

**DE TOEGANKELIJKHEID VAN DE INFRASTRUCTUUR EN HET MATERIEEL VAN DE NMBS  
VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP**

**1. BEVOEGDHEIDSNIVEAUS**

- Federale minister van Mobiliteit
- Staatssecretaris voor Gelijke Kansen en Personen met een beperking

**2. CONTEXT**

Unia – het Interfederaal Gelijkekansencentrum – ontvangt sinds 2003 regelmatig meldingen van personen met een handicap over problemen met de dienstverlening van de NMBS-groep (gebrekkige coördinatie, problemen met de toegankelijkheid van spoorweginfrastructuur, slechte werking van de assistentiedienst enz.).

Volgens Unia bewijzen deze regelmatige meldingen van individuele problemen dat de diensten van de NMBS onvoldoende rekening houden met de behoeften van reizigers met een handicap en dat er een structureel probleem is met de toegankelijkheid van spoorvervoer. Unia is van oordeel dat op korte en middellange termijn structurele oplossingen voor deze problemen moeten worden gevonden om op progressieve wijze de discriminatie weg te werken waarmee personen met een handicap worden geconfronteerd en om tot **een inclusief spoorvervoer** te komen.

Nu de besprekingen over de beheersovereenkomsten aan de gang zijn, wenst Unia opnieuw aandacht vragen voor zijn aanbevelingen en er zich van te vergewissen dat de beleidslijnen die ten behoeve van reizigers met een handicap worden uitgezet, conform zijn met het VN-Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap. Toen België dit verdrag ratificeerde, beloofde het onder andere om maatregelen te nemen om specifiek bij het vervoer hindernissen en belemmeringen voor de toegankelijkheid weg te werken. In oktober 2014 beval het VN-Comité voor de rechten van personen met een handicap België expliciet aan om een juridisch kader uit te werken met **precieze en verplicht te halen doelstellingen met betrekking tot de toegankelijkheid van het openbaar vervoer**.

Zonder toegankelijk openbaar vervoer hebben personen met een handicap niet op gelijke voet met anderen toegang tot de arbeidsmarkt, het onderwijs, het sociale en culturele leven enz. **Toegang tot het openbaar vervoer is een noodzakelijke voorwaarde voor hun volwaardige en daadwerkelijke participatie**. Als onafhankelijke instantie belast met de opvolging van het Verdrag ziet Unia er daarom nauwgezet op toe dat België de gemaakte beloften terzake nakomt en een echt toegankelijkheidsbeleid voor spoorinfrastructuur uitwerkt zodat personen met een handicap de spoorweginfrastructuur en het rollend materieel zelfstandig en ook ongepland kunnen gebruiken.

---

<sup>1</sup> Actualisatie van de aanbeveling van 2014.

### 3. VASTSTELLINGEN

De hierna vermelde vaststellingen zijn gebaseerd op verschillende meldingen en getuigenissen die Unia heeft ontvangen.

#### TOEGANKELIJKHEID VAN TREINSTELLEN

- Geen enkele trein op het Belgische net heeft een lage vloer die probleemloos in- en uitstappen mogelijk maakt. De aanwezigheid van een verticale en horizontale opening tussen het perron en het treinstel zorgt nochtans voor ongemak bij alle reizigers (oudere reizigers, ouders met kinderwagens, passagiers met bagage enz.). Voor rolstoelgebruikers is het zelfs een onoverkomelijke hindernis; zij zijn verplicht om een beroep te doen op assistentie, ook als de stations en de perrons zelf toegankelijk zijn. In de beheersovereenkomsten is geen actieplan opgenomen om dit probleem op termijn op te lossen. Het ontbreekt nochtans niet aan goede praktijkvoorbeelden in het buitenland: in Zwitserland, Spanje en Frankrijk kunnen personen met een handicap bepaalde treinen zonder assistentie nemen.



*Lage vloer in Zwitserse treinen*

Met de ingebruikneming van het GEN-net hoopte Unia dat rolstoelgebruikers zelfstandig de nieuwe Desiro-treinstellen zouden kunnen gebruiken. Ondanks het plaatsen van meerdere liften in de verschillende stations, het verhogen van de perrons en het aankopen van treinstellen met een lage vloer, blijft de laatste schakel van de toegankelijkheid – met name de toegang tot de treinstellen – voor problemen zorgen. Er blijft een horizontale opening tussen het treinstel en het perron die niet met een automatische uitklappende laadhelling wordt weggewerkt. Unia betreurt dat de NMBS-groep deze omvangrijke werken niet heeft aangegrepen om personen met een handicap toe te laten om op een deel van het spoorwegnet zelfstandig te kunnen reizen.

