persbericht

24 oktober 2008

Nieuwe dienstverlening voor mensen met beperkte mobiliteit

Vanaf 1 november 2008 verandert bij NMBS de dienstverlening voor mensen met beperkte mobiliteit: bij reservatie minstens 24 uur op voorhand zal in een netwerk van 103 stations op assistentie gerekend kunnen worden.

Wie als persoon met beperkte mobiliteit wil reizen met de trein, kan vanaf 1 november 2008 rekenen op een verbeterde dienstverlening. In een netwerk van 103 stations wordt namelijk een dienst aangeboden waardoor rolstoelgebruikers begeleid kunnen worden van de eerste tot de laatste trein en dit 7 dagen op 7. Hiervoor moet minstens 24u op voorhand gereserveerd worden bij het Call Center op het nummer 02/528.28.28.

Het Call Center organiseert dan, rekening houdend met de mogelijkheden, de bijstand in de diverse stations. Zo is de reiziger zeker dat het vertrek- en bestemmingsstation voor hem toegankelijk zijn, dat er plaatsen beschikbaar zijn in de trein en dat er indien nodig iemand aanwezig zal zijn om hem te helpen bij het in- en uitstappen.

Aan de basis van deze vernieuwde dienstverlening ligt het maatschappelijk engagement van NMBS. Het beheerscontract 2008-2012 draagt hiertoe bij. NMBS streeft op lange termijn naar een toegankelijkheid tot trein en stations zonder externe tussenkomst.

Volgende elementen maken het voor mensen met een beperkte mobiliteit makkelijker om een reis te reserveren:

- Bij het Call Center kan je elke dag (van 7u tot 21u) terecht voor een aanvraag tot bijstand, maar ook voor bijkomende informatie.
- Op de website www.nmbs.be kan een formulier ingevuld worden voor een aanvraag tot reservatie.
- Het Call Center bevestigt achteraf de reis of stelt een alternatief voor.
- Het is zowel online als per telefoon mogelijk om meerdere reizen tegelijk te reserveren.
- Bij de eerste reservatie worden de persoonlijke gegevens (naam, telefoonnummer) bewaard. Zo verloopt de online-aanvraag bij een volgend bezoek makkelijker.

NMBS is de Belgische naamloze vennootschap van publiek recht die de exploitatie en commercialisering verzekert van het nationale en internationale reizigers- en goederenvervoer per spoor. Zij staat eveneens in voor het beheer van het rollend materieel.

NMBS stelt ruim 18.300 mensen te werk en realiseert een omzet van meer dan 2,1 miljard euro (2007). Ze beheert ook haar deelnemingen in vennootschappen als Eurostar, Thalys, IFB, TRW,...

Met een kwaliteitsvolle, betrouwbare en marktgerichte dienstverlening speelt NMBS een sleutelrol in de ontwikkeling van duurzame mobiliteit.

Jochem Goovaerts
Woordvoerder NMBS

telefoon: +32 2 528 23 14
mobiel: +32 478 20 53 07
jochem.goovaerts@nmbs.be
Hallepoortlaan 40, 1060 Brussel

www.nmbs.be

Marc Descheemaecker, CEO van NMBS, beklemtoont het belang van deze nieuwe dienstverlening: “In 2007 werden 180.000 assistenties verleend aan mensen met een beperkte mobiliteit. Het is duidelijk dat deze reizigers uitvoerige aandacht van ons verdienen. Ons doel is om ook aan hen een verbeterde kwaliteitsvolle dienstverlening te bieden. Dit nieuwe systeem is alvast een eerste stap. In de toekomst willen we die dienstverlening nog verder uitbreiden.”

Minister van Overheidsbedrijven Inge Vervotte wijst op het belang dat openbaar vervoer ook echt openbaar is: “Niet enkel personen met een handicap zijn minder mobiel. We worden immers allemaal ouder. Daarom moeten we anticiperen op die vergrijzing en ervoor zorgen dat ook ouderen nog vlot de trein kunnen nemen. De trein is immers niet enkel een vervoermiddel, het zorgt er ook voor dat sociale contacten niet verloren gaan. Met de uitgebreidere hulp zetten we een belangrijke stap, maar met de spoorwegmaatschappijen heb ik ook duidelijke afspraken gemaakt over de o.m. verlaging van perrons en een vlotte toegang tot de stations.”

NMBS is de Belgische naamloze vennootschap van publiek recht die de exploitatie en commercialisering verzekert van het nationale en internationale reizigers- en goederenvervoer per spoor. Zij staat eveneens in voor het beheer van het rollend materieel.

