

# Toegankelijke Spoorwegen

## Inleiding

Beter toegankelijke treinen? Op die vraag krijgen we normaal al eind dit jaar een antwoord want dan moet het nieuwe openbare dienstcontract tussen de regering en de NMBS afgesloten zijn. Momenteel lopen hiervoor de onderhandelingen. Als grootste belangenverenigingen voor de reizigers met beperkte mobiliteit kijken wij met grote verwachting uit naar de ambities van de regering voor een toegankelijk spoorwegennetwerk.

Maar de eerlijkheid gebiedt ons ook te zeggen dat we ook bezorgd zijn. We vrezen dat de inhoud van dat cruciale toekomstcontract voor ons pas bekend zal zijn wanneer de onderhandelingen afgesloten zijn. En dat we dus geen kansen zullen krijgen om het tijdig door onze ervaringsdeskundige bril te screenen. Nochtans is de betrokkenheid van het middenveld een essentieel onderdeel van onze democratische rechtsstaat en politieke besluitvorming.

Als grootste belangenorganisaties voor personen met een handicap in Vlaanderen willen we dan ook met dit memorandum 'een voet tussen de onderhandelingsdeur steken' en onze eisen voor toegankelijk spoorvervoer kracht bij zetten.

Wij steunen integraal de positienota die CAWAB opmaakte naar aanleiding van het nieuwe openbare dienstencontract. Onze bezorgdheden en wensen komen sterk overeen. Maar ons memorandum is wellicht iets concreter

Met dit memorandum delen we dus onze verwachtingen glashelder mee. Wij hopen dat we u, politici en NMBS, inspireren om te kiezen voor een spoorwegennetwerk dat klaar is voor de toekomst en dat onze inclusieve samenleving omarmt. Want een toegankelijk spoorwegennetwerk komt iedereen ten goede, van baby in de kinderwagen tot oudere met wandelstok.

## Wie zijn wij?

Dito vzw en KVG vzw zijn de 2 grootste belangenorganisaties van en voor personen met een handicap in Vlaanderen. We zijn er door en voor mensen met een handicap, ouders, partners, broers en zussen, vrijwilligers met en zonder handicap en professionelen die personen met een handicap begeleiden. Samen vertolken wij de stem van meer dan 30 000 leden met en zonder handicap.

Personen met een handicap zijn mensen met langdurige fysieke, verstandelijke, communicatieve of zintuiglijke beperkingen die hen in wisselwerking met diverse drempels kunnen beletten om volledig, effectief en op voet van gelijkheid met anderen te participeren in de samenleving. Maar dit memorandum spreekt ook namens de mensen die ons omringen: onze familie, partner, vrienden, vertrouwenspersonen, hulpverleners en verzorgers. Wij zijn zeker geen kleine minderheid. In Vlaanderen en Brussel zijn we met meer dan een miljoen.

## Toegankelijke infrastructuur

Je vrij kunnen verplaatsen is een basisrecht. Ook voor mensen met een handicap. Dan pas kan je optimaal participeren aan cultuur, de arbeidsmarkt, vrije tijd, ...

Zelfstandig de trein kunnen nemen is een eerste stap richting meer vrijheid en inclusie. Treinen, perrons en stations moeten daarom voor iedereen autonoom toegankelijk zijn, dus toegankelijk zonder enige vorm van assistentie, en dit ongeacht de handicap die iemand heeft.

### Toegankelijke treinen

Het huidige rollend materieel en de uitrusting/aanpassing van stations en perrons op het gebied van toegankelijkheid is verre van toegankelijk: een bont allegaartje aan treinen uit de afgelopen decennia die allemaal op een andere manier ontoegankelijk zijn. Maar ook de toekomst ziet er niet helemaal rooskleurig uit. Het ontbreken van een langetermijnvisie op vlak van toegankelijkheid werd pijnlijk duidelijk bij de aankoop van de M7 modellen in 2015 die de komende decennia in dienst zullen blijven. Met een compromis-instap-hoogte van 63 cm zal drempelloos in- of uitstappen vanuit dit rijtuig op geen enkel perron mogelijk zijn.

