



# FACTORS INFLUENCING SATISFACTION WITH PUBLIC TRANSPORT FOR WHEELCHAIR USERS IN GRONINGEN

Jesse Lindenhovius | S4162005

Faculty of Spatial Sciences

Supervisor: Samira Ramezani

Word count: 6568

## Abstract:

This paper explores what factors influence satisfaction with public transport for wheelchair users in Groningen through qualitative research. Through a literature review, several initial factors were identified, namely Public Transport attributes and Built Environment attributes. Interviews were conducted with five wheelchair users. From these interviews, several other factors were identified, namely 'autonomy', 'busy', 'driving style', 'transfers', and 'uncertainty'. Most participants were satisfied overall with public transport, but all of them did encounter issues. The factors 'asking for assistance', 'getting on/off the ride', 'uncertainty', and 'autonomy' were identified as being important for satisfaction and belonging to one cluster, as all of them are related to each other. Built Environment attributes were also identified as also being important, sometimes even being make-or-break for some wheelchair users, indicating that when looking at public transport satisfaction the whole journey should be considered. Installing automatic access ramps for wheelchair users would give them more autonomy and eliminate some barriers that wheelchair users face, such as asking for assistance, which was generally rated as being low in satisfaction. Along with this, more thought should be put into how to make the whole journey accessible for wheelchair users, such as adding sidewalk ramps or maintaining footpaths.

## Table of Contents

1: Introduction .....	4
1.1: Background .....	4
1.2: Research Problem .....	4
1.3: Structure .....	5
2: Theoretical Framework .....	5
2.1: General Literature About Satisfaction with Public Transport.....	5
2.2: Whole Journey Chain .....	5
2.2.1: Public Transport .....	6
2.2.2: Built Environment .....	7
2.2.3: Universal Design.....	7
2.3: Conceptual Model.....	7
2.4: Expectations.....	8
3: Methodology.....	8
3.1: Design.....	9
3.2: Data Collection and Analysis Process.....	9
3.3: Ethical Considerations.....	9
3.4: Interview Guide.....	10
3.5: Data Analysis Scheme .....	10
4: Results & Discussion .....	10
4.1: Analysis of data from interviews and general comments.....	11
4.2: Public Transport .....	13
4.3: Built Environment .....	15
4.4: Other Factors .....	17
5: Conclusion & Policy Implications .....	18
6: Limitations & Suggestions for Future Research .....	19
7: References.....	19
8: Appendices.....	21
Appendix 1: Interview guide (Dutch) .....	21
Appendix 2: Interview guide (English) .....	21
Appendix 3: Transcript of Interview 1 .....	22
Appendix 4: Transcript of Interview 2 .....	33
Appendix 5: Transcript of Interview 3 .....	47

Appendix 6: Transcript of Interview 4 .....	63
Appendix 7: Transcript of Interview 5 .....	72

## 1: Introduction

### 1.1: Background

Wheelchair accessibility has increasingly become a topic of discussion in the last few years. In 2017 in the Netherlands, the ‘Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte’ (Wgbh/cz) or ‘Law on equal treatment based on handicap or chronic disease’ was expanded to require buildings and places to be accessible to everyone (Rijksoverheid, 2021). The Dutch government also has the aim to make public transport accessible to those with physical disabilities. The Dutch government states that *“Everyone should be able to, independently of other persons, travel by public transport. This also means travellers with a disability.”* (Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, 2023, para. 1). Most busses and trains in the Netherlands for example already have designated spaces for physically disabled people (Rijksoverheid, 2023). While improvements have been made to public transport accessibility in the Netherlands, there still seem to be problems with various aspects concerning accessibility. In a 2017 report commissioned by the College Voor de Rechten van de Mens, the Dutch Human Rights Institution, some shortcomings are exposed when it comes to wheelchair accessibility of busses. For example, the extendable wheelchair ramp that is supposed to help the wheelchair user get on the bus is often broken, rendering the wheelchair user unable to get on the bus by themselves (DTV Consultants, 2017).

In a study by Schmöcker et al. (2008) about mode choice for shopping trips in London, it is revealed that disability status influences mode choice; People with disabilities are less likely to take public transport modes. A study by Velho (2019) highlights problems that some wheelchair users face when trying to use public transport in London. One example they give is that often wheelchair users will have to ‘compete’ for the assigned wheelchair space in public transport with buggies and large luggage. Ali and Abdullah (2023) show that for disabled persons, perceptions of public transport are largely influential in mode choice. Velho (2019) also echoes this sentiment, saying that wheelchair users are less likely to use public transport because of poor accessibility.

Seeing as the Dutch government has the aim to make public transport accessible for all, including those with disabilities, it is important to know what factors have the most influence on whether one is satisfied with public transport. Most studies related to this topic focus on the accessibility aspect of public transport, rather than satisfaction as a whole with public transport (e.g., Velho, 2019; Wayland et al., 2020; Park & Chowdhury, 2018). Also, not many studies of this nature are based in the Netherlands.

### 1.2: Research Problem

The aim of this research was to find out what factors influence satisfaction with public transport for wheelchair users, particularly in the city of Groningen.

This leads to the following main research question:

*What factors influence satisfaction with public transport for wheelchair users in Groningen?*

Sub-questions:

1. *What factors are generally considered to be influential on satisfaction with public transport?*
2. *Which of these sets of factors are more important for wheelchair users?*
3. *What are other factors influencing wheelchair users’ satisfaction with public transport?*

### 1.3: Structure

This paper contains six chapters. The first chapter focuses on giving background information about the subject, as well as explaining the relevance of the study and the research problem at hand. The second chapter focuses on the theories and concepts that are relevant to this study. The third chapter is about the methodology used and why a qualitative approach was taken. In the fourth chapter, the results are presented and discussed. In the fifth chapter, a conclusion is given, and policy implications are discussed. In the sixth chapter, a reflection on the strengths and weaknesses of the research, along with suggestions for further research is presented.

## 2: Theoretical Framework

### 2.1: General Literature About Satisfaction with Public Transport

There is a lot of literature about measuring public transport satisfaction, but very few focus specifically on wheelchair users. Imam (2014) identifies the most important user satisfaction factors as trip duration, reliability, fare, network connectivity, information, comfort, safety, accessibility, and staff behaviour. 18 questions were created based on these factors, where the Respondents would rate them via a Likert scale in terms of importance (1 to 5) and satisfaction (1 to 10). Some examples are: waiting time, seat comfort, availability of wheelchair space and ease of entering/exiting the vehicle (Imam, 2014).

Allen, Muñoz and Ortúzar (2019) took a different approach by developing their own model based on Maslow's hierarchy of needs. Their model says that the hierarchy of transit needs consists of three types of attributes: Functional (e.g. reliability and accessibility), security (e.g. perceived safety concerning accidents), and hedonic (e.g. ease of payment and comfort). They found that in almost all the cities they studied, this hierarchy did indeed exist. The only exception was one city in Brazil where the security attribute was rated very low, because of high crime rates. These attributes are similar to those Imam (2014) used.

However, Van Lierop, Badami and El-Geneidy (2017) reveal in a literature review that the most important factors influencing satisfaction seem to be cleanliness, comfort, and seating capacity, with physical accessibility being the fourth most important. They do state that the geographic and cultural context could play a part in differences in preferred satisfaction factors.

Thus, there seems to be some discrepancy between Imam (2014) & Allen, Muñoz and Ortúzar (2019) on the one hand and Van Lierop, Badami and El-Geneidy (2017) on the other hand, in that factors influencing satisfaction seem to be context-dependent. It should also be noted that all the studies mentioned in this chapter so far have been quantitative and most were focused almost exclusively on non-physically impaired persons.

### 2.2: Whole Journey Chain

One issue here is that these studies only take into account the journey while riding public transport. However, this is only part of the entire journey. According to Park & Chowdhury (2021), there are three components that are important to a disabled person which allows them to have a good experience when travelling by public transport: Public transport, Built Environment, and universal design. Together these three components form the whole journey chain, which is when an ideal environment is created for disabled persons. Next, these three components will be elaborated further upon in the context of physically disabled persons, as that is most applicable to this research.

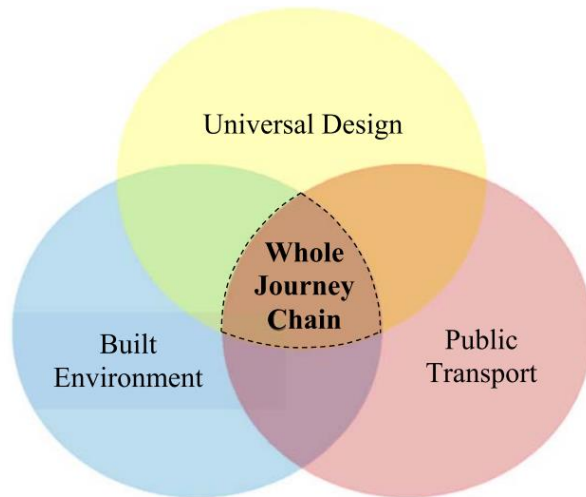


Figure 1: Whole Journey Chain (Park & Chowdhury, 2021)

### 2.2.1: Public Transport

The study of Velho (2019) explores barriers that persons in wheelchairs might face when using public transport in London. An example given is that many ramps are not automatic and are instead manual. This means that help from personnel or other passengers is required to help the wheelchair user get on board, and also off-board at the next stop. This is also the case with the buses and the NS trains in the Netherlands. For NS trains, it is possible to call NS or notify them via their mobile application or website that you require assistance. This needs to be done at least 1 hour before the journey is to take place, making it so a journey will require more planning for a person in a wheelchair (NS, n.d.). It is also stated that wheelchair users often do not feel safe when using the bus because the support poles feel unsafe. Another aspect is that, as mentioned before, wheelchair users have to often share the designated space with buggies and things such as luggage. Lastly, it is mentioned that personnel are often not trained in dealing with wheelchair users and their specific needs, leading to uneasy situations between wheelchair users and personnel (Velho, 2019).

Verbich and Levinson (2016) conducted a comparative study on public transport satisfaction between disabled and non-disabled persons in the UK. They found that while non-disabled persons are more concerned with the appearance (e.g. cleanliness) of public transport and that disabled persons are more likely to favour reliability and speed of the journey. Also, accessibility features were found to be extremely important to disabled persons. These include things such as access ramps to get on or off public transport, the elevation of floors at bus stops to be on equal height with the bus and available information about the rides. Satisfaction with information about rides was found to be important for disabled persons, but not for non-disabled persons. It is further stated that seating availability is an important factor for satisfaction for both non-disabled and disabled persons. (Verbich and Levinson, 2016).

A study by Wayland et al. (2020) explores, in a qualitative manner, discrimination against disabled persons on public transit in Australia. They found that people with disabilities were sometimes not let onto crowded trains, even though drivers are legally required to do so. There are no automatic access ramps, instead, they are manual, and the train driver has to set it up. One participant in the study had

her experiences described as “...her ability to board the train is completely dependent on the attitudes and willingness of the train driver.” (Wayland et al., 2020, p.11). It was also noted that sometimes the persons would be left out of the train, resulting in them being stuck waiting for the next train, sometimes leading to feelings of dissatisfaction and generally negative feelings. Another study backing this sentiment is from Park and Chowdhury (2018). In this study, they state that poor driver’s attitude is one of the biggest barriers for disabled persons when using public transport. Drivers are often unaware of disabled persons’ needs and thus do not know how to act accordingly.

### 2.2.2: Built Environment

When taking a journey utilizing public transport, it is important to consider that this also includes an element other than public transport itself. This element is the Built Environment. As described by Zhang (2011), this includes the journey towards the stop or station from the origin and the journey from the stop or station to the destination. It is one thing to be able to use public transport, but getting to the stop or station is also an important part of making public transport accessible. Disabled persons already have a more difficult time adapting to barriers than non-disabled persons (Tyler, 2015). Adding the Built Environment into the equation means that more potential barriers can occur, making the overall journey more difficult for a disabled person.

The Built Environment is often mentioned as having many barriers for those with disabilities. For wheelchair users, these barriers would include things such as poorly maintained footpaths, objects or construction blocking the path and poor quality or absence of ramps to get on and off elevated surfaces (Gallagher et al., 2011).

The design of stops and stations is also part of the Built Environment. Cepeda et al. (2018) concluded that having an elevated bus stop is very valuable for persons with disabilities so they can get onto the bus more easily.

### 2.2.3: Universal Design

Universal Design (UD) has different definitions depending on which country it is applied in. In Norway, UD is defined as “*Designing or accommodating the main solution as regards to physical conditions so that [the facility] can be used by as many people as possible.*” (Norwegian Ministry of Children, Equality and Social Inclusion, 2008). Fearnley et al. (2011) noted that this definition means that UD in Norway does not need to accommodate all disabled people, and thus that this form of UD is not truly ‘universal’.

As mentioned earlier, the Dutch government states that “*Everyone should be able to, independently of other persons, travel by public transport. This also means travellers with a disability.*” (Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, 2023). This is different from the Norwegian definition in that it explicitly states that UD should indeed include everyone.

Since all elements of universal design are found and belong to both the Built Environment aspect and the public transport aspect, it will not be seen as a separate aspect for the sake of this study to not complicate the data analysis process further.

## 2.3: Conceptual Model

The conceptual model (figure 1) shows how the concepts affect one another.



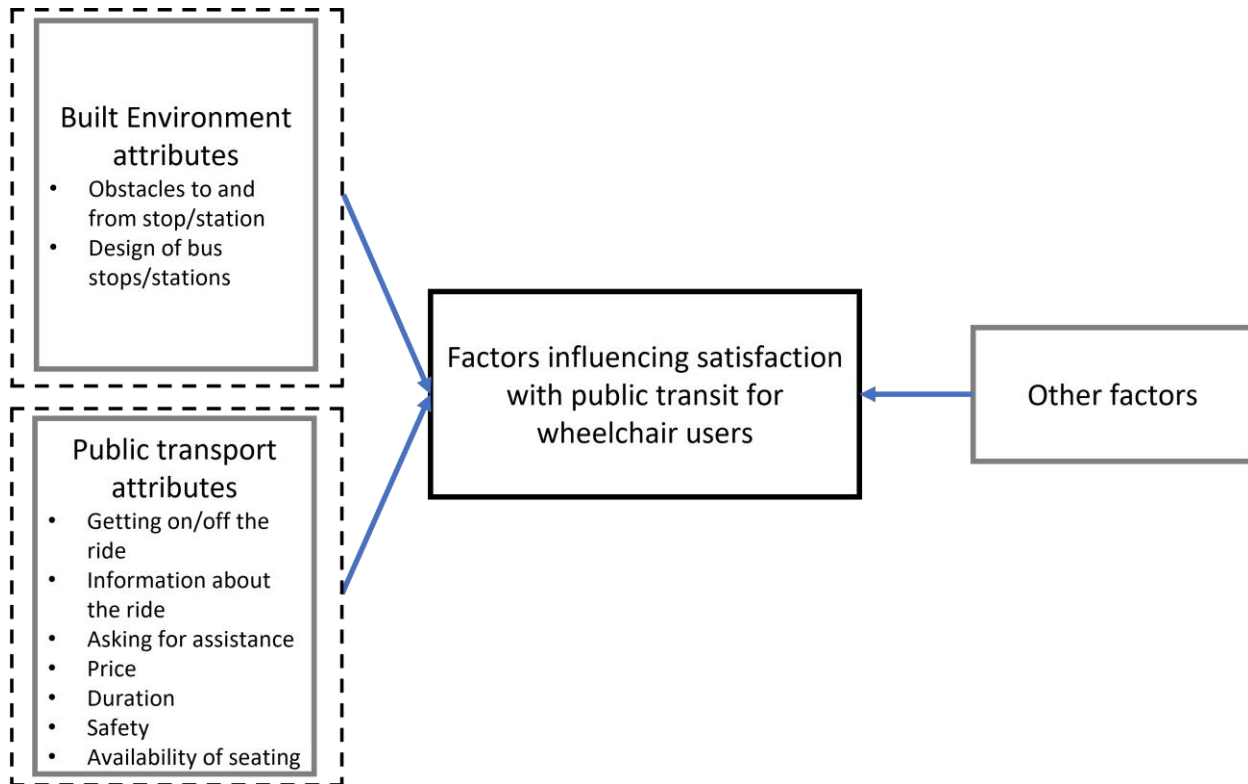


Figure 2: Conceptual Model

Derived from the theoretical framework are several factors that influence satisfaction with public transport belonging to either the Built Environment attributes or the Public Transport attributes. These factors were selected also based on the situation of public transport in Groningen. For example, cleanliness was found to be up to par except for on very rare occasions and was thus left out of the analysis. Other factors include things that were not mentioned in the literature. These are factors that might be specific to the city of Groningen. The Built Environment attributes, Public Transport attributes and other factors together form the factors that influence satisfaction with public transport for wheelchair users in the city of Groningen.

#### 2.4: Expectations

The expectations are that accessibility features such as the design of the bus stops/stations, getting on/off the ride and the obstacles to and from the stop/station are the most important factors for satisfaction with public transport for wheelchair users in Groningen. Another factor that is expected to be important is 'asking for assistance'. This is because, from the literature, these seem to be the recurring factors where there are barriers for wheelchair users.

### 3: Methodology

In this chapter, a rationale is given for the design of this study. Along with this, a data collection instrument in the form of an interview guide is shown for collecting primary data, and it is explained how this instrument will be utilized. It is also explained how the resulting data were processed and analysed.

### 3.1: Design

This research focuses on wheelchair users' satisfaction with public transport in the city of Groningen. Public transport in this case means the bus, train, or taxi. For trains, there are two carriers in Groningen: Arriva and NS. They operate differently and have different protocols when it comes to providing accessible public transport.

