

DE TOEGANKELIJKHEID VAN DE INFRASTRUCTUUR EN DE VOERTUIGEN VAN DE NMBS VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP

Aanbeveling nr. 82 -Februari 2021¹

Samenvatting

Unia ontvangt regelmatig meldingen van personen met een handicap over problemen die verband houden met de toegankelijkheid van het spoornet. Op korte en middellange termijn moeten oplossingen voor dit structurele probleem worden gevonden om situaties van discriminatie waarmee personen met een handicap te maken krijgen, geleidelijk uit te bannen.

Om de overheid en de NMBS-groep een zo volledig mogelijke stand van zaken te bezorgen van de problemen die haar worden gemeld, heeft Unia in samenwerking met het Collectif Accessibilité Wallonie Bruxelles (CAWaB) haar aanbevelingen geactualiseerd.

Samen vragen ze de overheid en de NMBS-groep om snel een ambitieuzer toegankelijkheidsbeleid te voeren dat beantwoordt aan de vereisten van het VN-Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap. Dit beleid moet personen met een handicap in staat stellen om op middellange termijn autonoom en op het tijdstip dat ze verkiezen met de trein te reizen.

¹ Update van de aanbeveling van mei 2016

Inhoud

DE TOEGANKELIJKHEID VAN DE INFRASTRUCTUUR EN DE VOERTUIGEN VAN DE NMBS VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP	0
1 Context	2
2 Vaststellingen en aanbevelingen	3
2.1 <i>Algemene inachtneming van toegankelijkheid</i>	<i>3</i>
2.2 <i>Toegankelijkheid van treinen</i>	<i>5</i>
2.3 <i>Toegankelijkheid van stations en perrons</i>	<i>8</i>
2.4 <i>Assistentie</i>	<i>11</i>
2.5 <i>Aankoop van vervoersbewijzen</i>	<i>15</i>
2.6 <i>Toegang tot informatie en communicatie</i>	<i>18</i>
3 Conclusies	20
4 Wettelijke referenties	21
4.1 <i>Verdrag van de Verenigde Naties inzake de rechten van personen met een handicap</i>	<i>21</i>
4.2 <i>Verordening (EU) nr. 1300/2014 van de Commissie van 18 november 2014 betreffende de technische specificatie inzake interoperabiliteit betreffende de toegankelijkheid van het spoorwegsysteem in de Unie voor gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit</i>	<i>22</i>
4.3 <i>Verordening (EG) nr. 1371/2007 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2007</i>	<i>23</i>
4.4 <i>Richtlijn (EU) 2016/2102 van het Europees Parlement en de Raad van 26 oktober 2016 inzake de toegankelijkheid van de websites en mobiele applicaties van overheidsinstanties</i>	<i>23</i>
4.5 <i>Richtlijn (EU) 2019/882 van het Europees Parlement en de Raad van de Europese Unie van 17 april 2019 betreffende de toegankelijkheidsvoorschriften voor producten en diensten</i>	<i>24</i>
4.6 <i>Antidiscriminatiewetgeving</i>	<i>24</i>
4.7 <i>Gewestelijke toegankelijkheidsregels</i>	<i>25</i>
4.8 <i>Resolutie van de Belgische Kamer van Volksvertegenwoordigers met het oog op het verbeteren van het treinvervoer voor reizigers met een beperkte mobiliteit</i>	<i>25</i>
5 Contactgegevens	25
<i>Unia</i>	<i>25</i>
<i>CAWaB</i>	<i>25</i>

1 Context

Unia ontvangt regelmatig meldingen van personen met een handicap over problemen die verband houden met de toegankelijkheid van het spoornet.

De individuele problemen die worden gemeld, wijzen erop dat onvoldoende rekening wordt gehouden met de noden van reizigers met een handicap en dat de toegankelijkheid van het treinvervoer erg te wensen overlaat. Op korte en middellange termijn moeten oplossingen voor deze structurele problemen worden gevonden om de situaties van discriminatie waarmee personen met een handicap te maken hebben, geleidelijk uit te bannen en om te evolueren naar inclusief vervoer per trein.

In afwachting van de volgende beheersovereenkomsten wil Unia haar aanbevelingen herhalen om ervoor te zorgen dat de beleidsoriëntaties voor reizigers met een handicap voldoen aan het **Verdrag van de Verenigde Naties inzake de rechten van personen met een handicap** (hierna het Verdrag).

Door dit verdrag te ratificeren, heeft België zich ertoe verbonden alle passende maatregelen te nemen om de toegankelijkheid van het openbaar vervoer te verbeteren en personen met een handicap in staat te stellen er zelfstandig gebruik van te maken. In oktober 2014 heeft het Comité voor de Rechten van Personen met een Handicap van de Verenigde Naties België hier expliciet aan herinnerd en aanbevolen om een wettelijk kader goed te keuren met specifieke en verplichte doelstellingen op het gebied van toegankelijkheid.

Toegankelijkheid staat voor de passende maatregelen om te waarborgen dat personen met een handicap, op voet van gelijkheid met anderen, toegang hebben tot de fysieke omgeving, tot vervoer, informatie en communicatie, met inbegrip van informatie- en communicatietechnologieën en -systemen, en tot andere voorzieningen en diensten die openstaan voor of verleend worden aan het publiek, in zowel stedelijke als landelijke gebieden (art. 9 van het Verdrag).

Om de overheid en de NMBS-groep een zo volledig mogelijke stand van zaken te bezorgen van de problemen die haar worden gemeld, heeft Unia in samenwerking met het **Collectif Accessibilité Wallonie Bruxelles (CAWaB)** haar aanbevelingen geactualiseerd.

Ze vragen de overheid en de NMBS-groep om snel een **ambitieuw toegankelijkheidsbeleid** in te voeren in overeenstemming met de eisen van het Verdrag. Dit beleid moet personen met een handicap in staat stellen om op middellange termijn autonoom en op het tijdstip dat ze verkiezen met de trein te reizen.

Toegang tot het openbaar vervoer is een essentiële vereiste voor de participatie van personen met een handicap. Zonder toegankelijk openbaar vervoer hebben personen met een handicap niet in dezelfde mate als andere mensen toegang tot werkgelegenheid, onderwijs, het sociale en culturele leven enz.

2 Vaststellingen en aanbevelingen²

2.1 Algemene inachtneming van toegankelijkheid

Momenteel is het Belgische spoornet voor reizigers met een handicap **niet autonoom toegankelijk**. Personen met een handicap zijn aangewezen op assistentie (die in slechts 115 van de 555 stations beschikbaar is) en hebben heel wat negatieve ervaringen op het net. Daarom zijn ze almaar minder geneigd om de trein te nemen voor verplaatsingen. Andere vervoermiddelen zoals de auto zijn voor hen echter vaak geen haalbaar alternatief.

Tot op vandaag heeft de NMBS-groep **geen doeltreffende, coherente en duurzame strategie** uitgestippeld om het net binnen een redelijke termijn volledig toegankelijk te maken.

Hoewel we vandaag **beredheid zien om de situatie in gunstige zin te laten evolueren**, zal het ontbreken van een strategie nog vele decennia een negatieve impact hebben voor reizigers met beperkte mobiliteit.

In januari 2020 stelde de NMBS een **toegankelijkheidsmanager** aan. Gelet op de omvang van de taak vrezen we echter dat één persoon niet volstaat om in alle afdelingen een transversaal toegankelijkheidsbeleid in te voeren. Het is immers van belang dat de toegankelijkheidsmanager kan waarborgen dat bij alle beslissingen die binnen de NMBS worden genomen, systematisch ook rekening wordt gehouden met de toegankelijkheid voor personen met een handicap.

Ondanks de goede wil is het NMBS-personeel nog onvoldoende **opgeleid en bewust gemaakt over** toegankelijkheid, onthaal en begeleiding van personen met een handicap.

Bovendien zijn de procedures en instructies die het personeel krijgt (bijvoorbeeld over assistentie) niet altijd coherent, systematisch, duidelijk en transparant voor de klant.

Tot slot overlegt de NMBS-groep nog niet voldoende en systematisch met de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap. Ze werkt ook te sporadisch samen met **verenigingen gespecialiseerd in toegankelijkheid**. Nochtans kan een verregaande samenwerking met al deze actoren waarborgen dat alle plannen daadwerkelijk aan de toegankelijkheidseisen voldoen en kan de NMBS voorkomen dat er nieuwe investeringen worden gedaan in de aanschaf van apparatuur en de bouw/renovatie van infrastructuur, zonder rekening te houden met de noden van personen met een handicap.

² De hierna beschreven vaststellingen zijn afkomstig uit verschillende meldingen en getuigenissen die Unia en het Collectif Accessibilité Wallonie Bruxelles (CAWaB) hebben ontvangen.