In 2020 werd een nieuwe bestelling multifunctionele rijtuigen geplaatst, dit keer wel met de bedoeling autonoom toegankelijk te zijn. Wij vinden het een verstandige beslissing om te opteren voor **één opstaphoogte** voor een perron van 76 cm. Wij juichen het daarenboven toe dat deze bestelling eerst werd afgetoetst met een panel van ervaringsdeskundigen. Zij konden nog tal van aanpassingen voorstellen om het rijtuig toegankelijker te maken. Helaas kon niet overal rekening mee gehouden worden, waardoor het resultaat wederom niet autonoom toegankelijk zal zijn.

Per treinsamenstelling zullen in de toekomst maximum 2 multifunctionele rijtuigen aangekoppeld worden, waarvan 1 met hoogte 76 cm en 1 met hoogte 63 cm. Dit maakt dat de helft van de 'toegankelijke rijtuigen' per samenstelling toch niet autonoom toegankelijk zullen zijn. Bovendien bevindt er zich een tweedelige helling in het rijtuig om de onderste etage te bereiken van de multifunctionele rijtuigen. Deze is te steil en daardoor niet te nemen voor manuele rolstoelgebruikers zonder assistentie. Ook de draaicirkel onderaan is te klein voor manuele en elektrische rolstoelen om zich goed te kunnen positioneren. Je zal met andere woorden naast assistentie op het perron ook assistentie in de trein nodig hebben.

Idealiter is elk rijtuig per treinsamenstelling autonoom toegankelijk. Dit komt alle passagiers ten goede: mensen met een handicap, fietsers, kinderwagens, ouderen, kleine kinderen, mensen die zware bagage bijhebben, ...

Daarom vragen wij **een duidelijke langetermijnvisie** voor de aankoop van nieuw rollend materieel en renovatie/aanpassing van bestaand materieel, die gelinkt is aan de langetermijnvisie voor de aanleg en inrichting van stations en perrons (zie verder). Enkel op deze manier kan er een drempelloze toegang verzekerd worden.

- Gebruik de TSI 1300/2014 als minimum om toegankelijkheid te realiseren.
- Investeer in rollend materieel op 1 enkele instaphoogte, aangepast aan de hoogte van de perrons. Gezien de recente aankopen is dit 76 cm. Blijf deze hoogte hanteren.
- Ook bestaande, oudere treinen dienen toegankelijker te worden. We kunnen niet wachten tot deze uit dienst gaan. Onderzoek welke aanpassingen aan het bestaande materieel een verschil kunnen betekenen. Gerichte renovatie van treinstellen zal bijdragen aan de toegankelijkheid.

Om perspectief te creëren dient de NMBS concrete doelstellingen vast te leggen binnen een bepaald tijdspad. Zo kan opgevolgd worden of de visie in realiteit omgezet wordt.

Zolang integrale en autonome toegankelijkheid geen realiteit is, vragen wij met aandring om **duidelijke en uniforme signalisatie** aan te brengen aan de toegankelijke rijtuigen. Voorzie bovendien **voldoende capaciteit**, zodat personen met een handicap zeker mee de trein op kunnen, met zo weinig mogelijk assistentie of extra aanpassingen.

## Toegankelijke stations en perrons

Wij vragen - net zoals voor het rollend materieel - **een duidelijke langetermijnvisie en strategie** voor de aanleg en inrichting van stations en perrons. Concrete doelstellingen op zowel korte, middellange als lange termijn bieden perspectief.

Momenteel zijn er 4 criteria waaraan stations en perrons dienen te voldoen om het label 'toegankelijk' te verdienen:

- drempelloze toegang naar de perrons via hellingen en liften
- perrons op 76 cm
- perrons uitgerust met blindegeleidelijnen
- toegang tot ten minste één verkoopautomaat

Wij vragen om hierbij zeker ook het criterium van **aanvraagbare assistentie** via app, website of telefoon op te nemen, naast **voor iedereen toegankelijke reizigersinfo**. Bovendien dienen ook het **sanitair** en de **loketten** autonoom toegankelijk te zijn.

