

Woordenboek Reizigerskenmerken



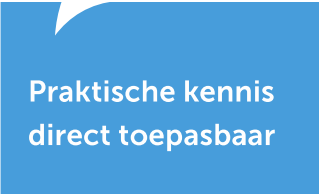
CROW-KpVV

CROW-KpVV ontwikkelt, verspreidt en borgt collectieve kennis voor de decentrale overheden op het gebied van mobiliteit. Het gaat om kennis die fundamenteel ondersteunt bij de beleidsontwikkeling en -uitvoering.

Over CROW

CROW bedenkt slimme en praktische oplossingen voor vraagstukken over infrastructuur, openbare ruimte, verkeer en vervoer in Nederland. Dat doen we samen met externe professionals die kennis met elkaar delen en toepasbaar maken voor de praktijk.

CROW is een onafhankelijke kennisorganisatie zonder winst-oogmerk die investeert in kennis voor nu en in de toekomst. Wij streven naar de beste oplossingen voor vraagstukken van beleid tot en met beheer in infrastructuur, openbare ruimte, verkeer en vervoer en werk en veiligheid. Bovendien zijn wij experts op het gebied van aanbesteden en contracteren.



**Praktische kennis
direct toepasbaar**

Woordenboek Reizigerskenmerken

december 2020

Woord vooraf

Om goed en prettig te kunnen reizen is het nodig om te weten wat de reiziger nodig heeft aan eventuele ondersteuning (als bijvoorbeeld type vervoersmiddel of begeleiding bij het reizen). In het Woordenboek Reizigerskenmerken zijn codes opgenomen met bijbehorende kenmerken en beschrijvingen. Door gebruik van deze codes kan op een eenduidige wijze worden vastgelegd wat de reiziger nodig heeft om een (keten)reis te maken. Overheden, vervoerders en andere dienstverleners kunnen op basis van deze taal beter zien wat de reisbehoeften van de reizigers zijn, processen optimaliseren en 'hulp op maat' ontwikkelen. Door landelijk het woordenboek te gebruiken, wordt de reiziger – op termijn – beter in staat gesteld om (waar mogelijk en gewenst) zelfstandig een (keten)reis in heel Nederland te plannen en te maken. Het woordenboek maakt na landelijke uitrol daarnaast benchmarking eenvoudiger door het gebruik van eenduidige kenmerken. Voor inschrijvers op aanbestedingen wordt het daarnaast eenvoudiger om aan de hand van de door de aanbestedende dienst verstrekte gegevens een goede offerte te maken.

Inhoud

Inleiding	4
Categorie Hulpmiddel reiziger (HR)	5
Categorie Hulpmiddel voertuig (HV)	8
Categorie Aanvullende eis – vervoer (AV)	9
Categorie Aanvullende eis – begeleiding (AB)	11
Categorie Aanvullende eis – extra reiziger (AER)	12
Categorie Kenmerken (K)	13
Categorie (begeleid) Zelfstandig reizen (ZR)	14
Categorie Reisrecht (RR)	17

Inleiding

Het Woordenboek Reizigerskenmerken bevat kenmerken die universeel bruikbaar zijn en overeen komen met indicaties die, met name door gemeenten, worden gebruikt in het doelgroepenvervoer. Daarnaast zijn er een aantal codes opgenomen die de mate van '(begeleid) zelfstandig reizen' aangeven. Dit om als organisatie (bijvoorbeeld gemeente of zorginstelling) goed zicht te houden op alle gebruikers van het doelgroepenvervoer en hun mogelijkheden. Ook als zij bijvoorbeeld (begeleid met een app) zelfstandig met de trein reizen of op een andere wijze een ketenreis maken.

Het is belangrijk te melden dat elke organisatie die kenmerken toewijst aan personen, zelf beslist of codes wel of niet door hen worden gebruikt. Sommige codes zullen niet passen bij het beleid of binnen lopende contractafspraken. Ten aanzien van vervoer voor rolstoelinzittenden wordt de code VVR (veilig vervoer rolstoelgebruikers) gehanteerd. Meer info zie www.codevvr.nl.

Samenwerking en ontwikkeling

Dit Woordenboek Reizigerskenmerken is tot stand gekomen in nauw overleg met overheden, vervoerders, reizigersgroepen en andere inhoudelijke deskundigen. Kenmerken kunnen in de tijd veranderen en nieuwe ontwikkelingen kunnen leiden tot aanvullingen. Op de website www.crow.nl/publicaties/woordenboek-reizigerskenmerken vindt u de meest actuele versie.

Vragen

Heeft u vragen of opmerkingen?

