

ADVIES 18/02

De reiziger centraal in een langetermijnvisie voor mobiliteit.

Tweede bijdrage: Toegankelijkheid Station en Trein

Bijlage A - Aanbevelingen

1 Infrastructuur

1.1. De weg naar halte

1.1.1 Veiligheid

- Voor de veiligheid in de halteomgeving is in principe een zone 30 of een autoluwe zone belangrijk (overleg NMBS, Infrabel, gebruikers, gemeenten en/of wegbeheerders, ...) De toegangswegen voor voetganger, fiets, openbaar vervoer en auto zijn bij voorkeur gescheiden. Waar de wegen elkaar kruisen is er een beveiliging (markering, versmalling, kleuronderscheid op het wegdek) en zebrapaden beveiligen de voetgangersoversteekplaatsen. De veiligheidssignalisatie is ook uniform inzake contrasten (tussen licht en donker en/of tactiele contrasten) pictogrammen en geleiding voor blinde en slechtziende personen. Bij voorkeur wordt een veiligheidsauditor hiervoor ingeschakeld.
- Trappen worden voorzien van podotactiele aanpassingen, markeerstrips en leuningen waardoor voor blinden en slechtzienden voldoende comfort en veiligheid wordt geboden. Verzakte treden worden snel hersteld.
- Nethed & betreedbaarheid: obstakelvrije en toegangen moeten zuiver en obstakelvrij gehouden worden; dat is belangrijk voor alle reizigers. Sensibiliseringscampagnes door NMBS en de overheden kunnen eveneens aanzetten tot een grotere nethed,
- Looproutes en tunnels zijn degelijk verlicht over het volledige traject en uitgerust met spiegels in scherpe of dode hoeken. Er staan geen struiken of bomen die het zicht hinderen en de beplanting groeit niet over de toegangsroutes. Om te vermijden dat lange kale wanden in onderdoorgangen doelwit worden van graffiti, kan men op die wanden kunstwerken en posters met toeristische informatie, aanbrengen.
- Bij dit alles is het belangrijk dat de informatievoorzieningen en de bereikbaarheid van de halte zo georganiseerd zijn dat de reiziger zich intuïtief naar het perron kan begeven en geen gevaarlijke kortere routes (over de sporen bv.) neemt. Dit impliceert dat alle perrons bereikbaar zijn zonder (te grote) omwegen.
- Belangrijk is, dat in verband met visuele contrasten van perronboorden, Advies 2017/02 van de NHRPH¹ gevolgd wordt. Podotactiele materialen dienen verder minimaal te voldoen aan de voorschriften uit de ISO 23599/2012 en regionale wettelijke voorschriften voor wat betreft de technische specificaties.

¹NHRPH: De Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap (ph.belgium.be/nl/)

1.1.2 Toegankelijkheid

- Voor voetgangers is de kortste weg voorzien, zo niet zoeken ze toch sluiproutes of – erger nog – steken ze de sporen over. Op de looplijnen liggen geen hindernissen zoals boordstenen, beplanting en parkeervakken.
- Deze routes hebben een obstakelvrije breedte van minstens 1.50 meter en vrije hoogte van minstens 2.10 meter. Soms moet die minimumbreedte meer bedragen, wanneer er vaak veel personen tezelfdertijd moeten passeren.
- De looproutes zijn voorzien van gids- of geleidelijnen, van verlichting (met voldoende verlichtingspunten en kwalitatieve helderheid) en van een toegankelijke bewegwijzering voor blinde en slechtziende personen.
- Treden, oneffenheden, steile hellingen, scherpe bochten en smalle doorgangen worden zoveel mogelijk vermeden. Naast het voorzien van trappen zijn hellingen² te verkiezen boven roltrappen of liften.
- Goed omgrijpbare leuning bieden een houvast naast hellingen of trappen. Deze dienen op bordessen horizontaal door te lopen en vanaf de eerste en laatste trapneus ~~langs~~ 40 cm horizontaal door te lopen en bij begin en einde afgebogen te zijn naar de vloer of de trapwand en voorzien te zijn van aanduidingen in braille en in reliëf
- Langs de trappen worden fietsgoten voorzien; deze zijn niet te breed zodat ze geen obstakel voor blinden vormen. Tegelijk mogen deze goten niet te dicht bij de leuning liggen omdat ze dan onbruikbaar wordt voor de fietsers. Het profiel van de fietsgoot mag niet boven het oppervlak van de bovenste trede uit steken. Dergelijke fietsgoten blijven ook in het geval liften defect zijn nodig.
- De op- en aantrede van trappen dienen in overeenstemming te zijn met de wettelijke voorschriften.
- Gebruik van slipvrije ondergronden voor hellingen, vloeren, perrons (ook bij glas),
- Bij werken moeten tijdelijke constructies gelijkwaardig zijn aan de definitieve. Ze mogen de toegankelijkheid niet verslechteren. Op deze tijdelijke constructies moet het (wettelijke verplichte) vermelde contact ook de langs deze weg gemelde problemen in verband met de toegankelijkheid kunnen behandelen of doorverwijzen naar de bevoegde persoon of dienst.