Tijdens het treinreizen moet iedereen namelijk in alle comfort naar het toilet kunnen gaan. In het bijzonder zien we een meerwaarde om stations uit te rusten met changing places. Dit zijn ruimtes die een oplossing bieden voor personen die meer ruimte, uitrusting en plaats voor assistentie nodig hebben. Bovendien dient er ook een **toegankelijk nachttoilet** voorhanden te zijn.

Naast deze technische criteria zien we een meerwaarde in **een toegankelijkheidsscreening** door ervaringsdeskundigen bij de (her)aanleg van een station. Hoe dit georganiseerd wordt, dient uitgewerkt te worden in nauw overleg met de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap en bovendien ook opgenomen worden als officiële procedure in de Revalor-normen.

In de prioritering van toegankelijk te maken stations lijkt het ons ten slotte nuttig om andere criteria dan het reizigersaantal mee te nemen. Het gaat hier over **criteria die bepalend zijn voor het leven van personen met een handicap** zoals de aanwezigheid van een G-sportclub, woonvoorziening of dagcentrum. We pleiten ervoor om deze kenmerken te laten meespelen in de prioritering van de toegankelijk te maken stations.

# Toegankelijke dienstverlening

De NMBS wil dat reizigers met een beperkte mobiliteit autonoom de trein kunnen nemen. Dat principe staat centraal in het nieuwe toegankelijkheidsbeleid van de NMBS. Dit vinden wij uiteraard zeer positief. Koppel deze visie aan haalbare en ambitieuze stappen, met een concrete timing over de grenzen van de legislaturen heen.

## Reservatieprocedure

Naast de nodige infrastructurele maatregelen (zie boven) vragen wij dat voor stations waar men op dit moment tot 3 uur op voorhand kan reserveren, de reservatieduur wordt verlaagd naar **1 uur**. Dat is mogelijk, zo illustreert het spoor in Nederland. Daar kan je inmiddels in 143 NS-stations reisassistentie inschakelen en tot één uur vooraf je trein reserveren. De resterende 104 stations krijgen in de komende 5 jaar reisassistentie. Bovendien kan je er reserveren via een gebruiksvriendelijke app.

We dringen erop aan om de verwachtingen omschreven in **de vernieuwde Europese richtlijn nr. 1371/2007** versneld in te voeren in België. Dit betekent dat de reserveringstermijn van 24 uur in bepaalde stations naar 12 uur herleid wordt.

Een verlaging in reservatieduur kan enkel wanneer men inzet op het verder digitaliseren van de reservatieprocedure en het opdrijven van de capaciteit van het assistentiepersoneel.

- Vandaag worden de reservaties telefonisch van station naar station doorgebeld. Dit is omslachtig en zeer tijdrovend. We pleiten voor een digitalisering van deze procedure. Voor ons hangt dit samen met het mogelijk maken van een reservatie via de app. Vandaag kan dit telefonisch op een betalend nummer of via een ingewikkeld webformulier. Sinds kort bestaat nu echter ook de mogelijkheid om assistentie te reserveren via de chat van de sociale mediakanalen van NMBS, nl. Facebook, Twitter, Whatsapp en Instagram. De openingsuren gaan hier iets ruimer, van 6u tot 22u.
- We vragen een **berekening van de voltijdsequivalenten** die nodig zijn om deze reservatieverminderingen door te voeren.

Het spreekt voor zich dat er in alle toegankelijke stations assistentie wordt voorzien. Aangezien dit soms niet het geval is, vragen we dat de criteria voor een toegankelijk station worden uitgebreid met de mogelijkheid om assistentie via app, website of telefoon vast te leggen.

