



Rudy De Geeter

Eerste inspecteur-afdelingschef

Minder mobiele reizigers in het openbaar vervoer

NMBS-Mobility

26 oktober 2011

Context

Beheerscontract 2008-2012

- Artikel 44
 - Bepaalt de assistentie aan Personen met Beperkte Mobiliteit
- Artikel 45
 - Bij de aankoop van nieuw materieel moet er specifiek aandacht verleend worden aan de toegankelijkheid voor Personen met Beperkte Mobiliteit
- Artikel 46
 - Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap is de ENIGE aanspreekpartner voor de verschillende belangenorganisaties

Europese verordening 1371/2007 over de rechten en plichten van de treinreizigers

- Artikel 24
 - Beschrijft de assistentie aan Personen met Beperkte Mobiliteit: vb. Assistentie moet min 48 uren op voorhand gereserveerd worden

NMBS en de assistentie aan Personen met Beperkte Mobiliteit

VÓÓR NOVEMBER 2008

NMBS en de assistentie aan Personen met Beperkte Mobiliteit

Geen vaste regel voor de aanvraag

• Begeleiding mogelijk in functie van:

- Openingsuren loket
- Plaatselijke beschikbaarheid / aanwezigheid personeel

voor begeleiding

- Geen centrale coördinatie

⇒ *Ze*er verschillende dienstverlening van station tot station

⇒ Tekortkomingen in de uitvoering van assistentie

⇒ Klachten

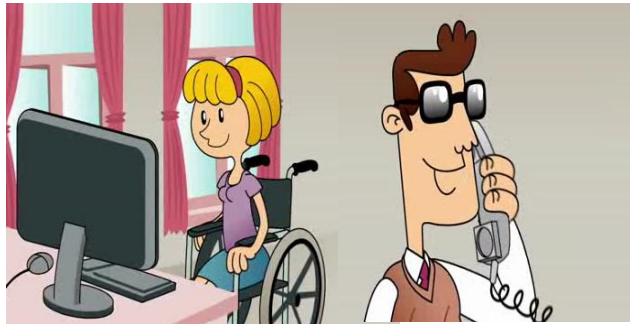
NMBS en de assistentie aan Personen met Beperkte Mobiliteit

NA NOVEMBER 2008

NMBS en de assistentie aan Personen met Beperkte Mobiliteit

- 7 dagen op 7
- Van de eerste tot de laatste trein
- In 114 Belgische stations
- Reservering minstens 24u op voorhand
 - Call Center 02 528 28 28 (7u – 21u)
 - Internet: formulier invullen op www.nmbs.be
- Mogelijkheid om meerdere reizen tegelijk te reserveren
- Bijstand in vertrek-, overstap- en aankomststation

NMBS en de assistentie aan Personen met Beperkte Mobiliteit



Contact met call-center via telefoon
of internet



Call center
contacteert
regio's

Regio's
bevestigen aan
call-center



BlacYou - INTERVENTIES

Volgnummer: 16/10/2008 08:49 AM

Toevoegen Verwijderen PBM Rapporten STOP

Klantgegevens

Naam en VN: Taal klant:
Adres klant: DossierNr. klant:
PostNr. klant: Gemeente klant: Beperking mobiliteit:
Tel. klant: GSM klant: Fax klant:
Datum van aanvraag: Datum van uitvoering:
Aard van het werk:

Trajecten

Trein	Vertrek	V/uur	Bestemming	A/uur

Rapport Mail

Info Bureau Administratie

Naam-uitvoerders:
Aanvang: 00:00 Einde: 00:00 00:00
Verplaatsing-KM: 0 N-e-o-r: RekeningNr.: DocPBM

Record: 16/10/2008 08:49 AM of 3



NMBS en de assistentie aan Personen met Beperkte Mobiliteit



Onderstationschef heeft met zijn magic toegang tot alle toepassingen in real-time om de assistentie op te volgen en de uitvoering te bevestigen

NMBS en de assistentie aan Personen met Beperkte Mobiliteit

Samenwerking met de taxibedrijven voor personen met een rolstoel

Om de reikwijdte van onze dienstverlening te verhogen, werken wij samen met de taxi-bedrijven die afgestemd zijn op het vervoer van personen met een rolstoel. Het betreft het vervoer van personen met een rolstoel van de eerste tot de laatste trein, van een station zonder dienstverlening naar een station met dienstverlening.