Algemene aanbevelingen

- **Een ambitieus actieplan uitwerken en communiceren** om tot volledige (autonome) toegankelijkheid van het net te komen voor alle personen, ongeacht hun vorm van handicap.

In dit actieplan moet een initiële stand van zaken, een gebudgetteerde planningsstrategie en een concrete kalender zijn opgenomen om de geleidelijk doorgevoerde aanpassingen te kunnen volgen. Het plan moet deel uitmaken van de toekomstige beheersovereenkomsten met de NMBS. Er moeten ook sancties worden voorzien wanneer de planning niet wordt aangehouden.

Dit actieplan moet worden opgesteld **in overleg** met de gebruikers met een handicap en de organisaties die hen vertegenwoordigen.

- **Een samenwerkingsovereenkomst sluiten met instanties gespecialiseerd in toegankelijkheid.**

De NMBS moet hen zo snel mogelijk bij de verschillende projecten betrekken: het opstellen van bestekken, het bouwen of renoveren van haltes, de aankoop of vernieuwing van rollend materieel enz.

- **Garanderen dat de toegankelijkheidsmanager** systematisch wordt betrokken bij alle beslissingen van de verschillende NMBS-afdelingen die een impact hebben op de toegankelijkheid voor personen met een handicap. Deze manager moet een grondige opleiding krijgen om erop toe te kunnen zien dat de verschillende afdelingen bij alle projecten op de juiste manier rekening houden met toegankelijkheid.

- **Alle personeelsleden bewustmaken van en via opleidingen vertrouwd maken met de thema's handicap en toegankelijkheid.**

Alle bestaande en nieuwe personeelsleden, van de directie, aankopers van materieel, ontwerpers tot de mensen op het terrein, moeten bewust worden gemaakt van toegankelijkheid (via rollenspelen en een uiteenzetting van de toegankelijkheidsnormen).

Het personeel dat in contact staat met klanten (begeleiders, stationschef, loketbedienden, B for You-assistenten), moet worden opgeleid om alle personen met een handicap respectvol te ontvangen.

- Een **Handistreaming-beleid** invoeren. Bij elke beslissing moet de NMBS onderzoeken wat de impact ervan is voor (toekomstige) klanten met een handicap.

2.2 Toegankelijkheid van treinen

Speling en treden tussen het perron en de trein zijn onveilig en oncomfortabel voor alle reizigers (oudere personen, ouders met een kinderwagen, reizigers met bagage, fietsen enz.). Voor personen die een rolstoel gebruiken, is dit **een onoverkomelijk obstakel**.

Rolstoelgebruikers kunnen momenteel nergens in België **zelfstandig een trein nemen of verlaten**. Ze moeten een beroep doen op assistentie, als die al beschikbaar is in het station van vertrek of aankomst.

Er zijn nochtans steeds meer goede buitenlandse praktijkvoorbeelden. In Zwitserland, Spanje en Frankrijk kunnen rolstoelgebruikers in bepaalde treinen zonder hulp in- en uitstappen.



Drempelvrije toegang tot een Zwitserse trein

De ontwikkeling van het **Gewestelijk ExpresNet (GEN)** had een kans kunnen zijn om rolstoelgebruikers autonome toegang te bieden. Ondanks de installatie van liften in de verschillende stations, het verhogen van de perrons tot 76 cm en de aankoop van lagevloerrijtuigen (Desiro), werkt de laatste schakel van de toegankelijkheid – die tot de treinen – niet. Er blijft een speling bestaan tussen de trein en het perron die niet met een automatisch uitschuifplateau wordt overbrugd.

Eind 2015 bestelde de NMBS 445 **M7**-dubbeldeksrijtuigen. De hoogte van de toegang tot de deuren van het multifunctionele rijtuig komt echter met geen enkele standaardperronhoogte in België overeen. Personen met een beperkte mobiliteit kunnen met andere woorden niet zelfstandig de trein nemen. Heel wat actoren, waaronder Unia en CAWaB, betreuren deze beslissing die rolstoelgebruikers decennialang van assistentie afhankelijk maakt.

Na tal van interpellaties van de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap, CAWaB en Unia kondigde de NMBS eind 2020 de intentie aan om haar bestelling van M7-rijtuigen aan te passen, zodat iedereen **zelfstandig de trein kan nemen**. De nieuwe multifunctionele rijtuigen zullen naar verwachting in 2024 in gebruik worden genomen en zullen dankzij een automatisch uitschuifplateau niveauvrij toegankelijk zijn. Unia en CAWaB verheugen zich over deze **positieve evolutie**, maar blijven zich zorgen maken over de vrij steile hellingen in de wagons. Die hellingen kunnen de autonomie van sommige rolstoelgebruikers in de weg staan.

De NMBS is zich ervan bewust dat er nog steeds enkele tekortkomingen zijn en belofde om de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap, CAWaB en Unia te betrekken bij de **volgende aanbestedingen voor nieuwe treinen** om hun optimale toegankelijkheid te garanderen.

Naast de essentiële autonome toegankelijkheid van de multifunctionele rijtuigen, heeft de NMBS momenteel echter geen plannen om een niveauvrije toegang tot alle rijtuigen voor alle reizigers te garanderen, hoewel dit zonder enige twijfel het comfort van de gebruikers en de aantrekkelijkheid van de trein als vervoermiddel vergroot. Vlotter in- en uitstappen kan ook de stiptheid van de treinen ten goede komen.

Hoewel alle reizigers hier zonder enige twijfel baat bij hebben, wordt **informatie op treinen** niet systematisch op een visuele en auditieve manier aangeboden (hoewel de hardware dit toelaat). Toegang hebben tot informatie in beide formaten is essentieel voor mensen met een visuele of auditieve handicap en voor personen met een verstandelijke beperking, zowel in normale als in onvoorziene situaties (grote vertraging, omleiding van de trein, extra stop enz.). Soms strookt de aangeboden informatie ook niet met de realiteit (foute aankondiging) of wordt ze slechts in één landstaal aangeboden.

Om het voor blinde en slechtziende reizigers gemakkelijker te maken om hun weg te vinden, is het zinvol om aan te kondigen **aan welke kant ze moet uitstappen**. Uit de praktijk in het buitenland blijkt dat deze maatregel ook een positieve impact op de stiptheid heeft.

De **aanpassingen aan boord van de trein** voldoen niet altijd. Het ontwerp van sommige wagons staat de zelfstandigheid van reizigers met een handicap in de weg: ze raken niet bij de uitgang, ze kunnen de toiletten niet bereiken en gebruiken (bijvoorbeeld in de Thalys), of ze kunnen geen problemen melden (alarmknop is niet bereikbaar). Rolstoelgebruikers moeten nog geregeld hun treinreis in de sasruimte doorbrengen omdat ze geen toegang tot de rijtuigen hebben (te smalle deuren). Aan boord zijn er geen voorzieningen die het comfort van rolstoelgebruikers verhogen, zoals handgrepen of armleningen.

Personen met beperkte mobiliteit hebben doorgaans slechts toegang tot **één enkel rijtuig** in de hele treinsamenstelling. Dat rijtuig bevindt zich echter niet altijd op dezelfde plaats in de samenstelling van de trein. Dit kan problemen opleveren bij het in- en uitstappen. Momenteel is het voor reizigers onmogelijk om te voorzien met welk type trein ze zullen reizen en waar ze op het perron het toegankelijk rijtuig zullen aantreffen.

Het **aantal plaatsen** voor rolstoelgebruikers aan boord van de trein is zeer beperkt. Hierdoor kunnen ze vaak niet samen reizen.

Ook aan boord van de hogesnelheidstreinen **TGV**, **Thalys** en de **Eurostar** zijn er zeer weinig rolstoelplaatsen. Geregeld moeten personen met een handicap bij gebrek aan beschikbare plaatsen hun reis uitstellen. Bovendien bevinden de plaatsen voor rolstoelgebruikers zich in **eerste klasse**. Rolstoelgebruikers en begeleiders kunnen er tegen het standaardtarief van gebruikmaken. Echter, als de rolstoelgebruiker in groep reist, zijn de andere personen verplicht om het eersteklastarief te betalen. De ligging in eerste klasse kan gezien worden als indirecte discriminatie van personen met een handicap, die door gebrek aan middelen het risico lopen van hun reis te moeten afzien.

