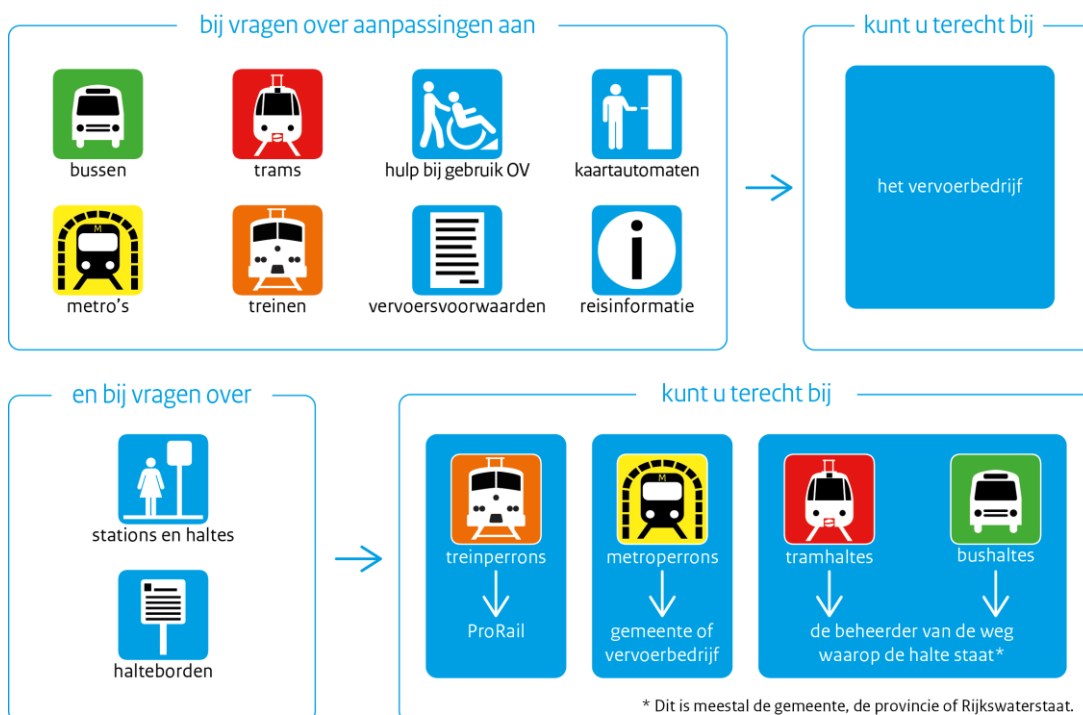


De regiotaxi's, het openbaar vervoer met busjes voor maximaal acht passagiers en veerdiensten hoeven niet te voldoen aan de toegankelijkheidseisen

Bij wie kunt u nadere informatie krijgen over de toegankelijkheid van voorzieningen?

