



**Arteveldehogeschool**

Katholiek Hoger Onderwijs Gent  
Opleiding Bachelor in de ergotherapie  
Campus Kantienberg  
Voetweg 66,  
BE-9000 Gent

## EEN ERGOTHERAPEUTISCHE EVALUATIE VAN DE ROLSTOELTOEGANKELIJKHEID IN VLAAMSE STATIONS

Promotor: mevrouw G. Steyaert  
de heer M. de Spiegelaere  
Academiejaar: 2009 - 2010

Bachelorproef voorgedragen door:  
Simon GEERINCKX  
Siri VANPEENE  
tot het bekomen van de graad bachelor in  
Ergotherapie





**Arteveldehogeschool**

Katholiek Hoger Onderwijs Gent  
Opleiding Bachelor in de ergotherapie  
Campus Kantienberg  
Voetweg 66,  
BE-9000 Gent

## EEN ERGOTHERAPEUTISCHE EVALUATIE VAN DE ROLSTOELTOEGANKELIJKHEID IN VLAAMSE STATIONS

Promotor: mevrouw G. Steyaert  
de heer M. de Spiegelaere  
Academiejaar: 2009 - 2010

Bachelorproef voorgedragen door:  
Simon GEERINCKX  
Siri VANPEENE  
tot het bekomen van de graad bachelor in  
Ergotherapie

## ABSTRACT

<b>Een ergotherapeutische evaluatie van de rolstoeltoegankelijkheid in Vlaamse stations</b>	
Promotiejaar:	2010
Student:	Simon Geerinckx Siri Vanpeene
Externe promotor:	Dhr. Marc De Spiegelaere
Interne promotor:	Mevr. Greet Steyaert
Trefwoorden:	Toegankelijkheid, stations, rolstoel
<p>Dit is een vervolgbachelorproef, waarbij men op basis van een reeds opgestelde checklist Vlaamse stations ging controleren op vlak van rolstoeltoegankelijkheid. De onderzoeksvraag die hier centraal staat, is of rolstoelgebruikers wel degelijk evenwaardig gebruik kunnen maken van alle faciliteiten die komen kijken bij het treingebruik in de Vlaamse stations. Eerst werd de checklist geoptimaliseerd om vervolgens het toegankelijkheidsonderzoek uit te voeren. Naast dit onderzoek werden ook gegevens verzameld d.m.v. een zelf afgenomen interview en uit interviews die afgenomen zijn vorig academiejaar. Als eindresultaat worden de resultaten, zowel van het onderzoek als van de interviews beschreven.</p>	

# INHOUDSOPGAVE

<b>INHOUDSOPGAVE</b> .....	4
<b>WOORD VOORAF</b> .....	8
<b>INLEIDING</b> .....	9
1 Algemeen .....	9
<b>1.1</b> Doelgroep .....	9
1.1.1 Voorwaarden doelgroep .....	9
1.1.2 Rolstoel .....	9
<b>1.2</b> Wetgeving .....	10
1.2.1 Enter vzw.....	10
1.2.2 Toegankelijkheidsoverleg Vlaanderen .....	11
1.2.3 Provinciale adviesbureaus toegankelijkheid .....	11
1.2.4 Provinciale Steunpunten Toegankelijkheid .....	12
<b>1.3</b> Toegankelijkheid .....	12
<b>1.4</b> Inclusie .....	13
<b>1.5</b> Rolstoeltoegankelijkheid in de media het afgelopen jaar .....	13
2 Ergotherapie en toegankelijkheid .....	14
<b>2.1</b> Inleiding .....	14
<b>2.2</b> Wat is ergotherapie? .....	14
<b>2.3</b> PEO-model: Person- Evironment- Occupation .....	14
2.3.1 Persoon .....	15
2.3.2 Omgeving .....	15
2.3.3 Handelen .....	15
<b>2.4</b> Competenties van de ergotherapeut.....	16
<b>2.5</b> Taak van de ergotherapeut binnen het domein toegankelijkheid .....	16
<b>2.6</b> Besluit.....	17
3 NMBS .....	18
<b>3.1</b> Doelgroep: personen met een beperkte mobiliteit .....	18
<b>3.2</b> Inspanningen die reeds geleverd zijn door de NMBS.....	18
3.2.1 Infrastructurele inspanningen .....	19
3.2.2 Beheerscontracten .....	20
3.2.2.1 1992-1996 .....	20
3.2.2.2 1997-2004 .....	20
3.2.2.3 2005- 2007 .....	21
3.2.2.4 2008-2012 .....	21
3.2.3 Brochures .....	22
<b>3.3</b> Probleemdefiniëring en onderzoeksvraag .....	23
4 Plan van aanpak .....	24
<b>4.1</b> Inleiding tot de verschillende fasen .....	24
<b>4.2</b> De verschillende fasen.....	24

FASE 1: Afwerking van het meetinstrument.....	26
<b>HOOFDSTUK 1: Eerste bijsturing van de originele checklist en ontwikkeling scoringsmethode .</b>	<b>26</b>
<b>1.1</b> De gebruikte checklist .....	26
1.1.1 De originele checklist: versie juni 2009 .....	26
1.1.2 Bepaling traject eerste uittesting.....	31
1.1.3 De uitvoering van de eerste uittesting van de checklist .....	32
1.1.3.1 Opmerkingen m.b.t. het afnemen van de checklist .....	32
1.1.4 Besluit .....	33
<b>1.2</b> Het doorvoeren van eerste verbeteringen aan de originele checklist.....	34
1.2.1 Algemene verbeterideeën.....	34
1.2.2 Verbeterideeën specifiek voor de verschillende criteria.....	34
1.2.2.1 Toegangsweg .....	34
1.2.2.2 Hoofdingang .....	35
1.2.2.3 Binnendeuren .....	35
1.2.2.4 Inkomhal .....	35
1.2.2.5 Gangen.....	35
1.2.2.6 Hellingen .....	36
1.2.2.7 Lift .....	36
1.2.2.8 Sanitair.....	36
1.2.2.9 Algemene bediening .....	37
1.2.2.10 Specifiek station .....	37
1.2.3 Verbeterideeën voor de scoringsmethode.....	37
1.2.3.1 Basis: kleuren .....	37
1.2.3.2 Berekening scores.....	38
1.2.4 Besluit .....	39
<b>HOOFDSTUK 2: Verdere bijsturing van de reeds herwerkte checklist .....</b>	<b>40</b>
<b>2.1</b> Inleiding .....	40
<b>2.2</b> Bijsturing van de herwerkte checklist .....	40
2.2.1 Bespreking aanpassingen .....	40
2.2.1.1 Toegangsweg .....	40
2.2.1.2 Hoofdingang .....	40
2.2.1.3 Inkomhal .....	41
2.2.1.4 Binnendeur .....	41
2.2.1.5 Gangen.....	42
2.2.1.6 Hellingen .....	42
2.2.1.7 Lift .....	43
2.2.1.8 Sanitair.....	43
2.2.1.9 Algemene bediening .....	44
2.2.1.10 Specifiek station .....	44
<b>2.3</b> Bijsturing van de scoringsmethode.....	44
2.3.1 Aanpassingen .....	44
<b>2.4</b> Besluit.....	46

<b>HOOFDSTUK 3: De definitieve checklist</b> .....	47
<b>3.1</b> Inleiding .....	47
<b>3.2</b> Algemene aanpassingen .....	47
3.2.1 Toegang tot het station.....	47
3.2.2 Doorgang in het station .....	47
3.2.3 Bedieningsfaciliteiten .....	47
3.2.4 Bediening door het station .....	48
<b>3.3</b> Criteriaspecifieke aanpassingen .....	48
3.3.1 Toegangsweg .....	48
3.3.2 Hoofdingang:.....	48
3.3.3 Inkomhal .....	49
3.3.4 Binnendeur .....	49
3.3.5 Gangen.....	49
3.3.6 Hellingen .....	50
3.3.7 Lift .....	50
3.3.8 Sanitair.....	50
3.3.9 Algemene bediening .....	51
3.3.10 Specifiek station.....	51
<b>3.4</b> Afwerking scoringsmethode .....	51
3.4.1 Inleiding .....	51
3.4.2 Laatste aanpassingen .....	51
<b>3.5</b> De definitieve checklist.....	53
Algemeen besluit fase 1: .....	59
FASE 2: Voorbereiding uitvoering onderzoek.....	60
<b>HOOFDSTUK 4: Organisatie van het onderzoek</b> .....	60
<b>4.1</b> Inleiding .....	60
<b>4.2</b> De verdeling van de verschillende toegankelijke Vlaamse stations .....	61
<b>4.3</b> Tijds marge van het onderzoek.....	63
<b>4.4</b> Hoe aanpakken? .....	63
FASE 3: Verwerking onderzoeksgegevens.....	65
<b>HOOFDSTUK 5: Verwerkingsmethode</b> .....	65
<b>5.1</b> SPSS.....	65
5.1.1 Motivatie keuze SPSS .....	65
<b>5.2</b> Stappen in de verwerking onderzoeksgegevens .....	65
FASE 4: Resultaten.....	66
<b>HOOFDSTUK 6: Algemene bespreking van de verkregen onderzoeksresultaten</b> .....	66
<b>6.1</b> Toegang tot het station .....	66
6.1.1 Toegangsweg .....	66
6.1.2 Hoofdingang .....	67
6.1.3 Inkomhal .....	67
6.1.4 Toegang tot het station: enkele resultaten .....	68
6.1.5 Besluit toegang tot het station .....	68

<b>6.2</b>	Doorgang in het station .....	68
6.2.1	Binnendeur .....	69
6.2.2	Gangen .....	69
6.2.3	Hellingen .....	69
6.2.4	Doorgang in het station: enkele resultaten .....	70
6.2.5	Besluit doorgang in het station .....	70
<b>6.3</b>	Bedieningsfaciliteiten .....	71
6.3.1	Lift .....	71
6.3.2	Sanitair .....	72
6.3.3	Bedieningsfaciliteiten: enkele resultaten .....	73
6.3.4	Besluit bedieningsfaciliteiten .....	73
<b>6.4</b>	Bediening door station .....	73
6.4.1	Algemene bediening .....	73
6.4.2	Specifiek station .....	74
6.4.3	Bediening door het station: enkele resultaten .....	75
6.4.4	Besluit bediening door het station .....	75
<b>6.5</b>	Conclusie rolstoeltoegankelijkheid in Vlaamse stations .....	75
<b>HOOFDSTUK 7:</b>	Semi- gestructureerd interview .....	78
<b>7.1</b>	Inleiding .....	78
<b>7.2</b>	Resultaten van het interview .....	78
7.2.1	Informatie rolstoelgebruiker .....	78
7.2.2	Verkregen informatie m.b.t. het treingebruik .....	78
<b>7.3</b>	Gegevens uit interviews vorig academiejaar .....	80
7.3.1	Informatie .....	80
7.3.2	Gegevens verzameld omtrent infrastructuur stations .....	80
7.3.3	Gegevens verzameld omtrent perron en treingebruik .....	80
7.3.4	Gegevens verzameld omtrent personeelsbegeleiding .....	81
7.3.5	Gegevens verzameld omtrent afspraken NMBS .....	81
<b>7.4</b>	Besluit interviews .....	81
<b>HOOFDSTUK 8:</b>	Bespreking positieve en negatieve elementen onderzoek per station .....	82
<b>8.1</b>	West-Vlaanderen .....	82
<b>8.2</b>	Oost-Vlaanderen .....	87
<b>8.3</b>	Vlaams- Brabant .....	92
<b>8.4</b>	Antwerpen .....	95
<b>8.5</b>	Limburg .....	99
<b>8.6</b>	Conclusie .....	100
<b>HOOFDSTUK 9:</b>	Eigen ondervindingen .....	101
<b>9.1</b>	Inleiding .....	101
<b>9.2</b>	Gekozen traject .....	101
9.2.1	Reservering .....	101
9.2.2	Treinlijnen .....	101



9.2.3	Observaties .....	102
9.2.3.1	Gent-Sint-Pieters .....	102
9.2.3.2	Brugge .....	102
9.2.3.3	Lichtervelde .....	103
9.2.3.4	Tielt .....	103
9.2.4	Conclusie .....	103
<b>9.2</b>	Persoonlijke reflectie .....	104
9.2.1	Student 1.....	104
9.2.2	Student 2.....	105
<b>9.3</b>	Conclusie.....	106
<b>ALGEMEEN BESLUIT</b> .....		107
<b>LITERATUURLIJST</b> .....		109
<b>BIJLAGENLIJST</b> .....		112

## **WOORD VOORAF**

Via deze weg willen wij een dankbetuiging overbrengen naar enkele personen die gedurende het opstellen van deze bachelorproef geholpen hebben. Eerst en vooral gaat onze dank uit naar onze interne promotor, Greet Steyaert, en onze externe promotor, Marc De Spiegelaere, omdat zij ons steeds met raad en daad bijstonden. Zij hebben ons stevig en intens begeleid, zowel bij het inhoudelijke als bij het uitvoerende aspect van deze bachelorproef.

Verder willen wij onze dank ook betuigen aan de NMBS, voor het verlenen van pasjes waardoor wij onze onderzoeken in de stations gratis en onbeperkt konden uitvoeren. Graag willen wij hierbij ook het stationspersoneel, dat ons bijkomende informatie verschafte, bedanken voor hun bereidwillige medewerking.

En als laatste willen we E. bedanken voor haar bereidwilligheid om ons hulp te bieden bij informatieverschaffing omtrent ervaringen van treinreizen als rolstoelgebruiker.

Ondergetekenden dragen de uiteindelijke verantwoordelijkheid voor deze bachelorproef en staan toe dat hun werk in de mediatheek van de hogeschool wordt opgeslagen, geraadpleegd en gefotokopieerd.

Simon Geerinckx & Siri Vanpeene  
Gent, mei 2010

# INLEIDING

## 1 Algemeen

### 1.1 Doelgroep

De doelgroep die we voor ogen hebben, zijn personen die zich met een rolstoel verplaatsen en regelmatig de trein nemen. De redenen waarom ze rolstoelbehoevend zijn, zijn zeer divers. Het gaat hier wel duidelijk om personen met een fysieke beperking.

We spitsen ons specifiek toe op rolstoelgebruikers, omdat het begrip toegankelijkheid op zoveel doelgroepen van toepassing is en daardoor het evalueren te ruim zou gezien kunnen worden. Daarom is er beslist een evaluatie van de door de NMBS Vlaamse toegankelijk verklaarde stations uit te voeren op vlak van toegankelijkheid voor rolstoelgebruikers, omdat we zo meer gedetailleerd te werk kunnen gaan.

Uit verschillende onderzoeken is reeds gebleken dat rolstoelgebruikers verschillende beperkingen ondervinden bij het betreden van openbare gebouwen- dus ook stationsgebouwen- en bij het gebruik van het openbaar vervoer. Zij ervaren hierbij moeilijkheden, zowel bij de architectuur van het gebouw als bij de begeleiding, informatie e.d.. De rolstoelgebruikers gaven tevens aan dat het niet gemakkelijk was gebruik te maken van het openbaar vervoer.

#### 1.1.1 Voorwaarden doelgroep

De rolstoelgebruikers die wij in het achterhoofd houden gedurende onze evaluatie van de stations dienen aan volgende voorwaarden te voldoen:

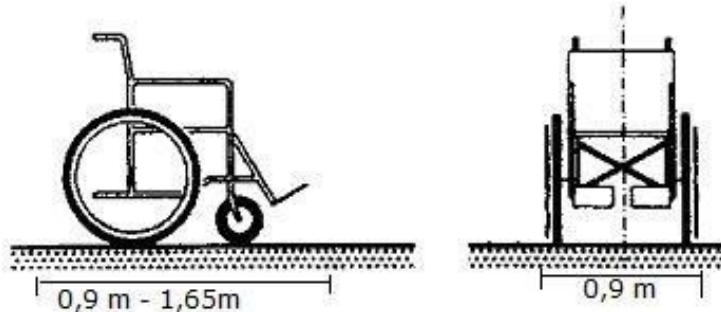
- Persoon moet gebruik maken van een manuele of elektrische rolstoel bij het nemen van de trein
- Persoon moet kunnen reizen zonder begeleider.

Zoals reeds vermeld, is het nemen van de trein voor een rolstoelgebruiker niet zo makkelijk. Het gaat vrijwel gepaard met een aantal beperkingen. Je dient vanuit een zittende positie de trein te nemen, je bent kleiner dan de andere treingebruikers en je bent tevens breder, want je moet het rolstoelgestel er ook bij rekenen.

#### 1.1.2 Rolstoel

Voor het opstellen van de normen voor de wetgevingen e.d. heeft men de afmetingen van een standaard manuele en elektrische rolstoel in het achterhoofd gehouden. De afmetingen van een

rolstoel kunnen variëren van 0.9m x 0.9m ,voor een kleiner model, tot 0.9m x 1.65m ,voor een grotere rolstoel. Niet enkel de afmetingen verschillen van rolstoel tot rolstoel, ook het gewicht verschilt. Deze feiten dient men in het achterhoofd te houden tijdens de evaluatie van de verschillende Vlaamse stations.



*Fig.1: illustratie afmetingen rolstoel (Universeel accommodatiebeleid)*

## **1.2 Wetgeving**

De eerste duidelijke wetgeving m.b.t. de toegankelijkheid van een publieke omgeving dateert van 17 juli 1975. Deze houdt in dat elke omgeving toegankelijk moet zijn voor iedere persoon, ongeacht of deze persoon een beperking heeft of niet.

In het Koninklijk Besluit van 1977 worden de richtlijnen en normeringen uitgelegd waaraan een toegankelijk gebouw zou moeten voldoen. Deze richtlijnen zijn reeds verouderd en konden niet meer garanderen dat een publiek gebouw toegankelijk is voor iedereen. Daarom heeft men besloten deze wetgeving opnieuw te bekijken. Dit gebeurde vanuit het Vlaamse Gelijke kansenbeleid. Op 6 juni 2009 is men tot een conclusie gekomen. Deze nieuwe richtlijnen zijn pas van kracht sinds 1 maart 2010 en zijn opgesteld in samenwerking met verschillende initiatieven rond toegankelijkheid. Deze zullen hieronder besproken worden.

### **1.2.1 Enter vzw**

Enter vzw staat voor het Vlaamse Expertisecentrum Toegankelijkheid. Enter vzw staat in voor een technisch- inhoudelijke ondersteuning en advisering van de ambtelijke Cel Gelijke Kansen in Vlaanderen op vlak van toegankelijkheid. Een andere taak van Enter vzw, is instaan voor technische ondersteuning en coördinatie van toegankelijkheidsexpertise in het middenveld. Onder dit middenveld worden allerhande organisaties verstaan, die iets te maken hebben met toegankelijkheid.

Hierdoor kan dus gesteld worden dat Enter vzw, omwille van de taken die zij uitvoert, uiterst geschikt is voor een samenwerking met betrekking tot de herziening van de wetgeving van 1975.

Enter vzw was betrokken bij het opmaken van de nieuwe toegankelijkheidswetgeving in die mate dat zij, in samenspraak en na overleg met verschillende steunpunten en adviesbureaus, een voorstel hebben gedaan met nieuwe en eenduidige toegankelijkheidsnormen.

Hierbij heeft Enter vzw een advies geformuleerd omtrent basisprincipes waaraan een regelgeving m.b.t. de toegankelijkheid voor Vlaanderen moet voldoen om een efficiënt toegankelijkheidsbeleid te kunnen realiseren.

De nieuwe normeringen, die Enter vzw heeft opgesteld, werden voorgelegd aan verscheidene beroepsverenigingen om deze aan de realiteit te toetsen in de bouwsector. De feedback die deze verenigingen hierop gaven, werd vervolgens terug voorgelegd aan Enter vzw om verder advies te kunnen formuleren. Hierin werd dan een evenwicht gezocht om het haalbaar te maken.

Vervolgens heeft Enter vzw ook een basis gelegd, samen met Gelijke Kansen Vlaanderen, voor een vernieuwd handboek m.b.t. toegankelijkheid, nl. "Handboek Toegankelijkheid Publieke Gebouwen". Dit handboek kan men enkel online raadplegen via [www.toegankelijkgebouw.be](http://www.toegankelijkgebouw.be). In dit handboek wordt de toegankelijkheidsregelgeving beschreven en worden de verschillende normen toegelicht met betrekking tot een integrale toegankelijke infrastructuur. Hierbij haalt men ook verschillende praktijkvoorbeelden aan. Het handboek werkt 7 thema's (looproute, parkeren, toegangen, niveauverschillen, sanitair, inrichting en signalisatie) uitgebreid uit. Binnen deze thema's komen ook subthema's aan bod waarbij de concrete normeringen specifiek worden uitgelegd.

### **1.2.2 Toegankelijkheidsoverleg Vlaanderen**

Het toegankelijkheidsoverleg Vlaanderen, kortweg TOV, ijvert al lange tijd voor een kwaliteitsvolle en toegankelijke wetgeving, opdat geen enkel persoon nog beperkingen zou ervaren bij het betreden van gebouwen.

TOV beschikt over de ervaringsdeskundigheid, waardoor zij nauw betrokken werden bij een aantal toegankelijkheidsprojecten van het Vlaamse Gelijke kansenbeleid. Zo werd hun ervaringsdeskundigheid geïntegreerd in lopende projecten door overleg met Enter vzw. Een duidelijk voorbeeld van dit overleg is het feit dat de ontwerp teksten m.b.t. de nieuwe toegankelijkheidswetgeving voorgelegd zijn aan het TOV. Hierop hebben zij een feedback geformuleerd, die vervolgens doorgegeven werd aan Enter vzw. Zoals eerder al vermeld werd, heeft men getracht hierin een evenwicht te zoeken, zodat deze nieuwe wetgeving haalbaar is.

### **1.2.3 Provinciale adviesbureaus toegankelijkheid**

Enter vzw neemt sinds haar oprichting de technische ondersteuning op op Vlaams niveau. Dit heeft ervoor gezorgd dat er een herdefiniëring heeft plaatsgevonden op vlak van taakbepaling

voor de provinciale adviesbureaus. Zij dienen zich nu toe te spitsen op hun kerntaak, nl. het toepassen van de eenvormige normen en methodieken in het werkveld.

Naast het toespitsen op hun kerntaak, zijn zij ook betrokken geweest bij het opmaken van nieuwe wetgeving m.b.t. toegankelijkheid. (Stedenbouwkundige verordening inzake toegankelijkheid, maart 2010)

#### **1.2.4 Provinciale Steunpunten Toegankelijkheid**

De taak van de provinciale steunpunten toegankelijkheid bestaat erin om het horizontale toegankelijkheidsbeleid te coördineren op provinciaal niveau. Ze informeren en ondersteunen tevens lokale besturen. Ze oefenen twee functies uit, nl. een loketfunctie voor het brede publiek en een signaalfunctie voor het Vlaamse beleid. Hiervoor werken ze samen met minstens één provinciaal adviesbureau en een platform van gebruikers.

### **1.3 Toegankelijkheid**

Wanneer men de term toegankelijkheid hoort, denkt men direct aan de toegang tot een gebouw. Maar deze term is veel ruimer dan dit alleen. Onder toegankelijkheid verstaat men dat om het even welk gebouw, omgeving of dienstverlening bereikbaar, betreedbaar en bruikbaar moet zijn. Iedereen zou er gebruik van moeten kunnen maken, zonder hierbij belemmeringen te ervaren. Men moet autonoom kunnen handelen, zonder afhankelijk te zijn van anderen.

Het gaat dus niet louter om de toegang tot een gebouw of omgeving, maar ook over een goede communicatie, informatieverstrekking, beschikbaarheid van informatie, klantvriendelijkheid,....

Om toegankelijkheid door te trekken naar het openbare vervoer, geeft B. De Fré, directeur van De Lijn Limburg, een definitie van toegankelijkheid m.b.t. het openbare vervoer. Onder een toegankelijke verplaatsing verstaat De Fré het geheel van een toegankelijk voertuig met een toegankelijke op- en afstaphalte en plaats op het voertuig. Om dit te vertalen naar het treingebruik kunnen we stellen dat er hulpmiddelen (zoals bijvoorbeeld een laadbrug) voorzien dienen te zijn om op en van de trein te geraken en dat er voldoende plaatsen dienen voorbehouden te worden op de trein voor rolstoelgebruikers.

Toegankelijkheid is een voorwaarde om een integratie/inclusie te kunnen realiseren voor personen met een beperking.

## **1.4 Inclusie**

Onder de term 'inclusie' verstaat men dat de persoon met zijn beperking als het ware wordt ingesloten door de samenleving, waarbij de samenleving inspanningen doet om zich aan te passen aan de persoon met de beperking. Hindernissen worden verwijderd, opdat de persoon evenwaardig autonoom en onafhankelijk kan participeren in de samenleving waarop hij tevens recht heeft.

In dit opzicht verschilt 'inclusie' van 'integratie', waarbij de persoon met een beperking zich dient aan te passen aan de normen van de samenleving.

## **1.5 Rolstoeltoegankelijkheid in de media het afgelopen jaar**

In een artikel in 'Het Laatste Nieuws' op 23 maart 2010 vertelde Sander Deckx over een jongen van 15 jaar met een aangeboren motorische handicap, die niet op een bus kon. Een belbus kon niet langskomen, op een gewone bus meegaan is afhankelijk van het soort bus dat er, op het moment dat Sander aan de halte staat, passeert.

Zoals eerder aangehaald, zijn provinciale steunpunten de uitvoerders en coördinatoren van het toegankelijkheidsbeleid op provinciaal niveau. In een artikel, verschenen op 25 maart 2010, is gebleken dat het Steunpunt Toegankelijkheid Limburg echter niet toegankelijk is voor rolstoelgebruikers ondanks dat de dienst advies geeft aan derden over hoe zij hun panden rolstoeltoegankelijk kunnen maken.

## **2 Ergotherapie en toegankelijkheid**

### **2.1 Inleiding**

Deze bachelorproef wordt voorgesteld door studenten ergotherapie. Vandaar dat in dit hoofdstukje wordt toegelicht waarom het onderwerp van deze bachelorproef binnen het domein van de ergotherapeut kan vallen. Kort worden de taken, competenties, beroepsrollen binnen deze bachelorproef uitgelegd.

### **2.2 Wat is ergotherapie?**

Een ergotherapeut is een therapeut die personen met een beperking van alle leeftijden begeleidt i.f.v. het verbeteren en/of in stand houden van diens functioneren in de woon-, werk- en ontspanningssituatie. Het doel dat de ergotherapeut voor ogen heeft, is het zelfstandig functioneren van zijn cliënten.

De ergotherapeut hanteert hierbij een holistische visie, waarbij men de persoon met de beperking vanuit zijn totaliteit gaat benaderen. Men bekijkt hierbij het biopsychosociale aspect van de persoon in interactie met de omgeving.

Bij ergotherapie staat het handelen dus centraal. Het begrip handelen omvat rollen, taken, activiteiten en deelhandelingen. Vaak zijn de taken die men uitvoert rolgebonden.

Wanneer men een taak uitvoert, bvb. de trein nemen, dan is er steeds sprake van een dynamische interactie tussen persoon, omgeving en handelen. Dit zijn de drie kernelementen van het handelen waarmee de ergotherapeut rekening houdt.

### **2.3 PEO-model: Person- Environment- Occupation**

Het PEO-model is een model dat dynamische interactie tussen de drie kernelementen weergeeft. Om een goed ergotherapeutische interventie te kunnen plannen, moet de ergotherapeut zicht hebben op de drie kernelementen, nl. persoon, omgeving en handelen, en de dynamische interactie tussen deze drie elementen. De ergotherapeut gebruikt de kennis omtrent deze drie kernelementen om zo te komen tot 'powerfull occupation'. Dit wil zeggen dat men als ergotherapeut een handelingsomgeving gaat creëren die aansluit bij de cliënt (hier de rolstoelgebruiker). Het resultaat van deze gecreëerde handelingsomgeving zijn aanpassingen en veranderingen in het handelen van de cliënt bvb. vlot een station kunnen betreden.



### **2.3.1 Persoon**

Elke persoon is een uniek wezen. Iedereen heeft zijn eigen fysieke, affectieve, cognitieve en spirituele kenmerken (Kinébian, 2006). De mens staat hiermee voortdurend in interactie met zijn omgeving. Zo kan hij tijdens het handelen ervaren dat welbepaalde handelingen al dan niet adequaat of gepast zijn in bepaalde situaties.

### **2.3.2 Omgeving**

Hieronder worden alle fenomenen verstaan die de persoon omringen en die zijn bestaan en ontwikkeling beïnvloeden. Dit zijn zowel sociale, politieke, culturele,... componenten die het handelen van de mens beïnvloeden.

Volgens Kielhofner (2002) kan de omgeving zowel positief als negatief het uitvoeren van taken gaan beïnvloeden. Zo kan de omgeving mogelijkheden voor handelen bieden en aanmoedigen, maar in de negatieve zin kan de omgeving eisen stellen en zelf drempels ontwikkelen. De mate waarin dit belemmerend werkt voor de persoon (met een beperking), is afhankelijk van de persoonlijke waarden, interesses, rollen, gewoonten en competenties.

Deze bachelorproef situeert zich voornamelijk binnen dit kernelement.

### **2.3.3 Handelen**

Handelen is het werkelijke uitvoeren van de taken binnen een bepaalde rol in een omgeving door een persoon. Bij het handelen wordt er gestreefd naar autonomie en participatie.

Onder autonomie wordt actieve zelfbepaling met ondersteuning van anderen verstaan. Participeren gaat echter niet enkel en alleen over betekenisvol handelen van individueel perspectief, maar gaat nu ook vanuit het maatschappelijke belang. De participatie is bovendien niet los te koppelen van de omgeving, waarin deze plaatsvindt.

Voorbeelden waarbij de participatie van personen belemmerd wordt, zijn bijvoorbeeld beperkte mobiliteit, ontoereikende deskundigheid, gebrek aan financiële middelen en personeel, ontoegankelijkheid van gebouwen,.... Deze redenen kunnen door ergotherapeutische betrokkenheid opgelost worden.

## **2.4 Competenties van de ergotherapeut**

Het kan gebeuren dat het handelen verstoord is, waarbij deze verstoring in het handelen enerzijds bij de beperking van de persoon kan liggen, maar anderzijds ook in de omgeving. De ergotherapeut zal hier kijken naar de mogelijkheden en beperkingen van de persoon en omgeving om te komen tot een nieuw evenwicht in het handelen.

De ergotherapeut beschikt namelijk over kennis, die evidence based is, en ervaring op basis waarvan zij factoren kan wijzigen die het handelen van de cliënt in de negatieve zin beïnvloeden. Hierdoor creëren zij mogelijkheden waardoor het handelen verbeterd of ondersteund wordt.

## **2.5 Taak van de ergotherapeut binnen het domein toegankelijkheid**

Binnen deze bachelorproef is de centrale vraag of de rolstoelgebruikers wel degelijk evenwaardig gebruik kunnen maken van alle faciliteiten die horen bij het treingebruik in Vlaanderen. Hierbij wordt gekeken naar de infrastructuur van stations als de begeleiding door het personeel. Bijgevolg valt het onderwerp van deze bachelorproef voornamelijk onder het kernelement 'omgeving'.

Doordat, zoals eerder aangehaald, de ergotherapeut een holistische visie hanteert waarbij hij de persoon in zijn totaliteit bekijkt, heeft hij een beeld van zowel de mogelijkheden en beperkingen van de persoon als van de mogelijkheden en beperkingen van de omgeving.