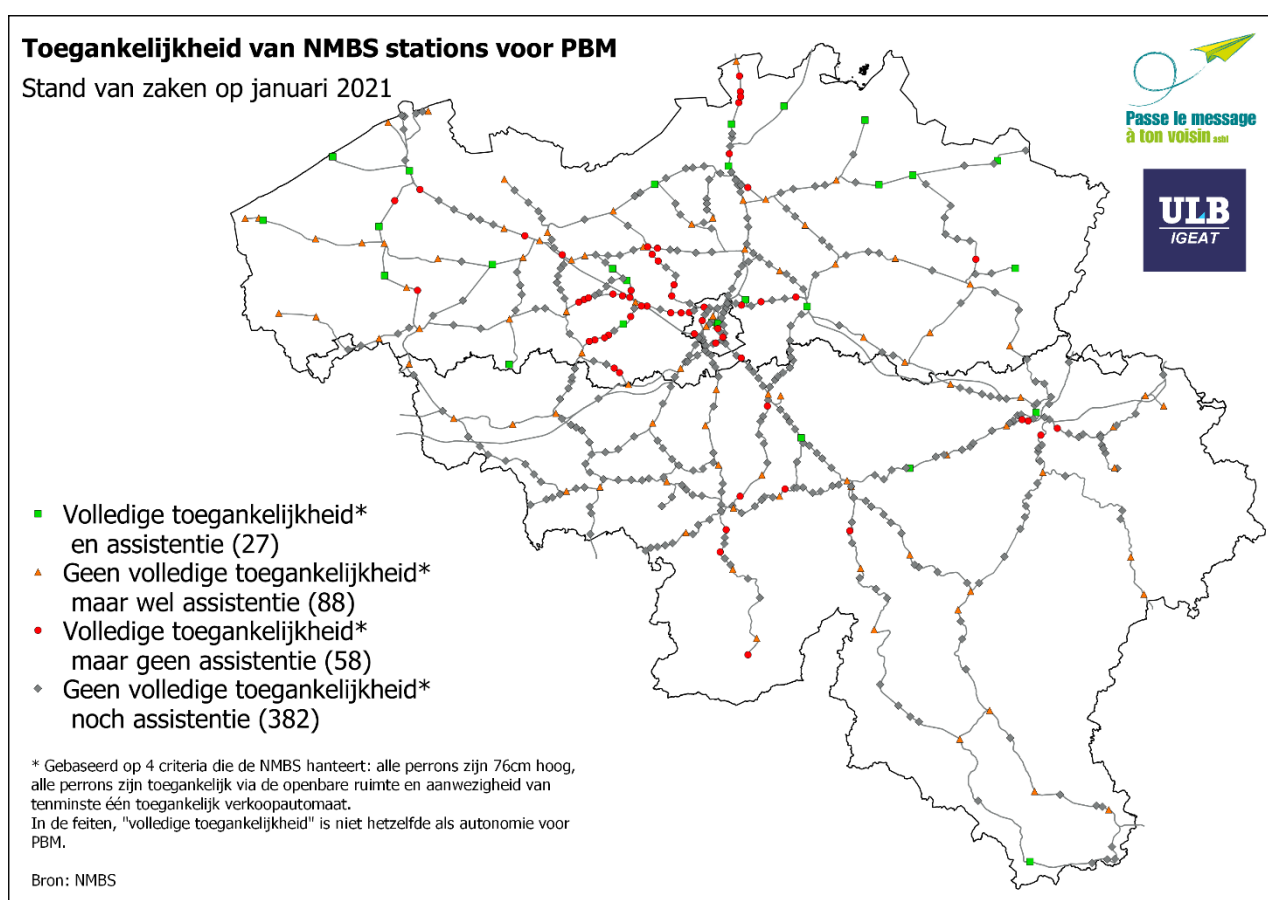
Aanbevelingen om treinen toegankelijker te maken

- Een **ambitieuw actieplan** uitwerken om oplossingen te vinden zodat het rollend materieel autonoom toegankelijk gemaakt wordt voor rolstoelgebruikers. De focus van dit plan moet liggen op de M6-, M7- en Desiro-rijtuigen.
- Bij de aankoop of renovatie van rollend materieel actief en systematisch advies inwinnen bij **instanties die gespecialiseerd zijn in toegankelijkheid** om te waarborgen dat het resultaat perfect voldoet aan de toegankelijkheidsvereisten voor alle categorieën van personen met een handicap (in- en uitstappen zonder niveauverschil, visuele en auditieve informatie, vlotte doorgang enz.).
- Samen met deskundigen een '**NMBS-referentiegids voor toegankelijk rollend materieel**' uitwerken, met strikte normen die de autonomie van personen met een handicap garanderen.
- Garandeer geleidelijk aan **toegang zonder trappen tot alle rijtuigen** zodat alle reizigers veilig en comfortabel toegang hebben. Dit zorgt ook voor betere reizigersstromen en een hogere reissnelheid.
- Rust alle rijtuigen uit met **auditieve en visuele halte aankondigingssystemen** die voldoende hoorbaar en zichtbaar zijn (lettergrootte, voldoende contrast enz.) en goed zijn afgestemd op de halte. De volgende halte moet worden aangekondigd zodra de trein vertrekt en worden herhaald als de trein het station binnenrijdt. Er moet ook worden aangekondigd aan welke kant de deuren worden geopend, zodat blinde en slechtziende reizigers vlot de uitgang kunnen vinden. Ongevallen, omléidingen en grote vertragingen moeten ook auditief en visueel worden aangekondigd.
- Verhoog het **aantal beschikbare plaatsen** voor rolstoelgebruikers in de treinen, zodat meerdere rolstoelgebruikers tegelijk dezelfde trein kunnen nemen. Creëer plaatsen voor rolstoelgebruikers in de tweede klasse van hogesnelheidstreinen (TGV, Thalys, Eurostar enz.) om het aanbod beschikbare plaatsen uit te breiden en om hen de mogelijkheid te bieden om zonder extra kosten in groep te reizen.

2.3 Toegankelijkheid van stations en perrons

Volgens de NMBS-criteria is een station **volledig toegankelijk** als de perrons verhoogd zijn tot 76 cm, als ze zijn uitgerust met geleidelijnen, als ze toegankelijk zijn via opritten of liften en als er minstens 1 toegankelijke vervoersbewijsautomaat is.

In januari 2021 telt de NMBS naar eigen zeggen **85 integraal toegankelijke stations** op een totaal van 555 stations en stopplaatsen. De definitie van integraal toegankelijk station houdt echter geen rekening met het in- en uitstappen van rolstoelgebruikers. Zonder assistentie hebben zij geen toegang tot de trein.



Als we het assistentieaanbod in overweging nemen, zijn er slechts **27 integraal toegankelijke stations** in België. Slechts 5% van de Belgische stations zijn met andere woorden voor iedereen toegankelijk.

Unia betreurt bovendien dat in sommige stations **bouw- of renovatiewerken** aan de gang zijn die de gewestelijke toegankelijkheidsvoorschriften niet helemaal in acht nemen. Unia ontving verschillende dergelijke meldingen over de stations in Genval, Terhulpen, Nijvel, Vielsalm, Aarlen, Brussel Noord, Sint-Agatha-Berchem, Bomal enz.

In 2019 nog riep Unia Infrabel op het matje na het bouwen van een **ontoegankelijke doorgang onder de sporen in het station van Bomal**. Infrabel antwoordde dat de doorgang onder de sporen niet toegankelijk was gemaakt omdat het station niet opgenomen is in de lijst met toegankelijke stopplaatsen van de NMBS. Dit is uiteraard geen geldige reden om af te wijken van de Gewestelijke Stedenbouwkundige Verordening.

Het **gebrek aan coördinatie tussen Infrabel en de NMBS** leidt soms tot vreemde situaties: zo werd in Moeskroen de stationsomgeving toegankelijk aangelegd tot op 60 m van het station, terwijl de perrons zelf een moeilijk toegankelijke ondergrond hebben. Omgekeerd werden de perrons in Doornik vernieuwd, maar werden de trottoirs in de buurt niet verlaagd.

Tijdens **werken** is de toegankelijkheid voor personen met een handicap soms gedurende langere tijd sterk beperkt (bijvoorbeeld geen toegang tot perrons, geen geleidelijnen enz.). Er wordt ook geen alternatief voor personen met een handicap aangeboden. Unia heeft herhaaldelijk haar bezorgdheid geuit over de zeer slechte toegankelijkheid van de **GEN**-stations op de lijnen Nijvel-Brussel en Ottignies-Brussel, waarvan de werkzaamheden jarenlang stillagen. Het komt ook regelmatig voor dat de NMBS-groep wacht met het plaatsen van liften, hoewel de werken al afgerond zijn (Verviers-Centraal, Jette, Genval en Rixensart).

De stations zijn ook niet altijd toegankelijk. Liften en roltrappen zijn **geregeld defect**: soms voor langere tijd (bijvoorbeeld in Brussel Centraal, Brussel Noord enz.), soms zelfs voor onbepaalde tijd. De NMBS communiceert niet over de realtime beschikbaarheid van deze liften of over hoelang ze niet beschikbaar zijn. Dit heeft grote gevolgen voor de reizigers, die soms in weer en wind op de perrons achterblijven.