1.1.3 Comfort

- Voor de aanleg van de aanvoerroutes, bushaltes en parkeerplaatsen geldt het STOP-principe (prioriteit in volgorde van Stappen, Trappen, Openbaar Vervoer, Privé-vervoer). Zo ligt de bushalte dicht bij de perrons dan de autoparking en hebben fietsenstallingen voorrang op autoparkeerplaatsen, zowel qua ligging als wat aantal betreft. Er zijn voldoende overdekte en verlichte fietsenstallingen.
- De aangeduide parkeerplaatsen voor gehandicapten liggen het dichtst bij toegang naar de perrons.
- Verhoogde busperrons bieden een degelijk wachtcomfort met beschutting, bankjes en verlichting. Vooraleer een halte in te richten is overleg met de gebruikers en stakeholders noodzakelijk.

² Opgelet, ook hellingen moeten aangepast zijn. Een slecht uitgevoerde of te lange helling kan voor mensen die slecht te been zijn (bijv. gebruikers van rollator, krukken, steunstok,...) ontoegankelijk zijn.

- Waar mogelijk bestaan er meerdere toegangen tot de halte waardoor omwegen beperkt worden. De looproutes zijn kort en intuïtief om sluiptwegen te vermijden. Het liefst is de looproute van straat of bushalte naar de perrons overdekt.
- Een niveauvrije beveiligde overweg met slagbomen³ laat toe om vlot naar het tegenoverliggend perron te gaan en vermijdt een dure en moeilijk toegankelijke onderdoorgang of brug, zoals recent in Temse geïnstalleerd. Langs de looproutes en aan de halten staan vuilnisbakken; de parkeerautomaat bevindt zich langs de drukste looproute.

1.1.4 Informatie

- De ligging van de treinhalte staat correct aangeduid op de plaatselijke omgevingsplannen. Deze omgevingsplannen zijn ook downloadbaar van op het internet en dezelfde informatie moet terug te vinden zijn in informatiefolders en (digitale) reisplanners, inclusief alle voorzieningen zoals aanwezigheid van liften, hellingen, met vermelding of ze aangepast zijn voor PBM. Ook moet expliciet gemeld worden wanneer een halte over perrons in een bocht beschikt, omdat daar de toegankelijkheid extra beperkt is door de grotere afstand tussen de deur van de rijtuigen en de perronboord. Voor alle officieel toegankelijke stations moet op termijn realtime via websites en apps gemeld worden welke liften en roltrappen defect zijn.
- De naam van de nabije tram- of bushalte stemt daarbij overeen met de naam van de treinhalte.
- In afspraak met de wegbeheerder(s) is er een consequente en eenvormige bewegwijzering naar de halte. Zo nodig staan er afzonderlijke wegwijzers voor autobestuurders, fietsers en voetgangers. De “Kus-en-rij”-zones worden extra aangeduid, en ook de plaatsen voor autodelen of laadpunten voor elektrische wagen zijn makkelijk te vinden. Aan de haltetoeegangen staat een ‘totem’ met het treinsymbool. Bij de bewegwijzering worden de internationaal erkende symbolen gebruikt.
- De autobussen en trams staan zo mogelijk met de voorkant naar de treinhalte gericht. Indien dat niet mogelijk is moeten de bestemmingsfilms van de zijkant van de bussen en trams zichtbaar zijn vanuit de richting van het station.

1.2. De uitrusting van de halte

1.2.1 Veiligheid

- De perrons zijn minstens 3 meter breed (1,5 meter bij de wand van een wachthuisje), zonder obstakels zoals palen, hekken of bomen.
- De palen voor dienstregeling, verlichting en bovenleiding staan buiten de looplijnen.
- De perronboord is duidelijk en uniform aangeduid en er loopt een uniforme en duidelijk zichtbare waarschuwingsstrook met noppen (van 60 cm en niet 40 cm zoals nu het geval is) parallel aan de perronrand voor blinden en slechtzienden.