Eind 2015 vernam Unia dat de NMBS 445 treinstellen van het type M7 heeft besteld waarbij de deurhoogte niet toelaat aan rolstoelgebruikers om zelfstandig in- en uit te stappen (via een drempelloze toegang). De deurhoogte komt niet overeen met de standaardperronhoogte in België. Deze is voor de toekomst vastgelegd op 76 cm. Voor Unia zou een openbare aanbesteding van dergelijke omvang rekening moeten houden met toegankelijkheidseisen. Het is erg spijtig dat deze maatregel

rolstoelgebruikers nog voor meerdere decennia lang afhankelijk maakt van assistentie.

- Aan boord van de treinstellen wordt informatie niet systematisch visueel en auditief aangeboden. Het aanbieden van informatie via deze twee kanalen is echter noodzakelijk voor personen met een visuele of auditieve handicap en voor personen met een verstandelijke handicap, zowel in normale als in onvoorziene omstandigheden (langdurige vertraging, omleiding van de trein, extra stopplaats enz.). Het vormt overigens voor alle reizigers een meerwaarde inzake comfort.
- De aanpassingen aan boord van de treinen voldoen niet altijd. Het ontwerp van sommige treinstellen maakt het voor personen met een handicap onmogelijk om zich zelfstandig naar de uitgang te begeven, om de toiletten te bereiken en te gebruiken (b.v. Thalys), of om een probleem te melden (ze kunnen niet bij de alarmknoppen). De nieuwe treinstellen scoren op dit punt zelfs slechter dan de oudere. Mensen met beperkte mobiliteit hebben trouwens meestal maar toegang tot één enkel treinstel op een ganse trein. Wanneer dat treinstel zich niet op de aangekondigde plaats bevindt, kan dit problemen bij het in- of uitstappen meebrengen. Overigens komt het nog geregeld voor dat personen met een handicap op de overloop tussen twee treinstellen moeten blijven staan, omdat de toegangsdeuren tot een wagon te smal zijn.
- In Thalys- en Eurostartreinen worden te weinig rolstoelplaatsen voorzien en dit dwingt personen met een handicap uit te stellen tot een later. Bovendien bevinden deze “wheelchair” plaatsen zich steevast in eerste klasse. De persoon met handicap kan er samen met een begeleider gebruik van maken. Echter, indien de persoon met een handicap met meer dan 1 persoon reist (b.v. 1 familie met 2 kinderen), dan zijn de overige familieleden ertoe gehouden om de toeslag tot 1<sup>ste</sup> klasse te betalen. Deze praktijk valt te beschouwen als een vorm van indirecte discriminatie voor personen met een handicap, die er misschien om deze reden van weerhouden in familie- of groepsverband te reizen. Het is ook een vorm van discriminatie door associatie voor hun omgeving<sup>2</sup>.

#### **TOEGANKELIJKHEID VAN STATIONS EN PERRONS**

- Te weinig stations zijn volledig toegankelijk. Stations zoals Ottignies die toch door heel wat reizigers worden gebruikt, zijn niet toegankelijk voor reizigers met beperkte mobiliteit. Tegen 2018 moeten 50 stations (en hun perrons) toegankelijk zijn om in een straal van 30 km een netwerk van toegankelijke stations te vormen. Tegen 2028 moet dat aantal stijgen tot 100 om in een straal van 15 km een netwerk van toegankelijke stations te vormen. In 2012 waren amper 24 van de in totaal 546 stations en onbemande stopplaatsen volledig toegankelijk. Unia is er uitermate bezorgd over dat de in de vorige beheersovereenkomsten afgesproken termijn niet gerespecteerd worden.
- Sommige stations of onbemande stopplaatsen die niet voorkomen op de lijst met toegankelijk te maken stations, worden op dit moment gerenoveerd (loketten, sanitair, onderdoorgangen onder de sporen, perrons enz.). De uitgevoerde werken