De **signalisatie in de stations en op de perrons** is niet altijd zichtbaar, leesbaar of begrijpelijk. Bovendien gebruiken niet alle openbare vervoersmaatschappijen dezelfde soort signalisatie. Soms stuurt ze mensen naar ontoegankelijke doorgangen. In de kleinere stations is er niet altijd een scherm waarop de treinen worden aangekondigd. Dit kan tot verwarring leiden bij personen die de gesproken aankondigingen niet horen.

Er zijn nog niet in alle stations **geleidelijnen** voor blinde en slechtziende reizigers en ze zijn ook niet volledig (bijvoorbeeld in het station Gent Sint-Pieters zijn er geen geleidelijnen tot aan de bushaltes). Al te vaak wordt in de stations materiaal (reclame of ander) op de podotactiele tegels geplaatst, waardoor die niet bruikbaar zijn. Wanneer er slechts één loket open is, ziet de NMBS er niet altijd op toe dat het dat loket is waar de geleidelijnen naar verwijzen.

In sommige stations moeten rolstoelgebruikers de sleutel van het **toegankelijk toilet** aan de loketten vragen. Als de loketten gesloten zijn, is het toegankelijk sanitair dus niet beschikbaar. De beschikbaarheid van toegankelijke toiletten is nochtans een terugkerende verzuchting van personen met een handicap, zeker in een stedelijke context.

Tot slot ontbreekt het aan een duidelijke procedure voor reizigers met beperkte mobiliteit **wanneer het station moet ontruimd worden**. Het is al gebeurd dat rolstoelgebruikers zonder informatie vastzaten op de perrons omdat de liften waren stilgelegd.

Aanbevelingen over de toegankelijkheid van stations en perrons

- Werk **een ambitieus actieplan** uit om alle stations en perrons op middellange termijn volledig toegankelijk te maken en communiceer erover.
- **Neem de toegankelijkheidsnormen strikt in acht** bij het bouwen of renoveren van stations, perrons of doorgangen, ongeacht de omvang van de werken.
- Overleg actief met **instanties gespecialiseerd in toegankelijkheid** tijdens de verschillende stappen in de bouw of renovatie van de reizigersomgeving: voorontwerp, follow-up van de werken, voorlopige oplevering.
- Geef voorrang aan het plaatsen van **podotactiele tegels** en **liften** bij werken in stations. Verdubbel het aantal mobiele oprijdplaten waar dit kan.
- Waarborg de **blijvende toegankelijkheid**, ook bij grote werken (podotactiele tegels, liften, signalisatie enz.).
- Zorg ervoor dat liften en roltrappen **goed onderhouden en snel hersteld** worden. Leg korte termijnen op om defecten te verhelpen. Communiceer in realtime over de (on)beschikbaarheid van liften en roltrappen. Laat deze bij voorkeur buiten drukke periodes onderhouden (idealiter wanneer de stations gesloten zijn).
- Zorg voor uniforme en beter toegankelijke **signalisatie** – ook in digitaal formaat – in alle stations. Stel met andere vervoersmaatschappijen een gemeenschappelijk charter op om de continuïteit van de reisketen te waarborgen. Vergroot het lettertype van de dienstregelingen in het station. Gebruik meer pictogrammen/illustraties in alle stations. Geef op de perrons informatie over de toegankelijkheid.
- Garandeer **auditieve en visuele communicatie** in alle stations en stopplaatsen.
- Zorg voor duidelijke richtlijnen voor het stationspersoneel die hen erop wijzen dat de **geleidelijnen** vrij moeten blijven van obstakels. Zorg ervoor dat het loket waarnaar de geleidelijnen leiden, altijd open is.
- Zorg ervoor dat het **toegankelijk sanitair** beschikbaar is zolang de treinen rijden.
- Besteed aandacht aan personen met een handicap in de **evacuatieprocedure voor stations** (inclusief de perrons) en communiceer erover.

2.4 Assistentie

Omdat stations, perrons en treinen ontoegankelijk zijn, zien heel wat personen met een handicap zich genoodzaakt om een beroep te doen op assistentie. In de zin van de antidiscriminatiewetgeving moet die assistentie dan ook beschouwd worden als een **redelijke aanpassing**, in afwachting van de volledige toegankelijkheid van de NMBS-voorzieningen. Redelijke aanpassingen moeten zoveel mogelijk doeltreffend zijn, evenwaardige participatie mogelijk maken, zelfstandige participatie beogen en de veiligheid waarborgen. De kosten ervan mogen niet op de persoon met een handicap verhaald worden.

De B for You-assistentie die de NMBS aan reizigers met beperkte mobiliteit aanbiedt, voldoet niet aan de bovenstaande criteria.

De assistentie moet immers **minimum 24 uur op voorhand worden geboekt**, ongeacht de aard van de handicap van de reiziger of de aanwezige voorzieningen in het station (permanente aanwezigheid van personeel, liften, mobiele oprijdplaten enz.). Wie assistentie heeft aangevraagd, moet **minimum 20 minuten voor het vertrek** van de trein aanwezig zijn. De combinatie van deze twee vereisten beperkt de bewegingsvrijheid van personen met een handicap aanzienlijk en ontnemt hen elke flexibiliteit (zo kunnen ze niet aanwezig blijven op een vergadering die uitloopt omdat ze assistentie hebben geboekt).

Voortaan kan assistentie telefonisch tot 3 uur voor het vertrek worden geboekt voor reizen zonder overstap tussen 41 stations, uitgevoerd tussen 6.30 uur en 21 uur. Sommige stations die nochtans over voldoende personeel beschikken of een groot aantal reizigers verwerken, zoals Brussel-Schuman of Brussel-Luxemburg, komen niet op deze lijst voor.

Praktijkvoorbeelden uit het buitenland tonen aan dat deze termijnen soepeler kunnen. De Spaanse spoorwegmaatschappij RENFE bijvoorbeeld eist in de grootste stations niet van personen met een handicap die assistentie nodig hebben, dat ze zich op voorhand aanmelden. CFF, de Zwitserse spoorwegmaatschappij, vraagt reizigers met een handicap om minimum 1 uur voor het vertrek van de trein te verwittigen (in 15 stations vragen ze om dit twee uur op voorhand te doen).

Het tijdig boeken van de B for You-assistentie staat bovendien niet garant voor een optimale assistentie. Unia ontvangt geregeld meldingen van **problemen**, zelfs als de boekingsprocedure perfect werd gevolgd: geen assistentie beschikbaar, gebrek aan overleg tussen diensten, problemen bij het overstappen, onverwachte spoorwijzigingen, gevaarlijke opstelling van de helling, onmogelijk om in te stappen, ontoegankelijke perrons of liften die buiten gebruik zijn enz. Bovendien is het personeel dat assisteert niet altijd even goed **bewustgemaakt** of respectvol of heeft het geen oren naar de individuele behoeften van personen met een handicap.

Assistentie van de eerste tot de laatste trein is **slechts in 115 stations mogelijk**. In een steeds groter aantal stations en stopplaatsen heeft de NMBS de permanente assistentiediensten teruggeschroefd. De alternatieve mobiele 'B for You'-teams kunnen niet op alle assistentieverzoeken ingaan. Assistentie voor de laatste treinen wordt soms geweigerd.

Vroeger konden **reizigers met een handicap die geen rolstoel gebruiken**, zich toch laten assisteren in een aantal bemande stations (bijvoorbeeld in Binche). Nu heel wat loketten gesloten worden, kan dit vaak niet meer. Dit is een stap terug voor reizigers met een handicap.

Het **aantal stations waar assistentie mogelijk is, stagneert** al meer dan 10 jaar. Enkel het station Brussel-Schuman werd 2 jaar na zijn renovatie in 2018 aan de lijst toegevoegd, na een tussenkomst van de vzw Passe le Message à ton Voisin en van Unia.

De NLBS telt **85 "integraal" toegankelijke stations, maar biedt in een vijftigtal daarvan de B for You-assistentiedienst niet aan**. In de meeste van deze toegankelijke stations (bijvoorbeeld in Tielen, Bordet en Anderlecht) kan nochtans vrij eenvoudig een assistentieverbod worden ingevoerd met mobiele teams of door het inzetten van de treinbegeleider.

Wanneer de trein is uitgerust met een makkelijk bedienbare oprijdplaat en de perronhoogte het toelaat, **kan de treinbegeleider vlot zelf de assistentie verlenen**. Sommige treinbegeleiders zijn echter terughoudend om dit te doen bij gebrek aan duidelijke richtlijnen. Ofwel is de aanwezige oprijdplaat niet makkelijk bedienbaar.

Momenteel mogen treinbegeleiders naar eigen inzicht reizigers met beperkte mobiliteit helpen bij het in- en uitstappen. In de praktijk leidt deze arbitraire vrijheid die de treinbegeleiders wordt geboden, onvermijdelijk tot discussies en zorgt ze voor veel onzekerheid bij de reizigers met een handicap.

