultaten project

Het project Kennismaking RandstadRail is vanwege grote belangstelling twee maal gedaan. In totaal zijn 23 coaches getraind en 84 mensen met een beperking hebben meegedaan als deelnemer. Voor een aantal deelnemers was één rit al genoeg om het verder zelf te kunnen. Maar er waren ook deelnemers die het na drie begeleide ritten nog steeds moeilijk vonden om zelfstandig gebruik te maken van RandstadRail. Bij een aantal mensen is de begeleiding nog niet afgerond. Op de volgende bladzijde het overzicht met de cijfers.

Project Kennismaking RandstadRail, stand van zaken in september 2010:

Reizigers met	Kan na begeleiding zelfstandig reizen	Kan na begeleiding niet zelfstandig reizen	Begeleiding is nog niet afgerond	Nog niet gekoppeld aan een coach	Overleden	Totaal
Scootmobiel	22	6	19	3	1	51
Elektrische rolstoel	2	0	3	0	1	6
Elektrische rolstoel + hulphond	2	0	0	0	0	2
Handbewogen rolstoel	2	0	3	1	1	7
Rollator	8	1	3	0	0	12
Aangepaste fiets	1	0	0	0	0	1
Stok	1					1
Blindengeleidestok	4	0	0	0	0	4
Totaal	42	7	28	4	3	84

Verbeterpunten

Het spreekt vanzelf dat bij een groot en vernieuwend project als RandstadRail altijd verbeteringen mogelijk zijn. Met HTM is afgesproken om de ervaringen met het project Kennismaking RandstadRail met de coaches te evalueren en samen met de reizigers de verbeterpunten te inventariseren. Dit document is het resultaat van deze inventarisatie. Op een aantal punten zijn al verbeteringen aangebracht, andere zijn nog in voorbereiding en gaandeweg komen er weer nieuwe bij. Voorall is blij met deze wisselwerking.

De input die van deelnemers en coaches binnenkwam over de toegankelijkheid van RandstadRail in de praktijk, leest u hieronder. Alle punten zijn besproken en voorzien van deskundig advies door Jan van Male en Jaap Trouw van de Projectgroep Toegankelijk Openbaar Vervoer van Voorall. De verbeterpunten zijn gerangschikt op achtereenvolgens: de voertuigen, de haltes, de dienstuitvoering, de liften en de bewegwijzering. Voorall hoopt met dit advies bij te dragen aan een verdere optimalisering van de toegankelijkheid van RandstadRail.

1. VERBETERPUNTEN VOERTUIGEN

a. Duidelijk aangeven van rolstoelplaats

Reizigers hebben er meestal geen idee van dat ze de rolstoelplaats in beslag nemen als ze op de klapstoeltjes zitten. Vaak kost het mensen in een rolstoel of scootmobiel de grootste moeite om de medereizigers ervan te overtuigen dat zij deze ruimte voor hen vrijmaken. De stickertjes met rolstoelsymbool zijn zo klein dat ze niet opvallen. Wanneer duidelijk is aangegeven dat de plek gereserveerd is voor mensen met een rolstoel, wordt het makkelijker om de plek op te eisen.

Advies Voorall: Plaats een veel grotere sticker met een rolstoelsymbool in de rolstoelruimte en een dito sticker voor kinderwagens in de ruimte aan de overzijde. Plaatsing op de ruit maakt de sticker ook van buitenaf zichtbaar.



De rolstoelplaats is nu niet expliciet gereserveerd voor gebruikers van rolstoel en scootmobiel.

b. Deurbediening vanaf bedieningspaneel rolstoelruimte

Op het bedieningspaneel in de rolstoelruimte zit een blauwe knop voor het stopsignaal en het openen van de deuren. In de praktijk bleek dat niet altijd de goede deuren open gaan.

Advies Voorall: Pas de werking van het bedieningspaneel dusdanig aan dat na gebruik van deze blauwe knop beide deuren aan weerszijden van de rolstoelruimte aan de perronzijde van de tram opengaan.



De blauwe knop in de rolstoelruimte.

c. In- en uitchecken met de OV-chipkaart

Het in- en uitstappen is voor de meeste mensen met een beperking een behoorlijke inspanning. Zij moeten in de korte tijd dat het voertuig stil staat snel opereren: naar de juiste plek rijden, als nodig zorgen dat medereizigers de plek vrijmaken en vervolgens inparkeren. Nu is daar het in- en uitchecken met de OV-chipkaart bijgekomen. Dit zorgt voor extra spanning. Het zou goed zijn als mensen met een beperking rustig kunnen in- en uitchecken vanaf de rolstoelplaats.