### 3.2: Data Collection and Analysis Process

For this research, a qualitative approach was taken, mainly because there is an abundance of quantitative research but a lack of qualitative research on this subject. Also, wheelchair users often have very specific things that influence their satisfaction and have a different perception of barriers than non-disabled persons. Thus, semi-structured interviews were chosen as they allow for a structured approach, while still leaving room open for participants to deviate and give more open responses (Clifford, et al., 2016). The semi-structured interviews were conducted with wheelchair users in the city of Groningen. The participants were recruited by convenience and snowball sampling. Participants of a different ongoing research project at the RUG related to wheelchair users and their experiences with accessibility in Groningen were contacted and asked if they wanted to participate. Also, personal networks and social media were used to recruit more possible participants. After some of the interviews, contact details of potential further participants were acquired from the interviewee. The interviews were conducted in person, in a neutral, informal, and easily accessible setting chosen by the participant (Clifford, et al., 2016). The audio of the interviews has been recorded on multiple devices, to minimize the chance of data loss. The interviews are kept on an offline hard drive (no cloud services). The resulting data was transcribed using the transcribing software Happyscribe and adjusted by hand later and coded using the qualitative data analysis software Atlas.ti. All participants are Dutch and so the interviews were conducted in Dutch. The quotes in the results & discussion section have been translated into English. The full transcripts can be found in Appendices 3, 4, 5, 6, and 7. Table 1 shows an overview of the interviewees.

Interviewee	Age	Sex	Occupation	Date of Interview
<b>Respondent 1</b>	27	Female	Student	01-05-2023
<b>Respondent 2</b>	24	Female	Student	11-05-2023
<b>Respondent 3</b>	65	Female	Administrative worker at a hospital	13-05-2023
<b>Respondent 4</b>	24	Male	Student	25-05-2023
<b>Respondent 5</b>	35	Male	Sales consultant	31-05-2023

Table 1: Overview of Interviewees

### 3.3: Ethical Considerations

The interviewees were informed before the start of the interview about the purpose of the interview and how their data will be used. The participants were given the option to remain anonymous and were given insight into the transcript with the ability to change any factual incorrections. They had the right to not answer any given question, and the right to withdraw from the research at any time. Verbal consent was acquired before the start of the interview.

### 3.4: Interview Guide

The interview guide can be found in Dutch (Appendix 1) and in English (Appendix 2). The questions are based on the aspects mentioned in the theoretical framework. The most applicable aspects were considered to fit the situation in Groningen. Aside from the first 3 questions, the other questions in the interview guide were asked in various orders, depending on what would make the conversation flow better.

### 3.5: Data Analysis Scheme

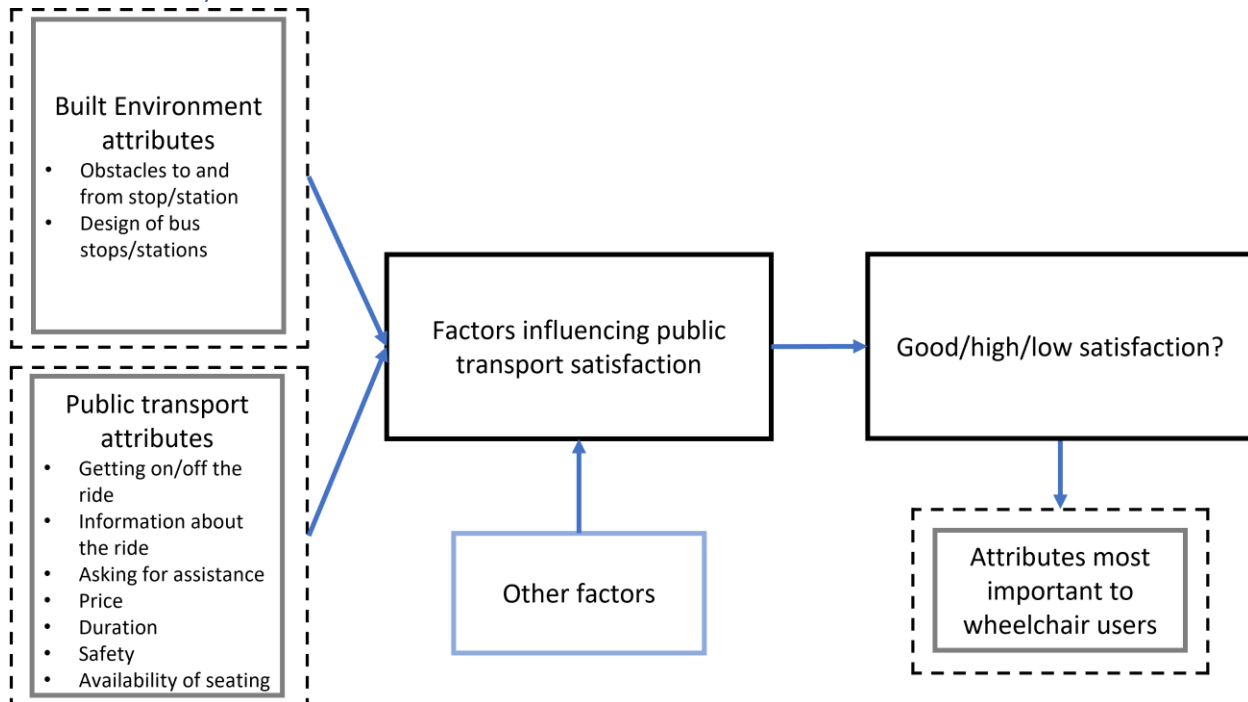


Figure 3: Data Analysis Scheme

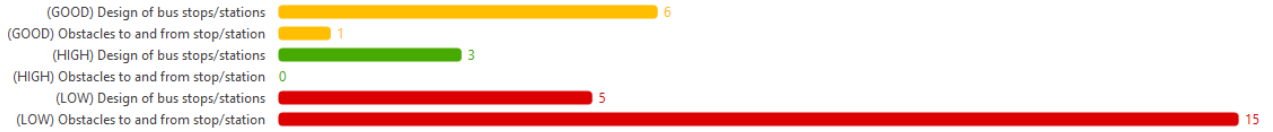
The interviews were coded according to the data analysis scheme (Figure 3). The answers were coded into categories according to the Built Environment attributes, the Public Transport attributes, and other factors. The number of times they are mentioned was tracked, along with whether they represent a good, high, or low satisfaction with a certain factor. This was then related to the participants' overall satisfaction with public transport. The resulting coded data can then be attributed to the most important attributes (derived from literature) for wheelchair users (sub-question 2) and important other factors (sub-question 3).

## 4: Results & Discussion

This chapter will first discuss the data gathered from the interviews. Then, some general remarks are made about the findings. An attempt at connecting the different aspects and findings with the theoretical framework is also made.

## 4.1: Analysis of data from interviews and general comments

### Built Environment attributes



### Public Transport attributes



### Other factors



Figure 4: Overview of frequency of all factors mentioned in interviews

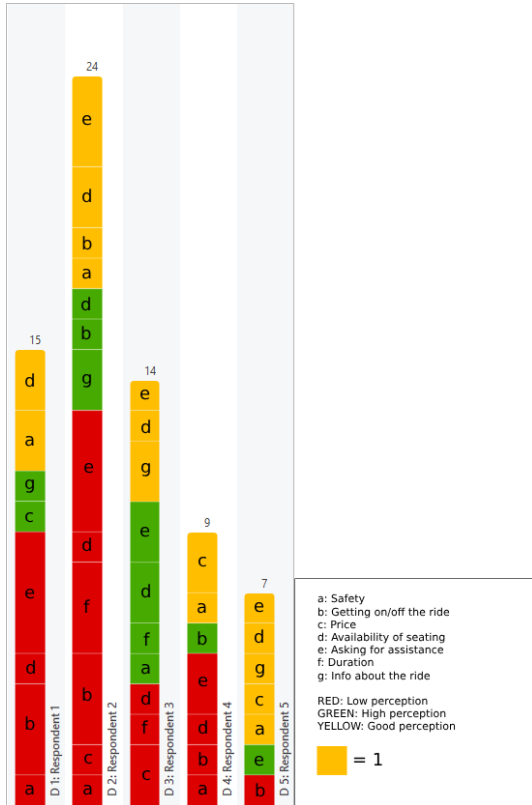


Figure 5: Public Transport attributes frequency of mention by respondent

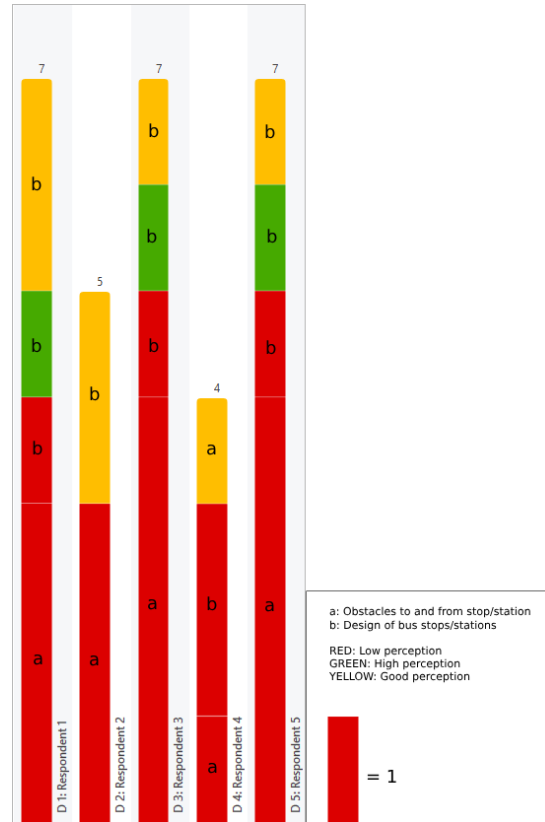


Figure 6: Built Environment attributes frequency of mention by respondent

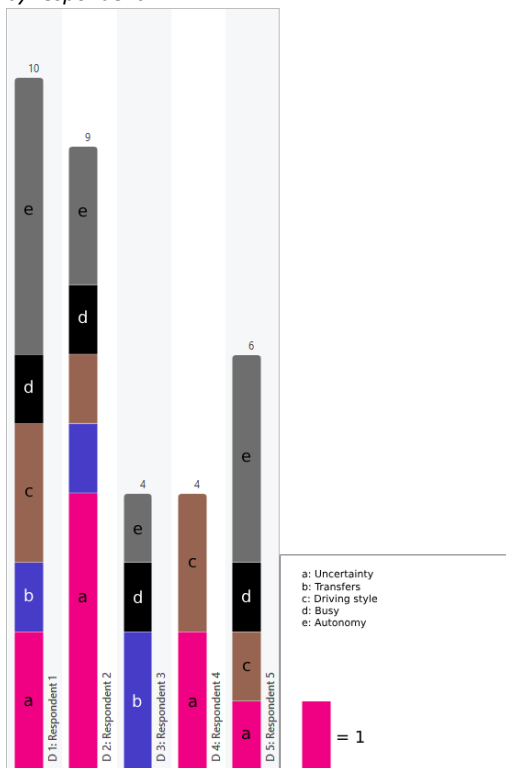


Figure 7: Other factors' frequency of mention by respondent

Respondent	Overall satisfaction	Usage of public transport
1	Decently satisfied	Every day, bus & train
2	Decently satisfied	Every week at least once by bus, once or twice a month by train
3	Decently satisfied	Taxi to work, by train at least once a week
4	Low satisfaction	Taxi to place of study, Bus and train very rarely
5	Barely sufficiently satisfied	Bus once a week, train sometimes

Table 2: Overall satisfaction of Respondents

Figure 4 visualizes the frequency of all factors in a bar graph. Good perception means the respondent gave an answer that indicated sufficient satisfaction with the given factor. High perception means the respondent was very satisfied with the given factor. Low perception means the respondent gave an answer that indicated insufficient satisfaction with the given factor. The other factors were all answers where a given factor would come up in a negative way, indicating insufficient satisfaction.

Figures 5, 6, and 7 give further insights into what factors were mentioned and how often by what Respondent. Table 2 gives insight into what the overall satisfaction was for Respondents and what methods of public transport they use.

The most frequently mentioned Built Environment and Public Transport factors were 'asking for assistance', 'availability of seating', 'obstacles to and from stop/station', 'design of bus stops/station', and 'getting on/off the ride'. For other factors, one thing mentioned often was 'uncertainty', along with 'autonomy'.

It is interesting to note that most Respondents are at least somewhat satisfied with public transport despite being quite critical in the interviews. As can be seen in Figure 6, many Public Transport attributes are regarded as being 'good' or 'high' satisfaction, except for 'asking for assistance' and 'getting on/off the ride'. This will be elaborated further upon in chapter 4.2. The Built Environment attributes are mainly perceived as being low in satisfaction. This will be further explained in chapter 4.3.

## 4.2: Public Transport

A common factor mentioned in the interviews was that access ramps to buses and NS trains were not automatic and that this can cause some issues. One Respondent states that many people do not know

how the manual access ramp on the bus works and that sometimes people will want to move her off the bus by lifting her up without her permission. She remarks:

*“I don’t like that, I want to do it by myself.”* (R1, 2023).

Respondent 2 states that it causes unnecessary stress:

*“Everybody starts looking at you, I usually think that it does not really matter but in reality it does cause a little bit of stress.”* (R2, 2023).

When asked what the Respondents would want to see improved, the most mentioned thing was that access ramps should be made automatic, for the wheelchair user to be able to board and alight autonomously. This is in line with Velho (2019), where it is stated that a common barrier that wheelchair users face is the lack of automatic access ramps. Verbich and Levinson (2016) also share this sentiment, stating that accessibility factors are an extremely important factor for public transport satisfaction for disabled persons. Both also tie in with feelings of uncertainty and a lack of autonomy, which are discussed in section 4.4.

The lack of automatic access ramps leads to the person needing assistance to board and alight. When asked how easy it is to ask for assistance, answers varied. As mentioned before, on NS trains assistance needs to be requested at least an hour in advance via their mobile application, website, or by phone. Generally, this was satisfactory enough for the participants. Respondent 3, who described her overall satisfaction as ‘decent’, described that the train personnel is very helpful and friendly, making for a better journey experience. Respondent 2 also spoke positively about her personnel interactions, except for when she had a transfer and wanted to board her next train earlier, which the personnel declined to do so as it was against their protocol:

*“Can’t you help me get on the next train? But then he declines to do so because he thinks that it’s against the rules. And then yeah, you have to wait for another half an hour, even though I could have easily made it into the next train.”* (R2, 2023).

She was, however, pleased with her experience of asking for assistance on NS trains, stating that she liked the efficiency of the app and that it satisfies her needs thus far.

The experience on buses seems to be on the other side of the coin. Two Respondents stated they had issues with bus drivers not knowing their needs. Respondent 1 remarked that she sometimes gets told by bus drivers that they are not allowed to take her:

*“I have at least once a month that they say, “I can’t take you because you don’t have a supervisor with you.””* (R1, 2023).

She further states that sometimes bus drivers are too busy or do not want to do it out of principle, leading to her needing to ask other passengers to assist her.

Respondent 2 remarked that she often hears from other people that they get left behind:

*“I know a lot of people that have been left behind more than once.”* (R2, 2023).

Respondent 5, however, had mostly positive experiences with bus drivers’ attitudes. He states that while sometimes bus drivers may not like helping, they always do help:

*“Well, bus drivers are sometimes in a hurry, so they find it annoying, but they do actually help me pretty much every time.” (R5, 2023).*

Poor driver/personnel attitude is often cited in the literature as a major barrier for wheelchair users when using public transport (Wayland et al., 2020; Park and Chowdhury, 2018). It is interesting to note that there is an apparent difference between personnel interactions on NS trains and on buses in Groningen. This could be due to the way the access ramps are handled; on NS trains it is done by personnel (if assistance was asked) but on buses it is not guaranteed.

Verbich and Levinson (2016) discuss various factors that are important for satisfaction with public transport for disabled persons. Speed, seating availability, and information about rides were among the aspects found to be more important, along with accessibility features.

Availability of seating was generally regarded as ‘good’ or ‘high’ in satisfaction. The Respondents did not have many issues with finding seats and people on buses and trains were generally accommodating. Respondent 3 remarks:

*“Even when it is busy, people give me priority to find a place to sit.” (R3, 2023).*

The duration of the ride was not mentioned often but still played a role in choosing what ride to take. For example, when taking the train with a transfer, you must have half an hour between the rides to make the transfer with assistance. This is discussed further in Chapter 4.4.

Furthermore, the information about rides was regarded as very satisfactory. For some, it was a more important factor than others. Respondent 1 stated that she would make decisions to travel “On the fly.” (R1, 2023), while Respondent 2 would rather plan a journey multiple days in advance.

The price was generally not an influential factor. While some Respondents did say they found the price to be expensive, most of them were able to get some form of compensation:

*“I think it is kind of expensive, but I do get it compensated.” (R3, 2023);*

*“I get it partly refunded for my studies so I can go to my studies or my internship.” (R4, 2023).*

### 4.3: Built Environment

Both Built Environment factors were mentioned often in the interviews. While the factor ‘design of bus stops/stations’ was generally regarded as being ‘good’ or ‘high’ in satisfaction, the factor ‘obstacles to and from the stop/station’ was regarded as being ‘low’ in satisfaction. Respondent 3 remarked that she is not able to get to the nearest bus stop by herself because of the lack of ramps to get on and off the sidewalk:

*“I would not be able to get there, because I have to go on and off the sidewalk and I can’t do that.” (R3, 2023).*

This means that in her case, the Built Environment forms a massive barrier preventing her from even reaching the ride without assistance in the first place.

Respondent 1 also claimed to have had trouble in the past getting up and down the sidewalk:

*“Sometimes you just can’t, especially if it is a really steep sidewalk.” (R1, 2023).*



And so did Respondent 2:

*“You have to really search where you can get off, you have to judge if it is too high or steep. Which is very tiring if you are in a wheelchair; you have to work really hard just to get on and off the sidewalk.” (R2, 2023).*

Respondent 4 did not have many issues and described his 10-minute journey to the train station as “Not that bad” (R4, 2023), which could be attributed to him being in an electric wheelchair, which he himself states is more likely to be on the bicycle path. Thus, reducing the need to get on and off many sidewalks.

