

Toegankelijkheid Gent-Sint-Pietersstation

NMBS

- Heeft een nationaal (en een internationaal) callcenter nummer en moet de assistentie kunnen waarborgen tussen de verschillende stations in binnen (- en buiten)land. De assistentie richt zich hoofdzakelijk naar blinde en slechtziende personen, rolstoelgebruikers en personen met een mentale beperking.
- In 114 stations kan assistentie door B-MO22 medewerkers op maat georganiseerd worden 7 dagen op 7 van de eerste tot de laatste trein. De aanvraag moet 24 uur op voorhand gebeuren.

Cijfers van 2010:

Assistentie voor 1312 personen met een elektrische rolwagen (gemiddeld 109 per maand)

Assistentie voor 4369 personen met een niet-gemotoriseerde rolwagen (gemiddeld 364 per maand)

Assistentie voor 6587 blinde en slechtziende personen (gemiddeld 549 per maand)

Assistentie voor 2378 personen met andere beperkingen (gemiddeld 198 per maand)

Assistentie-aanbod:

Bij op of afstap van de trein elke dag van de eerste tot en met de laatste trein

Communicatie:

Via infokanalen van NMBS-Mobility: internet, spoorboekje, folder minder-valide reizigers, B-MO medewerkers

Service in functie van het project Gent-Sint-Pietersstation:

Verlenen van medewerking voor overstappen van trein naar tram of bus en omgekeerd
Samenwerking met De Lijn

Knelpunten:

1. Organiseren van assistentie vanuit onbemande stations en assistentie wanneer de aanvraag niet op voorhand is gebeurd is afhankelijk van de beschikbaarheid van het personeel.
2. Het callcenter is bereikbaar van 7 u tot 21 u. Onvoorziene wijzigingen kunnen door personen met een handicap buiten die uren niet doorgegeven worden.
3. De informatie die aan de reiziger gegeven wordt is gebaseerd op de routeplanner van de NMBS-website. Dit is niet altijd de meest realistische en haalbare route (te weinig tijd om over te stappen of bij vertragingen).
4. Voor reizigers die meerdere keren dezelfde weg moeten afleggen op één maand wordt de assistentie niet altijd verzekerd als bij één aanvraag de verschillende data worden doorgegeven.
5. Het 24 u vooraf aanvragen van assistentie voor blinde en slechtziende personen is een inperking van de bewegingsvrijheid voor de persoon met een handicap (in Nederland kan de assistentie 3 uren op voorhand aangevraagd worden)

De Lijn:

- Helpt de reiziger bij het zoeken naar de toegankelijkheidsketen: van toegankelijk opstap-halte naar toegankelijk vervoermiddel met een vrije plaats voor een rolstoelgebruiker, en verder naar een toegankelijke afstap-halte. De Lijn richt zich hoofdzakelijk naar rolstoelgebruikers. Deze aanvraag moet 2 uur op voorhand gebeuren (in Limburg 1 uur op voorhand).
- Indien een vervoer via de belbus moet gebeuren, eveneens uitsluitend voor rolstoelgebruikers, dan moet de aanvraag 2 werkdagen op voorhand gebeuren. De belbus werkt hiervoor nauw samen met de Minder Mobielen Centrale (zie verder). Openingsuren van de belbuscentrale: weekdag van 6.00 u tot 20.00 u, zaterdag van 7.00 u tot 20.00 u, zon- en feestdagen van 7.00 u tot 13.30 u. De

belbussen rijden in de weekdays van 6.00 u tot 20.00 u, in het weekend van 8.00 u tot 24.00 u.

- o De Lijnspotters worden in gezet om o.a. assistentie aan personen met een handicap te bieden. De werkuren zijn iedere werkdag van 7.00 u tot 15.07 u en van 11.45 u tot 20.00 u. Uitzonderlijk buiten de werkuren bij speciale activiteiten (Floralieën, Reva beurs...)

Cijfers van 2010 van De Lijnspotters: (bijgehouden vanaf 15 juni)

Assistentie voor 14 blinde en slechtziende personen (maanden juli en augustus)

Assistentie voor 15 minder mobiele personen (maanden juli en augustus)

Assistentie-aanbod:

Medewerkers: Bij op- en afstap elke dag van tram of bus van de eerste tot en met de laatste tram of bus

Communicatie:

Nieuwe folder 'Op-stap zonder drempel' Toegankelijkheid stedelijke gebieden Gent, Aalst, en Sint-Niklaas.

Begin 2011 werd een mailing verstuurd naar de oost-Vlaamse gemeenten met de vraag de verschillende telefoonnummers (waaronder die van toegankelijkheid) op hun website te plaatsen.