17 STATIONS



NMBS en de assistentie aan Personen met Beperkte Mobiliteit

Benchmark : de reserveringstermijn voor assistentie in de andere Europese landen

- SNCF : 48u op voorhand
- British Railways : 24u op voorhand
- DB : 24u op voorhand
- CFL : 24u op voorhand
- NS : 3u op voorhand in bepaalde stations
- SBB CFF FFS : variabel → 1 u in bepaalde stations, 24 u in andere stations
- Renfe : variabel → 30 min in bepaalde stations met personeel tot 12u in andere stations

NMBS en de assistentie aan Personen met Beperkte Mobiliteit

Het is belangrijk op te merken dat de verschillende door de NMBS opgelegde regels **beantwoorden aan de Europese Verordening 1371/2007** over de rechten en verplichtingen van de treinreizigers.

Artikel 21

Toegankelijkheid

Artikel 22

Bijstand in spoorwegstations

Artikel 24

Voorwaarden waaronder bijstand wordt verleend

Aanvraag 48u op voorhand

NMBS en de assistentie aan Personen met Beperkte Mobiliteit

De assistentie aan Personen met Beperkte Mobiliteit in CIJFERS :

Maandgemiddelde van de assistentie verleend aan personen met beperkte mobiliteit

± 9.000 geregistreeerde assistenties = **60% van de assistenties**

6.000 niet geregistreeerde assistenties (buggy, blinden, senioren, enz) = **40% van de assistenties**

15.000 assistenties in totaal

Uitrusting in de stations

- 23 assistentiezulen in de stations tegen eind 2011 + 100 in 2012
 - Onthaalpunt (lokatie terug te vinden op de website)
 - Rechtstreeks contact met de assistent “B For You”
 - Groen licht ter bevestiging voor slechthorenden
- 260 laadhellingen
- 300 ringleidingen geleverd tegen eind 2011
- Trappenklimmer (test fase (Waregem) tot einde november)
- 80 overstapbruggen (trein-trein) voor bij noodgevallen



Titel presentatie - 7 november 2011

Uitrusting in de stations



Assistentiepersoneel in de stations

- Mobiele assistentieploegen « B For You »: **200** personen
- Personeel in de stations: ong. **1.800** personen kunnen tussenkomen
- **36** medewerkers op de Klantendienst die zich onder andere bezighouden met Personen met Beperkte Mobiliteit

Assistentiepersoneel in de stations



Specifieke opleidingen

- Opleiding: « Teach the Teacher »
 - Slechtzienden: nadruk gelegd op de begeleiding
 - Slechthorenden: initiatie in de gebarentaal (pilootproject)
 - Andere Personen met Beperkte Mobiliteit: gedrag en houding bij het helpen in- en uitstappen in de trein
- Treinbegeleiders + Operationeel personeel in de stations : basisopleiding

Specifieke opleidingen

Instructiefilm

Rollend Materieel

Aangepast rollend materieel

- Toegankelijkheid = bijzonder aandachtspunt
- Materieel zonder trap, met aangepaste toiletten
- Plaatsen voorzien voor rolstoelgebruikers:
 - In de modernste rijtuigen en moterstellen
 - Multifunctionele ruimtes in de M6
 - In de Desiro treinen (voorzien voor het GEN)

Rollend Materieel



Titel presentatie - 7 november 2011

Perronverhogingen

Infrabel is bezig met het systematisch verhogen en verbeteren van de perrons:

-2008: 115 stations en stopplaatsen met hoge perrons

-2018: 160 bijkomende stations en stopplaatsen

Voorbeelden: Zaventem (2009), Melkouwten (2009), Ede (2010), Essen (2010), ...