Sommige **hulpmiddelen voor het in- en uitstappen** die bij het assisteren worden gebruikt, zijn **onveilig en zelfs gevaarlijk** voor rolstoelgebruikers. We denken hierbij bijvoorbeeld aan de tweeledige oprijdplaten die in een rechte hoek roteren of te korte oprijdplaten op te lage perrons, waardoor de oprijdhelling te steil is. Bovendien plaatst het assistentiepersoneel deze voorzieningen soms gevaarlijk (bijvoorbeeld met een helling die gebruikers bijna op de sporen of op obstakels doet belanden).

Dit is erg zorgwekkend omdat de NMBS **de verantwoordelijkheid voor een eventueel incident in veel gevallen bij de personen met beperkte mobiliteit legt**. Zo kunnen we in de algemene vervoersvoorwaarden lezen: *Enkel het 'B for You'-personeel is bevoegd om u deze assistentie te verlenen. NMBS ziet af van iedere aansprakelijkheid als verrichtingen zoals het laden, overladen, lossen en vastzetten van de rolstoel door uzelf, niet-bevoegd personeel van NMBS of een derde, worden uitgevoerd. Personen met beperkte mobiliteit in een elektrische rolstoel bedienen hun rolstoel zelf en dragen hiervoor zelf de volledige verantwoordelijkheid.* Naast de vraag over de juridische waarde van deze bepalingen vindt Unia het onaanvaardbaar om de verantwoordelijkheid voor een incident bij de persoon met beperkte mobiliteit te leggen, waar de NMBS heeft gekozen voor ontoegankelijk of onaangepast materieel.

Om veiligheidsredenen beperkt de NMBS het totale gewicht en de afmetingen van een rolstoel tot: 300 kg, 75 cm breedte en 120 cm lengte. Die beperkingen sluiten de facto een groot aantal gebruikers van elektrische scooters uit, want die scooters zijn meestal langer dan 120 cm. De Nederlandse en Duitse spoorwegen laten langere maximumlengtes toe. De mogelijkheid moet worden onderzocht om deze maximumnormen te herzien, afhankelijk van het treintype en het beschikbare instaphulpsysteem.

Assistentie moet via de **website of het contact center** worden geboekt. Het nummer van het contact center is betalend, wat leidt tot extra kosten voor personen met een handicap. Boeken via sms, e-mail, een mobiel app of rechtstreeks in een station is niet mogelijk. Het boeken kan niet samen met de aankoop van een vervoersbewijs gebeuren. Ook bij een loket in een station zijn extra stappen nodig, ook als je een rolstoelplaats in de Thalys of de Eurostar wil boeken.

Bij het boeken van assistentie kunnen personen met een handicap alleen een tijdstip van aankomst opgeven, maar niet welke trein (of type trein) ze willen nemen. De voorgestelde timing door de NMBS-assistentiedienst komt niet altijd overeen met wat de persoon aanvankelijk vroeg. Bovendien kunnen ze alleen enkele reizen of retourreizen plannen. Het boekingsprogramma laat nog niet toe om etappes in te geven.

De **assistentie wordt per sms bevestigd** met informatie over waar en wanneer er wordt afgesproken: er worden geen alternatieven aangeboden voor personen die de informatie niet kunnen lezen.

In sommige stations waar assistentie geboden wordt, staan **assistentiezuilen**. Mensen kunnen zich zo kenbaar maken aan het NMBS-personeel. Deze zuilen staan echter niet altijd in de inkomhal en zijn soms defect. Bovendien zijn ze verbonden met regiomedewerkers die niet in de stations aanwezig zijn en op hun beurt contact moeten opnemen met het personeel in het station om de assistentie te verlenen. De aanmeldingsplek voor de assistentiedienst is ook niet altijd duidelijk aangegeven.

Bij **werken of omleidingen op de lijnen** is de continuïteit van de assistentie niet altijd gewaarborgd. De vervangbus is niet altijd toegankelijk voor rolstoelgebruikers.

Wanneer zich bij het verlenen van assistentie of tijdens de treinreis een probleem voordoet, is er **geen specifieke contactpersoon en geen noodprocedure** voor reizigers met een handicap. De dienst Accès Plus

in Frankrijk heeft bijvoorbeeld een noodnummer voor wanneer zich onvoorziene problemen tijdens de reis voordoen. Deze dienst is ook per sms beschikbaar voor dove en slechthorende reizigers.

Aanbevelingen in verband met assistentie

- **Versoepel de termijn van 24 uur** en de verplichting om 20 minuten op voorhand aanwezig te zijn om assistentie in stations te krijgen. Die termijn moet worden aangepast aan de behoeften van de gebruiker en de toegankelijkheid van het station, de perrons en het rollend materieel.
- **Breid de lijst met stations uit** waar tot 3 uur voor het vertrek assistentie kan worden geboekt. Laat overstappen toe als het station over het nodige assistentiepersoneel beschikt. Breid de uurregeling uit tot en met de laatste trein en maak boeking online mogelijk.
- Zorg voor betere **informatie, bewustmaking en opleiding** over de behoeften van reizigers met een handicap voor het personeel in stations, treinbegeleiders en assistentiepersoneel.
- Breid **het assistentieaanbod** uit tot alle “integraal” toegankelijke stations en vervolgens geleidelijk tot de andere stations.
- Geef **treinbegeleiders** instructies om reizigers met beperkte mobiliteit die erom vragen, assistentie te verlenen wanneer de trein met een oprijdplaat is uitgerust en de perronhoogte het toelaat, behalve bij uitzonderlijke veiligheidsomstandigheden. Die uitzonderlijke veiligheidsomstandigheden moeten objectief en in detail kenbaar worden gemaakt aan het personeel en het grote publiek.
- Vervang de **oprijdplaten aan boord van treinen** door makkelijk bedienbare exemplaren.
- Zorg ervoor dat de bij de assistentie gebruikte **hulpmiddelen bij het in- en uitstappen** geen gevaar vormen voor personen met beperkte mobiliteit. Stel een referentiegids samen die aangeeft onder welke voorwaarden ze mogen worden gebruikt (op basis van de breedte en de hoogte van de perrons).
- Herzien de bepalingen over de **verantwoordelijkheid** voor incidenten bij het in- en uitstappen van personen met een handicap.
- Herzien die **maximum toegestane afmetingen** van rolstoelen, rekening houdend met het treintype en de beschikbare instaphulp.
- Verbeter de procedure om assistentie te boeken door de mogelijkheid aan te bieden om dit via verschillende kanalen te doen (telefoon, fax, sms, internet, mobiele app, e-mail, in het station enz.). Maak bellen met het contact center gratis. Voorzie in verschillende kanalen om de assistentie te bevestigen.
- Verbeter het onderhoud en de dringende herstelling van **assistentiezuilen**. Zorg indien mogelijk dat ze doorverbonden worden naar personeel dat in het station aanwezig is.
- Verbeter **de werking van, het contact met en de coördinatie van de assistentie** in België en voor reizen van en naar het buitenland. Respecteer de wensen van de reizigers (tijdstop van vertrek en aankomst, treintype).
- Zorg in geval van werken en omleidingen voor **continuïteit van assistentie** en zorg voor toegankelijke vervangbussen.
- Voer een **noodprocedure** in (met een helpdesk die bereikbaar is tijdens de werkuren) bij problemen met de assistentie (geboekte assistentie die niet werd verleend, reizigers die werden vergeten op de trein enz.). Zorg voor een noodknop op de perrons die bij onvoorziene incidenten kan worden gebruikt.

2.5 Aankoop van vervoersbewijzen

Sinds 1 februari 2021 hanteert de NMBS verschillende **tarieven** voor papieren en digitale versies van sommige producten. Reizigers die voor een papieren vervoersbewijs opteren, betalen een toeslag. CAWaB en Unia betreuren deze beslissing die een negatieve impact heeft op reizigers die omwille van hun handicap soms moeilijker toegang hebben tot nieuwe technologieën.

Tegelijk kondigde NMBS haar plannen aan om **een groot aantal loketten** in stations **te sluiten**. Nochtans is het loketpersoneel een toeverlaat voor veel reizigers met een handicap met vragen over dienstregelingen, aangeboden diensten, assistentie enz. Reizigers met een handicap kunnen aan het loket ook gemakkelijk contant betalen en zich er bij het personeel van vergewissen dat ze de juiste keuzes maken.

Dove en slechthorende reizigers hebben soms moeite om met de bedienden aan het loket te communiceren. Enkele loketten zijn voorzien van **ringleiding**, maar dit hulpmiddel kan het beste overall worden toegepast. Het personeel moet ook beter worden opgeleid in het gebruik ervan. Bovendien moeten ze de beschikking hebben over een systeem voor tolken in gebarentaal op afstand.

Als er slechts één loket open is, zorgt de NMBS er niet altijd voor dat dit **toegankelijk is voor reizigers met beperkte mobiliteit** (bijvoorbeeld in Brussel-Schuman en Brussel-Noord).