<sup>2</sup> Hoewel deze vorm van discriminatie niet voorkomt tussen de door de anti-discriminatiewetgeving verboden gedragingen, werd ze door de rechtspraak erkend in 2013. Discriminatie door associatie “komt voor wanneer een persoon gediscrimineerd wordt omwille van zijn nauwe banden met iemand die drager is van een de door de anti-discriminatiewet beschermd kenmerk”.

voldoen echter niet altijd aan de bepalingen van de gewestelijke toegankelijkheidsreglementeringen. Nochtans moet de NMBS-groep elke gelegenheid aangrijpen om de toegankelijkheid van haar infrastructuur te verbeteren om de integrale toegankelijkheid van het spoorwagennet in België niet op de lange baan te schuiven.

- De toegankelijkheidsvoorzieningen is ook niet altijd onderhouden. Sommige voorzieningen zoals liften zijn regelmatig defect en herstellingen laten soms erg lang op zich wachten (b.v.: de liften in Brussel Centraal zijn geregeld buiten gebruik).
- Werken om stations en de stationsomgeving toegankelijk te maken, worden niet altijd correct uitgevoerd, ondanks de gedetailleerde toegankelijkheidsnormen die in REVALOR<sup>3</sup> (de normenbundel van de NMBS) zijn vastgelegd en ondanks de gewestelijke reglementering. Unia kreeg meerdere meldingen over toegankelijkheidsproblemen in Genval, Terhulpen, Nijvel, Vielsalm enz.
- Bij werken wordt de toegankelijkheid voor personen met een handicap soms voor een aanzienlijk lange periode sterk verminderd. Er wordt dan aan personen met een handicap of minder mobiele reizigers geen enkel alternatief geboden. Zo werd er bij Unia melding gemaakt van situaties waarbij personen die moeilijk te been zijn voorheen perrons via natuurlijke hellingen konden bereiken nu plots met trappen geconfronteerd worden. Bovendien blijft de plaatsing van liften na werken vaak nog jarenlang uit. Unia maakt zich met name zorgen over de toegankelijkheid van stations in het GEN op de lijnen Nijvel-Brussel en Ottignies-Brussel. Werken aan stations lijken stil te liggen (Genval, Rixensart, Terhulpen, Profondsart).
- In meerdere stations die de laatste jaren gerenoveerd werden stelt de NMBS de plaatsing van liften uit om budgettaire redenen (Aarlen, Verviers-Centraal, Jette).

### ASSISTENTIE

- Personen met beperkte mobiliteit moeten assistentie minstens 24 uur op voorhand aanvragen, ongeacht hun handicap of de voorzieningen in het station (permanente aanwezigheid van personeel, liften, mobiele oprijplaten enz.). Personen die om assistentie hebben gevraagd, moeten zich 20 minuten voor de trein vertrekt aanbieden. De combinatie van deze beide verplichtingen zorgt ervoor dat de mobiliteit van personen met een handicap aanzienlijk wordt beperkt en ontnemt hen elke mogelijke flexibiliteit (bv.: niet op het werk kunnen blijven wanneer een vergadering uitloopt, omdat ze om assistentie hebben gevraagd). Voorbeelden uit het buitenland tonen voor ons echter aan dat er soepeler met deze reservatietermijnen kan worden omgesprongen. De Spaanse spoorwegmaatschappij RENFE eist in grotere stations niet dat personen met een handicap die assistentie nodig hebben, die op voorhand aanvragen. De Zwitserse spoormaatschappij CFF vraagt personen met een handicap om minstens één uur voor het vertrek van de trein assistentie aan te vragen (in 15 stations vraagt de CFF om dit twee uur op voorhand te doen).

---

<sup>3</sup> Om te voldoen aan de technische specificaties inzake interoperabiliteit voor personen met beperkte mobiliteit (TSI PBM), die de Europese Commissie heeft vastgelegd, heeft de NMBS-groep haar REVALOR-normenbundel in 2009 herzien in samenwerking met adviesbureaus op het gebied van toegankelijkheid. De nieuwe versie bevat een reeks voorschriften waaraan de NMBS-groep zich belooft te houden wanneer werken aan de reizigersomgeving worden doorgevoerd (perrons, doorgangen onder de sporen, openbare ruimtes rond stationsgebouwen en van de stationsomgeving).

