

Gecoördineerde aanbevelingen toegankelijkheid van het treinvervoer





De inclusie van personen met een handicap vormt **een grote maatschappelijke uitdaging**. Een eerste vereiste voor de invoering van een inclusiebeleid is het bevorderen van de autonomie van deze bevolkingsgroep door de toegankelijkheidsobstakels uit de weg te ruimen. Centraal in deze visie staan het principe van gelijkheid en het recht op mobiliteit opgenomen in het Verdrag van de Verenigde Naties inzake de rechten van personen met een handicap¹.

Het streefdoel van het beleid inzake toegankelijkheid en kwaliteit van het treinvervoer bestaat erin om ervoor te zorgen dat personen met een handicap **autonoom**, **inclusief** en **spontaan** met de trein kunnen reizen.

AUTONOOM

zonder afhankelijk te zijn van een assistentiedienst

INCLUSIEF

samen met alle andere reizigers, in plaats van via gespecialiseerde diensten

SPONTAAN

zonder reservering vooraf

Maatregelen die tegemoetkomen aan de noden van personen met een handicap zijn gunstig **voor alle treingebruikers** en bevorderen de efficiëntie, de operationele snelheid en de stiptheid van het vervoersysteem.

Om deze toegankelijkheid concreet te realiseren is samenwerking met instanties die gespecialiseerd zijn in toegankelijkheid en vertegenwoordigers uit de handicapsector van cruciaal belang.

Daarom hebben de actoren op het terrein, als vertegenwoordigers van personen met een handicap, besloten om hun gemeenschappelijke beleidsprioriteiten voor de volgende legislatuur op te sommen.

¹ Artikel 9 m.b.t. de toegankelijkheid en artikel 20 m.b.t. de persoonlijke mobiliteit



Juridische pijler

- Tijdens de legislatuur een bindend juridisch kader bekrachtigen om de infrastructuur en het rollend materieel over een periode van 15 jaar toegankelijk te maken.

Op het domein van vervoer en toegankelijkheid hebben onze buurlanden Nederland¹ en Frankrijk² al hun eigen wetgeving. Hun respectieve vooruitgang toont het belang van dergelijke regelgeving aan.

Rollend materieel

- Investeren in rollend materieel met slechts **één instaphoogte** die aangepast is aan het niveau van de perrons (standaard perronhoogte 76 cm) en samen met deskundigen inzake toegankelijkheid een referentiegids uitwerken voor de aankoop van toegankelijk rollend materieel.
- **Binnen een termijn van 15 jaar** alle stations en perrons volledig toegankelijk maken.
- In de tussentijd een evenwichtige geografische spreiding (netwerk) tot stand brengen van stations die toegankelijk zijn voor personen met een beperkte mobiliteit.
- Tijdens werken op de lijnen toegankelijke vervangbussen inzetten.

Marketing

- Loketten toegankelijk houden voor klanten met een handicap, zodat deze doelgroep er informatie kan opvragen bij degelijk opgeleid personeel.
- De loketten moeten fysiek toegankelijk zijn.
- Voorzien in toegankelijke ticketautomaten.
- De loketten 7 dagen op 7 openhouden tijdens de gebruikelijke openingsuren.
- Het loketpersoneel opleiden in communicatie met en onthaal van personen met een handicap.

¹ <https://wetten.overheid.nl/BWBR0029974/2015-01-01>

² <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000039666574>

Informatie voor de reizigers

- Alle informatie en boodschappen zowel visueel als auditief aanbieden.
- De belangrijkste info weergeven op schermen met gebarentaal.
- **Duidelijke bewegwijzering:** voldoende contrast, in braille en reliëf, makkelijk te lezen en te begrijpen.

