

Informatienota voor de raad

Datum 25 oktober 2022

Onderwerp	Beantwoording artikel 45-vragen PvdA en D66 Toegankelijkheid OV Zwolle
Versienummer	V1.2

Portefeuillehouder G. Rots

Informant J. van Doorne
Afdeling Ruimte & Economie
Telefoon 038 498 3248
Email J.van.Doorne@zwolle.nl
Bijlagen N.v.t.

Wij stellen u voor kennis te nemen van:

De beantwoording van artikel 45-vragen van PvdA en D66 met als onderwerp Toegankelijkheid OV Zwolle.

Datum 25 oktober 2022

1. *Bent u bekend met het feit dat mensen in een rolstoel geen toegang hebben in de bussen van Keolis en RRReis wegens -niet of te traag werkende- rolstoelplaten?*

Antwoord:

Voorafgaand aan het artikel dat op maandag 26 september in de (digitale) Stentor is gepubliceerd hebben wij, los van de tweet van Toegankelijk Zwolle van zaterdag 24 september (zie vraag 2), in algemene zin geen signalen ontvangen dat mensen in een rolstoel geen toegang hebben tot de bussen van Keolis en RRReis.

Naar aanleiding van dit artikel hebben wij contact gezocht met de provincie Overijssel als (mede) concessieverlener van het busvervoer in Zwolle en is bij ons bekend geworden dat de elektrische bediening om de rolstoelplank uit te schuiven recentelijk is uitgeschakeld en dus niet gebruikt kan worden door buschauffers.

Zoals u waarschijnlijk weet gaat de busconcessie in onder andere Zwolle per 11 december van dit jaar over van Keolis naar EBS. Onderdeel van deze aanbesteding is dat de nieuwe vervoerder ook de elektrische bussen overneemt. Ter voorbereiding op deze overname laat de concessieverlener op dit moment de elektrische bussen keuren door een externe onafhankelijke partij. De bediening om de rolstoelplank uit te schuiven zit vanuit praktisch oogpunt vlakbij de buschauffeur. Tijdens deze keuring is aan het licht gekomen dat de rolstoelplaat kan uitschuiven tijdens het rijden als de chauffeur per ongeluk op de knop drukt. Hoewel deze situatie nog nooit is voorgekomen, heeft de huidige vervoerder, Keolis, besloten de elektrische bediening van de rolstoelplank uit te laten schakelen. De handmatige bediening is echter wel werkzaam en geeft rolstoelgebruikers alsnog de mogelijkheid om gebruik te maken van OV-bussen. De buschauffeurs zijn mogelijk onvoldoende op de hoogte gebracht van dit handmatige alternatief.

2. *Bent u bekend met de signalen via Toegankelijk Zwolle? Toegankelijk Zwolle op Twitter: "@KeolisNED @RRReisOnline een avondje bios zat er voor onze #ervaringsdeskundige niet in. Voorbijgereden door 5 #bussen! #rolstoelplaten blijken het in heel #zwolle niet te doen. #klantenservice was zelf niet op de hoogte. #communicatie #OpenbaarVervoer <https://t.co/fxFqcZ3nKi>" / Twitter*

Antwoord:

Wij werken nauw samen met Stichting Toegankelijk Zwolle en hebben ook kennis genomen van de tweet die zij hierover op 24 september hebben gepost.

Datum 25 oktober 2022

3. *Deelt u de mening van PvdA en D66 dat het voor een stad die toegankelijk wil zijn, we hebben er een aanmoedigingsprijs voor gekregen, dit niet kan?*

Antwoord:

Het College deelt de mening van PvdA en D66 en ziet de ernst van de situatie in relatie tot de toegankelijkheid van het openbaar vervoer voor in dit geval specifiek rolstoelgebruikers in. In onze omgevings- en mobiliteitsvisie is een toegankelijke stad één van de speerpunten. Een toegankelijke stad houdt in dat iedereen zelfstandig kan deelnemen aan de maatschappij. Het zelfstandig kunnen verplaatsen is daar een belangrijk onderdeel van en verlangt een toegankelijk en servicegericht OV. Juist voor minder mobiele personen is dit van groot belang en staat het verbeteren van de toegankelijkheid voor deze groep hoog op de agenda. Hier streeft het College in de praktijk dan ook naar.

4. *Welke mogelijkheden heeft het College om ervoor te zorgen dat het Openbaar Vervoer weer toegankelijk wordt voor mensen in een rolstoel?*

Antwoord:

Er is, naar aanleiding van dit voorval, op bestuurlijk niveau contact geweest met de provincie Overijssel om navraag te doen naar de toedracht van dit zeer vervelende voorval en de afwikkeling ervan aangezien de provincie Overijssel (mede) opdrachtgever is voor het Openbaar Vervoer in Zwolle.

Hieruit blijkt dat de betrokken reiziger naast excuses voor de situatie een bloemetje heeft ontvangen van Keolis. Daarnaast heeft Keolis aangegeven dat de elektrische bediening van de rolstoelplaten op korte termijn weer in gebruik kan worden genomen. De betrokken reiziger is hiervan persoonlijk op de hoogte gesteld.

Keolis heeft een software-update gedaan waardoor de rijplaten niet meer tijdens het rijden kunnen uitschuiven. De software update is echter nog niet 100% goedgekeurd. Totdat de elektrische bediening weer functioneert, heeft Keolis in de communicatie naar de chauffeurs gewezen op de mogelijkheid om de rolstoelplank handmatig te bedienen. Dit betekent dat buschauffeurs, ondanks de (nog) niet werkende elektrische rolstoelplaten, rolstoelpassagiers mee kunnen nemen.

Totdat de elektrische bediening weer werkt, mogen rolstoelpassagiers er ook voor kiezen om thuis een taxi te bellen en de rekening naar Keolis op te sturen. Hiermee wordt voorkomen dat rolstoelpassagiers bij de bushalte staan, niet mee kunnen met de bus en er via de centrale van Keolis een taxi moet worden gebeld en de reiziger lang moet wachten en/of te laat komt. Stichting Toegankelijk Zwolle gaat dit breed communiceren onder haar doelgroep.

Tot slot is er, naar aanleiding van de tweet op ambtelijk niveau contact geweest met Stichting Toegankelijk Zwolle voor nadere toelichting over de situatie. Zoals bij vraag 1 reeds vermeld wordt EBS per 11 december de nieuwe vervoerder in Zwolle. Eind oktober vindt hiertoe een overleg plaats met EBS. Tijdens dit overleg wordt EBS er voor de volledigheid op geattendeerd aandacht te hebben voor rolstoelgebruikers in OV-bussen.

Datum 25 oktober 2022

Openbaarheid

Deze informatienota is openbaar

Burgemeester en Wethouders van Zwolle,

voorzitter, Peter Snijders

secretaris, Dick Emmer