

# ZWART **WIT** boek

## Openbaar Vervoer in Amsterdam



### Colofon

Clëntenbelang Amsterdam  
Jacob Bontiusplaats 9 (INIT-gebouw)  
1018 LL Amsterdam  
T 020 - 75 25 100  
E [info@clentenbelangamsterdam.nl](mailto:info@clentenbelangamsterdam.nl)

### Meer weten?

Neem dan contact op met Bart Weggeman,  
[b.weggeman@clentenbelangamsterdam.nl](mailto:b.weggeman@clentenbelangamsterdam.nl).  
Of kijk op onze website  
[www.clentenbelangamsterdam.nl](http://www.clentenbelangamsterdam.nl).

**Clëntenbelang**  
AMSTERDAM...

# Inleiding

De Noord-Zuidlijn rijdt inmiddels ruim een jaar. Dat ging gepaard met grote wijzigingen in de hele dienstregeling. Bussen en trams gingen anders rijden en haltes en zelfs enkele lijnen werden opgeheven. Wat vinden mensen met beperkingen, een chronische ziekte en ouderen ervan? We hebben deelnemers aan ons E-panel vooraf en achteraf gevraagd naar hun ervaringen en mening.

In dit zwart-witboek vindt u de uitkomsten ervan. Geen wetenschappelijk onderzoek. Daarvoor is het aantal deelnemers te klein en statistieken kunnen snel op 'grijze gemiddelden' uitkomen. Geen zwartboek, want er gaat veel goed.

De resultaten van dit onderzoek roepen vooral de vraag op of reizigers met een beperking niet te ver op achterstand zijn geraakt door het nieuwe lijnennet.

Het kan en moet beter. Dat geven de ervaringsverhalen achter de cijfers aan. Die geven invulling aan de 'witte vlekken' en leveren concrete verbeterpunten op.

## 2030: iedereen mee met het OV

Mensen met beperkingen hebben net als iedereen recht op mobiliteit. Het staat in Artikel 9 - Toegankelijkheid van het [VN verdrag Handicap](#) dat Nederland in 2016 heeft geratificeerd. Het is uitgewerkt in het [Besluit Toegankelijk Openbaar Vervoer](#). Hoe gaan de Vervoerregio, gemeente Amsterdam en de vervoerders ervoor zorgen dat

in 2030 iedereen zelfstandig met het OV meekan? De Vervoerregio Amsterdam heeft laten weten te werken aan een 'Beleidskader Inclusieve Mobiliteit', oftewel mobiliteit voor iedereen. Wij vertrouwen erop dat onze aanbevelingen naar aanleiding van dit onderzoek bijdragen aan het beleidskader en leiden tot concrete acties.

## Samenvatting resultaten

Ruim 90 mensen hebben deelgenomen aan het onderzoek. Het overgrote deel maakt ook gebruik van het OV, de helft regelmatig.

Hoewel de gemiddelde waardering uitkomt op een 6,4 zijn er ook zeer lage en zeer hoge cijfers gegeven. 48% vindt dat het OV sinds de invoering van het nieuwe lijnennet slechter is geworden, 16% is minder gaan reizen met het OV en komt daardoor niet meer op bepaalde bestemmingen. Of is meer van het Aanvullend Openbaar Vervoer (AOV) gebruik gaan maken.

Niet verrassend, maar wel belangrijk: de helft geeft aan dat zij vaker moeten overstappen en meer dan een derde moet verder lopen.

Van de open vraag is door ruim 50 respondenten gebruik gemaakt; met soms meerdere opmerkingen per respondent. De meeste opmerkingen gaan over overstappen en verder over: reistijd, opgeheven lijnen, toegankelijkheid van haltes en materieel, reisinformatie en kapotte liften.



# Wie hebben de enquête ingevuld?

De vragenlijst is door 92 mensen ingevuld. De meeste mensen komen uit Amsterdam. De verdeling over de stadsdelen is redelijk gelijkmatig.