³ zie bijlage D

Het oppervlak van de noppentegels ligt gelijk met het oppervlak van de aangrenzende bestrating; de noppen steken 4,5 tot 5,5 mm boven het oppervlak uit. De opening tussen perron en treininstap blijft beperkt, ook wanneer het perron in een bocht is aangelegd.

- De noppenboorden en geleidelijnen zijn uitgevoerd in een kleur die contrasteert met de aangrenzende bestrating (zie aanbevelingen NHRPH).
- Het nummer van de alarmcentrale staat duidelijk vermeld.
- Bij gebruik van relingen worden deze (= wettelijk niet toegestaan!) op een hoogte tussen 0 en 10 cm van een extra horizontale buis voorzien zodat personen die gebruik maken van een witte stok de reling beter kunnen waarnemen.

1.2.2 Toegankelijkheid

- België heeft nog steeds drie perronhoogtes (28, 56 en 76 cm). Er moet versneld werk worden gemaakt van de bouw van hoge perrons op de standaardhoogte van 76 cm.
- De perrons zijn effen en verhard, bij voorkeur met asfalt, zo niet met beton⁴ of desnoods met straattegels en met een goede afvoer van (regen)water. Dolomiet of kasseien (alle gladde oppervlakten) zijn uitgesloten als bedekking. Het aangewend materiaal moet ijsvrij gehouden worden. Verzakkingen of kuilen worden voorkomen en als die toch ontstaan, moeten ze meteen weggevoerd worden.
- Treinhalten worden waar mogelijk voorzien van hellingen of liften indien er geen toegangsweg zonder trappen bestaat. Deze voorzieningen moeten door een rolstoelreiziger of reizigers met fietsen of e-bikes zelfstandig gebruikt kunnen worden.

1.2.3 Comfort

- Het comfort van elke treinhalte beantwoordt aan duidelijke en uniforme basisnormen. Zo bedraagt het minimaal aantal zitjes minstens 12 per perron. Er bestaat minstens één gesloten wachtruimte met verlichting per perron. Deze wachtruimte moet gedeeltelijk over glazen wanden beschikken (inkijk, onder meer voor de veiligheid), goed verlucht zijn en bescherming bieden tegen regen, koude wind en zon. Deze wachtruimte dient eveneens voorzien te zijn van zitplaatsen die ook geschikt zijn voor PBM. Personen met een rolstoel of een kinderwagen dienen eveneens beschutting te kunnen vinden in de wachtruimte. De grote en het aantal van de wachtruimtes per perron moet aangepast worden in functie van het aantal opstappende reizigers. Vanaf gemiddeld 500 instappende reizigers per dag worden supplementair 12 overdekte zitplaatsen voorzien, waarvan minimum 6 in de vorm van klassieke zitjes en de andere als zitstangen.
- De perrons worden bijkomend voorzien van luifels in functie van het aantal opstappende reizigers. Deze luifels bieden voldoende bescherming tegen regen, koude, wind en zon. Bij de grote stations kan men overgaan tot een overkapping van het geheel van de sporen, waarbij wel maatregelen genomen moeten worden om tochtgaten te vermijden.
- De NMBS gebruikt zoveel mogelijk onderhoudsvriendelijke materialen die niet uitnodigen tot vandalisme.

⁴ Mits waar noodzakelijk uitsparingen te voorzien voor het gebruik van verende rubbertegels, noppen- en/of ribbeltegels.

Gladde wanden worden voorzien van een graffitiwerende coating of bedekking: liever groene bermen dan betonnen muren. Het volledige perron moet voorzien zijn van voldoende verlichting, egaal gespreid over de volledige oppervlakte van het perron; overal waar een reiziger in of uit de trein stapt, moet er voldoende verlichting zijn, met kwaliteitsvolle helderheid.

- Perrons en toegangen worden goed onderhouden en proper gehouden (werkt veiligheid in de hand).
- Naast het spoor staan voor de reiziger waarneembare aanduidingen waar de trein moet stoppen. Op lange perrons staat aangeduid waar de (korte) trein stopt. Heel wat vertragingen kunnen worden vermeden wanneer de trein op de exacte plaats stopt; voor PBM en in het bijzonder voor blinden en slechtzienden, is een correct stoppen van de trein essentieel om de toegangsdeur van de trein te vinden.
- De biljetautomaten staan aan de toegang van de bediende perrons en zijn zonder omweg te bereiken. Het aantal automaten is aangepast aan het aantal reizigers dat er gebruik van maakt, met minstens 2 per halte. Indien de halte bestaat uit 2 perrons gescheiden door een bewaakte overweg moeten op beide perrons automaten geplaatst worden. De biljetautomaat en de ruimte ervoor zijn overkapt tegen zon (verblinding) en regen.
- Om de overlast voor andere reizigers beperkt te houden wordt overal roken verboden tenzij op die plaatsen waar het expliciet is voorzien. Ook al is het niet wettelijk verplicht kunnen toch rookverbodsbordjes aangebracht worden op plaatsen waar veelvuldige inbreuken vastgesteld worden.