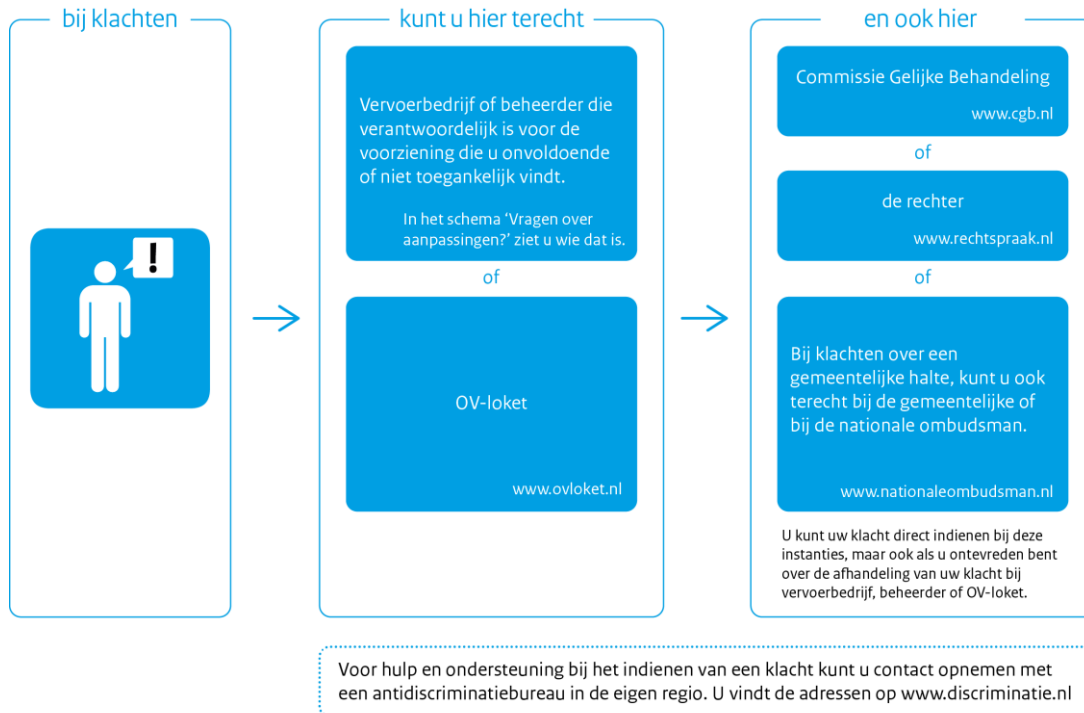
Als u nadere informatie wilt over de toegankelijkheid van OV-voorzieningen dan kunt u terecht bij vervoerders en beheerders. Onderstaand schema laat zien wie dat zijn.



Waar kunt u een klacht indienen als het OV niet voldoet aan de gestelde eisen voor toegankelijkheid?

Hiervoor zijn verschillende mogelijkheden. U kunt uw klacht indienen bij het vervoerbedrijf, de beheerder of het OV-loket. Als het gaat om een gemeentelijke halte kunt u ook terecht bij de gemeentelijke ombudsman. Als uw gemeente die niet heeft: bij de nationale ombudsman.

U kunt met uw klacht ook naar de Commissie Gelijke Behandeling of naar de rechter. Wilt u hulp of ondersteuning bij het indienen van een klacht? Neem dan contact op met een antidiscriminatiebureau in uw regio. U vindt de adressen op www.discriminatie.nl.



Met welke klachten kunt u terecht bij de Commissie Gelijke Behandeling?

U kunt bij de Commissie Gelijke Behandeling terecht met klachten over de ontoegankelijkheid van OV-voorzieningen die volgens de planning al toegankelijk moeten zijn.

Een klacht bij de Commissie Gelijke Behandeling moet gaan over de toegankelijkheid van OV-voorzieningen en bijvoorbeeld niet over te lange wachttijden of slechte dienstregelingen. De CGB kijkt altijd of een klacht in behandeling genomen kan worden. Als dit niet het geval is, dan ontvangt u daar snel bericht over.

Als de CGB een klacht in behandeling neemt, wordt er eerst onderzoek gedaan. De CGB vraagt een reactie aan de organisatie waartegen de klacht is gericht. De CGB doet dan vaak nog nader onderzoek en wint informatie in. Daarna volgt een zitting.

Uiteindelijk geeft de CGB een schriftelijk oordeel over de klacht. Hieruit blijkt of de klacht gegrond is of niet. Een oordeel van de CGB is gezaghebbend, maar niet verplichtend. In de praktijk zijn de oordelen van de CGB vaak leidend voor nadere maatregelen of een juridische uitspraak. Toegang tot de CGB is kosteloos en een advocaat ter ondersteuning van de klacht is niet nodig. Wilt u meer informatie? Kijk dan op www.cgb.nl

Als u een absoluut bindende uitspraak over uw klacht wilt hebben, of als u schadevergoeding wilt, dan moet u naar de rechter. U kunt ook eerst de CGB vragen om een uitspraak en daarna alsnog naar de rechter stappen. Een uitspraak van de CGB is immers van grote waarde en wordt vaak als richtsnoer voor nadere jurisprudentie gebruikt.



11-0108/mjp/rs

-4-

Overigens: in het najaar van 2012 gaat de Commissie Gelijke Behandeling op in het College voor de Rechten van de Mens.

Meer informatie?

Meer informatie over de toegankelijkheid van het OV vindt u op www.rijksoverheid.nl.