De checklist voor deze bachelorproef is vorig academiejaar opgemaakt. Hierbij hield men de mogelijkheden en beperkingen van de rolstoelgebruiker in het achterhoofd. Op basis van de opgestelde criteria zou men dit academiejaar de rolstoeltoegankelijkheid in de Vlaamse stations nagaan. Hierdoor worden mogelijkheden en beperkingen van de verschillende stationsgebouwen achterhaald, waardoor een totaalbeeld (persoon, omgeving en handelen) gevormd kan worden.

De taak bij de omgeving voor deze bachelorproef de stationsgebouwen, van de ergotherapeut is hierbij het inrichten van de omgeving in die mate dat het handelen van een persoon met een beperking, hier de rolstoelgebruiker, leidt tot optimale ervaringen. Hierbij wordt de omgeving aangepast aan de mogelijkheden van de persoon (inclusie). De ergotherapeut gaat ofwel de omgeving zo inrichten dat deze uitnodigt tot handelen ofwel gaat hij/zij deze omgeving zodanig veranderen of aanpassen dat problemen in het handelen worden opgelost, verminderd en/of voorkomen. Deze gehele aanpassing van de omgeving is een multiprofessioneel gebeuren, waarbij verschillende werkgroepen samen zitten zoals bvb. architect, aannemer, gebruikersgroepen, hoofden van een technische en facilitaire dienst,....

Het doel is in feite het creëren van een maximale fit tussen de drie kernelementen. De inbreng van de ergotherapeut is hierbij functioneel, en is gericht op het mogelijk maken van het handelen

van een persoon of groep personen met een beperking (in deze bachelorproef zijn dit de rolstoelgebruikers).

## **2.6 Besluit**

Men kan concluderen dat de ergotherapeut een grote rol kan spelen bij het vaststellen van mogelijkheden en beperkingen in de omgeving, de stations, m.b.t. rolstoeltoegankelijkheid.

## **3 NMBS**

De NMBS vindt het belangrijk dat het vervoer zo toegankelijk mogelijk is voor alle reizigers, dus ook voor personen met mobiliteitsbeperkingen. Reeds meer dan 15 jaar onderneemt de NMBS stappen in de goede richting, door aanpassingen door te voeren aan de stations.

De meeste stations dateren van voor de tijd dat er rekening gehouden werd met de noden, behoeften en beperkingen van de reizigers. Om dit te illustreren haalt Kennes (2001) aan dat één derde van onze stations gebouwd zijn voor 1900 en slechts 13% van de stationsgebouwen na 1980.

Om hier verder op in te gaan, zijn er bovendien nog eens drie verschillende hoogtes waarop een perron bereikbaar is. Vroeger had men de hoogtes 7.6 m en 2.8 m. Bij het aanleggen of omvormen van (nieuwe) perrons, werden de perrons van 2.8 m verhoogt tot perrons van 5.5 m.

### **3.1 Doelgroep: personen met een beperkte mobiliteit**

Vroeger zag de NMBS enkel personen die in een rolstoel zaten als personen met een beperkte mobiliteit. Onder een rolstoel verstaat de NMBS: 'iedere klassieke rolstoel, driewieler of elk ander gemotoriseerd of manueel voortbewogen voertuig dat bedoeld is voor het vervoer van personen met beperkte mobiliteit' (NMBS, 2007)

Deze visie is reeds veranderd, men bekijkt de doelgroep ruimer dan enkel rolstoelgebruikers; zo bekijkt men het treingebruik ook vanuit het opzicht van blinden, slechtzienden, mentaal gehandicapten, doven en slechthorenden. Ook moeders met kleine kinderen in kinderwagens, ouderen, klanten met zware bagages en iemand met zijn voet in het gips behoren nu tot de doelgroep van personen met een beperkte mobiliteit.

### **3.2 Inspanningen die reeds geleverd zijn door de NMBS**

Al meer dan 15 jaar worden er maatregelen getroffen om het treingebruik meer toegankelijker te maken voor personen met beperkte mobiliteit. De eerste aanpassingen die doorgevoerd zijn, waren aanpassingen in functie van reizigers in een rolstoel. Men heeft verwijderbare stangen in rijtuigen geïnstalleerd, pictogrammen aangebracht opdat de rolstoelgebruikers (alook het personeel) de juiste rijtuigen kunnen vinden. Verder heeft men enkele verplaatsbare oprijhellingen voorzien op de perrons, zodat het op- en afstappen van de trein gemakkelijker kan verlopen zonder al te veel sleurwerk.

### **3.2.1 Infrastructurele inspanningen**

In 1988 is een werkgroep opgericht, bestaande uit medewerkers van de NMBS en vertegenwoordigers van allerhande verenigingen voor gehandicapte personen. Deze werkgroep spitte zich vooral toe op het toegankelijk maken van de stations. Dit resulteerde onder andere in een handleiding voor infrastructuur, die als kapstok kon dienen voor alle aanpassingen die nodig waren voor het onthaal van personen met beperkingen of de ontwikkeling van een oprijhelling. 25 stations werden van deze handleidingen voorzien.

In de prille jaren 90 werd beroep gedaan op een bedrijf om een mobiele laadbrug te ontwerpen voor lagere perrons. Er zijn toen 45 exemplaren geleverd aan de NMBS.

Midden jaren 90 werd er beslist een overlegcomité te vormen, omdat het heel moeilijk werd om samen te werken met verschillende verenigingen voor gehandicapte personen. Om te beginnen hebben zij de toegankelijkheid van rollend materieel bestudeerd. De nieuwste toestellen zijn van bij het begin ontworpen om comfort en zelfstandigheid te bieden aan personen met een beperkte mobiliteit. Hierbij is er niet alleen plaats voor een rolstoel in de wagon, maar is er ook een aangepast toilet voorzien. Bij elke nieuwe aanpassing tracht de NMBS rekening te houden met de verschillende verenigingen waarmee zij samenwerkten voor de oprichting van het comité.

In 1998 is er een diepgaand onderzoek verricht in opdracht van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap door vzw toegankelijkheidsbureau Limburg over toegankelijkheid van enkele stations in Vlaanderen. Het was eerder de bedoeling om zo'n 60 stations onder de loep te nemen, uiteindelijk zijn dit er maar 18 geworden. Dit onderzoek verliep in samenwerking met de NMBS.

Op basis van de resultaten van dit onderzoek werd een algemene normenbundel en een algemeen adviesrapport over elk station opgemaakt. In 1999 werd dit gegeven aan de NMBS, die vervolgens raad vroeg aan de Nationale Hoge Raad voor Gehandicapten. Deze laatst vernoemde gaf haar goedkeuring, waarbij een groot deel van de normenbundel verwerkt werd in een handleiding die zou dienen om aanpassingen door te voeren in stations.

Een goede toegankelijkheid zou, volgens deze normenbundel, toegankelijkheid van de stationsgebouwen en perrons, aanwezigheid van personeel en de aanwezigheid van een mobiele oprijhelling veronderstellen.

In 2000 werd er door de NMBS gepland om ongeveer 90 stations toegankelijk te maken, en in 2001 werd de haalbaarheid van dit idee nog eens getest.

Er wordt niet gestopt met inspanningen te leveren om de toegankelijkheid van stations en treinen te garanderen voor personen met een beperkte mobiliteit. Een mooi voorbeeld hiervan zijn de nieuwere dubbeldekstreinen, waarbij er wagons zijn met een verlaagde opstap en een aangepast toilet.

Het personeel van de NMBS is er om personen met beperkingen in de mobiliteit te begeleiden indien nodig. Omdat niet altijd evenveel personeel en de nodige hulpmiddelen aanwezig zijn, dient de persoon het station waar hij wilt vertrekken 24 uur op voorhand te verwittigen. Dit is in het geval men de nodige hulpmiddelen en het nodige personeel kan voorzien. Indien dit niet mogelijk is, kan men de persoon nog doorverwijzen naar een dichtbij gelegen toegankelijk station.

### **3.2.2 Beheerscontracten**

De veranderingen op vlak van toegankelijkheid bij de NMBS zijn er niet zomaar gekomen. Er werden onder andere verschillende beheerscontracten gesloten tussen de Staat en de NMBS, die ook betrekking hadden op de toegankelijkheid voor personen met een beperkte mobiliteit.

#### **3.2.2.1 1992-1996**

Het eerste beheerscontract omvatte nog geen doelstellingen op vlak van toegankelijkheid voor personen met een beperkte mobiliteit.

#### **3.2.2.2 1997-2004**

Het tweede beheerscontract, tussen de Staat en de NMBS, formuleerde wel al enkele doelstellingen op vlak van toegankelijkheid voor personen met een beperkte mobiliteit. Het contract gaf aan dat de vervoersmaatschappij 'een actief beleid moest voeren ten gunste van personen met een beperkte mobiliteit, zodat ze gemakkelijker toegang zouden hebben tot de stations, de perrons en de treinwagons' (Rekenhof, 2008).

Door de herstructurering zijn er 3 vennootschappen hiervoor verantwoordelijk, nl. de NMBS-holding, Infrabel en de NMBS. De NMBS-holding is verantwoordelijk voor de stations zelf, Infrabel voor de perrons en de NMBS voor het rollend materieel (zoals bijvoorbeeld laadbruggen) en het verlenen van hulp aan personen met een beperkte mobiliteit.

Later kon vastgesteld worden dat de doelstellingen m.b.t. toegankelijkheid onvoldoende omschreven zijn in dit beheerscontract, waardoor in 2004 geen stand van zaken kon worden opgemaakt. Hierdoor was het onduidelijk in welke mate de NMBS deze doelstellingen had bereikt.

### **3.2.2.3 2005- 2007**

Dit beheerscontract tussen de Staat en de NMBS stelde volgende doelstellingen voorop:

- Het creëren van een nationaal oproepnummer, waar personen met een beperkte mobiliteit zich toe kunnen wenden voor verdere informatie en organisatie van hun verplaatsing(en).
- Het onderzoeken van de toegankelijkheid van de stations én de perrons bij elke nieuwbouw en renovatie.
- Het toegankelijk maken van 24 van de 50 belangrijkste Belgische stations. Men spreekt hier over het toegankelijk maken van de gebouwen, de toegangen en de perrons.
- De betrokken bedrijven, NMBS-holding, infrabel en NMBS, streven ernaar dit te bereiken door middel van liften, hellingen en dergelijke. Deze stations dienen evenwichtig verspreid te zijn over het gehele grondgebied.
- De Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap is de bevoorrechte partner voor overleg met verschillende verenigingen die de verlangens en behoeften van deze problematiek behartigen.

Begin 2008 werd er een evaluatie uitgevoerd door het Rekenhof om na te gaan of deze doelstellingen bereikt zijn. Het resultaat was negatief. Om meer specifiek te zijn, de NMBS is er niet in geslaagd om 24 stations toegankelijk te maken. Men stelde vast dat slechts 8 van de 24 stations volledig toegankelijk waren in 2008. Het betreft hier dan de toegankelijkheid van het hoofdgebouw en de perrons zonder begeleiding. Eveneens gaf één van de doelstellingen aan dat het toegankelijk maken van de stations zich over een verspreid grondgebied diende te situeren. In hun actieplan werd hier zelf niks over gerapporteerd.

### **3.2.2.4 2008-2012**

Dit nieuw beheerscontract omvat beter gedefinieerde doelstellingen op vlak van toegankelijkheid voor personen met een beperkte mobiliteit. Het opstellen van deze nieuwe doelstellingen, gebeurde in samenwerking met de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap.

In het vierde, en meeste recente, beheerscontract staat omschreven dat de hulp voor personen met een beperkte mobiliteit vanaf 1 november 2008 wordt gereorganiseerd. Men vond het kwaliteitsvolle onthaal van deze 'beperkte' reizigers het grootste belang in het kader van integrale toegankelijkheid. De reizigers met een beperkte mobiliteit kunnen hiervoor terecht in 103, heden ten dage 113, stations voor hulp vanaf de eerste tot de laatste trein. Een voorwaarde die men hier wel aan vast hangt, is het indienen van de aanvraag minstens 24 uren op voorhand bij het call center. (NMBS- groep, 2008)

Verder beoogt de NMBS tegen 2018 100 stations toegankelijk te maken voor personen met een beperkte mobiliteit, waarvan tegen 2012 52 stationsgebouwen (samen goed voor 60% van de

opstappende reizigers) toegankelijk zullen zijn. De keuze van de stations gebeurt in overleg met Infrabel, dat zich engageert tot het toegankelijk maken van de perrons van 50 stations. Bij het toegankelijk maken van de perrons, d.m.v. liften en oprijhellingen, heeft de aanpak van grotere stations voorrang. De achterliggende reden hiervoor is dat het aantal betrokken reizigers hierbij groot is en dat de geografische spreiding verzekerd is. Op deze manier voorspelt men dat tegen 2018 50 stations volledig toegankelijk zouden zijn.

### **3.2.3 Brochures**

Momenteel zijn er drie verschillende brochures in omloop, die speciaal gemaakt zijn voor personen met een beperkte mobiliteit. In 2007 was er de 'Gids voor de reiziger met een beperkte mobiliteit', in 2008 'Dienstverlening aan personen met beperkte mobiliteit' en in sinds 14 juni 2009 is er een vernieuwde versie van de laatstgenoemde brochure. Hierbij is er een toevoeging gedaan van nog enkele stations, die volgens de NMBS toegankelijk zijn.

*'Gids voor de reiziger met een beperkte mobiliteit'.*

In deze gids worden tips gegeven voor rolstoelgebruikers die de trein willen nemen. Een eerste tip die men geeft, is indien men met een gemotoriseerde rolstoel reist, men best een station gebruikt dat uitgerust is met een mobiele laadbrug. Een tweede tip die men geeft, is dat men ruim op voorhand, min. 24 uren, contact opneemt met het vertrekstation of met het call center. Men dient volgende gegevens te vermelden:

- dag en uur van vertrek
- vertrek- en aankomststation
- aard van de handicap
- beschrijving noodzakelijke hulp

De rolstoelgebruiker dient zich tenminste een kwartier voor het vertrek aan te melden in het station. Men raadt tevens aan om de trein buiten de spitsuren te nemen, aangezien men het moeilijk acht om de mobiele laadbrug tussen de reizigers door tot aan de trein te brengen.

Sommige stations voorzien speciale voorzieningen zoals een rolstoel, mobiele laadbrug, parking voor personen met beperkte mobiliteit, hoge perrons,... . Deze brochure geeft een lijst van stations met speciale voorzieningen, verspreid over heel België, weer met een beschrijving van de specifieke voorzieningen. (NMBS, 2007)

*'Dienstverlening aan personen met een beperkte mobiliteit'*

In deze gidsen , zowel in 2008 en 2009, wordt ook weergegeven hoe men de trein kan nemen als rolstoelgebruiker. Hier geeft men ook aan dat men de reis kan reserveren door het bellen naar het call center (02 528 28 28) of via het online reserveringsformulier.



De brochure van 2009 bevat de meest recente lijst van aangepaste stations, nl. 113 stations. Van deze 113 stations bevinden er zich 67 stations in Vlaanderen; nl. Aalst, Aarschot, Antwerpen-Centraal, Blankenberge, Boom, Brugge, Brussel-Centraal, Brussel-Luxemburg, Brussel-Nationaal-Luchthaven, Brussel-Noord, Brussel-Zuid, De Panne, De Pinte, Deinze, Denderleeuw, Dendermonde, Diest, Diksmuide, Eeklo, Essen, Geel, Genk, Gent-Dampoort, Gent-Sint-Pieters, Geraardsbergen, Haacht, Halle, Hasselt, Heist-Op-Den-Berg, Herentals, Ieper, Izegem, Kapellen, Knokke, Koksijde, Kontich, Kortemark, Kortrijk, Kwatrecht, Landegem, Landen, Lede, Leuven, Lichtervelde, Lier, Lokeren, Mechelen, Menen, Mol, Neerpelt, Ninove, Oostende, Oudenaarde, Poperinge, Puurs, Roeselare, Ronse, Sint-Niklaas, Sint-Truiden, Tielt, Tienen, Tongeren, Torhout, Turnhout, Veurne, Wetteren en Zottegem.

Deze stations behoren tot het onderzoeksdomein van deze bachelorproef.

### **3.3 Probleemdefiniëring en onderzoeksvraag**

Verskillende onderzoeken hebben reeds uitgewezen dat personen in een rolstoel belemmeringen ervaren bij het gebruik van het openbare vervoer. Deze belemmeringen of moeilijkheden zijn niet enkel de infrastructuur van de gebouwen, en hier meer bepaald de stationsgebouwen, maar gaan vaak ook over de begeleiding die men niet krijgt of een tekort aan informatie. Nochtans moet iedereen, ongeacht hij een beperking heeft of niet, gebruik kunnen maken van het openbare vervoer volgens het Vlaamse Gelijke kansenbeleid.

De NMBS heeft in het verleden, zoals eerder al is aangehaald, al heel wat inspanningen geleverd om haar stationsgebouwen meer toegankelijk te maken. Momenteel zijn er dan ook 113 stations in België, waarvan de NMBS beweert dat deze toegankelijk zijn voor personen met een beperkte mobiliteit. Van deze 113, volgens de NMBS toegankelijke stations, bevinden er zich 56 in Wallonië en 67 in Vlaanderen. Voor de uitwerking van onze bachelorproef spitsen wij ons enkel toe op de stations in Vlaanderen.

Het opzet van onze bachelorproef is dan ook om na te gaan of deze stations wel daadwerkelijk toegankelijk zijn voor personen met een beperkte mobiliteit en meer bepaald voor rolstoelgebruikers. Onze onderzoeksvraag luidt dus als volgt: "Kunnen rolstoelgebruikers evenwaardig gebruik maken van alle faciliteiten die horen bij het treingebruik in de door de NMBS verklaarde toegankelijke Vlaamse stations?"

## **4 Plan van aanpak**

### **4.1 Inleiding tot de verschillende fasen**

Het onderzoek bestaat uit verschillende fasen die hieronder kort toegelicht worden. Binnen deze fasen van het onderzoek kan men verschillende beroepsrollen van de ergotherapeut onderscheiden. De ergotherapeut staat er voor gekend om methodisch te werken. Onder methodisch werken kan het doelgericht werken verstaan worden, waarbij men systematisch te werk gaat. Door het onderzoek op te splitsen in fasen, wordt ook volgens een bepaalde systematiek gewerkt.

### **4.2 De verschillende fasen**

Een eerste fase binnen deze bachelorproef is de afwerking van de checklist, waarmee later op onderzoek zal gegaan worden. Onder het afwerken van de checklist kunnen volgende items verstaan worden:

- een eerste uitproberen van de reeds opgestelde checklist
- bijsturing van de checklist door aanpassingen
- ontwikkelen van een efficiënt scoringsstelsel, dat statistisch ook verwerkbaar is
- manier van onderzoeken/scores op elkaar afstemmen

Het uiteindelijke resultaat is de definitieve checklist, op basis waarvan men de verschillende stations evalueert. Binnen deze eerste fase komt de rol van de ergotherapeut als diagnosticus naar voren. Men denkt hierbij na over wat mogelijkheden zijn van de rolstoelgebruikers, om veranderingen aan de checklist door te voeren. Ook probeert men hier te achterhalen welke fouten er nog in de checklist zitten om deze vervolgens aan te passen.

De tweede fase van dit eindwerk bestaat erin de lijst van toegankelijke stations te bekijken en deze onder de twee onderzoekers te verdelen. Vervolgens wordt door elke onderzoeker persoonlijke trajecten vastgelegd, om op een efficiënte manier te werk te kunnen gaan met het oog op zo tijdverlies te beperken. Binnen deze fase is er ook een tijdslimiet gesteld op het onderzoek, nl. eind maart. Tijdens deze fase komt de rol van de ergotherapeut als manager aan bod. Men moet hierbij goed kunnen plannen binnen een bepaalde tijdslimiet.

In de derde fase werd hoofdzakelijk de checklist uitgevoerd op de door de NMBS verklaarde 67 toegankelijke Vlaamse stations. Dit hoort ook nog bij de rol van manager, omdat men hier ook goed moet kunnen plannen en uitvoeren in functie van de tijd. Wanneer het onderzoek afgerond was, werden de onderzoeksgegevens in een statistisch programma, nl. SPSS, ingegeven om later te kunnen verwerken.

De laatste fase binnen de werkperiode van dit eindwerk overlapt een klein beetje met de derde fase. Het eerste deel van deze fase bestond erin om alle verworven gegevens te verwerken. Onder het verwerken van de gegevens wordt het ingeven van de gegevens in SPSS en berekenen van scores en totaalscores (zowel per criteriabundel als eindtotaal) verstaan. Het tweede deel van deze fase bestaat uit het vergelijken van gegevens en resultaten. Op basis hiervan worden conclusies geformuleerd. In deze fase komt zowel de rol als diagnosticus (het vaststellen van positieve en negatieve punten) als de rol van adviesverlener naar voor. Op basis van de vastgestelde positieve en negatieve punten, kan men een advies gaan formuleren over hoe men de stations nog toegankelijker zou kunnen maken.

### **4.3 *Besluit***

Men kan concluderen dat de verschillende beroepsrollen van de ergotherapeut gedurende dit toegankelijkheidsonderzoek aan bod komen. Ook wordt er methodisch en systematisch gewerkt doordat men het onderzoek in fases heeft opgesplitst.

# FASE 1: Afwerking van het meetinstrument


Binnen dit gedeelte wordt de eerste fase van deze bachelorproef uitgebreid besproken. Stapsgewijs wordt uitgelegd welke veranderingen en aanpassingen zijn aangebracht aan de checklist. De ontwikkeling en de optimalisatie van het scoringsysteem worden in deze fase ook uitgebreid uitgelegd. De uiteindelijke en definitieve versie van de checklist, die gebruikt is voor het onderzoek, kan men terugvinden op p.53.

## HOOFDSTUK 1: Eerste bijsturing van de originele checklist en ontwikkeling scoringsmethode

### 1.1 De gebruikte checklist

Vorig academiejaar is een checklist opgesteld aan de hand van gevonden literatuur en wetgeving met betrekking tot toegankelijkheid van openbare gebouwen. Het is de bedoeling dat op basis van deze checklist de toegankelijkheid van de Vlaamse stations wordt nagegaan. Vooraleer de Vlaamse stations geëvalueerd kunnen worden, dient men zeker te zijn dat de checklist geen fouten bevat en dat deze volledig geoptimaliseerd is. Een eerste stap in dit proces is het uitproberen van de checklist in enkele Vlaamse stations en hierbij verbeteringen formuleren en toepassen.

#### 1.1.1 De originele checklist: versie juni 2009

<b>0 punten</b>	
<b>1 punt</b>	
<b>2 punten</b>	
<b>3 punten</b>	
<b>4 punten</b>	

<b>Criteria toegangsweg</b>	<b>Niet aanwezig/te weinig</b>	<b>Volgens de wetgeving</b>	<b>Volgens de literatuur</b>
<i>Breedte</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Min. 1.20 m	<input checked="" type="radio"/> Min. 1.80 m
<i>Wegbedekking</i>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/> Horizontaal
<i>Parking</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Min. 1 op 25 plaatsen min. 3 m breed	

Totaal: \_\_\_/8

<b>Criteria hoofdingang</b>	<b>Niet aanwezig/te weinig</b>	<b>Volgens de wetgeving</b>	<b>Volgens de literatuur</b>
<i>Automatisch</i>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/> Ja
<i>Snelheid</i>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/> Min. 6 s open
<i>Drempel</i>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/> Max. 0.02 m
<i>Breedte</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Min. 0.90 m	<input type="radio"/> Min. 1.60 m
<i>Breedte vd deurwand bij deurknop</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Min 0.50 m	

Totaal: \_\_\_/15

<b>Criteria binnendeur</b>	<b>Niet aanwezig/te weinig</b>	<b>Volgens de wetgeving</b>	<b>Volgens de literatuur</b>
<i>Binnendeur aanwezig</i>	<input type="radio"/>		
<i>Drempel</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Max. 0.02 m	<input type="radio"/> Effen
<i>Breedte</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Min. 0.80 m	<input type="radio"/> Min. 0.90 m
<i>Ruimte voor en achter deur</i>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/> Min. 1.80 m x 1.80 m
<i>Draaihoek</i>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/> Min. 90°
<i>Breedte vd deurwand bij deurknop</i>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/> Min 0.50 m
<i>Soort deur</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Automatisch met vertragsmechanisme	<input type="radio"/> Niet automatisch met deurklink: <input type="radio"/> Goed in de hand passend en hefboomtype
		<input type="radio"/> Automatisch zonder vertragsmechanisme	<input type="radio"/> Hoogte max. 1.10 m
<i>Roterende deuren</i>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/> Met knop voor centrale vaste stand
<i>Klapdeuren</i>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/> Twee
			<input type="radio"/> Stootrand

Totaal: \_\_\_/17

Wanneer de binnendeur niet aanwezig is, moeten de verschillende andere scores niet ingevuld worden.

<b>Criteria inkomhal</b>	<b>Niet aanwezig/te weinig</b>	<b>Volgens de wetgeving</b>	<b>Volgens de literatuur</b>
<i>Hoogte balie</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Max. 1.15 m	<input type="radio"/> Max. 0.80 m

<i>Diepte balie</i>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/> Max. 0.60 m
<i>Ruimte voor de balie</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Min. 0.90 m	<input type="radio"/> Min. 2.00 m x 2.00 m
<i>Matten</i>	<input type="radio"/> Geen matten		<input type="radio"/> Max. 0.02 m
	<input type="radio"/> Te dikke matten		<input type="radio"/> Vastliggend
<i>Vloer</i>	<input type="radio"/> Geen oneffenheden		<input type="radio"/> Oneffenheden max. 0.02 m
	<input type="radio"/> Oneffenheden te hoog		
<i>Plaatsen voor rolstoelgebruiker</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Min. 2 plaatsen	<input type="radio"/> 2 % van totaal aantal zitplaatsen
			<input type="radio"/> Min. 0.90 m x 1.40 m

**Totaal: \_\_\_/15**

	<b>Niet aanwezig/te weinig</b>	<b>Volgens de wetgeving</b>	<b>Volgens de literatuur</b>
<i>Breedte</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Min. 1.50 m	<input type="radio"/> Min. 1.80 m
<i>Keerruimte</i>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/> Min. 2.00 m x 2.00 m
<i>Versmalling</i>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/> Min. 0.90 m

**Totaal: \_\_\_/9**

<b>Criteria hellingen</b>	<b>Niet aanwezig/te weinig</b>	<b>Volgens de wetgeving</b>	<b>Volgens de literatuur</b>
<i>Hellingen aanwezig</i>	<input type="radio"/>		
<i>Vanaf welke hoogte</i>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/> Vanaf 0.02 m hoogteverschil
<i>Breedte</i>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/> Min. 1.20 m
<i>Hellingsgraad</i>			
- Tot 1.00 m	<input type="radio"/>		<input type="radio"/> Helling max. 1:20
- Van 1.00 m tot 10.00 m	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Helling max. 1:20	<input type="radio"/> Helling max. 1:25
<i>Keerruimte</i>			
- Onderaan en bovenaan	<input type="radio"/>		<input type="radio"/> Ja
- Ruimte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Min. 1.20 m lang	<input type="radio"/> Min. 2.00 m x 2.00 m
<i>Tussenvlakken</i>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/> Per 0.50 m hoogteverschil
<i>Afscheiding onderaan</i>			
- Hoogteverschil ≤	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Min. 0.02 m hoge	<input type="radio"/> Min. 0.04 m hoge

0.60m		afscheiding	afscheiding
- Hoogteverschil > 0.60m	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Min. 0.02 m hoge afscheiding	<input type="radio"/> Min. 0.85 m hoge afscheiding

**Totaal: \_\_\_/21**

**Wanneer er geen hellingen aanwezig zijn, moeten de verschillende andere scores niet ingevuld worden.**

<b>Criteria lift</b>	<b>Niet aanwezig / te weinig</b>	<b>Volgens de wetgeving</b>	<b>Volgens de literatuur</b>
Lift aanwezig	<input type="radio"/>		
Vloeroppervlak	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Min. 1.00 m(b) x 1.30 m(d)	<input type="radio"/> Min. 1.80 m x 1.80 m
Deur			
- Breedte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Min. 0.80 m	<input type="radio"/> Min. 0.90 m
- Automatisch	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Gevoelige rand, automatische opening bij aanraking	<input type="radio"/> Ja
- Snelheid	<input type="radio"/>		<input type="radio"/> Min. 8 s open
Ruimte voor de lift	<input type="radio"/>		<input type="radio"/> Min. 2.00 m x 2.00 m
Bedieningen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Aan beide kanten	
- Hoogte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Max. 1.30 m	<input type="radio"/> Tussen 0.90 m en 1.20 m
Uit de hoek rijden	<input type="radio"/>		<input type="radio"/> 0.50 m uit de hoek

**Totaal: \_\_\_/16**

**Wanneer er geen lift aanwezig is, moeten de verschillende andere scores niet ingevuld worden.**

<b>Criteria sanitair</b>	<b>Niet aanwezig/ te weinig</b>	<b>Volgens de wetgeving</b>	<b>Volgens de literatuur</b>
Sanitair aanwezig	<input type="radio"/> Niet aanwezig: - 10 punten		
Pictogram	<input type="radio"/>		<input type="radio"/> ja
Ruimte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Min. 1.50 m x 1.50 m	<input type="radio"/> Min. 2.20 m x 2.20 m
Keerruimte	<input type="radio"/>		<input type="radio"/> Min. 1.50 m x 1.50 m
Deur			
- Breedte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Min. 0.80 m	<input type="radio"/> Min. 0.90 m
- Draai	<input type="radio"/>		<input type="radio"/> Naar buiten draaien
- Deurslot	<input type="radio"/>		<input type="radio"/> Max. 1.00 m
Bedieningselementen	<input type="radio"/>		<input type="radio"/> Van 1.00 tot 1.60 m

<i>Toilet</i>			
- Hoogte	<input type="radio"/>		<input type="radio"/> Tussen 0.50 en 0.55 m
- Rugsteun	<input type="radio"/>		<input type="radio"/> Ja
<i>Handvaten</i>			
- Lengte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> 0.50 m lang	<input type="radio"/> 0.60 m lang
- Plaats	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> 0.85 m hoogte	<input type="radio"/> Op 0.50 m van de symmetrie-as van het toilet
			<input type="radio"/> 2 links en 2 rechts van het toilet: - 1 horizontaal links, 1 verticaal links - 1 horizontaal rechts, 1 verticaal rechts - Horizontaal op 0.70 m hoogte - Verticaal op 0.80 m hoogte
Ruimte naast het toilet	<input type="radio"/>		<input type="radio"/> Aan 1 zijde min. 0.45 m en aan de andere zijde min 0.90 m
<i>Lavabo</i>			
- Vrije ruimte	<input type="radio"/>		<input type="radio"/> Ja
- Spiegel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Vanaf max. 1.10 m	<input type="radio"/> Vanaf max. 1.00 m
Aantal aangepaste toiletten indien toiletten aanwezig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Min. 1	<input type="radio"/> Min. 1 per verdieping

**Totaal: \_\_\_/41**

**Wanneer er geen sanitair aanwezig is, of wanneer er geen sanitair aanwezig is voor rolstoelgebruikers, worden deze criteria niet gescoord. Van de totaalscore gaat dan 10 punten van.**

<b>Criteria algemene bediening</b>	<b>Niet aanwezig/ te weinig</b>	<b>Volgens de wetgeving</b>	<b>Volgens de literatuur</b>
Lezen (vb. uurregeling)	<input type="radio"/>		<input type="radio"/> Max. 1.60 m
Munt- kaartlezers	<input type="radio"/>		<input type="radio"/> Max. 1.20 m
<i>Ticketautomaten</i>			
- Ruimte ervoor	<input type="radio"/>		<input type="radio"/> Min. 1.80 m x



			1.80 m
- Schermen	<input type="radio"/>		<input type="radio"/> Max. 1.25 m hoog
			<input type="radio"/> 55-70° van horizontaal vlak

**Totaal: \_\_\_/10**

<b>Criteria specifiek station</b>			
Op het perron raken	<input type="radio"/> Niet mogelijk	<input type="radio"/> Met moeite	<input type="radio"/> Zonder problemen
Begeleiding NMBS-personeel			
- Stiptheid	<input type="radio"/> Komen te laat		<input type="radio"/> Goed
- Vriendelijkheid en communicatie	<input type="radio"/> Onvriendelijk	<input type="radio"/> Kan beter	<input type="radio"/> Vriendelijk en communicatief
- Personeel ter beschikking	<input type="radio"/> Te weinig personeel		<input type="radio"/> Genoeg personeel
- Kennis van regelingen	<input type="radio"/> Gebrekkige kennis		<input type="radio"/> Kennis van regelingen
Op de trein raken	<input type="radio"/> Niet mogelijk	<input type="radio"/> Tillen in de trein	<input type="radio"/> Lukt zonder problemen
		<input type="radio"/> Met laadbrug	

**Totaal: \_\_\_/24**

Tabel 1: De gebruikte checklist, opgesteld door L. Lamote en E. Van de Ginste in het academiejaar 2008-2009

### 1.1.2 Bepaling traject eerste uittesting

De eerste uittesting van de checklist heeft plaatsgevonden op 2 oktober 2009. Er werd oorspronkelijk geopteerd om vier stations te evalueren op basis van de opgestelde checklist. Twee grotere stations, nl. Gent-Sint-Pieters en Brugge, en twee kleinere stations, nl. Landegem en Gent Dampoort, zijn gekozen om te evalueren. De keuze van deze twee grotere en twee kleinere stations was in functie van een beeld te kunnen vormen van beide 'soorten' stations. Dit omdat grotere stations kunnen verschillen van kleinere stations op vlak van aanpassingen voor rolstoeltoegankelijkheid.

Per station werd er hooguit anderhalf uur gerekend, aangezien het een eerste afname is van de checklist en niet alles even duidelijk kon zijn.

Er werd afgesproken om om 9 uur te starten in Gent-Sint-Pieters, om vervolgens zo door te gaan naar Landegem (vertrek 10u46, aankomst 10u57). Vanuit Landegem was gepland de trein richting Brugge (vertrek 12u29, aankomst 12u59) te nemen. Indien we niet genoeg informatie m.b.t. beperkingen van de checklist konden achterhalen met deze stations, dan hadden we Gent-Dampoort als back-up (Trein richting Tongeren vertrek om 14u31, overstap in Gent-Sint-Pieters

om 15u05 richting Antwerpen, Aankomst om 15u12), alsook een kuststation als Oostende of Blankenberge.

### **1.1.3 De uitvoering van de eerste uittesting van de checklist**

Zoals gepland is er gestart in Gent-Sint-Pieters om 10 na 9. Vervolgens werd het gehele station beoordeeld aan de hand van de verschillende criteria van de checklist. Al snel werd opgemerkt dat er zich enkele onlogische feiten op de checklist bevonden, zoals bijvoorbeeld de volgorde van verschillende criteria, het niet begrijpen van sommige criteria als onderverdeling bij een ander criterium e.d.. Voor het station Gent- Sint- Pieters heeft het afnemen van de checklist een goede 40 minuten geduurd.

Sommige onderdelen, zoals bijvoorbeeld de bediening, konden niet beoordeeld worden aangezien deze eerder subjectief waren en omdat deze bij het nemen van de trein zelf als rolstoelpatiënt zou moeten beoordeeld worden.

Aangezien het afnemen van de checklist in dit eerste station maar 40 minuten heeft geduurd, terwijl anderhalf uur werd voorzien, werd besloten een ander traject te volgen dan gepland. Zo werd eerst de trein richting Brugge , een recent verbouwd station, genomen i.p.v. Landegem. Het evalueren van Brugge heeft een groot half uur in beslag genomen, en daar werden min of meer dezelfde opmerkingen als bij Gent-Sint-Pieters, omtrent de parking , het sanitair toilet,... (zie opmerkingen) gemaakt.

Vervolgens werd de trein richting Landegem genomen, een kleiner station dan Gent-Sint-Pieters en Brugge. De afname duurde hier een goede 20 minuten. Aangezien in de drie stations ongeveer dezelfde opmerkingen werden gemaakt, werd besloten het station Gent-Dampoort een volgende keer te evalueren, in de veronderstelling dat in dit station dezelfde tekortkomingen zouden vastgesteld worden als in de drie voorgaande stations

#### **1.1.3.1 Opmerkingen m.b.t. het afnemen van de checklist**

Sommige onderdelen konden op 02/10/2009 niet gescoord worden, omdat ze occasioneel niet aanwezig waren of omdat er aan gewerkt werd (zo denken we bijvoorbeeld aan de parking zowel in Gent als in Brugge).

Wat wij wel als discriminerend kunnen opmerken aan het station van Gent en Brugge, is dat het toilet voor rolstoelpatiënten zich buiten het gewone sanitaire blok bevindt. Dit toilet is steeds op slot, dus er dient steeds gevraagd te worden om open te doen. Wij vinden dat dit de integratie van rolstoelpatiënten niet bevordert en dat er zo gewezen wordt op hun beperking.

Verder kunnen we stellen dat de checklist al een goede basis heeft voor het controleren van de Vlaamse stations op vlak van rolstoeltoegankelijkheid, maar er dienen nog enkele punten veranderd te worden om optimaal te kunnen meten wat we willen meten (validiteit).

#### *Positieve opmerkingen*

- Zeer uitgebreide lijst
- De criteria zijn makkelijk na te gaan
- De lijst kan makkelijk afgenomen worden
- Goede basis om te starten en verder uit te werken

#### *Beperkingen: wat dient veranderd te worden?*

- Scoring:  
In sommige gevallen is het ontbreken van sommige criteria eerder een positief punt, dan een negatief punt. Toch krijgt men op dit gebied dan een score 0, wat de eindscore toch mee bepaalt. De logica was hier niet juist. Verder kunnen we ook opmerken dat bij de scoring ook moet nagedacht worden waarom en om welke reden sommige punten worden weggelaten omdat ze niet toepasbaar zijn voor dat welbepaalde station.
- Volgorde:  
Wanneer je een station checkt a.d.h.v. een checklist moet er een bepaalde logica zitten in de volgorde van de verschillende criteria waarop gescoord wordt. Bij sommige items hadden wij onze vragen
- Ontbreken van nodige criteria/ meetwaarden
- Ontbreken van nodige onderverdelingen bij sommige items (vb. Bij de hoofdingang: deuren)

#### **1.1.4 Besluit**

Door het bezoeken van twee grote stations en één klein station is een beeld gevormd van hoelang het afnemen van de checklist ongeveer zou kunnen duren. Door deze eerste uittesting zijn reeds enkele beperkingen van de checklist ontdekt. Men heeft zich hierop gebaseerd om verdere bijstellingen uit te voeren aan de checklist om zo tot een definitieve versie te komen.

## **1.2 Het doorvoeren van eerste verbeteringen aan de originele checklist**

### **1.2.1 Algemene verbeterideeën**

In het algemeen is gekozen om bovenaan plaats te voorzien voor algemene gegevens van het station. Op deze manier kunnen er achteraf geen misverstanden ontstaan over welke checklist nu bij welk station hoort. De gegevens die bovenaan vermeld zouden worden zijn: datum van de dag van afname, naam van het station en eventueel de duur van afname.

Sommige items, waarbij verschillende criteria gescoord worden, zijn in een andere volgorde geplaatst. Deze wijziging heeft te maken met de logische opbouw van het checken van de stations en zo min mogelijk tijd verliezen bij het nagaan van de toegankelijkheid. De logische opbouw uit zich zo dat de afname van de checklist start bij de toegang van het station en eindigt op het perron.

Wat algemeen veranderd is aan de checklist na deze eerste uittesting, is het benoemen van de kolommen. Er is gekozen om niet te werken met de namen 'volgens wetgeving' en 'volgens literatuur'. De drie kolommen worden wel behouden en daar waar nodig wordt een derde waarde toegevoegd.

Aan de scoringsmethode diende zeker en vast ook iets veranderd worden. De scoringsmethode was hier en daar niet logisch en dus ook niet optimaal. Een eerste voorlopige verandering in deze methode is bijvoorbeeld het toevoegen van een apart item 'NVT: Niet Van Toepassing'. Hierbij wordt onnodig puntenverlies op het einde bij de totaalscore verrekend. Een eerste herwerking van deze scoringsmanier wordt later besproken, zie p 37.

### **1.2.2 Verbeterideeën specifiek voor de verschillende criteria**

#### **1.2.2.1 Toegangsweg**

De eerste verandering die hier is doorgevoerd, is het onderverdelen van het criterium 'wegbedekking' in drempel/oneffenheden, helling en horizontaal. Deze keuzemogelijkheid is toegevoegd omdat in het station van Brugge bij de eerste uittesting oneffenheden zijn opgemerkt. Deze oneffenheden kunnen, in onze ogen, voor moeilijkheden zorgen of de toegang tot het station bemoeilijken voor de rolstoelgebruikers. De voorlopige score die we geven voor drempel/oneffenheid is rood, voor helling is dit geel en horizontaal is groen.

### **1.2.2.2 Hoofdingang**

Binnen dit hoofdcriterium is geopteerd om een opsplitsing te maken bij het criterium 'soort deur'. In de checklist, opgemaakt vorig academiejaar, staat er enkel het criterium 'automatisch'. Het is goed mogelijk dat er in sommige stations nog geen automatische deuren aanwezig zijn. Een onderverdeling die hier gemaakt kan worden is automatisch of manuele deur. De manuele deur zou hier de score geel krijgen, de automatische deur score groen.

De scoring van het criterium 'drempel' dient ook aangepast te worden. Wanneer een drempel helemaal niet aanwezig is, dan is dit nog minder hinderend voor een rolstoelgebruiker dan wanneer er een drempel zou zijn van maximaal 0,02 m. Voor het criterium "drempel" geeft dit volgende onderverdeling voor scoring: effen/niet aanwezig, 0 - 0,02m en + 0,02 m. De kolom effen/niet aanwezig krijgt voor dit criterium groen, de kolom van 0 - 0,02 m krijgt score geel en de kolom van + 0,02m krijgt score rood.

### **1.2.2.3 Binnendeuren**

Bij de eerste uittesting was er de ondervinding dat er een betere onderverdeling diende te komen tussen de verschillende deuren. Er is gekozen om een onderscheid te maken tussen een automatische deur en een manuele deur. De manuele deur kan nog verder onderverdeeld worden in een gewone deur, een roterende deur en een klapdeur.

De score die hier voorlopig aangegeven wordt, is de volgende: een automatische deur krijgt een groene score, een gewone manuele deur: oranje, een roterende deur : rood en een klapdeur krijgt score geel. De roterende deur heeft score rood gekregen, omdat het (bijna) onmogelijk is om deze deur als rolstoelgebruiker te gebruiken. Een bijkomend criterium zou hier dan moeten zijn: is er een manuele deur aanwezig naast de roterende deur.

### **1.2.2.4 Inkomhal**

De criteria omtrent de inkomhal zijn verplaatst naar het derde te checken item op de checklist. De reden van deze verandering is de logische opbouw, zoals eerder werd aangehaald, van de checklist. Men komt als het ware via de hoofdingang binnen in het station en vervolgens kom je uit op de inkomhal.

### **1.2.2.5 Gangen**

De benoeming van dit item ontbrak op de originele checklist, en werd toegevoegd. Verder is er gekozen om een criterium 'aanwezigheid van gangen' toe te voegen, met een mogelijkheid om 'NVT' aan te kruisen. De reden hiervoor is dat er niet in elk station een gang aanwezig is. Soms

kan het zijn dat er enkel sprake is van een inkomhal, waardoor dit criterium dan niet gescoord zou kunnen worden.

#### **1.2.2.6 Hellingen**

Bij dit hoofdcriterium is gekozen om in het rode vakje de aankruismogelijkheid 'te steil' te plaatsen. Dit zou ook een score 0 krijgen, aangezien dit de mobiliteit van de rolstoelgebruiker in zekere mate belemmert.

Het criterium 'afscheiding onderaan' was voor ons tijdens het afnemen van de checklist niet duidelijk. Hiervoor zijn we ten rade gegaan bij L. Lamote en E. Van De Ginste, de studenten die vorig academiejaar de checklist hebben opgesteld. De afscheiding onderaan slaat op een verhoogde rand op de helling. Wanneer een helling te steil is, is het onmogelijk voor een rolstoelgebruiker om daar op te rijden vanwege de hoogte, vandaar de verhoogde rand.

#### **1.2.2.7 Lift**

Het is niet altijd mogelijk om de lift te kunnen controleren naar rolstoeltoegankelijkheid, omdat deze niet altijd vrij toegankelijk is voor personen zonder beperking (zoals bijv. voor de valide student). Het was voor ons niet haalbaar om steeds een rolstoel mee te nemen en te gebruiken, omwille van de tijdsduur. Het was in onze ogen ook niet haalbaar om steeds een rolstoelpatiënt mee te nemen om de liften te checken. Hier kunnen we ons de vraag stellen in welke mate men dit item kan laten meerekenen? Het is overigens een belangrijk gegeven dat er een lift aanwezig is in het station, omdat dit veel comfortabeler is voor de rolstoelgebruiker.

Bij de eerste uittesting, was de betekenis van het criterium 'uit de hoek reiken' niet duidelijk. Na het ten rade gaan bij L. Lamote en E. Van De Ginste, bleek de verklaring simpel: de bediening van de lift staat hierbij niet in de hoek, maar moet minstens 50 cm uit de hoek verwijderd zijn. Dit is in het belang van de rolstoelgebruiker. De bediening dient ook aan beide kanten aanwezig te zijn, omdat rolstoelgebruikers in sommige gevallen hemiplegisch kunnen zijn.

#### **1.2.2.8 Sanitair**

Na de eerste uittesting is gekozen om de aanwezigheid van een pictogram te schrappen. In onze ogen was dit, na de eerste uittesting niet zo relevant in het kader van onze studie naar rolstoeltoegankelijkheid in Vlaamse stations.

Er is beslist om een criterium toe te voegen over het al dan niet aanwezig zijn van handvaten. De afwezigheid krijgt score rood, de aanwezigheid score groen. De aanwezigheid vinden wij een belangrijk aspect, aangezien dit een hulpmiddel is dat essentieel is voor de rolstoelgebruiker om zich te behelpen bij de transfer van de rolstoel naar het toilet en omgekeerd.

### 1.2.2.9 Algemene bediening

Bij de eerste uittesting was er een onduidelijkheid met betrekking tot het punt vanaf waar gemeten moet worden om de hoogte te bepalen voor de bedieningspanelen. Na verder onderzoek blijkt dat dit gemeten moet worden vanaf de grond tot aan de onderkant van het bedieningspaneel en niet, zoals gedacht, tot in het midden van het bedieningspaneel.

### 1.2.2.10 Specifiek station

De criteria die tot dit hoofdcriterium behoren, zijn als subjectief gevonden. Hoe men de communicatie vindt van het personeel, hoe men de vriendelijkheid vindt e.d. hangt allemaal af van hoe men zich voelt op die bepaalde dag, op dat bepaald moment,... Niet enkel het gevoel speelt hierbij een rol, maar ook de persoonlijke interpretatie bij 'vriendelijkheid' e.d..

Wij, als studenten, kunnen dit niet objectief scoren omdat wij niet in een rolstoel zitten en ook omdat we niet of het personeel identiek zou reageren tegenover ons validen als tegenover de rolstoelgebruiker.

Wat eventueel overwogen werd om deze criteria toch na te gaan, was het afnemen van een interview bij rolstoelgebruikers die frequent de trein nemen. Dit interview zou peilen naar de verschillende criteria die binnen de checklist onder het item 'specifiek station' staan. Dit is niet gelukt omwille van de beperkte tijd, waardoor besloten werd deze subjectieve criteria weg te laten uit de lijst. Wel is er een interview afgenomen met één rolstoelgebruiker om ervaringen met het personeel te bespreken. Vervolgens hebben de twee studenten zelf de trein genomen met de rolstoel om een kleine evaluatie van het personeel te kunnen maken. (Zie p. 101)

## 1.2.3 Verbeterideeën voor de scoringsmethode

### 1.2.3.1 Basis: kleuren

Het scoresysteem, dat gebruikt wordt bij het afnemen van de checklist, is gebaseerd op kleuren. Elke kleur heeft een waarde toegewezen gekregen, die kan variëren van score 0 tot score 4. Rood staat hierbij bijvoorbeeld voor score 0 en groen voor score 4. (Zie fig. 2)

NVT	
0 punten	
1 punt	
2 punten	
3 punten	
4 punten	

Fig. 2 : Scoresysteem

Elk subcriterium op de checklist krijgt een kleur aangewezen, die vervolgens de belangrijkheid van de aanwezigheid van dat welbepaalde criterium zal weergeven. Om dit even te verduidelijken halen we hier een voorbeeld aan:

*Voorbeeld 1: De aanwezigheid van een automatische deur is beter dan een manuele deur in het kader van rolstoeltoegankelijkheid. Bijgevolg zal de aanwezigheid van een automatische deur een hogere score toegewezen krijgen, bijvoorbeeld groen, dan een manuele deur, bijvoorbeeld oranje.*

### 1.2.3.2 Berekening scores

Er is een mogelijkheid om NVT – niet van toepassing- te scoren, deze scoremogelijkheid dient aangevinkt te worden indien het welbepaalde criterium 'niet aanwezig/ niet van toepassing' is voor dat welbepaalde station.

Onderaan bij elk criterium wordt er een totaalscore berekend en wordt er vervolgens ook weergegeven of er al dan niet criteria niet van toepassing waren. Het totaal aantal punten die onder het onderdeelje 'NVT' staan, worden op het einde bij de algemene totaalscore afgetrokken. Dit is in het kader om dubbele afstraffing te voorkomen of nutteloos puntenverlies tegen te gaan. De totaalscore wordt vervolgens omgerekend in een percentage, om een duidelijker beeld te krijgen van de mate van toegankelijkheid van dat welbepaalde station.

Om dit systeem van scores te illustreren, halen we er volgend voorbeeld bij:

*Voorbeeld 2: Station x heeft aan de ingang een automatische deur, bijgevolg wordt het bolletje 'automatisch' aangevinkt en krijgt dit station voor dit subcriterium score 3. Zo wordt er voor dit criterium, hoofdingang, de hele lijst van subcriteria afgegaan. Wanneer dit gebeurd is, wordt er op het einde een totaalscore berekend voor dit criterium. Het maximum dat men voor het criterium 'hoofdingang' kan behalen is 14. (zie fig. 3)*

<b>1. Criteria hoofdingang</b>			
Deur		<input type="radio"/> Manueel	<input checked="" type="radio"/> Automatisch
Snelheid	<input type="radio"/> NVT		<input checked="" type="radio"/> Min. 6 s open
Drempel	<input checked="" type="radio"/> + 0.02 m	<input checked="" type="radio"/> 0 – 0.02 m	<input type="radio"/> Effen
Breedte	<input type="radio"/> < 0.90 m	<input type="radio"/> Min. 0.90 m	<input checked="" type="radio"/> Min. 1.60 m
Breedte vd deurwand bij deurknop	<input type="radio"/> < 0.50 m	<input checked="" type="radio"/> Min. 0.50 m	

**Totaal: 12/14      NVT:0**

Fig. 3: Illustratie hoofdingang automatische deur



Voorbeeld 3: Indien er in ditzelfde station x een manuele deur was aan de hoofdingang in plaats van een automatische deur, dan zou het bolletje 'manueel' aangevinkt worden. Als men dan het volgende subcriterium neemt, ziet men dat het criterium snelheid niet van toepassing is. Men dient dit bolletje dan ook aan te vinken. Het maximum aan punten dat men voor dit subcriterium kan scoren is 1. Bijgevolg wordt dit afgetrokken van het totaal, waardoor men voor dit criterium nog hooguit 13 kan scoren.

<b>2. Criteria hoofdingang</b>			
Deur		<input checked="" type="radio"/> Manueel	<input type="radio"/> Automatisch
Snelheid	<input checked="" type="radio"/> NVT		<input type="radio"/> Min. 6 s open
Drempel	<input checked="" type="radio"/> + 0.02 m	<input type="radio"/> 0 – 0.02 m	<input type="radio"/> Effen
Breedte	<input type="radio"/> < 0.90 m	<input checked="" type="radio"/> Min. 0.90 m	<input type="radio"/> Min. 1.60 m
Breedte vd deurwand bij deurknop	<input checked="" type="radio"/> < 0.50 m	<input type="radio"/> Min. 0.50 m	

**Totaal: 4/14**      **NVT:1** (1 punt omdat oranje voor 1 punt staat)

Fig. 4: Illustratie hoofdingang manuele deur

Het totaal aantal punten onder 'NVT' over de gehele checklist worden samen opgeteld. De som die hier bekomen wordt, wordt vervolgens afgetrokken van het totaal te scoren maximum. Zo kan bijvoorbeeld de afwezigheid van een lift, indien die niet aanwezig hoeft te zijn omdat de perrons op dezelfde verdieping zijn als het stationsgebouw, de totale score niet beïnvloeden.

#### 1.2.4 Besluit

Er is een poging gedaan om enkele nieuwe elementen toe te voegen en enkele beperkingen te verwijderen uit de originele checklist. Deze herwerkte checklist (zie bijlage A) is een voorlopige werkversie.

## **HOOFDSTUK 2: Verdere bijsturing van de reeds herwerkte checklist**

### **2.1 Inleiding**

Een volgende stap in het bijsturingproces van deze checklist zou het zoeken naar nog bestaande fouten in de checklist zijn, zoals bijvoorbeeld tegenstrijdigheden e.d.. Aan de hand van een tweede uittesting, weliswaar met de herwerkte checklist, is geprobeerd deze bestaande fouten er alsnog uit te halen. Dit had als gevolg dat er weer enkele aanpassingen dienden te gebeuren aan zowel de checklist als aan de scoringsmethode om deze beide optimaal te maken voor het werkelijke onderzoek.

### **2.2 Bijsturing van de herwerkte checklist**

#### **2.2.1 Bespreking aanpassingen**

##### **2.2.1.1 Toegangsweg**

Men heeft overwogen om de subcriteria die onder het criterium hellingen staan, te verplaatsen naar het criterium toegangsweg. De reden hiervoor was dat er een helling aanwezig kan zijn bij de toegangsweg, waardoor de verschillende subitems van het criterium helling gescoord konden worden. Omdat dit qua verwerking zeer moeilijk zou worden, is er besloten om dit niet te doen.

##### **2.2.1.2 Hoofdingang**

Om duidelijkheid te scheppen bij het subitem snelheid, is er gekozen om er 'automatisch' voor te zetten. Dit om te verduidelijken dat het om de snelheid gaat van het openen/sluiten van een automatische deur. Dit verklaart ook waarom er een keuze -optie is voor 'NVT', bijvoorbeeld wanneer er sprake is van een manuele deur.

Bij het soort deur is er een toevoeging gedaan van 'roterend' alsook van 'klapdeur'. Dit zijn ook mogelijke deuren die bij een hoofdingang kunnen voorkomen. Als de deur roterend is, dan krijgt dit station hiervoor score rood, omdat het voor een rolstoelgebruiker zeer moeilijk is om door een roterende deur te gaan. Indien het station klapdeuren heeft, krijgt het score oranje, dit omdat het nog mogelijk is voor een rolstoelgebruiker om deze deuren te gebruiken, maar het wordt wel moeilijk en meestal zal men in dat geval hulp moeten hebben van een derde.

### **2.2.1.3 Inkomhal**

Hier heeft men geopteerd om het subcriterium 'matten' weg te laten. Na meerdere stations bezocht te hebben in de vrije tijd, was in geen één van deze stations een vloerbedekking, zoals een mat, aanwezig. Vandaar dat het ons overbodig leek om dit in al deze stations nog eens na te gaan.

Aangezien het item 'te hoge oneffenheden' te vaag was op de checklist, is er gekozen om dit verder te specificeren naar 'oneffenheden > 0.02m'. We zijn op deze maat gekomen door te kijken naar de kolom van de gevonden literatuur en deze geeft aan dat oneffenheden maximaal 0.02m mogen zijn. Het leek logisch dat oneffenheden groter dan 0.02m negatief gescoord worden.

Aangezien bij zitplaatsen voor rolstoelgebruikers een dubbele antwoordmogelijkheid mogelijk is en deze beide aangevinkt kunnen worden, is gekozen voor een scheiding van beide criteria. Dit zou het statistisch beter verwerkbaar maken. De antwoordmogelijkheden in de laatste kolom waren 2% van het aantal zitplaatsen en vervolgens de afmetingen van de plaatsen voor rolstoelgebruikers, nl. min. 0.90m x 1.40m.

Zo krijgt men uiteindelijk op de checklist de toevoeging van een extra subcriterium, nl. 'afmetingen plaats voor rolstoelgebruikers'. Hierbij is er een keuze -onderscheid gemaakt tussen afmetingen '< 0.90m x 1.40m' en '< 0.90m x 1.40m'. De eerste keuzemogelijkheid krijgt score oranje. Dit is omdat dit het criterium is waaraan voldaan moet worden volgens de literatuur. De andere keuzemogelijkheid krijgt score rood, omdat ze niet voldoet aan de normen waaraan het volgens de literatuur aan moet voldoen.

### **2.2.1.4 Binnendeur**

Binnen dit hoofdcriterium is een nieuwe onderverdeling gemaakt bij 'soorten deuren'. Dit was in het kader van het statistisch beter verwerkbaar te maken met het programma SPSS. Er zijn nu vier keuzemogelijkheden, nl. roterende deur, klapdeur, manuele deur en automatische deur.

De aanwezigheid van een roterende deur en een klapdeur krijgen score rood. De passage van een rolstoelgebruiker wordt door deze deuren bemoeilijkt of er is een begeleider vereist. Dit belemmert het autonome handelen van de rolstoelgebruiker, terwijl de toegankelijkheids-wetgeving streeft naar de autonomie en onafhankelijkheid van de persoon.

De automatische deur heeft twee keuzemogelijkheden, nl. 'met vertragingsmechanisme' en 'zonder vertragingsmechanisme'. De keuzemogelijkheid met vertragingsmechanisme krijgt score groen, aangezien dit het beste aangepast is aan de rolstoelgebruiker. De automatische deur zonder vertragingsmechanisme krijgt score blauw. De reden waarom 'zonder vertragingsmechanisme' een lagere score krijgt, is omdat er een tijdslimiet is om door de deur te gaan en het vertragingsmechanisme is eigenlijk een dubbele beveiliging voor de

rolstoelgebruiker. Het niet hebben van een vertragingsmechanisme is dus in het nadeel van rolstoelgebruikers die moeilijkheden hebben bij het manipuleren van de rolstoel.

Vervolgens is er nog de manuele deur, die score geel krijgt. Een manuele deur is niet zo handig als een automatische deur (dit is het ideale), maar het is niet zo negatief als een roterende deur.

Bij de 'manuele deur' is er nog een keuzemogelijkheid tussen een knop voor centrale stand en een deurklink van het hefboomtype, goed in de hand passend. De knop voor centrale stand krijgt score oranje, de deurklink van het hefboomtype krijgt score geel. De reden hiervoor is dat een deurklink van het hefboom type eens de deur open is, door het naar beneden duwen van de klink, de deur open is. Bij een knop voor centrale stand, dient met nog eens te draaien aan de klink alvorens de deur goed open is.

Er is beslist het subitem 'draaihoek' onder zowel de manuele deur alsook de klapdeur te plaatsen. Deze draaihoek is enkel van toepassing op deze 2 'soorten' deuren.

#### **2.2.1.5 Gangen**

Het subcriterium 'keerruimte' is hierbij veranderd. Er is een toevoeging gedaan van een nieuwe maat, gevonden in de nieuwe stedenbouwkundige verordening die goedgekeurd is op 5 juni 2009. Hier heeft men als tussenmaat minimum 1.50m x 1.50m toegevoegd. Deze maat werd gevonden voor het tussenstuk van een helling. De redenering achter deze toevoeging was als de keerruimte voor een helling minimum deze afmetingen moet hebben, dan kunnen deze afmetingen ook gelden voor een plaats in het gebouw zelf. Dit heeft als gevolg dat indien de keerruimte in een gang < 1.50m x 1.50m is, zij score rood krijgt. De tussenmaat krijgt score oranje, omdat de normen volgens de literatuur als hoogste worden genomen en aangezien er nog een tamelijk groot verschil zit tussen beide maten.

Bij het subcriterium 'ondergrond' komt er een keuzemogelijkheid bij, nl. helling. Er werd bij enkele stationsbezoeken –niet onderzoeksgelateerd - opgemerkt dat in sommige stations de ondergrond hellend kan zijn, een voorbeeld van een station waarbij dit voorkomt is Gent-Sint-Pieters. Deze keuzemogelijkheid krijgt score oranje. De reden van de oranje score is dat een hellende ondergrond de rolstoelgebruiker weliswaar niet bemoeilijkt in zijn toegangsweg, maar in vergelijking met een effen ondergrond dient de rolstoelgebruiker meer kracht in de armen te gebruiken om vooruit (voorwaarts) te geraken.

#### **2.2.1.6 Hellingen**

Aan het criterium hellingen zijn er geen veranderingen meer aangebracht. Alles leek correct en volledig.

### **2.2.1.7 Lift**

Bij het subcriterium 'deur: snelheid' is een toevoeging gebeurd van keuzemogelijkheden. Volgens de literatuur werd al aangegeven dat de deur min. 8 seconden diende open te blijven. Voor een automatische, gewone niet-lift-deur diende dit volgens de literatuur 6 seconden te zijn. Vervolgens is dit doorgetrokken naar de liftdeur en is er een tweede keuzemogelijkheid toegevoegd, nl. min. 6 seconden. Deze keuzemogelijkheid krijgt score oranje, omdat het niet volgens de literatuur voor de liftdeur is maar voor een gewone automatische deur. Een tweede reden is omdat het een kortere tijdspanne is voor de rolstoelgebruiker om in en uit de lift te geraken. Deze verandering heeft als gevolg dat de snelheid < 6 seconden rood scoort.

Bij het subcriterium 'ruimte voor de lift' is er een tussenmaat toegevoegd. Hierbij werd gekeken binnen het hoofdcriterium 'binnendeuren' nagegaan welke ruimte er vereist is voor een deur volgens de literatuur. Deze maat, nl. min. 1.80m x 1.80m, is vervolgens opgenomen als tussenmaat voor de 'ruimte voor de lift'. Deze keuzemogelijkheid krijgt score oranje, omdat men met 2.00m x 2.00m (maatvoering gevonden door L.Lamote en E. Van De Ginste in de literatuur) meer ruimte heeft om te manoeuvreren dan bij 1.80m x 1.80m. Hieruit volgt dan ook dat wanneer de ruimte < 1.80m x 1.80m is, er score rood gegeven wordt.

Aangezien bij het subcriterium 'uit de hoek reiken' nog geen negatieve score-invulling (rood) stond, is deze concreet gemaakt, nl. door toevoeging van de keuzemogelijkheid 'in de hoek'. Deze keuzemogelijkheid krijgt de score rood, aangezien de literatuur zegt dat het bedieningspaneel minimum 0.50m uit de hoek moet reiken, dit is in functie van de bediening door de rolstoelgebruiker. Hierbij dient de persoon zich in geen bochten te wringen en kan hij zich gemakkelijk wenden tot het bedieningspaneel.

### **2.2.1.8 Sanitair**

Na het lezen van verschillende literatuur en internetbronnen, is gebleken dat de aanwezigheid van een pictogram van het sanitaire toilet, wel degelijk een rol speelt in de toegankelijkheid van een station. De signalisatie van bepaalde voorzieningen behoort tot het pakket van het toegankelijk maken van een openbaar gebouw. Omwille van deze reden werd het subcriterium 'aanwezigheid pictogrammen' terug toegevoegd aan de checklist.

Vervolgens werd er een kleine verandering aangebracht in de volgorde van bepaalde criteria. Zo staat het subcriterium 'aantal aangepaste toiletten' meer naar boven, onder het subcriterium 'sanitair aanwezig'. Dit leek logischer, aangezien men eerst ziet of er een aangepast toilet aanwezig is alvorens men de volgende subcriteria kan bespreken.

Binnen het subcriterium 'aantal aangepaste toiletten' is nog een verandering doorgevoerd. Oorspronkelijk bestond er een keuzemogelijkheid tussen 'geen aangepaste toiletten', 'Min. 1' en 'min. 1 per verdieping', waarbij in dezelfde volgorde score rood, blauw en groen gegeven werd. Hierbij zou er een dubbele scoring kunnen gebeuren. Dit is het geval wanneer een welbepaald

station minstens 1 aangepast toilet zou hebben, waardoor dit station de score blauw krijgt. Wanneer dit station ook maar 1 verdieping heeft dan scoort het sowieso ook score groen. Dit heeft als gevolg dat dit subcriterium op 7 punten zou staan. Vandaar is er gekozen voor deze twee keuzemogelijkheden, nl. 'Min. 1' en 'Min. 1 per verdieping', samen te brengen in één keuzemogelijkheid. De mogelijkheden waaruit men nu kan kiezen zijn nu 'min. 1 en indien meerdere verdiepingen : 1 per verdieping' en 'min. 1 en indien meerdere verdiepingen: niet op elke verdieping 1'. De eerste keuzemogelijkheid krijgt score groen, aangezien dit het gemakkelijkst is voor de rolstoelgebruiker. De andere keuzemogelijkheid krijgt score geel, aangezien er wel 1 aanwezig is. Maar hierbij wordt er van de rolstoelgebruiker gevraagd om zich nogmaals te verplaatsen naar andere niveaus van het station en dit vraagt meer moeite van de rolstoelgebruiker.

### **2.2.1.9 Algemene bediening**

Het subcriterium 'schermen' is hier nu onderverdeeld in twee onderdelen. Bij de vorige versie stonden de twee keuzemogelijkheden bijeen, nl. max. 1.25m hoog en 55-77° van horizontaal vlak. Wanneer men dit zou moeten scoren, dan kon het voorkomen dat men bijvoorbeeld wel positief scoort voor de hoogte, maar negatief scoort voor de draaihoek. Hier zou men dan niet weten hoe te scoren. Er werd geconcludeerd dat dit twee aparte waarden zijn, die tevens apart gescoord kunnen worden.

Dit heeft als gevolg dat er een subcriterium bijkomt in de lijst, nl. het subcriterium 'schermen' en het subcriterium 'draaihoek schermen'. Binnen het subcriterium 'schermen' is er een keuze tussen max. 1.25m hoog, dat score geel heeft, en >1.25m, dat score rood krijgt. Binnen het subcriterium 'draaihoek schermen' is er een keuze tussen 55-70° van horizontaal vlak, dat score oranje heeft, en <55 of >70° van horizontaal vlak, dat score rood krijgt.

### **2.2.1.10 Specifiek station**

Binnen dit criterium waren er geen correcties nodig.

## **2.3 Bijsturing van de scoringsmethode**

### **2.3.1 Aanpassingen**

De basis van het voordien besproken scoringssysteem blijft gelden. Bij deze vernieuwde checklist is er een extra vakje bijgevoegd, nl. het vakje eindtotaal criterium. Er zijn nu 3 vakjes per criterium die kunnen ingevuld worden (2 vakjes indien er bij een criterium nergens het item 'NVT' kan aangeduid worden).

Bij het totaal hoort de score die dat welbepaalde station krijgt voor dat welbepaalde criterium. Dit is de optelsom van alle scores die het station per subcriterium heeft gekregen.

In het vakje 'NVT' dient de score ingevuld te worden, indien men voor een welbepaald subitem NVT gescoord heeft, die het item in het beste geval zou gehaald kunnen hebben (= de hoogste score voor dat subcriterium).

In het vakje van eindtotaal criterium dient men van het maximumtotaal de score ,die staat in het vakje NVT, af te trekken en daar het behaalde resultaat op stellen.

Om dit te illustreren halen we volgend voorbeeld aan:

*Voorbeeld 4: Bij station x is bij de hoofdingang geen automatische deur aanwezig. Hier kan dus de snelheid van het sluiten van de deur niet nagegaan worden, want dit is hier niet van toepassing. De maximale score die men voor het subitem 'snelheid' kan behalen is 1. Deze score komt in het vakje 'NVT'.*

<b>2. Criteria hoofdingang</b>			
Deur		<input checked="" type="radio"/> Manueel	<input type="radio"/> Automatisch
Snelheid	<input checked="" type="radio"/> NVT		<input type="radio"/> Min. 6 s open
Drempel	<input checked="" type="radio"/> + 0.02 m	<input type="radio"/> 0 - 0.02 m	<input type="radio"/> Effen
Breedte	<input type="radio"/> < 0.90 m	<input checked="" type="radio"/> Min. 0.90 m	<input type="radio"/> Min. 1.60 m
Breedte vd deurwand bij deurknop	<input checked="" type="radio"/> < 0.50 m	<input type="radio"/> Min. 0.50 m	
<b>Totaal: 4/14</b>	<b>NVT: 1</b>	<b>Eindtotaal criterium: 4/13</b>	

Fig. 5: illustratie voorbeeld 4

*De maximale score die men kan behalen, is 14 voor dit criterium. Indien men geen rekening houdt met de 'NVT', dan zou dit station x volgens de optelling van de scores van de subcriteria 4/14 halen.*

*Men weet dat door de aanwezigheid van de 'NVT', dat men nooit de maximale te behalen score kan halen. Bijgevolg dienen de verloren punten, staande bij NVT, afgetrokken te worden van de normale maximaal te behalen score. In het geval van station x is dit dan  $14 - 1 = 13 \Rightarrow \underline{\quad}/13$ . Als eindtotaal voor dit criterium behaalt station x 4/13.*

## **2.4 Besluit**

De checklist en de ontwikkelde scoringsmethode is door een tweede uittesting nog meer op punt gesteld. Alvorens besloten kan worden dat dit de definitieve checklist is, dient er nog eens een onderzoek plaats te vinden, om na te gaan of alles nu wel degelijk klopt



## **HOOFDSTUK 3: De definitieve checklist**

### **3.1 Inleiding**

Na afname van laatst herwerkte checklist, bleek dat er nog aanpassingen dienden te gebeuren. In dit hoofdstuk worden deze laatste aanpassingen van de checklist en van de scoringsmethode uitgebreid besproken.

### **3.2 Algemene aanpassingen**

Er is besloten om de toegankelijkheid van de verschillende stations te bepalen door middel van vergelijkingen op basis van criteria. Zo kan er achterhaald worden op welke gebieden de door de NMBS verklaarde toegankelijke Vlaamse stations tekortschieten m.b.t. toegankelijkheid.

Om dit zo realiteitsgetrouw te kunnen doen is er geopteerd om de verschillende criteria te bundelen volgens samenhang. Dit resulteert in vier 'criteriabundels', nl. 'toegang tot het station', 'doorgang in het station', 'bedieningsfaciliteiten' en 'bediening door het station'.

Hieronder wordt kort geformuleerd wat er onder de verschillende criteriabundels verstaan wordt.

#### **3.2.1 Toegang tot het station**

Hiertoe behoren de criteria van de 'toegangsweg', 'de hoofdingang' en de 'inkomhal'. Deze drie criteria hebben betrekking op hoe vlot de toegang voor een rolstoelgebruiker tot een station kan verlopen. Vandaar dat deze criteria gebundeld zijn.

#### **3.2.2 Doorgang in het station**

Hiertoe behoren de criteria van 'binnendeuren', 'gangen' en 'hellingen'. Deze drie criteria hebben betrekking op hoe vlot een doorgang kan gaan voor een rolstoelgebruiker in het station, daarom zijn deze ook gebundeld.

#### **3.2.3 Bedieningsfaciliteiten**

Hiertoe behoren de criteria van 'lift' en 'sanitair'. Hieronder worden de bedieningselementen verstaan die door de rolstoelgebruiker zelf gebruikt/ bediend dienen/kunnen worden.

### **3.2.4 Bediening door het station**

Hiertoe behoren de criteria van 'algemene bediening' en 'specifiek station'. Hieronder worden de verschillende bedieningselementen verstaan die onder de verantwoordelijkheid vallen van het station en dus door het station of het personeel worden verzorgd.

## **3.3 Criteriaspecifieke aanpassingen**

### **3.3.1 Toegangsweg**

Binnen dit hoofdcriterium is een toevoeging gedaan bij het subcriterium 'Parking', nl. een keuzemogelijkheid 'NVT'. Er werd gemerkt dat in twee grote stations, nl. Gent-Sint-Pieters en Brugge, op het moment van uittesting geen parking aanwezig was omdat men nog volop aan het bouwen was. De toevoeging 'NVT' voorkomt dat de stations hierop zouden afgestraft worden, terwijl ze wel de moeite doen om een vernieuwde parking aan te leggen.

Om te kunnen garanderen dat deze checklist zoveel mogelijk up-to-date is, zijn de oude normeringen vergeleken met de nieuwe normeringen. Daarbij is een verschil opgemerkt wat betreft het aantal parkeerplaatsen dat voorbehouden dient te zijn voor rolstoelgebruikers. Volgens de nieuwe normeringen dient 6% van de voorziene parkingplaatsen voorbehouden te zijn voor rolstoelgebruikers. Voordien was dit 4%. Deze verandering is ook doorgevoerd in de checklist, nl. 1 op 17 parkeerplaatsen dient voorbehouden te zijn voor rolstoelgebruikers.

Doordat deze nieuwe normen met betrekking tot toegankelijkheid nog maar van kracht zijn sinds 1 maart 2010, zullen veel stations nog niet voldoen aan deze normen. Vandaar wordt de oude norm, 1 op 25 parkeerplaatsen, als tussenmaat genomen. De nieuwste norm krijgt score geel, de oude norm krijgt score oranje. Dit heeft als gevolg dat een station met minder dan 1 op 25 parkeerplaatsen voorbehouden voor rolstoelgebruikers score rood krijgt.

### **3.3.2 Hoofdingang**

Bij het subcriterium 'breedte van de deurwand bij de deurknop' is de keuzemogelijkheid 'NVT' toegevoegd. Er is namelijk niet altijd een gewone deur of klapdeur aanwezig. Denk hierbij aan een automatische deur, waardoor dit criterium ook niet kan gescoord worden. Bij een automatische deur moet dit criterium niet aanwezig te zijn, omdat de rolstoelgebruiker rechtstreeks door de deur kan zonder moeite te moeten doen om naar binnen te manoeuvreren.

### **3.3.3 Inkomhal**

Uit de vergelijking van de nieuwe normeringen met de oude normeringen, is een verandering opgemerkt wat betreft het aantal zitplaatsen die voorbehouden zijn voor rolstoelgebruikers. Vroeger diende dit 2% van het totaal aantal zitplaatsen te zijn nu moet dit 4% van het totaal aantal zitplaatsen zijn. Dit is nu ook aangepast op de checklist.

### **3.3.4 Binnendeur**

Het subcriterium 'breedte van de deurwand bij de deurknop' is verplaatst tot onder het 'soort deuren', omdat dit betrekking had op de manuele deuren en de klapdeuren. Vervolgens is hier, net zoals bij de hoofdingang, de keuzemogelijkheid 'NVT' aan toegevoegd, omdat men dit met een automatische deur niet kan nagaan.

Bij de 'soorten deuren' zijn de keuzemogelijkheden 'niet aanwezig, zie andere keuzemogelijkheden' verplaatst naar eenzelfde kolom. Dit schept meer duidelijkheid. Deze keuzemogelijkheid is ook toegepast bij het subcriterium 'automatische deuren' aangezien dit daar nog niet aanwezig was.

Bij het subcriterium 'manuele deur' is een toevoeging gedaan van de keuzemogelijkheid 'geen hefboomtype', omdat er ook een ander soort klink dan het hefboomtype kan voorkomen. Deze keuzemogelijkheid kreeg score oranje, omdat dit moeilijker te hanteren zou zijn vanuit rolstoelpositie, maar het zou anderzijds wel moeten lukken voor de rolstoelgebruiker om de deur zo te openen.

De maximumpunten, zonder de aanwezigheid van 'NVT', zijn veranderd naar 14 punten.

### **3.3.5 Gangen**

Bij het subcriterium 'versmalling' werd de keuzemogelijkheid 'NVT' toegevoegd. Het is namelijk mogelijk dat er stations voorkomen waar men geen versmallingen in de gangen waarneemt. Dit vormt dan sowieso geen probleem voor de rolstoelgebruiker.

Ter verduidelijking van het subcriterium 'versmalling': openstaande deuren worden ook gezien als versmallingen, evenals 'tussenbermen' in de gangen, waar automaten staan en allerlei andere obstakels.

### **3.3.6 Hellingen**

Dit hoofdcriterium was volledig, zodat er geen aanpassingen meer dienden te gebeuren.

### **3.3.7 Lift**

Men kan nu een subcriterium 'lift aanwezig' terugvinden in de checklist, onder dit hoofdcriterium. Hierbij kan men kiezen uit de keuzemogelijkheden 'NVT', 'Geen lift' en 'Lift aanwezig'. Deze toevoeging komt doordat in sommige stations men de verschillende subcriteria van het criterium lift niet kan nagaan, omdat de lift niet toegankelijk is voor de 'gewone' mens. Het gebeurt dat men sommige maten van de lift wel kan opnemen, doordat de lift doorzichtig is. Bij een niet-doorzichtige lift kan dit dan weer niet.

Via deze toevoeging kan men aantonen dat er wel een lift aanwezig is, maar dat andere criteria niet nagegaan konden worden.

De keuzemogelijkheid 'NVT' dient aangekruist te worden wanneer er geen lift aanwezig moet zijn, doordat het station zich helemaal op het gelijkvloers bevindt en de rolstoelgebruiker geen niveauperplaatsing dient te doen om op het perron te geraken.

Wanneer er in een station een niveauverschil is om op het perron te geraken (andere verdieping), dan is het aangeraden een lift te hebben in functie van het comfort van de rolstoelgebruiker. Indien er geen lift aanwezig is, wordt score rood gegeven. Indien de lift er wel is, dan krijgt deze score blauw.

Door de toevoeging van dit nieuwe criterium, moest het maximum aantal punten dat kan behaald worden, zonder NVT, aangepast worden naar een totaal van 20.

### **3.3.8 Sanitair**

Bij het subcriterium 'Handvaten- aanwezigheid' werd een keuzemogelijkheid toegevoegd. Nu kan men kiezen tussen 'nee', 'ja, 1' en 'ja, 2'. De keuzemogelijkheid 'nee', heeft score rood. 'Ja, 1' heeft score oranje en 'ja, 2' heeft score groen. De aanwezigheid van twee handvaten is optimaal voor de rolstoelgebruiker, omdat hij zich zo langs beide kanten kan bedienen met de handvaten. Wanneer er maar één handvat aanwezig is, en je hebt te maken met een halfzijdige verlamming dan moet dit handvat zich al aan de juiste zijde bevinden opdat de rolstoelgebruiker zich kan behelpen. Dit verklaart ook de score oranje voor de keuzemogelijkheid 'Ja, 1'.

Er is beslist bij het subcriterium 'Handvaten- plaats' de keuzemogelijkheid '2 links en 2 rechts...' weg te laten, aangezien dit –bij de uitstelingen– in de meerderheid van de stations niet aanwezig was/is.

### 3.3.9 Algemene bediening

Deze criteria zijn volledig en moesten niet meer aangepast worden.

### 3.3.10 Specifiek station

Bij het laatste subcriterium 'op de trein geraken' zijn de keuzemogelijkheden aangepast. Daar waar deze mogelijkheden eerst 'met moeite', 'met laadbrug', 'tillen in de trein' en 'zonder problemen' waren; is de keuzemogelijkheid 'zonder probleem' nu weggelaten. Door op pad te gaan met de checklist, werd gemerkt dat men bij het op de trein brengen van de rolstoelgebruiker voornamelijk een laadbrug gebruikt.

Indien deze keuzemogelijkheid niet weggelaten zou worden, dan zou in de toekomst bijna geen enkel station de maximumscore kunnen halen voor dit hoofdcriterium terwijl de rolstoelgebruiker probleemloos de trein op kan met de laadbrug. Vandaar is de keuzemogelijkheid 'met laadbrug' de hoogst te behalen score voor dit criterium. Dit zorgt ervoor dat het eindtotaal verandert in 7.

## 3.4 Afwerking scoringsmethode

### 3.4.1 Inleiding

Doordat de toegankelijkheid van de stations nu bepaald wordt op basis van vergelijkingen van criteriabundels, diende het scoringsstelsel ook aangepast te worden.

### 3.4.2 Laatste aanpassingen

De basis van het scoringsstelsel blijft bestaan. Voor de uitleg hiervan verwijzen we naar de vorige aanpassing van de checklist.

<b>Totaal beeld : Toegang tot station</b>		
<b>Criterium</b>	<b>Eindtotaal criterium</b>	<b>Omzetting op 10</b>
<b>Toegangsweg</b>	___/___	==> ___/10
<b>Hoofdingang</b>	___/___	==> ___/10
<b>Inkomhal</b>	___/___	==> ___/10
	<b>Totaal toegang tot station:</b>	==> ___/___
	<b>Procentueel</b>	==> ___%

Fig. 6: Illustratie invultabel totaalbeeld criteriabundel

Om een goed totaalbeeld van de criteriabundel te krijgen, wordt nu na elke bundel een tabel weergegeven met de verschillende eindscores (zie fig. 6). Hierbij dienen de verschillende

eindtotalen ingevuld te worden per criterium. Doordat de verschillende criteria een verschillende eindscore hebben, is beslist deze eindscore te herleiden op 10. Dit zorgt ervoor dat elk criterium als evenwaardig beschouwd kan worden.

Vervolgens worden de scores op 10 bij elkaar opgeteld. De eindsom wordt omgezet in een procentuele score. Deze score geeft aan in % hoe toegankelijk dat welbepaalde station is op het vlak van deze criteriabundel (Een voorbeeld: zie illustratie ingevuld totaalbeeld criteriabundel)

<b>Totaal beeld : Toegang tot station</b>		
<b>Criterium</b>	<b>Eindtotaal criterium</b>	<b>Omzetting op 10</b>
<b>Toegangsweg</b>	7/10	==> 7/10
<b>Hoofdingang</b>	7/14	==> 5/10
<b>Inkomhal</b>	10/14	==> 7/10
	<b>Totaal toegang tot station:</b>	==> 19/30
	<b>Procentueel</b>	==> 63.3%

*Fig. 7: Illustratie ingevuld totaalbeeld criteriabundel*

Bijgevolg kunnen de verschillende procentuele of totaalscores van een welbepaald station vergeleken worden met de procentuele of totaalscores van andere stations. Op basis hiervan kunnen dan conclusies worden gevormd.

Deze eindscores (procentueel als totaalscore) dienen op het einde van de checklist nog eens ingevuld te worden in een grotere tabel. Hierdoor kan een globaal beeld gevormd worden van een welbepaald station.

### 3.5 De definitieve checklist

# Checklist

Station:

Nr.:

Datum:

Legende:

<b>NVT</b>	
<b>0 punten</b>	
<b>1 punt</b>	
<b>2 punten</b>	
<b>3 punten</b>	
<b>4 punten</b>	

## A. Toegang tot station

<b>1. Criteria toegangsweg</b>			
<i>Breedte</i>	<input type="radio"/> < 1.20 m	<input type="radio"/> Min. 1.20 m	<input type="radio"/> Min. 1.80 m
<i>Wegbedekking</i>	<input type="radio"/> Oneffenheden	<input type="radio"/> Helling	<input type="radio"/> Horizontaal
<i>Parking</i>	<input type="radio"/> NVT	<input type="radio"/> Min. 1 op 25 plaatsen min. 3m breed	<input type="radio"/> Min. 1 op 17 plaatsen min. 3m breed
	<input type="radio"/> < 1 op 25 plaatsen min. 3m breed		
<b>Totaal: ____/10</b>	<b>NVT:</b>	<b>Eindtotaal criterium:</b>	

<b>2. Criteria hoofdingang</b>			
<i>Deur</i>	<input type="radio"/> roterend	<input type="radio"/> klapdeur	<input type="radio"/> Manueel
<i>- Automatisch:</i>	<input type="radio"/> NVT		<input type="radio"/> Automatisch
<i>Snelheid</i>	<input type="radio"/> < 6 s open		<input type="radio"/> Min. 6 s open
<i>Drempel</i>	<input type="radio"/> + 0.02 m	<input type="radio"/> 0 – 0.02 m	<input type="radio"/> Effen
<i>Breedte</i>	<input type="radio"/> < 0.90 m	<input type="radio"/> Min. 0.90 m	<input type="radio"/> Min. 1.60 m
<i>Breedte vd deurwand bij deurknop</i>	<input type="radio"/> NVT		<input type="radio"/> Min. 0.50 m
<b>Totaal: ____/14</b>	<b>NVT:</b>	<b>Eindtotaal criterium:</b>	

<b>3. Criteria inkomhal</b>			
Hoogte balie	<input type="radio"/> > 1.15 m	<input type="radio"/> Max. 1.15 m	<input type="radio"/> Max. 0.80 m
Diepte balie	<input type="radio"/> > 0.60 m		<input type="radio"/> Max. 0.60 m
Ruimte voor de balie	<input type="radio"/> < 0.90 m	<input type="radio"/> Min. 0.90 m	<input type="radio"/> Min. 2.00 m x 2.00 m
Vloer	<input type="radio"/> Geen oneffenheden <input type="radio"/> Oneffenheden >0.02 m		<input type="radio"/> Oneffenheden max. 0.02 m
Plaatsen voor rolstoelgebruiker	<input type="radio"/> < 2 plaatsen of < 4% van totaal aantal zitplaatsen	<input type="radio"/> Min. 2 plaatsen	<input type="radio"/> 4% van totaal aantal zitplaatsen
- Afmetingen plaats voor rolstoelgebruiker	<input type="radio"/> < 0.90m x 1.40m	<input type="radio"/> Min. 0.90 m x 1.40 m	
<b>Totaal: ____/14</b>	<b>Eindtotaal criterium:</b>		

<b>Totaal beeld : Toegang tot station</b>		
<b>Criterium</b>	<b>Eindtotaal criterium</b>	<b>Omzetting op 10</b>
<b>Toegangsweg</b>	____/____	==> ____/10
<b>Hoofdingang</b>	____/____	==> ____/10
<b>Inkomhal</b>	____/____	==> ____/10
	<b>Totaal toegang tot station:</b>	==> ____/____
	<b>Procentueel</b>	==> ____%

### **B. Doorgang in station**

<b>4. Criteria binnendeur</b>			
Binnendeur aanwezig	<input type="radio"/> NVT		
Drempel	<input type="radio"/> + 0.02 m	<input type="radio"/> 0 - 0.02 m	<input type="radio"/> Effen
Breedte	<input type="radio"/> < 0.80 m	<input type="radio"/> Min. 0.80 m	<input type="radio"/> Min. 0.90 m
Ruimte voor en achter deur	<input type="radio"/> < 1.50 m x 1.50 m	<input type="radio"/> Min. 1.50m x 1.50m	<input type="radio"/> Min. 1.80 m x 1.80 m
Soort deur			
- Roterende deuren	<input type="radio"/> Niet aanwezig: zie andere keuzemogelijkheden	<input type="radio"/> Aanwezig met knop voor centrale vaste stand	
- Automatisch	<input type="radio"/> Niet aanwezig: zie andere keuzemogelijkheden	<input type="radio"/> Automatisch zonder vertragingsmechanisme	<input type="radio"/> Automatisch met vertragingsmechanisme
- Manueel	<input type="radio"/> Niet aanwezig:	<input type="radio"/> Geen hefboomtype	<input type="radio"/> Met deurklink, goed



	zie andere keuzemogelijkheden		in de hand passend en hefboomtype
--Manueel: draaihoek	<input type="radio"/> < 90°		<input type="radio"/> Min 90°
- Klapdeur	<input type="radio"/> Niet aanwezig: zie andere keuzemogelijkheden	<input type="radio"/> Aanwezig	
-- Klapdeur: draaihoek	<input type="radio"/> < 90°		<input type="radio"/> Min 90°
Breedte vd deurwand bij deurknop	<input type="radio"/> NVT	<input type="radio"/> < 0.50 m	<input type="radio"/> Min 0.50 m
<b>Totaal: ____/14</b>	<b>NVT:</b>	<b>Eindtotaal criterium:</b>	

<b>5. Criteria gangen</b>			
Gangen aanwezig	<input type="radio"/> NVT		
Breedte	<input type="radio"/> < 1.50 m	<input type="radio"/> Min. 1.50 m	<input type="radio"/> Min. 1.80 m
Keerruimte	<input type="radio"/> < 1.50m x 1.50m	<input type="radio"/> Min. 1.50m x 1.50m	<input type="radio"/> Min. 2.00 m x 2.00 m
Ondergrond	<input type="radio"/> Oneffen	<input type="radio"/> hellend	<input type="radio"/> Effen
Versmalling	<input type="radio"/> NVT	<input type="radio"/> < 0.90 m	<input type="radio"/> Min. 0.90 m
<b>Totaal: ____/11</b>	<b>NVT:</b>	<b>Eindtotaal criterium:</b>	

<b>6. Criteria hellingen</b>			
Hellingen aanwezig	<input type="radio"/> NVT		
Vanaf welke hoogte	<input type="radio"/>		<input type="radio"/> Vanaf 0.02 m hoogteverschil
Breedte	<input type="radio"/> < 1.20 m		<input type="radio"/> Min. 1.20 m
Hellingsgraad	<input type="radio"/> NVT	<input type="radio"/> Te steil	<input type="radio"/> Helling max. 1:20
- Tot 1.00 m			
- Van 1.00 m tot 10.00 m	<input type="radio"/> NVT	<input type="radio"/> Te steil	<input type="radio"/> Helling max. 1:25
Keerruimte			
- Onderaan en bovenaan	<input type="radio"/> Nee		<input type="radio"/> Ja
- Ruimte	<input type="radio"/> < 1.20 m lang	<input type="radio"/> Min. 1.20 m lang	<input type="radio"/> Min. 2.00 m x 2.00 m
Tussenvlakken	<input type="radio"/> Geen tussenvlakken	<input type="radio"/> Per 0.50 – 1 m hoogteverschil	<input type="radio"/> Per 0.50 m hoogteverschil
Afscheiding onderaan			
- Hoogteverschil ≤	<input type="radio"/> NVT	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Min. 0.02 m hoge
			<input type="radio"/> Min. 0.04 m hoge

0.60m			afscheiding	afscheiding
- Hoogteverschil > 0.60m	<input type="radio"/> NVT	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/> Min. 0.02 m hoge afscheiding	<input type="radio"/> Min. 0.85 m hoge afscheiding
<b>Totaal: ____/22</b>	<b>NVT:</b>		<b>Eindtotaal criterium:</b>	

Totaal beeld : Doorgang door station		
Criterium	Eindtotaal criterium	Omzetting op 10
Binnendeuren	___/___	==> ___/10
Gangen	___/___	==> ___/10
Hellingen	___/___	==> ___/10
	<b>Totaal doorgang door station:</b>	==> ___/___
	<b>Procentueel</b>	==> ____%

### C. Bedieningsfaciliteiten

7. Criteria lift			
Lift aanwezig	<input type="radio"/> NVT	<input checked="" type="radio"/> Geen lift	<input type="radio"/> Lift aanwezig
Vloeroppervlak	<input checked="" type="radio"/> <1.00m(b) x 1.30 m(d)	<input type="radio"/> Min. 1.00 m(b) x 1.30 m(d)	<input type="radio"/> Min. 1.80 m x 1.80 m
Deur			
- Breedte	<input checked="" type="radio"/> < 0.80 m	<input type="radio"/> Min. 0.80 m	<input type="radio"/> Min. 0.90 m
- Automatisch	<input checked="" type="radio"/> Nee	<input type="radio"/> Gevoelige rand, automatische opening bij aanraking	<input type="radio"/> Ja
- Snelheid	<input checked="" type="radio"/> < 6 sec. open	<input type="radio"/> Min. 6 sec. open	<input type="radio"/> Min. 8 sec. open
Ruimte voor de lift	<input checked="" type="radio"/> < 1.80 m x 1.80 m	<input type="radio"/> Min. 1.80 m x 1.80 m	<input type="radio"/> Min. 2.00 m x 2.00 m
Bedieningen	<input type="radio"/> Eén kant	<input type="radio"/> Aan beide kanten	
- Hoogte	<input checked="" type="radio"/> < 0.90 m of/en > 1.30 m	<input type="radio"/> Max. 1.30 m	<input type="radio"/> Tussen 0.90 m en 1.20 m
Uit de hoek reiken	<input checked="" type="radio"/> in de hoek	<input type="radio"/> 0.10 – 0.50 m uit de hoek rijden	<input type="radio"/> > 0.50 m uit de hoek
<b>Totaal: ____/20</b>	<b>NVT:</b>		<b>Eindtotaal criterium:</b>

8. Criteria sanitair			
Sanitair aanwezig	<input type="radio"/> Niet aanwezig: - 15 punten		
Aantal aangepaste toiletten indien	<input checked="" type="radio"/> Geen	<input type="radio"/> Min. 1, indien meerdere verdieping:	<input type="radio"/> Min. 1 aangepast toilet, indien

<i>aanwezigheid sanitair</i>		niet op elke verdieping 1	meerdere verdiepingen: 1 per verdieping
<i>Pictogram sanitair</i>	<input type="radio"/> Afwezig		<input type="radio"/> Aanwezig
<i>Ruimte</i>	<input type="radio"/> < 1.50 m x 1.50 m	<input type="radio"/> Min. 1.50 m x 1.50 m	<input type="radio"/> Min. 2.20 m x 2.20 m
<i>Keerruimte</i>	<input type="radio"/> < 1.50 m x 1.50 m		<input type="radio"/> Min. 1.50 m x 1.50 m
<i>Deur</i>			
- Breedte	<input type="radio"/> < 0.80 m	<input type="radio"/> Min. 0.80 m	<input type="radio"/> Min. 0.90 m
- Draai	<input type="radio"/> Naar binnen draaien		<input type="radio"/> Naar buiten draaien
- Deurslot	<input type="radio"/> > 1.00 m		<input type="radio"/> Max. 1.00 m
<i>Bedieningselementen</i>	<input type="radio"/> < 1.00 m of/en > 1.60 m		<input type="radio"/> Van 1.00 tot 1.60 m
<i>Toilet</i>			
- Hoogte	<input type="radio"/> < 0.50 m of/en > 0.55 m		<input type="radio"/> Tussen 0.50 en 0.55 m
- Rugsteun	<input type="radio"/> Nee		<input type="radio"/> Ja
<i>Handvaten</i>			
- Aanwezigheid	<input type="radio"/> Nee	<input type="radio"/> Ja, 1	<input type="radio"/> Ja, 2
- Lengte	<input type="radio"/> < 0.50 m lang	<input type="radio"/> 0.50 m lang	<input type="radio"/> 0.60 m lang
- Plaats	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> 0.85 m hoogte	<input type="radio"/> Op 0.50 m van de symmetrie-as van het toilet
<i>Ruimte naast het toilet</i>	<input type="radio"/> < 0.45 m en/of < 0.90 m		<input type="radio"/> Aan 1 zijde min. 0.45 m en aan de andere zijde min 0.90 m
<i>Lavabo</i>			
- Vrije ruimte	<input type="radio"/> Nee		<input type="radio"/> Ja
- Spiegel	<input type="radio"/> Geen of > 1.10 m	<input type="radio"/> Vanaf max. 1.10 m	<input type="radio"/> Vanaf max. 1.00 m
<b>Totaal: ___/42</b>	<b>NVT:</b>	<b>Eindtotaal criterium:</b>	

<b>Totaal beeld: bedieningsfaciliteiten</b>		
<b>Criterium</b>	<b>Eindtotaal criterium</b>	<b>Omzetting op 10</b>
<b>Lift</b>	___/___	==> ___/10
<b>Sanitair</b>	___/___	==> ___/10
	<b>Totaal bedieningsfaciliteiten</b>	==> ___/___
	<b>Procentueel</b>	==> ___%

## D. Bediening door het station

<b>9. Criteria algemene bediening</b>			
Lezen (vb. uurregeling)	<input type="radio"/> > 1.60 m		<input type="radio"/> Max. 1.60 m
Munt- kaartlezers	<input type="radio"/> > 1.20 m		<input type="radio"/> Max. 1.20 m
Ticketautomaten	<input type="radio"/> NVT		
- Ruimte ervoor	<input type="radio"/> < 1.80 m x 1.80 m		<input type="radio"/> Min. 1.80 m x 1.80 m
- Schermen	<input type="radio"/> > 1.25 m		<input type="radio"/> Max. 1.25 m hoog
- Draaihoek schermen	<input type="radio"/> < 55° of > 70°		<input type="radio"/> 55-70° van horizontaal vlak
<b>Totaal: ___/10</b>	<b>NVT:</b>	<b>Eindtotaal criterium:</b>	

<b>10. Criteria specifiek station</b>			
Op het perron raken	<input type="radio"/> Niet mogelijk	<input type="radio"/> Met moeite	<input type="radio"/> Zonder problemen
Op de trein raken	<input type="radio"/> Niet mogelijk	<input type="radio"/> Tillen in de trein	<input type="radio"/> Met laadbrug
<b>Totaal: ___/7</b>	<b>NVT:</b>	<b>Eindtotaal criterium:</b>	

<b>Totaal beeld: bediening door het station</b>		
Criterium	Eindtotaal criterium	Omzetting op 10
<b>Algemene bediening</b>	___/___	==> ___/10
<b>Specifiek station</b>	___/___	==> ___/10
	<b>Totaal bediening door het station</b>	==> ___/___
	<b>Procentueel</b>	==> ___%

<b>Overzicht toegankelijkheid station:</b>		
Criterium	Totaalscore	Procentueel
<b>Toegang tot station</b>	___/___	___%
<b>Doorgang in het station</b>	___/___	___%
<b>Bedieningsfaciliteiten</b>	___/___	___%
<b>Bediening door het station</b>	___/___	___%

<b>Totaal station:</b>	==> ___/___	==> ___%
------------------------	-------------	----------

## **Algemeen besluit fase 1:**

Gedurende deze eerste fase is de originele checklist meerdere malen uitgetoetst en bijgesteld. Zo is men tot het uiteindelijke resultaat gekomen, waarmee men het onderzoek naar de rolstoeltoegankelijkheid in de door de NMBS verklaarde toegankelijke Vlaamse stations kon uitvoeren.

## FASE 2: Voorbereiding uitvoering onderzoek

### HOOFDSTUK 4: Organisatie van het onderzoek

#### 4.1 Inleiding

In Vlaanderen bevinden er zich 147 stations, waarvan er volgens de NMBS (2009) 67 toegankelijk zijn. Deze 67 stations komen overeen met 45,5 %. Het zijn deze 67 toegankelijke Vlaamse stations die tot het onderzoeksdomein van deze bachelorproef behoren.

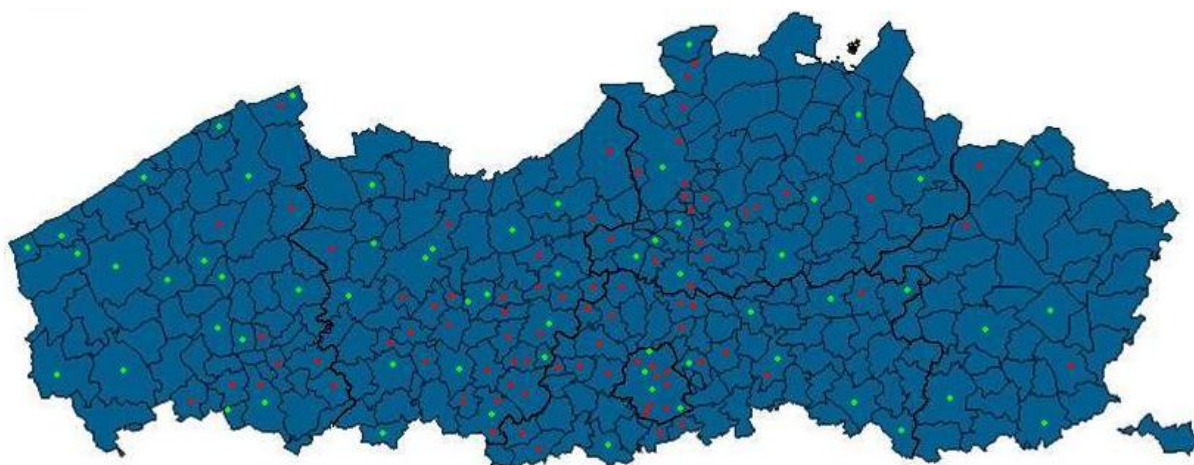


fig. 8: Kaart Vlaamse Toegankelijke/ Niet-toegankelijke stations

Op bovenstaande figuur (fig. 8) vindt men de kaart van toegankelijke en niet toegankelijke stations in Vlaanderen. De toegankelijke stations zijn met een groene kleur aangeduid, de niet toegankelijke met een rode kleur.

De 67 toegankelijke Vlaamse stations zijn de volgende: Aalst, Aarschot Antwerpen-Centraal Blankenberge, Boom Brugge, Brussel-Centraal, Brussel-Luxemburg Brussel-Nationaal-Luchthaven Brussel-Noord, Brussel-Zuid, Deinze, Denderleeuw, Dendermonde, De Panne, De Pinte, Diest Diksmuide, Eeklo, Essen, Geel, Genk, Gent-Dampoort, Gent-Sint-Pieters, Geraardsbergen, Haacht, Halle, Hasselt, Heist-op-den-Berg, Herentals, Iepers, Izegem, Kapellen, Knokke, Koksijde, Kontich, Kortemark, Kortrijk, Kwatrecht, Landegem, Landen, Lede, Leuven, Lichtervelde, Lier, Lokeren, Mechelen, Menen, Mol, Neerpelt, Ninove, Oostende, Oudenaarde, Poperinge, Puurs, Roeselare, Ronse, Sint-Niklaas, Sint-Truiden, Tielt, Tienen, Tongeren, Torhout, Turnhout, Veurne, Wetteren en Zottegem.

## 4.2 De verdeling van de verschillende toegankelijke Vlaamse stations

In onderstaande tabel vindt men de volgens de NMBS toegankelijke Vlaamse stations, met ernaast het lijnnummer en de mogelijke overstapplaatsen. Op basis van de persoonlijke voorkeur als aanvullingen is de verdeling gebeurd. Het uiteindelijke resultaat is dat ieder ongeveer evenveel stations voor zijn rekening neemt.

<b>West- Vlaanderen: 18: Simon 12, Siri 6</b>				
<b>Station</b>	<b>Lijnnr</b>	<b>Via:</b>	<b>Overstapplaats</b>	<b>Door wie?</b>
Blankenberge	50	/		Siri
Brugge	50	/		Siri
De Panne	73	/		Siri
Diksmuide	73	/		Simon
Ieper	69	75	Kortrijk	Simon
Izegem	66	73	Lichtervelde	Simon
Knokke	50	/		Siri
Koksijde	73	/		Siri
Kortemark	73	/		Simon
Kortrijk	75	/		Simon
Lichtervelde	73	/		Simon
Menen	69	75	Kortrijk	Simon
Oostende	50	/		Siri
Poperinge	69	75	Kortrijk	Simon
Roeselaere	66	73	Lichtervelde	Simon
Tielt	73	/		Simon
Torhout	66	73	Brugge / Lichtervelde	Simon
Veurne	73	/		Simon
<b>Oost- Vlaanderen: 19: Simon 8, Siri 11</b>				
<b>Station</b>	<b>Lijnnr</b>	<b>Via</b>	<b>Overstapplaats</b>	<b>Door wie?</b>
Aalst	50	/		Siri
Deinze	73	/		Simon
Denderleeuw	50	/		Siri
Dendermonde	53	/		Siri
De Pinte	75	/		Simon
Eeklo	58	/		Simon
Gent-Dampoort	58	/		Siri
Gent-Sint-Pieters	58	/		Siri
Geraardsbergen	122	/		Siri
Kwatrecht	53	/		Siri

Landegem	50	/		Simon
Lede	50	/		Siri
Lokeren	59	/		Simon
Ninove	90	50	Denderleeuw*	Siri
Oudenaarde	86	/		Simon
Ronse	86	/		Simon
Sint-Niklaas	59	/		Simon
Wetteren	53	/		Siri
Zottegem	122	/		Siri

**Vlaams Brabant: 11: Simon 7, Siri 4**

<b>Station</b>	<b>Lijnnr</b>	<b>Via</b>	<b>Overstapplaats</b>	<b>Door wie?</b>
Brussel-Centraal	50	/		Simon
Brussel-Luxemburg	50	/		Simon
Brussel-Nationaal-Luchthaven	36	53 – 53 a	Brussel-Noord *	Simon
Brussel-Noord	50	/		Simon
Brussel-Zuid	50	/		Simon
Diest	35	59 – 15-16	Leuven *	Siri
Haacht	53	/		Simon
Halle	96	50 a	Brussel-Zuid	Simon
Landen	36	/		Siri
Leuven	35	59- 15-16	Dendermonde-Brussel-Noord*	Siri
Tienen	36	53- 53 a	Leuven * Dendermonde-Brussel-Noord	Siri

**Antwerpen: 13: Simon 7, Siri 6**

<b>Station</b>	<b>Lijnnr</b>	<b>Via</b>	<b>Overstapplaats</b>	<b>Door wie?</b>
Antwerpen-Centraal	59	/		Siri
Boom	52	59 – 54	Antwerpen-Zuid/ Sint-Niklaas/ Puurs	Simon
Essen	12	59	Antwerpen-Centraal	Siri
Geel	15	59	Antwerpen Berchem	Simon
Heist-op-den-berg	16	59 -15	Antwerpen Berchem/ Leuven/ Aarschot	Simon
Herentals	15	59	Antwerpen Berchem	Simon
Kapellen	12	59	Antwerpen	Simon



			Centraal	
Kontich	25	59	Brussel-Zuid/ Mechelen/	Simon
Lier	15	59	Antwerpen Berchem	Siri
Mechelen	53	/		Siri
Mol	15	59	Antwerpen Berchem	Siri
Puurs	54	59- 54	Sint-Niklaas/ Antwerpen-Zuid	Simon
Turnhout	15	59	Antwerpen Berchem/ Lier	Siri

**Limburg: 6 : Siri 6**

<b>Station</b>	<b>Lijnnr</b>	<b>Via</b>	<b>Overstapplaats</b>	<b>Door wie?</b>
Aarschot	35	59- 15- 16	Leuven*	Siri
Hasselt	35	59- 15- 16	Leuven*	Siri
Genk	21	59- 15	Leuven*	Siri
Neerpelt	15	59	Antwerpen Berchem	Siri
Sint-Truiden	36	53 - 53 a	Leuven *	Siri
Tongeren	34	59 - 15	*	Siri

\* Kan ook rechtstreekse trein hebben

### **4.3 Tijds marge van het onderzoek**

Vooraf is de onderzoeksperiode vastgelegd. Het onderzoek zal starten vanaf 15 januari 2010 en zal ten laatste afgerond zijn op 31 maart 2010. Hierdoor kunnen de 67 stations binnen een tijdspanne van 2,5 maand gecontroleerd worden.

### **4.4 Hoe pakken we dit aan?**

Het is de bedoeling dat er zo weinig mogelijk tijd verloren gaat tijdens het controleren van de stations, ten einde zo vroeg mogelijk het onderzoek afgerond te hebben en de gegevens te kunnen verwerken.

Hierbij stippelt elke onderzoeker een traject uit, waarbij er zo weinig mogelijk tijd verloren gaat en er gelijktijdig toch voldoende tijd genomen wordt om het station correct te kunnen evalueren.

Hier wordt rekening gehouden met mogelijk verbindingen tussen welbepaalde stations, de frequentie van het rijden van de treinen, eventuele vertragingen worden mee ingecalculeerd,....

#### **4.5 Besluit**

Door het verdelen van de lijst van de toegankelijke station, was het mogelijk voor elke onderzoeker om een persoonlijk traject vast te leggen. Hierdoor kon het onderzoek binnen de onderzoeksperiode gepland worden.

# **FASE 3: Verwerking onderzoeksgegevens**

## **HOOFDSTUK 5: Verwerkingsmethode**

### **5.1 SPSS**

#### **5.1.1 Motivatie keuze SPSS**

Er is gekozen om het statistische programma 'SPSS' te gebruiken voor de verdere verwerking van de verkregen onderzoeksgegevens. Het is een programma dat vaak gebruikt wordt bij de verwerking van wetenschappelijke onderzoeken. Ondermeer hierom, maar ook omdat het programma vorige academiejaren werd aangereikt binnen de module 'wetenschappelijke ingesteldheid'. Hierbij werd meegedeeld dat SPSS een programma is, waarbij men gemakkelijk de verkregen gegevens kan ingeven, resultaten snel kan berekenen, kan controleren op fouten,...

### **5.2 *Stappen in de verwerking van de onderzoeksgegevens***

De eerste stap in het verwerkingsproces was het creëren van een inputtingskader, waarbij alle nodige gegevens gemakkelijk ingegeven konden worden. Hiervoor werden alle criteria ingesteld als items waarop een score kon gegeven worden. Hierbij werd er gezocht naar hoe de opgestelde scoringsmethode mee in dit inputtingskader kon verwerkt worden. Dit werd geïmplementeerd door de werkelijke scores te gebruiken volgens kleur, nl. 1,2,3,4 of 9. Een score 9 kwam hierbij overeen met 'NVT' en heeft in feite waarde 0. Hierbij werd het kleur, ook gelinkt aan het cijfer, waardoor bij het inputten kon gekozen worden om ofwel te werken volgens inputten van kleur ofwel volgens inputten van de waarde.

Nadat het inputtingskader op punt gesteld was, kon overgegaan worden tot het ingeven van de verkregen onderzoeksgegevens. Deze input werd meerdere malen gecontroleerd op inconsistentie. Indien dit het geval was, werd deze bijgestuurd.

Wanneer voorgenoemde handelingen helemaal op punt stonden, kon er overgegaan worden tot het berekenen van allerlei resultaten. Op basis van deze resultaten werden de besluiten genomen, zie fase 4.

## **FASE 4: Resultaten**

Het onderzoek naar rolstoeltoegankelijkheid van de door de NMBS toegankelijk verklaarde stations, vond plaats in alle 67 Vlaamse stations. Op basis van de onderzoeksresultaten die men door dit onderzoek heeft verkregen, zijn de besluiten gemaakt. In dit hoofdstuk worden de resultaten uitgebreid besproken en worden de besluiten gemaakt.

### **HOOFDSTUK 6: Algemene bespreking van de verkregen onderzoeksresultaten**

#### **6.1 Toegang tot het station**

Voor deze criteriabundel waaronder toegangsweg, hoofdingang en inkomhal horen werden 66 stations meegerekend voor de onderzoeksresultaten. Het station Kwatrecht werd niet opgenomen omdat het geen stationsgebouw had. Dit heeft als gevolg dat het ook geen punten kon krijgen voor de toegangsweg tot het stationsgebouw, de hoofdingang en de inkomhal. Dit werd aangeduid door het item 'NVT' ('Niet Van Toepassing').

##### **6.1.1 Toegangsweg**

Uit het onderzoek blijkt dat alle toegangswegen van de door de NMBS verklaarde Vlaamse stations een breedte hebben, die voldoet aan de minimale vereiste voor een rolstoeltoegankelijk station nl. min. 1.20m breed. Bovendien heeft bij 85% van deze stations de toegangsweg een breedte van minimum 1.80m. Hier kan men stellen dat de breedte van de toegangswegen bij het merendeel van de stations rolstoelvriendelijk zijn.

Op het gebied van wegbedekking blijkt dat het merendeel, 90%, een horizontaal wegdek heeft. De overige 10% van de stations hebben ofwel een hellend vlak of/en oneffenheden op de wegbedekking.

Onder de toegangsweg wordt ook de voorziene parking voor rolstoelgebruikers verstaan. Sinds 1 maart 2010 is er een nieuwe norm van kracht, nl. 1 op de 17 parkeerplaatsen dient voorbehouden te zijn voor rolstoelgebruikers en dient 3m breed te zijn. Reeds 17% van de onderzochte stations voldoet aan deze nieuwe norm. 25% van de onderzochte stations voldoet nu nog aan de oude norm, nl. 1 op 25 parkeerplaatsen voorbehouden voor rolstoelgebruikers. Dit kan verklaard worden door de recente invoerdatum van de nieuwe normering. Wanneer men de overige onderzoeksresultaten bekijkt, stelt men vast dat 57% nog steeds niet voldoet aan zowel de oude norm als aan de nieuwe norm op het gebied van parkeergelegenheid voor rolstoelgebruikers.

### **6.1.2 Hoofdingang**

In ruim 67% van de onderzochte stations is er een drempel aan de hoofdingang waargenomen. Bij ruim 36,5% van de stations is de drempel hoger dan 0.02m, wat nefast is voor de rolstoelgebruiker. Bij de overige 30% van deze stations varieert de drempelhoogte tussen 0 en 0.02m. 33% van het totaal van de onderzochte en meegerekende stations heeft helemaal geen drempel, waardoor de toegang tot het stationsgebouw optimaal is.

Wil een stationsgebouw toegankelijk zijn, dan moet de deur een minimale breedte hebben van 0.90m. 94% van de onderzochte stations voldoet aan deze norm. Slechts 6% van deze stations heeft een deurbreedte die kleiner is dan 0.90m.

33% van de onderzochte stations beschikt over een automatische deur, de overige 65 % beschikt over een manuele deur. Van de 22 stations met een automatische deur heeft 1 station nl. Brussel Centraal een automatische deur die gewoon bleef openstaan. Hierdoor werd het station niet meegerekend bij de scoring van sluitingstijd. De overige stations, 86% , hebben een sluitingstijd van meer dan 6 seconden. Bij de stations met een manuele deur geldt er een criterium dat zegt dat er 0.50m afstand tussen de deurwand en de deurknop moet zijn. 84% van de stations met een manuele deur voldoet hier aan.

### **6.1.3 Inkomhal**

Wanneer men de resultaten van de criteria van de balie bij de onderzochte stations bekijkt, ziet men dat de grote hoeveelheid voldoet aan de normen inzake rolstoeltoegankelijkheid. Slechts 3% voldoet niet aan het maximumcriterium; nl. max. 1.15m voor de hoogte van de balie; en 20% van de stations voldoet niet aan het maximumcriterium, max. 0.60m voor de diepte van de balie.

In 62 stations zijn plaatsen voorzien voor rolstoelgebruikers in de inkomhal. Van deze 62 stations hebben 54 stations 4%, of meer, van het totaal aantal zitplaatsen voorzien voor rolstoelgebruikers. De overige 13% van de stations hebben minstens 2 plaatsen voorzien voor de rolstoelgebruiker. 4% van de stations die zitplaatsen voorzien voor rolstoelgebruikers, voorzien zitplaatsen die niet voldoen aan de vereiste minimale afmetingen voor een rolstoelgebruiker.

Slecht 6% van de 66 stations heeft minder dan 2 of minder dan 4% van het totaal aantal zitplaatsen voorzien.

### 6.1.4 Toegang tot het station: enkele resultaten

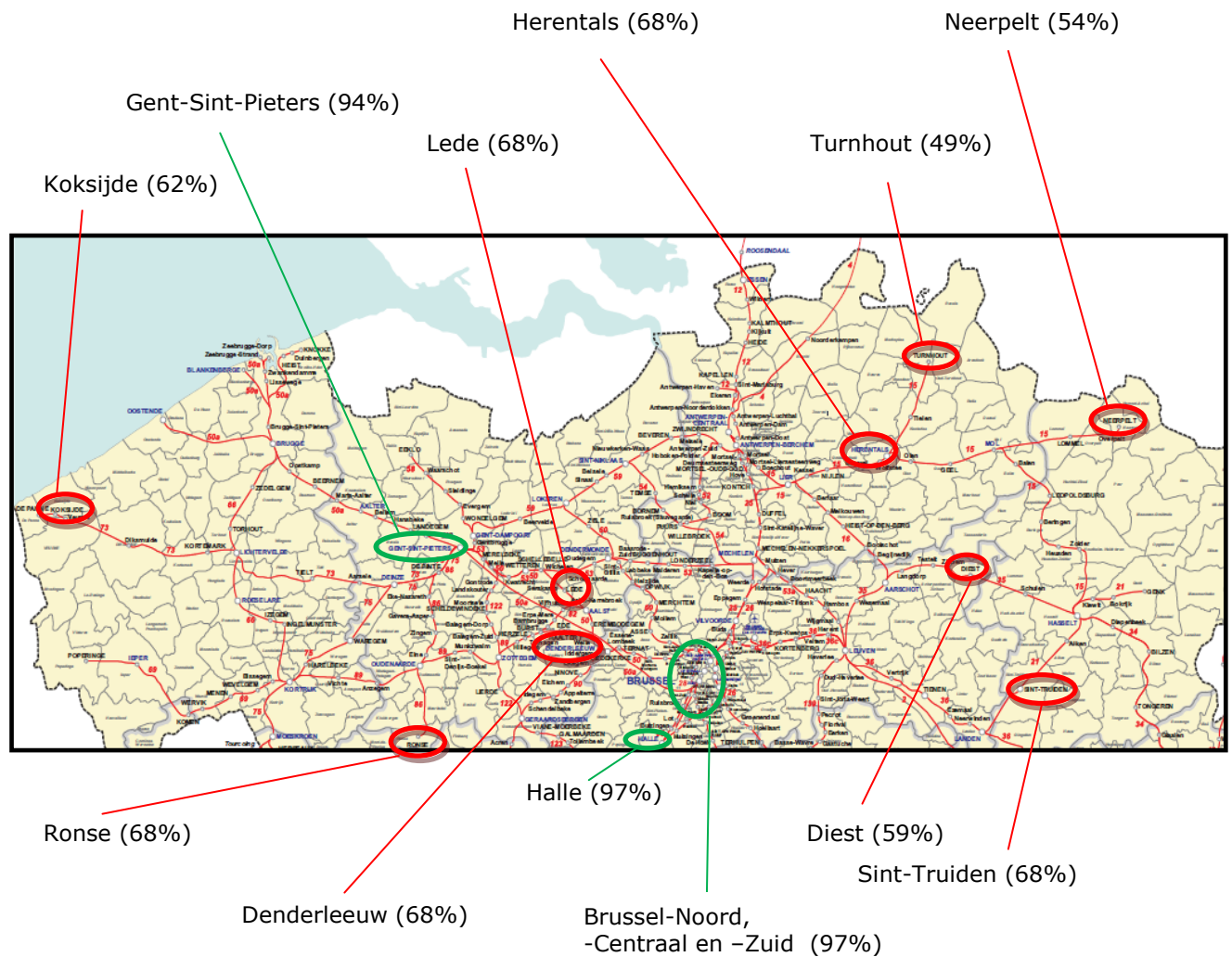


Fig. 9: Toegang tot station: enkele resultaten

### 6.1.5 Besluit toegang tot het station

We kunnen stellen dat de meeste stations op het gebied van toegangsweg, hoofdingang en inkomhal vrij toegankelijk zijn voor rolstoelgebruikers. Men kan wel uit voorgaande gegevens concluderen dat de werkpunten naar de NMBS toe op vlak van rolstoeltoegankelijkheid zich voornamelijk situeren binnen het gebied van de parkeergelegenheid en de hoogte van de toegangsdrempels aan de hoofdingang.

## 6.2 Doorgang in het station

Tot deze criteriabundel behoren de criteria binnendeur, gangen en hellingen. Hierbij kan gemeld worden dat niet elk station op deze items gescoord kon worden. Wanneer het ook niet aanwezig

hoeft te zijn in het belang van de rolstoelgebruiker, scoorde het station hiervoor 'NVT'. Zo werd het station niet onnodig bestraft.

### **6.2.1 Binnendeur**

22 van de 66 stations beschikt over een binnendeur. Van deze 22 stations voldoet 14% niet aan de norm van de minimum gevraagde breedte, nl. 0,80m. De overige 86% voldoet hier wel aan. Van deze 22 stations met een binnendeur, heeft geen enkel station een drempel bij deze deur. 4 van de 22 stations beschikt over een automatische binnendeur, 18 stations beschikken over een manuele deur. 11 van deze 18 stations hebben binnendeuren waarvan de klink geen hefboomtype is, de overige 6 stations wel.

82% van deze stations voorziet de nodige ruimte, volgens de minimale vereiste afmetingen, voor en na de deur om de passage voor de rolstoelgebruiker te faciliteren. Bij 18% van de stations met een binnendeur is er wel ruimte voorzien, maar voldoet deze niet aan het minimumcriterium van <1.50m x 1.50m. Dit maakt het station minder toegankelijk voor rolstoelgebruikers.

### **6.2.2 Gangen**

Van de 66 voor dit criterium meetellende onderzochte stations, beschikt er 29% over gangen. Van deze 29%, ofwel 19 stations, heeft 95% een breedte van min. 1.80m. De overige 5% van de 19 stations met een gang, heeft een breedte van 0.90m en voldoet zo aan minimaal vooropgestelde norm. Hierdoor zijn ze toegankelijk voor rolstoelgebruikers.

De gangen dienen over een keerruimte te beschikken, opdat de rolstoelgebruiker zich gemakkelijk zou kunnen draaien. De minimaal vooropgestelde afmetingen bedragen 1.50m x 1.50m. Wanneer men de gegevens bekijkt, stelt men vast dat alle stations met een gang hier aan voldoen. Beter zelf, 95% beschikt over een keerruimte van 2.00m x 2.00m.

5% van de gangen heeft een hellend ondervlak, terwijl 95% een horizontaal ondervlak heeft.

7% van de 19 stations met een gang, heeft een versmalling die kleiner is dan 0,90m. 93% van de stations met een gang hebben een maximale versmalling van 0,90m indien er sprake is van een versmalling.

### **6.2.3 Hellingen**

22% van de 67 stations beschikt over één of meerdere hellingen. 9 van de 15 stations, waar er een of meerdere hellingen voorkomen, heeft een keerruimte van 2.00m x 2.00m, 6 van de 15 stations voldoen aan de minimaal vooropgestelde eis van een 1.20m lengte.

Bij 11 van de 15 stations was er bij de helling een tussenvlak noodzakelijk, of zou deze vereist zijn omwille van de lengte van de helling. Bij 36% is geen tussenvlak aanwezig, wanneer dit juist wel aanwezig moet zijn. Bij 27% was er een tussenvlak aanwezig per hoogteverschil van 0.50m en bij 36% was een tussenvlak aanwezig tussen 0.50m - 1.00m hoogteverschil.

### 6.2.4 Doorgang in het station: enkele resultaten

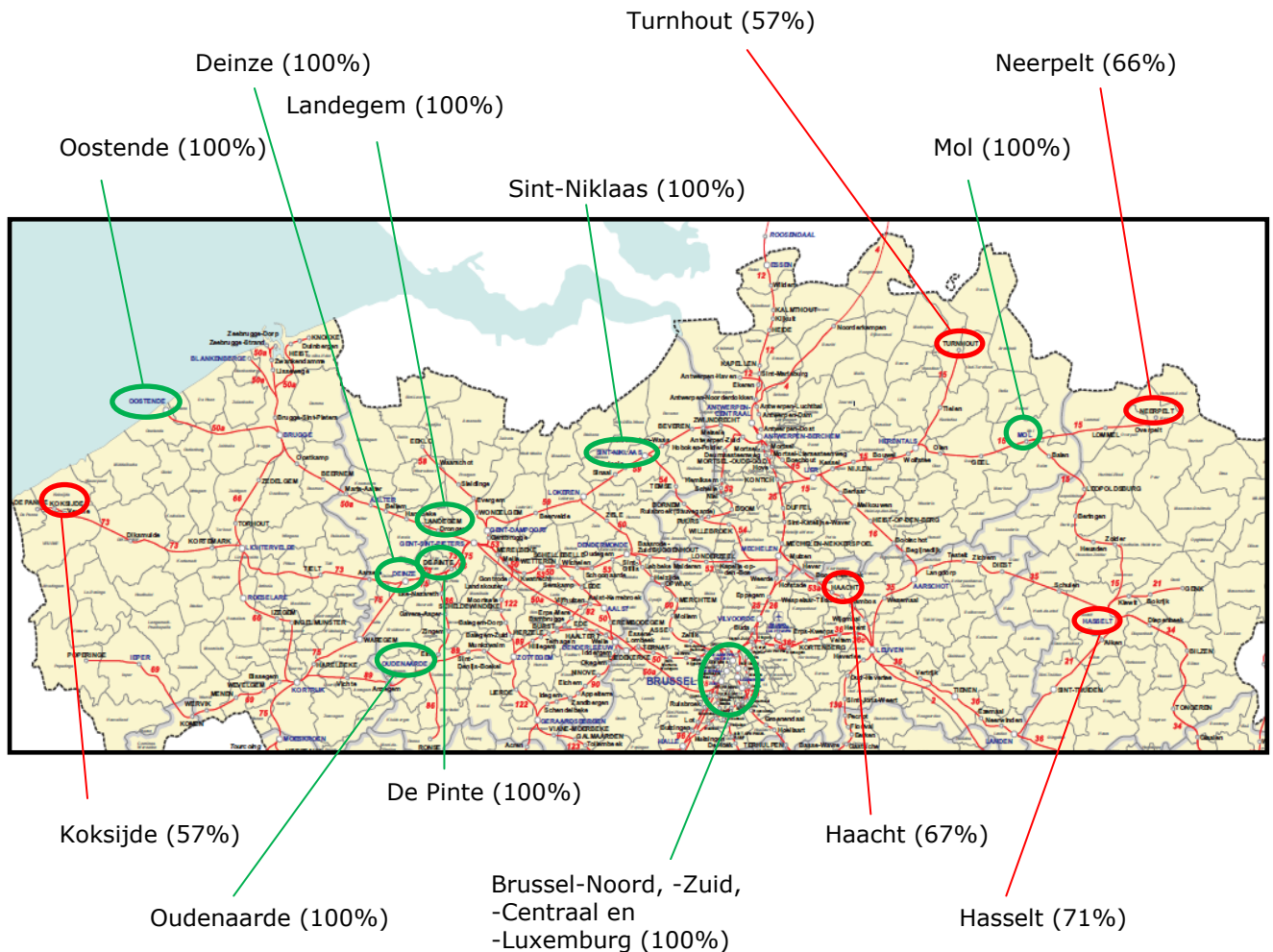


Fig. 10: Doorgang in het station: enkele resultaten

### 6.2.5 Besluit doorgang in het station

Op basis van voorgaande gegevens kan men concluderen dat de stations in grote mate voldoen aan de vooropgestelde minimaal vereisten. Dit heeft als gevolg dat de stations hiervoor goed scoren als totaalscore (Zie bijlage E en F)



## **6.3 Bedieningsfaciliteiten**

Tot deze criteriabundel behoren lift en sanitair. Bij deze criteriabundel was het niet altijd mogelijk de verschillende items te scoren. Dit had verschillende redenen. Deze redenen worden per criteria later opgesomd.

### **6.3.1 Lift**

Wanneer men de verkregen onderzoeksgegevens van het criterium lift bekijkt, stelt men vast dat 22 van de 67 stations over een lift moeten beschikken. Bij 11 stations kon enkel vastgesteld worden dat er een lift aanwezig was, maar kon deze niet verder gescoord worden. Het niet kunnen scoren van de lift had verschillende redenen, zoals bijvoorbeeld:

- enkel beschikbaar voor dienstpersoneel
- de lift bevond zich in de dienstentunnel
- lift in aanbouw

Alle 11 stations voldoen aan de minimale vooropgestelde norm voor het vloeroppervlak, nl. 1.00m breed en 1.30m lang. 55 % van deze stations voldoet zelfs aan een vloeroppervlak van min. 1.80m x 1.80m. De deur bij alle onderzochte liften voldoet aan een minimum breedte van 0.90m, waardoor deze toegankelijk zijn voor rolstoelgebruikers.

Bij 82% van de gevallen sluit de deur automatisch en is er sprake van een gevoelige rand. Dit zorgt ervoor dat de rolstoelgebruiker niet tussen de deur vast kan geraken doordat de deur bij doorbreking van het signaal terug opengaat. Bij 9% is de deur enkel automatisch en bij de andere (overige) 9 % is er geen sprake van automatische sluiting van de liftdeur. In dit laatste geval is de lift niet zo rolstoelvriendelijk.

In 60% van de gevallen is de gemiddelde sluitingssnelheid min. 8 seconden lang, wat eigenlijk het meest toegankelijke is voor rolstoelgebruikers. Bij 30% bedraagt deze sluitingssnelheid min. 6 seconden. Bij 10% van de stations met een lift, heeft de lift een sluitingstijd die de rolstoelgebruiker niet voldoende tijd geeft om de lift in en uit te kunnen gaan, nl. < 6 seconden.

Alle stations met een lift voorzien voldoende ruimte voor de lift, ruim 91% voorziet zelfs 2.00m x 2.00m voor de lift. Dit zorgt ervoor dat een lift nog meer toegankelijk is voor de rolstoelgebruiker en om dit nog ruimer te zien draagt dit ook bij tot een meer rolstoeltoegankelijk station.

Op gebied van de bediening van de lift scoren alle stations vrij goed. Bij 91% zijn er aan beide kanten bedieningspanelen aanwezig. In 91% van de gevallen bevinden deze bedieningspanelen zich bovendien ook tussen 0.90m en 1.20m waardoor deze heel bereikbaar zijn voor rolstoelgebruikers. Bij 64% reiken de bedieningspanelen 0.50m uit de hoek, waardoor deze optimaal bereikbaar zijn voor rolstoelgebruikers. Bij 27% bevinden de bedieningspanelen zich in de hoek, waardoor deze liften minder toegankelijk zijn voor rolstoelgebruikers.

### 6.3.2 Sanitair

In elk station is er sanitair aanwezig. Bij 84% van alle stations kon nagegaan worden of dit sanitair al dan niet voldoende toegankelijk is voor een rolstoelgebruiker. Bij de overige 16% konden de criteria niet verder gescoord worden op het moment van het onderzoek omwille van volgende redenen:

- Sanitair gesloten (al dan niet wegens vandalisme)
- De sleutel van het sanitair voor rolstoelgebruikers was zoek
- Wantrouwig personeel dat ons geen toegang wilde verlenen tot het sanitair voor rolstoelgebruikers

Bij 93% van de stations was er een pictogram aanwezig dat aanduidde dat er een aangepast sanitair aanwezig is.

In 46 % van de gevallen is er minstens 1 aangepast toilet per verdieping. Bij ruim 48% is dit echter niet het geval en zijn de toiletten helemaal niet aangepast en dus ook niet toegankelijk voor rolstoelgebruikers.

50% van de stations voldoet aan de minimale norm voor de ruimte van het sanitair toilet, nl. 1.50m x 1.50m. De overige 50% heeft een ruimte kleiner dan de minimaal vooropgestelde norm. Om goed te kunnen draaien, dient er minimaal 1.50m x 1.50m keerruimte voorzien te zijn in het aangepaste toilet. Bij 59% van de stations is dit ook het geval, waardoor het sanitair toilet van dit station meer bereikbaar is voor rolstoelgebruikers.

Om een goed aangepast sanitair toilet te kunnen hebben voor rolstoelgebruikers, dient de deur min. 0.80 m breed te zijn. Het onderzoek heeft uitgewezen dat 73% van de meetellende stations hier minimaal aan voldoet. 58% van deze stations voldoet namelijk ook aan een breedte van 0.90m waardoor deze toiletten nog meer aangepast, en dus ook meer toegankelijk zijn.

In 96% van de meetellende stations heeft het toilet een hoogte tussen 0.50m en 0.55m, waardoor zij voldoen aan de vooropgestelde norm voor een rolstoeltoegankelijk station.

Bij 29% van de stations zijn er twee handvaten aanwezig, wat optimaal is voor de rolstoelgebruiker. De rolstoelgebruiker kan zich zo behelpen zonder enige hinder te ondervinden (denk hierbij aan hemiplegische rolstoelgebruikers). Bij 57% zijn er echter nog geen handvaten aanwezig.

Volgens de opgestelde normen, dient er voldoende plaats voorzien te zijn naast het toilet, nl. aan 1 zijde min. 0.45m en aan de andere zijde min. 0.90m. 75% van de stations met een sanitair toilet, dat we konden evalueren, voldoet niet aan deze norm. Dit zorgt er op zich voor dat het toilet hier minder rolstoeltoegankelijk is dan het zou aangeven.

### 6.3.3 Bedieningsfaciliteiten: enkele resultaten

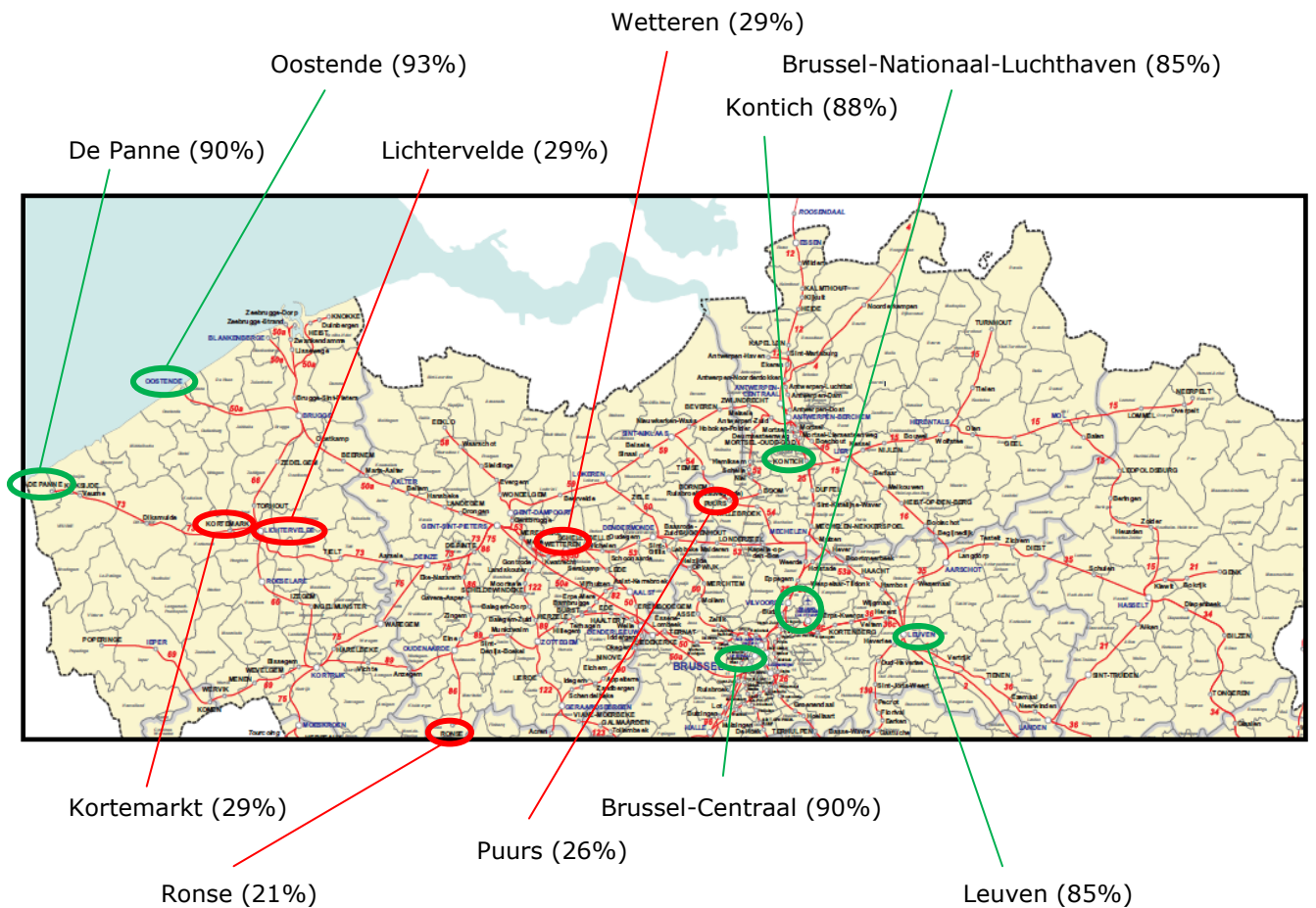


Fig. 11: Bedieningsfaciliteiten: enkele resultaten

### 6.3.4 Besluit bedieningsfaciliteiten

Er kan gesteld worden dat op vlak van bedieningsfaciliteiten de grootste werkpunten zich op het gebied van aangepast sanitair bevinden. Grote werkpunten binnen dit criterium zijn bijvoorbeeld de ruimte naast het toilet en de aanwezigheid van handvaten. In tegenstelling tot het sanitair, zijn de liften, waar deze nodig zijn, heel goed aangepast. Een werkpunt dat men hier kan aanhalen, is het uit de hoek reiken van de bedieningspanelen.

## 6.4 Bedienung door station

### 6.4.1 Algemene bedienung

Op het vlak van algemene bedienung, zoals de uurregeling, stellen we vast dat deze over het algemeen op juiste hoogte geplaatst zijn. Namelijk 95% van alle onderzochte stations heeft de uurregeling op de minimaal vereiste hoogte hangen, slechts bij 5% van de stations is dit niet het geval.

Onder de algemene bediening valt ook onder meer de bediening van de munt- en kaartlezers. Hier kan men vaststellen dat bij 77% van de 66 meetellende stations de munt- en kaartlezers zich op een maximale hoogte van 1.20m bevinden; bij 22% van de stations voldoet het station niet aan de vooropgestelde minimale voorwaarde.

61% van de 67 onderzochte stations beschikt over een ticketautomaat. Bij 97% van deze ticketautomaten hebben de schermen een maximale hoogte van 1.25m. Hierdoor voldoet deze 97% aan de vooropgestelde norm. Slechts 1/8 van de stations met een ticketautomaat beschikt niet over de nodige ruimte voor een automaat. Bij deze stations zag je dat er gedeeltelijk een bank voor de automaat stond, rekjes met folders voor de automaat,... waardoor het niet geheel toegankelijk is voor de rolstoelgebruiker.

#### **6.4.2 Specifiek station**

Bij ruim 48% van alle onderzochte stations kan men als rolstoelgebruiker met moeite op het perron geraken. Hiervoor zijn diverse redenen: het paadje over de sporen is minder dan 0.90m breed, deurklinken die zich op een te hoge hoogte bevinden waardoor het openen van de deur bemoeilijkt wordt vanuit de positie van rolstoelgebruiker,... . Bij 52% van de stations lukt dit zonder enkel probleem.

Wanneer men de onderzoeksresultaten bekijkt van op de trein geraken, merkt men dat dit bij één station niet mogelijk is. Ook de NMBS weet dit. Men heeft voor dit station, en voor nog andere stations, een speciale taxidienst voorzien die de rolstoelgebruikers in het desbetreffende station komt ophalen om hen vervolgens naar het dichtstbijzijnde toegankelijke station te brengen. Bij ruim 84% van de Vlaamse toegankelijk verklaarde stations lukt op de trein geraken zonder problemen, in deze stations is men uitgerust met een laadbrug en heeft men voldoende personeel ter beschikking. Bij de overige 15% gebeurt dit d.m.v. tillen op de trein.

### 6.4.3 Bediening door het station: enkele resultaten

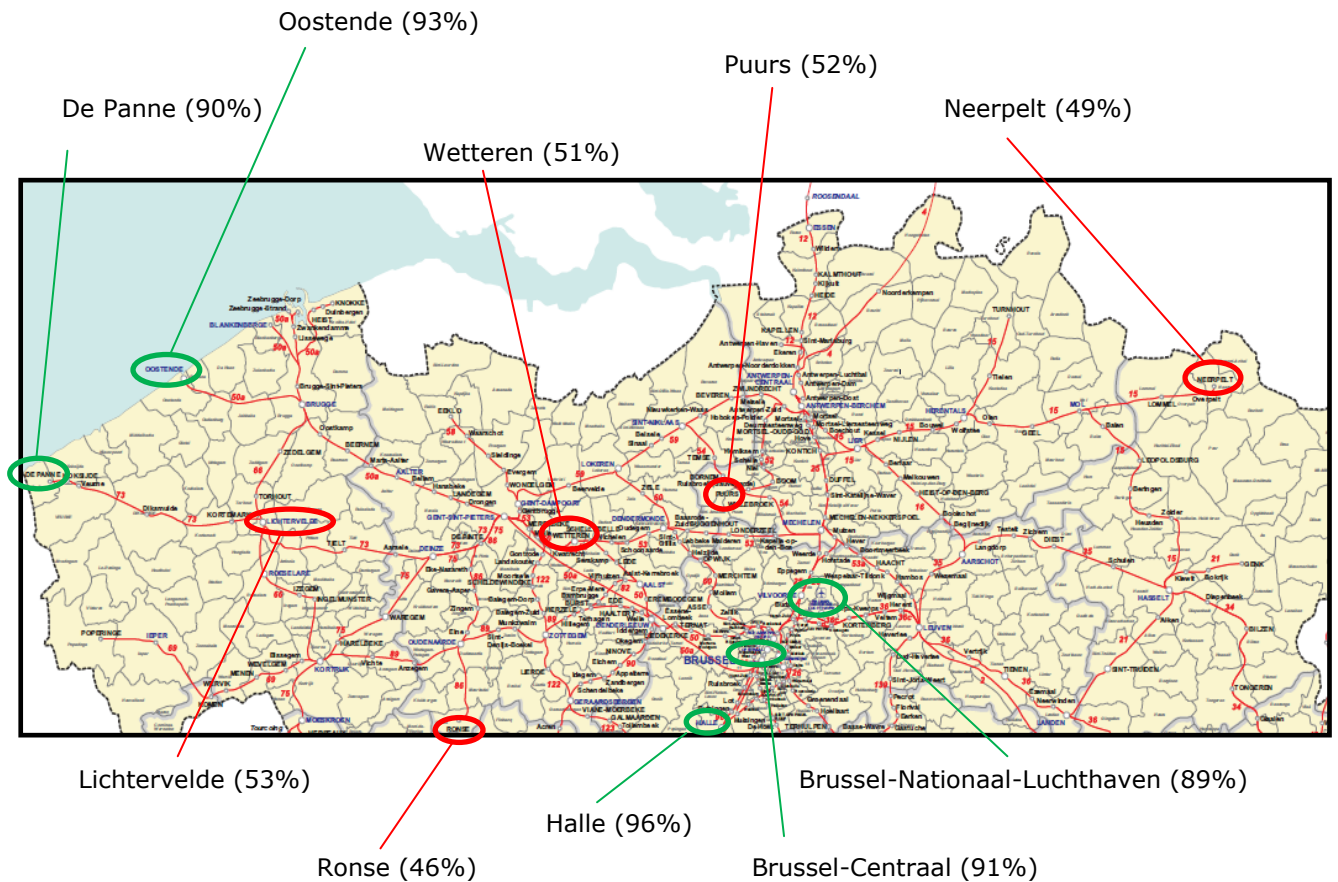


Fig. 12: Bediening door station: enkele resultaten

### 6.4.4 Besluit bediening door het station

Men kan concluderen dat de bediening door het station vrij goed scoort. Eén klein werkpunt naar de NMBS toe is het op het perron geraken van de rolstoelgebruiker. Men kan zien dat dit in 48% van de onderzochte stations nog steeds met moeite verloopt. Het op het perron geraken mag geen moeite kosten, maar moet net zoals in andere stations probleemloos kunnen.

## 6.5 Conclusie rolstoeltoegankelijkheid in Vlaamse stations

Wanneer men bovenstaande resultaten bekijkt, kan men vaststellen dat de reeds gecontroleerde stations een uiteenlopende mate van toegankelijkheid hebben voor rolstoelgebruikers. Er zijn zowel positieve als negatieve elementen op te merken.

Als eerste positieve kenmerk kan aangehaald worden dat alle stations over een rolstoeltoegankelijke toegangsweg beschikken. Hierbij is de breedte min. 1.20 m breed en heeft het in de meeste gevallen een horizontaal vlak. In 94% van alle stations hebben de deuren aan

de hoofdingang een minimale breedte van 0.90m, waardoor het merendeel van de stations dus ook rolstoeltoegankelijk zijn. Wanneer het gaat over een automatische deur, kan er ook opgemerkt worden dat deze een sluitingstijd hebben in alle gevallen die voldoet aan de vooropgestelde norm van 6 seconden. In de meeste gevallen is er voldoende plaats voorzien in de inkomhallen voor rolstoelgebruikers. Het gaat hier om 4% van het totaal aantal plaatsen dat voorzien dient te zijn. Stations waarbij er ook gangen voorkomen, voorzien allemaal gangen die voldoen aan een minimumbreedte van 0.90 m waardoor zij toegankelijk zijn voor rolstoelgebruikers. Zij voorzien tevens voldoende keerruimte, min. 1.50 m x 1.50 m. Hetzelfde kon opgemerkt worden bij de ruimte voor de lift. Hier werd in de meeste gevallen minstens 1.80 m x 1.80 m voorzien. Als laatste positieve kenmerk kan gezegd worden dat rolstoelgebruikers zonder problemen op de trein geraken. Er zijn in alle toegankelijk verklaarde stations laadbruggen voorzien, waardoor men zonder problemen op de trein kan geraken .

Naast voorgenoemde positieve elementen, werden er ook negatieve elementen opgemerkt. Het grootste werkpunt naar de NMBS toe, situeert zich op het vlak van aangepast sanitair. Slechts 46% van de onderzochte stations beschikt over aangepast sanitair. Dit wil zeggen dat in meer dan de helft van de stations een rolstoelgebruiker met moeilijkheden naar het toilet kan gaan. 50% van de onderzochte stations met een aangepast sanitair, voorziet te weinig keerruimte. Hierdoor wordt het moeilijk voor de rolstoelgebruiker om te manoeuvreren. Hier raden we naar de NMBS aan om ten minste 1.50 m x 1.50 m keerruimte te voorzien. Naast voldoende keerruimte, moet het aangepast sanitair ook voldoende ruimte voorzien naast het toilet; aan de ene zijde 0.45 m en aan de andere zijde 0.90m. In veel gevallen was dit niet het geval. Deze ruimte is nodig in functie van nodige transfers van rolstoel naar toilet en omgekeerd te kunnen uitvoeren. Indien deze ruimte er wel was, stonden er andere objecten in de voorziene vrije ruimte. Bij 57 % van het aangepaste sanitair waren geen handvaten voorzien, terwijl deze bij sommige rolstoelgebruikers wel degelijk noodzakelijk zijn indien zij zelfstandig naar het toilet willen gaan.

Een volgend werkpunt situeert zich aan de hoofdingang. Bij 67% van de onderzochte stations werd nog een drempel opgemerkt, bij 36% van deze stations is deze drempel > 0.02 m. Deze hoogte is nefast voor de rolstoelgebruiker, hij moet hier tevens meer moeite bij doen. Het gevaar bestaat er zelfs in dat de rolstoelgebruiker bij het manoeuvreren kan omkieperen. Een oplossing voor deze drempels zouden eventuele kleine hellingsvlakken zijn, waardoor zij gewoon 'op de drempel' kunnen rijden.

Op vlak van parkeergelegenheid kan een werkpunt geformuleerd worden naar de NMBS toe. 57% van de stations voldeden tijdens de onderzoeksperiode, die zich spreidde tussen januari en eind maart, aan zowel de oude als nieuwe norm. Volgens de oude norm moest 1/25 parkeerplaatsen voorbehouden zijn voor rolstoelgebruikers, bij de nieuwe norm moeten dit er 1/17 zijn. Slechts 17 % voldoet aan deze nieuwe norm.

Een andere beperking, die voorkomt dat rolstoelgebruikers zelfstandig kunnen functioneren in het station, is dat de liften in veel gevallen niet gebruikt kunnen worden door de 'valide' mens omdat deze zich in de diensttunnel bevindt of enkel toegankelijk is voor dienstpersoneel. Hierdoor hangt

de rolstoelgebruiker af van anderen. Naast deze beperking die opgemerkt wordt bij de liften, kon ook opgemerkt worden dat het bedieningspaneel zich in veel gevallen ( 36%) nog steeds in de hoek bevindt, waardoor dit ook moeilijker bedienbaar is voor de rolstoelgebruiker. In feite zouden deze bedieningspanelen- want er dient aan beide kanten 1 aanwezig te zijn- 0.50 m uit de hoek moeten reiken.

Op basis van voorgaande opmerkingen, zowel positieve als negatieve, kunnen we stellen dat er in het verleden reeds al inspanningen zijn geleverd op vlak van toegankelijkheid voor personen met een beperkte mobiliteit. Het merendeel van de stations is al vrij toegankelijk voor rolstoelgebruikers. Toch kunnen zij nog niet van alle faciliteiten gelijkwaardig gebruik maken als andere mensen, doordat zij belemmerd worden door infrastructurele elementen.

# **HOOFDSTUK 7: Semi- gestructureerd interview**

## **7.1 Inleiding**

Aangezien het onderzoek niet gebeurd is vanuit rolstoelpositie, is geopteerd om een bijkomend semi- gestructureerd interview af te nemen bij een rolstoelgebruiker. In dit interview werd er gepeild naar infrastructurele beperkingen als naar positieve punten die reeds ervaren werden bij het treingebruik, de treinreis zelf, informatieverstrekking, personeel en tips tot verandering.

De gegevens die uit dit interview verkregen zijn, worden vervolgens vergeleken met de gegevens die vorig academiejaar achterhaald zijn tijdens een interview met verschillende rolstoelgebruikers.

## **7.2 Resultaten van het interview**

### **7.2.1 Informatie rolstoelgebruiker**

E., die rolstoelgebruiker is, is 20 jaar en neemt sinds een jaar de trein als rolstoelgebruiker omwille van chronische pijnen. Het traject dat zij wekelijks doet, betreft het traject Oostende - Gent. Zij neemt voornamelijk de trein omdat zij tijdens de week in Gent verblijft.

### **7.2.2 Verkregen informatie m.b.t. het treingebruik**

Een eerste item waarnaar gepeild werd in het interview was de toegankelijkheid van stations, meer bepaald welk station heel toegankelijk is en welk station minder. Hierbij gaf zij aan dat Brugge een heel rolstoeltoegankelijk station is, omdat ze daar zelfstandig op het perron kan geraken doordat de lift beschikbaar is voor iedereen. Ook is daar de perronhoogte aangepast, waardoor een niet te hoge afstand dient overbrugd te worden bij de transfer naar de trein. Kortrijk was op dit vlak minder rolstoelvriendelijk. Daar is het perron namelijk laag, waardoor de helling die gemaakt wordt door de oprijhelling te steil wordt en het dus moeilijker maakt om op de trein te geraken.

Uit het interview is ook gebleken dat de 24-uursregeling van de NMBS een probleem is. Het zorgt ervoor dat rolstoelgebruikers gebonden zijn aan een tijdslimiet, net zoals bij een betalende parking. Bovendien kan men niet onverwachts op uitstap gaan, want dit gaat niet zonder reservatie. Ook het personeel is hier niet eenduidig over. Zo heeft zij al meegemaakt dat het ene personeelslid van een groter station zei dat het reserveren niet meer moest, terwijl een ander personeelslid dan wel weer aangaf op het moment dat dit noodzakelijk was.



Rolstoelgebruikers dienen zich ook een kwartier voor vertrek aan te melden in het station. E. heeft hierbij al meegemaakt dat ze ofwel veel te lang in het station moest wachten en dat alles op het einde in een vluchtje diende gedaan te worden ofwel werd ze veel te vroeg naar het perron gebracht door de begeleiders waardoor ze een tijdje in de kou stond.

Dit brengt ons naar een ander item dat besproken werd in het interview, nl. het personeel. Dit was een zeer belangrijk item omdat dit via een checklist niet nagegaan kon worden omwille van de subjectieve waarde die hieraan gegeven wordt. Over het algemeen wordt door deze rolstoelgebruiker het personeel als vriendelijk ervaren. Ze bieden een meerwaarde aan het op de trein geraken. Wat negatief is aan de bediening van het personeel, is dat zij te weinig rekening houden met de persoon zelf. Zo zouden de begeleiders vaak tegen elkaar praten boven het hoofd van de rolstoelgebruiker, duwen ze de rolstoelgebruiker voort ook al wil deze dit niet, ze doen zich voor als de 'rolstoelkundige', stellen vragen aan de begeleider van de rolstoelgebruiker over de problematiek i.p.v. aan de persoon zelf e.d.. E. vindt dat rolstoelgebruikers respectvol dienen behandeld te worden en als een 'valide' persoon met zijn eigen mogelijkheden en dit liefst zonder betutteld te worden.

Uit het interview kwamen ook een aantal valkuilen naar voor. Als eerste valkuil kwamen de liften naar boven. Het gebeurt vaak dat de liften niet werken, waardoor de rolstoelgebruiker naar boven gedragen moet worden via de trap. Dit is niet zo comfortabel voor de rolstoelgebruiker. Een andere valkuil is het doorbellen aan het eindstation dat de rolstoelgebruiker op de trein zit en vervolgens de vermelding van het wagonnummer. Het gebeurt wel al eens dat men dit vergeet te doen of gewoon de verkeerde wagonnummer doorbelt, waardoor de rolstoelgebruiker niet van de trein gehaald wordt. Dit heeft als gevolg dat de rolstoelgebruiker vaak enkele stations verder pas van de trein gehaald kan worden. Een laatste valkuil was de logische volgorde waarop rolstoelgebruikers op de trein geplaatst worden. Soms gebeurt het dat er meerdere rolstoelgebruikers op hetzelfde moment de trein nemen. Hierdoor worden zij samen op de trein geplaatst, in dezelfde wagon. Vaak is het zo dat de ene rolstoelgebruiker eerst verplaatst dient te worden, alvorens de andere van de trein kan gehaald worden. Zo heeft deze rolstoelgebruiker al eens meegemaakt dat zij eerst van de trein moest en dat er toch nog een andere rolstoelgebruiker voor haar geplaatst werd. Dit had als gevolg dat de andere rolstoelgebruiker eerst van de trein gehaald moest worden, alvorens zij er van gehaald kon worden, om dan weer op de trein geplaatst te worden.

Tot slot werden enkele tips tot verbetering naar voren gebracht door deze rolstoelgebruiker, waarmee men in de toekomst rekening zou kunnen houden. Hieronder worden zij kort opgesomd:

- De verkorting of afschaffing van de reserveertijd.
- Belnummer waarop de rolstoelgebruiker het station kan verwittigen dat men de persoon vergeten van de trein te halen is voor de trein weer vertrekt.
- Assistentie de ganse dag door (en niet enkel tot 22u)
- Melding bij een onbekend station hoe men in het gebouw geraakt als rolstoelgebruiker
- Bij vrienden kunnen zitten op de trein of begeleider bij de rolstoelgebruiker in eerste klas

## **7.3 Gegevens uit interviews vorig academiejaar**

### **7.3.1 Informatie**

Vorig academiejaar is in het kader van het eerste deel van deze bachelorproef een semi-gestructureerd interview afgenomen bij 14 rolstoelgebruikers die regelmatig de trein nemen. In dit interview werden verschillende items bevraagd zoals toegankelijkheid, hulp van de NMBS, aanvullingen,.... Hieruit wordt een korte samenvatting weergegeven van de verkregen resultaten onderverdeeld onder infrastructuur, personeel en regelingen.

### **7.3.2 Gegevens verzameld omtrent infrastructuur stations**

Op vlak van infrastructurele beperkingen kon uit de interviews gehaald worden dat bij het betreden van sommige stationsgebouwen de deuren te smal zijn en dat er hoge drempels zijn voor de ingang, die de toegang tot het station belemmeren. Ook kwam hierbij aan het licht dat deuren in bepaalde stations als te zwaar bevonden worden om deze als rolstoelgebruiker te kunnen openen. De ondervraagde rolstoelgebruikers gaven hierbij aan dat een automatische deur ideaal is om een station als rolstoelgebruiker te kunnen betreden.