De vervoersbewijsautomaten zijn voor sommige personen met een handicap, meer bepaald voor personen met een zintuiglijke of verstandelijke beperking, niet toegankelijk en bruikbaar (het startscherm reset te snel, geen mogelijkheid om met cash geld te betalen, enz.). Ze staan ook niet altijd op de meest geschikte of toegankelijke plaats (in Chastre stond de automaat op een platform met een opstap). Er werd ook geen rekening gehouden met lichtweerkaatsing op de schermen. Klanten die een rolstoel gebruiken zitten te laag om schaduw op het scherm te kunnen werpen, waardoor het onleesbaar is.

In kleinere stations staat er vaak **slechts één automaat aan één kant van de perrons** (bijvoorbeeld in Bordet), waardoor reizigers met een handicap zich soms onnodig ver moeten verplaatsen.

In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest konden reizigers vroeger op één van de MIVB-**valideertoestellen** met hun Mobib-kaart snel een '**Jump-rit**' valideren. Die zijn echter verdwenen toen de 'papieren' valideertoestellen werden vervangen. Reizigers moeten hun vervoersbewijs nu via de NMBS-automaat valideren, die soms aan de andere kant van het perron staat, waardoor reizigers vaak lange en moeilijke verplaatsingen moeten maken.

Sinds februari 2015 moeten personen die geen vervoersbewijs hebben voor ze instappen, systematisch een **toeslag van 7 euro** betalen. Die regel geldt voor iedereen, zonder rekening te houden met de specifieke noden van reizigers met een handicap. Deze maatregel is duidelijk in tegenspraak met het VN-Verdrag, met de antidiscriminatiewet en met de Europese verordening nr. 1371/2007 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer, die in de preambule bepaalt: "Gehandicapte personen en personen met beperkte mobiliteit moeten zonder extra kosten hun vervoerbewijs in de trein kunnen kopen".

Na een bemiddeling via Unia stelde de NMBS met de vzw Inclusion een aanpasbare leergids samen: '**Ik durf de trein te nemen**'. Deze leergids is bedoeld voor reizigers die moeite hebben om te begrijpen en te weten waar ze naartoe moeten. Hij wil de autonomie van reizigers met een verstandelijke beperking bevorderen. De gids, geschreven in gemakkelijk te lezen en te begrijpen taal, legt alle stappen van de reis uit en geeft aan welke assistentie voor en tijdens de reis mogelijk is, samen met foto's en pictogrammen die de klant kan gebruiken om zijn gids te personaliseren en een kaartje om tijdens de reis hulp te vragen.

De NMBS heeft de sticker met informatie op de verkoopautomaten verbeterd. Wie moeite heeft om bij de automaat een vervoersbewijs te kopen, kan zeven dagen per week tussen 7 uur en 21.30 uur een beroep doen op **de verkoopassistentie**. Het (betalend) telefoonnummer is op elke automaat aangebracht. De NMBS-medewerker neemt dan op afstand de controle over de automaat over om de persoon door het aankoopproces te leiden, tot het moment van betalen. De klant voert dan zelf de betaling contant of met een betaalkaart uit. De sticker werd vereenvoudigd zodat hij begrijpelijker is voor mensen die problemen hebben met het gebruik van de automaat. Unia verwelkomt deze initiatieven die in de goede richting gaan, maar betreurt dat de NMBS bij haar standpunt blijft over de toeslag van 7 euro wanneer de reiziger met een handicap zijn vervoersbewijs op de trein koopt.

In tegenstelling tot de Eurostar kunnen personen met een handicap voor Thalys- of TGV-trajecten **niet rechtstreeks online een vervoersbewijs reserveren** als ze een rolstoelplaats nodig hebben. Ze moeten in dat geval reserveren via een reisbureau of een loket van een Travel Center. In tegenstelling tot andere reizigers impliceert dit dat zij zich moeten verplaatsen, terwijl dat voor hen net moeilijker is. Het brengt ook extra verplaatsingskosten met zich mee. Ze kunnen hun reservatie ook telefonisch doen via een betalend nummer (02). Unia vraagt NMBS Internationaal (voorheen NMBS Europe) al jaren om een einde te maken aan deze discriminerende praktijk (ongerechtvaardigd verschil in behandeling). Ondanks haar belofte om dit te doen, biedt NMBS Internationaal deze mogelijkheid nog steeds niet. Bovendien worden nog geregeld 9 euro dossierkosten aangerekend, met name wanneer iemand samen met zijn eigen reis ook voor zijn gezin reserveert. Dit is in strijd met de Europese verordening betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer, die het volgende bepaalt: "Boeking en vervoerbewijzen worden gehandicapte personen en personen met beperkte mobiliteit aangeboden zonder extra kosten."

Aanbevelingen over het aankopen van vervoersbewijzen

- Maak de **tariefverschillen** ongedaan tussen papieren en digitale vervoersbewijzen.
- In de stations waar **loketten verdwijnen**, moeten oplossingen komen om reizigers met een handicap een gelijkwaardige dienstverlening te bieden.
- Maak de **vervoersbewijsautomaten toegankelijk en bruikbaar voor iedereen**. Zorg voor minimum één automaat op elk perron in onbewaakte stopplaatsen. Let erop dat het (zon)licht het scherm niet onleesbaar maakt. Organiseer toegankelijkheidstests met gebruikers met een handicap. Maak cash betaling mogelijk. Maak het nummer voor de aankoopassistentie gratis.
- Voorzie alle loketten van **ringleiding**. Leidt het personeel op in het gebruik ervan. Zorg ervoor dat het personeel vlot een **tolkdienst op afstand** kan inschakelen.
- Zorg ervoor dat **het toegankelijke loket** steeds open is en zorg ervoor dat alle verrichtingen er kunnen uitgevoerd worden.
- Wijzig de regels over de **toeslag van 7 euro** voor betaling op de trein en maak een uitzondering voor reizigers met een handicap, bijvoorbeeld op vertoon van hun 'European Disability Card'.
- Zorg ervoor dat personen met een handicap hun Thalys- of TGV-vervoersbewijs **online kunnen kopen**. Reken geen dossierkosten aan bij aankoop van vervoersbewijzen voor familieleden. Laat familieleden van de rolstoelgebruiker (zonder beperking in aantal) zonder meerprijs in eerste klasse meereizen.

2.6 Toegang tot informatie en communicatie

De NMBS communiceert te weinig over toegankelijkheid. Gebruikers met beperkte mobiliteit vinden op de website en de applicatie geen **precieze en up-to-date informatie over de toegankelijkheid** van het station en het rollend materieel op het gewenste reistijdstip. Ze vinden er geen aanwijzingen over de feitelijke beschikbaarheid van liften of over de zone op het perron waar ze plaats moeten nemen om gemakkelijk toegang tot het aangepaste rijtuig te hebben.

De website is bovendien **verwarrend** voor reizigers met een handicap. Zo staat het internationale toegankelijkheidslogo overal, ook bij stations die niet toegankelijk zijn. De knop om assistentie te boeken, is ook systematisch aanwezig, zelfs voor onbemande stations waar geen enkele vorm van assistentie beschikbaar is.



Onvoldoende gedetailleerde informatie over de toegankelijkheid van het station (www.belgianrail.be- station van Limal).



Ontoereikende informatie over toegankelijkheid. Wat hier van belang is, is te weten of de reiziger met beperkte mobiliteit nog enkele stappen kan zetten om in- of uit te stappen en niet het type manuele rolstoel (www.belgianrail.be - station van Waterloo).

De NMBS-website en de mobiele applicatie zijn onvoldoende toegankelijk en beantwoorden niet aan de internationale normen voor digitale toegankelijkheid, die nochtans sinds 23/09/2020 verplicht gelden in België.

De website biedt ook geen informatie aan in **gemakkelijk te lezen of te begrijpen** taal. Ze maakt geen gebruik van beelden (pictogrammen, tekeningen of foto's) voor personen met een verstandelijke beperking.

Aanbevelingen over de toegang tot informatie en communicatie

- Verbeter de communicatie met personen met een handicap. **Volledige, nauwkeurige en up-to-date informatie over de toegankelijkheid** van stations, treinen en de aangeboden specifieke diensten moet in verschillende aangepaste formaten aan gebruikers worden aangeboden.
- Geef informatie over de toegankelijkheid (bijvoorbeeld over aanwezigheid van liften) bij het **plannen van de reis** via de website of de app.
- Maak **informatie in realtime** beschikbaar over het type rollend materieel op de lijnen (Desiro, Mx, M6, M7 enz.) en vermeld waar reizigers met beperkte mobiliteit precies op het perron moeten staan om vlot te kunnen instappen.
- Bied informatie in realtime aan over de **beschikbaarheid van liften**, met het onderhoudsschema en de geplande hersteldatum wanneer die bekend is.
- Maak de **NMBS-website(s) en app(s)** beschikbaar conform de internationale digitale toegankelijkheidsnormen (WCAG 2.1 AA).
- Bied **gemakkelijk te lezen en te begrijpen** informatie aan op de website(s) en de app(s) van de NMBS.
- Stel ook gemakkelijk te lezen en te begrijpen informatie ter beschikking **op papier**: dienstenregelingen, netwerkplan, lijnenplan, tariefgids, informatiebord enz.