De meeste reizigers denken dat ze direct na het instappen moeten inchecken en vlak voor het uitstappen moeten uitchecken. Zij weten niet dat ze daarvoor tijdens de rit ruim de tijd hebben. Hierdoor ontstaat een wachtrij van mensen voor de OV-chipapparaat. Dit bemoeilijkt het in- en uitrijden voor reizigers met een rolstoel of scootmobiel.

Advies Voorall: *Voeg een kaartlezer toe naast het bedieningspaneel in de rolstoelruimte. Communiceer duidelijk aan alle reizigers dat zij de tijd hebben om in te checken tot halverwege de volgende halte en om uit te checken vanaf halverwege de laatste halte.*



De kaartlezers.

d. Gebruik klapstoelen in rolstoelruimte

De klapstoelen in de rolstoelruimte zijn een geliefde plek voor mensen die een rollator of stok gebruiken. De plaatsen zijn gemakkelijk te bereiken en er is ruimte om de rollator voor zich te plaatsen, zonder dat deze anderen in de weg staat. Mensen die slecht ter been zijn, gebruiken echter beide handen om houvast te hebben wanneer zij gaan zitten. Zij hebben daardoor geen hand vrij om de zitting van de klapstoel naar beneden te drukken.

Advies Voorall: Maak het profiel van de zitting of het draaimechanisme aan de onderzijde zodanig dat, als iemand er zijn gewicht op plaatst, de zitting naar beneden klapt.



De klapstoelen: lastig voor mensen met een rollator.

e. Sticker vastzetten rolstoelen met veiligheidsgordel

In veel gevallen is gebruik van de veiligheidsgordel om rolstoelen vast te zetten niet mogelijk. Er moeten dan kunstgrepen worden uitgehaald om het toch voor elkaar te krijgen. Dit zorgt juist voor gevaarlijke situaties. Voor anderen is gebruik van de gordel echter wel goed mogelijk. Vaak stellen zij dit ook op prijs.

Advies Voorall: Handhaaf de veiligheidsgordel, maar verplicht niet meer tot het gebruik ervan. Verwijder de betreffende sticker, want daardoor voelen mensen die de gordel niet kunnen gebruiken zich niet veilig.



De veiligheidsgordel: niet in alle gevallen bruikbaar.

2. VERBETERPUNTEN HALTES

a. Blauwe tegels op de halte

Voor mensen met een beperking is het erg belangrijk dat zij weten op welke plaats ze in kunnen stappen. Deze positie, bij de 1^e en de 4^e deur, moet op de halte duidelijk aangegeven zijn. Onze voorkeur gaat uit naar een blauwe tegel met rolstoelsymbool in reliëf. Door het reliëf is de positie ook herkenbaar voor mensen met een visuele beperking.

Advies Voorall: *Plaats op elke halte blauwe tegels met rolstoelsymbool ter hoogte van de 1^e en de 4^e deur. Zorg dat de tegels van reliëf zijn voorzien en aansluiten op de blindengeleidelijn. Over de juiste plek is een beschouwing over de wijze van halteren gewenst. Moet het voertuig stoppen bij het begin of het einde van de hellingbaan? En bij haltes van dubbele lengte op de eerste of de tweede positie?*



Blauwe tegel met rolstoelsymbool in reliëf.

b. Halte Mozartlaan

Richting Loosduinen heeft het vlakke gedeelte van de halte geen lengte van 39, maar van 30 meter. Daardoor komt de laatste deur niet goed bij de halte.

Advies Voorall: *Stop standaard aan het begin van de hellingbaan, net als bij de halte Valkenbosplein.*

Richting Zoetermeer ontbreekt de rubberen band. Daarmee is de horizontale spleet te groot. Dat het autoverkeer hier langs de halte rijdt mag geen reden zijn om de rubberen band achterwege te laten. Deze zit er wel bij gelijksoortige andere haltes, zoals bij deze halte in de andere richting.

Advies Voorall: *Breng alsnog de rubberen band aan.*

c. Halte De Uithof

Sinds de ingebruikname van de keerlus voor RandstadRail wordt anders gestopt. Dit komt niet meer overeen met de rubberen band.