1.2.4 Informatie

- Het is belangrijk dat de interfaces naar informatie over de verscheidene dragers heen (website, apps, automaten) zoveel mogelijk eenzelfde aanpak en indeling vertonen. Dat verhoogt de toegankelijkheid naar die informatie.
- Alle voorzieningen die de toegankelijkheid bevorderen of hinderen worden vermeld bij de halte-informatie op website en in apps. Storingen aan roltrappen, liften en andere voor de toegankelijkheid belangrijke inrichtingen worden op website en in de apps realtime gemeld.
- Eén of meer informatieborden met de dienstregeling en werfinfo zijn te vinden op centrale plaatsen langs de looplijnen en bij elke toegang. De bestaande “trommels” moeten vervangen worden door normale infoborden met een duidelijk onderscheid tussen de dienstregeling op werkdagen en weekend/feestdagen. Deze infoborden staan op een hoogte die toelaat dat ze ook gelezen kunnen worden door personen in een rolstoel of door personen met een kleinere gestalte en met een goed leesbaar groot lettertype en hoog contrast⁵. Er staan geen obstakels of zitbanken voor de infoborden, die ook degelijk verlicht zijn en makkelijk gereinigd kunnen worden. Bij gebruik van (plexi)glas moeten condensatievermijdende maatregelen genomen worden. De informatieborden staan bij voorkeur tegen vaste delen (muren, wanden) van het station of de treinstopplaats.
- Een omgevingsplan met aanduiding van het aansluitend openbaar vervoer en parkings wordt aan elke perrontoeegang aangebracht. Op het perron staat de richting van de uitgang(en) aangeduid, bij meerdere met vermelding van straatnaam of locatie.
- Elke halte heeft voldoende haltenaamborden, die vanaf elke plaats in de trein te lezen zijn (schuine opstelling) en bij duisternis goed verlicht zijn.

⁵ De huidige gele affiches zijn terzake al een hele verbetering.

- De naam van de halte moet tevens op de rand van de perrons, respectievelijk hoog genoeg aangebracht worden ten behoeve van de reizigers die in dubbeldektreinen zitten,
- Er hangen luidsprekers op elk perron. Het liefst komt er een geïntegreerde info- en betaalkiosk met biljetautomaat, scherm voor realtime info, drukknop voor auditieve treineninfo en vermelding van het nummer van de alarmcentrale. Zo niet staan er minstens 1 betaalautomaat en 1 infoscherm per bediend perron onder een kap tegen zon en regen. De perrons zijn logisch genummerd en de normale bestemming van de treinen staat aangeduid. De drukknop voor auditieve informatie moet in een duidelijk contrast zijn en wordt aangegeven door een geleidelijn (ribbels) in combinatie met een oriëntatievierkant (verende tegels).
 - In alle haltes worden op de perrons, realtime schermen en treinaanwijzers aangebracht. De plaatsing van dergelijke schermen is prioritair bij haltes waar aan eenzelfde perron treinen in verschillende richtingen vertrekken en het risico op verwarring reëel is. In dit verband pleiten we voor de keuze voor gestandaardiseerde flatscreens die de nodige flexibiliteit bieden om op een overzichtelijke manier de tussenhalt van treinen weer te geven, maar waarop ook storingsinformatie kan worden weergegeven.
 - In de kleinere haltes kunnen eventueel kleine matrixschermen met wisselende tekst (die enige tijd stilstaat) geplaatst worden, voor aankondigingen van de volgende treinen als meldingen van storingen. Een normaal scherm blijft evenwel het na te streven doel, daar de kleinere matrixschermen met niet door iedereen gelezen kunnen worden.
 - De functies van de schermen en auditieve informatie kunnen eventueel ook geïntegreerd worden in de automaten.
 - Er moet informatie te vinden zijn over het aansluitende openbaar vervoer. Minstens in de knooppuntenstations worden infoschermen met vertrekuren en haltenummers geplaatst met realtime-informatie en verzekering van aansluitingen.