Sinds februari 2016 is het mogelijk om telefonisch tot 3 uur voor vertrek tussen 18 stations assistentie te regelen, op voorwaarde dat er geen overstap wordt voorzien. Enkele stations die beschikken over voldoende personeel, zoals Ottignies – het 2<sup>de</sup> station van Wallonië – komen niet in deze lijst voor.

- Assistentie tijdig aanvragen, garandeert echter niet altijd dat optimale assistentie wordt geboden. Unia krijgt regelmatig meldingen van problemen ook al werd de aanvraagprocedure strikt gevolgd (b.v.: geen assistentie, gebrekkige coördinatie tussen de dienstverlening, problemen met aansluitingen/overstappen, onvoorziene spoorveranderingen enz.).
- Niet alle stations verzekeren assistentie. Assistentie is slechts in 114 stations van de eerste tot de laatste trein mogelijk. Dit cijfer werd nu al enige tijd niet naar boven bijgesteld. Het komt ons voor dat bijkomend assistentie voorzien in sommige stations relatief eenvoudig is (b.v. Tielen).
- Sommige gebruikte hulpmiddelen om rolstoelen in- en uit de trein te laden zorgen voor angst en onzekerheid bij rolstoelgebruikers. Het gaat dan bijvoorbeeld over de laadhellingen in twee delen met daartussen 90° bocht die moeilijk te nemen zijn.
- Het aanbod aan assistentie werd recentelijk teruggeschroefd door de NMBS. In een steeds groter aantal stations en stopplaatsen wordt de permanente assistentie teruggeschroefd. De mobiele “B for you” ploegen die als alternatief voorzien werden slagen er niet in alle vragen tot assistentie te beantwoorden en assistentie voor de laatste treinen worden vaak geweigerd.
- Assistentiezoulen werden geplaatst in enkele stations om beschikbare assistentie op te roepen. Het stelt gebruikers in staat om rechtstreeks het aanwezige assistentiepersoneel te spreken. Deze assistentiepalen zijn niet in alle stations voorzien en staan niet bij alle ingangen van een welbepaald station.
- Assistentie moet via het internet of via het callcenter worden aangevraagd. Het nummer van het callcenter is een betalend nummer, dit brengt extra kosten voor personen met een handicap mee. Assistentie aanvragen per sms, e-mail of in het stations zelf is onmogelijk.
- Wanneer een persoon met een handicap assistentie aanvraagt, kan die enkel een tijdstip van aankomst opgeven en niet een specifieke trein die op een specifiek tijdstip vertrekt. De regeling die de assistentiedienst van de NMBS voorstelt, komt niet altijd met de initiële vraag van de betrokkene overeen. Er kan bovendien enkel een heenreis of een retourrit worden geboekt. De reserveringssoftware laat niet toe om etappes in een keer in te geven.
- Het personeel dat assistentie verleent, is niet altijd correct gevormd over hoe om te gaan met mensen met een handicap en houden niet altijd rekening met de individuele wensen van personen met een handicap. Unia is ervan op de hoogte gebracht dat sommige personeelsleden weigeren om rolstoelgebruikers te helpen bij het op- of afrijden van laadhellingen, hoewel deze hellingen soms erg steil zijn.
- Wanneer zich bij het verlenen van assistentie zelf of tijdens de treinreis een probleem voordoet, is er geen contactpersoon of een noodprocedure voor personen met een handicap. In Frankrijk heeft de dienst Accès Plus een noodlijn wanneer zich tijdens de reis onvoorziene problemen voordoen. Deze dienst is ook per sms bereikbaar voor slechthorende of doof reizigers.

## DIENSTVERLENING AAN DE REIZIGERS

- De informatie over toegankelijkheid op de website van de NMBS kan voor verwarring zorgen bij reizigers met beperkte mobiliteit. De informatie is enerzijds niet precies genoeg waardoor reizigers met beperkte mobiliteit (geen rolstoelgebruikers) moeilijk kunnen beoordelen of ze zich zelfstandig kunnen verplaatsen of assistentie moeten aanvragen. Bovendien wordt het internationale toegankelijkheidssymbool (een pictogram met een rolstoelgebruiker dat erop wijst dat de infrastructuur toegankelijk is) niet correct gebruikt: men ziet het in de beschrijving van elk station, ook als het helemaal niet toegankelijk is. Unia heeft deze onregelmatigheid reeds in 2014 aan de NMBS, maar twee later is ze nog steeds niet rechtgezet.