Advies Voorall: *Pas de lengte van de rubberen band aan de juiste stopplaats aan.*

d. Halte Stadhuis

Richting Zoetermeer is geen lift, alleen een hellingbaan. Deze voldoet aan alle normen, zoals hellingshoek en rustpunten. Het grote hoogteverschil van 6 meter maakt het echter voor iemand in een niet-aangedreven rolstoel onbegonnen werk.

Richting Den Haag kan alleen van de nabijgelegen lift in het winkelcentrum gebruik worden gemaakt. Buiten de openingsuren van het winkelcentrum kan het Stadhuisplein niet worden bereikt.

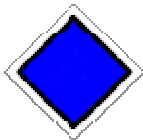
Advies Voorall: *Plaats liften op de halte Stadhuis, in beide richtingen.*



De helling: onbegonnen werk voor iemand in een niet-aangedreven rolstoel.

e. Halte Seghwaert

Richting Den Haag staat langs het perron alleen een blauw ruitbord, en geen bord met een 1.



Een blauw ruitbord staat aan het eind van het perron en geeft aan dat elk voertuig, ongeacht de lengte, vóór dit bord moet stoppen. Tenzij een voertuig eerder kan stoppen bij een blauw ruitbord met een cijfer.



Dit bord geeft aan dat een voertuig met één bak (rijtuig) precies vóór dit bord moet stoppen.

Vanwege de lift en de overkapping op halte Seghwaert zou een dichterbij geplaatst blauw ruitbord met een 1 beter uitkomen. Een aantal bestuurders onderkent dit en stopt eerder. Anderen volgen wat voorgeschreven is en stoppen aan het einde van het perron.

Advies Voorall: *Plaats een blauw ruitbord met een 1. (aan bovenleidingmast 14-47)*

f. Samenloophaltes

Bij een vijftal haltes is er een samenloop met metrolijn E. Door de maten van de metrorijtuigen kan de horizontale spleet niet optimaal worden gemaakt. Nu er nieuwe metrorijtuigen worden gebruikt, bestaat de mogelijkheid dat de horizontale spleet kleiner kan worden.

Advies Voorall: *Onderzoek aan de hand van de maatvoering van de nieuwe metrorijtuigen of de horizontale spleet bij de samenloophaltes nog kan worden verkleind.*



Kan de spleet bij de samenloophaltes kleiner?

g. Completeren onderzoek verticale en horizontale spleten

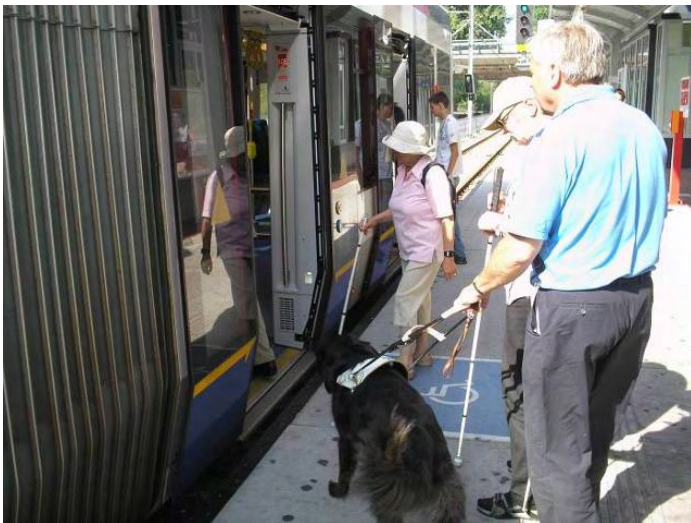
In september zal Voorall het onderzoek naar de exacte verticale en horizontale spleten per halteplaats op het traject Den Haag CS - Zoetermeer completeren. De gegevens worden in de database van het spleetbreedte-onderzoek verwerkt, zodat zichtbaar wordt waar verbeteringen zijn aangebracht en waar het nog niet optimaal is. De rapportage zal opnieuw aan de portefeuillehouder van het Stadsgebied Haaglanden worden aangeboden.

3. VERBETERPUNTEN DIENSTUITVOERING

a. Mensen met een visuele beperking

Blinde en slechtziende mensen kunnen niet zien welke tram er aan komt. Een ander probleem is dat zij grote moeite hebben om bij het instappen de deurbedieningsknop aan de buitenzijde van het voertuig te vinden.