We hebben mensen ook gevraagd of zij een beperking hebben. Dat geldt voor ruim de helft van de respondenten. Daarover is het volgende ingevuld:

### Heeft u een beperking?\*

- Nee 44%
- Ja, lichamelijke beperking, chronische ziekte 33%
- Ja, vanwege leeftijd 30%
- Ja, anders (licht verstandelijke beperking, psychische beperking) 6%

### Maakt u gebruik van hulpmiddelen?\*

- Nee 64%
- Ja 34%
  - o rolstoel: 12%
  - o rollator: 10%
  - o stok of krukken: 12%
- Anders 13%

### Maakt u gebruik van het Openbaar Vervoer in Amsterdam?

- Vaak 47%
- Soms 47%
- Niet 6%

Bij de respondenten is dus een relatief grote groep gebruikers met een beperking en een hulpmiddel die ook daadwerkelijk gebruik maakt van het OV. Nog verder uitgesplitst gaat het om mensen die slechtziend of blind zijn, slechthorend of doof, met verminderde energie of (spier)kracht. Uitgesplitst lijkt het aantal respondenten met een specifieke handicap klein. Maar belangrijk is dat iedereen,

duo ook mensen met een beperking, recht heeft op mobiliteit. De respondenten gaven gemiddeld een 6,4 voor het OV in Amsterdam; bij een eerdere peiling was dat een 6,6. De deelnemers hebben uitgebreid gereageerd op 2 open vragen; in totaal hebben we 50 antwoorden gekregen.

### Is het OV sinds de ingebruikname beter of slechter geworden?

- Slechter 48%
- Hetzelfde gebleven 28%
- Beter geworden 24%

### Bent u na de start meer of minder gaan reizen met het OV in Amsterdam?

- Geen verschil 70%
- Minder 16%
- Meer 14%

Bijna de helft vindt dat het OV slechter is geworden. Het is verontrustend dat een aantal mensen met een fysieke beperking niet meer op bepaalde bestemmingen komt, het OV zelfs helemaal mijdt en meer van het Aanvullend Openbaar Vervoer gebruik is gaan maken.

### Wat zijn sinds de ingebruikname van de Noord-Zuidlijn uw ervaringen met het OV in Amsterdam?\*

- Ik moet vaker overstappen 49%
- De loopafstanden naar halte zijn langer 38%
- Er zijn geen veranderingen 30%

\* Op deze vragen waren meerdere antwoorden mogelijk.





'Geen gehandicapten-parkeerplaats bij metrostation, lift meer dan 100m van P+R-terrein.'

'De Noord-Zuidlijn is een mooie, snelle lijn, maar de rest van het OV is minder geworden, althans in Noord.'



'Bij mij komt nu alleen de 37. Heel eind teruglopen. De weg oversteken. Weer een eind naar de halte. Overstappen op de 38 die maar 4x per uur gaat.'



'Langere loopafstanden en meer overstappen in Nieuw-West door wegvallen lijn 14. Geen complete lus van lijn 21.'



'De overstap op de haltes zijn ver, zoals bij het Leidseplein.'



'Er rijdt een oude tram lijn 19. De oorspronkelijke tram lijn 9, reed direct naar het centrum en was 'bij de tijd'.'



'Waar je ook heengaat, de reisplanner probeert je altijd via de Noord-Zuidlijn of de Ringlijn te laten reizen. Dat wil ik niet.'



'De liften op station Vijzelgracht zijn zo vaak stuk dat ik de reparateurs beter ben gaan kennen.'



'De Noord-Zuidlijn is een uitbreiding van mijn mogelijkheden om met het OV te reizen, omdat ik met mijn scootmobiel van het OV gebruik maak.'



'Ik maak overwegend gebruik van de metro, omdat de rest van het OV voor mij ontoegankelijk is met mijn rollator.'



## De ingebruikname van Noord-Zuidlijn

Er zijn veel meer opmerkingen over het lijnennet en de dienstregeling gemaakt, maar de meeste gaan over langere reistijden, loopafstanden en vaker overstappen. Die opmerkingen komen vooral uit Nieuw-West (lijnen 14 en 21), Oost (lijnen 19 en 26) en Noord (meerdere buslijnen).

