**WG** **NHRPH-NMBS: verslag – 05/06/2025**

Finance Tower, zaal Faro, 2e verdieping, kant Pachécolaan

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Aanwezig**:  Vertegenwoordigers van de NMBS  De heer Michiel VERMESEN (MV)  De heer Tommy ZONNEKEIN (TZ)  Mevrouw Leen UYTERHOEVEN (LU)  Vertegenwoordigers van de NHRPH  De heer Pierre GYSELINCK (PG)  Mevrouw Ria DECOOPMAN (RD)  De heer Timothy ROWIES (TR)  Experts  Mevrouw Karine VAESEN (KV)  De heer Filip THIEREN (FT)  Secretariaat  De heer Benjamin LAUREYS (BL)  Mevrouw Véronique DUCHENNE (VD)  **Verontschuldigd:**  De heer Jokke ROMBAUTS (JR)  Mevrouw Nadia MANIQUET (NM)  De heer Reinhart NIESTEN (RN) |
| **01** | **Verslag WG 06/03/2025**  **RD** heeft BL al wijzigingen bezorgd per mail.  **FT**: Kan de kaart ‘gratis begeleider’ op de MoBIB-kaart worden geladen?  **RD**: Ja, maar dat moet in een loket in Brussel als je ook de MIVB erbij wil.  **LU**: Dat kan in elk bemand NMBS-loket, bijv. in het station van Leuven, toch voor wat de NMBS betreft.  **FT**: Ik zal de proef op de som nemen.  **TR**: Kan deze administratieve handeling niet online?  **TZ**: Voorlopig is dat te complex. |
| **To do**  Het ontwerp van verslag wordt bijgewerkt en opnieuw voorgelegd per mail voor goedkeuring. |
| **02** | **Signaletica in liften**  **TZ**: In Gent-Sint-Pieters is er een lift met 2 uitgangen. Hoe moeten we dit aangeven aan visuele handicap?  **RD**: Jammer dat er geen sonore boodschap in die zin is.  **PG**: Dat zou toch moeten kunnen.  **TZ**: Voorlopig is die optie technisch niet beschikbaar.  **RD**: Dit is een vrij unieke situatie. Zullen de mensen de tekst in braille vinden wanneer ze die niet verwachten? Een unieke uitgang is waarschijnlijk de eenvoudigste oplossing. De geleidelijnen wijzen de weg.  **FT**: Voor mij is zijn liftdeuren voor en achter wel gemakkelijker. Dan ben ik meteen aan de juiste kant.  **TZ**: De liften zijn al geïnstalleerd. We vragen dus signaletica voor een bestaande situatie.  **RD**: Er zijn al brailleplaatjes, maar ouderen die blind worden, leren geen braille meer.  Een programmeerbare spraakfunctie moet in de aanbesteding.  **TZ**: De liften kondigen nu enkel de verdiepingen aan, niet de perrons. Er is voorlopig geen mogelijkheid om liften op maat van de NMBS te laten bouwen.  **RD**: Ik ga het EU-netwerk van blinde personen (European Blind Union) raadplegen over de mogelijkheden. Als ik een antwoord krijg, bezorg ik het aan TZ.  **TZ**: Er bestaat een internationaal netwerk voor toegankelijke spoorwegen (good practices). De moeilijkheid is dat die allemaal in een andere context fungeren. |
| **To do:**  **RD** bezorgt het antwoord van de sector aan TZ. |
| **03** | **Nieuwigheden april 2025**  Ter info, zie documenten.  **FT**: De nieuwe regels zijn reeds actief, ik ervoer de verkorte geldigheid van Standard Multi. |
| **To do:** |
| **04** | **Sensibilisering geleidelijnen**  **TZ**: Ter info  **RD**: De blindensector is hier tevreden over en noteert goede resultaten.  **TZ**: Bezorg me de reacties. Dat is een opsteker voor de aanpak. |
| **To do:**  **RD** bezorgt de reacties van de blindensector aan TZ. |
| **05** | **Fietsgoten – opvolging**  **TZ**: In principe zijn we eind deze maand klaar voor de test in Huizingen. |
|  |