Advies Voorall: *Neem in het Handboek Tram het volgende op: Wanneer de bestuurder bij het naderen van de halte een blinde of slechtziende reiziger ziet staan (herkenbaar aan de witte stok met rode strepen), roept deze via de buitenluidspreker lijnnummer en bestemming om. Vervolgens opent hij, in dit specifieke geval, centraal alle deuren.*



Blinde mensen weten niet welke tram er aan komt.

b. Te snel rijden in bogen

Er zijn nog steeds klachten over te hard rijden in bogen, waardoor reizigers hun evenwicht verliezen.

Advies Voorall: *Zorg dat bestuurders in bogen hun snelheid aanpassen. Dit is een ondersteuning van de aandacht die HTM al besteedt aan het op gepaste wijze nemen van bogen.*

c. Te snel sluiten deuren na gebruik van blauwe knop

Er zijn een aantal klachten over bestuurders die na het gebruik van de blauwe knop de deuren al vergrendelen, zonder eerst te checken of de betreffende reiziger uit heeft kunnen stappen.

Het komt voor dat bestuurders hun jas aan de cabinedeur hangen in plaats

van aan de daarvoor bestemde haak. Daardoor verliezen de reizigers het zicht naar voren, en de bestuurder kan zelf niet meer in de binnenspiegel zien wat er in het voertuig gebeurt.

Advies Voorall: *Breng het belang van het checken of iemand is uitgestapt na gebruik van de blauwe knop onder de aandacht van het personeel. Voor mensen met een beperking is het heel belangrijk dat zij door de bestuurder gezien worden. Breng ook de juiste wijze van het ophangen van de jas onder de aandacht van de bestuurders.*



Blauwe knop: belangrijk dat de bestuurder je ziet.

d. Halte Stadhuis

Richting Den Haag staat langs het perron zowel een blanco blauw ruitbord als een ruitbord met een 1. Het gros van de bestuurders stopt echter bij het blanco bord. Dit maakt het voor de reizigers lastig om te bepalen waar ze zich moeten opstellen.

Advies Voorall: *Zorg dat het personeel de aanwijzingen nauwkeurig opvolgt. Breng daarbij onder de aandacht wat het probleem is voor mensen met een beperking als zij er niet van op aan kunnen dat het voertuig op een aangegeven plaats stopt.*

4. VERBETERPUNTEN LIFTEN

a. Doorrijdliften van voldoende lengte

Voor mensen in een rolstoel is een doorrijdlift prettig: zij kunnen er aan één kant inrijden en er aan de andere kant weer uitrijden.

Advies Voorall: *De meeste liften van RandstadRail voldoen aan deze eisen. Enkele liften, die al in een eerder stadium ontworpen zijn, voldoen er niet aan. Herbouw is waarschijnlijk financieel onhaalbaar. Wij adviseren de liften bij toekomstige projecten in elk geval wel aan deze eisen te laten voldoen.*

b. Defecten

Bij gebruik van de alarmknop in de liften krijgt men direct contact met de Camera Toezicht Ruimte van HTM. Dat is goed, want die is tijdens alle exploitatie-uren bezet en men kan met de camera's direct zien wat er aan de hand is. Het is alleen nog de vraag in hoeverre op deze manier defecten aan liften worden onderkend. Wat te doen als men buiten de lift staat en de lift werkt niet? Is het dan nodig dat er geïnformeerd wordt en zo ja, aan wie?

Advies Voorall: *Communiqueer duidelijk bij alle liften op welke wijze defecten aan een lift kunnen worden gemeld.*

5. VERBETERPUNTEN BEWEGWIJZERING

a. Halte Spui

De situatie met de liften is niet ideaal, omdat de lift op het perron richting Centraal Station niet naar straatniveau gaat. Wie per lift dit perron wil bereiken, moet eerst de lift naar het andere perron nemen en dan op niveau -1 overstappen. Op niveau -1 is een sticker aangebracht met de tekst: "Ga naar andere lift voor Perron 1 richting Centraal Station". Diezelfde sticker is echter ook op straatniveau aangebracht, terwijl daar geen andere lift aanwezig is. Bovendien is de betreffende tekst op de sticker door het kleine lettertype moeilijk te lezen.