Another issue that was mentioned is the frequent occurrence of construction, which can at times block the path:

*“Construction and redirects make it so it is difficult to get to the bus stop in the first place.” (R1, 2023).*

As shown, the Built Environment has many barriers that make it difficult for persons in wheelchairs to get to the mode of public transport in the first place, in some cases even making it impossible to do so autonomously, as can be seen with Respondent 3. The findings in this study are consistent with the literature, which states that disabled persons have a difficult time adapting to barriers and that the Built Environment has many barriers, such as a lack of ramps to get onto elevated surfaces or construction blocking the path (Tyler, 2015; Gallagher et al., 2011).

An elevated bus stop is an important part of the Built Environment for persons with disabilities when using public transport (Cepeda et al., 2018). While Respondent 5 did appreciate the fact that the bus stops are elevated, he also criticized the location of some of the bus stops. This is because some of them are not connected to the sidewalk:

*“What I don’t like is that many bus stops are on the other side of bicycle paths, making it so I have to cross a bicycle path or that I have to wait on the sidewalk because there is not enough space for me at the bus stop.” (R5, 2023).*

Respondent 1, when asked what she thinks is an important factor when using public transport, answered:

*“That they take into account that everything is equal in height.” (R1, 2023).*

When asked about her opinion of the design of bus stops, she answered that it is “fine” (R1, 2023). Overall, satisfaction with bus stops was on the positive side.

*“Only if it is busy, but aside from that it is decent.” (R2, 2023).*

Wheelchair users often feel unsafe on bus rides because of the lack of support poles (Velho, 2019). However, on the buses in Groningen, there is a seatbelt for the wheelchair user to lock into place in the designated wheelchair spot. There were some situations described where the driver would start driving before the person was locked in, leading to unsafe situations:

*“In the bus sometimes it starts going before I am locked in... Sometimes you fly through the bus because you are not locked in yet. But that happens rarely.” (R1, 2023).*

Both Built Environment factors were thus found to be important for satisfaction with public transport. This is in line with the 'Whole Journey Chain' concept (Park and Chowdhury, 2018), where factors other than public transport itself influence satisfaction with public transport.

#### 4.4: Other Factors

The other factors mentioned by the Respondents were 'autonomy', 'busy', 'driving style', 'transfers', and 'uncertainty'.

'Autonomy' was the most often mentioned factor here. Autonomy is also an important factor in the study by Velho (2019). For Respondents 1 and 2, this was seemingly an important factor. Respondent 1 stated that she could avoid having to interact with personnel, possibly avoiding possible confrontation, if the access ramps were automatic:

*"If they adjust it by making it automatic, I can get in myself, avoiding the problem in the first place."* (R1, 2023).

When asked what Respondent 2 would like to see improved in public transport, she answered:

*"It would be nice if I could just get in by myself."* (R2, 2023).

She further stated that she would like to take the car more often as it gives her more freedom of when and where to travel without hassle.

Respondent 5 states that he does not like asking for help or receiving unwarranted help, indicating that autonomy is important for him:

*"I don't like asking for help. I don't like receiving unwarranted help either."* (R5, 2023).

'Uncertainty' was another important factor. For Respondent 4, it is the main reason why he does not take the bus or train often:

*"Every time it is uncertain whether or not you get a train or bus that is accessible."* (R4, 2023).

As mentioned before for Respondent 2, the whole process of boarding and alighting induces stress. She further states that he would rather be sure of his journey and that the uncertainty of boarding and alighting, combined with the uncertainty of getting assistance are the main reasons she does not take the bus often:

*"You never know if it is going to go well. It is tense and so I avoid the bus if I can."* (R2, 2023).

These feelings of uneasiness and uncertainty are also found in the literature (Park and Chowdhury, 2018; Velho, 2019; Wayland et al., 2020)

Furthermore, the driving style of bus drivers was sometimes cited as a problem. The consistency of speed was the main issue:

*"You are tied down by the seatbelt against a support. If they drive inconsistently, you really feel it."* (R1, 2023).

Respondent 4 concurs:

*"When they stop and pull up? That is really annoying."* (R4, 2023).

Transfers were cited as a factor along with duration since transfers can take longer when having to ask for assistance or when finding an accessible path to the next ride. Lastly, how busy it was also mentioned, but generally not that important since it was still relatively easy to find a place to sit. Respondent 5 did mention that sometimes if the approaching bus was busy, he would wait for the next one to avoid any hassle, which also implies feelings of unease and uncertainty:

*“And if the bus is really too busy, I will sometimes decide to just wait for the next bus or to cancel altogether. I just know it will be too much to bother with.” (R5, 2023).*

## 5: Conclusion & Policy Implications

In this thesis, wheelchair users were asked in interviews about what factors were most influential on satisfaction when using public transport in Groningen. The first sub-question was: *‘What factors are generally considered to be influential on satisfaction with public transport?’* which was answered through a literature review in the first part of the theoretical framework. The second sub-question was: *‘Which of these sets of factors are more important for wheelchair users?’* which was answered in the second part of the theoretical framework. These factors consisted of Built Environment attributes and Public Transport attributes. The interview guide was based on these factors. The third and final sub-question was: *‘What are other factors influencing wheelchair users’ satisfaction with public transport?’* which was answered through interviews. These factors were identified as ‘autonomy’, ‘busy’, ‘driving style’, ‘transfers’, and ‘uncertainty’.

The main research question was: *‘What factors influence satisfaction with public transport for wheelchair users in Groningen?’*. While many factors are important, some stood out. The accessibility-related factors ‘asking for assistance’, ‘getting on/off the ride’, ‘uncertainty’, and ‘autonomy’ all belong to one cluster. They are all related to each other and affect satisfaction with public transport. Furthermore, Built Environment factors ‘obstacles to and from the stop/station’ and ‘design of bus stops/stations’ are also important because the wheelchair users’ journey involves not only using public transport but also getting there to and from the origin and end destinations.

Most Interviewees were decently satisfied. However, not all factors were equally influential on their satisfaction for all of them. There seems to be a higher rate of satisfaction when using the train as opposed to the bus. This could be because it is easier to ask for assistance when using the NS trains (with the mobile application or by phone) and with Arriva trains there is no need to, as the access ramps are automatic. With the bus, assistance must be given to the wheelchair user without them being able to notify the bus driver prior. This causes uncertainty. As can be seen in the previous chapter, ‘uncertainty’ can be a make-or-break factor for some of the Respondents. Also, because assistance must be given, ‘asking for assistance’ is an important factor for satisfaction. The assistance given is for boarding and alighting the bus and from the results it is apparent that ‘getting on/off the ride’ is an important factor. These factors all seemingly tie together in the issue of ‘autonomy’. As was suggested by Respondent 1, if the user was to be able to board and alight by themselves, using an automatic access ramp, many of these issues could be prevented.

As for policy implications, there should be a push towards installing automatic access ramps in buses and trains that do not yet have them. This would eliminate many barriers that wheelchair users face now when travelling by public transport and would give them more autonomy. A greater emphasis should also be placed on designing the built environment to be easier to traverse as a wheelchair user, since

many wheelchair users in this study now experience issues when travelling to and from/stations, hindering their ability to even get on the ride in the first place. These hindrances include a lack of sidewalk ramps to get on and off the sidewalk, poor quality footpaths, and various things like construction or bikes blocking the path.

## 6: Limitations & Suggestions for Future Research

One limitation of the study is the limited sample size and composition. Three of the participants were in their 20s and are students, along with one participant in their 30s, and one in their 60s. This makes for a small sample size. Also, because of the qualitative nature of the study, the results are not easily applicable to other scenarios.

Future research in this field should focus on having a bigger, more varied sample size. Also, a distinction could be made between different types of wheelchairs. An electric wheelchair is bigger than a push-wheelchair, possibly making for more barriers when using public transport. The research method of walk-along interviews could also be used, as it will give the researcher a greater insight into how wheelchair users experience certain things, especially if the researcher is not in a wheelchair themselves. Research could also focus on the Built Environment attributes, since many Respondents in this study indicated that they experience many issues there.

## 7: References

- Ali, H. and Abdullah, M. (2023) "Exploring the perceptions about public transport and developing a mode choice model for educated disabled people in a developing country," *Case Studies on Transport Policy*, 11, p. 100937. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.cstp.2022.100937>.
- Allen, J., Muñoz, J.C. and Ortúzar, J.D.D. (2019) "Understanding public transport satisfaction: Using Maslow's hierarchy of (transit) needs," *Transport Policy*, 81, pp. 75–94. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2019.06.005>.
- Cepeda, E.P., Galilea, P. and Raveau, S. (2018) "How much do we value improvements on the accessibility to public transport for people with reduced mobility or disability?," *Research in Transportation Economics*, 69, pp. 445–452. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.retrec.2018.08.009>.
- Clifford, N. *et al.* (2016) *Key Methods in Geography*. 3rd edn. SAGE Publications Ltd.
- DTV Consultants (2017) *BEKNOPTE RAPPORTAGE VAN HET ONDERZOEK NAAR DE TOEGANKELIJKHEID VAN HET OPENBAAR BUSVERVOER VOOR ROLSTOELGEBRUIKERS*, *mensenrechten.nl*. College Voor de Rechten van de Mens. Available at: <https://publicaties.mensenrechten.nl/file/65fc8fba-0caf-4473-bdb4-a2e0f60fd32a.pdf> (Accessed: March 3, 2023).
- Fearnley, N., Flügel, S. and Ramjerdi, F. (2011) "Passengers' valuations of universal design measures in public transport," *Research in Transportation Business and Management*, 2, pp. 83–91. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.rtbm.2011.07.004>.
- Gallagher, B. *et al.* (2011) "Mobility and access to transport issues as experienced by people with vision impairment living in urban and rural Ireland," *Disability and Rehabilitation*, 33(12), pp. 979–988. Available at: <https://doi.org/10.3109/09638288.2010.516786>.

- Imam, R. (2014) "Measuring Public Transport Satisfaction from User Surveys," *International Journal of Business and Management*, 9(6). Available at: <https://doi.org/10.5539/ijbm.v9n6p106>.
- Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (2023) *Openbaar vervoer toegankelijk voor iedereen*. Available at: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/openbaar-vervoer/comfortabel-reizen/openbaar-vervoer-toegankelijk-voor-iedereen>.
- Mouwen, A. (2015) "Drivers of customer satisfaction with public transport services," *Transportation Research Part A-policy and Practice*, 78, pp. 1–20. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.tra.2015.05.005>.
- Norwegian Ministry of Children, Equality and Social Inclusion (2008) *Norwegian antidiscrimination and accessibility act of 2008. Unofficial English translation*.
- NS (no date) *NS Reisassistentie | Reizen met een beperking | NS*. Available at: <https://www.ns.nl/reisinformatie/reizen-met-een-beperking/ns-reisassistentie.html> (Accessed: May 17, 2023).
- Park, J.Y. and Chowdhury, S. (2018) "Investigating the barriers in a typical journey by public transport users with disabilities," *Journal of Transport and Health*, 10, pp. 361–368. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.jth.2018.05.008>.
- Park, J.Y. and Chowdhury, S. (2021) "Towards an enabled journey: barriers encountered by public transport riders with disabilities for the whole journey chain," *Transport Reviews*, 42(2), pp. 181–203. Available at: <https://doi.org/10.1080/01441647.2021.1955035>.
- Rijksoverheid (2021) *Wet gelijke behandeling handicap of chronische ziekte (Wgbh/cz)*. Available at: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/rechten-van-mensen-met-een-handicap/gelijke-behandeling-mensen-met-beperking-of-chronische-ziekte> (Accessed: March 2, 2023).
- Rijksoverheid (2023) *Openbaar vervoer toegankelijk voor iedereen*. Available at: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/openbaar-vervoer/comfortabel-reizen/openbaar-vervoer-toegankelijk-voor-iedereen> (Accessed: March 3, 2023).
- Schmöcker, J.-D. et al. (2008) "Mode choice of older and disabled people: a case study of shopping trips in London," *Journal of Transport Geography*, 16(4), pp. 257–267. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.jtrangeo.2007.07.002>.
- Tyler, N. (2015) *Accessibility and the Bus System: Transforming the World*. 2nd edn. ICE Publishing. Available at: <https://doi.org/10.1680/aabs2ed.59818>.
- Van Lierop, D., Badami, M.G. and El-Geneidy, A.M. (2017) "What influences satisfaction and loyalty in public transport? A review of the literature," *Transport Reviews*, 38(1), pp. 52–72. Available at: <https://doi.org/10.1080/01441647.2017.1298683>.
- Velho, R. (2019) "Transport accessibility for wheelchair users: A qualitative analysis of inclusion and health," *International Journal of Transportation Science and Technology*, 8(2), pp. 103–115. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.ijtst.2018.04.005>.

Verbich, D. and Levinson, D. (2016) “The pursuit of satisfaction: Variation in satisfaction with bus transit service among riders with encumbrances and riders with disabilities using a large-scale survey from London, UK,” *Transport Policy*, 47, pp. 64–71. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2015.12.009>.

Wayland, S. *et al.* (2020) “I had every right to be there: discriminatory acts towards young people with disabilities on public transport,” *Disability & Society*, 37(2), pp. 296–319. Available at: <https://doi.org/10.1080/09687599.2020.1822784>.

Zhang, Y. (2011) “Barrier-free transport facilities in shanghai: Current practice and future challenges,” *Bridging Urbanities: Reflections on Urban Design in Shanghai and Berlin*. 1st edn. Edited by B. Bauerfeind and J. Fokdal, pp. 135–145.

## 8: Appendices

### Appendix 1: Interview guide (Dutch)

#### Interview guide (in Dutch)

- Korte introductie over het onderwerp & informed consent
- Hoe vaak maak je gebruik van het openbaar vervoer?
  - Ga je dan alleen of met iemand erbij?
- Hoe tevreden ben je met het openbaar vervoer?
- Hoe plan jij een reis? (App, informatieschermen bij het station/de halte?)
  - Is de reisinformatie van apps en op informatieschermen behulpzaam?
- Hoe makkelijk is het om hulp te vragen aan het personeel?
  - Word je vaak geholpen door het personeel of juist door medepassagiers?
- Hoe belangrijk is de prijs als je overweegt met het openbaar vervoer te gaan in plaats van andere vervoersmogelijkheden?
- Ervaar je ook obstakels en moeilijkheden op weg naar en vanaf het station/de halte?
- Hoe makkelijk is het voor jou om een plek te vinden om te zitten?
  - Als de bus vol is, gaan mensen dan aan de kant?
- Wat is jouw mening over het design van de treinstations en de bushaltes?
- Ervaar je ook problemen bij het in- en uitstappen van de bus?
- Hoe veilig voel je je tijdens je reis?

### Appendix 2: Interview guide (English)

#### Interview guide (in English)

- Short introduction about the topic & informed consent
- How often do you make use of public transport?
  - Do you go alone or with someone?
- How satisfied are you with public transport in general?
- How do you plan a journey? (App, information screens at station/stop?)
  - Is this information useful and accessible?
- How easy is it to ask for help from personnel?

- Do you often get helped by personnel or rather by other passengers?
- How important is the price when considering taking public transport as opposed to other modes?
- Do you experience any obstacles on your way to and from the station/stop?
- How easy is it for you to find a place to sit?
  - If the bus is full, do people make room for you?
- What is your opinion on the design of train stations and bus stops?
- Do you experience any problems getting on or off the bus?
- How safe do you feel on your journey?

### Appendix 3: Transcript of Interview 1

**[00:00:03.580] - J**

het interview gaat over jouw ervaringen met het openbaar vervoer. Ja, en dan ga ik daar een paar vragen over stellen. Oké.

**[00:00:22.280] - Interviewee**

Nou.

**[00:00:23.000] - J**

Eerste vraag. Hoe vaak maak je gebruik van het openbaar vervoer?

**[00:00:26.840] - Interviewee**

Uh, nou, elke dag.

**[00:00:38.600] - Interviewee**

Ja ja, elke dag met de bus, sowieso en nou ja, in het weekend ook met de trein om naar mijn ouders te gaan of naar vrienden. Dus ja, dan ga ik gewoon zelfstandig zeg maar in de Arriva trein dus ja.

**[00:00:54.380] - J**

En dus ook met de NS trein.

**[00:00:56.960] - Interviewee**

Uh ja dan moet ik er wel assistentie aan vragen, maar dat uh gaat altijd goed.

**[00:01:02.660] - J**

Bij Arriva niet, toch?

**[00:01:04.040] - Interviewee**

Uh ja nee dat niet.

**[00:01:05.660] - J**

Ja dat is gewoon zo'n platform.

**[00:01:07.790] - Interviewee**

Dus dan kom ik er zelf heen.

**[00:01:12.890] - J**

En ga je dan alleen?

**[00:01:15.680] - Interviewee**

Ja of? Ik ga meestal wel alleen. Omdat ik meestal naar vrienden toe ga of naar familie. Dus dan ga ik altijd alleen wel de bussen in. Dus dan helpen mensen me altijd wel. De mede ja reizigers, zeg maar de buschauffeur, uh meestal ook hè. Maar de laatste jaren uh hebben ze ook wel gezegd van je moet een begeleider mee, maar dat is voor mij niet echt mogelijk want ik heb geen begeleiding buiten. Uh waar ik zorg krijg zeg maar. Ze kunnen ze ook niet echt betalen zeg maar veroorloven dus dat vind ik soms wel vervelend dat ik daarop wordt gewezen. Terwijl eigenlijk in de regels staat dat ik gewoon om hulp kan vragen bij een uh buschauffeur. Mocht ik niemand bij mij hebben.

**[00:02:05.610] - J**

Gebeurt dat vaak?.

**[00:02:07.140] - Interviewee**

Zo is het de laatste tijd wel ja. Ik heb nu sowieso wel één keer per maand gehad dat ze zeiden van nou eigenlijk mag ik je niet meenemen omdat je geen begeleider hebt. Dus ja.



**[00:02:20.640] - J**

Uhm. En als jij gebruik maakt van openbaar vervoer, wat vind jij dan? Wat vind jij jezelf belangrijk?

