**WG** **NHRPH-NMBS 06/06/2024 - verslag**

|  |
| --- |
| De vergadering vond **online** plaats.  |
| Link vergadering<https://us06web.zoom.us/j/81475772199?pwd=8AC6Na46PC89DBRQ0VQQu5qfrkMeWv.1> |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Aanwezig**:Vertegenwoordigers van de NMBSDe heer Guy INDEHERBERG (GI)De heer Tommy ZONNEKEIN (TZ)Mevrouw Leen UYTERHOEVEN (LU)De heer Michiel VERMESEN (MV)Vertegenwoordigers van de NHRPHDe heer Pierre GYSELINCK (PG)Mevrouw Ria DECOOPMAN (RD)ExpertsDe heer Filip THIEREN (FT)De heer Reinhart NIESTEN (RN)Mevrouw Karine VAESEN (KV)SecretariaatDe heer Benjamin LAUREYS (BLS)**Verontschuldigd:**De heer Jokke ROMBAUTS (JR)De heer Jean-Marie HUET (JMH)De heer Timothy ROWIES (TR)Mevrouw Nadia MANIQUET (NM)De heer Daniel ANTOINE (DA)Mevrouw Véronique DUCHENNE (VDE)*Mevrouw Marie TIMSONET werkt nu bij MIVB en zal niet meer aan de vergaderingen van de WG NMBS deelnemen.* |
| **01** | **Verslag WG 07/03/2024****-PUNT 3:** station Dendermonde.**KV**: Wat is de timing van de werken? De toestand op de trappen is zeer onveilig voor personen met een visuele handicap > kans op valpartijen.**GI**: Eind dit jaar neemt de bouw van de nieuwe passerelle een aanvang. Daarna komen trappen en liften aan de beurt. De verhoging van de perrons is voor later; in de tussentijd verloopt de toegang via de trap en helling. Tot de passerelle is gebouwd komen er geen aanpassingen voor de toegankelijkheid. De stoep voor het station wordt wel aangepast.**-PUNT 7:** **LU**: “To do: geen advies nodig.” > te verbeterenDe NMBS wil wel graag een formele bevestiging van akkoord vanwege de NHRPH om haar beslissingen te kunnen onderbouwen. **BLS**: Dat kan via een advies of een officiële brief. Ik wijs wel op de rol van de NHRPH die geen technisch bureau is. **RD**: Ik verwijs naar de Brailleautoriteit. De code Antoine is wat in onbruik geraakt t.v.v. internationale afspraken, ook in Frankrijk en Wallonië. De cijfers in braille zijn internationaal.**KV**: Die afspraken worden beter op EU-niveau afgestemd.**RD**: “overal ondersteboven’ > te verbeteren: “hier en daar ondersteboven”-**PUNT 12**: **TZ**: elektrische steps en **fietsen** (niet rolstoelen)**-PUNT 13**: **TZ**: verwarring tussen twee dossiers:1. Evolutie in verkoopskanalen van loket en automaat naar digitale kanalen. Om die reden heeft de NMBS de openingstijden van de loketten aangepast.
2. Personeel beter inzetten voor dienstverlening en assistentie

**-PUNT 16**: liften**GI**: Ik heb nog niet nagegaan of de aankondiging van de bediende perrons in alle liften mogelijk is, maar het staat wel genoteerd.**RD**: Wacht daar niet te lang mee, want anders riskeert de NMBS liften aan te kopen zonder die mogelijkheid.**-PUNT 19**: **TZ**: “Ook contact met Frans bedrijf” > verwarring van 2 aparte projecten1. App voor avatar met gebarenvertolking
2. Afstandstolkendienst faciliteren (nog geen oplossing voor Duitstaligen, tekort in Wallonië)