NMBS stelt ruim 18.300 mensen te werk en realiseert een omzet van meer dan 2,1 miljard euro (2007). Ze beheert ook haar deelnemingen in vennootschappen als Eurostar, Thalys, IFB, TRW,...

Met een kwaliteitsvolle, betrouwbare en marktgerichte dienstverlening speelt NMBS een sleutelrol in de ontwikkeling van duurzame mobiliteit.

Jochem Goovaerts
Woordvoerder NMBS

telefoon: +32 2 528 23 14
mobiel: +32 478 20 53 07
jochem.goovaerts@nmbs.be
Hallepoortlaan 40, 1060 Brussel

www.nmbs.be

Marc Descheemaecker
CEO NMBS

Inge Vervotte
Minister van Overheidsbedrijven

Sabin S'heeren
Directeur – Generaal Reizigers Nationaal

Onthaal en Begeleiding van Personen met Beperkte Mobiliteit,
24 oktober 2008

Onthaal en Begeleiding van Personen met Beperkte Mobiliteit

1. Context
2. Procedure tot nu
3. Toegankelijkheid voor PBM vanaf 1/11/2008
4. Organisatie
5. Structurele oplossingen
6. Conclusie

Context

- NMBS: Beheerscontract 2008-2012
  - Art. 44
    - Definitie bijstand aan Personen met Beperkte Mobiliteit (PBM)
  - Art. 45
    - Bij aankoop nieuw rollend materieel aandacht voor PBM
  - Art. 46
    - Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap (NHRPH) is in deze materie de gesprekspartner

Public & Corporate Affairs 3

Context

- NMBS: Beheerscontract 2008-2012
  - Dienstverlening van 1ste tot laatste trein in 103 stations vanaf 01/11/2008
  - Optimaliseren bijstand aan PBM in andere stations
  - Aanpassing website voor slechtzienden midden 2009
- Engagement NMBS

  Algemeen toegankelijkheidsbeleid: NMBS spant zich in voor optimale dienstverlening aan PBM
- Doelstelling op lange termijn

  Toegang mogelijk tot trein en stations zonder externe tussenkomst

  → samenwerking tussen NMBS, Holding en Infrabel

Public & Corporate Affairs 4

Procedure tot nu

- In principe: minstens 24u op voorhand de aanvraag indienen
- Begeleiding mogelijk in functie van
  - Openingsuren loket
  - Plaatselijke beschikbaarheid / aanwezigheid personeel voor begeleiding
- Zeer verscheiden service van station tot station

Public & Corporate Affairs 5

Toegankelijkheid voor PBM vanaf 1/11/2008

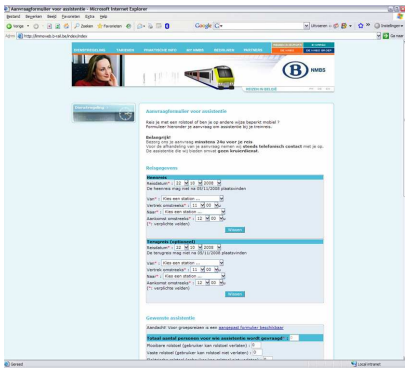
- Dienstverlening aan reizigers met beperkte mobiliteit :
  - 7 dagen op 7
  - Van de 1ste tot de laatste trein
  - In 103 Belgische stations
  - Reservering minstens 24u op voorhand
  - Mogelijkheid om meerdere reizen tegelijk te reserveren
  - Bijstand in vertrek-, overstap- en aankomststation

Public & Corporate Affairs 6

Toegankelijkheid voor PBM vanaf 1/11/2008

- Minstens 24u op voorhand reserveren
  - via het Call Center op het nummer **02/528 28 28** (7 - 21u)
  - via internet: **formulier** invullen op www.nmbs.be

⇨ NMBS contacteert klant om reis te bevestigen
⇨ Minstens 15 min. voor vertrek aanwezig zijn
⇨ Call center organiseert bijstand met de diverse stations