**[00:02:29.850] - Interviewee**

Uhm ja, dat er genoeg hulp aanwezig is. Zeg maar dat ze dat ze behulpzaam zijn en dat dat ook afgesteld wordt op degene die uh reist, dus met de rolstoel. Dat dat wel rekening mee wordt gehouden dat het gelijkvloers is of dat ik gewoon zo zelfstandig mogelijk in kan gaan, want dan hebben we ook niet echt dat conflict van je moet iemand meenemen, je moet het zelfstandig doen, want als zij het gewoon zo aanpassen, nee, bijvoorbeeld door uh de bus of wat lager te zetten of automatisch te maken zodat ik er zelf in kan dan dan hebben we dat probleem sowieso verholpen lijkt mij.

**[00:03:07.830] - J**

Mm hu. Uhm, en over hoe de bushaltes zijn zeg maar. Is dat goed? Is dat slecht? Wat is jouw mening daarover?.

**[00:03:19.110] - Interviewee**

Wel prima. Maar ja, als als t natuurlijk hoge stoepen zijn kan ik er niet altijd op. Dus ja, dan heb ik wel hulp nodig want dan zijn de stoepen te hoog om met de rolstoel uh ho uh de halte goed uh op te komen zeg maar.

**[00:03:35.250] - J**

Maar dat dat het al hoger zit. Ja dat is wel beter toch?.

**[00:03:41.190] - Interviewee**

Om in de bus in de bus te gaan, dat wel ja. En dan ja da's wel goed, maar om op te komen naar de halte te komen is soms wel een uh ja, een dingetje. Uhm ja ja.

**[00:03:58.650] - J**

Hoe? Hoe plan jij een reis?

**[00:04:06.870] - Interviewee**

Ja via negen, twee, negen, twee of en NS reisplanner ja.

**[00:04:11.460] - J**

En je gebruikt altijd deze halte hier.

**[00:04:14.250] - Interviewee**

Ja klopt enorm. Zuid Ja.

**[00:04:17.310] - J**

En bijvoorbeeld als er een overstap is, ben je dan geneigd om dat liever niet te doen? Uh, ben je dan geneigd om liever iets langer onderweg te zijn en dat het zonder overstap kan?

**[00:04:26.880] - Interviewee**

Ja, eigenlijk wel, want overstap. Dan heb je best wel veel stress, want het gaat eigenlijk om overstap, meestal van 5 minuten en dan soms, dan red je dat net niet of dan zit de bus vol. Dus dan heb ik liever dat ik gewoon rechtstreeks ergens naar toe ga. Of ik uhm uh plan het zo dat ik echt 10 minuten overstaptijd heb. Wel als er niet meer is dan kan ik gewoon rustig aan doen en misschien wat eten halen. Ja dus dat.

**[00:04:56.010] - J**

Moet ook kunnen. Ja. Uhm ja en uh even heel kort nadenken. Ja je hebt nu ook studenten OV?.

**[00:05:09.930] - Interviewee**

Ja ja.

**[00:05:10.830] - J**

Dus dan is prijs waarschijnlijk niet zo belangrijk.

**[00:05:13.530] - Interviewee**

Nee.

**[00:05:14.670] - J**

Maar je hebt weekend OV?

**[00:05:16.530] - Interviewee**

Nee of een week OV. Ook om t weekend doe ik gewoon € 20 opwaarderen en dan uh ja heb ik wel genoeg. Uhm ik heb daarbovenop ook nog korting dus.

**[00:05:29.550] - J**

40% korting

**[00:05:30.540] - Interviewee**

Ja

**[00:05:31.170] - J**

Gebruik je ook andere manieren om je te verplaatsen?

**[00:05:38.340] - Interviewee**

Eigenlijk niet ja in de rolstoel zelf maar of of.

**[00:05:42.150] - J**

Niet met de taxi ofzo?.

**[00:05:43.770] - Interviewee**

Of met een taxi. Heel af en toe wel met misschien, maar dan met iemand anders zeg maar. Omdat diegene ook met een taxi moet, maar anders niet. Nee, dan moet je ook weer dingen voor aanvragen. Ja ja, ja. Dus ja dan uh liever met de bus, dan kan ik t gewoon zelf inplannen.

**[00:06:03.810] - J**

Uhm ja t zou uh over de reisinformatie dat is even van die app ja. Is dat makkelijk om reisinformatie te vinden? Bijvoorbeeld over uh vertragingen of zo?

**[00:06:19.170] - Interviewee**

Ja, dat staat er meestal gewoon bij. Als die gecanceld wordt, dus dat is oké. Ja, dat is heel dom. Maar ja, dat uh, dat wordt duidelijk aangegeven. Ik vind het duidelijk en ik kan het goed gebruiken.

**[00:06:36.120] - J**

Ook op de informatie schermen?

**[00:06:38.160] - Interviewee**

Ja.

**[00:06:38.910] - J**

Kijk je meestal gewoon op de app.

**[00:06:40.320] - Interviewee**

Ik kijk meestal gewoon op de app, maar ook in de bus zelf. Stel dan mocht vertraging nog zijn of daar mocht iets eigenlijk. Maar ja, kijk, als er al een tijd informatie is gaan.

**[00:06:56.490] - J**

Je hebt het er al een beetje over gehad. Hoe makkelijk is het om hulp te vragen aan personeel?

**[00:07:04.150] - Interviewee**

Euh, het is heel makkelijk, maar of het ook gebeurt is nog maar de vraag, want dat is niet altijd het geval. Want ja, soms dan zijn ze zo druk of dan willen ze het gewoon niet uit principe doen. En ja, dan moet ik wel medereizigers vragen. En ja, ik vind het wel vervelend, want ik wil het wel zelfstandig doen. Maar ja, soms lukt dat niet altijd en vooral niet als het een hele steile eh ja, nou ja, stoep is zeg maar. Nee, echt nodig. Dat hebben we dan.

**[00:07:38.940] - J**

Uhm. Maar bijvoorbeeld als je... de buschauffeur zit aan de voorkant, maar jij stapt in het midden in, moet je dan ook schreeuwen ofzo?

**[00:07:52.490] - Interviewee**

Nee, nee, nee, ik ga altijd naar de buschauffeur van hey mag ik instappen

**[00:07:55.130] - J**

oh oke

**[00:07:56.480] - Interviewee**

En dan zegt ie ja ik uh kom er zo aan en dan wacht ik daar zeg maar of ik heb al iemand bij me zeg maar naast me staan medereiziger en die helpt mij dan.

**[00:08:08.210] - Speaker**

Ja. Uhm. Ja.

**[00:08:15.110] - J**

Ja en tijdens het het instappen en uitstappen van de bus. Wat voor problemen ervaar je dan?

**[00:08:23.630] - Interviewee**

Uh, dat mensen niet weten hoe de klep voor de rolstoel moet werken of dat ze mij op een andere manier uit de bus willen halen dan eigenlijk nodig is? Uhm ja, zonder een hulpmiddel. Dus dan zeg ik van nou ja, dat, dat hoeft niet en je moet dan zeg maar die klep gebruiken en sommigen weten dat dan niet. Maar ja, dat is eigenlijk één van hun enige probleem.

**[00:08:47.990] - J**

Proberen ze je dan op te tillen ofzo?

**[00:08:49.650] - Interviewee**

Ja, ja, uit de bus?

**[00:08:52.550] - Interviewee**

Ja. Dus dan zeg ik nee, dat hoeft niet. Vaak moet ik het gewoon even uitleggen hoe het werkt en dan snappen ze het wel. Ja het is ook niet echt zichtbaar de klep zelf dus dat is soms wel vervelend want het zit echt zeg maar in de bus. En als je het dan niet weet dan denk je van ja maar hoe kom je dan de bus uit zeg maar.

**[00:09:16.620] - J**

Uhm. En hoe makkelijk is het om een plekje te vinden in de bus? Want er is natuurlijk maar één echte plek waar je kan zitten.

**[00:09:25.320] - Interviewee**

Ja klopt, is niet altijd makkelijk want er staan ook al buggy's en andere mensen aan zeg maar die dan ook daar zeg maar staan aan de rand waar je wel kan zitten. Nou ja, en dan moet jij een beetje tussen wurmen soms, want dan is die hele bus al vol. Dus dat is soms wel vervelend. Maar meestal maken ze gewoon wel plek. Dus dan dat moet ook wel want ik moet zeg maar de gordel omhebben en dan moet ik vast staan bij de bus. Uhm, bij de zitplek zeg maar in de bus voor de rolstoel. Die is daar speciaal voor gereserveerd. Dus dan uh.

**[00:10:03.570] - J**

En als de bus vol zit dan gaan mensen aan de kant.

**[00:10:07.310] - Interviewee**

Ja ja, ik zeg meestal ook wacht even en dan kan ik daar zitten. Ik zeg dat wel of andere mensen zien het ook meestal gelijk al dus die gaan uit zichzelf al aan de kant. En ik zeg het zelf ook wel, dus dat uh is wel goed.

**[00:10:26.240] - J**

En hoe zou je je veiligheid beschrijven tijdens de reis?

**[00:10:31.910] - Interviewee**

Mmm, ja dus.

[00:10:34.490] - J

Dus ook naar de bushalte en vanaf de bushalte als je aangekomen bent naar je bestemming.

[00:10:40.730] - Interviewee

Ja, naar is wel gewoon goed. Alleen in de bus is het soms wel dat ie af en toe z, n uh al gaat rijden voordat ik zeg maar vastzit voordat mensen überhaupt zitten of ergens een plekje hebben gevonden en dan ja dan uh begint de bus al eigenlijk te rijden. Nou ja, kan de buschauffeur niet zo heel veel aan doen, maar dat ja dat gebeurt dan wel snel. En soms dan ja, vlieg je dan soms bijna de hele bus zo omdat je niet vast zit. Maar ja, dat gebeurt maar heel enkel. Maar toch vind ik soms wel dat ze wat rustiger mogen of uh wat meer constant wel soms rijden ze wel heel langzaam en dat is ook wel vervelend want dan, jij zit zeg maar vast aan zo'n riem uh in zo'n ja tegen zo'n leuning aan. En als zij dan heel langzaam gaan dan voel je dat heel erg want dan stoppen ze en dan gaan ze weer stoppen, zijn er reizen Dus ze moeten gewoon constant rijden want je v. Je hebt er wel een zeg maar last van als rolstoel passagier zeg maar.

[00:11:47.030] - Interviewee

Ik denk meer dan dat als je zit want in de trein dan zit ik meestal wel op een stoel als dat kan, dus dan voel ik t veel minder zeg maar hoe hoe iemand ja rijdt. Dus ja.

[00:12:00.740] - J

En in de trein zit je dan zeg maar bij bij de ingang heb je dan van die uh plaats uh bestemd voor ja en zo.

[00:12:08.540] - Interviewee

Ja t zit mij bij de fietsen zeg maar.

[00:12:11.000] - J

Daar. Maar zit je dan in je rolstoel?

[00:12:13.040] - Interviewee

Ja ja.

[00:12:13.940] - J

Je zit nooit op de zitplaats.

**[00:12:15.500] - Interviewee**

Ja ook wel eens als dat kan, maar vaak zitten die vol dus dan ga ik d'r naast zitten in de rolstoel.

**[00:12:23.180] - J**

Ja, maar er is altijd plek voor de rolstoel

**[00:12:26.330] - Interviewee**

ja. Ja,

**[00:12:27.260] - J**

vind je dat beter dan de bus?

**[00:12:28.940] - Interviewee**

Uh, nou.

**[00:12:29.930] - J**

Ja, de beschikbare plekken.

**[00:12:31.850] - Interviewee**

Of nou ja, vaak zit je ook wel uh vlak naast de deur. Dus dan moeten er mensen heel vaak langs, want dan zit je bij de wc of dan. Ja en dat is niet de meest handige plek, dus vaak in Arriva treinen, dan zit ik wel goed. Bij NS zit ik af en toe wel in de coupé, dus dat vind ik beter, want dan kan ik gewoon op een stoel zitten of bij het raam ergens waar mensen sowieso langs uh kunnen lopen. Maar anders dan is t best wel een uh bij de wc. Dus uh ja je moet er wel voor mensen in en uit en dan ja sta je daar. Da's niet zo heel fijn.

**[00:13:10.870] - J**

Als fietsen niet in de weg zitten of.



**[00:13:12.380] - Interviewee**

Ja, ook fietsen inderdaad.

**[00:13:14.630] - J**

Maar helpen mensen je dan? als ze dat zien.

**[00:13:17.840] - Interviewee**

Ja altijd wel ja ja ja.

**[00:13:23.630] - J**

Uhm en onderweg naar de bushalte. Ja ja ja ervaar je dan obstakels? Maar ja, je hebt een andere definitie van obstakels dan de meeste mensen volgens mij.

**[00:13:39.050] - Interviewee**

Ja klopt. Nou ja, soms af en toe die stoepjes wat ik al zei en fietsters en fietsers gewoon mensen überhaupt. Nee ja ja eigenlijk wel heel veel fietsers en heel veel verkeer en uh werk werkverkeer eigenlijk omleidingen dus dat is nog wel een dingetje om überhaupt inderdaad bij de bus te komen in Groningen specifiek dan. In andere steden valt het wel mee, maar in Groningen vooral omdat t allemaal eenrichtingsverkeer is en heel veel fietsers. Uh en uh ja en ach ja, dat is niet altijd even fijn zegmaar, ik let er niet altijd even goed om.

**[00:14:24.440] - J**

Overweeg je dat ook als je ergens heengaat?

**[00:14:26.930] - Interviewee**

Nee, eigenlijk niet. Eigenlijk doe ik natuurlijk gewoon in t moment.

**[00:14:30.830] - J**

Dat gaat gewoon en dat is.

**[00:14:32.210] - Interviewee**

Ja, ja, oké, je kan het niet echt tegenhouden van jongens, ik ga nu uh ja, nu moeten er minder mensen in de stad zijn of zo. Ja ja, ik overweeg wel, maar ik kan er vrij weinig aan doen hoe druk het is zeg maar. Dus ik probeer gewoon ja zo goed mogelijk uit te kijken. En mensen ja ze zien het ook wel dus die proberen ook wel mee te helpen waar het kan. Dus ja.

**[00:15:06.370] - J**

Mmm. Heb je nog iets toe te voegen?

**[00:15:08.930] - Interviewee**

Euh, ik hoop dat ze het beter maken zeg maar dat zou...

**[00:15:14.440] - J**

Hoe zou jij het willen verbeteren?

**[00:15:16.660] - Interviewee**

Uh, dat die bussen zeg maar automatisch gaan dat je d'r zelf in kan stappen. Ja, en dat je eigenlijk dus niet echt afhankelijk bent van een buschauffeur. Want nu is dat juist het probleem van zij zeggen steeds van wij mogen niet op staan, wij mogen je niet helpen. En als dat gewoon automatisch wordt gedaan, als wij gewoon zelfstandige kunnen zijn, dan dan wordt dat probleem ook weggehaald of in ieder geval veel minder.

**[00:15:49.450] - J**

En wat zou je daarvan vinden als de buschauffeurs meer training zouden krijgen om met dat soort situaties om te gaan?

**[00:15:58.540] - Interviewee**

Dat uh ja, dat zou ook wel inderdaad helpen. Dan zien ze ook wel in van oh ja, ik moet echt wel, er moet iets aan gedaan worden zeg maar. Ja. Dus ja.

Appendix 4: Transcript of Interview 2

**[00:00:01.680] - J**

Hoe vaak zou jij zeggen dat je gebruik maakt van openbaar vervoer?

**[00:00:12.010] - Spreker 2**

Uhm ja eh. Ik heb een tijdje thuis gelopen. Nu ga ik elke week al met de bus en één keer dus dat doe ik echt al een tijdje nou ja relatief vaak de bus gebruikt voor een half jaar en vaak ga ik ook af en toe met de trein, Ga ik gewoon naar mensen toe, op naar een concert of zo. Dat denk ik ongeveer één keer in de twee maanden denk ik, met de trein. Dat is op zich redelijk. Niet heel veel, maar ook niet. Ook niet. Nooit zeg maar.

**[00:00:36.330] - J**

En ga je dan vaak alleen of met iemand erbij?

**[00:00:39.420] - Spreker 2**

Uhm, nou ik met stage ging natuurlijk in m'n eentje, want je moet er gewoon alleen heen. Maar als het bijvoorbeeld echt naar uitje ga of voor een concert. Daar ga ik altijd al met iemand samen. Ik ben in een trein al niet vaak alleen daar ga ik met iemand die ik ken.

**[00:00:57.600] - J**

En als je met de trein gaat dan moet je ook van tevoren aangeven zeker.

**[00:01:02.130] - Spreker 2**

Ja, dat de altijd waar je heen gaat dat als je bijvoorbeeld uhm daarna of zo, dan moet je wel assistentie regelen.

**[00:01:08.280] - J**

Die oh ja, dat is alleen met NS toch?

**[00:01:10.350] - Spreker 2**

Ja NS zeg maar die heeft echt van die... Moet je... Het is ingewikkeld. Je hebt gele treinen? Daarvoor moet je een plank regelen want die zijn hoger. Witte Treinen dat zijn die uh sprinters.

**[00:01:23.070] - J**

Is de gele trein. Uhm met twee verdiepingen.

**[00:01:26.160] - Spreker 2**

Nee, je hebt ook nog één met één verdieping, maar als je bijvoorbeeld naar Amsterdam gaat of zo moet je in een gele trein want, maar dat zijn in de zitten intercity zeg maar. Die zijn niet toegankelijk, dus daarvoor moet je een uh een plank regelen en assistentie. En je hebt ook nog van die sprinters. Dat zijn van die witte treinen en die zijn nieuw en die zijn wel toegankelijk.

**[00:01:46.200] - J**

Die hebben zo'n automatisch ding.

**[00:01:47.340] - Spreker 2**

Die heb je gaarne aan kleine dingen en die zijn gewoon niet en stoppen ook meer zeg maar. Uh oké, daar heb je maar geen uh grote uh ruimte tussen perron en trein.