## Reservatieapp en toegankelijkheidsinfo

Wij hebben vernomen dat de NMBS tegen eind 2022 **een aparte app** zal aanbieden om de rit te reserveren. Nu kan dit nog enkel per telefoon of via een ingewikkeld online formulier. Wij vinden het positief dat reserveren via een app mogelijk zal zijn, maar betreuren dat dit via een aparte app zal gebeuren. We vragen dan ook dat de reservatieprocedure zo snel mogelijk wordt geïntegreerd in de bestaande NMBS-app. Enkel zo kan de klant- en gebruikersvriendelijkheid van een aanzienlijke klantengroep van de NMBS gegarandeerd worden.

Doorgedreven digitalisering zet een aantal mensen buiten spel. Niet alle reizigers beschikken over een smarttelefoon of kunnen hier vlot mee overweg. Wij dringen daarom aan om de reiziger de mogelijkheid te bieden via **een gratis telefoonnummer** assistentie te reserveren of toegankelijkheidsinformatie op te vragen.

Reserveren is momenteel omslachtig. De reiziger moet bij elke reservatie dezelfde persoonlijke informatie (naam, geboortedatum, adres) doorgeven. Een mogelijke oplossing zien wij in het voorzien van **een uniek klantenprofiel of klantnummer voor reizigers** die beroep doen op assistentie, waaraan persoonlijke gegevens en mobiliteitsnoden gekoppeld zijn. Het profiel is verbonden met je telefoonnummer of je app. Dit zorgt voor een efficiëntere dienstverlening, minder administratie en meer ondersteuning op maat. De ondersteuning van een persoon met een manuele rolstoel is immers niet dezelfde als die voor een persoon die blind of slechthoortend is. Vandaag bestaat het digitaal klantenprofiel onder de naam 'my NMBS', maar dit is nog niet genoeg uitgewerkt en dient enkel om een reservatie door te geven. We vragen dat dit wordt uitgebreid met de mogelijkheid om je mobiliteitsnood in functie van je handicap in te geven. Zo vermijdt men dubbel werk voor reserveringen.

We vragen om **de toegankelijkheidsstatus** van ieder traject op de NMBS-app en website duidelijk te vermelden via eenvoudige symbolen. Denk bijvoorbeeld aan een symbool dat aanduidt dat het reistraject autonoom toegankelijk is. Als men op dit symbool klikt, komt men te weten wat dit inhoudt. Je kan er evenzeer de toegankelijkheid van het treintype en de samenstelling van de trein op vlak van type rijdertuigen bekijken. Een ander symbool duidt aan dat het reistraject enkel toegankelijk is mits assistentie. Als je op dat symbool klikt, zie je meteen hoeveel uren je op voorhand moet reserveren en welke faciliteiten er aanwezig zijn. Ook een apart toegankelijkheidssymbool voor blinden en slechthoortenden is aangewezen. Een ander symbool geeft weer op welke manier mensen de trein op geholpen worden. Het hulpmiddel hiervoor is in elk station of voor elk voertuig anders, en niet elk hulpmiddel is even ideaal voor elke persoon. Als passagiers op voorhand weten welk hulpmiddel ingezet zal worden, kan dit stress of ongemakkelijke situaties voorkomen.

We willen erop wijzen dat deze symbolen niet alleen erg handig zijn voor personen met een mobiliteitsbeperking, maar ook mensen helpen die de taal niet machtig zijn. Bovendien werken deze symbolen sensibiliserend naar de volledige reizigerspopulatie. Je maakt zichtbaar dat het niet voor iedereen evident is om zich vlot te verplaatsen. Naast sensibilisering bevordert dit ook de transparantie van de dienstverlening.

Het spreekt voor zich dat er moet worden gezorgd voor **duidelijke auditieve en visuele reizigersinfo** in het station, op het perron, in de trein, op de website en in de app (denk aan juiste kleurcontrasten, goed leesbaar lettertype en mogelijkheid om tekst eenvoudig te vergroten). Ten slotte vragen we dat er op de trein, net zoals in Duitsland, naast de stopplaats en verbindingen, ook **de uitstapzijde** wordt aangekondigd. Dit zorgt ervoor dat personen met een visuele beperking zich autonomer kunnen verplaatsen, maar ook voor andere reizigers is dit handig. Hierbij aansluitend zijn er tot op vandaag conducteurs en treinbegeleiders die niet iedere halte aankondigen. De aankondigingen gebeuren m.a.w. niet consequent. Dit moet in de toekomst ten aller tijde vermeden worden door betere vorming en waar nodig controle.