| **06** | **Afstandstolkendienst – opvolging**  **TZ**: De NMBS heeft contact met IVES gehad. IVES biedt een stabieler platform. Onze testen leken succesvol. Wordt vervolgd.  Onze ongerustheid over het tekort aan Franstalige tolken blijft, want dat kan het project nekken. Transcriptie is wel mogelijk.  **TR**: Hoe is het aanbod in Vlaanderen?  **TZ**: De leverancier van de diensten is onze bron.  **TR**: Er moet een platform worden opgericht om de noden en tekorten aan te pakken. Wij bekijken dat bij de verschillende aanbieders. De NMBS kan contact opnemen met CAB (Centrale AssistentieBureau). In Wallonie is er de Service Interprétation Sourds.  **TZ**: Wij hebben in Wallonië contact met Elioz, een concurrent.  **PG**: Er is geen contact met aanbieders van Duitse gebarentaal?  **TZ**: Nee. |
| **To do:** |
| **07** | **Assistentieapp – suivi**  **TZ**: De tests zijn lopende. MV is erbij betrokken.  **MV**: De Go live is gepland voor deze maand.  **TZ**: En vervolgens kunnen we aan andere functionaliteiten werken.  Bijvoorbeeld: in Brussel-Zuid zijn er 2 zuilen, maar die zijn vaak defect. |
| *In behandeling* |
| **08** | **Nationaal Implementatieplan Toegankelijkheid**  **TZ**: De NHRPH moet zich informeren over de NIP. |
| **To do:**  TR neemt contact op met de betrokken partijen. |
| **09** | **Brussel-Noord – stand van zaken**  Geen nieuws (mag weg) |
| **To do:** |
| **10** | **Klacht assistentie RD – reactie NMBS**  Ter info |
| **To do:** |
|  |  |
|  |
|  |  |
|  | **Varia** |
| **A** | **Kalender 2025**  04/09 fysiek (NMBS)  04/12 online |
| **B** | **Oversteeklijnen bij gevaarlijke overwegen** (Infrabel) |
| **C** | **GI vervanging op komst** > volgende WG |
| **D** | **Opleiding**  Er was een opleiding handicap bij de NMBS. |
| **E** | **Testen Brussel-Zuid**  TZ: Er loopt een project rond uniforme podotactiele lijnen volgens de bewegingslijnen van passagiers. De voelbaarheid van de lijnen is al getest door blinde personen. |
| **F** | **Assistentie**  **FT**: ik had een negatieve ervaring met de short notice assistentieaanvraag (3u of meer voor de verplaatsing). Dat kan blijkbaar niet na 22u (slechts tot 21.30u). Ik zat dus met een probleem. Ik belde naar de helpdesk, maar die bood geen oplossing, omdat ik de regels niet gevolgd.  **TZ**: Ik vind de reactie van het contact center teleurstellend en niet proactief of klantvriendelijk.  **MV**: De beperking in de tijd heeft te maken met de beschikbaarheid van het personeel en de arbeidsvoorwaarden. |
| **G** | **Station Tielen**  **LU**: Te vroeg voor een reactie. |
| **H** | **Gebarenvertolking in het contactcenter**  **TR**: Is er al een reactie op mijn klacht over gebrek aan gebarenvertolking?  **TZ**: Die is intern niet meer opgevolgd.  **TR**: Ik wil dat punt graag weer op de agenda. Idem voor afstandsvertolking. Een contactpersoon gebarentaal zou een troef zijn voor het contactcenter.  **TZ**: Het contact center is 7/7 open, met 2 shiften per dag voor Nederlands en Frans, maar het is moeilijk haalbaar voor gebarentaal.  TR: stap voor stap  TZ: Veel hangt af van het succes van de nieuwe dienst gebarenvertolking. |
| **I** | **Werkgroep**  We moeten Infrabel uitnodigen en zo nodig aandringen. |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |