

ENQUETE

Personen met een beperking
en het openbaar vervoer

1. ALGEMENE GEGEVENS.

- Ik ben:

- ☐ blind;
- ☐ slechtziend;
- ☐ doof;
- ☐ slechthorend;
- ☐ rolstoelgebruiker;
- ☐ slecht te been;
- ☐ andere:

- Leeftijd:

- ☐ jonger dan 20 jaar;
- ☐ tussen 20 en 40 jaar;
- ☐ tussen 40 en 60 jaar;
- ☐ tussen 60 en 80 jaar;
- ☐ ouder dan 80.

- Hoeveel keer reist u met het openbaar vervoer?

- ☐ alle dagen;
- ☐ verschillende keren per week;
- ☐ 1 keer per maand;
- ☐ nooit.

2. KAARTEN EN VOORDELEN IN HET OPENBAAR VERVOER.

- Bij het reizen met het openbaar vervoer in België krijgt u enkele voordelen. Daarvoor moet u een bepaalde kaart hebben. Welke kaart hebt u?

- ☐ Nationale verminderingskaart voor het openbaar vervoer (vroeger roze, nu blauwe kaart) (blinden en slechtzienden);
- ☐ W.I.G.W.-kaart;
- ☐ Kaart voor begeleiding van De Lijn;
- ☐ Kaart voor begeleiding van de NMBS;
- ☐ Andere:

- Kent u het reglement van die kaart? Voorbeeld: (Wat moet u doen bij diefstal, verlies of wanneer de kaart niet meer geldig is?)

- ☐ Ja;
- ☐ Weet niet;
- ☐ Nee.

- Is de huidige regeling i.v.m. deze kaart goed?

- ☐ Zeer goed;
- ☐ Goed;
- ☐ Kan beter;
- ☐ Slecht;
- ☐ Zeer slecht.

- Indien u op de vorige vraag antwoordde met 'kan beter', 'slecht' en 'zeer slecht', mag u deze vraag beantwoorden. Wat moet er volgens u veranderen?

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

3. BEGELEIDING IN DE STATIONS.

- In theorie moeten ALLE personen met een beperking, die per trein willen reizen, zich 24 uur voor het vertrek van hun trein aanmelden bij het Call Center (02/528 28 28). Is dit te lang vooraf?

- ☐ Ja;
- ☐ Weet niet;
- ☐ Nee.

- Indien u de tijd voor aanvraag van begeleiding in de stations - 24 uur op voorhand - te lang vindt, wanneer wilt u begeleiding aanvragen:

- ☐ een kwartier voor het vertrek van mijn trein;
- ☐ een uur voor het vertrek van mijn trein;
- ☐ twee uur voor het vertrek van mijn trein;
- ☐ drie uur voor het vertrek van mijn trein.

- Het is bekend dat voor de assistentie van rolstoelgebruikers meer personeel nodig is dan voor het begeleiden van een blinde of slechtziende. Moet het reglement inzake aanvraag van begeleiding in de stations voor alle beperkingen hetzelfde zijn?

☐ Ja;

☐ Weet niet;

☐ Nee.

.Stopplaatsen hebben dikwijls noch personeel noch een stationsgebouw. Ook daar moeten personen met een handicap in en uit de trein kunnen stappen. Mag de vertrek- of aankomstplaats een rol spelen bij het bepalen van het moment vooraf - dus nog voor het vertrek van de trein - voor het aanvragen van begeleiding in de stations? Denkbeeldig voorbeeld: Wie tussen Gent-Sint-Pieters en Leuven (2 zeer belangrijke stations) reist moet slechts 1 uur voor het vertrek van zijn trein assistentie aanvragen. Wie tussen Gent-Dampoort (belangrijk station) en Evergem (een stopplaats zonder personeel) wil reizen moet zijn assistentie 6 uur voor aanvang van zijn reis aanvragen.

☐ Ja;

☐ Weet niet;

☐ Nee.

- Wat vindt u van het idee om een praatpaal of assistentiezuil, met de nodige aanpassingen, te plaatsen in een stopplaats zonder personeel?

☐ Goed;

☐ Weet niet;

☐ Slecht.

-Wat vindt u van de begeleiding door het treinpersoneel?

☐ Goed;

☐ Weet niet;

☐ Slecht.

-Wat kan er verbeterd worden?

1.

2.

3.

4.

-Wat vindt u van de aankondiging van de stations in de rijtuigen via luidsprekers?

☐ Goed;

☐ Te stil;

☐ Te luid .

☐ Ook kleine stations en stopplaatsen moeten aangekondigd worden.

- Wat kan er verbeterd worden?

1.

2.

3.

4.

4. REIZEN PER TREIN BUITEN BELGIE.

- De persoon met een beperking, die over de grens wil, is verplicht assistentie aan te vragen bij alle spoorwegmaatschappijen die hij aandoet. Daarbij dient hij of zij zich te houden aan hun regels. Anders is de kans groot dat hij of zij aan zijn of haar lot wordt overgelaten, ook al werd begeleiding aangevraagd uit het station van vertrek. Wat denkt u daarvan?

☒ Goed;

☐ Weet niet;

☐ Slecht.

- Stel dat er een Europees systeem voor het aanvragen van assistentie bestaat. Waar wilt u de begeleiding voor het gehele traject van de reis aanvragen?

☐ In het station van vertrek;

☐ In het Call Center te Brussel (02/528 28 28),

☐ Bij het boeken van de treinreis in een reiskantoor (wat reeds bestaat bij vliegreizen).

-Stel dat u die begeleiding aanvraagt in het station van vertrek; wanneer wilt u dat doen?

☐ De dag voor het vertrek van de trein;

☐ Een week voor het vertrek van de reis.

- Heeft u al positieve of negatieve ervaringen gehad met assistentie in het buitenland?

* In welk land?

* Met welke spoorwegmaatschappij?

* Welk type trein (TGV, Thalys, ICE, ouderwetse internationale trein, andere)?

* Welke was die ervaring? Beschrijf

5. REIZEN PER TRAM, METRO, LIJNBUS, BELBUS.

- Wat vindt u van de begeleiding door het personeel van De Lijn, MIVB en de TEC (Waalse broertje van De Lijn)?

☐ Goed;

☐ Weet niet;

☐ Slecht.

- Wat kan er volgens u verbeterd worden?

1.

2.

3.

4.

- Is de gesproken aankondiging van haltes en stations in de trams goed?

☐ Ja

☐ Veel te luid;

☐ Veel te stil;

☐ Andere opmerkingen:

-Wordt de oprijplaat voor rolstoelen voldoende gebruikt?

☐ Ja;

☐ Weet niet;

☐ Nee.

- Wordt de knielfunctie van bussen voldoende gebruikt?

☐ Ja;

☐ Onvoldoende;

☐ Helemaal niet.

-Zijn de voorbehouden plaatsen voor minder mobiele reizigers duidelijk aangeduid?

☐ Ja;

☐ Weet niet;

☐ Nee.

-Wat kan hier verbeterd worden?

1. Grotere stickers in fellere kleuren;

2. Andere verbeteringsvoorstellen: Stickers onder aan ramen klevén.

Datum:

Handtekening

Indien u op prijs stelt op de hoogte te worden gehouden, van verdere initiatieven inzake toegankelijkheid, vragen wij u vrijblijvend ook uw naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer te vermelden. Ingevolge de wetgeving op de privacy zijn de door u verstrekte gegevens enkel voor intern gebruik. Hartelijk dank voor uw medewerking.