

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

2 april 2015

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

**voor het verbeteren van
het treinvervoer voor reizigers
met een beperkte mobiliteit**

(ingediend door de heer Jef Van den Bergh c.s.)

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

2 avril 2015

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

**visant à améliorer la qualité
du transport ferroviaire pour
les voyageurs à mobilité réduite**

(déposée par M. Jef Van den Bergh et consorts)

N-VA	:	Nieuw-Vlaamse Alliantie
PS	:	Parti Socialiste
MR	:	Mouvement Réformateur
CD&V	:	Christen-Democratisch en Vlaams
Open Vld	:	Open Vlaamse liberalen en democraten
sp.a	:	socialistische partij anders
Ecolo-Groen	:	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
cdH	:	centre démocrate Humaniste
VB	:	Vlaams Belang
PTB-GO!	:	Parti du Travail de Belgique – Gauche d'Ouverture
FDF	:	Fédéralistes Démocrates Francophones
PP	:	Parti Populaire

Afkortingen bij de nummering van de publicaties:

DOC 54 0000/000: *Parlementair document van de 54^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer*
 QRVA: *Schriftelijke Vragen en Antwoorden*
 CRIV: *Voorlopige versie van het Integraal Verslag*
 CRABV: *Beknopt Verslag*
 CRIV: *Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)*

PLEN: *Plenum*
 COM: *Commissievergadering*
 MOT: *Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)*

Abréviations dans la numérotation des publications:

DOC 54 0000/000: *Document parlementaire de la 54^e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif*
 QRVA: *Questions et Réponses écrites*
 CRIV: *Version Provisoire du Compte Rendu intégral*
 CRABV: *Compte Rendu Analytique*
 CRIV: *Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)*

PLEN: *Séance plénière*
 COM: *Réunion de commission*
 MOT: *Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)*

Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers

*Bestellingen:
 Natieplein 2
 1008 Brussel
 Tel. : 02/ 549 81 60
 Fax : 02/549 82 74
 www.dekamer.be
 e-mail : publicaties@dekamer.be*

De publicaties worden uitsluitend gedrukt op FSC gecertificeerd papier

Publications officielles éditées par la Chambre des représentants

*Commandes:
 Place de la Nation 2
 1008 Bruxelles
 Tél. : 02/ 549 81 60
 Fax : 02/549 82 74
 www.lachambre.be
 courriel : publicaties@lachambre.be*

Les publications sont imprimées exclusivement sur du papier certifié FSC

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

Reizigers met een beperkte mobiliteit ondervinden regelmatig ongemakken bij het nemen van de trein. Enkele voorbeelden zijn het aanvragen van assistentie, onaangepaste treinstellen en stations, hoge opstappen, enzovoort.

België ondertekende nochtans het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap, dat in werking trad op 1 augustus 2009. Daarin verbindt ons land zich ertoe om *“alle doeltreffende maatregelen te nemen om de persoonlijke mobiliteit van personen met een handicap met de grootst mogelijke mate van zelfstandigheid te waarborgen”*¹. Ons land zal dit doen door, onder meer, de persoonlijke mobiliteit van personen met een handicap te vergemakkelijken, op de wijze en het tijdstip die zij zelf kiezen en tegen een betaalbare prijs. Voor treinreizigers lijkt er dus nog werk aan de winkel. Hieronder bespreken we enkele aspecten.

Assistentie

Voor een gegarandeerde assistentie dient een reiziger met beperkte mobiliteit sinds 2008 24 uur op voorhand de assistentie aan te vragen bij de NMBS². Op dit moment kunnen zij van de eerste tot de laatste trein terecht in 131 stations³. De Europese norm om assistentie aan te vragen is 48 uur⁴. Daar voldoet België ruim aan. In sommige landen hanteert men wel een veel kortere aanvraagtermijn. In Nederland bijvoorbeeld dient assistentie slechts 1 uur op voorhand te worden aangevraagd⁵. Door de aanvraagtermijn van 24 uur wordt het voor de reizigers moeilijk om een spontane uitstap te maken. Ze kunnen ook in de problemen komen als ze bijvoorbeeld hun trein missen of bij vertragingen hun aansluiting missen. Bovendien krijgen reizigers soms te horen dat ze hun geplande trein toch niet kunnen nemen, omdat veel stations onbemand zijn en met mobiele ploegen werken (B For You). Door de aanvraagtijd te

¹ <http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convopt-prot-e.pdf>.

² <http://www.belgianrail.be/nl/klantendienst/reizigers-met-beperkte-mobiliteit.aspx>.

³ http://www.belgianrail.be/nl/klantendienst/~link.aspx?_id=40FE7859D6274295969D713B1E530394&_z=z.

⁴ Verordening (EG) Nr. 1371/2007 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2007 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer, <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2007:315:0014:0041:NL:PDF>.