**[00:01:59.340] - J**

Oh oké, ja, maar daar is het wel een uitschuifplank.

**[00:02:04.110] - Spreker 2**

Ja, wel klein beetje maar toch. Maar daar is überhaupt al niet zo'n grote trap waar je op moet gaan staan. Maar daar heb je inderdaad wel ook een plankje met uitschuif klep of zo. Je gaat wel een beetje voor als je gewoon makkelijk naar perron in trein kan komen, dus dat is wel ideaal.

**[00:02:19.950] - J**

Oké. En uhm ja, hoe belangrijk is de de prijs? En ik neem aan dat je heel lang studenten OV, misschien nog steeds?.

**[00:02:28.440] - Spreker 2**

Oh ja, ik heb het net va. Hij is net verlopen want ik ben al een tijdje aan het studeren dus ja ik vind t wel heel duur, maar ik kon toch gewoon gratis reizen dus zeg uh ja opzich ik had niet echt een probleem en nu wel. Want ik nu moet ik gewoon nog betalen, maar ik ga er gewoon gewoon met OV heen.

**[00:02:48.870] - J**

En uhm gebruik je ook vaak, maak je vaak gebruik van een taxi.

**[00:02:54.030] - Spreker 2**

eigenlijk niet. bedoel je dan zegmaar een gewone taxi of bedoel je dan de taxi die ik aanvraag bij WMO?

**[00:03:03.940] - J**

Beide.

**[00:03:04.860] - Spreker 2**

Maar eigenlijk allebei niet, want je krijgt dan gewoon een pasje waarbij je de taxi vergoed krijgt omdat je een beperking hebt.

**[00:03:12.540] - J**

Hoe heet dat?.

**[00:03:13.620] - Spreker 2**

Kan je bij de WMO aanvragen. Ja ja en dat zijn gewoon een paar taxibusjes. En als je echt als je ja als beperking hebt zeg maar. En dat gebruik ik eigenlijk nooit, misschien één keer per jaar gebruikt of zo want ik ga heel vaak met de fiets ergens heen. Ik heb nu ook een rijbewijs, kan hopelijk binnenkort heb ik ook een auto dus dan zeg maar je gebruik t gewoon niet vaak een ja dus. Nee, daar heb ik eigenlijk niet heel veel ervaring. En uh.

**[00:03:42.050] - J**

Nee ja, ik zou ook vragen naar de auto gebruik ga je vaak met de auto. Of ben je van plan om dan vaker met de auto te gaan?

**[00:03:49.800] - Spreker 2**

Ja, ik heb nu nog geen auto en ik moet wel aanpassingen hebben. dus ik kan nu nog niet autorijden. Maar ik ben wel van plan om in de toekomst om uh zeker vaker met auto te gaan want dat scheelt gewoon heel veel gedoe. Assistentie regelen en dan uh gauw even meteen op de juiste plek of niet meer. Ja, ergens nog heen als je bij het perron bent zegmaar. dat is wel echt handiger. En dan een plan dat echt vaker te doen en met assistentie is ook als nadeel van de NS. Had ook een keer moeten. Ook als je overstapt dan moet er elke keer halfuur tussen zitten. Is ook elke keer best wel veel vertraging.

[00:04:23.250] - J

Oh ja.

[00:04:25.050] - Spreker 2

Of nou ja, volgens mij officieel is het dan. Je moet minimaal een kwartier tussen zitten, maar vaker is het dan dus langer ben je vaak echt. Ook door een half uur langer onderweg ben dan gemiddeld en je bent echt lang onderweg. Door de assistentie die je moet regelen

[00:04:38.310] - J

In de trein kies je dan ook bewust uhm treinen uit die geen overstap hebben?

[00:04:43.910] - Spreker 2

Ja, eigenlijk wel ja. Als het kan dan doe ik dat wel ja. En ja dan ga kijken want je wilt toch gewoon uh ik wil toch uh liever een tikkie sneller er zijn. Maar heel vaak. Ik kan ook helaas niet, want dan moet je toch overstappen op andere. Dan moet je toch gewoon een verdere reis maken? Dus dan moet je bij ja overstappen en dan stel ik dat dan uit.

[00:05:03.780] - J

Mmm. En op een bijvoorbeeld een heel groot station overstappen. Heb je dat wel eens gedaan

[00:05:14.250] - Spreker 2

Ja dat valt mee want ik vind eigenlijk gewoon algemeen ik assistentie wel aardig goed geregeld was. Mm Hu. Maar je komt dan bij de overstap, dan word je eruit gehaald en dan zeggen die mensen hé. Over zoveel minuten moet je hier weer zijn voor een overstap en dan moet er op perron weer zijn en dan zijn we alles... Dus ruim de tijd voor zeg maar vaak. In mijn ervaring ,ik hoor ook mensen die dat niet kunnen, maar in mijn ervaring is het tot nu toe altijd goed gegaan dus ja.

[00:05:39.750] - J

Goed geregeld.

[00:05:40.470] - Spreker 2

Dat wel fijn alleen en zit er wel heel veel tijd tussen. Vaak is het dat je denkt ik heb ook al een keer gehad en was ik dan kan ik met de trein ergens aan dan was er een volgende trein want die moest later en die was er niet tegenover vond wel ik zei al tegen die mensen van hé dit is trein die ik ook kan nemen en we zijn er nu toch, Kun je je niet even je helpen om in die trein te komen? Maar dat weigert hij gewoon omdat zij denken dat is niet volgens de regels vaak. En dan ja, moet je toch weer een half uur wachten, terwijl je dan eigenlijk makkelijk in die andere trein had kunnen zitten

**[00:06:18.600] - J**

Maar dat gebeurt vaak.

**[00:06:19.980] - Spreker 2**

ehm, nee, als meer in de zin van heel vaak heb je dan dat je gewoon denkt, we hadden makkelijk die andere trein ook kunnen halen, want dan als er een trein eerder gaat die kunnen ook makkelijk halen heb je echt makkelijk 10 minuten tijd voor die is er al die mensen zijn er al. maar dan puur omdat het er niet is aangemeld dus dan zeggen ze nee, dat kan niet. En dan moet je alsnog weer een half uur wachten.

**[00:06:40.770] - J**

Ja, met zo'n uh, een protocol.

**[00:06:42.790] - Spreker 2**

Ja. Het zal vast wel ergens geforceerd zijn, maar tsja, een beetje. Ik vind dat zo dat er zo veel tijd moet zitten als ja een beetje een paar minuten kan het ook geregeld zijn, maar dat is wel ingewikkeld denk ik.

**[00:06:56.040] - J**

Ja en is het makkelijk om hulp te vragen? Bij NS wel zeg je nu.

**[00:07:04.350] - Spreker 2**

Qua assistentie bedoel je.

**[00:07:05.730] - J**

Ja en je hebt ook een app tegenwoordig?

**[00:07:11.850] - Spreker 2**

Dat vind ik echt heel handig en dan kan je gewoon echt wat je vooral omdat je nu heb je gewoon een halfuur van tevoren assistentie aan moet vragen of voordat de reis begint en je kan het gewoon app even aanklikken van ineens komen heb je dat geregeld. Mm hu. Scheelt heel veel gedoe als je moet bellen. Ik ben dan meer tijd kwijt denk ik. ze hebben het best wel efficiënter gemaakt. En ja, ik vind t tot nu toe zo best. Wel los van de tijd dat het kost. Als in over het algemeen is het ook goed geregeld eigenlijk.

**[00:07:37.710] - J**

En uhm, als je met de bus gaat is het dan ook makkelijk om hulp te vragen aan een buschauffeur?

**[00:07:42.690] - Spreker 2**

Ah ja, want ja, dat ging wel iets ingewikkelder. Dat doe ik altijd wel want kan er zelf gewoon niet in, alleen bij de bus kan je zeg maar niet altijd assistentie aanvragen dus dan moet je eigenlijk gewoon daarheen en kijken. Want hopelijk dat de persoon aardig is en gewoon. Uhm nou je helpt een andere passagier zeg maar, maar t is altijd wel iets meer van weet maar nooit of het echt goed gaat, of het goed gaat zijn zeg maar dat is nou een beetje. Ik vind een bus eigenlijk wel een beetje van eigenlijk. Ja want dan ben je daar en dan word je niet geholpen en dan sta je daar een beetje te trekken. Beetje spannend. Ja, dat ik ga, maar ik vermijd de bus als het kan vermijd ik een beetje want, uh, het heeft gewerkt. Het kan wel waar, het is gewoon niet mijn favoriete vervoersmiddel.

**[00:08:26.670] - J**

En zijn dan vaak medepassagiers die je helpen. Of ja, ook wel de buschauffeur.

**[00:08:33.390] - Spreker 2**

Ook wel buschauffeur, maar ook echt wel vaak mede passagiers. En heel vaak gaat het wel goed hoor. Is ja dat mensen gewoon heel aardig en helpen gewoon. En af en toe heb je wel als een buschauffeur je gewoon zegt van oh dat uh is niet handig of zo, maar ik heb nooit gehad dat ik echt wordt geweigerd. dat is wel fijn

**[00:08:52.110] - J**

Je wordt nooit achtergelaten?



**[00:08:52.500] - Spreker 2**

Nee, ja, één keer, maar dat was covid en andere regels.

**[00:09:00.480] - J**

Gebruik je 9292?

**[00:09:07.140] - Spreker 2**

Ja die heb ik al gebruikt inderdaad.

**[00:09:08.670] - J**

En wat vind je van dat soort apps?

**[00:09:11.910] - Spreker 2**

Ja uh, qua toegankelijkheid?

**[00:09:14.190] - J**

qua de informatie die het jou geeft.

**[00:09:17.580] - Spreker 2**

Ik kijk alleen als ik met de bus moest

**[00:09:33.450] - Spreker 2**

nooit echt opgevallen zeg maar dat dat als je volgens mij heb je wel iets dat je wel kan kijken of symbooltje of zo. Maar k heb nu nooit echt iets specifieks.

**[00:09:40.650] - J**

Maar uhm meer gewoon algemeen informatie over wanneer de treinen enzo gaan.

**[00:09:44.280] - Spreker 2**

Oh dat vind ik opzich wel ja toegankelijk. Ja ik kan gewoon makkelijk opzoeken van en en uh wanneer.

**[00:09:52.350] - J**

En ook met vertraging en zo is t gewoon.

**[00:09:54.090] - Spreker 2**

Uh ja op zich ook goed aangeven. NS app gebruik ik ook vaak. Kijk ik ook vaker. Ik gebruik alleen voor de bus 9292

**[00:10:03.630] - J**

Hoe makkelijk is het om een een plekje te vinden om te zitten.

**[00:10:18.030] - Spreker 2**

In de bus.

**[00:10:18.630] - J**

In de bus of trein.

**[00:10:20.130] - Spreker 2**

De trein, eigenlijk voor mij is dat altijd wel goed geregeld wat dan ook ik ook al in de rolstoel zit. Je hebt gewoon eigenlijk in de rolstoel plek. Wordt echt meteen wel ook naar de juiste plek ofzo. Alleen wat ik één nadeel vind is dat het altijd in de stiltecoupé dus ook als je bent met mensen. Ook al zijn het mensen. Je bent gewoon voor de gezelligheid. Dan ga je er heen. Zit je nog steeds in de stiltecoupé? Is en weet je wat ongemakkelijk allemaal? Ja, niet altijd, maar wel echt.

**[00:10:46.320] - J**

In Arriva treinen niet toch?

**[00:10:48.150] - Spreker 2**

Ja, arRiva. Niet echt. De NS treinen en die dus eigenlijk kan je daar echt wel een keer op gaan letten. Echt negen van de tien keer in een stiltecoupé. Dat is wel vervelend dat je met mensen bent en je wil gewoon

een beetje kletsen zijn al snel minder. Maar over het algemeen altijd al gewoon goeie plek. En ja, da's gewoon is eigenlijk gewoon in orde.

**[00:11:09.690] - J**

Hoe plan jij een reis?

**[00:11:15.330] - Spreker 2**

Uhm, ik doe t vaak al best wel een paar dagen van te voren. Als ik het weet dat fijn vind als ik al weet ik assistentie wel aangevraagd en geef ik gewoon aan in de app en dan zet ik die assistentie zegmaar aan een functie die je kan aanzetten op de in de app en dan worden uh reizen voor je opgezocht waar je assistentie kan aanvragen met die overstaptijd en dan kan je gaan kijken welke reis je wil en dan vraag ik assistentie aan die, je moet er ook een kwartier van tevoren zijn. Dus eigenlijk ben je dus eigenlijk meer tijd kwijt dan gemiddeld. Indien het in het echt moet is wel ook meer tijd en bij incalculeren denk ik.

**[00:11:58.560] - Spreker 2**

Ja ja ik heb wel al vaker gehad dat ik wat als mensen dan echt boos werden en had ik Als ik echt te laat, later was ik probeer nu gewoon op tijd te zijn. Maar ja, ik ga denk heel vaak ook gewoon van als t er wel tijd overheen ga. Ik zie wel vanzelf voor, heb ik pas een goed idee. Ik heb liever dat ik alles in orde heb dan dat ik daar over ga stressen.

**[00:12:22.890] - J**

hoe ver moet jij naar de halte? Is dat ver.?

**[00:12:31.470] - Spreker 2**

Dichtbij want ik woon bij ...

**[00:12:35.160] - Spreker 2**

lets van 10 minuten met rolstoel naar, kwartier met rolstoel naar station en halte van bus 5 min

**[00:12:42.480] - J**

ga je dan met uh de fiets?

**[00:12:46.600] - Spreker 2**

Nee, vaak niet. Vaak ga ik met de rolstoel want als ik fiets uh heb dan moet ik ook weer ergens neerzetten.

**[00:12:52.140] - J**

Oh ja.

**[00:12:53.430] - Spreker 2**

Eventueel worden gestolen. Ja dat heb ik al een keer gehad. Ga ik liever met de rolstoel dan heb je ook geen last van.

**[00:13:03.630] - J**

Uhm ja, tijdens je reis naar de bushalte of t station heb je dan vaak uhm ja obstakels of problemen?

**[00:13:14.940] - Spreker 2**

Uh, volgens mij niet over t algemeen alleen. En soms heb je gewoon dat t stoepjes een beetje steil zijn of wat dan niet. Hoe leg je dat uit uh plek is waar je af kan met rolstoel.

**[00:13:27.840] - J**

Van die rampjes.

**[00:13:31.800] - Spreker 2**

Thuis of zo en dan moet je echt goed zoeken voor waar kan ik af dat of dat past ook een beetje stijl maar een beetje scheef ligt. Trouwens wel heel vermoeiend als je rolstoel zit en dan moet je echt heel hard werken om een beetje normaal op die uh stoep te komen. Dat soort dingen. Daar heb je wel af en toe of gewoon losse tegels vaak heel irritant. En ja.

**[00:13:51.990] - J**

Zo uh, als je vanaf ... Komt dan moet jij Ga je dan over het ... Of ga je.

**[00:13:59.670] - Spreker 2**

Uh ja ik ga, ik ga zo langs, Weet je waar de coop zit daar? Uhm ja dat is dus.

**[00:14:09.030] - Spreker 2**

Langs het viaduct

**[00:14:10.140] - J**

En dat is naast het station eigenlijk.

**[00:14:12.870] - Spreker 2**

Ja beetje ja basically van ja ik woon er dus daar vlakbij dus wel, Het is dichtbij.

**[00:14:27.030] - J**

Ja want het ... is best wel steil.

**[00:14:29.910] - Spreker 2**

Daar moet ik wel over want ik woon aan de zijkant van .... Nou ja zeg maar ga naar huis, kom kom ik zo langs en mijn lukt nou om m willen kopen dan ga je zo of is dat A? Ik zeg nou is dat waar en dan denk je dat ze toch weer in een nieuw of relatief nieuw uh overgang? Of is dat daar weer een.

**[00:14:51.540] - J**

Misschien bedoelen we beiden wat anders

**[00:14:55.680] - J**

Maar je hebt geen er niet veel moeite mee.

**[00:14:58.020] - Spreker 2**

Ja, het hier wel even, maar ik ben het hier wel gewend. Uh, dat is het wel. T Is zeker wel vrij steil. En omdat ik het hier nou zo vaak doe, sta ik er niet meer echt bij stil. Maar t is in ieder geval ja, t is niet perse een hele gemakkelijke route.

[00:15:13.840] - J

Mmm dat gaat meer over jouw definitie van obstakels dan.

[00:15:16.900] - Spreker 2

Denk ik wel, want ik ben het dan zo gewend dat ik er niet meteen een obstakel van maak. En ik kan voorstellen dat andere mensen echt denken oh nee, die stomme route. nee, het is maar net wat je ziet als steil of obstakel

[00:15:39.880] - J

En ja, het design van uh de bushaltes, wat vind je ervan?

[00:15:46.690] - Spreker 2

Of de algemeen vind ik dat echt? Kan prima. Alleen wat ik vaker opmerk is dat die ja die en die ene plek van die bushalte is vaak wel een beetje smal zeg maar. Want vaak ik niet kan op rijden en dat gaat juist omhoog en was het ook nog heel smal. als het dan Druk is met mensen, dan moet je echt beetje zigzaggen tussen alle mensen die op t algemeen zijn. Niet per se echt heel groot probleem of zo. Alleen als het druk is maar ik vind het verder eigenlijk wel prima.

[00:16:19.500] - J

Mmm en uh tijdens de reis voel je je dan veilig zou je zeggen.

[00:16:27.000] - Spreker 2

Uh ja, in de trein nog. Mm Hu. In de bus niet altijd. Hoe om te gaan. want de bussen zijn Onvoorspelbaarder zeg maar. je moet ook zorgen dat je er uitkomt, zit ik toch constant in mijn hoofd met moet er zo uit. Ik moet wel zorgen dat de buschauffeur weet dat ik eruit moet en dus je kan je. We gaan al een beetje in de gaten houden van oh kan ik iemand vragen en hoe is dat? Ga een ook een zeg maar ik denk oh hoe snel kan ik uit want je wilt ook niet dat het 10 minuten gaan duren en of ergens te wachten is. Wel ik vind een bus gewoon. Nee de bus is niet het vervoersmiddel voor mij één maar ja die zit in mijn bus voor je toch al weer een ik van en zeker nog wel wat onveiliger denk ik dan bij een trein. De trein wordt vaak extra ook goed geregeld.