> hopelijk stavaza tegen WG september |
| **TO DO:** * **BLS**: pv aanpassen en per mail voorleggen voor goedkeuring
* **GI**: nagaan of de audio-aankondiging van de bediende perrons mogelijk is in alle liften (geschikte software)
* **RD**/**BLS**: Brief met akkoord van de NHRPH over braille (cijfers en letters) op trapleuningen
 |
| **02** | **Verslag van 07/12/2023 aangepast**Ter info |
| **TO DO:** **BLS** plaatst het verslag op Members only. |
| **03** | **Assistentie bij vervangbussen NMBS – afspraken?****MV**: Vervangbussen komen in de dienstregeling en kennen dus dezelfde assistentieregeling. In de praktijk verloopt de procedure iets complexer: * Bussen zijn minder stipt dan treinen (onderhevig aan het verkeer).
* PMH hebben soms moeite met de identificatie van de juiste bus.
* Niet alle ingelegde bussen zijn 100% rolstoeltoegankelijk. MAAR er is altijd de mogelijkheid om een taxi te vragen (te regelen bij reservatie van de assistentie). Indien nodig is een contactname mogelijk met of door de dienst.

**RD**: Komt er iemand om de blinde personen van de trein naar de bus te brengen? Kunnen die gewoon in de trein blijven zitten tot de assistentie arriveert?**TZ**: De treinbegeleider is verantwoordelijk om te controleren of er niemand achterblijft in de trein. **FT**: Weet de controleur vooraf dat er personen met een assistentievraag op de trein zitten?**TZ**: Ja, de controleur heeft de informatie over de reis, waaronder info over de PBM.Toch is een rappel bij de treinbegeleider aangeraden, want er zijn ook vrij veel mensen die tijdens de reis - zonder assistentie te hebben gereserveerd – assistentie vragen. Door de treinbegeleider aan te spreken voorkom je eventuele verwarring.**RD**: Het is ook belangrijk om mee te delen dat - bijvoorbeeld - er voor een deel van het traject geen assistentie nodig is.**FT**: De wagon van de assistentievrager wordt ook meegedeeld, maar dat loopt soms fout. Bijvoorbeeld: dan zit ik achteraan te wachten om van de trein te worden geholpen, terwijl de assistent vooraan op het perron staat. Dat is een bron van stress voor mij, want de trein blijft niet lang in het station staan. Wat is de procedure?**MV**: De informatie wordt in principe aan de assistent meegedeeld, met de vraag om zich op te stellen in die omgeving. Mogelijk had de persoon vooraf elders nog een andere taak te vervullen, waardoor hij nog niet op de goede plek was.**TZ**: Er is een end-to-endoplossing in de maak, met de mogelijkheid om in te grijpen wanneer er iets misloopt, zowel voor de assistentieaanvrager als de assistent.  |
| **To do:** |
| **04** | **Fietsgoten – foto’s** **GI**: Onverwacht was de goedkeuring weer uitgesteld voor het opstellen van één gestandaardiseerd typeplan. Wij moeten nu dubbele leuningen (boven elkaar) plaatsen. In principe zou nu alles voorspoedig moeten verlopen. Er is dus nog geen volledig afgewerkte fietsgoot voor op de foto, maar in het najaar worden de nieuwe fietsgoten geïmplementeerd. Er wordt toch nog een proefopstelling gepland. We moeten de leuning meer contrast geven en vroeger laten beginnen dan de goot zelf.Uitleg bij tekening: 25 cm = 15cm afstand + 10cm leuning zelf**RD**: Geef een seintje als de proefopstelling klaar is. Dan kunnen we eens ter plaatse gaan kijken. |
| **To do:** |
| **05** | **App voor dove personen (gebarentaal): opvolging****TZ**: Ik heb contacten gehad met ontwikkelaars en verenigingen van dove personen. Daaruit bleek dat we een duidelijke businesscase nodig hebben: * Welke behoeftes zijn er?
* Wat gaan we bouwen en waarom?
* Budget