⁵ <http://www.ns.nl/reizigers/reisinformatie/informatie/reizen-met-een-functiebeperking>.

DÉVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

Les voyages en train sont souvent source de désagréments pour les personnes à mobilité réduite, notamment quand elles doivent demander de l'assistance, quand les rames et les gares ne sont pas adaptées, quand les marchepieds se trouvent trop haut, etc.

En signant la Convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées, qui est entrée en vigueur le 1^{er} août 2009, la Belgique s'engageait pourtant à prendre *“des mesures efficaces pour assurer la mobilité personnelle des personnes handicapées, dans la plus grande autonomie possible”*¹. Elle devait atteindre cet objectif notamment en facilitant la mobilité personnelle de personnes handicapées, qui peuvent choisir le mode et le moment de leur déplacement, le tout pour un prix abordable. Pour ce qui est des usagers du train, il semble donc qu'il y ait encore du pain sur la planche. Nous abordons ci-dessous certains aspects du problème.

Assistance

Depuis 2008, un voyageur à mobilité réduite doit introduire sa demande d'assistance auprès de la SNCB au moins 24h à l'avance² pour un service garanti. L'assistance est alors à sa disposition dans 131 gares, du premier au dernier train³. La norme européenne en matière de demande d'assistance est de 48 heures⁴. La Belgique satisfait donc largement à cette exigence. Cependant, dans certains pays, le délai est beaucoup plus court. Aux Pays-Bas, par exemple, les voyageurs à mobilité réduite ne doivent introduire leur demande d'assistance qu'une heure à l'avance⁵. Le délai de 24 heures permet difficilement aux voyageurs d'improviser une sortie. Ils peuvent également rencontrer des problèmes s'ils ratent leur train ou leur correspondance en cas de retard, par exemple. De plus, certains voyageurs se voient parfois refuser l'accès au train qu'ils avaient prévu de prendre car de nombreuses gares ont

¹ <http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convopt-prot-f.pdf>.

² <http://www.belgianrail.be/fr/service-clientele/voyageurs-a-mobilite-reduite.aspx>.

³ http://www.belgianrail.be/fr/service-clientele/voyageurs-a-mobilite-reduite/gares-avec-assistance.aspx?_z=z&_id=40FE7859D6274295969D713B1E530394.

⁴ Règlement (CE) N° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2007:315:0014:0041:FR:PDF>.

⁵ <http://www.ns.nl/reizigers/reisinformatie/informatie/reizen-met-een-functiebeperking>.

verkorten wordt de trein een volwaardig vervoermiddel voor minder mobiele mensen. Hoe korter de aanvraag-tijd, hoe groter de flexibiliteit. We vragen dan ook om de aanvraagtermijn voor assistentie in te korten naar 1 uur in de grote stations waar permanent voldoende personeel aanwezig is om assistentie te bieden.

Toegankelijkheid

Het toegankelijk maken van perrons, stations en treinen voor personen met een beperkte mobiliteit is een belangrijke taak voor zowel de NMBS als Infrabel. In de beheerscontracten met de federale overheid worden doelstellingen afgesproken over de toegankelijkheid en de meerjareninvesteringsplannen zetten daarvoor middelen opzij.

Het nog steeds geldende beheerscontract met Infrabel voorziet in een planmatige uitbreiding van de toegankelijkheid van de perrons tot 50 in 2018 en 100 in 2028⁶. Daarnaast wordt er gewerkt aan een netwerk van 100 toegankelijke stations in een straal van maximaal 15 km.

In het meerjareninvesteringsplan 2013-2025 werden afspraken gemaakt over investeringen in de toegankelijkheid van NMBS-stations voor minder mobiele reizigers. Daarvoor werd 400 tot 450 miljoen euro uitgetrokken.

Los van de stations en perrons, is niet elk treintype even geschikt voor minder mobiele reizigers. De NMBS verbindt zich ertoe om bij aankoop van nieuw rollend materieel te zorgen voor specifieke uitrustingen voor personen met een beperkte mobiliteit, evenals voor slechtzienden en slechthorenden. Dat is een goede zaak. Ondertussen wordt er echter nog veel gebruik gemaakt van oudere treinstellen, die veel minder geschikt zijn voor personen met een beperking. Het comfort op deze oudere treintypes laat te wensen over. Zo moet een reiziger in een rolstoel op de MR-treinstellen in het instaphalletje reizen omdat de deuren naar de coupés te smal zijn.

Daarom vragen we dat bekeken wordt hoe de doelstelling rond de toegankelijkheid van de perrons, stations en treinen gehandhaafd kan blijven. Bovendien vragen we om bij aanbestedingen voor nieuwe treinstellen, voldoende ambitieuze en duidelijke voorwaarden te stellen voor de toegankelijkheid. Dat zou moeten gebeuren in

⁶ In Artikel 41 en 42.