Neem dan gerust contact op met de CROW-klantenservice, telefoon (0318) 69 53 15 of stuur een e-mail naar: klantenservice@crow.nl

Lees verder op:

www.crow.nl/publicaties/woordenboek-reizigerskenmerken

Categorie Hulpmiddel reiziger (HR)

Code	Naam	Kenmerken code	Toelichting	Opmerking eigen organisatie
HR-01	Rolstoel - standaard	<p>Rolstoel waar reiziger tijdens het vervoer in blijft zitten.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Type "niet-elektrisch" en "verantwoord vastzetbaar". - Voldoet aan VVR-code. - Maximaal 90 cm breed. 	<p>Vervoerder moet de reiziger veilig en verantwoord in de rolstoel vervoeren. Dit betekent dat deze rolstoel voldoet aan de nieuwe VVR code. Er zitten haaksymbolen op de rolstoel. Note: Als deze er niet op zitten, moet de gemeente met de hulpleverancier overleggen.</p>	
HR-02	Rolstoel - elektrisch	<p>Rolstoel waar de reiziger tijdens het vervoer in blijft zitten.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Type "elektrisch" en "verantwoord vastzetbaar". - Voldoet aan VVR-code. - Maximaal 90 cm breed. - Maximaal gewicht wat toelaatbaar is voor de oprijplaat en voertuig. 	<p>Voor de vervoerder betekent dit mogelijk het uitsluiten van het gebruik van oprijplaten en specifieke voertuigen.</p>	
HR-03	Rolstoel - inklapbaar	<p>Rolstoel waarbij de reiziger zelf een overstap maakt naar een autostoel.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reiziger kan met een bus of personenauto vervoerd worden; tenzij ook het kenmerk AV-02 "moet in (rolstoel)bus" gegeven is. - Reiziger kan vervoerd worden in een voertuig zonder verlaagde instap. 	<p>Reiziger mag niet blijven zitten in de inklapbare rolstoel tijdens het vervoer.</p>	
HR-04	Rolstoel - niet verantwoord vastzetbaar met persoon er in	<p>Rolstoel waarbij de reiziger zelf een overstap maakt naar een autostoel.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reiziger neemt plaats in een autostoel. - Rolstoel is "niet verantwoord vastzetbaar" en vaak ook niet opklapbaar. 	<p>Vervoerder biedt een zitplaats en ruimte voor een losse rolstoel. In sommige gevallen gaat het om een sportrolstoel (niet inklapbaar). Vaak zijn deze rolstoelen licht, of voor een specifieke sport gemaakt. Onder HR04 valt ook een Handbike: dit is een extra aanvulling op (sport)rolstoel, vaak niet geschikt om in vervoerd te worden en vaak niet inklapbaar.</p>	
HR-05	Rolstoel - zelf balancerende tweewieler	<p>Rolstoel (tweewieler) waarbij de reiziger zelf een overstap maakt naar een autostoel.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Type "niet verantwoord vastzetbaar". - Geldt als bagage. - I.v.m. gewicht (Arbo) niet tilbaar. 	<p>Vervoerder biedt een zitplaats en ruimte voor een losse rolstoel. Voorbeelden: Segway-rolstoel en Genny.</p>	

Code	Naam	Kenmerken code	Toelichting	Opmerking eigen organisatie
HR-06	Rolstoel - afwijkend	<p>Rolstoel waarbij de reiziger tijdens het vervoer in blijft zitten.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Type "afwijkend". - Voldoet mogelijk niet aan VVR-code. - Minimaal 91 cm breed en/of met uitstekende delen. - Memoveld toelichting nodig voor vervoerder, zoals 'been vooruit' of reiziger blijft wel/niet in rolstoel zitten. - Maximaal gewicht wat toelaatbaar is voor de oprijplaat en voertuig; overstijgt deze rolstoel de waarden, dan moet de chauffeur de reiziger weigeren. 	<p>In het memoveld wordt aangegeven wat de afwijking is, zodat de vervoerder dit vooraf weet. Vervoerder weet dan welke specifieke combinaties of voertuigen niet mogelijk zijn.</p>	
HR-07	Rollator - of looprek	<p>Reiziger is afhankelijk van rollator/looprek.</p> <ul style="list-style-type: none"> - hulpmiddel moet vastgezet vervoerd worden. 	<p>De vervoerder neemt rollator/looprek ook mee. Deze wordt vastgezet vervoerd.</p>	
HR-08	Rollator - afwijkend	<p>Rollator met hulpstukken die het benodigde vervoersmiddel kunnen beïnvloeden.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memoveld toelichting nodig voor vervoerder met omschrijving van de hulpstukken. 	<p>In het memoveld wordt aangegeven wat de afwijking is, zodat de vervoerder dit vooraf weet.</p>	
HR-09	Scootmobiel - standaard	<p>Scootmobiel waarbij de reiziger zelf een overstap maakt naar een auto-stoel.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Structureel hulpmiddel (let op: als de scootmobiel af en toe wordt meegenomen, dan H11 'variabel hulpmiddel' kenmerk toepassen). - Maximaal 90 cm breed en 150 cm lang. - Zitplaats reiziger en ruimte scootmobiel nodig in voertuig. 	<p>De vervoerder moet de reiziger weigeren als de overstap naar een zitplaats niet kan worden gemaakt.</p> <p>Kan de reiziger geen overstap maken? Dan verwijst telefoniste/planner de reiziger naar alternatief vervoer: scootmobiel mag onder bepaalde voorwaarden bijvoorbeeld wel in de trein mee.</p>	
HR-10	Scootmobiel - afwijkend	<p>Scootmobiel waarbij de reiziger zelf een overstap maakt naar een auto-stoel.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Structureel hulpmiddel (let op: als de scootmobiel af en toe wordt meegenomen, dan H11 'variabel hulpmiddel' kenmerk toepassen). - Minimaal 90 cm breed en/of langer dan 150 cm. - Zitplaats reiziger en ruimte scootmobiel nodig in voertuig. - Memoveld toelichting nodig voor vervoerder. 	<p>In het memoveld wordt aangegeven wat de afwijking is, zodat de vervoerder dit vooraf weet. Vervoerder weet dan welke specifieke combinaties of voertuigen niet mogelijk zijn.</p> <p>De vervoerder moet de reiziger weigeren die niet de overstap naar een zitplaats kan maken (wetgeving).</p> <p>Kan de reiziger geen overstap maken? Dan verwijst telefoniste/planner de reiziger naar alternatief vervoer: scootmobiel mag onder bepaalde voorwaarden bijvoorbeeld wel in de trein mee.</p>	

Code	Naam	Kenmerken code	Toelichting	Opmerking eigen organisatie
HR-11	Variabel hulpmiddel	<p>Reiziger neemt hulpmiddel mee.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kenmerk toekennen als niet altijd hetzelfde hulpmiddel wordt meegenomen. - Diegene die de ritbestelling aanneemt, vraagt altijd welk hulpmiddel, die rit wordt meegenomen. 	<p>In het memoveld moet worden aangegeven welke hulpmiddelen meegenomen kunnen worden. Planner geeft in memoveld voor chauffeur aan welk hulpmiddel die rit wordt meegenomen. Onder HR-11 valt ook een zuurstoffles. Let op: gebruikt de reiziger een zuurstoffles? Dit is wettelijk niet altijd toegestaan. Maak hierover aanvullende afspraken met de vervoerder.</p>	
HR-12	SOHO/Hond	<p>Reiziger neemt blindengeleidehond of hulphond mee.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zitplaats reiziger en hond nodig in voertuig. 		

Categorie Hulpmiddel voertuig (HV)

Code	Naam	Kenmerken code	Toelichting	Opmerking eigen organisatie
HV-01	Gordel - ontheffing gordeldraagplicht	Reiziger draagt geen autogordel. – Benodigd: ontheffing van CBR (zie www.cbr.nl).	De reiziger moet bij aanvraag van doelgroepenvervoer de ontheffing meenemen. De reiziger moet – als de chauffeur dat vraagt – de ontheffing tonen. Als de reiziger dit niet kan tonen dan weigert de chauffeur het vervoer.	
HV-02	Gordel - verlengstuk	Reiziger heeft vanwege postuur een gordelverlengstuk nodig. – De reiziger zorgt zelf voor een extra lange gordel of 'verlengstuk'.	De reiziger moet zelf een verlengstuk meenemen, tenzij er andere afspraken zijn gemaakt tussen de indicatiesteller en vervoerder (contract of afsprakenregister). Als dit zo is moet dit in een memoveld worden aangegeven.	
HV-03	Zit - stoelverhoger	Reiziger maakt gebruik van een stoelverhoger. – De vervoerder zorgt voor de stoelverhoger.	Vervoerder levert de stoelverhoger. Let op: contractafspraken met vervoerder wijzen uit wie dit betaalt (de vervoerder of de indicatiesteller).	
HV-04	Zit - kinderzitje categorie 1	Reiziger maakt gebruik van kinderzitje categorie 1 (9 tot 18 kg). – Het kinderzitje heeft een 5-puntsgordel. – De vervoerder zorgt voor het kinderzitje.	Vervoerder zorgt voor het kinderzitje met 5-puntsgordel. Let op: contractafspraken met vervoerder wijzen uit wie dit betaalt (de vervoerder of de indicatiesteller).	
HV-05	Transferrolstoel	Reiziger moet gebruik maken van een transferrolstoel. Reiziger kan de overstap niet maken. Er wordt gebruikt gemaakt van een 'zittende instap'. – De vervoerder zorgt voor de transferrolstoel.	Vervoerder zorgt voor de transferrolstoel. Let op: contractafspraken met vervoerder wijzen uit wie dit betaalt (de vervoerder of de indicatiesteller).	