*Reizigers met beperkte mobiliteit die informatie over beschikbare diensten in stations opzoeken, kunnen op het verkeerde been worden gezet. Bij alle stations wordt immers vermeld dat ze toegankelijk zijn (met het internationale toegankelijkheidslogo).*

- De brochure voor reizigers met beperkte mobiliteit 'Dienstverlening voor personen met beperkte mobiliteit – Geldig vanaf 01/04/2015' vermeldt eveneens dat 114 stations toegankelijk zijn voor personen met beperkte mobiliteit, terwijl het eigenlijk gaat om stations waar assistentie wordt aangeboden. Deze onjuiste informatie kan reizigers met beperkte mobiliteit op het verkeerde been zetten.
- De website van de NMBS behaalde het Anysurfer-label niet. Er is dan ook geen enkele garantie dat ze toegankelijk is voor personen met een visuele handicap.
- De nieuwe automaten voor de aankoop van vervoersbewijzen zijn voor sommige personen met een handicap – vooral voor personen met een sensorische of verstandelijke handicap – niet eenvoudig om te gebruiken. Ze zijn niet altijd voorzien op de meeste geschikte plaatsen of in voldoende mate aanwezig (ze worden b.v. enkel op één en niet op een ander perron voorzien) wat vervelende extra verplaatsingen met zich brengt. Sinds 2015 kunnen ook personen met een handicap enkel mits het betalen van een supplement van 7€ een vervoersbewijs aan boord kopen. Deze maatregel houdt geen rekening met de individuele behoeften van personen met een handicap. Als dusdanig is deze maatregel niet conform aan het VN-verdrag, de antidiscriminatiewet en Europese verordening 1371/2007 betreffende de rechten en de plichten van reizigers in het treinverkeer, die in zijn preambule verduidelijkt dat "personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit de mogelijkheid moeten hebben een vervoersbewijs te komen zonder extra kost". Het voorziet ook in de bepaling dat geen supplement gevraagd mag worden voor hun reservatie of biljet.
- Personen met een handicap kunnen een rolstoelplaats op de Thalys of de TGV niet reserveren via Internet. Ze kunnen daartoe alleen bij een reisagentschap of een travel center terecht. Dit brengt extra verplaatsingen en extra verplaatsingskosten mee. Als alternatief kan men ook bellen naar een 070-nummer, een nummer met

toeslag. Dit is een vorm van discriminatie (niet gerechtvaardigd verschil in behandeling), omdat personen met een handicap niet zoals iedereen kunnen reserveren via Internet.

#### 4. WETTELIJKE REFERENTIES

##### VN-VERDRAG INZAKE DE RECHTEN VAN PERSONEN MET EEN HANDICAP

België heeft dit internationale verdrag in juli 2009 geratificeerd, waarna het op 1 augustus 2009 in werking is 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 gaat over de verplichtingen op het gebied van **toegankelijkheid** van de Staten die Partij zijn:

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 VN-Comité voor de rechten van personen met een handicap vaardigde onlangs zijn **General Comment n° 2 (2014)** uit waarin uitgelegd wordt hoe de verdragsluitende staten artikel 9 moeten omzetten. Hierin wordt gepreciseerd dat *obstakels bij de toegang tot objecten, installaties, goederen en diensten die bestemd zijn of openstaan voor het publiek, progressief moeten opgeheven worden en dit onder voortdurend toezicht, om te komen tot volledige toegankelijkheid.* Daarnaast wordt ook aangegeven dat *de mogelijke kostprijs van het opheffen van bestaande obstakels niet als excuus mag gebruikt worden om zich van zijn verantwoordelijkheid te ontdoen.* Daarenboven, *gezien deze verplichting progressief moet uitgevoerd worden, moeten de verdragsluitende staten termijnen en budgetten vastleggen waarbinnen en waarmee de bestaande obstakels opgeheven zullen worden.* In zijn **slotopmerkingen (Concluding Observations – oktober 2014)** bij het eerste rapport van België heeft het VN-Comité voor de rechten van personen met een handicap België uitdrukkelijk aanbevolen om een juridisch kader goed te keuren met nauwkeurige en verplichte doelstellingen inzake de toegankelijkheid van het openbaar vervoer.