Systematisch wordt er ook tactiele bekleding aangebracht voor de blinden en slechtzienden



Communicatie

Aangepaste en toegankelijke communicatie

- Website = Centraal informatiepunt
 - Reservering van de assistentie
 - Dienstregelingen en gunstarieven
 - Praktische informatie over de stations
- Folder
 - Bestaat in het NL, FR, D, E
 - Beschikbaar in de stations
 - Verstuurd naar de organisaties via de NHRPH
 - Beschikbaar in braille en mogelijkheid om het in aangepast formaat via de site te downloaden
- Sensibilisering : hoffelijkheidscampagne in de treinen, stations en voor het NMBS-personeel

NMBS en de assistentie aan Personen met Beperkte Mobiliteit

<http://www.b-rail.be/nat/N/practical/limitedmobility/index.php>

Home Europa Goederen Corporate Group WebTV FR | DE | EN

NMBS
Mobility

Praktische info > Reizigers met beperkte mobiliteit > Assistentie op maat

ASSISTENTIE OP MAAT

Online Assistance

VÓÓR JE REIS

Personen met beperkte mobiliteit met een niet-plooibare rolstoel of elektrische rolstoel

Indien je reist in een rolstoel, dan kan je genieten van onze aangepaste dienstverlening, 7 dagen op 7, van de eerste tot de laatste trein, in 114 stations.

Personen met beperkte mobiliteit zonder rolstoel of met plooibare rolstoel

Indien je reist zonder rolstoel of met plooibare rolstoel, kan je genieten van een aangepaste dienstverlening, 7 dagen op 7, van de eerste tot de laatste trein in 114 stations en eveneens in andere Belgische stations in functie van de beschikbaarheid van ons personeel.

Om van onze aangepaste dienstverlening te genieten, is het echter noodzakelijk dat je ons minstens 24u voor je vertrek op de hoogte brengt.

- via het Call Center op 02 528 28 28 (alle dagen open van 7u tot 21u). Je geeft de datum van je reis, het traject dat je wenst af te leggen en ook het type bijstand dat je nodig hebt door aan onze medewerker.
- via My NMBS. Maak het je gemakkelijk en schrijf je in op www.nmbs.be bij onze rubriek My NMBS en voer je persoonlijke gegevens in. Zo ben je geregistreerd en zal je tijd winnen bij je volgende reservering. Na je inschrijving vul je je aanvraag tot assistentie in door de nodige gegevens te vermelden: de reisdag, het vertrek- en bestemmingsstation en het gewenste tijdstip van

Treinkaart valideren

Treinkaartnummer:

Geboortedatum:

Start validering:

Koop

Koop je ticket online

Dienstregelingen

Hoeveel kost je reis ?

Storingen op het net

Nieuwsbrief

Assistentie in het internationaal verkeer



Assistentie in het internationaal verkeer

Een eenvoudige procedure

- Is gebaseerd op de principes van het binnenlands verkeer
 - Reservering via het Call Center (telefoon of internet)
 - Assistentie via het personeel binnenlands verkeer, maar aanvraag 48u op voorhand
- Specifiek voor internationaal verkeer:
 - Klant koopt eerst zijn tickets (meerdere reismogelijkheden klassieke treinen, plaatsreservering HST)
 - Reservering vanaf de aankoop tot 48u voor de reis.
- Directe verbinding met het UIC-programma
- Netten die verbonden zijn met het UIC-programma:
 - DB, SNCF, CFL, ÖBB, DSB, Renfe, VR (NS bestudeert aansluiting)
- Voordelen voor de klanten
 - 1 procedure, 1 telefoonnummer, 1 Internetsite
 - 1 uniek dossier combineert de binnenlandse en internationale reizen

Bedankt voor uw aandacht

***B for You* verwacht uw oproep op 02/528 28 28**