[00:17:11.310] - J

En heb je ook uhm ja moeite met dat de bus soms te snel optrekt voordat je vastzit?

**[00:17:18.690] - Spreker 2**

Ja ja nu je het zegt ik heb wel paar keer gehad dat ik de halve bus doorrolde enzo. Dus ja, we hebben er best wel een aantal keer gehad

**[00:17:30.600] - J**

Moeten buschauffeurs constanter rijden?

**[00:17:39.300] - Spreker 2**

Oh ja, dat ook inderdaad, want je gaat, al wordt alles nog eenmaal door elkaar heen gereisd. Ja. Oh en af en toe heb ik ook gewoon dat de rolstoel dan heen en weer beweegt, niet een heel fijn gevoel ofzo wat gewoon niet gaf. Ja, ik vond het gewoon niet heel veilig of zo, dus bus, trein vind ik zelf echt fijner.

**[00:18:01.230] - J**

En in de trein? Dan zit je gewoon uh in je rolstoel. Ja, niet op een ja.

**[00:18:06.360] - Spreker 2**

Ik wel ja. Oké. Nou ik denk dat voor eigenlijk heel veel mensen nu ga ik wel in d'r stoeltjes, maar ik denk gewoon ja ik zit toch al en zo'n fijne stoel en zo heb ik het niet daar, maar gewoon heen. Ja en dat scheelt ook weer transfers niet. Uh.

**[00:18:21.090] - J**

Mm Hu. En tijdens het in en uitstappen van de bus dan hebben we ook al een beetje over gehad. Heb je daar problemen mee?

**[00:18:31.800] - Spreker 2**

Ja dat vind ik dus altijd wel echt spannend, want je weet maar nooit altijd zeker of t allemaal goed gaat. In elk geval tijd. Maar als t dan heel lang gaat duren dan denk ik echt oh ja, je kan toch niet nog makkelijk of zo, Want iedereen begint je aan te kijken. En over t algemeen denk ik heel vaak ook dat maakt me niet heel veel uit maar eigenlijk maar een word je toch een beetje gestrest van. Dus nee, je gaat niet heel uh relaxt. Mm hu.

[00:18:56.100] - J

En heb je zelf nog dingen om toe te voegen aan misschien dingen die beter kunnen in t algemeen?

[00:19:05.940] - Spreker 2

Uhm ja of ja, maar dat is weer iets heel groots. Maar ik vind over t algemeen dat uh. Ik vind de ruimtes in t algemeen wel gewoon goed geregeld, maar als ik er wel graag. Dat weet je niet. Als ik iets te was een kwartier overstaptijd, in plaats van een half uur dus iets minder als dat mogelijk is. Denk het wel als ik het zo inschat, want dat doe ik in een paar minuten. In ieder geval uhm als mogelijk is dat t kan je wat kan je nog? Heb je iets dan iets minder over je reis? En qua bussen Uh ja, ik vind dat ook beetje lastig, want ja toch? Gut ja, toch wel echt fijn als je gewoon zelf ook in kan komen. Ja, maar zonder dus. dat er een uitschuifplaat is. Want je hebt nu net wel gewoon zo'n dan zo'n plank die dus enkel maar dan moet je wel iemand bij je hebben om dat dus voor je te doen.

[00:19:58.440] - Spreker 2

Waarbij dat je met de bus ook gewoon echt mee kan doen elke keer. En je moet niet moeten vragen van oh kunt u even helpen. Dat is niet per se heel erg, maar het is vooral waar buschauffeurs zich niet altijd even ja, maar niet dan weer niet. Altijd veel zin in dus. Want als je met je of dat je gewoon weet iets. Ja, wanneer je met de bus gaat en oh, het komt goed. Ja, het wordt geregeld, dat je ook assistentie kan aanvragen als er dat zou misschien ook handig zijn, maar ja is wel en is wel complex denk ik met een bus.

[00:20:27.630] - J

Maar de buschauffeurs die weten wel altijd hoe ze je moeten helpen.

[00:20:31.860] - Spreker 2

Ja, alleen de vraag is of ze het doen. Uhm ja echt niet hè? Ik heb gelukkig dat heel vaak niet meer. Ik heb heel veel mensen die ik ken, die zijn echt wel een paar keer geweigerd. Ze zijn van mensen die of buschauffeurs die die in vragen gewoon. Dan ga je zien dat hij een tijd in en dan vaak. Vaak wordt het dat wat mensen wel vaak wat te opvallend vind, waardoor ze vaak ook boos zijn. O ja, als ze dat zien. Maar t is geloof ik ook een heel naar gevoel. Als dat wel gebeurd is en de bus is gewoon, ja toch wel iets minder toegankelijk?

Appendix 5: Transcript of Interview 3

[00:00:02.340] - J

Hallo.



**[00:00:03.180] - Spreker 2**

Hoi.

**[00:00:04.290] - J**

Uhm, oké dus. Hoe vaak maak je gebruik van het openbaar vervoer?

**[00:00:09.420] - Spreker 2**

Uh, regelmatig. Ik maak regelmatig uh gebruik van de trein en van de taxi.

**[00:00:18.160] - J**

Ook de bus.

**[00:00:19.530] - Spreker 2**

Nee, de bus kan ik nog niet.

**[00:00:21.180] - J**

Oké. En ga je dan vaak alleen of ga je met iemand erbij?

**[00:00:24.240] - Spreker 2**

Nee, dat gaat altijd. Nee, met de taxi ga ik allee alleen naar het werk. Heen en terug. En met uh met de trein. Dan gaat een begeleidster mee, mijn zuster.

**[00:00:37.020] - J**

Oké. En uhm, als je met de trein gaat, moet je dan ook aangeven dat je met de rolstoel bent?

**[00:00:44.790] - Spreker 2**

Dat ons niet.

**[00:00:45.390] - J**

Platform kan uitschuiven?

**[00:00:46.560] - Spreker 2**

Ja, dat moet je. Een dag van tevoren moet je de NS bellen en die gaat dan reserveren en dan ben je op het station. en dan zien ze je wel bij waar je wezen moet. Dus bij uh bij de trein, uh spoortrein, perron, perron en dan uh zien ze je daar wel? Uh nou ja, in de rolstoel zitten en dan halen ze zo'n hulpmiddel bij.

**[00:01:14.970] - J**

Oké, ja uhm. En dus je gaat met de NS trein? Ga je wel eens met de Arriva trein.

**[00:01:21.330] - Spreker 2**

Ik ga ook weleens met de Arriva trein, maar meestal neem ik de NS trein, maak ik lange afstanden.

**[00:01:28.020] - J**

En doe je dan ook overstappen?

**[00:01:30.090] - Spreker 2**

Uh nee, dat doe ik niet.

**[00:01:31.800] - J**

Maar uhm, plan je dan specifiek zo in dat je geen overstap hebt? Uh.

**[00:01:37.110] - Spreker 2**

Soms doe ik het wel eens spontaan. Nou ik ik doe wel eens naar Rotterdam, dan moet je wel uh overstappen. Ja ja, maar dat duurt meestal na 10 minuten overstappen naar een andere perron en dan? Dan ga ik gewoon met de lift en dan ook weer uh met een lift naar uh naar een ander perron.

**[00:02:00.420] - J**

Uhm. En hoe plan jij een reis in plan je dat ver van tevoren . Wat gebruik je ervoor.

**[00:02:09.410] - Spreker 2**

Hm, ik uhm meestal. Dan heb ik al het in m'n hoofd van of het gebeurt uh spontaan. Ik wil naar Rotterdam of naar Den Haag en dan uh plan ik in met de NS planner.

**[00:02:24.150] - J**

En NS app.

**[00:02:25.320] - Spreker 2**

E Ja, met de NS app.

**[00:02:28.050] - J**

Uhm oké. Hoe makkelijk is het om als je hulp nodig hebt om hulp te vragen?

**[00:02:37.180] - Spreker 2**

O, dus soms. Uh nou, het is e. Ik vind het wel makkelijk, ook omdat ze zien dat dat je een beperking hebt. Dat je in een rolstoel zit. Dat kunnen ze zien. Maar soms loop ik ook wel eens met een kruk dan E Dan is het ook wel eens van uh dat ik voorrang krijg, dat de mensen heel geduldig zijn, dat ze achter me lopen. Maar sommige die hebben dan haast, die lopen me dan voorbij.

**[00:03:02.950] - J**

Maar het personeel heeft wel begrip.

**[00:03:05.650] - Spreker 2**

Het personeel heeft wel begrip voor mij ja.

**[00:03:08.410] - J**

En daar heb je nooit moeilijkheden mee ervaren dat ze niet willen helpen of zo.

**[00:03:11.620] - Spreker 2**

Nee, heb ik helemaal niet. Nee Nee. Mmm.

**[00:03:15.610] - J**

En hoe belangrijk is het bijvoorbeeld de prijs als je met... Een taxi is redelijk duur.

**[00:03:22.690] - Spreker 2**

Maar de taxi is duur vooral. Nou ik werk in de zorg dus ik ga heen en weer terug. Dan is het uh per dag wel € 50 en ik werk 4 dagen dus dan ben je wat van € 200 kwijt. Nou dat vind ik nogal wat prijzig, maar ik krijg het wel vergoed.

**[00:03:43.060] - J**

En als je t niet vergoed zou krijgen zou je dan misschien een andere manier van vervoer kiezen?

**[00:03:48.970] - Spreker 2**

Uh ja, dat zou carpoolen. En ja, ik kan nog niet met de bus, dus het enige is carpoolen.

**[00:03:56.830] - J**

En waarom kan je niet met de bus?

**[00:04:12.010] - Spreker 2**

Ik heb een ongeluk gehad.

**[00:04:13.540] - J**

Maar als je bijvoorbeeld met de rolstoel zou gaan, zou je dan vanaf hier bij de bushalte kunnen komen?

**[00:04:21.640] - Spreker 2**

Nee.

**[00:04:22.000] - J**

Waar is de dichtstbijzijnde bushalte?

**[00:04:23.420] - Spreker 2**

Dichtstbijzijnde bushalte? Eerst bij de ... En daar zou ik niet kunnen komen, want ik moet stoep op en stoep af en dat lukt mij niet. Oké, alleen.

**[00:04:36.280] - J**

En dan is t ook heel snel. Uhm, wordt verbouwd op de ...?

**[00:04:40.840] - Spreker 2**

Ook dat klopt, maar dat dat dat.

**[00:04:43.210] - J**

zou dat Ook in de weg zitten.

**[00:04:44.200] - Spreker 2**

Dat dat zou ook in de weg zitten. Maar het is ook zo. Als ik met de bus ga dan moet ik weer overstappen op het station en dat kost tijd.

**[00:05:00.820] - J**

Mmm ja, het uh. Het ontwerp van de ja de bushaltes is niet relevant, maar van het station hier bijvoorbeeld.

**[00:05:10.780] - Spreker 2**

Dat is ver.

**[00:05:12.550] - J**

Maar als je op t station bent kan je dan makkelijker bijvoorbeeld door de poortjes heen?

**[00:05:18.850] - Spreker 2**

Door de poortjes van. Bedoel je van de openbare van de trein? Als je met de trein gaat? Bedoel je als.

**[00:05:25.780] - J**

Of gewoon de trein instap uh met het platform hoog genoeg is?

**[00:05:30.190] - Spreker 2**

En ja, de trein, dat is wel goed genoeg. Het is precies, nou ja, zeg maar uh de goeie, hoe noem je dat heet.

**[00:05:39.910] - J**

Hoogte.

**[00:05:40.420] - Spreker 2**

Hoogte?

**[00:05:41.380] - J**

Ja uh, je hoeft niet allemaal.

**[00:05:42.760] - Spreker 2**

Uh.

**[00:05:43.390] - J**

Nee, er is niet veel hoogteverschil in het station zelf. Nee toch gewoon.

**[00:05:47.410] - Spreker 2**

Ik kan tzo meteen. T Is allemaal gewoon begane grond Meteen. Mm Hu. Egaal? Juist ja.

**[00:05:57.420] - J**

Uhm, als je met de taxi gaat dan stopt die hier.

**[00:06:00.810] - Spreker 2**

Hij stapt voor mijn deur.

**[00:06:02.850] - J**

En als je als je met de trein gaat, hoe kom je dan bij het station.

**[00:06:05.820] - Spreker 2**

Uh, Dan neem ik een taxi of ik laat een familielid mij brengen.

**[00:06:11.280] - J**

En is dan ook moeilijk om vanaf hier in de taxi te komen en dan weer uitstappen.

**[00:06:17.070] - Spreker 2**

Valt wel mee nee. Ja, meestal dan. Dan wil ik het zelf doen omdat ik het moet leren. of maar mag leren. Maar uh, meestal houden ze de deur voor me open. Ja, t stukje service.

**[00:06:32.520] - J**

Uhm en uhm ja, de veiligheid in de Als je in de trein zit bijvoorbeeld.

**[00:06:39.000] - Spreker 2**

Ja.

**[00:06:40.180] - J**

voel je dan dat je gewoon goed vastzit bijvoorbeeld?

**[00:06:44.610] - Spreker 2**

Ja maar ja, ik had maar zeggen ja kijk maar. Als ik naar de stoel ga dan heb ik zelf de de stoel op de rem en uh en en ja dan heb ik iets van nou ja, ik V Vertrouw erop dat ik niet voorover schiet. Nee maar en de begeleider zit er al.

**[00:07:01.980] - J**

Je zit ook vast aan uh zo'n zo'n plaats die bestemd is voor rolstoelen. Daar ga je zitten of op een stoel zitten.

**[00:07:11.100] - Spreker 2**

Nee, ik ga. Ik ga meestal op de plek waar een rolstoel voor een rolstoelgebruiker, daar ga ik meestal uh zitten. En oh ja, ik dan ook nog even zegt van soms ga ik wel eens naar een eiland en daar heb je ook uh gebruik voor een rolstoelgebruiker, maar dan mag je ook een half uur van tevoren melden uh dat je mee gaat naar na en met de boot en die halen. Zie je de A, dan haal de uh de nou ja uh een personeelslid die haal je op uh en dan mag je als eerste op de band. Da's mooi ja.

**[00:07:46.740] - J**

En is het makkelijk om een plekje te vinden in de trein?

**[00:07:53.590] - Spreker 2**

Jawel, jawel, Vind ik wel. Ik vind dat ook.

**[00:07:56.970] - J**

ook dat het vol is.

**[00:07:58.230] - Spreker 2**

Ook als het vol is. Maar dan geven de mensen mij wel uh de medereizigers die geven me dan wel voorrang om een plekje te vinden.

**[00:08:07.710] - J**

En uh bijvoorbeeld een rolstoel plek in de. Ik heb gehoord van iemand anders dat het in de NS treinen dat je daar vaak in de stiltecoupé moet zitten. Ja, is dat zo?

**[00:08:17.130] - Spreker 2**

Nee, dat valt wel mee. Ja, dat zijn meer stiltecoupé s dan gewoon uh coupés zeg maar.



**[00:08:22.890] - J**

Ja, maar dan heb je niet problemen gehad.

**[00:08:24.980] - Spreker 2**

Nee nee G Dan lees ik wel een boek of ik kijk om me heen.

**[00:08:30.240] - J**

Maar dan, Als je bijvoorbeeld met de begeleider.

**[00:08:33.630] - Spreker 2**

Ja.

**[00:08:34.200] - J**

Bent, dan wil je wel even kletsen.

**[00:08:38.080] - Spreker 2**

Oh, nou, om eerlijk te zijn, dan praten we honderduit.

**[00:08:41.520] - J**

Maar kijk maar. Zou je liever hebben dat het uhm.

**[00:08:47.130] - Spreker 2**

Gewoon coupé regels zijn dan dan Ja dat.

**[00:08:50.100] - J**

Maar dat zijn ook wel uh losse plaatsen in gewone coupés.

**[00:08:53.610] - Spreker 2**

Ja, maar dat is even lang zoeken. En uh ja man D uh. Hangt ervan af hoe de trein stopt hé bij een stilte of een gewone coupé.

**[00:09:04.200] - J**

En in een Arriva trein is het gewoon...

**[00:09:05.790] - Spreker 2**

Ja.

**[00:09:06.360] - J**

Alles hetzelfde.

**[00:09:07.020] - Spreker 2**

Mm Hu. Ja.

**[00:09:15.190] - J**

Ja, de en de NS app die geeft. Vind je dat ie genoeg informatie geeft voor alles wat je nodig hebt?

**[00:09:22.120] - Spreker 2**

Vind ik wel.

**[00:09:23.050] - J**

Informatieborden op t station kun je alles op vinden.

**[00:09:25.930] - Spreker 2**

Nee, daar kan ik niks op vinden meestal. Dan kijk ik wel hoe laat er een trein vertrekt of hoe laat uh de trein kom bij binnenkomst maar dan ga ik meestal naar SO infobalie of ik ga naar de conducteur. Hangt er vanaf wie daar weer staat op het station.

**[00:09:42.220] - J**

En hoezo is dat?

**[00:09:44.470] - Spreker 2**

Dan staat de een weet je al voor de wc? Dat staat alleen voor uh, nou mede reizigers hè, Dus niet voor gehandicapten. Dus dan moet je echt zoeken van hei, waar is een toilet voor? Voor uh, Voor uh, voor gehandicapten. Maar meestal is dat zit het gewoon bij de wc, in de wc's zelf van mede reizigers.

**[00:10:06.520] - J**

En ook specifiek de reisinformatie Dus waar de trein heen gaat en zo.

**[00:10:12.880] - Spreker 2**

Dat weet ik wel. Dat zoek ik wel op de NS app.

**[00:10:18.130] - J**

Uhm ja, wat is de. Wat vind jij het belangrijkste als je kiest om met openbaar voetgangers dat uh van prijs of tijdsduur of tarief?