Ook wordt achteruitgang van de reismogelijkheden genoemd vanwege de beperkte toegankelijkheid van materieel en haltes (tramlijnen 10 en 19) en overstaplocaties (het Leidseplein is vaak genoemd).

### AANBEVELINGEN

- Stop met het opheffen van haltes, zeker buiten de ring.
- Breng fijnmazigheid terug, vooral in de buitenwijken.
- Maak de OV knooppunten met voorrang goed toegankelijk en stel eisen op t.a.v. comfort, voorzieningen en dienstverlening: overstap-assistentie.
- Stel hardere voorwaarden aan bereikbaarheid en toegankelijkheid aan vervoerders bij het indienen van vervoersplannen en lijnwijzigingen.
- Stel de reistijd van reizigers van deur tot deur centraal in plaats van alleen de rit in het voertuig.
- Stel gastheerschap boven punctualiteit, en bouw hiervoor een tijdmargin in.

'Ik geniet van de nieuwe metro. Maar in Noord zijn wel 12 bushaltes onbruikbaar voor slecht lopende en snel vermoeide mensen, zelfs enkele achter elkaar.'

'De liften op station Vijzelgracht zijn zo vaak stuk dat ik de reparateurs beter ben gaan kennen.'

## Het lijnennet

Er zijn – niet verrassend – door onze panelleden veel opmerkingen over de toegankelijkheid van het OV gemaakt. Problematisch is de combinatie van de inzet van ontoegankelijk materieel (tram 19, tram 5), meerdere ontoegankelijke haltes achter elkaar (Noord), vaker overstappen en onbetrouwbare voorzieningen (uitschuifplanken, liften). Hier is aantoonbaar sprake van een verslechtering van de toegankelijkheid. Dit is in strijd is met het door Nederland geratificeerde VN-verdrag handicap.

### AANBEVELINGEN

- Toegankelijkheid moet veel explicieter in concessievoorwaarden en Programma's van Eisen worden vastgelegd.
- Los (reeds bekende) toegankelijkheidsproblemen – zoals te veel ruimte tussen voertuig en halte, niet-functionerende uitschuifplanken en ontbrekende blindegeleidelijnen – snel op.
- Stem projecten en plannen goed af. Toegankelijkheid stopt niet bij een projectgrens of gemeentegrens.
- Zorg voor een betere aansluiting van doelgroepenvervoer op het openbaar vervoer. Gebruik de kennis en ervaring uit het programma "Doelgroepenvervoer – met liefde van A naar B".

'Door het verdwijnen van lijn 10 heb ik veel minder keuze (in rolstoelgeschikte haltes en) in bestemmingen.'

## De toegankelijkheid

Er zijn veel opmerkingen over reis-informatie gemaakt, maar ook over mentale of sociale toegankelijkheid.

Het is kennelijk niet voor iedereen duidelijk waar mensen met hun klachten en signalen naartoe kunnen. Daarom volgen hier enkele aanbevelingen.

'Ik maak overwegend gebruik van de metro omdat de rest van het OV ontoegankelijk is voor mij met mijn rollator. Trams kom ik sowieso niet in met al die trapjes. Buschauffeurs weigeren vaak om de uitschuifdrempel voor mij uit te schuiven.'

### AANBEVELINGEN

- Borg ook sociale toegankelijkheid goed, zodat mensen met een beperking zich welkom voelen in het OV en de assistentie krijgen die soms noodzakelijk is.
- Verbeter de informatie over toegankelijkheid: betrouwbaarder, actueler en meer op maat. Neem daarin ook informatie over (defecte) liften op.
- Maak het melden van ontoegankelijkheid en het indienen van klachten eenvoudiger en duidelijker.
- Neem het algemene publiek mee in de bewustwording dat mensen met een beperking ook recht hebben op reizen met het openbaar vervoer.
- Promoot en faciliteer het gebruik van het OV bij doelgroepen die er nu weinig gebruik van maken; zoals het OV-coach project
- Op knooppunten moet worden voorzien in assistentieverlening.