België ondertekende ook het facultatieve protocol van het VN-Verdrag. Daarmee stemt het ermee in dat het VN-Comité voor de rechten van personen met een handicap klachten ontvangt en behandelt van particulieren of groepen particulieren die menen het slachtoffer te zijn van een schending van de bepalingen van het VN-Verdrag door de verdragsluitende staat.

Op nationaal vlak werd Unia - het Interfederaal Gelijkekansencentrum aangeduid als *onafhankelijk mechanisme voor de promotie, bescherming en opvolging van de uitvoering van het VN-Verdrag* (art. 33.2). Personen met een handicap kunnen zich tot Unia wenden om vermeende schendingen van het VN-Verdrag te melden.

**VERORDENING (EG) NR. 1371/2007 VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD VAN DE EUROPESE UNIE VAN 23 OKTOBER 2007**

Volgens deze verordening die de rechten en plichten van treinreizigers vastlegt, moeten spoorwegmaatschappijen en stationsbeheerders erop toezien dat de toegang tot stations, perrons, treinstellen en andere voorzieningen voor personen met een handicap en voor personen met beperkte mobiliteit gewaarborgd is. Ze moeten aan boord van treinen en bij het in- en uitstappen aan personen met een handicap en aan personen met beperkte mobiliteit ook gratis assistentie aanbieden.

Deze personen kunnen rekenen op assistentie op voorwaarde dat ze hun reisplannen minstens 48 uur op voorhand doorgeven. Als dit niet is gebeurd, moeten



spoorwegmaatschappijen en stationsbeheerders toch alles in het werk stellen om de persoon met een handicap of de persoon met beperkte mobiliteit assistentie te verlenen zodat die zich kan verplaatsen. Let wel: bij het vastleggen van de termijn van 48 uur werd rekening gehouden met de spoorweginfrastructuur die in alle EU-lidstaten heel erg verschilt. Het gaat hier om een minimumvoorwaarde. EU-lidstaten kunnen met andere woorden striktere voorwaarden opleggen.

### **ANTIDISCRIMINATIEWETGEVING**

De federale wet van 10 mei 2007 verbiedt direct of indirect onderscheid op grond van onder meer een handicap of de gezondheidstoestand.

Omdat een handicap vaak het resultaat is van een onaangepaste omgeving, moeten in bepaalde omstandigheden maatregelen worden genomen om obstakels uit de weg te ruimen die verhinderen dat een persoon met een handicap van een dienst kan gebruikmaken. Het gaat om zogenaamde 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 vermeldt dat er sprake is van discriminatie als iemand weigert om redelijke aanpassingen voor personen met een handicap door te voeren. Voor Unia ontstaat door de ontoegankelijkheid van stations, perrons en treinstellen een behoefte aan assistentie. Die noodzakelijke assistentie is met andere woorden een 'redelijke aanpassing' in afwachting van de volledige toegankelijkheid van de NMBS-infrastructuur.

Een redelijke aanpassing moet doeltreffend, respectvol en veilig zijn en de persoon met een handicap mag niet voor de kosten opdraaien.

### **GEWESTELIJKE TOEGANKELIJKHEIDSRREGELS**

Elk gewest heeft een stedenbouwkundig reglement dat normen oplegt voor de toegankelijkheid van spoorwegstations en perrons. Concreet gaat het om artikel 414 en 415 van het Wetboek van ruimtelijke ordening, stedenbouw, patrimonium en energie in Wallonië, om Titel IV en VII van de Gewestelijke Stedenbouwkundige Verordening (GSV) in het Brussels Hoofdstedelijk gewest en om de Gewestelijke Stedenbouwkundige Verordening inzake toegankelijkheid in het Vlaamse Gewest.