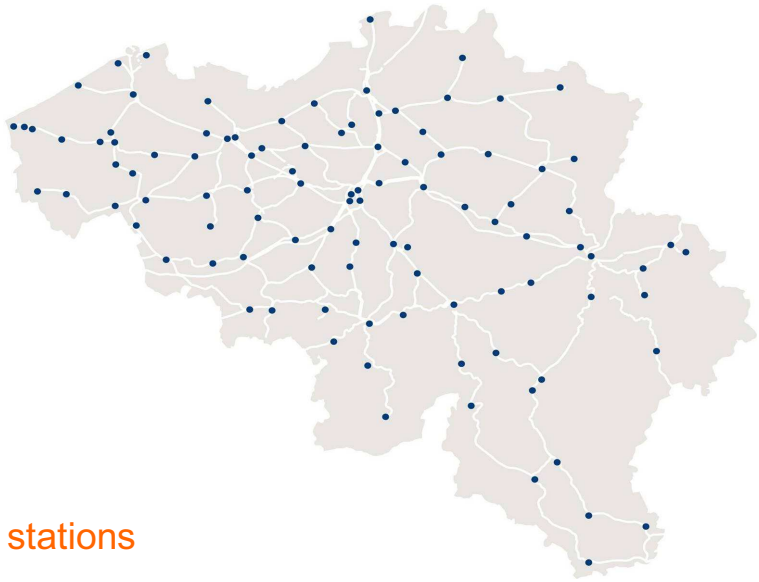


Public & Corporate Affairs 7

Toegankelijkheid voor PBM vanaf 1/11/2008

- Welke info?
  - ✓ Persoonlijke gegevens (naam, telefoonnummer)
  - ✓ Gegevens van de reis
    - Dag van de reis
    - Vertrek: station, tijdstip
    - Aankomst: station, tijdstip
  - ✓ Type van de gewenste bijstand
    - Opvouwbare rolstoel (persoon kan rolstoel verlaten)
    - Niet-opvouwbare rolstoel (persoon kan rolstoel niet verlaten)
    - Elektrische rolstoel
      → Rolstoel (met gebruiker) max. 300 kg en max. 75 x 120 cm
    - Personen met beperkte mobiliteit zonder rolstoel
    - Blinde reizigers of slechtzienden

Public & Corporate Affairs 8



103 stations

Public & Corporate Affairs 9

Organisatie: Begeleiding PBM

- Begeleiding in 103 geografisch gespreide stations:
  - 'Residentiële teams' = 1800 personen
    in de 103 stations
  - Mobiele brigades = 180 personen
    met als uitvalbasis het station met in hun regio statistisch de meeste aanvragen

- Mobiele laadhellingen
  - 183 in de 103 stations beschikbaar
  - Op korte termijn worden 60-tal extra exemplaren aangekocht



Public & Corporate Affairs 10



… tot uw dienst!

Organisatie: 500 assistenties per dag

- Cijfers (ref. 2007):
  - 180.000 assistenties op jaarbasis:

103 stations	rolstoel-gebruiker	andere PBM	totaal
gem.week	1306	1567	2776
gem. weekend	334	368	702
			3478 per week

Organisatie: Opleiding NMBS-personeel

- Stationspersoneel (bijna 2000 personen):
  - 'Teach the teacher'-principe: opleiding van NMBS-coaches door externe gespecialiseerde organisatie(s)
  - Blinden: nadruk op begeleiding
  - Andere PBM: vooral praktische wenken voor hulp bij in- en uitstappen
- Treinbegeleiders:
  - Begeleiding PBM maakt deel uit van basisopleiding
  - Permanente vorming

Organisatie: Communicatie

- **Folder**
  - beschikbaar in de stations
  - verdeling via NHRPH aan erkende organisaties



- **Website**
  - alle info
  - folder + folder in grote letterdruk (pdf-versie)
  - mogelijkheid om folder in braille aan te vragen bij NMBS

Structurele oplossingen: Toegankelijkheid treinen

- Bij aankoop nieuwe treinen: PBM = speciaal aandachtspunt
- Zonder trappen
- Toiletten
- Voorziene plaatsen voor rolstoelen
  - In de rijtuigen en motorstellen van modernste treinen
  - Multifunctionele ruimtes in M6
  - Bestelling GEN-treinen



Public & Corporate Affairs 15

Structurele oplossingen: Contactzuilen voor PBM

- Afspreekpunt in het station en directe verbinding met de 'B-For You'-assistent
- Op de vloer: hulplijnen tussen de ingang van het station en de contactzuil
- Groene lamp voor bevestiging voor doven
- Test loopt in Namen en Brugge
- Midden 2009: stations Brussel-Zuid, Brussel-Noord, Namen, Charleroi, Gent, Antwerpen en Brugge
- Op termijn: in 103 stations



