

## ***NMBS: dienstverlening aan personen met een handicap loopt mank***

Op 12 juni 2012 schreef vzw Reizigersbond (REBO) aan minister Paul Magnette, bevoegd voor o.a. de NMBS:

"De jongste maanden bereiken ons almaar meer meldingen over een ontoereikende NMBS-dienstverlening bij de begeleiding van personen met een handicap in de stations. Concreet gaat het vooral om:

- het niet opdagen van de, minimum 24 uur vooraf, aangevraagde en officieel (telefonisch) toegezegde hulpverlening bij het in- en uitstappen;
- alsook over het niet kunnen bereiken van de dienstverlener in het vertrekstation, zelfs niet via de assistentiezuil, in het bijzonder 's avonds na sluiting van het gebouw;
- soms onhoffelijk gedrag en taalgebruik en gebrek aan empathie van bepaalde personeelsleden.

In diverse meldingen worden o.m. genoemd: station Gent-Sint-Pieters en Antwerpen-Centraal over de niet (tijdig) opgedaagde hulp, vooral op het perron bij het uitstappen (en ook bij het wachten tijdens een overstaptijd), in het bijzonder tijdens de weekends. Naar treinbegeleiders ons zeggen zou deze begeleiding bij het in- en uitstappen onder de verantwoordelijkheid vallen van de begeleidende dienst en niet van het treinpersoneel. Wat hoort een reiziger met een handicap, die wenst uit te stappen, te doen indien er geen hulp tijdig opdaagt en de treinbegeleider niet kan instaan voor de begeleiding van deze reiziger van het perron naar de uitgang van het station?

In een aantal stations werden assistentiezuilen opgesteld. Op zich een lovenswaardig initiatief, zij het dat sommige zuilen binnen het stationsgebouw zelf werden opgesteld (bijv. Gent-Dampoort, Lokeren, Brugge) en dat het gebouw zelf om 21 of 22 uur wordt gesloten, nog voor de laatste trein vertrokken is. In die gevallen kan een vertrekkende reiziger met een handicap zich niet meer via deze zuil aanmelden. Ook is het dan onduidelijk waar de (vervangende) meldingsplaats zich bevindt en hoe de assistentie telefonisch kan worden opgeroepen (bijv. Gent-Sint-Pieters: het telefoonnummer voor hulp in station na 22u00 is onleesbaar voor blinden). Ook wordt ons gemeld dat het courant gebeurt dat aan de oproep (ter aanmelding) van een reiziger met een handicap via de assistentiezuil toch geen gevolg wordt gegeven en dat de verbinding eenzijdig wordt verbroken, wegens verondersteld 'zoveelste misbruik' van de zuil (bijv. Gent-Dampoort).

Wanneer bij een overstap de reiziger met een beperking meer dan 30 minuten wachttijd over heeft en het koud is, hoort deze wachtende reiziger door de NMBS-begeleider naar een verwarmde ruimte te worden gebracht (en niet op een onverwarmd perron, al dan niet in een wachthuisje achtergelaten), bijv. naar een verwarmde buffetruimte. Tijdens elke verplaatsing te voet hoort de begeleider te vragen of het staptempo niet te hoog is. Bij de ontmoeting aan het officiële onthaalpunt en bij een eventueel tweede contact (na wachttijd bij overstap) hoort

de NMBS-begeleider zich voor te stellen als de begeleider. Ook bij het (tijdelijk) verlaten van de reiziger hoort de begeleider dit te zeggen, evenals bij het uitstappen uit de trein. Dit is in het bijzonder van belang om blinde en slechtziende reizigers gerust te stellen en is courante praktijk bij de Nederlandse en Duitse spoorwegen."

REBO vroeg aan minister Magnette om - mede in het licht van het toekomstige beheerscontract tussen de Staat en de Spoorwegen - volgende punten te bespreken met de NMBS Mobility en Infrabel:

1. Op welke wijze de toegezegde dienstverlening bij het in- en uitstappen op het perron en in het stationsgebouw kan worden gewaarborgd;
2. De plaatsing van de assistentiezoulen binnen in de eigenlijke stationsgebouwen te evalueren, rekening houdend met de looproutes en de (on)bereikbaarheid van deze zuilen na sluitingstijd van het gebouw;
3. Te bespreken hoe de opleiding van het (stations)personeel kan worden verbeterd en meer multifunctioneel gemaakt, o.m. naar klantvriendelijker gedrag bij de individuele begeleiding van reizigers met een handicap.

Wat dit laatste punt betreft, verwijzen wij ook naar aanbeveling 7.3.1 in het rapport *Onderzoek spoorproblemen 27 juni 2011* van de FOD Mobiliteit en Vervoer (oktober 2011).

### **Op 2 juli 2012 reageerde minister Magnette:**

"Uw opmerkingen liggen in de lijn van de bemerkingen door het Centrum voor gelijkheid van kansen of van de Ombudsman van de Spoorwegen. Ik zal niet nalaten de toegang voor personen met een handicap tot een belangrijk punt te maken bij de volgende beheerscontracten die met de NMBS-Groep worden afgesloten. Het is trouwens voorzien dat de Nationale Hoge Raad voor personen met een handicap nauw wordt betrokken bij de uitwerking van de beheerscontracten.

In afwachting hiervan geef ik uw verwachtingen door aan de NMBS-Groep en bekijk ik met mijn diensten hoe bepaalde maatregelen zo snel mogelijk kunnen worden ingeschreven in de dienstverlening die de NMBS moet bieden."

Op 16 juli 2012 reageerde Jokke Rombauts, voorzitter van de Nationale Hoge Raad Personen met een Handicap (NHRPH):

"Nog bedankt voor uw brief. Wij hebben een aantal van uw opmerkingen meegenomen naar ons overleg met de FOD Mobiliteit over de nieuwe beheerscontracten van NMBS Holding, Infrabel en NMBS Mobility. Zo hebben we het o.a. gehad over de vorming van het personeel, waarbij ook hoffelijkheid en beleefdheid van belang zijn. Een transparante opvolging van

adviezen, assistentieaanvragen en klachten is ook een van onze belangrijkste eisen, net als een gekend en (liefst) uniek contactpunt in geval van problemen.

De FOD Mobiliteit heeft voorgesteld via werkgroepen aan deelaspecten van de beheerscontracten te werken. We willen daarvoor vertegenwoordiging van het federale niveau en de Gemeenschappen en Gewesten.

Ook via onze NMBS-werkgroep heeft NHRPH geregeld constructieve contacten met vertegenwoordigers van de maatschappijen. Daar komen concrete thema's zoals gebrekkige assistentie (al dan niet na afspraak), lokale toegankelijkheidsproblemen die zich stellen bij verbouwingen, etc. ook aan bod.

Over de assistentiezoulen hebben wij in 2010 al een algemeen advies uitgebracht. In een begeleidende nota hebben wij er toen ook op gewezen dat de assistentiezuil toegankelijk moet blijven tijdens de sluitingsuren van het station.

Bij bepaalde lokale problemen in de dienstverlening en de toegankelijkheid is het soms efficiënter die in het station zelf aan te kaarten. Er is natuurlijk ook nog de Ombudsman.

Suggesties, opmerkingen en concrete klachten in verband met de toegankelijkheid van het treinverkeer mag u ons zeker ter info blijven bezorgen."

Vanwege NMBS Mobility had REBO op 31 juli 2012 nog geen antwoord ontvangen.