Categorie Aanvullende eis – vervoer (AV)

Code	Naam	Kenmerken code	Toelichting	Opmerking eigen organisatie
AV-01	Vervoer - individueel	Reiziger is niet in staat samen met anderen te reizen. – Vervoerder mag de reiziger niet met andere reizigers combineren.	Reiziger reist alleen met de chauffeur. Dit is een kenmerk dat alleen in bijzondere gevallen wordt toegekend.	
AV-02	Vervoer - in (rolstoel)bus	Reiziger kan niet in een personenauto worden vervoerd. – Moet in een (rolstoel)bus worden vervoerd.	Reiziger heeft beperkingen in het bewegingsapparaat. Het kan zijn dat reiziger een transferrolstoel nodig heeft (HV-05). Bij een inklapbare rolstoel kan dit kenmerk nodig zijn, om de overstap naar een zitplaats te kunnen maken.	
AV-03	Vervoer - laatste in / eerste eruit	Reiziger is in tijd 'beperkt belastbaar'. Of reiziger moet zo kort mogelijk buiten de zorg/toezicht worden gesteld.	Note: Andere reizigers met wie een vervoermiddel wordt gedeeld, moeten hierdoor mogelijk extra omrijden. De telefoniste/planner moet reizigers informeren over extra omrijtijd (geen reden vertellen i.v.m. privacy).	
AV-04	Vervoer - als personenauto, dan voorin	Reiziger kan vervoerd worden in zowel een bus als in een personenauto. – Wordt een personenauto ingezet? Dan moet deze persoon voorin zitten.	Reiziger heeft beperkingen in het bewegingsapparaat of heeft last van een extreme vorm van wagenziekte (niet op te lossen met medicijnen). Is de reden wagenziekte? Dan is er een medische verklaring nodig. De indicatiesteller wordt geadviseerd om de vloot te bekijken. Huidige voertuigen hebben meer beenruimte achterin, waarbij indicatie 'voorin' alleen in bijzondere gevallen hoeft worden gebruikt.	
AV-05	Vervoer - in personenauto	Reiziger kan niet vervoerd worden in een (rolstoel)bus, maar wel in een personenauto.	Reizigers kunnen met behulp van een transferrolstoel plaatsnemen in een (rolstoel)bus. Deze indicatie wordt doorgaans niet afgegeven t.b.v. een lage instap. Om deze indicatie af te geven is een medische verklaring nodig.	
AV-06	Vervoer - voorin én in personenauto	Reiziger moet voorin én kan niet vervoerd worden in een bus.	Reiziger heeft en/of: – beperkingen in het bewegingsapparaat – heeft last van een extreme vorm van wagenziekte (niet op te lossen met medicijnen). Is de reden wagenziekte? Dan is er een medische verklaring nodig. – heeft andere redenen die zorgen dat reiziger op deze plek moet zitten.	

Code	Naam	Kenmerken code	Toelichting	Opmerking eigen organisatie
AV-07	Vervoer - voorin, ongeacht type voertuig	Reiziger moet voorin vervoerd worden.	Reiziger heeft en/of: <ul style="list-style-type: none"> - beperkingen in het bewegingsapparaat. - heeft last van een extreme vorm van wagenziekte (niet op te lossen met medicijnen). Is de reden wagenziekte? Dan is er een medische verklaring nodig. - heeft andere redenen die zorgen dat reiziger op deze plek moet zitten. 	
AV-08	Vervoer - lage instap	Reiziger heeft i.v.m. een beperking een lage instap nodig. <ul style="list-style-type: none"> - Let op: instappen via de lift (al dan niet aan de arm van de chauffeur) is niet toegestaan. 	Note: er is geen definitie van een 'lage instap'. Dit hangt af van de vloot van de vervoerder (contractafspraken). In sommige gevallen is er een opstapje nodig.	
AV-09	Vervoer - combi met anderen m.u.v. ...	Reiziger kan gecombineerd worden met anderen, maar niet met een aantal specifieke personen. <ul style="list-style-type: none"> - Memoveld toelichting nodig voor vervoerder (namen met wie niet gecombineerd mag worden). 	Vb. leerlingen kunnen wel samen met anderen reizen, maar niet met alle kinderen i.v.m. ruzies of ander onrust.	
AV-10	Vervoer - geen combi andere doelgroep	Reiziger kan niet gecombineerd worden met andere vervoersstromen. Kan dus wel binnen eigen vervoersstroom gecombineerd worden met andere reizigers. <ul style="list-style-type: none"> - Memoveld toelichting nodig voor vervoerder met vervoersstromen waarmee niet gecombineerd mag worden. 	Vervoersstromen: voorbeeld Wmo, leerlingenvervoer, gymvervoer - dagbesteding.	
AV-11	Vervoer - verkorte reistijd	Voor reiziger geldt maximale reistijd. <ul style="list-style-type: none"> - De maximale reistijd wordt vastgesteld door indicatiesteller, op advies van een adviseur. - Deze reistijd wijkt af van contractafspraken. 	Gemeenten kunnen in uitzonderlijke gevallen en alleen op advies van een onafhankelijke adviseur dit kenmerk toewijzen aan reizigers (vb. leerlingen met ernstige gedragsproblemen). De maximaal toegestane reistijd wordt verkort t.o.v. de maximale reistijd die in het contract met de vervoerder is vastgesteld. De reiziger kan wel gecombineerd worden, alleen niet de maximaal contractueel vastgestelde reistijd volhouden.	
AV-12	Alleen zitten / separate seat	Reiziger mag niet direct naast andere passagier zitten; er moet ruimte tussen zitten. Als 2 stoelen met een looppad ruimte ertussen naast elkaar staan, dan kan dit. Samen op een bankje of 2 stoelen en schouder aan schouder kan niet.		