Een andere beperking die aan het licht kwam via dit interview, was de hoogte van de balie: deze werd als te hoog bevonden door de bevraagde rolstoelgebruikers. Naast de hoogte van de balie werd ook aangehaald dat de kaartlezer, om te betalen aan de balie, dikwijls te ver staat om te kunnen betalen. Om door te gaan op de hoogte van infrastructurele elementen, werd in de interviews ook aangehaald door verschillende rolstoelgebruikers dat de infoborden te hoog zijn en het lettertype te klein, waardoor niet altijd het treinuur kan gelezen worden vanuit de positie van een rolstoelgebruiker.

Op het vlak van sanitair werd enkel aangehaald dat de ruimte van de toiletten te klein is om zich te kunnen draaien met de rolstoel. Vaak is er ook maar 1 handvat aanwezig, terwijl sommige personen er wel degelijk 2 nodig hebben.

### **7.3.3 Gegevens verzameld omtrent perron en treingebruik**

65% gaf aan al eens moeilijkheden ondervonden te hebben om op het perron te geraken. Deze moeilijkheden zijn te wijten aan liften die verouderd zijn, en dus soms niet meer werken en buiten dienst zijn. Dit heeft als gevolg dat men vaak over de sporen moet rijden met de rolstoel om zo op het gewenste perron te geraken. Dit neemt vele tijd in beslag en is niet altijd even comfortabel voor de rolstoelgebruiker.

Uit het interview is ook gebleken dat het opstappen op oudere treinen wat moeilijkheden met zich meebrengt, doordat de deuropeningen smal zijn en vaak ook hoger liggen dan het perron. Dit bleek zo niet te zijn bij de nieuwere treinen, waarbij de deuropening meestal gelijk met het

perron loopt en hierdoor geen drempel overbrugd dient te worden. In de meeste stations is een mobiele laadbrug voorzien om op de trein te geraken, maar soms worden deze als te steil en te onevenwichtig bevonden en dit bemoeilijkt het om op te de trein te geraken.

### **7.3.4 Gegevens verzameld omtrent personeelsbegeleiding**

Over de begeleiding en bediening door het personeel is er geen eenduidigheid. Men vindt dat het personeel meer vorming moet krijgen om om te gaan met deze personen, maar vaak is er ook te weinig personeel aanwezig.

### **7.3.5 Gegevens verzameld omtrent afspraken NMBS**

Uit de gegevens blijkt ook dat de 24-uursregeling niet geapprecieerd wordt; 65% van de geïnterviewden gaf aan dat dit hen in hun dagelijkse functioneren belemmerde. Dit werd ook als grootste prioriteit aangegeven bij eventuele veranderingen binnen de NMBS.

Naast deze 24-uursregeling werd het op voorhand aanwezig zijn voor vertrek als een belemmering aangegeven. Men gaf aan dat als een valide persoon dit niet hoeft te doen, de rolstoelgebruiker dit evenmin moet doen.

## **7.4 *Besluit interviews***

Wanneer beide gegevensverzamelingen, van dit jaar en vorig jaar, vergeleken worden kan men concluderen dat er heel wat gemeenschappelijke beperkingen opgemerkt zijn bij het treingebruik door rolstoelgebruikers.

Als grootste beperking kwam de 24-uursregeling naar voor. Rolstoelgebruikers zijn er grotendeels tegen en wensen dat deze afgeschaft wordt of dat de duur ingekort wordt. Het maakt hen afhankelijk en belemmert hen zo in het dagelijkse functioneren. Wat ook naar voor kwam in de gegevensverzameling zijn de perronhoogtes die niet aangepast zijn, waardoor de oprijfhelling te steil wordt. Naast de perronhoogtes worden ook de verouderde liften, die soms niet werken, aangehaald als beperking. Hierbij worden de rolstoelgebruikers de trap opgedragen en vervolgens via de dienstopaden naar het gewenste perron gebracht. Dit wordt niet als comfortabel ervaren door de rolstoelgebruikers zelf.

Naast deze infrastructurele beperkingen zijn er ook nog tal van beperkingen in de begeleiding zoals eenduidigheid over de reservering en het omgaan met de rolstoelgebruikers.

Er kan gesteld worden dat er nog beperkingen ervaren worden op vlak van infrastructuur, personeelsbegeleiding en afspraken met de NMBS.



## HOOFDSTUK 8: Bespreking positieve en negatieve elementen onderzoek per station

In de 2 hoofdstukken hieraan voorafgaand werden de algemene resultaten en ondervindingen van rolstoelgebruikers uitgebreid besproken. In dit hoofdstuk is het de bedoeling een kort beeld op vlak van rolstoeltoegankelijkheid te kunnen schetsen per station, om in die mate de score te kunnen verklaren van het station voor rolstoeltoegankelijkheid.



De stations worden per provincie weergegeven in alfabetische volgorde. Per station wordt de totaalscore weergegeven en vervolgens enkele positieve en negatieve elementen die de eindscore kunnen verklaren. Voor meer specifieke informatie omtrent de score, verwijzen we hierbij naar bijlage E.



Indien er geen totaalscore (-) is weergegeven, wil dit zeggen dat sommige criteria niet gescoord konden worden tijdens de onderzoeksperiode. Dit had als gevolg dat deze gegevens niet mee statistisch verwerkt konden worden, waardoor ook geen totaalscore kon berekend worden.

### 8.1 West-Vlaanderen



<b>Blankenberge</b>	
Totaalscore	84%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hoofdingang: voldoet aan alle maximale normen: automatische deuren, zonder drempel met een min. Breedte van 1.60m</li> <li>- Bediening door het station</li> <li>- Vrij goed aangepast sanitair: hooguit de afwezigheid van een spiegel</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diepte balie (&gt; 0.60m)</li> </ul>



<b>Brugge</b>	
Totaalscore	81%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bediening door het station</li> <li>- Hoofdingang die zeer rolstoelvriendelijk is: automatische deuren met een min. Breedte van 1.60m, zonder drempel.</li> <li>- Goed aangepaste gangen</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oneffenheden in de wegbedekking die behoort tot de toegangsweg</li> <li>- De ruimte voor en achter binnendeuren &lt;1.50m x1.50m</li> <li>- Te weinig ruimte naast het toilet en afwezigheid spiegel</li> </ul>


<b>De Panne</b>	
Totaalscore	90%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rolstoelvriendelijke inkomhal: voldoet aan alle max. criteria, behalve voor hoogte balie (min. 1.15m)</li> <li>- Goed aangepaste binnendeuren</li> <li>- Zeer goed aangepast sanitair</li> <li>- Goede bediening door het station</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Te weinig parking voorzien voor rolstoelgebruikers</li> </ul>



<b>Diksmuide</b>	
Totaalscore	59%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Voldoende aangepaste parking voorzien</li> <li>- Toegangsweg</li> <li>- Rolstoelvriendelijk inkomhal</li> <li>- Goede algemene bediening</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Te hoge drempel bij de hoofdingang</li> <li>- Geen aangepast toilet voor rolstoelgebruikers + drempel om toilet te betreden</li> </ul>



<b>Ieper</b>	
Totaalscore	76%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Positief scorende inkomhal op de hoogte van balie na (min. 1.15m)</li> <li>- Goed aangepast toilet op enkele zaken na (zie 🚻)</li> <li>- Zeer goede algemene bediening</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Te weinig parking voorzien voor rolstoelgebruikers</li> <li>- Te hoge drempel bij de hoofdingang</li> <li>- Te weinig ruimte naast het toilet, spiegel hangt te hoog, 1 handvat</li> </ul>



<b>Izegem</b>	
Totaalscore	59%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toegankelijke toegangsweg en inkomhal</li> <li>- Uurregeling en munt- kaartlezers op de goede hoogte</li> <li>- Laadbrug aanwezig</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Te hoge drempel bij de hoofdingang</li> <li>- Geen aangepast toilet</li> </ul>



<b>Knokke</b>	
Totaalscore	87%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zeer rolstoelvriendelijke hoofdingang met automatische deuren met een minimale breedte van 1.60m, zonder drempel</li> <li>- Inkomhal voldoet aan de maximale vooropgestelde normen, behalve voor de hoogte van de balie (min. 1.15m)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Te weinig parking voorzien voor rolstoelgebruikers</li> </ul>



<b>Koksijde</b>	
Totaalscore	56%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Goede bediening door station</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Te weinig parking voorzien voor rolstoelgebruikers</li> <li>- Weinig toegankelijke hoofdingang (draaihoek deur &lt; 90°)</li> <li>- Slecht aangepast sanitair: te kleine ruimte, deurbreedte &lt; 0.80m, afwezigheid handvaten, te weinig ruimte naast het toilet</li> </ul>



<b>Kortemark</b>	
Totaalscore	55%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toegangsweg</li> <li>- De algemene bediening is rolstoelvriendelijk, munt - kaartlezers en uurregeling staan op de juiste hoogte</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Te hoge drempel bij de hoofdingang</li> <li>- Geen aangepast toilet voor rolstoelgebruikers</li> </ul>



<b>Kortrijk</b>	
Totaalscore	65%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Automatische deur bij de hoofdingang</li> <li>- Optimale toegangsweg en inkomhal (op de hoogte van de balie na (min. 1.15m))</li> <li>- Helling</li> <li>- Zeer goede algemene bediening</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Te hoge drempel bij de hoofdingang</li> <li>- Geen aangepast toilet voor rolstoelgebruikers</li> </ul>



<b>Lichtervelde</b>	
Totaalscore	53%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toegangsweg en parking zijn rolstoelvriendelijk</li> <li>- Inkomhal voldoet aan de maximale vooropgestelde normen, behalve voor de hoogte van de balie (min. 1.15m)</li> <li>- Goede bediening door het station</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hoofdingang: te hoge drempel, voldoet niet aan de minimum breedte van 0.90m</li> <li>- Geen aangepast toilet voor rolstoelgebruikers</li> </ul>



<b>Menen</b>	
Totaalscore	62%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toegangsweg voldoet aan al de vereisten</li> <li>- Inkomhal</li> <li>- Goede algemene bediening (munt- en kaartlezers en uurregeling op goede hoogte)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Te hoge drempel bij de hoofdingang</li> <li>- Geen aangepast toilet voor rolstoelgebruikers</li> </ul>



<b>Oostende</b>	
Totaalscore	93%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gangen voldoen aan maximaal vooropgestelde normen</li> <li>- Zeer goed aangepast sanitair</li> <li>- Goede bediening door station</li> <li>- Zeer rolstoeltoegankelijke toegangsweg en inkomhal</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Te weinig ruimte naast het sanitair</li> </ul>

<b>Poperinge</b>	
Totaalscore	58%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Goede inkomhal op de hoogte van de balie na (min. 1.15m)</li> <li>- Munt- en kaartlezer op de goede hoogte</li> <li>- Op het perron geraken</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Te hoge drempel bij de hoofdingang</li> <li>- Geen ruimte naast de kant van de deurknop bij de hoofdingang</li> <li>- Geen aangepast toilet voor rolstoelgebruikers</li> </ul>

<b>Roeselare</b>	
Totaalscore	-
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toegang tot het station voldoet aan de minimale vereisten op alle gebied</li> <li>- Gangen zijn zeer toegankelijk</li> <li>- Aanbouw van nieuwe liften</li> <li>- Optimale bediening doorheen het station</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kleine drempel aan de hoofdingang (0- 0.02m)</li> </ul>


<b>Tielt</b>	
Totaalscore	55%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rolstoeltoegankelijke toegangsweg en inkomhal</li> <li>- Goede bediening door het station</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Te weinig parking voorzien voor rolstoelgebruikers</li> <li>- Te hoge drempel bij de hoofdingang</li> <li>- Geen aangepast toilet</li> </ul>



<b>Torhout</b>	
Totaalscore	58%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Automatische deur bij de hoofdingang</li> <li>- Goede inkomhal, met juist de balie die niet maximum score haalde (max. 0.80m)</li> <li>- Zeer goede algemene bediening door het station</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Te weinig parking voorzien voor rolstoelgebruikers</li> <li>- Hoogte drempel hoofdingang</li> <li>- Geen aangepast toilet voor rolstoelgebruikers</li> </ul>



<b>Veurne</b>	
Totaalscore	60%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gangen voldoen optimaal aan de vooropgestelde normen</li> <li>- Horizontale toegangsweg, met de minimale breedte van 1.80m</li> <li>- Inkomhal</li> <li>- Goede bediening door het station</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Te weinig parking voorzien voor rolstoelgebruikers</li> <li>- Breedte van de binnendeur voldoet niet aan de vereisten</li> <li>- Geen aangepast toilet voor rolstoelgebruikers + drempel om de toiletten binnen te gaan</li> </ul>





## 8.2 Oost-Vlaanderen



<b>Aalst</b>	
Totaalscore	-
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Goed aangepaste inkomhal: balie is goed aangepast (h: max. 1.15m en d: max. 0.60m), met min. 2 zitplaatsen die voldoen aan de vereiste afmetingen voor rolstoelgebruikers</li> <li>- Goede bediening door het station (zowel qua uurregeling en automaten als voor het op het perron en op de trein geraken)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Te weinig parking voorzien voor rolstoelgebruikers</li> <li>- Slecht aangepast sanitair: pictogram afwezig, onvoldoende ruimte (&lt; 1.50m x 1.50m), te hoog toilet (stond op verhoog), geen handvaten aanwezig, te weinig ruimte naast het toilet en geen vrije ruimte voor de lavabo</li> </ul>

<b>Deinze</b>	
Totaalscore	74%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rolstoelvriendelijke inkomhal, met voldoende zitplaatsen voor de rolstoelgebruikers, geen oneffenheden</li> <li>- Automatische binnendeuren, die voldoende breed zijn, zonder drempel</li> <li>- Optimale gangen</li> <li>- Goede algemene bediening</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Te weinig parking voorzien voor rolstoelgebruikers</li> <li>- Bediening aan één kant in de lift, die te hoog is</li> <li>- Hoogte deurslot van het toilet (&gt;1.00m) en spiegel (&gt;1.10m)</li> </ul>

<b>Denderleeuw</b>	
Totaalscore	-
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Goed aangepaste hellingen : voldoende breed, voldoende keerruimte zowel bovenaan als onderaan</li> <li>- Goede bediening door het station</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Slecht aangepaste hoofdingang: te hoge drempel (&gt; 0.02m)</li> <li>- Voorziet geen zitplaatsen voor rolstoelgebruikers in de inkomhal</li> <li>- Geen aangepast sanitair aanwezig</li> </ul>


<b>Dendermonde</b>	
Totaalscore	82%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Goede bediening door het station (zowel voor uurregeling en betaalautomaten als voor op het perron en op de trein geraken)</li> <li>- Goed aangepaste inkomhal</li> <li>- Goed aangepast sanitair</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Slecht aangepaste hoofdingang: dubbele deuren met weinig keerruimte tussen, te hoge drempel aan de hoofdingang</li> </ul>



<b>De Pinte</b>	
Totaalscore	83%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toegangsweg (horizontaal en min. 1.80m)</li> <li>- Rolstoeltoegankelijke inkomhal, behalve hoogte balie (min. 1.15m)</li> <li>- Goed aangepast toilet (handvaten, voldoende ruimte)</li> <li>- Bediening door het station</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Te weinig parking voorzien voor de rolstoelgebruikers</li> <li>- Te steile helling met geen tussenvlakken</li> <li>- Deurslot toilet en spiegel zijn te hoog</li> </ul>



<b>Eeklo</b>	
Totaalscore	61%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Goed aangepaste inkomhal (voldoende zitplaatsen, ruimte geen oneffenheden)</li> <li>- Helling</li> <li>- Kaart- muntlezers op de goede hoogte</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Te weinig parking voorzien voor rolstoelgebruikers</li> <li>- Geen aangepast toilet voor rolstoelgebruikers</li> </ul>



<b>Gent-Dampoort</b>	
Totaalscore	-
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zeer rolstoelvriendelijke hoofdingang: voldoet aan alle max. Vooropgestelde normen</li> <li>- Goed aangepast sanitair</li> <li>- Rolstoeltoegankelijke gangen</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Te weinig parking voorzien voor rolstoelgebruikers</li> </ul>

<b>Gent-Sint-Pieters</b>	
Totaalscore	-
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zeer toegankelijke hoofdingang: automatische deur van min. 1.60m breed zonder drempel</li> <li>- Goed aangepaste gangen</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- hoogte munt- en kaartlezers &gt; 1.20 m</li> <li>- diepte balie &gt; 0.60 m</li> </ul>



<b>Geraardsbergen</b>	
Totaalscore	62%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rolstoelvriendelijke toegangsweg met voldoende parking voorzien volgens de nieuwste norm voor rolstoelgebruikers</li> <li>- Goede bediening door het station</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Slecht aangepaste hoofdingang: te hoge drempel met een klapdeur</li> <li>- Geen aangepast sanitair</li> </ul>



<b>Kwatrecht</b>	
Totaalscore	-
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vrij rolstoeltoegankelijke helling</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Afwezigheid van een stationsgebouw</li> <li>- Uurregelingen hangen te hoog en te klein lettertype!</li> </ul>



<b>Landegem</b>	
Totaalscore	86%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inkomhal voldoet aan alle vereisten, op de hoogte van de balie na (min.1.15m)</li> <li>- Gangen voldoen aan de maximale normen</li> <li>- Goed aangepaste liften en toilet</li> <li>- Optimale bediening door het station (op trein en perron geraken, hoogte uurregeling en munt- kaartlezers en ticketautomaten)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Te weinig parking voorzien voor rolstoelgebruikers</li> <li>- Sluitingstijd van de lift (&lt; 6 sec)</li> <li>- Geen rugsteun bij het toilet</li> </ul>



<b>Lede</b>	
Totaalscore	63%
	- Rolstoeltoegankelijke inkomhal, voldoende voorzien van plaats voor rolstoelgebruikers
	- Geen parking voorzien voor rolstoelgebruikers - Slecht aangepaste hoofdingang: te hoge drempel met een manuele deur - Geen aangepast sanitair



<b>Lokeren</b>	
Totaalscore	-
	- Hoofdingang zonder drempel - Inkomhal voldoet aan alle optimale normen, behalve hoogte balie - Zeer goede doorgang in het station; gangen scoorden optimaal, binnendeuren zonder drempel die min. 0.90m breed zijn - Zeer goed aangepast toilet - Bediening door het station
	- Toegangsweg is een helling die niet min. 1.80m meet



<b>Ninove</b>	
Totaalscore	61%
	- Goed aangepaste inkomhal - Taxidienst voorzien om persoon naar dichtstbijzijnde toegankelijke station te brengen
	- Geen aangepast sanitair aanwezig - Op het perron geraken verloopt met moeite (dienstpadje is te smal qua breedte)

<b>Oudenaarde</b>	
Totaalscore	-
	- Voldoende aangepaste parking voorzien - Automatische deur bij de hoofdingang - Inkomhal voldoet aan alle vereisten op de hoogte van de balie na (min. 1.15m) - Optimale gangen (voldoende ruimte, breedte, effen) - Zeer goede algemene bediening
	- Geen aangepast toilet voor rolstoelgebruikers - Op de trein geraken



<b>Ronse</b>	
Totaalscore	46%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toegangsweg voldoende breed en horizontaal</li> <li>- Aangepaste inkomhal</li> <li>- Algemene bediening</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Te weinig parking voorzien voor rolstoelgebruikers</li> <li>- Te hoge drempel aan de hoofdingang</li> <li>- Geen aangepast toilet voor rolstoelgebruikers</li> <li>- Op de trein geraken</li> </ul>



<b>Sint-Niklaas</b>	
Totaalscore	-
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toegang tot het station is bijna optimaal: automatische deuren aan de hoofdingang, rolstoelvriendelijke inkomhal</li> <li>- Automatische binnendeuren die alle normen voldoen</li> <li>- Gangen</li> <li>- Goed aangepast toilet</li> <li>- Goede bediening door het station</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Spiegel hangt te hoog in het toilet</li> </ul>



<b>Wetteren</b>	
Totaalscore	51%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Goede toegangsweg</li> <li>- Op perron en op trein geraken</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Geen aangepast sanitair</li> <li>- Slechte algemene bediening: te weinig ruimte voor automaten, te hoge uurregelingen met klein lettertype, te hoge munt- en kaartlezers</li> <li>- Slecht aangepaste hoofdingang: breedte deur &lt; 0.90m</li> </ul>

<b>Zottegem</b>	
Totaalscore	-
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zeer rolstoeltoegankelijke toegangsweg met voorziene parking voor rolstoelgebruiker volgens de nieuwste norm (1/17)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Minder toegankelijke hoofdingang: deurbreedte &lt; 0.90m</li> <li>- Inkomhal voorziet geen plaatsen voor rolstoelgebruikers</li> </ul>



### 8.3 Vlaams- Brabant



<b>Aarschot</b>	
Totaalscore	72%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Goede bediening door het station</li> <li>- Zowel de hoofdingang als de inkomhal voldoen aan de vooropgestelde minimale normen, waardoor zij rolstoeltoegankelijk zijn</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vrij slecht aangepast sanitair: geen aanwezigheid van handvaten, te weinig ruimte naast het toilet, te hoge spiegel</li> <li>- Te weinig parking voorzien voor rolstoelgebruikers</li> </ul>



<b>Brussel-Centraal</b>	
Totaalscore	91%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rolstoelvriendelijke toegangsweg</li> <li>- Automatische hoofdingang met een breedte van min. 1.60m</li> <li>- Optimale inkomhal op de hoogte van de balie na (min. 1.15m)</li> <li>- Rolstoeltoegankelijke gangen</li> <li>- Perfecte liften</li> <li>- Aangepast toilet die aan de noden van een rolstoelgebruiker voldoet</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kleine drempel aan de hoofdingang</li> <li>- Spiegel hangt te hoog in het toilet</li> </ul>



<b>Brussel-Luxemburg</b>	
Totaalscore	-
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perfecte toegang tot het station, op de hoogte van de balie na (min. 1.15m)</li> <li>- Rolstoelvriendelijke gangen</li> <li>- Lift aanwezig die voldoet aan de minimale vereisten</li> <li>- Perfecte bediening door het station</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hoogte balie (min. 1.15m)</li> </ul>



<b>Brussel-Nationaal-Luchthaven</b>	
Totaalscore	89%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toegangsweg voldoet aan alle normen</li> <li>- Automatische hoofdingang, zonder drempel, min. 1.60m</li> <li>- Aangepaste inkomhal op de hoogte van de balie na (min. 1.15m)</li> <li>- Meerdere aangepaste liften</li> <li>- Zeer goed aangepast toilet</li> <li>- Goede bediening door het station</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruimte in de lift voldoet niet aan de maximale vereiste (min. 1.80x 1.80m)</li> <li>- Deur toilet draait naar binnen</li> </ul>


<b>Brussel-Noord</b>	
Totaalscore	-
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toegangsweg voldoet aan alle normen</li> <li>- Automatische hoofdingang van min. 1.60m breed</li> <li>- Inkomhal voldoet aan de meeste vereisten (diepte balie, zitplaatsen voor de rolstoelgebruiker, geen oneffenheden)</li> <li>- Rolstoelvriendelijke gangen</li> <li>- Aangepaste lift met voldoende ruimte</li> <li>- Algemene bediening</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Te weinig ruimte voor de balie</li> </ul>

<b>Brussel-Zuid</b>	
Totaalscore	-
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Optimale toegangsweg en hoofdingang (geen drempel aanwezig, deurbreedte min. 1.60m, automatisch)</li> <li>- Inkomhal voldoet aan alle vereisten behalve de hoogte van de balie (min.1.15m)</li> <li>- Automatische binnendeuren met voldoende ruimte, geen drempel</li> <li>- Rolstoelvriendelijke gangen</li> <li>- Aangepaste liften voor rolstoelgebruikers</li> <li>- Goede bediening door het station</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sluittingstijd van de lift (min. 6 sec)</li> </ul>



<b>Diest</b>	
Totaalscore	63%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inkomhal is rolstoeltoegankelijk</li> <li>- Goede bediening door het station</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Slecht aangepaste hoofdingang: drempel aan de hoofdingang te hoog (&gt; 0.02m) , te kleine breedte van de deurwand bij de deurknop (&lt; 0.50m)</li> <li>- Te weinig parking voorzien voor rolstoelgebruikers</li> <li>- Slecht aangepast sanitair: afwezigheid van handvaten, te weinig ruimte naast het toilet, geen vrije ruimte voor de lavabo</li> </ul>



<b>Haacht</b>	
Totaalscore	60%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Goede toegangsweg en inkomhal</li> <li>- Algemene bediening (laadbrug en hoogte kaart- en muntlezers)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Te steile helling en geen tussenvlakken bij de helling</li> <li>- Geen aangepast toilet voor rolstoelgebruikers</li> </ul>

<b>Halle</b>	
Totaalscore	-
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rolstoeltoegankelijke toegangsweg en hoofdingang (automatisch, geen drempel, min.1.60m breed)</li> <li>- Inkomhal voldoet aan alle vereisten op de hoogte van de balie na (min. 1.15m)</li> <li>- Lift aanwezig die voldoet aan de minimale vereisten</li> <li>- Optimale bediening door het station</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruimte in lift beperkt (min. 1.00m(b) x 1.30m (d))</li> </ul>



<b>Landen</b>	
Totaalscore	70%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zeer rolstoeltoegankelijke inkomhal: voldoet aan alle hoge normen , juist bij hoogte balie aan de minimaal vooropgestelde norm</li> <li>- De hellingen zijn rolstoelvriendelijk: voldoet aan de hoogst gestelde normen</li> <li>- Goede bediening door station</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Te weinig parking voorzien voor rolstoelgebruikers</li> <li>- Afwezigheid van aangepast sanitair</li> </ul>






<b>Leuven</b>	
Totaalscore	83%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aanwezigheid van de lift, die zeer rolstoelvriendelijk is: uit de hoek reikende bediening aan beide kanten, deur met gevoelige rand,...</li> <li>- Goede bediening door het station</li> <li>- Goed aangepaste binnendeuren, waardoor de doorgang voor rolstoelgebruikers vrij toegankelijk is</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Te weinig parking voorzien voor rolstoelgebruikers</li> <li>- Te weinig ruimte naast het toilet</li> </ul>



<b>Tienen</b>	
Totaalscore	-
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Het op het perron en op de trein geraken</li> <li>- Goede, rolstoelvriendelijke toegangsweg</li> <li>- Hoofdingang is vrij toegankelijk: manuele deur, zonder drempel met een min. Breedte van 0.90m</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Te weinig parking voorzien voor rolstoelgebruikers</li> <li>- Geen tot weinig zitplaatsen voorzien voor rolstoelgebruikers in de inkomhal</li> <li>- Sanitair gesloten na bepaald uur: geen sleutel te verkrijgen</li> </ul>



## **8.4 Antwerpen**



<b>Antwerpen-Centraal</b>	
Totaalscore	88%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hoofdingang is zeer goed aangepast naar rolstoeltoegankelijkheid</li> <li>- Gangen en binnendeuren voldoen zeker aan de minimale normen voor rolstoeltoegankelijkheid</li> <li>- Aangepaste bediening door het station</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De bediening van de lift bevindt zich op minder dan 0.50m uit de hoek</li> <li>- De aanwezigheid van 1 aangepast sanitair toilet voor 3 verdiepingen</li> </ul>



<b>Boom</b>	
Totaalscore	55%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rolstoelvriendelijke inkomhal</li> <li>- Hoogte van de munt -kaartlezers en de uurregeling</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Te weinig parking voorzien voor rolstoelgebruikers</li> <li>- Drempel hoofdingang</li> <li>- Geen aangepast toilet voor rolstoelgebruikers</li> </ul>



<b>Essen</b>	
Totaalscore	-
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Goed aangepaste binnendeuren</li> <li>- Inkomhal voldoet aan alle minimale vereisten voor rolstoeltoegankelijkheid</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sanitair toilet is op slot. Sleutel is niet steeds beschikbaar</li> <li>- Hoogte van munt- en kaartlezers</li> </ul>



<b>Geel</b>	
Totaalscore	63%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toegang tot het station is rolstoelvriendelijk (inkomhal en toegangsweg)</li> <li>- Bediening door het station voldoet aan alle vereisten</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Geen aangepast toilet voor rolstoelgebruikers</li> </ul>



<b>Heist-Op-Den-Berg</b>	
Totaalscore	60%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Optimale inkomhal, behalve de hoogte van de balie (min. 1.15m)</li> <li>- Ticketautomaten</li> <li>- Goede bediening door het station</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Te weinig parking voorzien voor rolstoelgebruikers</li> <li>- Te hoge drempel bij de hoofdingang</li> <li>- Geen aangepast toilet voor rolstoelgebruikers</li> </ul>



<b>Herentals</b>	
Totaalscore	70%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inkomhal voldoet aan alle vereisten, behalve hoogte balie (min. 1.15m)</li> <li>- Helling</li> <li>- Een aangepast toilet, met enkele minpunten (spiegel te hoog, ruimte naast het toilet)</li> <li>- Bediening door het station (hoogte kaartlezers en uurregeling, laadbrug aanwezig)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toegangsweg met helling die niet min. 1.80m breed is</li> <li>- Te weinig ruimte voorzien voor de ticketautomaat</li> </ul>



<b>Kapellen</b>	
Totaalscore	-
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Geen drempel bij de hoofdingang</li> <li>- Inkomhal voldoet aan bijna alle vereisten (hoogte balie niet)</li> <li>- Goed aangepaste helling</li> <li>- Bediening door het station is goed</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Te weinig parking voorzien voor rolstoelgebruikers</li> </ul>



<b>Kontich</b>	
Totaalscore	81%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inkomhal op de hoogte van de balie (min. 1.15m) na is optimaal</li> <li>- Zeer goed aangepast toilet!</li> <li>- Optimaal bediening door het station</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Te weinig parking voorzien voor rolstoelgebruikers</li> <li>- Te hoge drempel bij de hoofdingang</li> <li>- Hoogte spiegel bij het toilet</li> </ul>

<b>Lier</b>	
Totaalscore	71%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De bediening om op het perron en op de trein te geraken voldeed aan de vereisten</li> <li>- De inkomhal is vrij rolstoeltoegankelijk</li> <li>- De binnendeuren zijn vrij toegankelijk voor rolstoelgebruikers</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aangepast sanitair kan enkel gebruikt worden wanneer stationschef er is</li> <li>- Onaangepaste hoogte van de schermen van de ticketautomaten (stonden op een verhoog)</li> </ul>


<b>Mechelen</b>	
Totaalscore	-
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De hoofdingang voldeed aan de minimale vereisten voor rolstoeltoegankelijkheid</li> <li>- De doorgang in het station voldoet aan de minimale vereisten, waardoor het goed toegankelijk is voor rolstoelgebruikers</li> <li>- Sanitair voldeed ten minste aan de minimaal vooropgestelde eisen</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Te weinig aangepaste parking voorzien voor rolstoelgebruikers</li> </ul>



<b>Mol</b>	
Totaalscore	-
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De toegang tot het station</li> <li>- Goede bediening door het station</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Het aangepaste sanitair is op slot (sleutel was op moment van onderzoek zoek!)</li> </ul>

<b>Puurs</b>	
Totaalscore	52%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Horizontale toegangsweg die min. 1.80m breed is</li> <li>- Goede bediening door het station</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Te weinig aangepaste parking voorzien voor rolstoelgebruikers</li> <li>- Diepte balie (&gt;0.60m)</li> <li>- Geen aangepast toilet voor rolstoelgebruikers</li> </ul>



<b>Turnhout</b>	
Totaalscore	-
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inkomhal is vrij goed aangepast, voorziet voldoende zitplaatsen voor rolstoelgebruikers</li> <li>- Het op het perron en op de trein geraken is vrij goed</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hoofdingang, met een te hoge en te weinig keerruimte, slecht aangepast</li> <li>- Doorgang in het station slecht aangepast: te hoge deurklinken, smalle doorgang</li> <li>- Te weinig parking voorzien voor rolstoelgebruikers</li> </ul>



## 8.5 Limburg

<b>Genk</b>	
Totaalscore	-
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bediening door het station</li> <li>- De aanwezigheid van een lift, ook al is deze niet noodzakelijk</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sanitair weinig aangepast: geen handvaten aanwezig, te weinig ruimte naast het toilet, afwezigheid spiegel</li> <li>- Parking voldoet nog aan de oude norm (1/25)</li> </ul>

<b>Hasselt</b>	
Totaalscore	61%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Goede bediening door het station</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Slecht aangepast sanitair: ruimte &lt; 1.50 x 1.50m, breedte van de deur &gt; 0.80m, geen handvaten aanwezig, te weinig ruimte naast het toilet, afwezigheid spiegel</li> <li>- Te weinig parking voorzien voor rolstoelgebruikers</li> </ul>

<b>Neerpelt</b>	
Totaalscore	49%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De toegangsweg is aangepast</li> <li>- De parking voldoet aan de nieuwe norm, nl. 1/17</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Binnendeuren zijn te smal</li> <li>- Breedte van de hoofdingang is te smal (&lt; 0.90m) + aanwezigheid van drempel &gt; 0.02m</li> <li>- Doorgang van de gangen te smal (alook keerruimte)</li> <li>- De afwezigheid van aangepast sanitair</li> </ul>

<b>Sint-Truiden</b>	
Totaalscore	76%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vrij goed aangepast sanitair</li> <li>- Goede bediening door het station</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Te weinig parking voorzien voor rolstoelgebruikers</li> <li>- Diepte balie &gt; 0.60m</li> </ul>

<b>Tongeren</b>	
Totaalscore	75%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Binnendeuren zijn vrij goed aangepast</li> <li>- Vrij goed aangepast sanitair</li> <li>- Goede bediening door het station</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De drempel aan de hoofdingang is te hoog (&gt; 0.02m)</li> <li>- Te weinig parking voorzien voor rolstoelgebruikers</li> </ul>

## **8.6 Conclusie**

Wanneer men voorgaande fiches van de verschillende stations doorneemt en meer specifiek de totaalscores bekijkt, stelt men vast dat 4% van de stations met een totaalscore zich net onder het gemiddelde (50%) bevindt. 27% van de stations bevindt zich tussen de 50% en 60%. Verder bevindt 41% van de stations zich tussen de 60% en 80% en 28% scoort 80% of meer. In bijlage E en F kan men een uitgebreid overzicht vinden van de verschillende totaalscores.