1.3. Bijkomende bepalingen voor grotere stations

Naast wat reeds vermeld is onder 1.2 “De uitrusting van de halte” zijn er in grote stations en knooppunten bijkomende voorzieningen noodzakelijk zoals loketten, wachtzalen, enz. Ook deze moeten toegankelijk zijn.

1.3.1 Loketten - wachtzalen

Er wordt voorzien in minstens één loket dat ook toegankelijk is voor PBM, in het bijzonder voor personen met een rolstoel. De weg naar de loketten wordt vanaf de ingang aangeduid met de vereiste podotactiele aanwijzingen aansluitend op de buiten aanwezige pododactiele geleidingen.

1.3.2 Vereiste wachtruimtes, stationshallen, enz.

- Grote informatieborden in de inkomhal
- Aanvullende infoschermen.
- Minstens één dienstregelingsscherm op ooghoogte (zoals voorgeschreven in de EU-verordening TSI PBM).
- Voldoende zitplaatsen.
- Verwarmde wachtzaal toegankelijk vanaf 20' voor de eerste trein tot minimum 10' na het vertrek laatste trein . Camerabewaking is gewenst.
- Proper(!) sanitair.

- Informatiepunten bemand met personeel in de grootste stations (zoals in Brussel-Zuid).
- Gratis wifi of toch tenminste gratis toegang tot de realtime informatie via website of apps van de NMBS. Die informatie is zeer belangrijk, niet in het minst voor personen met een zintuiglijke handicap.

1.3.3 Inrichting perrons

- Aan het aantal instappende reizigers aangepaste luifels en/of overkapping.
- Aankondigingsborden (kenmerken zie 1.2.4) aan ieder bediend spoor met vermelding van eventuele vertragingen, storingen en tussenliggende haltes van de aangekondigde treinen.
- Zitplaatsen op alle perrons, in de wachtzalen en de wachtruimtes op de perrons.
- Roken wordt als algemene regel in stations, perrons, ..., verboden. Desgewenst kunnen aparte rokersruimtes worden voorzien.

1.4. Multimodaliteit

1.4.1 Aansluitingen

De aansluitingstijden tussen de treinen en tussen de verschillende vormen van openbaar-vervoer zijn berekend op de reële fysisch kenmerken van de aanwezige infrastructuur. Dat betekent onder meer dat de reële afstanden en obstakels bepalen welke tijdsduur nodig is om een aansluiting tussen de 2 vervoersmiddelen te kunnen halen. Deze tijden moeten ook in de reisplanner verwerkt worden (voorbeeld: Oostenrijk). De aansluitingen moeten ook haalbaar zijn voor personen met een handicap!

1.4.2 Parkeerbeleid en fietsenstallingen

Het programma voor de vernieuwing van fietsenstallingen moet worden voortgezet, inclusief de mogelijkheid tot opladen van e-bikes, ruimte voor fietskarren. In dit verband herinneren we eraan dat op één autoparkeerplaats tot 12 fietsen kunnen worden geplaatst. Minstens in de grotere stations zijn er bewaakte en onbewaakte stallingen nodig voor elektrische fietsen en bakfietsen.

Te onderzoeken:

Parkeerplaatsen bij kleinere stopplaatsen bieden het voordeel dat de reiziger zo dicht mogelijk bij zijn huis op de trein kan stappen en dat de druk op de reeds overbelaste stedelijke centra, waar de auto met tram en bus concurreert om de schaarse ruimte, wordt verlicht.

Om die reden is het verdedigbaar gratis parkeerplaatsen aan te bieden bij kleine stopplaatsen⁶ mits gekoppeld aan een verplaatsing met de trein. Parkeren bij de grote stations moet betalend zijn, of gekoppeld zijn aan het abonnement. Duurzame modi blijven veel geschikter om het voor- en natransport naar grote stations te verzekeren. Het aanzuigen van autoverkeer naar deze stations belemmert een vlotte doorstroming van het stads- en streekvervoer en verhoogt de verkeersonveiligheid. Samenwerking met de gemeenten is noodzakelijk, zo niet staan de auto's in de omringende straten.

⁶ Een beheer van die parkings is noodzakelijk om te beletten dat niet ov-gebruikers te veel plaatsen zouden innemen.