Categorie Aanvullende eis – begeleiding (AB)

Code	Naam	Kenmerken code	Toelichting	Opmerking eigen organisatie
AB-01	Begeleiding - kamer-kamer- vervoer	Reiziger wordt door de chauffeur opgehaald bij de voordeur van zijn/haar kamer/appartement. En de chauffeur begeleidt naar de voordeur van de kamer/appartement. Tenzij overdracht mogelijk en afgesproken is.	Reiziger moet van zijn kamer (vaak in een instelling/ziekenhuis) naar een andere kamer (vaak een instelling/ziekenhuis) gebracht worden. Chauffeur is verantwoordelijk voor begeleiding binnen een gebouw tot aan het juiste binnendeur.	
AB-02	Begeleiding - deur-tot-deur	Reiziger wordt door de chauffeur opgehaald bij de voordeur van het pand. En de chauffeur begeleidt naar de voordeur van bestemming. Dit kan de centrale hal zijn.	In uitzonderlijke gevallen van toepassing bij: <ul style="list-style-type: none"> - 'valgevaar' van de reiziger. - 'niet vinden' van de reiziger en/of de reiziger kan de taxi of voordeur niet vinden. 	
AB-03	Begeleiding - noodzakelijke / medisch begeleider	Reiziger kan én mag niet zelfstandig met de taxi reizen en heeft een begeleider nodig. Reizen zonder begeleider mag met dit kenmerk niet!	De telefoniste/planner moet de reiziger informeren dat dit kenmerk alleen geldt binnen vervoersgebied waarvoor het kenmerk is afgegeven. <p>Als er geen begeleider aanwezig is mag de chauffeur de reiziger niet meenemen. De rit mag niet gestart worden. De rit wordt 'loos' gemeld.</p> <p>Het is contractueel vastgelegd of de opdrachtgever of vervoerder de reiskosten van de begeleider betaalt.</p>	
AB-04	Begeleiding - variabele begeleider	Reiziger 'kan en mag' onder bepaalde omstandigheden zelfstandig met de taxi reizen. Op sommige momenten heeft de reiziger een begeleider nodig. In een memoveld staat voor de vervoerder beschreven wanneer de reiziger wel/niet zonder begeleider mag reizen.	Reiziger kan in bepaalde periodes/situaties niet zelfstandig met de taxi reizen en heeft dan een begeleider nodig. Met dit kenmerk moet degene die de ritbestelling aanneemt, vragen of er specifiek voor die reis een begeleider mee gaat. De telefoniste/planner moet de reiziger informeren dat dit kenmerk alleen geldt binnen vervoersgebied waarvoor het kenmerk is afgegeven. <p>Als er geen begeleider aanwezig is terwijl dit wel zou moeten, mag de chauffeur de reiziger niet meenemen. De rit mag niet gestart worden. De rit wordt 'loos' gemeld.</p> <p>Het is contractueel vastgelegd of de opdrachtgever of vervoerder de reiskosten van de begeleider betaalt.</p>	

Categorie Aanvullende eis – extra reiziger (AER)

Code	Naam	Kenmerken code	Toelichting	Opmerking eigen organisatie
AER-01	Meereizende - gratis	Reiziger mag medereiziger mee nemen. Deze medereiziger hoeft niet voor de reis te betalen.	<p>In memoveld: pasnummer van medereizigerspas, of aantal, of leeg laten.</p> <p>Dit is geen standaard beleid voor alle gemeenten.</p> <p>Het is contractueel vastgelegd of de opdrachtgever of vervoerder de reiskosten van de begeleider betaalt.</p>	
AER-02	Meereizende - gereduceerd tarief	Reiziger mag medereiziger mee nemen. <ul style="list-style-type: none">- Deze medereiziger kan meereizen tegen gereduceerd tarief. Al dan niet op vertoon van een eigen Wmo-pas.	<p>In sommige regio's/gemeenten reizen meerdere Wmo-pashouders samen en ontvangen zij een samenreis-/groeps-korting. Dit is geen standaard beleid voor alle gemeenten.</p> <p>Het is contractueel vastgelegd of de opdrachtgever hier wel of niet een vergoeding betaalt aan de vervoerder.</p>	
AER-03	Huisgenoot	Reiziger is een huisgenoot van iemand die een Wmo-pas heeft. <ul style="list-style-type: none">- Deze huisgenoot mag niet zelfstandig met de Wmo-pas (van de ander) reizen.- In het memoveld staat het pasnummer van de Wmo-pashouder.	<p>Het is contractueel vastgelegd of de opdrachtgever hier wel of niet een vergoeding betaalt aan de vervoerder.</p>	

Categorie Kenmerken (K)