**[00:10:30.790] - Spreker 2**

Nou maar maakt mij niks uit met de tijdsduur. Ik vind t wel prettig reizen. Neem de trein, vind k ook wel leuk. Ik geniet er wel van. Ja maar de prijs, ja dat dat dat vind ik wel een beetje uh beetje ja. T is wel omhooggegaan natuurlijk, maar dat vind k wel prijzig.

**[00:10:49.540] - J**

Ja, want je hebt geen korting of.

**[00:10:51.010] - Spreker 2**

Zo van en ik heb dan korting maar maar uh heengaande dan gaan we meestal, nou tweede klas zit dan en dan bij uh terug gaan we eerste klas maar dan is dat stukken duurder. Maar uh vanwege dat het dan omdat wij er uh eerste klas gaan reizen. Dan is het wat rustiger.

**[00:11:15.430] - J**

Mmm oké ja maar ja. Is dat een probleem als het druk is? Heb je al eens met twee klas teruggereisd dan?

**[00:11:26.240] - Spreker 2**

En dan? Ja, dan dan. En dan is er haast geen plaats meer, want dan is het spitsuur. Iedereen wil naar huis en iedereen zoekt een plaats.

**[00:11:34.970] - J**

Maar dan gaan mensen dus wel of niet aan de kant.

**[00:11:37.670] - Spreker 2**

Euh, meestal zien ze. Nou ja, soms zien ze het wel, maar soms ook niet. Nee, het is wel zo van als ik eruit ga, maar dan loop ik dan met de kruk he, dan is het zo van. Ze zien me dan in één keer, dan ga ik staan en dan staat ze al in een rij. Als we als we bij t perron staan en de deuren gaan open, dan zien ze me en dan uh laten ze me als eerste eruit, dan hebben heb ik wel ruimte daarvoor.

**[00:12:05.930] - J**

Uhm. En dus ook een verschil tussen de een na de intercity en sprinter. Ja Hou je daar ook rekening mee.

**[00:12:16.940] - Spreker 2**

Ja maar de sprinter is er, is meer ruimer dan de NS.

**[00:12:23.690] - J**

Dat zijn beide NS toch dan.

**[00:12:25.320] - Spreker 2**

Ja maar toch. D De Sprinter.

**[00:12:26.960] - J**

Intercity gaat Uh, dat is de sneltrein.

**[00:12:29.270] - Spreker 2**

Dat is een sneltrein ja, maar die die heeft haast geen ruimte. De de sprinter wel, maar.

**[00:12:34.190] - J**

Dan ga je ook liever met de sprinter.

**[00:12:35.630] - Spreker 2**

Dan Daar ga ik. Ja, maar de sprinter duurt te lang. Oh ja, dus dan ga ik liever met de NS. Dat gaat veel sneller en dan.

**[00:12:44.300] - J**

Heb je gewoon iemand die je helpt.

**[00:12:45.470] - Spreker 2**

Ja, ja, ja, ja.

**[00:12:48.720] - J**

Uhm ja, als je gewoon aan het wandelen bent, heb je dan ook vaak te maken met uhm obstakels?

**[00:13:03.140] - Spreker 2**

Ja, de stoep of de stoepen. En dan is het ook zo van. Uh, de begeleider die moet mij dan draaien dus achterop, achter uh nou ja, je weet wel van ja dan. Dan kant ze zo de stoep op, want dan en soms zijn de stoepranden te hoog vergeleken met uh. Nou naar de straatkant. Zo dus als je opga dat zit er in één keer een oprandje, maar dat is haast niet te zien.

**[00:13:32.120] - J**

Mmm nee en dat zijn er niet genoeg van die uh hellinkjes nee.

**[00:13:36.320] - Spreker 2**

Klopt. Nee, we moeten altijd iets zoeken. Ja, in de stad staat het aangegeven van hier kan men uh langslopen hè. Dus uh voor rolstoel gebruik, maar dan bij de hoor als zebrapaden nou ook maar verder niet. Verder moet we altijd zoeken naar een uh nou ja, zeg maar een soort uh laag opstapje. Ja.

**[00:13:56.930] - J**

En uhm qua verkeer of waar dan ook.

**[00:14:01.370] - Spreker 2**

Dan.

**[00:14:01.700] - J**

Bijvoorbeeld fietsers?

**[00:14:03.050] - Spreker 2**

Uhm nee, ze gaan meestal uh nou ja, ze zien het wel, maar ze gaan meestal aan de kant staan. Ze wachten ook net als met auto's. Nou, als je gaat oversteken dan wachten ze. Nou dank u wel.

**[00:14:17.910] - J**

En euh oké, heb je nog wat ze zelf toe te voegen?

**[00:14:21.570] - Spreker 2**

Nee, niks. Ik. Ja, Nee Nee.

**[00:14:24.840] - J**

Maar over hoe zou dat beter gemaakt kunnen worden? Vind je dat het beter gemaakt moet worden.

**[00:14:30.240] - Spreker 2**

Voor de rolstoel gebruik?

**[00:14:31.500] - J**

Uhm ja, bijvoorbeeld treinen, reizen mee met de trein.

**[00:14:37.470] - Spreker 2**

nee, vind ik niet nee. Ga z'n gangetje. Ben ik wel tevreden mee.

**[00:14:44.190] - J**

En je zou het niet liever uh zonder assistentie willen doen is dat een groot ding?

**[00:14:52.470] - Spreker 2**

Nou k heb liever met assistentie want dan krijg je ook meer voorrang krijgen. ja maar zonder, als je als je zonder doet dan voel je of voel je uh afhankelijk. Mm hu. Dat is uh ja En dan? Dan moet je vragen of iemand je kan helpen. Ja dan, dan voel je wel wat verloren. Weet je wel. Alleen

**[00:15:20.910] - J**

Maar nu moet je ook iemand vragen toch

**[00:15:25.620] - Spreker 2**

Ja, alleen van de NS. Maar ja.

**[00:15:27.180] - J**

Dat vind je minder erg.

**[00:15:28.590] - Spreker 2**

Dat vind ik minder erg dan als ik aan een medereiziger moet vragen. Ja.

**[00:15:33.600] - J**

Maar stel het zou volledig automatisch worden gemaakt dat er gewoon zo'n uitschuif klep is die.

**[00:15:38.370] - Spreker 2**

Dat zou wel handig zijn ja. Uhu. Ja, dat zou wel. Ja dan. Dan is het wel de vraag van waar? Welke coupé? Ja, ja, maar moet jij dan ook zoeken? Ja, tenzij je, uh hoe heet dat nou een icoontje? Of uh. Mm hu een teken staat van hier kan men voor rolstoelgebruikers.

**[00:16:01.680] - J**

Maar je vind de situatie nu ook wel gewoon te doen.

**[00:16:04.860] - Spreker 2**

Het is te doen, het is te doen. Ja, vind ik wel.

Appendix 6: Transcript of Interview 4

**[00:00:00.980] - Spreker 1**

En die heeft ook heel erg met inderdaad dit thema te maken. Om die reden het ja.

**[00:00:08.150] - J**

Mijn eerste vraag is hoe vaak maak je gebruik van het openbaar vervoer?

**[00:00:16.000] - Spreker 1**

Nou eigenlijk inderdaad niet ik de enige uitzondering is. Ik heb familie op. Ik heb familie op Schiermonnikoog wonen mijn mijn opa en oma, mijn oom en tante en daar gaan we regelmatig heen. En als we daar zijn dan reizen we wel vanaf de boot zeg maar. Moet je dan naar het dorp en dan gaan we wel met de bus. Maar dat is ook omdat omdat. Omdat mijn moeder en ik daar mensen kennen en via via en dus ook weten dat die er die bussen altijd toegankelijk zijn. Maar voor de rest eigenlijk hier in de stad bijvoorbeeld durf ik het niet aan.

**[00:00:55.790] - J**

En ja, dan ga je dus wel met iemand in het openbaar met de bus. Je gaat niet alleen.

**[00:01:05.280] - Spreker 1**

Nee, ik reis met taxivervoer.

**[00:01:08.090] - J**



Oh ja.

**[00:01:10.470] - Spreker 1**

Dus ik heb. Voor mijn studie bijvoorbeeld heb ik taxivervoer vanuit het UWV en die vergoeden dat dan en dat valt ook onder vervoer naar de werkplek. En dan? Die halen me op en die zette me af waar ik moet zijn zeg maar. En privé gebruik ik dat ook. Alleen dan gaat het niet via het UWV, maar wel via taxi zeg maar.

**[00:01:30.600] - J**

Over het algemeen hoe tevreden ben je met het openbaar vervoer?

**[00:01:40.540] - Spreker 1**

Ja, eigenlijk helemaal niet tevreden. Ik vind of ja, ik vind dat er heel veel dingen in het OV toch niet toegankelijk zijn. Het is heel vaak dat mensen in een rolstoel gewoon laten staan omdat ze of of er niet. Er niet op uitgerust zijn dat ze bijvoorbeeld geen plank hebben waarmee je met de rolstoel in de bus kan. Of ze hebben geen zin om al die moeite te doen om iemand bijvoorbeeld helemaal vast te zetten in de bus. En dat zijn verhalen die ik heel vaak hoor, zowel in de media als van mensen die ik persoonlijk ken. En dat is ook echt de reden waarom ik zelf niet met het OV ga. Omdat ik gewoon denk van ja, het is elke keer maar afwachten of je er een bus of een trein of wat dan ook hebt die niet toegankelijk is. En dat weet je nooit van tevoren, dus je hebt altijd het risico. Voor mijn gevoel een te groot risico dat ze zeg maar niet toegankelijk zijn.

**[00:02:41.510] - J**

Maar bijvoorbeeld met de trein. Dan kan je Bij de NS kan je dan hulp aanvragen?

**[00:02:52.470] - Spreker 1**

Ik ben er bekend mee dat het inderdaad kan, maar ook dat hoor ik toch wel heel vaak misgaat en dat ze je vergeten en dat ze je laten staan eigenlijk.

**[00:03:00.720] - J**

Oké. Ja, met het personeel heb je. Maar heb je zelf ook veel ervaring mee? Of is het vooral dat je dingen hoort en dat je dan al denkt...

**[00:03:16.340] - Spreker 1**

Ja, dat klinkt misschien stom, maar eigenlijk is dat het inderdaad zo. Ik ben ben in het verleden wel eens, laat staan ook zelf. Dat ze gewoon aan me voorbij rijden zeg maar. En ik heb een keer in een bus gezeten waar je echt tussen allemaal bagage in moest zitten en waar ik gewoon haast niet inpaste. Maar. Ja, waar ik dus eigenlijk helemaal opgepropt in heb. Gezeten en dat zijn twee slechte ervaringen die ik heb gehad en in combinatie met de dingen die ik dan heb gehoord. Dat maakt het wel denk ik.

**[00:03:52.150] - J**

En in wat voor rolstoel zit je?

**[00:03:55.300] - Spreker 1**

Een elektrische dus. Die is ook niet even makkelijk op te tillen of zo.

**[00:03:58.780] - J**

Dat is ook iets groter dan een normale rolstoel of niet?

**[00:04:03.700] - Spreker 1**

Ja, ik kan wel even. Ik weet niet of je het kan. Het is echt zo'n best groot ding.

**[00:04:11.980] - J**

Ja, ik zie het

**[00:04:15.850] - Spreker 1**

Dus die nee die til je ook niet even makkelijk op zeg maar.

**[00:04:28.830] - J**

Ja Nee, ik voordat. Even los van het interview, maar ik. Als we dus lopen met die mensen die dan loop je ook met sommigen in elektrische rolstoel en dat gaat soms wat lastig, ook in winkels. Als je daar in gaat kan je sommige gangpaden niet door en zo heel vaak.

**[00:04:47.430] - Spreker 1**

Dat soort dingen merk je inderdaad.

**[00:04:50.190] - J**

Maar dit is wel interessant voor mij omdat ik tot nu toe alleen maar mensen in.

**[00:04:55.580] - J**

"Normale" rolstoelen in een handbewogen rolstoel hebt geïnterviewd.

**[00:05:02.140] - J**

Want ... Zei ook dat ze liever niet met haar, want ze gaat dan met een hand fiets.

**[00:05:08.170] - Spreker 1**

Ja, handbike inderdaad goed.

**[00:05:09.790] - J**

Maar daar gaat ze liever niet mee in de bus omdat dat niet in past dus dat ook niet.

**[00:05:13.720] - Spreker 1**

Doet. Dus dat is ook. Daarom is mijn situatie daarin ook weer heel anders dan bijvoorbeeld haar situatie, omdat haar rolstoel veel kleiner en behendiger is. Dus die tilt je zo even op of zo. Maar die van mij als ze mij laten staan of een bus is niet toegankelijk ofzo, dan kan ik ook gewoon met geen mogelijkheid inkomen, want je tilt hem ook niet even op.

**[00:05:36.880] - J**

En hoe. Als je. Stel je zou met de bus gaan. Ja, hoe dichtbij is de dichtstbijzijnde bushalte vanaf je huis?

**[00:05:49.310] - Spreker 1**

Die van mij, want ik woon ongeveer 10 minuten van het station.

**[00:05:55.620] - J**

En als je. Ga je wel eens naar het station? Gewoon met de rolstoel?

**[00:06:01.080] - Spreker 1**

Ja, maar dat is eigenlijk alleen maar om mensen op te halen of weg te brengen.

**[00:06:04.600] - J**

En ja. Maar ervaar je dan ook obstakels of dingen die in de weg zitten tijdens je reis naar het station?

**[00:06:14.790] - Spreker 1**

De reis naar het station zelf. Op zich niet erg, maar ik merk wel dat op het station dat je nog best wel stukken moet rijden, bijvoorbeeld naar een perron of naar een bushalte en dan best wel om moet rijden omdat niet alle stoepen ook toegankelijk zijn in de zin van ze zijn niet allemaal verlaagd, dus wat mij betreft kon dat beter qua dat de stoepen wat lager zouden kunnen. En dat is ook beter aangegeven door bijvoorbeeld met bordjes ofzo waar je met de rolstoel langs kan, want dat vind ik soms best nog wel onduidelijk voor zoiets openbaar zoals het station zeg maar.

**[00:06:54.110] - J**

Hoe veilig voel je je als je naar het station gaat of als je met de taxi gaat?

**[00:07:05.240] - Spreker 1**

Op zich wel veilig. Het is niet zo dat ik mij aangetast voel in mijn veiligheid of zo.

**[00:07:10.510] - J**

Dus ook qua verkeer. Dan letten mensen wel op jou. Je gaat niet langs gevaarlijke kruispunten of zo.

**[00:07:18.570] - Spreker 1**

Nou ja, dat heb je wel, want ik ga met mijn mijn rolstoel vaak over het fietspad. Mijn rolstoel kan twaalf kilometer, dus dat is ongeveer een langzaam fiets tempo en dan past het fietspad wat beter dan de stoep. En ik vind het fietspad ook fijner dan de stoep omdat het vaak begaanbaar is. Maar dan kom je dus wel gewoon los van die fiets, stoplichten of kruispunten waar je over moet steken. Maar ehm, ik heb niet heel erg het gevoel dat dat voor mij anders is dan voor bijvoorbeeld een fietser. Wat je ja. Wat je wel soms merkt is dat mensen soms niet voor je aan de kant gaan of zo. Maar ik weet niet of dat echt heel

erg te maken heeft met wat je in een rolstoel zit. Volgens mij zijn dat gewoon van die mensen, die hebben dan haast en die gaan voor niemand aan de kant.

**[00:08:03.940] - J**

Dat ervaar ik ook wel eens ja. Maar oké. En.

**[00:08:10.300] - Spreker 1**

Maar dan merk ik wel dat mijn rolstoel bijvoorbeeld net wat langzamer gaat dan een fietser, waardoor je daar meer moeite mee hebt. Je hebt sneller mensen die je inhalen bijvoorbeeld en voor je langs gaan en zo.

**[00:08:22.340] - J**

Maar over het algemeen heb je niet echt problemen met veiligheid.

**[00:08:26.330] - Spreker 1**

Nee, niet echt nee.

**[00:08:30.850] - J**

En over. Ja, we hebben het al een beetje over gehad, maar het design van. Stations en de bushaltes. Wat vind je daarvan?

**[00:08:40.890] - Spreker 1**

Ja, dat is eigenlijk wat ik net zei over het algemeen. Kan dat wat mij betreft nog wel wat meer toegespitst worden op mensen in een rolstoel dat ze. Je merkt wel dat ze bijvoorbeeld echt van die blinde paden hebben enzo. Dat vind ik allemaal heel goed, dat ze dat heel goed hebben aangegeven. Maar voor mensen in een rolstoel staat vaak niet echt aangegeven waar bijvoorbeeld de stoepen lager zijn of waar je makkelijk langskam. Dat zou wat mij betreft. Nog wel wat duidelijker mogen zeggen, maar.

**[00:09:18.830] - J**

Je krijgt. De taxi krijg je vergoed.

**[00:09:22.280] - Spreker 1**

Deels vanuit het UWV krijg ik vergoed voor mijn studie zodat ik na mijn studie of na mijn stage ga dan. Dan krijg ik dat vergoed. Maar dan heb ik omdat ik dat krijg, omdat ik daar recht op heb, heb ik ook recht op dat een bepaald aantal kilometer per jaar. Ik weet alleen even niet uit mijn hoofd veel, maar dat een bepaald aantal kilometers per jaar krijg je dan ook vergoed om privé te kunnen reizen in je vrije tijd. Dus privé betekent dat je een taxi hebt die op de tijd komt dat je dat je bestelt. Dus je hebt van die deeltaxi, Die kun je dan een kwartier eerder of een kwartier later komen en die mogen dan ook nog omrijden om andere mensen eerst op te halen en weg te brengen. En ik heb dan dus recht op ook een aantal kilometer per jaar privé vervoer dus dat je echt alleen erin zit en echt in de taxi op een vaste tijd kunt reserveren en alles wat buiten dat aantal kilometers valt. Dus wat ik daarnaast nog maak, dat moet ik met een deeltaxi doen.