Info over toegankelijke haltes staat op de algemene website www.delijn.be/over/aanbod

Service in functie van het project Gent-Sint-Pietersstation:

Samenwerking met NMBS

Knelpunten:

1. Indien assistentie niet op voorhand aangevraagd is moet er gerekend worden op de goodwill van de chauffeurs om de metalen plaat van de tram uit te leggen of de bus te laten knielen
2. De belbus heeft vaste haltes, de MMC of taxi Hendriks in opdracht van de MMC moeten soms ingeschakeld worden om de rit van de rolstoelgebruiker verder te laten doorgaan.

De Minder Mobielen Centrale

- o Richten zich op rolstoelgebruikers, gratis voor zone 01. De aanvraag moet 2 werkdagen op voorhand gebeuren. Het vervoer is mogelijk 7 dagen op 7 van 6.30 uur 's morgens tot 01.00 uur 's nachts. Dit vervoer gebeurt zowel door de wagens van Taxi Hendriks als door de wagen van Stad Gent
- o Biedt een alternatief met vrijwilligers, die zich richten op personen met een beperkte mobiliteit en zich kunnen verplaatsen in een gewone personenwagen. Voorwaarde om er gebruik van te kunnen maken: beperkte inkomensgrens, de aanvrager moet in Gent gedomicilieerd zijn en de aanvraag moet 2 werkdagen op voorhand gebeuren.

Knelpunten:

- o Te kort aan vrijwillige chauffeurs

Cijfers van 2010

vrijwilligersvervoer:

Aantal leden: 194

Aantal ritten: 3216

Aantal annulaties: 339

Aantal kilometers: 44.526

Aantal vrijwillige chauffeurs: 33

rolstoelvervoer:

Aantal betalende leden: 172
Aantal gebruikers binnen Gent: 1024
Totaal aangevraagde ritten: 12.310
Totaal uitgevoerde ritten: 10.608

Waarvan:

Aantal ritten Stad Gent: 915
Aantal ritten Taxi Hendriks: 9693
Aantal ritten De Lijn: 9479
Waarvan: 2028 weekendritten, 1466 avondritten (tussen 18.00 uur en 7.00 uur) en 372 groepsvervoer.
Aantal kilometers Stad Gent: 8190
Aantal kilometers Taxi Hendriks : 58.401
Aantal kilometers De Lijn: 51.441
Aantal geannuleerde ritten : 1702

Assistentie-aanbod:

Van deur tot deur

Communicatie:

Nieuwe folders 'Rolstoelvervoer' en 'Vrijwilligersvervoer'
Website Stad Gent

Gerealiseerd op de werf sinds maart 2011:

Nieuw bijkomend aangepast perron van De Lijn richting Flanders Expo is in gebruik sinds 14 april.

Actiepunten op korte termijn:

1. Aanpassingen aan perrons van De Lijn richting centrum:
 - o Verkleinen gap: Wegebo zal een betonnen rand bijplaatsen
 - o Verkleinen step: firma Pacomet zal input geven om de mogelijkheid voor een aangepast buspad te onderzoeken
 - o Witte perronomranding voorzien
2. Telefonisch (gratis) noodnummer voorzien
3. Mogelijkheid creëren om per SMS (NMBS en De Lijn) en online (De Lijn) te reserveren
4. Online formulier van de NMBS toegankelijk maken
5. Opleiding voor het personeel 'omgaan met personen met een handicap'
6. Communicatie van werfsituatie verbeteren:
 - o Bekendmaken van beschikbare aanpassingen
 - o Aanwezigheid van personen op informatiepunten
 - o Informatiebrochures in braille of grote letters ter beschikking stellen
 - o Zwelplannen van de werfsituatie ter beschikking stellen
7. Contactnummer voorzien om de transfer te verzekeren van op de bus of tram bij aankomst in Sint-Pietersstation
8. Mogelijkheid voor de chauffeur van bus of tram om te bellen naar een contactnummer om de transfer te verzekeren bij aankomst in het Sint-Pietersstation

Actiepunten op lange termijn:

1. Visueel signaal voorzien bij aankomst trein in station
2. Visuele aankondigingen voorzien ter hoogte van trein/tram/busperrons
3. Visueel brandalarm voorzien
4. Visueel signaal voorzien bij sluiting deuren van de voertuigen van De Lijn
5. Clausule minder hinder in bestekken opnemen (zie bijlage 1)

Besluit:

1. Rekening houdende met de huidige voorzieningen en instanties, is er binnen het huidig aanbod geen mogelijkheid om assistentie uit te breiden van trein/tram/bus tot buiten de werfzone. Een oplossing hiervoor zou het oprichten van een begeleidingsdienst naar analogie van de persoonlijke begeleidingsdienst in Dresden (sociale tewerkstelling) (zie bijlage 2) zijn.
2. Gevolg geven aan de actiepunten op korte termijn zal het mobiliteitscomfort van een persoon met een handicap zeker verhogen.

april 2011

Marie-Andrée Avraam
Toegankelijkheidsambtenaar
09 266 76 28 – GSM 0475 98 46 00