Meer en meer informatie moet in real time beschikbaar worden, onder andere wat betreft: :

- de toegankelijkheid van de stations;
- het rollend materieel (type, samenstelling en toegankelijkheidsniveau);
- de aanwezigheid van liften en/of roltrappen;
- de beschikbaarheid van de liften en roltrappen;
- rolstoeltoegankelijke routebeschrijvingen;
- volledig toegankelijke digitale kanalen (website, apps enz.) en niet-digitale alternatieven (loket, callcenter enz.) **voor alle diensten.**

Assistentie



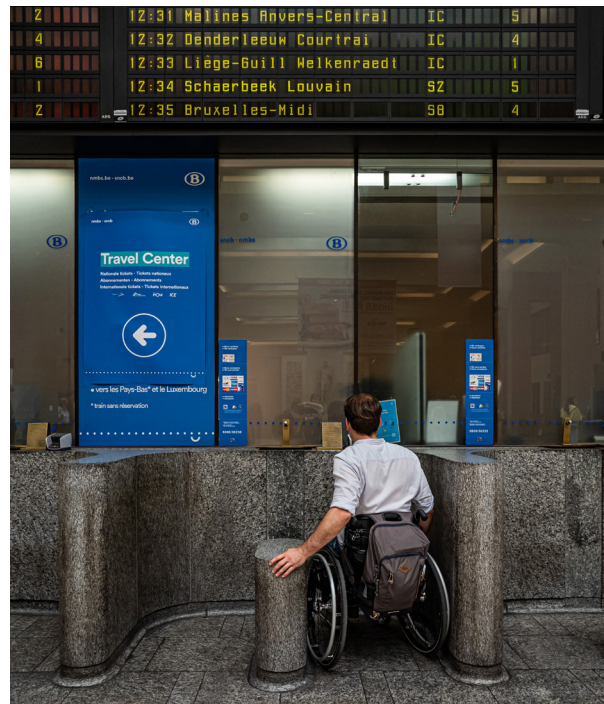
- De reserveringstermijn voor persoonlijke assistentie **afschaffen** en spontane reisassistentie laten aanbieden. Deze assistentie zou in alle stations en haltes moeten beschikbaar zijn.
- Ondanks het streven naar autonoom reizen zal assistentie voor een aantal personen met een handicap **altijd noodzakelijk blijven**, ook in stations en haltes die 100% toegankelijk zijn.
- Het is de bedoeling dat deze assistentie gebeurt in samenspraak met de andere aanbieders van openbaar vervoer. Reisassistentie moet beschikbaar zijn in alle stations en haltes. Ook in toegankelijke stations en haltes **zal altijd** assistentie **nodig zijn**.
- Multimodaal vervoer moet performant en gebruiksvriendelijk zijn: continuïteit van de verschillende etappes van de reis assistentie, één ticket voor de hele reis, vrij van obstakels.

Bestuur

- De dialoog tussen de NMBS en Infrabel verdiepen.
- Het overlegplatform tussen de stakeholders (kabinet van de Minister van Mobiliteit, NMBS, Infrabel, FOD Mobiliteit en Vervoer, NHRPH, Unia, Dito, Kannel (voorheen KVG), CAWaB) over toegankelijkheidsthema's bestendigen.
- Het platform inschakelen om de strategie die het treinvervoer in België toegankelijk moet maken, **te monitoren en aan te sturen.**



De FOD Mobiliteit en Vervoer heeft de stakeholders van het openbaar vervoer in België (NMBS, Infrabel, De Lijn, TEC, MIVB, de gewesten, de vertegenwoordigers van de verenigingen voor personen met een handicap enz.) samengebracht voor de lancering van een project rond 'multimodaal' vervoer in 2024. **Dit project moet worden voortgezet.**



Kwaliteit van de dienstverlening

- Het onthaal- en begeleidingspersoneel dat contact heeft met personen met een handicap moet regelmatig bijscholingen kunnen volgen.
- Via mysteryshoppers de kwaliteit en de toegankelijkheid van de dienstverlening op het terrein monitoren.

Alternatieven voor ontoegankelijke locaties

- Een alternatief bieden aan personen met een handicap die **tussen twee ontoegankelijke stations of tussen een ontoegankelijk en een toegankelijk station willen reizen.**



www.cawab.be



ph.belgium.be

VZW
DITO

www.ditovzw.be

 **kannet**

www.kannet.be

UNIA

www.unia.be