**[00:10:20.030] - Spreker 1**

En die die betaal je, die krijg ik dan niet vergoed. Die betaal je dan zelf. Wel vaak tegen OV-tarief ongeveer.

**[00:10:31.450] - J**

Dus het is voor jou over het algemeen wel beter om met de taxi te gaan omdat je dus. Het zou evenveel kosten als het OV. Ja ook.

**[00:10:41.470] - Spreker 1**

En een deel krijg ik ook nog vergoed zelfs.

**[00:10:47.700] - J**

Even spieken.

**[00:10:48.840] - Spreker 1**

Wat wel een nadeel is, is dat je geen studenten OV hebt.

**[00:10:54.830] - J**

En ook niet op. Oh ja, ja, ook omdat je dus met de taxi gaat en niet.

**[00:10:59.250] - Spreker 1**

Met ja.

[00:11:00.060] - J

OV.

[00:11:00.270] - Spreker 1

dat valt daar niet onder? Dus ik moet als nog vaak wel. Als ik over die kilometers ga moet ik alsnog wel betalen wat een ander niet hoeft te betalen zeg maar.

[00:11:13.080] - J

Maar dat vind je niet een heel groot probleem hier. Of ga je vaak over de kilometers heen?

[00:11:18.420] - Spreker 1

Valt op zich mee, maar je moet er wel altijd op letten zeg maar. Dat is soms wel irritant

[00:11:27.430] - J

En bij het in en uitstappen van de taxi of wat dan ook. Heb je dan ook problemen?

[00:11:36.160] - Spreker 1

En nee, dat gaat wel prima, maar daar word je vaak ook wel in begeleid door de chauffeur.

[00:11:42.670] - J

En die chauffeurs, die help je altijd gewoon goed.

[00:11:47.620] - Spreker 1

Nou, dat ligt echt aan de chauffeur. Je hebt goede en aardige en je hebt echt van die mensen dat je denkt wat doe jij in dit werk?

[00:12:09.950] - J

Heb je zelf nog iets toe te voegen?

**[00:12:32.700] - Spreker 1**

Wat ik soms wel merk is dat ze heel vaak niet weten hoe ze bijvoorbeeld rolstoelen goed vast moeten zetten in zo'n taxi. Of dat ze echt veel te hard gaan rijden, maar niet per se te hard van wat ze mogen, maar wel heel hard. Terwijl je in een rolstoel voor veel meer dingen qua schok, drempels enzo. En de vering is minder, dus je gaat eigenlijk alle kanten op als mensen hard rijden. En dat dat hebben ze niet altijd even goed door. En vroeger, dat hoor ik dan wel eens van zo'n chauffeur dat vroeger dat ze de chauffeur zelf in een rolstoel zetten voor een dag in een taxi om om om te voelen hoe dat is, zodat ze dan daarna ook daar met rijden rekening mee kunnen houden. Alleen tegenwoordig doen ze dat niet meer en ik vind eigenlijk dat dat zou moeten worden ingevoerd. En ook mensen in bussen bijvoorbeeld zou dat ook wel mooi regel vinden. Of in treinen dat mensen gewoon het zelf een keer ervaren zodat ze weten hoe dat is en dat het vaak een heel ander gevoel is.

**[00:13:30.770] - Spreker 1**

Als je in de rolstoel ergens in zit qua schokdemping. En hoeveel beweegt enzo dan dat je er als lopend persoon in zit zeg maar.

**[00:13:43.510] - J**

Ja, ja ik, ik begrijp het maar. En heeft het dan ook te maken met alleen dat ze te hard rijden? Want ik hoorde in een ander interview zei iemand juist dat ze meer constanter zouden moeten rijden omdat je anders heen en weer wordt.

**[00:13:58.130] - Spreker 1**

Klopt dat? Dat merk ik ook heel erg, dat ze dat stoppen en optrekken, maar dat is echt heel irritant. Dat ja dat klopt, ben ik het helemaal mee eens.

**[00:14:12.080] - J**

Dat was het ongeveer.

**[00:14:16.830] - Spreker 1**

Nou super! Dank je wel!

**[00:14:18.210] - J**



Hartstikke bedankt

Appendix 7: Transcript of Interview 5

**[00:00:01.910] - J**

Hallo.

**[00:00:03.080] - Spreker 2**

Hallo.

**[00:00:05.390] - J**

Dat interview gaat over rolstoelgebruikers en hun ervaringen met het openbaar vervoer en de factoren die zij het belangrijkste vinden, ga ik je wat vragen stellen. Ja, de eerste vraag is hoe vaak maak jij gebruik van het openbaar vervoer?

**[00:00:22.440] - Spreker 2**

Ik zeg zo uit mijn hoofd ongeveer één keer per week, één keer per twee weken.

**[00:00:30.410] - J**

Ga je dan vooral met de bus of met de trein? Of.

**[00:00:35.720] - Spreker 2**

Ik neem dan vooral de bus gewoon binnen de stad waar ik woon, zodat ik ook eens mensen kan bezoeken of langs de winkel kan gaan.

**[00:00:44.870] - J**

Ga je dan vaak alleen of met iemand erbij?

**[00:00:50.860] - Spreker 2**

Ook al zou ik vaker alleen willen gaan, vind ik het meestal toch wel fijn als er iemand bij is voor het geval er toch iets gebeurt waar ik hulp bij nodig heb.

**[00:01:03.380] - J**

En is er dan een een verzorger? Of is het dan een familielid of zo? Of gewoon een vriend of zo?

**[00:01:13.760] - Spreker 2**

Het liefste heb ik een familielid of een vriend bij me. Het komt niet heel vaak voor dat ik de deur uit ga met een verzorger erbij. Dat is alleen als ik echt echt nodig de deur uit moet en er verder niemand anders beschikbaar is om een gezellig middagje of avond te maken.

**[00:01:35.070] - J**

Oké, en hoe tevreden ben je in het algemeen met het openbaar vervoer? Dus dat kan een cijfer zijn van 1 tot 10 of gewoon tevreden ontevreden?

**[00:01:50.170] - Spreker 2**

Ik zou zeggen. Een kleine voldoende en een zes min. Het het werkt. Het kan. Veel dingen kan ik misschien alleen ongeveer alleen, maar met heel veel dingen heb ik ook wel het probleem dat ik toch wel goed hulp kan gebruiken daarbij. En ik vind dat het nog niet ideaal is, maar ik begrijp wel. De- de problemen die mensen hebben bij het organiseren van infrastructuur rondom mensen zoals ik.

**[00:02:30.090] - J**

En één. Ja, je hebt het over moeilijkheden. Heb je dan bijvoorbeeld moeilijkheden met het in en uitstappen van de bus?

**[00:02:39.690] - Spreker 2**

Ja, vooral met het in en uitstappen van de bus.

**[00:02:45.210] - J**

Je hebt dan zo'n uitklap plaat en hier kan je, neem ik aan niet zelf.

**[00:02:50.400] - Spreker 2**

Nee, daar kan ik me moeilijk bij. Het zijn precies dat soort dingen waar ik graag vrienden voor om me heen heb die van te voren al kunnen anticiperen. Dat ik dat soort problemen heb zonder dat ik zodat ik

er niet echt. Nadruk op hoeft te leggen. Ik hou er niet van om mensen om hulp te moeten vragen, zeg maar. Ik hou er ook niet van om ongevraagd geholpen te worden, per se. Maar in dit soort gevallen weten mensen van tevoren al dat ik deze problemen ga hebben.

**[00:03:21.400] - J**

Um ja, maar als je dan niet iemand bij je hebt, is het dan makkelijk om hulp te vragen als je moet instappen? Of zien mensen bijvoorbeeld al dat jij in een rolstoel zit? En helpen ze je dan? Of moet je hulp vragen aan bijvoorbeeld de buschauffeur?

**[00:03:41.960] - Spreker 2**

Het verschilt vaak afhankelijk van hoe druk het is bij een bushalte en of er nog mensen achter staan bij het instappen. Het wordt vaak wel. Vaak word ik gewoon met rust gelaten als gehandicapt persoon als het rustig is bij bushaltes en als er weinig mensen zijn die ik ken. En iedereen zit gewoon in zijn eigen soort van tempo. Maar dat wil ook wel vaak gebeuren dat het dan toch iemand is die eventjes over zijn schouder kijkt en denkt van hey heb je hulp nodig, een vraag stelt en anders moet ik het aan de buschauffeur vragen.

**[00:04:20.130] - J**

En de buschauffeur? Die helpt zo dan wel.

**[00:04:24.240] - Spreker 2**

De buschauffeur helpt me vaak wel ja.

**[00:04:28.690] - J**

En daar ervaar je verder geen moeilijkheden mee die.

**[00:04:34.180] - Spreker 2**

Nou, buschauffeurs hebben wel eens heel veel haast, dus ze vinden het soms wel vervelend, maar ze helpen eigenlijk altijd wel.

**[00:04:48.360] - J**

En. Hoe plan jij een reis? Gebruik je dan een NS app of een andere app? plan je überhaupt Een reis.

**[00:05:02.840] - Spreker 2**

Ja, ik wil er altijd voor zorgen dat ik ruim van te voren ben bij een bushalte of een station ben. Daarom moet ik altijd mijn reizen wel even inplannen. En ik wil altijd zo goed mogelijk uitzoeken hoe toegankelijk de reis zou zijn voor rolstoelgebruikers. Natuurlijk, de korte reisjes weet ik meestal wel, de dienstregeling uit mijn hoofd en in de details. Maar als ik ergens heen reis waar ik nog nooit geweest ben, dan wil ik echt zeker weten wat de mogelijkheden voor voor mij zijn en of ik of ik dat wel. Kan komen, zeg maar.

**[00:05:40.010] - J**

Ja en je hebt het. Wat je zegt ervaar je dan ook wel als obstakels of moeilijkheden. Op weg van en naar de bushalte, dus vanaf je huis naar de bushalte.

**[00:05:52.430] - Spreker 2**

Euh, ja, zeker. Ik heb vaak genoeg problemen met raar geplaatste stoepjes of te steile. De stukjes bij de stoep of de diepe gootjes waar ik dan met mijn wielen een beetje in blijft steken en gewoon uitstekende tegels door de boomwortels. En ook gewoon slecht toegankelijke voorzieningen voor voor gehandicapte mensen. Dan zijn ze er wel door de raampjes, maar dat zitten voor het rampje weer een stoeprandje over een lullig steil stukje of weer een heel oneffen stukje stoep, wat het dan weer heel moeilijk maakt. Of er zit een druk fietspad voor de raampjes, wat het mij dan weer nerveus maakt om over te steken voor het geval ik ergens achter blijf hangen. Dus het is niet. Het is niet allemaal waterdicht.

**[00:06:55.130] - J**

Maar ben je dat dan wel een beetje gewend, daar aangeraakt? Of vind je het nog steeds wel irritant?

**[00:07:01.670] - Spreker 2**

Ik ben eraan gewend geraakt, maar er zijn wel momenten dat ik me er ontzettend over frustreer. Dat ik gewoon boos word vanwege de soort van. Halve halve moeite die gestoken is in het toegankelijk maken voor rolstoelgebruikers. Het feit dat er wel een goede ramp is, maar dat er dan niet een goede toegang is naar de ramp. Gebouwen met liften, maar dan wel trapjes vlak voor de liften. Nogal grote drempels voor de lift, dat soort dingen. Daar erger ik me altijd wel aan. Het feit dat dat soort dingen niet gezien wordt en dat er dan niet gevraagd wordt aan een rolstoelgebruiker wat voor problemen zijn gaan ervaren met dit soort dingen, maar gewoon. Met het installeren van een toepassing, waarvan mensen dan denken dat het daardoor alleen al daardoor geschikt is voor rolstoelgebruikers. Dus.

**[00:07:56.830] - J**

Ben je wel eens gevraagd om input te geven, bijvoorbeeld voor iets met betrekking tot toegankelijkheid?

**[00:08:06.720] - Spreker 2**

Ik persoonlijk nog niet. Al zijn er wel een soort van algemenere vragen voorbijgekomen waar ik gewoon nooit op gereageerd heb. Uit een soort luiheid, ook al heb ik wel frustraties, heb ik ze nog maar weinig echt geuit naar beleidsmakers en naar de mensen die dus dit soort dingen implementeren.

**[00:08:33.600] - J**

Oké, we hebben het nu over obstakels van en naar de bushalte. Maar wat zou je. Wat vind je van het design van de bushalte zelf? Helpt dat met het instappen van de bus bijvoorbeeld.

**[00:08:50.480] - Spreker 2**

Veel bushaltes hebben wel een redelijke verhoging. Die in principe dus gewoon gelijk loopt met met de deur van de bus en dus ook met het uh met het instapluk. Wat dat betreft. Ik vind het vervelend dat moderne bushaltes vaak geen hokjes meer hebben, maar dat zijn situaties die voor iedereen vervelend zijn, denk ik. Ik heb het voordeel dat ook al zijn er steeds minder vaak bankjes of bushaltes te vinden, ik gewoon altijd een stoel bij me heb. Ja, wat dat betreft. Het is niet ideaal, maar ik vraag me af of het ooit ideaal te maken is voor voor mensen zoals voor mensen en rolstoelen. Ik denk dat er wel steeds meer aandacht is voor de locaties van bushaltes en de manier om in te stappen. Wel vind ik het vervelend dat heel veel bushaltes aan de overkant van de fietspaden zitten, waardoor ik eerst nog een fietspad over moet steken of waardoor de bushalte extra klein wordt en ik liever moet wachten op de stoep in plaats van bij de bushalte. En dan als de bus uiteindelijk komt moet ik maar geluk hebben dat het niet toevallig net druk is met fietsers of dat ze me voorlaten.

**[00:10:15.660] - J**

Oké en ga ook eens naar het treinstation.

**[00:10:20.150] - Spreker 2**

Ja, ik ga wel. Ik ga wel eens naar de trein als ik andere steden wil bezoeken. Dat is overigens wel vaker met vrienden of familie.

**[00:10:30.620] - J**

Maar in het treinstation is alles wel makkelijk toegankelijk.

**[00:10:36.140] - Spreker 2**

In het treinstation in elk geval. De meeste treinen zijn wel gemakkelijk toegankelijk. Af en toe heb je nog een trein waar je van tevoren een soort trapje hebt van die oude NS treinen enzo, maar dan zit er meestal nog wel een heel toegankelijke rolstoel cabine ergens in de trein waardoor ik gewoon de goede deuren moet zoeken.

**[00:10:59.150] - J**

En heb je wel eens problemen met het vinden van een plekje in de bus waar het is? In de bus is natuurlijk maar één echte rolstoel plaats. Of gaan ze wel gewoon aan de kant?

**[00:11:12.160] - Spreker 2**

Mensen gaan. Mensen gaan wel aan de kant in de meeste gevallen. De meeste mensen letten nogal op op hoe ze zich gedragen in sociale situaties. En natuurlijk, als er al een andere rolstoel in de bus zit, dan wordt het wel eens krap. Maar meestal kan ik wel een plekje vinden. En als de bus te druk is als hij echt heel druk is, besluit ik soms ook gewoon om de volgende bus te pakken of om een andere keer te gaan dan. Dan weet ik gewoon dat het te veel gedoe gaat worden.

**[00:11:45.070] - J**

En tijdens de reis zelf. Hoe veilig voel je je dan?

**[00:11:54.850] - Spreker 2**

Ja.

**[00:11:56.200] - J**

Bijvoorbeeld in andere interviews hoorde ik dat er problemen waren met dat de bus te snel optrok en dan weer stilstond. Dat je helemaal heen en weer geslingerd wordt. Dat was een van de dingen die vaak terugkwam in vorige interviews.

**[00:12:12.790] - Spreker 2**

Uh ja. Daar ben ik het wel mee eens dat de bussen snel optrekken en snel stilstaan. Wat ik ook zei, de soort van haast die buschauffeurs altijd lijken te hebben vind ik natuurlijk wel vervelend. En ik als rolstoeler, als rolstoelgebruiker natuurlijk, omdat ik. Ik ben wel bang om te vallen, maar ik geloof niet dat het zou gebeuren in een bus. Ik Ik voel me natuurlijk wel eens een beetje opgejaagd in de bus. Of een

beetje. Onveilig. Maar ik vraag me af hoe zich dat verhoudt tegenover mensen die gewoon in stoelen zitten en wel gewoon kunnen lopen.

**[00:12:55.860] - J**

Dus over het algemeen is de veiligheid wel redelijk.

**[00:12:59.250] - Spreker 2**

Ik heb me nooit echt in gevaar gevoeld omdat de buschauffeur zo wild reed. Meer gewoon ja meer een algemeen gevaar. Ik ben bang dat de buschauffeur gaat botsen of zo, maar. Dat is het enige.

**[00:13:14.020] - J**

En de allerlaatste vraag hoe belangrijk is voor jou de prijs als je overweegt met het openbaar vervoer te gaan? Want heb jij toegang tot bijvoorbeeld gesubsidieerde taxi of. Of niet? Heb je studenten OV?

**[00:13:30.190] - Spreker 2**

Uhm, ja. De kosten maken me wel veel uit. Voor kleine ritjes doe ik dus wel graag de bus en voor intercity reizen neem ik natuurlijk ook wel graag de trein. Maar ja, als ik moet reizen naar dorpen of plekken met slechte verbinding met het openbaar vervoer of waarvoor ik te lang in de bus zou moeten zitten, dan dan neem ik toch liever een taxi. En dat hangt er ook van af of ik samen met andere mensen wil reizen met met vrienden van mij die ook in rolstoelen zitten en zo dan? Dan zou ik toch liever een taxi bestellen. Maar ik vind het over. Ik vind het over het algemeen het niet een prettig idee dat ik een speciaal voertuig moet bestellen omdat ik in een rolstoel zit. Ik zou toch gewoon liever dezelfde infrastructuur willen kunnen gebruiken als gewone mensen die hun benen nog kunnen gebruiken?