1.4.3 Deelfietsen en deelauto's

Zowel in het voor- als het natransport van het Openbaar Vervoer (OV) spelen fietsen een belangrijke rol. De aanwezigheid van een deelfietsensysteem, verhoogt de aantrekkelijkheid van het Openbaar Vervoer en geeft een noodzakelijke aanvulling. In Brussel, Parijs, Lyon, Londen, Barcelona hebben meer dan 50% van de personen die een deelfiets gebruiken, ook voorheen het OV gebruikt (in Brussel en Londen zelfs meer dan 60%)⁷. De link tussen deelfietsen en OV is erg concreet omdat het grootste deel van de overstappers naar deelfietsen van het OV afkomstig zijn.

De deelfiets Bluebike kan slechts een deel van deze rol vervullen en is vooral nuttig voor het bereiken van locaties waar geen inruilstations voorhanden is. In kleinere steden zal de bluebike een prominentere rol moeten vervullen. Met de Blue bike geraak je snel en flexibel op alle bestemmingen.

In de kleinere steden zou steeds een bluebike moeten beschikbaar zijn (nu in 53 stations; in Wallonië slechts in drie steden: Luik, Namen, Bergen). Vooral in gebieden waar het bus/tramvervoer beperkt of niet aanwezig is, vormt in die steden een bluebike een belangrijke, essentiële aanvulling. Blue bike kan een essentiële rol spelen in de last mile. Dit geldt ook voor stations die een belangrijke op- of stopplaats vormen voor ziekenhuis/bedrijven, evenementen, sport en recreatie,... en ook in steden met goed OV waar niet alle plaatsen goed bereikbaar zijn met dat OV.

Voor sommige steden zou een elektrische bluebike de oplossing kunnen zijn.

De deelfietsen (ook bluebikes) moeten vlot bereikbaar zijn vanaf de perrons. In steden waar stedelijk deelfietsen beschikbaar zijn moeten een voldoende groot aanbod aan in/uitgang van het stations worden voorzien. Ook de publiciteit voor deelfietsen is belangrijk. In de toekomst moeten deze diensten ook deel uitmaken van "one ticket for all" inclusief reservatie.

Maar op dit ogenblik zijn er te weinig investeringen voor een versterking van het bluebike systeem. Overheid en NMBS moeten daar dringend een tandje bijsteken, want op sommige plaatsen zijn er op regelmatige basis geen beschikbare fietsen meer.

Deelauto's vormen een tweede belangrijk element in het voor- en natransport. In de mate dat het aanvullend bus/tram/taxi-vervoer dit voor- en natransport, in tijd/ruimte, niet invullen, kunnen deelauto's deze rol vervullen. De deelvoertuigen worden prominent dichtbij in/uitgang station geplaatst; laadpunten voor elektrische deelvoertuigen worden voorzien. Deze deelvoertuigen worden prioritair gekoppeld aan een OV-vervoerpas (one ticket for all). Naarmate zelfrijdende voertuigen zich ontwikkelen, kunnen deze aangepast worden voor mensen met beperkte mobiliteit.

2 Rollend materieel

2.1. Minimale vereisten toekomstig materieel

(zie tevens ons advies M7)

- PBM moeten (al dan niet samen met een begeleider) plaats kunnen nemen in een volwaardige afdeling beschikbaar in iedere klasse en dat samen met de hen begeleidende reizigers.
- Onder een voldoende aantal zitbanken moet er plaats zijn voor geleidehonden en kleinere bagage en tussen de rugleuningen van zetels plaats voor plooi-fietsen en grotere rolkoffers.

⁷ studie van publieke fijnmazige fietsdeelsystemen in de Vlaamse centrumsteden
(http://www.fietsberaad.be/Kennisbank/Bijlagen/Onderzoek_Fietsdeelsystemen_centrumsteden.pdf)

- Voor de reiziger zelfstandig toegankelijk met fiets, kinderwagen, rolstoel (met eigen begeleider of zelfs alleen met hulpmiddelen in de trein, buitenlandse voorbeelden). In het bijzonder moet de rolstoelreiziger in staat zijn zelfstandig in- en uit te stappen en dat in de stations die volledig toegankelijk zijn. Voldoende plaatsen voorzien.
- Zoveel mogelijk brede deuren met niveauvrije instap waarvan meer dan één deur volledig geschikt voor rolstoelreizigers.
- Rolstoeltoegankelijk toilet (minimaal 2 bij langere treinstellen), tevens geschikt om onder meer baby's te verzorgen.
- Voldoende bagageruimte, waaronder gedeeltelijk zonder te moeten tillen, ook al betekent dit verlies van zitplaatsen. In de praktijk worden, zeker op de treinen van en naar de luchthaven al te vaak meer zitplaatsen ingenomen door grote bagagestukken die dan nog vaak de middengang hinderen.
- Assistentieknop op plaatsen voor reizigers en lager geplaatst voor rolstoelgebruikers,
- Alle buitendeuren in contrast + knoppen (om deuren te openen) in contrast met de achtergrond. De PBM buitendeuren worden aangeduid met aangepast logo,
- Ingebouwde ringleiding voor omroepsystemen.
- Geen (gladde) vloerplank met knik zoals in de M6.
- Bij toekomstig materieel sowieso bredere binnendeuren te voorzien.