été automatisées et recourent à des équipes mobiles (B For You). Une réduction du délai d'introduction des demandes d'assistance ferait du train un mode de transport à part entière pour les personnes moins mobiles. Plus ce délai est court, plus la flexibilité est grande. Nous demandons dès lors de ramener le délai d'introduction des demandes à une heure dans les grandes gares, où il y a en permanence un effectif suffisant pour assurer un service d'assistance.

Accessibilité

Permettre aux personnes à mobilité réduite d'accéder aux quais, aux gares et aux trains est l'une des missions importantes de la SNCB et d'Infrabel. Les contrats de gestion conclus avec l'autorité fédérale leur assignent des objectifs en matière d'accessibilité et les plans d'investissement pluriannuels prévoient des moyens à cette fin.

Le contrat de gestion en vigueur conclu avec Infrabel prévoit de porter progressivement à cinquante en 2018 et à cent en 2028 le nombre de quais rendus accessibles.⁶ Un réseau de cent gares accessibles dans un rayon de 15 kilomètres maximum est développé parallèlement.

Le plan d'investissement pluriannuel 2013-2025 prévoit de réaliser des investissements afin d'améliorer l'accessibilité des gares de la SNCB en faveur de voyageurs à mobilité réduite. Un montant de 400 à 450 millions d'euros a été prévu dans ce but.

Abstraction faite de la question des gares et des quais, tous les trains ne conviennent pas aux voyageurs à mobilité réduite. Pour les achats de nouveau matériel roulant, la SNCB s'engage à proposer des équipements spécifiques pour les personnes à mobilité réduite, ainsi que pour les personnes aveugles et pour les personnes sourdes. Nous nous en félicitons mais, dans l'intervalle, la SNCB utilise encore beaucoup d'anciens trains qui sont nettement moins adaptés aux personnes à mobilité réduite. Le confort de ces anciens trains laisse à désirer. Par exemple, dans les trains MR, les voyageurs en chaise roulante doivent rester près des entrées car les portes des compartiments sont trop étroites pour eux.

C'est pourquoi nous demandons qu'il soit examiné comment l'objectif de l'accessibilité des quais, des gares et des trains peut être atteint. Nous demandons en outre que des conditions d'accessibilité suffisamment ambitieuses et claires soient prévues dans les adjudications relatives aux nouveaux trains en concertation

⁶ Articles 41 et 42.

overleg met de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap (NHRPH).

Tickets en kaarten

Met de nationale verminderingskaart op het openbaar vervoer kunnen blinde of slechtziende personen met een permanente invaliditeit van minstens 90 % gratis reizen in tweede klasse. Deze kaart kan enkel worden aangevraagd via de gemeente. Voor personen die moeten reizen met de assistentie van een persoon bestaat de mogelijkheid dat de begeleider gratis meereist met de kaart "kosteloze begeleider". De houder van de kaart is de persoon met beperkte mobiliteit en niet zijn begeleider. Op vertoon van de kaart reist de begeleider gratis, het betalend vervoerbewijs van de reiziger met beperkte mobiliteit telt ook voor de begeleider. Ook assistentiehonden reizen gratis op vertoon van een toegankelijkheidsattest. Om de administratieve last voor de reiziger te beperken, vragen we om de nationale verminderingskaart en de kaart "kosteloze begeleider" automatisch op te sturen naar reizigers die daar recht op hebben.

De afgelopen jaren is er een tendens op gang gekomen om steeds meer kleinere stations te sluiten. Voor een vervoerbewijs kan de reiziger dan enkel nog terecht aan een ticketautomaat. Voor veel mensen met een beperking is die echter niet toegankelijk. Daarom vragen we dat de NMBS, samen met de NHRPH, bekijkt welke problemen personen met een beperkte mobiliteit ondervinden bij het gebruik van ticketautomaten. Indien het wenselijk is, vragen we om een kaart aan te bieden waarmee deze personen een boordtoeslag kunnen vermijden als ze hun kaartje kopen op de trein.

Jef VAN DEN BERGH (CD&V)
Roel DESEYN (CD&V)
Veli YÜKSEL (CD&V)

avec le Conseil Supérieur National des Personnes Handicapées (CSNPH).

Billets et cartes

La carte nationale de réduction des transports en commun permet aux personnes aveugles ou malvoyantes atteintes d'une invalidité permanente de 90 % au moins de voyager gratuitement en deuxième classe. Cette carte ne peut être demandée que par l'intermédiaire de la commune. Pour les personnes qui ont besoin de l'assistance d'une personne pour voyager, l'accompagnateur a la possibilité de voyager gratuitement grâce à la carte "accompagnateur gratuit". C'est la personne à mobilité réduite, et non l'accompagnateur, qui est titulaire de la carte. Sur présentation de la carte, l'accompagnateur voyage gratuitement, le titre de transport payant du voyageur à mobilité réduite étant également valable pour l'accompagnateur. Les chiens d'assistance voyagent également gratuitement sur présentation d'une attestation d'accès. Afin de limiter la charge administrative pour le voyageur, nous demandons que la carte nationale de réduction et la carte "accompagnateur gratuit" soient automatiquement envoyées aux voyageurs qui y ont droit.