Het project zit in de onderzoeksfase, maar is nog niet in ontwikkeling. |
| **To do:** Te onderzoeken: kan de informatie die via het digitale omroepsysteem EMMA wordt gestuurd, worden gebruikt? |
| **06** | **Ombudsrail jaarverslag 2023**Ter info |
| **To do:** |
| **07** | **Metro Tokio – Londen****RD**: Ik haal een goede praktijk van het station van Tokio aan, een 3D-model van de reisweg binnen het station.<https://www.youtube.com/watch?v=qEWRK6NFAVE>**TZ**: In King’s Cross, Londen, loopt er een vergelijkbaar project. Een app die GoodMaps gebruikt toont 3D-scans van de stationsgebouwen, wat toelaat om met de camera van je smartphone correct te navigeren binnen het station. Deze technologie is indrukwekkend, maar wel duur. |
| **To do:**  |
| **08** | **Week van de Mobiliteit – deelname en thema’s?****TZ**: Het plan voor een Week van de Mobiliteit is tijdelijk opgeborgen wegens andere prioriteiten. |
| **To do:**Het punt mag voorlopig van de agenda. **TZ** houdt ons op de hoogte. |
| **09** | **Samenstelling treinen – boodschap op schermen – handicap**Op sommige oudere schermen kan het rolstoelicoontje wegens technische beperkingen niet worden afgebeeld. De NMBS vroeg de NHRPH om alternatieven (letters of cijfers). De voorkeur lijkt te gaan naar de afkortingen PRM/PBM/PMR.  |
| **To do:** Eerst zullen de gebruikers worden bevraagd om te zien of deze afkorting voldoende gekend zijn. |
|  |  |
|  |  |
|  | **Varia** |
| **A** | **Kalender 2024**05/09 FYSIEK05/12 |
| **B** | **Hybride vergaderingen** **BLS**: Blijkbaar bestaat de mogelijkheid is sommige zalen van de Finance Tower, maar die zijn niet altijd beschikbaar. |
| **C** | **Werkgroepvergadering 05/09 – waar ?****LU**: De NMBS wil de WG uitnodigen op de hoofdlocatie van NMBS, Hallepoortlaan 40 te Brussel. PRAKTISCHE ZAKENVertaling: ofwel moeten de vertalers hun koffer met headsets meebrengen ofwel loggen zij apart in via Teams voor vertaling en/of vertolking. |
| TO DO: * Aanwezigheden doorgeven - wie heeft vertaling nodig?
* Vertaling regelen
* Rappel: ook Franstaligen gewenst voor de WG
 |
| **D** | **Memorandum NHRPH – verkiezingen 2024**<https://ph.belgium.be/resource/static/files/Memoranda/memorandum-van-de-nationale-hoge-raad-voor-personen-met-een-handicap-verkiezingen-2024.pdf> Ter info. |
| **E** | **Uitstapzijde****RD**: Op de M7 wordt sinds kort de uitstapzijde aangekondigd. Dit kon op veel positieve reacties rekenen vanuit de blindensector.**TZ**: Voorlopig enkel op volledig homogene treinen. De samenstelling van treinen is moeilijk voorspelbaar. Je vraagt dus beter vooraf of de uitstapzijde wordt aangekondigd. |
| **F** | **Hoffelijkheidscampagne****TZ**: Er is een hoffelijkheidscampagne lopende waarin meerdere onderwerpen aan bod komen, zoals het niet versperren van de doorgang met fietsen of steps, het afstaan van je zitplaats aan mensen die slecht ter been zijn, vrijhouden van een zitplaats, …**GI**: De stickers zijn al aangebracht. |
| **G** | **Brussel-Noord**Dit betreft een vraag van **KV** van enige tijd terug over toegankelijkheidsproblemen in Brussel-Noord en de stand van de werken.**TZ**: De helling van station naar metrostations, taxi’s enz. is aangelegd.Sommige delen van het traject liggen op het terrein van CCN en zijn de bevoegdheid van Brussel Mobiliteit.**KV**: Wordt de route Bolivarlaan aangeduid?**GI**: Bij een testbezoek werden grote hindernissen vastgesteld. Daarom is ervoor gekozen om PMH voorlopig naar andere uitgangen te leiden voor de duur van de geplande werken. Het is een snel veranderende situatie. |