3 Conclusies

Om het Verdrag van de Verenigde Naties inzake de rechten van personen met een handicap te respecteren en adequaat te reageren op de aanbevelingen van het Comité voor de rechten van personen met een handicap van de Verenigde Naties **moet de NMBS-groep een ambitieus beleid invoeren op het vlak van toegankelijkheid en de dienstverlening aan personen met een handicap**. Om dit tot een succes te maken, moeten de nodig middelen worden toegewezen en moeten duidelijke verbintenissen worden vastgelegd in de beheersovereenkomsten.

Bij de uitwerking van dit beleid moet de NMBS actief luisteren naar personen met een handicap, naar de verenigingen die hen vertegenwoordigen en naar toegankelijkheidsexperts. Daarom is het van belang om de samenwerking tussen de NMBS, de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap en het Collectif Accessibilité Wallonie Bruxelles te handhaven en deze instanties systematisch te betrekken bij alle plannen om de toegankelijkheid te verbeteren.

Er moet absoluut rekening worden gehouden met de adviezen van deze instanties. Het is ook raadzaam dat de NMBS voor alle technische vragen structureel samenwerkt met organisaties die gespecialiseerd zijn in toegankelijkheid (CAWaB, Inter).

De toegankelijkheid van het openbaar vervoer is van essentieel belang voor het vrije verkeer van personen met een handicap, maar we willen erop wijzen dat die evenzeer **voor heel wat (extra) comfort zorgt voor alle reizigers**. Ze draagt ook bij tot een betere stiptheid omdat alle reizigers vlotter kunnen in- en uitstappen.

In de huidige context van duurzame mobiliteit en aandacht voor het milieu, stelt een betere toegankelijkheid alle mensen met beperkte mobiliteit in staat deel te nemen aan de gemeenschappelijke inspanning en helpt het hen om het gebruik van meer vervuilende vervoersmiddelen te beperken.

Daarom moeten de Belgische overheden en de NMBS de uitdaging om haar netwerk toegankelijk te maken niet als een dwingende verplichting beschouwen, maar wel als **een kans om de kwaliteit van haar dienstverlening te verbeteren voor al haar reizigers**.

4 Wettelijke referenties

4.1 Verdrag van de Verenigde Naties inzake de rechten van personen met een handicap

Dit Verdrag werd door België in juli 2009 geratificeerd en is op 1 augustus 2009 in werking getreden.

Artikel 5 van het VN-Verdrag over **Gelijkheid en non-discriminatie** verbiedt elke vorm van discriminatie op grond van een handicap en *“om de gelijkheid te bevorderen en discriminatie uit te bannen, nemen de Staten die Partij zijn alle passende maatregelen om te waarborgen dat redelijke aanpassingen worden verricht.”*

Artikel 9 van het VN-Verdrag is gewijd aan de verplichtingen van de Staten die Partij zijn met betrekking tot **toegankelijkheid**:

1. *“Teneinde personen met een handicap in staat te stellen zelfstandig te leven en volledig deel te nemen aan alle facetten van het leven, nemen de Staten die Partij zijn passende maatregelen om personen met een handicap op voet van gelijkheid met anderen de toegang te garanderen tot de fysieke omgeving, tot vervoer, informatie en communicatie, met inbegrip van informatie- en communicatietechnologieën en – systemen, en tot andere voorzieningen en diensten die openstaan voor, of verleend worden aan het publiek, in zowel stedelijke als landelijke gebieden. Deze maatregelen, die mede de identificatie en bestrijding van obstakels en drempels voor de toegankelijkheid omvatten, zijn onder andere van toepassing op:*

a) gebouwen, wegen, vervoer en andere voorzieningen in gebouwen en daarbuiten, met inbegrip van scholen, huisvesting, medische voorzieningen en werkplekken;

b) informatie, communicatie en andere diensten, met inbegrip van elektronische diensten en nooddiensten.

2. De Staten die Partij zijn, nemen tevens passende maatregelen om:

a) de tenuitvoerlegging van minimumnormen en richtlijnen voor de toegankelijkheid van faciliteiten en diensten die openstaan voor, of verleend worden aan het publiek, te ontwikkelen, af te kondigen en de toepassing ervan te controleren;

b) te waarborgen dat private instellingen die faciliteiten of diensten aanbieden die openstaan voor, of verleend worden aan het publiek, zich rekenschap geven van alle aspecten van toegankelijkheid voor personen met een handicap;

c) betrokkenen te trainen inzake kwesties op het vlak van de toegankelijkheid waarmee personen met een handicap geconfronteerd worden;

d) openbare gebouwen en andere faciliteiten te voorzien van bewegwijzering in braille en in makkelijk te lezen en te begrijpen vormen;

e) te voorzien in vormen van praktische hulp door mens of dier en in bemiddeling, waaronder begeleiders, mensen die voorlezen en professionele dovertolken om de toegang tot gebouwen en andere faciliteiten die openstaan voor het publiek, te vergemakkelijken. [...].

Artikel 20 vraagt de Staten die Partij zijn om gepaste maatregelen te nemen om de **persoonlijke mobiliteit** van personen met een handicap te waarborgen met de grootst mogelijke mate van zelfstandigheid, op de wijze en op het tijdstip van hun keuze.

Het Comité voor de Rechten van Personen met een Handicap van de Verenigde Naties publiceerde zijn **General Comment n° 2 (2014)**, waarin wordt uitgelegd hoe de verdragsluitende staten artikel 9 moeten uitvoeren. Hierin wordt vermeld dat de obstakels voor de toegankelijkheid tot bestaande voorwerpen, faciliteiten, goederen en diensten die bestemd zijn of openstaan voor het publiek, geleidelijk moeten worden weggenomen, op een systematische manier en vooral onder constant toezicht, om te komen tot een volledige toegankelijkheid. Er wordt eveneens op gewezen dat de potentiële kosten van het wegnemen van bestaande obstakels niet als excuus mag worden gebruikt om zich te onttrekken aan de verplichting om obstakels voor de toegankelijkheid geleidelijk weg te nemen. Aangezien deze verplichting geleidelijk moet worden uitgevoerd, moeten de Staten die Partij zijn, bovendien nauwkeurige termijnen vastleggen en passende middelen toewijzen om de bestaande obstakels weg te nemen.

In zijn **slotopmerkingen bij het eerste rapport van België (Concluding Observations - oktober 2014)** raadde het VN-Comité voor de Rechten van Personen met een Handicap België uitdrukkelijk aan om een juridisch kader goed te keuren met precieze en bindende doelstellingen over de toegankelijkheid van het openbaar vervoer.

België ondertekende ook het facultatieve protocol bij het Verdrag. Hiermee erkent het dat het VN-Comité voor de Rechten van Personen met een Handicap bevoegd is om klachten van personen of groepen van personen die beweren het slachtoffer te zijn van een schending van de bepalingen van het Verdrag, in ontvangst te nemen en te onderzoeken.

Op nationaal niveau werd Unia, het Interfederaal Centrum voor gelijke kansen en bestrijding van discriminatie en racisme, aangesteld als onafhankelijk mechanisme belast met het bevorderen, beschermen en opvolgen van de toepassing van het Verdrag. Personen met een handicap kunnen zich tot Unia wenden als ze een schending van het Verdrag vermoeden.

4.2 Verordening (EU) nr. 1300/2014 van de Commissie van 18 november 2014 betreffende de technische specificatie inzake interoperabiliteit betreffende de toegankelijkheid van het spoorwegsysteem in de Unie voor gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit

Deze verordening, die sinds 1 januari 2015 van kracht is, verplicht elke lidstaat om ervoor te zorgen dat een inventaris van de voorzieningen wordt opgesteld en ingevoerd om toegankelijkheidsbeperkingen in kaart te brengen, informatie aan gebruikers te verstrekken en de geboekte vooruitgang op het vlak van toegankelijkheid te monitoren en te evalueren.