### **RESOLUTIE VAN DE KAMER VAN VOLKSVERTEGENWOORDIGERS VOOR HET VERBETEREN VAN HET TREINVERVOER VOOR REIZIGERS MET EEN BEPERKTE MOBILITEIT**

Deze resolutie die op 2 jul 2015 door de Kamer van Volksvertegenwoordigers werd aangenomen en overgemaakt aan de Regering stelt zich als eerste doel om de duur om een vraag tot assistentie tussen de grote stations terug te brengen tot een uur en om deze regel te verankeren in de toekomstige beheersovereenkomst van de NMBS. Van de Regering wordt ook verwacht om de inspanning inzake toegankelijkheid verder te zetten en de doelstellingen in de beheersovereenkomst na te komen. De resolutie vraagt ook dat bij de aanbesteding in het kader van de levering van nieuwe treinstellen voldoende ambitieuze en duidelijke voorwaarden inzake toegankelijkheid worden gesteld, dit in samenspraak met de Nationale Hoge Raad voor personen met een handicap. Tenslotte vraagt de tekst om bij de

onderhandeling van nieuwe beheersovereenkomsten ambitieuze en realistische doelstellingen inzake toegankelijkheid worden vastgelegd en dat de daartoe nodige financiële middelen worden voorzien.

## 5. AANBEVELINGEN

Unia raadt het volgende aan:

### TOEGANKELIJKHEID VAN TREINEN

- In de volgende beheersovereenkomsten duidelijke en precieze doelstellingen opnemen die op middellange termijn een zelfstandige toegang tot de trein voor personen met een handicap garanderen.
- Zo snel mogelijk oplossingen vinden die rolstoelgebruikers toelaten om zelfstandig toegang te hebben tot het rollend materieel (Desiro-treinstellen nieuwe treinstellen van het type M7).
- Actief het advies inwinnen van toegankelijkheidsdeskundigen bij de aankoop of de renovatie van rollend materieel om te garanderen dat het voldoet aan de toegankelijkheidsnormen voor alle personen met een handicap (lage vloer om het in- en uitstappen te vergemakkelijken; visuele en auditieve informatie; vlotte doorgang enz.).
- Meer plaatsen voor rolstoelgebruikers voorzien in de 2de klasse van TGV-treinen (Thalys, Eurostar, ...) om hen meer keuze te bieden en hen toe te laten zonder meerkost in familieverband of in kleine groep te reizen.

### TOEGANKELIJKHEID VAN STATIONS EN PERRONS

- In de volgende beheersovereenkomsten deadlines opnemen om alle stations, onbemande opstapplaatsen en perrons toegankelijk te maken. Perronhoogtes uniformiseren op 76 cm.
- Waken over de strikte naleving van de termijnen in de beheersovereenkomsten 2008-2012, waarbij afgesproken werd om 100 station integraal toegankelijk te maken, dit met inbegrip van de perronhoogtes.
- Waken over het in acht nemen van de toegankelijkheidsnormen bij het bouwen of renoveren van stations, perrons of passages, ongeacht de omvang van de werken. Regelmatig overleg met en follow-up door toegankelijkheidsdeskundigen tijdens de verschillende fases van de bouw of renovatie van de reizigersomgeving is hierbij aangewezen: voorontwerp, follow-up op de bouwplaats, voorlopige oplevering. Unia raadt de NMBS ook aan om intern opleidingen aan te bieden voor al haar toegankelijkheidsmedewerkers.
- Elke gelegenheid aangrijpen om de toegankelijkheid van stations, onbemande stopplaatsen en perrons te verbeteren, ook al zijn ze niet in de recentste beheersovereenkomst van de NMBS opgenomen.
- De toegankelijkheid moet altijd gegarandeerd blijven, ook wanneer ingrijpende werken plaatsvinden. Voorzieningen zoals liften moeten ook correct worden onderhouden en zo snel mogelijk worden hersteld.
- Prioritair werk maken van het plaatsen van liften na werken in het station.

- Een evacuatieplan van stations en perrons voor personen met een handicap uitwerken.