Public & Corporate Affairs 16

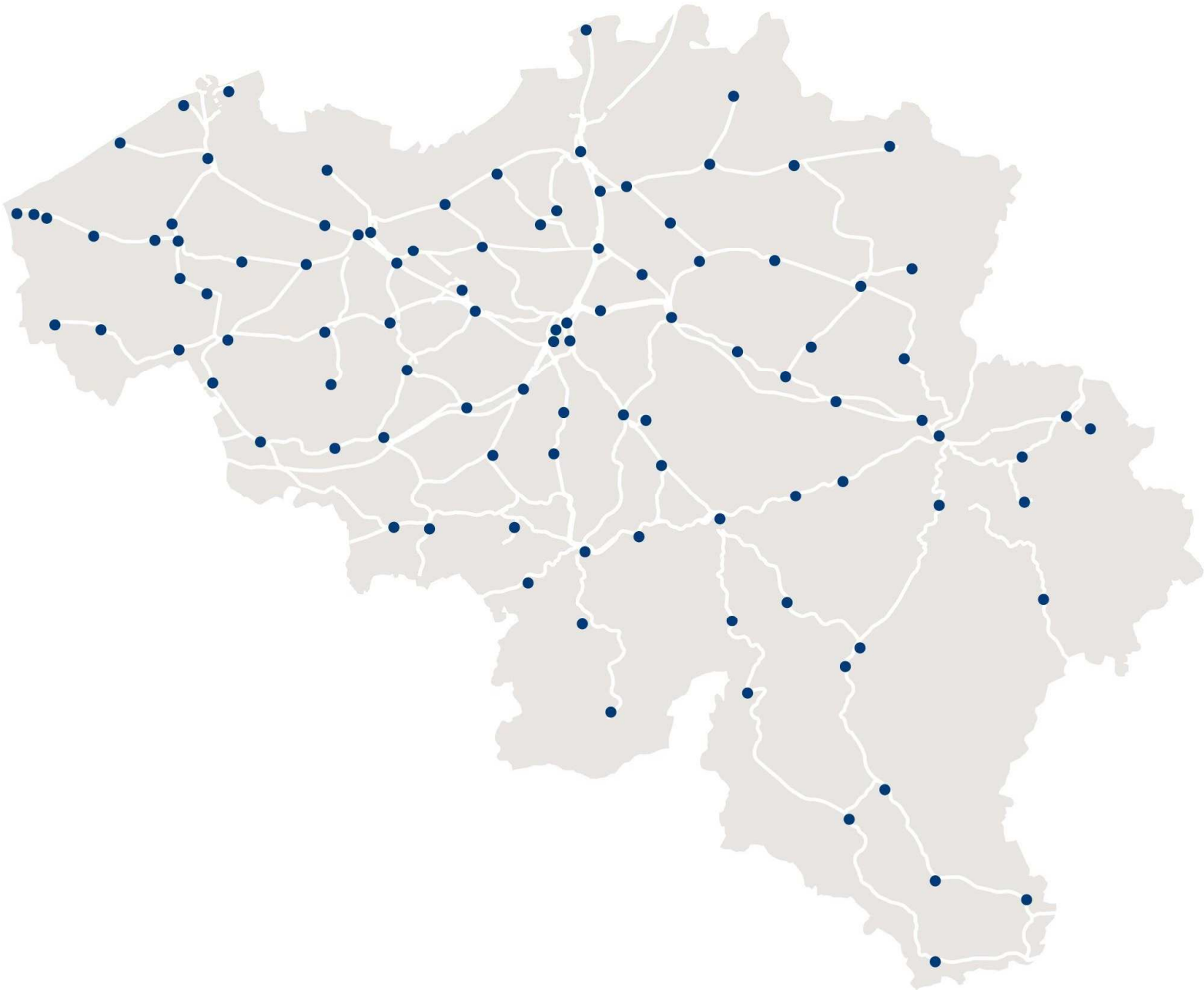
Conclusie

- Nieuwe service aan PBM =
  - Georganiseerde en gestructureerde service
  - Uitbreiding van de bestaande service → van de eerste tot de laatste trein voor 103 stations en 7d/7
  - 1 enkel aanspreekpunt voor de organisatie → kwaliteitsverbetering
  - Tijdens weekend sterk verbeterde service
  - Service aan PBM in de toekomst nog verder uitgebreid
  - Verbetering van dienstverlening aan PBM belangrijk aandachtspunt (aankoop rollend materieel, opleiding personeel, uitrusting in stations)
  - Op lange termijn: PBM zo zelfstandig mogelijk reizen

Public & Corporate Affairs 17



Public & Corporate Affairs 18




for you


for
you


for you


for
you