Meer algemeen hebben **opleiding en sensibilisering** over de dienstverlening voor personen met een handicap in het verleden al de kwaliteit van de dienstverlening verhoogd (denk aan de recente initiatieven in samenwerking met vzw Konekt), maar ook in de toekomst moeten deze verder versterkt worden om de nodige veiligheid en klantvriendelijkheid te garanderen. Zo worden fietsen niet altijd voldoende vastgemaakt. Bij plotse manoeuvres van de trein kunnen deze omvallen. Dit kan leiden tot gevaarlijke situaties aangezien rolstoelgebruikers gebruik maken van hetzelfde rijdertuig. Conducteurs en treinbegeleiders zijn zich vaak niet bewust van deze gevaren.

## Assistentie-aanbod

Assistentie moet worden aangeboden in alle toegankelijke stations. Voor blinde en slechthoortende personen moet assistentie, mits reservering vooraf, echter ook mogelijk zijn in bemande stations zoals Antwerpen-Berchem die (nog) niet zijn voorzien van aanpassingen voor mensen met een visuele handicap. Wij stellen voor dat het stationspersoneel, en niet de B for You-ploegen, in deze gevallen

instaat voor de assistentie. Daarmee wordt voorkomen dat deze reizigers zich moeten verplaatsen (met de bus, taxi, ...) naar het 'dichtstbij gelegen' toegankelijke station, dat echter verderaf gelegen is dan het gewenste vertrekstation, hetgeen de reisduur aanzienlijk verlengt.

## Assistentie tussen station en andere vervoersaansluitingen

De nood aan begeleiding of assistentie stopt niet aan de uitgang van het stationsgebouw. De gegeven assistentie daarentegen doet dit wel. Reizigers met een visuele of fysieke beperking worden begeleid tot aan de uitgang. Wanneer ze zich begeven naar een bushalte enkele meters verder op openbaar terrein, stopt de assistentie en worden reizigers aan hun lot overgelaten. Regelmatig halen wij dit knelpunt aan bij diverse instanties, en dan krijgen wij het antwoord dat dit niet zomaar op te lossen is gelet de ingewikkelde bevoegdheidsverdelingen. Voor ons is dit een flauw excuus.

Wij vragen daarom dat er **interfederaal wordt samengezeten** om de assistentie tussen de verschillende vervoersvormen (treinvervoer, bus- en tramvervoer, het toekomstige Flexvervoer, het doelgroepenvervoer en de deelsystemen) zo optimaal mogelijk te laten verlopen. De assistentie dient door te lopen van de ene vervoers- naar de andere vervoermodus. Op sommige plaatsen proberen vrijwillige OV-Buddies dit gat in de dienstverlening op te vullen. Dit zijn echter vrijwilligers die beperkt inzetbaar zijn. Wij mogen van hen niet verwachten dat zij steeds paraat staan. Om een goede overstap te garanderen, is professionele ondersteuning noodzakelijk.

Ten slotte horen we vaak dat assistentie een zorgkwestie is en niet binnen het mobiliteitsbeleid opgelost moet worden. Hier hebben wij geen boodschap aan. Het is de NMBS die verantwoordelijk is voor de toegankelijkheid van haar infrastructuur. Aangezien ze er niet in slaagt autonome toegankelijkheid voor iedere reiziger te garanderen, dient zij assistentie en begeleiding aan te bieden. Het is onaanvaardbaar dat mensen hun eigen assistentie dienen te bekostigen omdat de service waarop zij als klant beroep doen ontoegankelijk is.