### **ASSISTENTIE**

- De aanvraagdeadline voor assistentie met minstens 24 uur inkorten zodat assistentie kan worden geboden die aan de noden van de gebruiker en aan de situatie is aangepast. Een slechtziende heeft bijvoorbeeld enkel menselijke bijstand nodig, terwijl een rolstoelgebruiker daarnaast ook materiële hulp nodig heeft. De nood aan assistentie hangt ook af van de toegankelijkheid van het station, de perrons en het rollend materieel.
- De lijst van stations uitbreiden waar een reservatieduur van 3u mogelijk is. Toelaten om ook aansluitingen vanaf die stations mogelijk te maken, ook voorwaarde dat er personeel aanwezig is.
- Het assistentieaanbod uitbreiden, ook in stations die niet in de recentste beheersovereenkomst zijn opgenomen.
- De reserveringsprocedure voor assistentie verbeteren door onder andere reserveringen via verschillende kanalen mogelijk te maken (telefoon, fax, sms, internet, e-mail, mobiele applicatie, ter plaatse in het station enz.). Bellen naar het callcenter moet ook gratis worden.
- De werking, het contact en de coördinatie van de assistentie binnen België en op trajecten van en naar het buitenland verbeteren. De wensen van de reizigers (vertrek- en aankomsttijden) in acht nemen.
- Een noodprocedure uitwerken wanneer zich problemen met de assistentie voordoen (reserveringsaanvraag die niet wordt nagekomen, persoon vergeten op de trein enz.).
- Het personeel in de stations, de begeleiders en het assistentiepersoneel beter informeren, vertrouwd maken en opleiden wat betreft de noden van personen met een handicap.

### **DIENSTVERLENING AAN DE REIZIGERS**

- Beter communiceren met personen met een handicap: volledige en nauwkeurige informatie over de toegankelijkheid van stations en treinen, maar ook over de specifieke diensten die worden aangeboden, moeten in gepaste formaten aan de gebruiker worden aangeboden.
- De NMBS-websites toegankelijker maken door ze in overeenstemming te brengen met de normen van het Anysurfer-label.
- Alle automaten voor vervoersbewijzen moeten voor iedereen toegankelijk zijn.
- De maatregel rond het boordtarief van 7€ aanpassen en toelaten aan personen met een handicap om hun ticket aan boord te kopen.
- Toelaten aan personen met een handicap om hun biljet voor de Thalys of TVG online te kopen.

## 6. BESLUIT

Teneinde het VN-Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap te respecteren en een adequaat antwoord te bieden op de aanbeveling van het VN-Comité, moet de NMBS-groep inzetten op een ambitieus toegankelijkheids- en onthaalbeleid voor personen met een handicap. Dit is enkel mogelijk wanneer hiervoor voldoende middelen ter beschikking worden gesteld.

Dit beleid moet uitgaan van een actieve dialoog met personen met een handicap, met gehandicaptenorganisaties en met toegankelijkheidsdeskundigen. In dit verband moet de NMBS meer en systematischer samenwerken met de Nationale Hoge Raad voor personen met een handicap. Voor meer technische kwesties moet de NMBS structureel samenwerken met toegankelijkheidsdeskundigen zoals Enter en CAWaB.

Toegankelijke stations en treinen zijn essentieel voor het vrij verkeer van personen met een handicap, maar verhogen ook het comfort van alle andere reizigers. Daarom is het van belang dat de NMBS toegankelijkheid niet louter als een verplichting ziet, maar als een kans om de kwaliteit van haar dienstverlening voor al haar reizigers te verbeteren.

## 7. NUTTIGE REFERENTIES

- Concluding observations van het VN-Comité voor de rechten van personen met een handicap met betrekking tot het eerste periodieke rapport van België (oktober 2014)
- General Comment n° 2 (2014) van het VN-Comité voor de rechten van personen met een handicap bij artikel 9 van het VN-Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap
- Positienota van de Nationale Hoge Raad voor personen met een handicap 'Toegankelijkheid en mobiliteit voor personen met een handicap', december 2015
- Advies nr. 2014/08 van de Nationale Hoge Raad voor personen met een handicap voor de toekomstige beheersovereenkomsten van de NMBS-groep
- Advies nr. 2014/19 van de Hoge Raad voor Personen met een Handicap over de toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van de ticketautomaten bij de NMBS.
- Advies nr. 2015/06 van de Hoge Raad voor Personen met een Handicap over het verminderende assistentieaanbod in stations en treinhalthes.
- Advies nr. 2015/30 van de Hoge Raad voor Personen met een Handicap Advies over de toekomstige beheerscontracten van de NMBS-Group.

## 8. EEN KOPIE VAN DEZE AANBEVELING WERD OVERGEMAAKT AAN:

- Voorzitters van de raden van bestuur van NMBS en infrabel
- Gedelegeerd bestuurders van NMBS en INFRABEL
- Nationale Hoge Raad voor personen met een handicap
- Raadgevend Comité voor de treinreizigers
- Leden van de Commissie Infrastructuur van de Kamer van Volksvertegenwoordigers