Au cours des dernières années, la tendance a voulu que de plus en plus de petites gares soient fermées. Pour se procurer un titre de transport, le voyageur ne dispose plus que d'un guichet automatique. Celui-ci n'est toutefois pas accessible pour de nombreuses personnes handicapées. Aussi demandons-nous que, de concert avec le CSNPH, la SNCB examine les problèmes que les personnes à mobilité réduite rencontrent lorsqu'elles utilisent des guichets automatiques. Si cela s'avère souhaitable, nous demandons que soit proposée une carte permettant à ces personnes d'éviter de payer un supplément à l'achat de leur billet dans le train.

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

DE KAMER VAN VOLKSVERTEGENWOORDIGERS,

overwegende dat:

A. België het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap heeft ondertekend;

B. het verzekeren van een duurzame mobiliteit, onder andere door kwaliteitsvol openbaar vervoer, een grote uitdaging is;

C. mobiliteit een keuze moet zijn van de reizigers, op het tijdstip en de wijze van zijn/haar keuze en reizigers met een beperkte mobiliteit regelmatig ongemakken ondervinden bij het reizen met de trein;

DRINGT ER BIJ DE FEDERALE REGERING OP AAN OM:

1. bij het onderhandelen van toekomstige beheerscontracten aan te dringen om de aanvraagtijd voor gegarandeerde assistentie te reduceren naar 1 uur in de stations waar permanent assistentie mogelijk is;

2. de inspanningen inzake toegankelijkheid voor personen met een beperkte mobiliteit verder te zetten en de doelstellingen afgesproken in het beheerscontract te handhaven;

3. bij aanbestedingen voor treinstellen voldoende ambitieuze en duidelijke voorwaarden voor toegankelijkheid vast te leggen, en dat in overleg met de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap;

4. er bij de onderhandelingen voor toekomstige beheerscontracten op toe te zien dat ambitieuze maar realistische doelstellingen inzake toegankelijkheid naar voren worden geschoven;

5. afspraken te maken met de NMBS zodat reizigers die recht hebben op een nationale verminderingskaart of de kaart "kosteloze begeleider" deze automatisch toegestuurd krijgen;

PROPOSITION DE RÉOLUTION

LA CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS,

considérant:

A. que la Belgique a signé la Convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées;

B. qu'assurer une mobilité durable, par le biais, notamment, de transports publics de qualité, constitue un défi considérable;

C. que la mobilité doit être un choix des voyageurs, au moment et de la manière qu'ils ont choisis, et que les voyageurs à mobilité réduite subissent régulièrement des désagréments lorsqu'ils voyagent en train;

DEMANDE INSTAMMENT AU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL:

1. d'insister, lorsqu'il négociera les futurs contrats de gestion, pour que le délai dans lequel la demande d'assistance garantie doit être adressée soit ramené à une heure dans les gares où une assistance permanente est possible;

2. de poursuivre les efforts menés en matière d'accessibilité des personnes à mobilité réduite et de respecter les objectifs convenus dans le contrat de gestion;

3. de fixer, lors de l'adjudication de fourniture de rames, des conditions suffisamment ambitieuses et claires en matière d'accessibilité, et ce, en concertation avec le Conseil supérieur national des personnes handicapées;

4. de faire en sorte que des objectifs ambitieux mais réalistes soient fixés en matière d'accessibilité lors de la négociation des futurs contrats de gestion;

5. de conclure des accords avec la SNCB pour que la carte nationale de réduction ou la Carte "accompagnateur gratuit" soit automatiquement envoyée aux voyageurs qui y ont droit;

6. aan te dringen op overleg tussen de NMBS en de NHRPH om te bekijken welke problemen personen met een beperkte mobiliteit ondervinden bij het gebruik van de ticketautomaten en indien nodig, maatregelen te nemen om die problemen te verhelpen.

16 maart 2015

Jef VAN DEN BERGH (CD&V)
Roel DESEYN (CD&V)
Veli YÜKSEL (CD&V)

6. d'insister pour que soit organisée une concertation entre la SNCB et le CSNPH, afin de déterminer les problèmes qu'éprouvent les personnes à mobilité réduite lorsqu'elles utilisent les guichets automatiques et, si nécessaire, de prendre des mesures pour résoudre ces problèmes.

16 mars 2015