## Bestemmingsgarantie

Naast de verlaging van de reservatieduur en een efficiëntere reservatieprocedure vragen we werk te maken van **een bestemmingsgarantie voor personen met een handicap** die willen reizen tussen twee ontoegankelijke stations of tussen een ontoegankelijk en toegankelijk station. Dit zou erin kunnen bestaan de taxiservice die nu van toepassing is in 17 ontoegankelijke stations uit te breiden of, indien één van de twee stations toegankelijk is, een taxiservice aan te bieden naar het dichtstbijzijnde toegankelijke station dat zich op het reistraject bevindt. Uiteraard dient dit te gebeuren aan hetzelfde tarief als het reguliere treinticket.

## Melden van structurele toegankelijkheidsproblemen

Binnen de werkgroep NMBS van de Nationale Hoge Raad krijgen wij als deelnemende gebruikersorganisaties de mogelijkheid om structurele toegankelijkheidsproblemen aan te kaarten bij de toegankelijkheidsmanager. Dat vinden wij positief. Onze achterban vindt echter niet altijd tijdig de weg om toegankelijkheidsproblemen aan ons door te geven. En ook niet-leden kunnen dat via deze weg niet doen. Daarom lijkt het ons nuttig dat individuele reizigers zeer gemakkelijk zelf ook aangifte kunnen doen van deze problemen. (bijvoorbeeld: lift stuk, assistentiezuil kapot, ...). Wij denken hierbij aan **een meldknop op de website en in de app**.

## Samenwerking NMBS/Infrabel

NMBS en Infrabel zijn allebei apart verantwoordelijk voor een bepaald onderdeel van de stations.

Het is voor reizigers niet duidelijk wie welke bevoegdheden en verantwoordelijkheden heeft. Hierover moet duidelijker gecommuniceerd worden, zodat structurele problemen bij de juiste partij aangekaart kunnen worden.

Het is belangrijk dat alle partijen en stakeholders over dezelfde informatie beschikken.

Overleg en samenwerking tussen beide partijen moeten daarom ook optimaal zijn, met specifieke aandacht voor toegankelijkheid. Enkel op deze manier kunnen er doordachte stappen gezet worden. Om deze samenwerking te kunnen realiseren stellen wij voor dat Infrabel **een toegankelijkheidsmanager** aanstelt die op regelmatige en structurele basis overlegt met de toegankelijkheidsmanager van de NMBS. Indien mogelijk werken zij als een tandem in nauw teamverband.

Hierbij is ook de **kennis en ervaringsdeskundigheid van personen met een handicap** niet weg te denken. Wij pleiten ervoor om Infrabel te laten aansluiten op de werkgroep NMBS van de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap. Momenteel is enkel de NMBS hierin vertegenwoordigd en wordt de afwezigheid van Infrabel als een gemis beschouwd.

## Betrokkenheid en participatie doelgroep

De Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap heeft vandaag een adviserende rol ten opzichte van de federale regering voor alle bevoegdheden die invloed hebben op het leven van personen met een handicap. De toegankelijkheid van het spoorwegnetwerk is er daar een van.

Binnen de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap fungeert de werkgroep NMBS 4 keer per jaar als gesprekspartner tussen belangenorganisaties en de NMBS. Via deze werkgroep kan iedere aangesloten vereniging problemen van 'op het terrein' aankaarten en hier samen met de NMBS over van gedachten wisselen om zo tot een oplossing te komen. Infrabel en de politiek verantwoordelijke zijn niet aanwezig op dit overleg. Faciliteer daarom vanuit de overheid **structureel overleg tussen de NMBS, Infrabel, de politiek, de administratie en reizigers met beperkte mobiliteit**, zodat elke partij op haar verantwoordelijkheid gewezen kan worden. Ook CAWAB is hiervoor vragende partij.

Wij voelen ons vaak niet gehoord als doelgroep. Men praat vaak over ons, mensen met een handicap, zonder dat we erbij zijn. Om dit te voorkomen vragen wij om personen met een handicap tijdig in het proces en op alle vlakken te betrekken: visieontwikkeling, doelstellingen bepalen, opvolging en evaluatie, maar ook bij de aankoop van materieel.

Wij zijn als handicaporganisaties met duizenden leden als achterban bereid constructief met de NMBS en beleidsmakers na te denken over hoe we het spoorwegnetwerk toegankelijk en klaar voor de toekomst kunnen maken.