2.2. *Begeleidende maatregelen*

- De capaciteit van de N-Z verbindingstunnel in de spits wordt mee bepaald door de tijd die in- en uitstappers in Brussel-Centraal nodig hebben. Moet dat niet eerst verbeterd worden, vooraleer dure technische oplossingen te installeren?
Vb. geen materieel met smalle deuren meer in de N-Z, beter aanduiden van de treinlengte en de plaats aan het perron waar de trein stopt⁸, geen twee of drie eerste klasrijtuigen achter elkaar, optimale treinvloer-perronhoogte, enz.
- Er moet een oplossing komen voor het probleem dat ontstaat wanneer een blinde of slechtziende reiziger geconfronteerd wordt met een deur die automatisch sluit, ook al vertrekt de nog trein niet (Désiro treinstellen bijvoorbeeld).
- Belangrijk zijn tevens een performante uniforme vertrekprocedure (zie Zwitserland – waarom niet dezelfde in Europa), een performante perronorganisatie (de reizigers vooraf inlichten over waar welk soort rytuig stopt), logische looproutes naar, tussen en op de perrons en de trein die correct stopt zodat de looproutes ook naar de deur kunnen leiden.

2.3. *Informatie*

- Het is belangrijk dat de interfaces naar informatie over de verscheidene dragers heen (website, apps, automaten) zoveel mogelijk eenzelfde aanpak en indeling vertonen. Dat verhoogt de toegankelijkheid naar die informatie.
- In de planners (inclusief realtime info) en op de affiches aanduiden welke materieel ingezet wordt en of aangepaste faciliteiten aanwezig zijn (PBM ruimte met niveauvrije of minimale instap met al of niet reservatieplicht op voorhand), ruimte voor hoeveel fietsen, ...
- Actuele en universeel toegankelijke informatie in een eenvoudige en begrijpelijke taal zijn een must voor iedereen, in het bijzonder voor personen met een zintuiglijke handicap, zoals blinden en slechtzienden en doven en slechthorenden.

⁸Betere voorbeelden bestaan o.a. in Duitsland (meer sectoren, aanduiding op de perronborden waar welke rijtuigen te vinden zijn).

Zeer belangrijk is de aankondiging zowel auditief als visueel (de infoschermen aan boord van de trein) van de eerstvolgende stop, ten laatste twee minuten voor de stop met vermelding aan welke kant je moet uitstappen en op welk spoor je aankomt (ook belangrijk bij wijziging spoor). Daarnaast hoort iedere niet normale gang van zaken auditief en visueel gemeld te worden, zoals een onverwachte halte (en de reden en de verwachte duur), een beperking van de reisroute, een vertraging en de gevolgen voor de overstap, enz. Daarbij aansluitend moeten ook brand- en evacuatiealarmen niet alleen sonoor, maar ook visueel worden weergegeven in de treinen.

- Grote infoborden op de zijkanten, leesbaar voor slechtzienden op grote afstand bij voorkeur lichtgele of witte tekst op zwarte achtergrond.
- Displays met realtime informatie over aansluitingen voor slechthorenden.
- Geluidsignaal bij openen en sluiten deuren aanvullen met een lamp boven in deur.
- Gratis wifi of toch tenminste gratis toegang tot de realtimeinformatie via website of apps van de NMBS. Die informatie is zeer belangrijk, niet in het minst voor personen met een zintuiglijke handicap.
- In de trein moet een goede aanduiding van het toilet met aanduiding van de richting.
- De noodknop in een PBM toilet moet in reliëf uitgevoerd zijn en contrasterend met de achtergrond van de binnenruimte zijn.