Advies Voorall: Geef op de sticker op straatniveau aan dat men voor de richting Centraal Station ook van deze lift gebruik moet maken, maar op niveau -1 moet overstappen naar de andere lift. Maak bij de vormgeving van de sticker gebruik van de richtlijnen voor lettertype en lettergrootte van Viziris.



Sticker in lift. De bewuste zin staat onderaan in kleine letters.

b. Centraal Station-hoog

Onderaan de liften en roltrappen staan grote borden met alle haltes en een informatiepaneel. Dat is goed. Maar de lijnnummers met bestemmingen zijn hierop erg klein aangegeven. Terwijl reizigers juist op deze plek grote behoefte hebben om te weten welke (rol)trap of lift zij moeten gebruiken voor de verschillende richtingen.

Advies Voorall: Plaats op deze plek grote borden met lijnnummers en bestemmingen. (Vooruitlopend op de volledige vernieuwing van de bewegwijzering op CS.)

c. Halte Stadhuis

Het is opvallend dat op het Stadhuisplein helemaal niets te zien is van de halte van RandstadRail eronder. De grote borden met de haltestaten zijn pas zichtbaar halverwege de trappen.

Advies Voorall: *Plaats deze borden bij de toegangen op het Stadhuisplein zelf.*

Tot zover de verbeterpunten vanuit de praktijk. Voorall hoopt van harte hiermee een bijdrage te hebben geleverd aan de optimalisering van de toegankelijkheid van RandstadRail. Voorall is graag bereid mee te denken over de oplossing van de diverse punten.

Verzendlijst Advies 'Toegankelijkheid RandstadRail'

Het advies is aangeboden aan:

- Stadsgewest Haaglanden
Portefeuillehouder Verkeer & Vervoer
Drs. P.W.M. Smit
- HTM Personenvervoer NV
Directeur exploitatie
Dhr. P. Jansen MBA
- Gemeente Den Haag
Wethouder Verkeer, Binckhorst en Vlietzone
Drs. P.W.M. Smit
- Gemeente Leidschendam-Voorburg,
Wethouder Verkeer en Vervoer
Dhr. P.M.M. van Ostaijen
- Gemeente Zoetermeer
Wethouder Verkeer en Vervoer
Dhr. P. Smit

Het advies is ter informatie verzonden naar:

- Stadsgewest Haaglanden
Dhr. Ton Hilhorst, Sector Verkeer en Vervoer
Dhr. Robert Sirks, Sector Verkeer en Vervoer
Ing. Arend-Jan van der Lely, Programmamanager Netwerk RandstadRail
- HTM Personenvervoer NV
Mw. Linda Boot
Mw. Marion de Vries
Dhr. Frank Wetters
Afdeling Instructie RandstadRail

- Gemeente Den Haag
Dhr. Rabin S. Baldewsingh, Wethouder Volksgezondheid, Duurzaamheid, Media en Organisatie,
Dhr. van Andel, Bestuursadviseur Volksgezondheid, Duurzaamheid, Media en Organisatie

Dhr. Karsten Klein, Wethouder Jeugd, Welzijn en Sport
Dhr. van Keulen, Bestuursadviseur Jeugd, Welzijn en Sport

Dhr. Bottinga, Bestuursadviseur Verkeer, Binckhorst en Vlietzone
Commissie Leefomgeving
Commissie Samenleving
- Gemeente Leidschendam-Voorburg
Dhr. G.G.J. Rensen, Wethouder Zorg en Welzijn
Bestuursadviseur van de Wethouder Zorg en Welzijn
Commissie Maatschappelijke Activiteiten (zorg en welzijn, ouderen)
- Gemeente Zoetermeer
Dhr. F.J.M. Speel, Wethouder Welzijn
Bestuursadviseur van de Wethouder Welzijn
Commissie Burger en Bestuur
Commissie Samenleving
Commissie Ruimte
- ROCOV-Haaglanden
Dhr. Harry Mol, secretaris
- Voorall
Voorall Raad van Toezicht
Kerngroep Toegankelijk Den Haag
Projectgroep Toegankelijk Openbaar Vervoer
Leden Doe Voorall Mee
- Platform Gehandicapten Leidschendam-Voorburg
- Platform Gehandicapten Zoetermeer
- Zorgvragersraad Zoetermeer
- ROVER Werkgroep Toegankelijkheid
- Taakgroep Handicap en Samenleving
Dhr. Martijn da Costa
- RandstadRail coaches
- Reizigers RandstadRail die deel hebben genomen aan het project