Code	Naam	Kenmerken code	Toelichting	Opmerking eigen organisatie
K-01	Kenmerk - blind/slechtziend	<p>Reiziger is blind/slechtziend. Dit ter info voor de chauffeur.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dit kenmerk mag toegekend worden met (vastgelegde) toestemming van de reiziger of zijn/haar wettelijk vertegenwoordiger. 	De chauffeur moet de reiziger zelf zoeken en kenbaar maken dat hij/zij er is.	
K-02	Kenmerk - doof/slechthorend	<p>Reiziger is doof/slechthorend. Dit ter info voor de chauffeur.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dit kenmerk mag toegekend worden met (vastgelegde) toestemming van de reiziger of zijn/haar wettelijk vertegenwoordiger. 	De chauffeur moet de reiziger zelf zoeken en kenbaar maken dat hij/zij er is.	
K-03	Kenmerk - cognitief beperkt	<p>Reiziger is cognitief beperkt. Ter info aan de chauffeur.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dit kan een verstandelijke handicap betekenen maar eventueel ook hersenletsel/psychiatrische stoornis of dementie. - In een memoveld wordt niet aangegeven wat de exacte beperking is (i.v.m. privacy). - Dit kenmerk mag toegekend worden met (vastgelegde) toestemming van de reiziger of zijn/haar wettelijk vertegenwoordiger. 	De chauffeur moet de reiziger zelf zoeken en kenbaar maken dat hij/zij er is.	
K-04	Kenmerk - kan niet praten	<p>Reiziger kan niet praten. Ter info aan de chauffeur.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dit kenmerk mag toegekend worden met (vastgelegde) toestemming van de reiziger of zijn/haar wettelijk vertegenwoordiger. 		
K-05	Kenmerk - geen (neus)mondbescherming	Reiziger kan geen (neus)mondbescherming dragen.	<p>Als deze code is afgegeven dan gelden er andere vervoersrichtlijnen voor deze reiziger, ten tijde van vervoersprotocollen waarin vermeld staat dat dit gedragen moet worden.</p> <p>Dit kan betekenen (vb COVID-periode) dat de reiziger op 1.5-meter van andere moet zitten tijdens het vervoer. Let op: het is niet per definitie gekoppeld aan het kenmerk voor individueel-vervoer AV-01. Afhankelijk van de lokale systeemkenmerken en voertuigen, kan het wel zo zijn dat er solo vervoerd moet worden. Maak hierover aanvullende afspraken met de vervoerder.</p>	

Categorie (begeleid) Zelfstandig reizen (ZR)

Code	Naam	Kenmerken code	Toelichting	Opmerking eigen organisatie
ZR-01	OV-advies mobiliteitsadvies	<p>Telefoniste/planner is verplicht reiziger OV-alternatieven aan te reiken.</p> <ul style="list-style-type: none"> Als dit kenmerk is afgegeven door de gemeente, dan moet minimaal 1 ander kenmerk uit de ZR-reeks worden aangegeven. Als er naast OV ook andere vervoersmodaliteiten worden aangeboden dan wordt met ZR01 een mobiliteitsadvies gebruikt. 	<p>Dit kenmerk is bedoeld om reiziger alternatieven aan te reiken. Dit om het OV-gebruik te stimuleren en (begeleid) zelfstandig reizen te bevorderen. Het is nodig om aanvullende kenmerken uit ZR-reeks toe te voegen, zodat de telefoniste/planner weet of een alternatief ook echt een goed alternatief is voor deze reiziger.</p> <p>De telefoniste/planner geeft een advies. Dit hangt af van de kenmerken (mogelijkheden) van de reiziger en ook van het beschikbare vervoersnetwerk. De reiziger bepaalt zelf of het advies wordt opgevolgd, tenzij er dwingende adviezen worden gegeven.</p>	
ZR-02	OV-halte max 100 meter	<p>Reiziger kan zelfstandig van en naar een toegankelijke OV-halte als de afstand maximaal 100 meter is.</p> <ul style="list-style-type: none"> OV-halte: bus trein metro. Toegankelijk halte: www.haltescan.nl. 	Betreft afstand over de weg/voetpad (dus niet hemelsbreed).	
ZR-03	OV-halte max 250 meter	<p>Reiziger kan zelfstandig van en naar een toegankelijke OV-halte als de afstand maximaal 250 meter is.</p> <ul style="list-style-type: none"> OV-halte: bus trein metro. Toegankelijk halte: www.haltescan.nl. 	Betreft afstand over de weg/voetpad (dus niet hemelsbreed).	
ZR-04	OV-halte max 500 meter	<p>Reiziger kan zelfstandig van en naar een toegankelijke OV-halte als de afstand maximaal 500 meter is.</p> <ul style="list-style-type: none"> OV-halte: bus trein metro. Toegankelijk halte: www.haltescan.nl. 	Betreft afstand over de weg/voetpad (dus niet hemelsbreed).	
ZR-05	OV-halte max 1000 meter	<p>Reiziger kan zelfstandig van en naar een toegankelijke OV-halte als de afstand maximaal 1000 meter is.</p> <ul style="list-style-type: none"> OV-halte: bus trein metro. Toegankelijk halte: www.haltescan.nl. 	Betreft afstand over de weg/voetpad (dus niet hemelsbreed).	
ZR-06	OV-halte (variabel) meter	<p>Reiziger kan zelfstandig van en naar een toegankelijke OV-halte echter is dit afhankelijk van de gesteldheid op dat moment.</p> <ul style="list-style-type: none"> OV-halte: bus trein metro. Toegankelijk halte: www.haltescan.nl. 	Vervoerder stemt met de reiziger de mogelijke afstand en toegankelijkheid af.	