Bovendien eist de verordening dat de lidstaten **tegen januari 2017 nationale uitvoeringsplannen moeten goedkeuren om alle in kaart gebrachte toegankelijkheidsbelemmeringen geleidelijk weg te nemen**. De nationale uitvoeringsplannen bouwen voort op de bestaande nationale plannen en op de inventaris van de voorzieningen – als die beschikbaar is – of op andere betrouwbare en relevante informatiebronnen. In de nationale uitvoeringsplannen moet een strategie worden opgenomen. Die omvat een regel die de criteria en prioriteiten vastlegt om te bepalen welke stations en rollend materieel moeten worden vervangen of aangepast. Die strategie wordt vastgelegd in overleg met de infrastructuurbeheerder(s), stationsbeheerder(s), spoorwegonderneming(en) en in voorkomend geval met andere lokale overheden (waaronder lokale vervoersautoriteiten). De representatieve gebruikersverenigingen, die onder meer personen met een handicap of beperkte mobiliteit vertegenwoordigen, worden geraadpleegd.

4.3 Verordening (EG) nr. 1371/2007 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2007

Deze verordening, die betrekking heeft op de rechten en plichten van treinreizigers, herinnert er in de preambule aan dat het reizigersvervoer per spoor ten goede moet komen aan de burger in het algemeen. **Personen met een handicap of met beperkte mobiliteit moeten dus ongeacht hun handicap, leeftijd of een andere factor toegang tot het treinvervoer hebben onder omstandigheden die vergelijkbaar zijn met die van andere burgers.** Personen met een handicap of met beperkte mobiliteit hebben net als alle andere burgers het recht op vrij verkeer, keuzevrijheid en non-discriminatie. Er moet onder meer voor worden gezorgd dat personen met een handicap of met beperkte mobiliteit informatie krijgen over de toegankelijkheid van spoorwegdiensten, de omstandigheden voor toegang tot rollend materieel en tot voorzieningen aan boord. Om informatie over vertragingen zo goed mogelijk te communiceren aan mensen met een zintuiglijke handicap, moeten waar nodig auditieve en visuele systemen worden gebruikt. Personen met een handicap of met beperkte mobiliteit moeten hun vervoerbewijs zonder meerprijs op de trein kunnen kopen.

Volgens deze verordening moeten spoorwegondernemingen en stationsbeheerders de toegang tot stations, perrons, rollend materieel en andere voorzieningen voor personen met een handicap of met beperkte mobiliteit waarborgen. Ze moeten ook gratis assistentie verlenen aan personen met een handicap of met beperkte mobiliteit op de trein en bij het in- en uitstappen. Assistentie wordt verleend op voorwaarde dat de reis minimum achtenveertig uur op voorhand werd gemeld. Als dat niet is gebeurd, moeten spoorwegondernemingen en stationsbeheerders er toch naar streven om personen met een handicap of met beperkte mobiliteit assistentie te verlenen, zodat ze kunnen reizen. We wijzen er echter op dat bij de vaststelling van deze termijn van 48 uur rekening werd gehouden met de spoorweginfrastructuur in alle EU-lidstaten, die sterk verschilt van land tot land. Het gaat met andere woorden om een minimumvoorwaarde en een gunstigere nationale bepaling blijft daarom sterk aanbevolen.

4.4 Richtlijn (EU) 2016/2102 van het Europees Parlement en de Raad van 26 oktober 2016 inzake de toegankelijkheid van de websites en mobiele applicaties van overheidsinstanties

De Europese richtlijn inzake de toegankelijkheid van websites trad in werking op 22 december 2016 en werd omgezet in de wet van 19 juli 2018 inzake toegankelijkheid van de websites en mobiele applicaties van overheidsinstanties.

Overheidsinstanties moeten ervoor zorgen dat hun websites en mobiele applicaties toegankelijk zijn en dus voldoen aan de norm WCAG 2.1 niveau AA.

- Sinds 23 september 2020 moeten alle websites - ook de oudste - toegankelijk zijn. Ook videoclipps die vanaf dan online worden geplaatst, moeten toegankelijk zijn.
- Op 23/09/2021 moeten alle mobiele applicaties toegankelijk zijn.

4.5 Richtlijn (EU) 2019/882 van het Europees Parlement en de Raad van de Europese Unie van 17 april 2019 betreffende de toegankelijkheidsvoorschriften voor producten en diensten

Het opzet van deze richtlijn, ook wel 'Europese toegankelijkheidswet' genoemd, is om de goede werking van de interne markt te verbeteren door toegankelijkheidsnormen voor bepaalde producten en diensten te harmoniseren, zoals:

- **zelfbedieningsterminals** (betaalautomaten, geldautomaten, vervoersbewijsautomaten, incheckautomaten enz.);
- het verstrekken van informatie over de toegankelijkheid van vervoersdiensten per vliegtuig, bus, trein en over water, waaronder **realtime-informatie voor reizigers**.

De lidstaten moeten deze richtlijn binnen drie jaar (voor 28 juni 2022) in hun nationale wetgeving omzetten en de bepalingen worden pas na minimaal zes jaar (vanaf 28 juni 2025) ingevoerd.

4.6 Antidiscriminatiewetgeving

De federale wet van 10 mei 2007 verbiedt directe of indirecte discriminatie gebaseerd op met name een handicap en de gezondheidstoestand. Omdat een handicap vaak het gevolg is van een onaangepaste omgeving, moet in bepaalde situaties actie worden ondernomen om belemmeringen weg te nemen die een persoon met een handicap verhinderen om van een dienst gebruik te maken. We hebben het dan over redelijke aanpassingen of "*passende maatregelen die in een concrete situatie en naargelang de behoefte worden getroffen om een persoon met een handicap in staat te stellen toegang te hebben tot, deel te nemen aan en vooruit te komen in de aangelegenheden waarop deze wet van toepassing is, tenzij deze maatregelen een onevenredige belasting vormen voor de persoon die deze maatregelen moet treffen*" (wet van 10 mei 2007, art. 4-12°).

De wet bepaalt dat het weigeren van redelijke aanpassingen voor personen met een handicap discriminerend is. Voor Unia maakt de ontoegankelijkheid van stations, perrons en treinen assistentie noodzakelijk. Die noodzakelijke assistentie is met andere woorden een 'redelijke aanpassing' in afwachting van de volledige toegankelijkheid van de NMBS-voorzieningen.

Redelijke aanpassingen moeten zoveel mogelijk doeltreffend zijn, evenwaardige participatie mogelijk maken, zelfstandige participatie beogen en de veiligheid waarborgen. De kosten ervan mogen niet op de persoon met een handicap verhaald worden.³

³ Het protocol tussen de Federale Staat, de Vlaamse Gemeenschap, de Franse Gemeenschap, de Duitstalige Gemeenschap, het Waals Gewest, het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie en de Franse Gemeenschapscommissie ten gunste van de personen met een handicap. Protocol betreffende het begrip redelijke aanpassingen in België krachtens de wet van 25 februari 2003 ter bestrijding van discriminatie en tot wijziging van de wet van 15 februari 1993 tot oprichting van een Centrum voor gelijkheid van kansen en voor racismebestrijding.

4.7 Gewestelijke toegankelijkheidsregels

Elk gewest heeft zijn gewestelijke stedenbouwkundige verordening waarin toegankelijkheidsnormen zijn vastgelegd die van toepassing zijn op onder meer stations en perrons. Het gaat om artikels 414 en 415 van de Guide Regional d'Urbanisme (Gewestelijke handleiding voor stedenbouw) in Wallonië, om Titels IV en VII van de GSV in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en om de Stedenbouwkundige verordening betreffende de toegankelijkheid in het Vlaams Gewest.

4.8 Resolutie van de Belgische Kamer van Volksvertegenwoordigers met het oog op het verbeteren van het treinvervoer voor reizigers met een beperkte mobiliteit

Het opzet van deze resolutie, die op 2 juli 2015 door de Kamer van Volksvertegenwoordigers is aangenomen en aan de regering is meegedeeld, is om de termijn waarbinnen personen met een handicap hun aanvraag moeten indienen voor assistentie bij het reizen met de trein, terug te brengen tot één uur in grote stations die in permanente assistentie voorzien en om deze regel te verankeren in de toekomstige beheersovereenkomst van de NMBS. De regering wordt ook verzocht haar toegankelijkheidsinspanningen voort te zetten, met inachtneming van de doelstellingen vastgelegd in de beheersovereenkomst, om bij het toewijzen van de levering van rijtuigen voldoende ambitieuze en duidelijke toegankelijkheidsdoelstellingen vast te leggen in overleg met de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap, er alles aan te doen om ambitieuze, maar realistische toegankelijkheidsdoelstellingen vast te leggen bij het onderhandelen van toekomstige beheersovereenkomsten en om hiervoor ook de nodige financiële middelen ter beschikking te stellen.

5 Contactgegevens

Unia

- Marie-Ange Vandecandelaere, Service Handicap/Convention ONU, marie-ange.vandecandelaere@unia.be of 02 212 30 18
- Gert Backx, Dienst Handicap/VN-Verdrag, gert.backx@unia.be of 02 212 31 76

CAWaB

- Mathieu Angelo, directeur, mathieu.angelo@cawab.be of 081 13 97 87