## Onze eisen samengevat

Als gebruikersverenigingen werken we graag mee aan een autonoom toegankelijk spoornet. Wij vragen om

- een duidelijke langetermijnvisie voor de aankoop van nieuw rollend materieel en renovatie/aanpassing van bestaand materieel, die gelinkt is aan de langetermijnvisie voor de aanleg en inrichting van stations en perrons;
- zolang integrale en autonome toegankelijkheid geen realiteit is, duidelijke en uniforme signalisatie aan te brengen aan de toegankelijke rijtuigen;
- voldoende capaciteit te voorzien zodat personen met een handicap zeker mee de trein op kunnen, met zo weinig mogelijk assistentie of extra aanpassingen;
- een duidelijke langetermijnvisie en strategie voor de aanleg en inrichting van stations en perrons met concrete doelstellingen op zowel korte, middellange als lange termijn;
- bij de toegankelijkheidscriteria van stations en perrons ook het criterium van aanvraagbare assistentie via app, website of telefoon op te nemen, naast voor iedereen toegankelijke reizigersinfo. Bovendien dienen ook het sanitair en de loketten autonoom toegankelijk te zijn;
- een toegankelijkheidsscreening door ervaringsdeskundigen bij de (her)aanleg van een station in aanvulling op de technische en bouwkundige expertise die vandaag vervat zit in de Revalor-normen;
- in de prioritering van toegankelijk te maken stations ook andere criteria dan het reizigersaantal mee te nemen. Het gaat hier over criteria die bepalend zijn voor het leven van personen met een handicap zoals de aanwezigheid van een G-sportclub, woonvoorziening of dagcentrum;
- voor stations waar men op dit moment tot 3 uur op voorhand kan reserveren, de reservatieduur te verlagen naar 1 uur;
- de verwachtingen omschreven in de vernieuwde Europese richtlijn nr. 1371/2007 versneld in te voeren in België. Dit betekent dat de reserveringstermijn van 24 uur in bepaalde stations naar 12 uur herleid wordt;
- verder in te zetten op de digitalisering van de reservatieprocedure en het opdrijven van de capaciteit van het assistentiepersoneel;
- de criteria voor een toegankelijk station uit te breiden met de mogelijkheid om assistentie via app, website of telefoon vast te leggen;
- de reservatieprocedure zo snel mogelijk te integreren in de bestaande NMBS-app;
- de reiziger de mogelijkheid te bieden via een gratis telefoonnummer assistentie te reserveren of toegankelijkheidsinformatie op te vragen;
- een uniek klantenprofiel of klantnummer te voorzien voor reizigers die beroep doen op assistentie, waaraan persoonlijke gegevens en mobiliteitsnoden gekoppeld zijn;
- de toegankelijkheidsstatus van ieder traject op de NMBS-app en website duidelijk te vermelden via eenvoudige symbolen;



- duidelijke auditieve en visuele reizigersinfo in het station, op het perron, in de trein, op de website en in de app;
- de uitstapzijde aan te kondigen;
- de verdere versterking van de opleiding en sensibilisering over de dienstverlening voor personen met een handicap;
- interfederaal samen te zitten om de assistentie tussen de verschillende vervoersvormen (treinvervoer, bus- en tramvervoer, het toekomstige Flexvervoer, het doelgroepenvervoer en de deelsystemen) zo optimaal mogelijk te laten verlopen;
- een bestemmingsgarantie voor personen met een handicap die willen reizen tussen twee ontoegankelijke stations of tussen een ontoegankelijk en toegankelijk station;
- een toegankelijkheidsmanager bij Infrabel aan te stellen die op regelmatige en structurele basis overlegt met de toegankelijkheidsmanager van de NMBS;
- Infrabel te laten aansluiten op de werkgroep NMBS van de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap;
- vanuit de overheid structureel overleg te faciliteren tussen de NMBS, Infrabel, de politiek en reizigers met beperkte mobiliteit, zodat elke partij op haar verantwoordelijkheid gewezen kan worden.