Code	Naam	Kenmerken code	Toelichting	Opmerking eigen organisatie
ZR-07	OV-halte: vereist - motorisch toegankelijk	Reiziger kan zelfstandig van en naar een toegankelijke OV-halte die ook 'motorisch' toegankelijk is. <ul style="list-style-type: none"> - OV-halte: bus trein metro. - Toegankelijk halte - motorisch: www.haltescan.nl. 	Reiziger is bijvoorbeeld slecht ter been of gebruikt een rolstoel.	
ZR-08	OV-halte: vereist - non-visueel	Reiziger kan zelfstandig van en naar een toegankelijke OV-halte die ook 'non-visueel' toegankelijk is. <ul style="list-style-type: none"> - OV-halte: bus trein metro. - Toegankelijk halte - motorisch: www.haltescan.nl. 	De halte is o.a. voorzien van geleide-tegels. Zowel de halte als de omgeving moet 'non-visueel toegankelijk' ingericht zijn.	
ZR-09	Overstap: max 0 keer	OV is een "passend alternatief" als er niet overgestapt hoeft te worden.		
ZR-10	Overstap: max 1 keer	OV is een "passend alternatief" als er maximaal 1 keer overgestapt hoeft te worden.	Telefoniste/planner stemt met de reiziger de haalbaarheid van de overstaptijden af.	
ZR-11	Overstap: max 2 keer	OV is een "passend alternatief" als er maximaal 2 keer overgestapt hoeft te worden.	Telefoniste/planner stemt met de reiziger de haalbaarheid van de overstaptijden af.	
ZR-12	Overstap: max 3 keer	OV is een "passend alternatief" als er maximaal 3 keer overgestapt hoeft te worden.	Telefoniste/planner stemt met de reiziger de haalbaarheid van de overstaptijden af.	
ZR-13	Ketenreis	Reiziger is in staat te reizen met verschillende vervoersmodaliteiten: taxi(bus), bus, trein, tram en lokale vervoersinitiatieven etc.		
ZR-14	Nachtblind	Reiziger kan alleen bij daglicht met het OV reizen. <ul style="list-style-type: none"> - 1 Uur na zonsopgang en 1 uur voor zonsondergang. 		
ZR-15	Gebruik fiets - deels	Reiziger gebruikt op sommige dagen (begeleid) de fiets als vervoersmiddel. <ul style="list-style-type: none"> - I.g.v. leerlingen in memoveld aangeven op welke dagen de fiets wordt gebruikt. 	Reiziger is vaak een leerling. Leerling gaat op sommige dagen of enkele ritten (begeleid) zelfstandig op de fiets naar school. Maakt op andere dagen/ritten gebruik van de taxi(bus).	
ZR-16	Gebruik fiets - volledig	Reiziger gebruikt (begeleid) de fiets als vervoersmiddel. <ul style="list-style-type: none"> - De gemeente vergoedt (deels) de fiets / begeleiding of anderszins. 	Reiziger is vaak een leerling. Leerling gaat (begeleid) zelfstandig op de fiets naar school. Maakt geen gebruik van de taxi(bus).	
ZR-17	Gebruik trein - deels	Reiziger gebruikt op sommige dagen (begeleid) de trein als vervoersmiddel. <ul style="list-style-type: none"> - I.g.v. leerlingen in memoveld aangeven op welke dagen de trein wordt gebruikt. 	Reiziger is vaak een leerling. Leerling gaat op sommige dagen of enkele ritten (begeleid) zelfstandig met de trein naar school. Maakt op andere dagen/ritten gebruik van de taxi(bus).	