3 Problematiek overgang perron naar rijtuig

Het Comité beveelt aan om:

- Een zo beperkt mogelijke opening te laten tussen perron en vloer van het rijtuig (zowel horizontaal als verticaal minder dan 5 cm).
- Treinstellen en rijtuigen aan te kopen waarvan het grootste gedeelte een vloer heeft op gelijk niveau met een perronhoogte van 73 cm. Minstens 30% van de zitplaatsen bevindt zich op dat niveau,
- Alle deuren zo uit te voeren dat ze potentieel toegankelijk zijn en alle nieuw materieel te voorzien van dynamische geregelde uitschuifbare treden om op die wijze de opening voor iedereen veiliger en gemakkelijker te overschrijden te maken,
- De specifiek voor PBM voorziene rijtuigen, die niet over een niveauvrije instap beschikken, intern te voorzien van een uitschuifbare helling of uitplooibare hellende platen.

Wanneer alle rollend materieel op die wijze ingericht wordt zal de extra kost sowieso redelijker zijn. Het Comité verwijst daarbij naar de vandaag op alle reizigersmaterieel geïnstalleerde automatisch sluitende deuren met vergrendeling.

4 Problematiek van de automaten

Aanbevelingen:

- Certificatie van websites en apps van de NMBS op vlak van toegankelijkheid.
- Maximaal toegankelijke automaten.
- Mogelijkheid biljetten aan boord van de trein te kopen zonder meerprijs. Van de overheid wordt verwacht dat deze zorgt voor een erkenning van de handicap om niet automaten te kunnen werken (vergelijk het attest vrijstelling van gordelplicht).

5 Begeleiding van PBM

Aanbevelingen:

- Voorzien van zitplaatsen geschikt voor PBM ter hoogte van de ontmoetingsplaats (een wachtzaal die gesloten is tijdens de uren waarbij assistentie mogelijk is, is geen oplossing); niet alle PBM zijn in staat 20' (resp. 30') te blijven rechtstaan.
- De verplichting om 20' (resp. 30') op voorhand aanwezig te zijn en overstaptijden van 15' in acht te moeten nemen, beperkt de mobiliteitsmogelijkheden van alle PBM zowel heen als terug, ongeacht de aard van hun beperking; een grotere soepelheid wanneer mogelijk wordt aanbevolen.
- In de grote stations (met meer als 100.000 reizigers per week) zou op termijn assistentie altijd beschikbaar moeten zijn.
- De mogelijkheid om assistentie aan te vragen (nu alleen via internet en via de callcenter) uitbreiden in overleg met de NHRPH; via de callcenter de mogelijkheid voorzien om teruggebeld te worden bij groot aantal oproepen.
- Er is nood aan een noodprocedure met contactnummer voor PBM die ondanks alle voorbereiding en inspanningen van hun kant toch in de problemen geraken tijdens hun reis; de assistentieknoppen in de rijtuigen zijn niet altijd bereikbaar voor mensen met een rolstoel of kleine gestalte, die in het PBM-toilet wel; maar er is meestal maar één PBM toegankelijke toilet aanwezig in een trein. Als dit defect is stelt dat de PBM voor grote problemen, vooral als de assistentieknop in het PBM toilet niet bereikbaar is (defecte toiletten worden afgesloten) en er geen noodprocedure bestaat.
- De assistentiezuil om hulp op te roepen voorzien aan alle ingangen en toegangen van alle PBM stations. Bij voorkeur zijn die bovendien overdekt. De assistentiezuil dienen aangegeven met een geleidelijn (ribbeltegels) en een oriëntatievierkant (verende rubbertegels).
- Zowel mobiele als vaste bakens spelen voor blinde en slechtziende reizigers een belangrijke rol bij het gebruik van het openbaar vervoer en zijn noodzakelijk voor hun autonomie bij hun verplaatsing. Dit zowel om wegwijs te raken in de gangen en perrons, het vinden van assistentiezuil als het herkennen van het juiste treinstel.
- De website van de NMBS en de apps moeten maximaal toegankelijk zijn, certificatie helpt garanderen dat ze helemaal toegankelijk zijn voor PBM met visuele handicap.
- De informatie op de website moet zo opgebouwd worden dat een PBM kan nagaan of die al of niet zelfstandig of met assistentie een mogelijke reis kan ondernemen; vooral de informatie over ingezette materieel en spoor van aankomst of vertrek of ontbreekt of is onvoldoende betrouwbaar.
- Er steeds voor zorgen dat er voldoende personeel voorzien is voor de mobiele B for You-teams (die ook instaan voor de assistentie in stations zonder aanwezigheid van personeel) .
- Een goede opleiding én voortdurende bijscholing van alle personeel om met PBM om te gaan.
- Een maximale synergie nastreven met andere initiatieven die PBM willen helpen in het nemen van het Openbaar Vervoer, zoals de OV-Buddies (<http://smove.be/buddies-voor-het-openbaar-vervoer-helpen-je-op-weg>).