Code	Naam	Kenmerken code	Toelichting	Opmerking eigen organisatie
ZR-18	Gebruik trein - volledig	Reiziger gebruikt (begeleid) de trein als vervoersmiddel. – De gemeente vergoedt de trein/begeleiding of anderszins.	Reiziger is vaak een leerling. Leerling gaat (begeleid) zelfstandig met de trein naar school. Maakt geen gebruik van de taxi(bus).	
ZR-19	Gebruik bus - deels	Reiziger gebruikt op sommige dagen (begeleid) de bus als vervoersmiddel. – I.g.v. leerlingen in memoveld aangeven op welke dagen de bus wordt gebruikt.	Reiziger is vaak een leerling. Leerling gaat op sommige dagen of enkele ritten (begeleid) zelfstandig naar school. Maakt op andere dagen/ritten gebruik van de taxi(bus).	
ZR-20	Gebruik bus - volledig	Reiziger gebruikt (begeleid) de bus als vervoersmiddel. – De gemeente vergoedt de bus/begeleiding of anderszins.	Reiziger is vaak een leerling. Leerling gaat (begeleid) zelfstandig met de bus naar school. Maakt geen gebruik van de taxi(bus).	
ZR-21	Gebruik eigen vervoer - deels	Reiziger gebruikt op sommige dagen (begeleid) de eigen vervoer 'als vervoersmiddel'. – I.g.v. leerlingen in memoveld aangeven op welke dagen eigen vervoer wordt gebruikt.	Reiziger is vaak een leerling. Leerling gaat op sommige dagen of enkele ritten (begeleid) zelfstandig naar school. Ouders/verzorgers maken gebruik van eigen vervoer en ontvangen hier – al dan niet – een vergoeding voor. Maakt op andere dagen/ritten gebruik van de taxi(bus).	
ZR-22	Gebruik eigen vervoer - volledig	Reiziger gebruikt 'eigen vervoer' als vervoersmiddel. – De gemeente vergoedt (deels) eigen vervoer of anderszins.	Reiziger is vaak een leerling. Leerling gaat (begeleid) zelfstandig naar school. Ouders/verzorgers maken gebruik van eigen vervoer en ontvangen hier – al dan niet – een vergoeding voor. Maakt geen gebruik van de taxi(bus).	
ZR-23	Gebruik Opstapplaats	Reiziger kan een Opstapplaats gebruiken.	Een Opstapplaats is een plek waar meerdere reizigers zich verzamelen om vervolgens gezamenlijk met een taxibus verder te reizen. Leerlingen worden hier door hun ouders naar toegebracht of fietsen zelf naar de Opstapplaats. De taxibus kan hen ook hier weer afzetten. Zij reizen dan weer op eigen gelegenheid verder.	
Z-24	Extra overstaptijd	Reiziger heeft twee keer de tijd nodig om een overstap te maken, dan in de reisplanner vermeld staat.	De telefoniste/planner houdt rekening met de extra tijd die benodigd is. "Twee keer de tijd" is op basis van de overstaptijd die nu in landelijke apps gebruikt wordt. Als de reiziger voor een overstap meer tijd nodig heeft, dan kan dit aan de telefoniste worden doorgegeven. Gezamenlijk wordt dan bijvoorbeeld gekeken hoe laat de Wmo-taxi de reiziger komt ophalen, zodat de overstap goed gehaald kan worden.	

Categorie Reisrecht (RR)

Code	Naam	Kenmerken code	Toelichting	Opmerking eigen organisatie
RR-01	Kilometer-budget	Reiziger ontvangt van de gemeente een aantal kilometers. Per gereisde kilometer betaalt de reiziger het vastgestelde Wmo-tarief. <ul style="list-style-type: none">- Jaarlijks of gedeelte van het jaar.- In memoveld aantal kilometers aangeven.	Vervoerder houdt in administratie bij hoeveel kilometer reiziger heeft gereisd. Bij automatische incasso wordt de reiziger maandelijks op de hoogte gehouden van de verbruikte kilometers.	
RR-02	Mobiliteits-budget	Reiziger ontvangt van gemeente een mobiliteitsbudget. <ul style="list-style-type: none">- Jaarlijks of gedeelte van het jaar.- In memoveld hoogte budget aangeven.	Vervoerder houdt in administratie bij hoeveel van het mobiliteitsbudget de reiziger heeft via vervoerder heeft gereisd. Bij automatische incasso wordt de reiziger maandelijks op de hoogte gehouden van de verbruikte kosten.	
RR-03	Bovenregionaal vervoer - Valys	Reiziger is in bezit van een Valys-kaart.	De telefoniste/planner kan in het OV-advies rekening houden met de Valys-kaart van de reiziger.	

Colofon

Woordenboek Reizigerskenmerken

uitgave

CROW-KpVV, Ede

Deze uitgave is (mede) mogelijk gemaakt door een bijdrage vanuit het KpVV-programma. Dit programma ontwikkelt, verspreidt en borgt collectieve kennis voor de decentrale overheden op het gebied van mobiliteit. Het gaat om kennis die fundamenteel ondersteunt bij de beleidsontwikkeling en -uitvoering. Het KpVV-programma wordt gefinancierd door de provincies en de vervoerregio's.

artikelnummer

K-D069

tekst

Iduna Sanders, Iduna Marketing

productie

CROW

contact

CROW Klantenservice: klantenservice@crow.nl
of (0318) 69 53 15

bestellen

Deze uitgave is gratis te downloaden/bestellen via <https://www.crow.nl/publicaties/woordenboek-reizigerskenmerken>

Begeleidingsgroep

Jeroen van Neer	Publiek Vervoer
Martin Boerjan	Ieder(in)
Patrick Schmidt	MEE IJsseloevers
Ruud Mollema	ICTU
Sjak Rijploeg	ROVER
Conny Broeijer	ministerie I&W
Eva de Ruiter	ministerie I&W
Jantine Vochteloo	KNV
Mark Renne	Omnibuzz
Eugenia Pozo	ministerie VWS
Ton van Weerdenburg	Oogvereniging
Edwin de Bruin	Connexion