# **HOOFDSTUK 9: Eigen ondervindingen**

## **9.1 Inleiding**

Om de proef op de som te nemen, hebben we besloten om zelf de trein te nemen als rolstoelgebruiker. Op dinsdag 27 april 2010 hebben we beiden afwisselend als rolstoelgebruiker de trein genomen. Dit hebben we gedaan om een beeld te kunnen krijgen van hoe het nu in werkelijkheid is om als rolstoelgebruiker de trein te nemen.

Tijdens onze treinrit als rolstoelgebruiker en observator, afwisselend, werd er vooral gelet op de houding van het personeel naar de rolstoelgebruiker toe. Dit konden we tijdens ons gehele onderzoek niet nagaan, omdat dit een subjectief item is.

## **9.2 Gekozen traject**

### **9.2.1 Reservering**

Net zoals verwacht wordt van een rolstoelgebruiker, hebben wij de dag voordien via 'Online Assistance' op de website van de NMBS onze treinritten gereserveerd. Hierbij hebben wij aangegeven dat wij een rolstoelgebruiker zijn die zijn rolstoel niet kan verlaten.

### **9.2.2 Treinlijnen**

We hebben gekozen voor 4 stations uit de lijst van 113 –volgens de NMBS- toegankelijke stations in België. We hebben besloten verschillende stations te doen, om een goed beeld te kunnen krijgen van voornamelijk de bediening door het personeel bij het op de trein geraken. Hiervoor hebben we 2 'grotere' stations en 2 'kleinere' stations genomen, nl. Brugge, Gent-Sint-Pieters-Lichtervelde en Tielt. Volgens de brochure 'Dienstverlening aan personen met beperkte mobiliteit' (NMBS, 2009) zou het mogelijk moeten zijn om assistentie te krijgen in deze stations.

Het traject dat gekozen is verloopt als volgt:

- Gent-Sint-Pieters (13.15u) => Brugge (13.41u)
- Brugge (14.07u) => Lichtervelde (14.33u)
- Lichtervelde (14.33u) => Tielt (14.44u)
- Tielt (15.45u) => Gent-Sint-Pieters (16.09u)

## **9.2.3 Observaties**

### **9.2.3.1 Gent-Sint-Pieters**

Wat we in dit station konden opmerken is het gebrek aan communicatie. We kwamen aan bij het onthaalpunt voor rolstoelgebruikers(1 observator/begeleider, 1 rolstoelgebruiker), maar het personeelslid achter het onthaal gaf geen kick. Na zelf te hebben gemeld dat we er waren om ons aan te melden voor de trein van 13.15u naar Brugge, ging de man iemand verwittigen. Maar alweer liet hij niks weten over het verdere verloop. Ondertussen merkten we op dat de balie, aan het onthaalpunt, vrij hoog was waardoor het personeelslid enkel het hoofd van de rolstoelgebruiker zou kunnen zien.

Uiteindelijk kwamen twee begeleiders ons halen, maar deze gaven weinig feedback over het hoe, het waar en het wat. We moesten maar volgen, naar waar was onduidelijk. Geen van beide nam het initiatief om de rolstoelgebruiker voort te duwen. Onderweg naar de lift, die zich in de diensttunnel bevond, praatten zij onderling tegen elkaar. De lift was voorzien van voldoende ruimte om te draaien met de rolstoel. Het bedieningspaneel bevond zich in de hoek van de lift. Deze bevond zich trouwens niet aan beide kanten. Bij het uit de lift treden kwamen we uit tussen twee perrons. Alweer gaven de personeelsleden geen feedback over waar we naartoe moesten gaan.

Met de laadbrug hebben de personeelsleden ons geholpen om op de trein te geraken. Hierbij heeft één begeleider de rolstoelgebruiker voortgeduwd. Eens op de trein gezet, liet het personeelslid de rolstoelgebruiker zomaar in de gang staan terwijl (is later gebleken na melding van de controleur) er plaats voorzien was in de wagon voor een rolstoelgebruiker.

Zoals eerder aangegeven meldde de controleur dat er plaats voorzien was in de wagon voor een rolstoelgebruiker. Hierbij meldde ze ook dat ze wou helpen om in de wagon te geraken, het 'was maar een kleine moeite voor haar'. De gang waarin de rolstoelgebruiker stond, was voldoende voorzien van ruimte om te kunnen draaien als rolstoelgebruiker. Tevens bezat deze nieuwere trein een aangepast toilet voor rolstoelgebruikers met automatische deuren. De rolstoelgebruiker dient enkel op een knopje te duwen en de deuren gaan open. Het toilet leek in orde te zijn, met een handvat, plaats om de rolstoel naast het toilet te zetten, een spiegel en een wasbak.

### **9.2.3.2 Brugge**

Bij aankomst in Brugge stond er een personeelslid klaar om ons van de trein te helpen. Doordat de reservering onder de zelfde naam is gebeurd, wist de begeleider ons direct te vertellen op welk spoor onze trein zou vertrekken. Hij zei dat er tegen de aankomst van de trein een personeelslid aanwezig zou zijn op het perron.



In Brugge merkten we op dat we zelfstandig als rolstoelgebruiker op het perron kunnen geraken, doordat de lift toegankelijk is voor iedereen. Dit was in onze ogen zeker een pluspunt aan dit station.

Bij de aankomst van onze volgende trein kwam er geen personeelslid af. De controleur kwam vragen of deze echter gereserveerd was. Vervolgens kwam de vorige begeleider aan op het perron, deze had net gedaan met werken. Maar doordat de andere begeleider niet kwam opdagen heeft deze man ons op de trein geholpen. Dit gebeurde met een oprijhelling. Dit model van trein was een ouder model, waarbij de opstaphoogte hoger is. Dit zorgt ervoor dat de oprijhelling steiler is en moeilijker is om als rolstoelgebruiker te bestijgen.

### **9.2.3.3 Lichtervelde**

Ook in Lichtervelde stond een begeleider ons op te wachten. Hij communiceerde naar ons duidelijk wat er ons te wachten stond. Hierbij dienden we een overslag te maken over het dienstpaadje over de sporen. De begeleider bleef bij ons voor de veiligheid. Hij bracht ons naar het nodige perron voor de volgende trein, waar een andere begeleider het overnam.

Alvorens de begeleider ons op de trein hielp, vroeg hij waar we er juist afgehaald moesten worden. Hier werd ook gebruik gemaakt van een oprijhelling om op de trein te geraken. De controleur hielp bij het brengen van de rolstoelgebruiker naar de eerste klasse en naar de plaats die voorzien werd voor de rolstoelgebruikers.

### **9.2.3.4 Tielt**

In Tielt werden we van de trein geholpen met een moderne oprijhelling/ laadbrug, waarbij er geen steile helling dient afgereden te worden. De rolstoelgebruiker rijdt hierbij op de helling, die eigenlijk een horizontaal vlak is. Eens de rolstoelgebruiker op het horizontaal vlak is, laat de begeleider via een automatisme de rolstoelgebruiker dalen. Hierna kan de rolstoelgebruiker van de laadbrug rijden.

De begeleider was bereid een uitgebreide uitleg te doen over de laadbrug/laadlift.

## **9.2.4 Conclusie**

We kunnen concluderen dat er zowel positieve als negatieve elementen op te merken zijn bij het nemen van de trein als rolstoelgebruiker.

Een eerste positief element is dat de begeleiders vaak aan de juiste wagon klaar staan met de laadbrug, om de rolstoelgebruiker van de trein te halen. Dit impliceert dat het wagonnummer waarin de rolstoelgebruiker zit goed wordt doorgegeven aan het station van aankomst. Een

ander positief element dat kon opgemerkt worden, was de hulp die geboden werd door verschillende controleurs op de trein zelf.

Als negatief punt dat naar boven kwam, maar daarom niet veralgemeend dient te worden, was de gebrekkige communicatie. Er wordt bijzonder weinig gecommuniceerd over het gebeuren. Ook viel ons op dat we op de trein bijzonder weinig werden verder geholpen. Bijvoorbeeld als je niet weet dat er in de wagon een plaats voorzien is voor rolstoelgebruikers, en je wordt gewoon in de gang geplaatst door de begeleiders.

## **9.2 *Persoonlijke reflectie***

### **9.2.1 Student 1**

Het was een leerrijke namiddag om eens in de huid van een rolstoelgebruiker te kruipen en de trein te nemen. Door deze praktische ervaring heb ik een beter beeld gekregen van wat de rolstoelgebruiker allemaal meemaakt als hij met de trein reist. Voor een niet rolstoelgebonden persoon is de trein nemen een fluitje van een cent, maar als rolstoelgebruiker kan ik getuigen dat dit een helse trip is.

Het begon al met problemen om op tijd assistentie aan te vragen. Je moet dit namelijk 24 uur op voorhand doen, wat ik heel lang vind. Ik was te laat waardoor ik mijn vooropgestelde traject al volledig in de vuilbak kon gooien. Ik heb dan haastig een nieuw traject opgesteld in de hoop dat dit toch nog haalbaar was. Het was nipt maar wel op tijd.

Wat me opviel na de eerste minuten in de rolstoel, is dat iedereen naar je kijkt en je aanstaart. En dit tot vervelens toe. Naargelang de dag vorderde, werd ik alsmaar vervelender en geïrriteerder omdat ik niets zelfstandig kon doen en ik het zeer vervelend vond om afhankelijk te zijn van andere personen. Deze personen in kwestie waren over het algemeen vriendelijk, maar wel karig met informatie. Hierdoor hadden we toch het raden naar wat er ging gebeuren.

Wat me nog is opgevallen tijdens de verschillende ritten, is het verschil van laadbruggen. Bij de ene laadbrug kan je comfortabel zonder een steile helling te moeten bedwingen de trein binnenrijden; en bij de andere is het met trekken en sleuren. Hierbij haal ik nog het voorbeeld aan dat mijn medepassagier mij omhoog moest duwen op een steile laadbrug wat bijna verkeerd afliep. Eens op de trein viel het toch tegen dat je volledig afgezonderd zit van de rest. Hierbij word je nog eens gewezen op je beperking. Op één treinstel kregen we wel de mogelijkheid om in eerste klasse te zitten, wat zeer aangenaam was.

Wat ik wel als aangenaam ervaarde was dat de controleurs zeer empathisch waren en al het mogelijke deden om voor zoveel mogelijk comfort te zorgen. En wat me nog is opgevallen is dat de medereizigers zeer hulpbehoevend waren. Als voorbeeld kan ik geven dat iemand aanbod om te helpen de rolwagen uit de trein te heffen.

### 9.2.2 Student 2

Het was een hele beleving om zelf eens als rolstoelgebruiker de trein te nemen. De trein nemen lijkt opeens niet meer zo vanzelfsprekend als je het vergelijkt met de normale situatie. Ik vond dit nogal confronterend, zeker omdat ik heel vaak de trein neem. Je bent hier echt afhankelijk van anderen, doordat je als het ware vastgeketend zit aan je rolstoel en je geen andere mogelijkheid hebt. Dit maakt het voor mij nogal moeilijk, omdat ik op mijn zelfstandigheid sta.

Iets wat ik ook nog confronterend vond, is dat iedereen je aankijkt als je passeert. Hierdoor voel je het des te meer dat je op een lager niveau (qua hoogte) bevindt, dan de gemiddelde mens en dit terwijl je er vaak zelf niks aan kan doen. Doordat ik me op een lager niveau bevond, had ik ook het gevoel dat ik minderwaardig was. Ik voelde me zelf een beetje gegeneerd.

Wat me wel opviel tijdens het reizen met de trein als rolstoelgebruiker is dat mensen wel respect tonen voor jou als rolstoelgebruiker. Ondanks het feit dat iedereen je aanstaart. Zo zat ik als rolstoelgebruiker op de gang en een bende jongeren wou passeren. Hierbij volgde een opmerking 'pas op voor dat meisje', waarbij ze één voor één voorzichtig voorbij mij passeerden.

Doordat je vastgeketend bent aan je rolstoel, ben je zoals eerder aangehaald afhankelijk van iemand anders om je op de trein te helpen en meestal ook om op het perron te komen. De begeleiders, die ik tijdens deze trip ontmoet heb, vond ik grotendeels wel vriendelijk. Het minpuntje dat ik hierbij wel kan opmerken is de beperkte communicatie. Soms was het een gissen naar wat er ging gebeuren.

Als rolstoelgebruiker ervaar je ook de onzekerheid of je wel van de trein zal geraken in het station van bestemming. Wat als ze het niet doorgebeld hebben? Ik dacht dan gewoon, omdat ik nu een pseudo rolstoelgebruiker was, ik stap dan gewoon af met de rolstoel naast mij. Maar een gewone rolstoelgebruiker kan dit niet zeggen. Meestal zie je ook niet direct of er iemand op het perron op jou staat te wachten, doordat je niet uit de wagon kan kijken.

Wat ik zeker jammer vind aan de trein nemen als rolstoelgebruiker, en eigenlijk de organisatie ervan, is dat je apart zit van andere mensen. Je zit ofwel in de gang van een bepaalde wagon (meestal op het einde van de trein of bij het begin), waardoor je gescheiden zit van de andere mensen. Toen ik in de gang zat als rolstoelgebruiker, ging de vraag in mijn hoofd 'en wat als ik nu met een groep vrienden weg ben?'. Zou je dan bij je vrienden kunnen zitten, of zij bij jou?

### **9.3 Conclusie**

Kort kunnen we besluiten dat de trein nemen als rolstoelgebruiker niet zo evident is. Je bent volledig afhankelijk van externe diensten, zowel door de 24-uursregeling (je moet je schikken naar de uren van de NMBS) als voor het op de trein geraken. De bediening door het personeel hangt natuurlijk af van begeleider tot begeleider. Vanuit onze ervaring kunnen we wel stellen dat de conducteurs meestal behulpzaam zijn tijdens de treinreis.

# ALGEMEEN BESLUIT

Deze bachelorproef is een vervolg op een voorbereidende literatuurstudie van vorig academiejaar, waarin een checklist via literatuuronderzoek is opgesteld. Aan de hand van deze checklist zouden de verschillende toegankelijk verklaarde Vlaamse stations geëvalueerd worden. De probleemstelling die in deze bachelorproef de leidraad aangaf, luidde als volgt :  
" Kunnen rolstoelgebruikers evenwaardig gebruikmaken van alle faciliteiten die horen bij het treingebruik in de door de NMBS verklaarde toegankelijke Vlaamse stations? "

De ergotherapeut is geschikt voor dit onderzoek, omdat hij de autonomie van het individu als doel voor ogen heeft. Hierbij hanteert hij een holistische visie, waarbij hij de drie kernelementen van het handelen gaat evalueren, nl. de persoon, het handelen en de omgeving. Deze bachelorproef bevindt zich voornamelijk op het gebied van de omgeving, waarbij de ergotherapeut een actieve rol kan hebben.

Tijdens het onderzoek zelf komen verschillende rollen van de ergotherapeut aan bod, denk hierbij aan de ergotherapeut als diagnosticus bij het inventariseren van de beperkingen van de stations, de rol als adviesverlener, de rol als manager,....

Er is gestart met een eerste uittesting, om te bepalen in welke mate de checklist beperkingen bevatte. Hierna werden deze ook bijgestuurd. Deze stap werd enkele keren herhaald om zo tot een definitieve checklist te komen, waarmee de stations geëvalueerd werden. Gedurende deze eerste fase werd de scoringsmethode ook op punt gesteld, door het uit proberen en het bijsturen.

Vervolgens werd de lijst van toegankelijke stations in Vlaanderen van dichterbij bekeken, om deze op te splitsen en te verdelen onder de twee onderzoekers. Ondertussen werd hier ook al nagedacht over een inputtingskader met SPSS, om na het onderzoek de verkregen gegevens gemakkelijk statistisch te kunnen ingeven en verwerken.

Verder is er nog gepolst via een semi- gestructureerd interview bij een rolstoelgebruiker over het treingebruik. De uit dit interview verkregen gegevens zijn vervolgens vergeleken met gegevens uit interviews die afgenomen zijn vorig academiejaar i.f.v. de voorbereidende literatuurstudie. Naast dit interview, hebben we zelf de trein genomen als rolstoelgebruiker om te ervaren wat het werkelijk is om als rolstoelgebruiker de trein te nemen.

Het werkelijke onderzoek heeft ruim anderhalve maand geduurd. Uit dit onderzoek is gebleken dat het merendeel van de onderzochte stations goed toegankelijk is (> 70%) voor rolstoelgebruikers. Er zijn natuurlijk ook stations die onder het gemiddelde scoren. Doordat het niet mogelijk was bij sommige stations om welbepaalde criteria, bijvoorbeeld sanitair of lift, te scoren omwille van diverse redenen, hebben deze stations geen totaalscore.

De meest voorkomende werkpunten voor de NMBS op het vlak van rolstoeltoegankelijkheid doen zich voor op het vlak van sanitair en parkeergelegenheid. Bij sanitair zijn er opmerkingen zoals

de aanwezigheid van slechts 1 handvat i.p.v. 2, te weinig ruimte in het wc-hokje , het aangeven van aanwezigheid van een aangepast sanitair terwijl dit niet zo aangepast is voor rolstoelgebruikers of de volledige afwezigheid van een aangepast sanitair. De parkeergelegenheid was een tweede criterium dat over het algemeen vrij slecht scoorde. Het kwam vaak voor dat er veel te weinig of zelf geen parkeerplaatsen voorbehouden waren voor rolstoelgebruikers. Dat er te weinig parking voorbehouden is voor rolstoelgebruikers in sommige stations (1/25), kan te wijten zijn aan het feit dat het onderzoek plaatsgevonden heeft voor 1 maart 2010, waarop de nieuwe normen van kracht gingen (nl. 1/17).

Dat sanitair en parkeergelegenheid bij werkpunten opgenoemd werden, wil niet direct zeggen dat dit geldt bij alle stations.

Verder bleek ook de 24-uursregeling een heikelpunt te zijn bij rolstoelgebruikers. Zij vinden deze regeling in hun nadeel. Meerdere rolstoelgebruikers gaven aan dat dit hen in hun dagelijkse functioneren belemmert.

Naast werkpunten kwamen er ook positieve punten naar boven. De algemene bediening, de doorgang in het station scoorden over het algemeen goed tot heel goed. Ook de toegangsweg had vrijwel altijd een goede score.

Samenvattend kan gesteld worden op basis van zowel de positieve als negatieve punten, dat er in het verleden reeds inspanningen geleverd zijn op vlak van toegankelijkheid voor personen met een beperkte mobiliteit en meer bepaald voor rolstoelgebruikers. Het merendeel van de stations is al vrij toegankelijk voor rolstoelgebruikers. Toch kunnen zij nog niet van alle faciliteiten evenwaardig gebruik maken als andere mensen, doordat zij belemmerd worden door zowel infrastructurele als sociale elementen. Dit hangt natuurlijk af van station tot station.

## LITERATUURLIJST

Belgische Rekenhof (2008). *Naleving van de beheerscontracten door de nmbs, Infrabel en de NMBS-Holding*. Geraadpleegd op 16 februari 2010, op

[http://www.ccrek.be/docs/Reports/2008/2008\\_24\\_NMBS\\_beheerscontracten.pdf](http://www.ccrek.be/docs/Reports/2008/2008_24_NMBS_beheerscontracten.pdf)

DeFré, B. (2008). Het belang van toegankelijkheid, *Op1lijn*, jaargang 17, , 66, 3-5.

Edwards, S., Walsh, S., Blythe, P., Hamilton, N., Soutter, J. (2001). Accessibility in the built and transport environment. The wheelchair user perspective. [Elektronische versie].

*UAIS*,91- 98.

Entervzw. (s.d), geraadpleegd op 31 maart 2009,op <http://www.entervzw.be/>

Entervzw., *Gelijke Kansen (2010), Handboek Toegankelijkheid Publieke gebouwen*. Geraadpleegd op 15 april 2010, op <http://www.toegankelijkgebouw.be>

Galle,M., Royackers, T. (2010, 25 maart). Dienst toegankelijkheid: geen rolstoel geraakt er binnen. *Het Laatste Nieuws*, p.9.

KCL ( 2010, 23 maart). Ook jongen (15) in rolstoel kan niet op lijnbus. *Het Laatste Nieuws*, p 3.

Kinébanian, A., le Grande, M. (2006). *Grondslagen van de ergotherapie*. Maarssen : Elsevier gezondheidszorg.

Kennes, R., Kempeneers, P., Peumans, J., De Ganck, E., Latruwe, A., Feys, M., et al. (2001). *Inclusief beleid voor personen met een handicap: voorbeelden uit de beleidspraktijk*. Leuven: Acco.

Lamote, L., Van De Ginste, E.(2009). *Een ergotherapeutische evaluatie van toegankelijkheid voor rolstoelgebruikers in Vlaamse stations: Voorafgaande studie naar de rolstoeltoegankelijkheid van de NMBS- stations in Vlaanderen*. Gent: onuitgegeven bachelorproef, Arteveldehogeschool Gent, professionele bachelor in de ergotherapie.

McClain, L., Ph. D. (2000). Shopping Center Wheelchair Accessibility: Ongoing Advocacy to Implement the Americans with Disabilities Act of 1990. [elektronische versie]. *Public Health Nursing*, 17, 3, 178-186.

Meyers, A.R., Anderson, J.J., Miller, D.R., Shipp, K., Hoenig, H. (2002). Barriers, facilitators, and access for wheelchair users: substantive and methodologic lessons from a pilot study of environmental effects [elektronische versie]. *Social science & Medicine*, 55, 1435-1446.

- NMBS (2007), *Gids voor de Reiziger met beperkte mobiliteit*. Geraadpleegd op 22 april 2009, op <http://www.brail.be/>
- NMBS (2008). *Dienstverlening aan personen met beperkte mobiliteit* [brochure]. Brussel: NMBS.
- NMBS (2008). *Beheerscontract NMBS 2008-2012*. Geraadpleegd op 16 februari 2010, op <http://www.b-rail.be/corporate/N/info/managementcontract/summary/index.php>
- NMBS (2009). *Dienstverlening aan personen met beperkte mobiliteit*. [brochure]. Brussel: NMBS.
- NMBS-groep (2008). *Beheersovereenkomsten NMBS-Groep- denken vanuit de reiziger, verder bouwen aan kwaliteit-*. Geraadpleegd op 16 februari 2010, op [www.nmbs.be](http://www.nmbs.be)
- Thapar, N. et al.(2004). A pilot study of functional access to public buildings and facilities for persons with impairments. [Elektronische versie]. *Disability and rehabilitation* , vol. 26, 5, 280-289.
- Vlaams ergotherapeutenvereniging (2009). *Wat doet de ergotherapeut?* Geraadpleegd op 10 mei 2010, op <http://www.ergotherapie.be>
- Vlaamse overheid(2009). *Besluit van de Vlaamse Regering tot vaststelling van een gewestelijke stedenbouwkundige verordening inzake toegankelijkheid*. Geraadpleegd op 16 februari 2010, op [http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi/article\\_body.pl?language=nl&caller=summary&pub\\_date=2009-09-02&numac=2009035737](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi/article_body.pl?language=nl&caller=summary&pub_date=2009-09-02&numac=2009035737)
- Vlaams Parlement (2008), *Beleidsbrief. Gelijke Kansen. Beleidsprioriteiten 2008-2009*. Geraadpleegd op 22 april 2009, op : <http://jsp.vlaamsparlement.be/docs/stukken/2008-2009/g1936-1.pdf>
- Vlaamse Regering (2009). *Besluit van de Vlaamse Regering tot vaststelling van een gewestelijke stedenbouwkundige verordening betreffende toegankelijkheid*. Geraadpleegd op 22 april 2009, op <http://www.gelijkekansen.be/>
- Vlaamse Regering (2009), *Besluit van de Vlaamse Regering tot vaststelling van een gewestelijke stedenbouwkundige verordening betreffende toegankelijkheid*. Geraadpleegd op 24 juni 2009, op <http://www.gelijkekansen.be>
- Voogd, H. (2005). *Gemeentelijk Accommodatiebeleid: Van Integraal naar Universeel*. Geraadpleegd op 30 mei 2009, op [http://ursi.eldoc.ub.rug.nl/FILES/root/ResRep/2005/309/309\\_Voogd.pdf](http://ursi.eldoc.ub.rug.nl/FILES/root/ResRep/2005/309/309_Voogd.pdf)
- Westkans, *Toegankelijkheid*. Geraadpleegd op 29 september 2009, op <http://www.westkans.be/nl/toegankelijkheid.asp>



Wikipedia (s.d.), *Toegankelijkheid* .Geraadpleegd op 31 maart 2009, op <http://www.wikipedia.be/>

## **BIJLAGENLIJST**

BIJLAGE A: Herwerking van de originele checklist

BIJLAGE B: Bijsturing van de reeds herwerkte checklist

BIJLAGE C: Vragenlijst semi- gestructureerd interview

BIJLAGE D: Afgenomen semi- gestructureerd interview

BIJLAGE E: Procentuele resultaten

BIJLAGE F: Voorlopige top 67 van Vlaamse stations op vlak van rolstoeltoegankelijkheid

## BIJLAGE A: Herwerking van de originele checklist

# Checklist

*Station:*

*Datum:*

*Legende:*

<b>NVT</b>	
<b>0 punten</b>	
<b>1 punt</b>	
<b>2 punten</b>	
<b>3 punten</b>	
<b>4 punten</b>	

De uitroeptekens geven aan waar er veranderingen in de checklist gebeurd zijn.

### 1. Criteria toegangsweg

<i>Breedte</i>	<input type="radio"/> < 1.20 m	<input type="radio"/> Min. 1.20 m	<input type="radio"/> Min. 1.80 m
<i>Wegbedekking</i>	<input type="radio"/> Oneffenheden	<input type="radio"/> Helling	<input type="radio"/> Horizontaal
<i>Parking</i>		<input type="radio"/> Min. 1 op 25 plaatsen min. 3 m breed	

**Totaal:** \_\_\_/10

### 2. Criteria hoofdingang

<i>Deur</i>	<input type="radio"/> NVT	<input type="radio"/> Manueel	<input type="radio"/> Automatisch
<i>Snelheid</i>	<input type="radio"/> NVT		<input type="radio"/> Min. 6 s open
<i>Drempel</i>	<input type="radio"/> + 0.02 m	<input type="radio"/> 0 – 0.02 m	<input type="radio"/> Effen
<i>Breedte</i>	<input type="radio"/> < 0.90 m	<input type="radio"/> Min. 0.90 m	<input type="radio"/> Min. 1.60 m
<i>Breedte vd deurwand bij deurknop</i>	<input type="radio"/> < 0.50 m	<input type="radio"/> Min. 0.50 m	

**Totaal:** \_\_\_/14    **NVT:**

Score:

NVT:

<b>3. Criteria inkomhal</b>			
Hoogte balie	<input type="radio"/> > 1.15 m	<input type="radio"/> Max. 1.15 m	<input type="radio"/> Max. 0.80 m
Diepte balie	<input type="radio"/> > 0.60 m		<input type="radio"/> Max. 0.60 m
Ruimte voor de balie	<input type="radio"/> < 0.90 m	<input type="radio"/> Min. 0.90 m	<input type="radio"/> Min. 2.00 m x 2.00 m
Matten	<input type="radio"/> Geen matten		<input type="radio"/> Max. 0.02 m
	<input type="radio"/> Te dikke matten		<input type="radio"/> Vastliggend
Vloer	<input type="radio"/> Geen oneffenheden		<input type="radio"/> Oneffenheden max. 0.02 m
	<input type="radio"/> Oneffenheden te hoog		
Plaatsen voor rolstoelgebruiker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Min. 2 plaatsen	<input type="radio"/> 2 % van totaal aantal zitplaatsen
			<input type="radio"/> Min. 0.90 m x 1.40 m

**Totaal: \_\_\_/14**

<b>4. Criteria binnendeur</b>			
Binnendeur aanwezig	<input type="radio"/> NVT		
Drempel	<input type="radio"/> +0.02 m	<input type="radio"/> 0 - 0.02 m	<input type="radio"/> Effen
Breedte	<input type="radio"/> < 0.80 m	<input type="radio"/> Min. 0.80 m	<input type="radio"/> Min. 0.90 m
Ruimte voor en achter deur	<input type="radio"/> < 1.80 m x 1.80 m		<input type="radio"/> Min. 1.80 m x 1.80 m
Draaihoek	<input type="radio"/> < 90°		<input type="radio"/> Min. 90°
Breedte vd deurwand bij deurknop	<input type="radio"/> < 0.50 m		<input type="radio"/> Min 0.50 m
Soort deur	<input type="radio"/> Roterende deuren	<input type="radio"/> Automatisch met vertragingsmechanisme	<input type="radio"/> Manuele deur met deurklink
		<input type="radio"/> Automatisch zonder vertragingsmechanisme	<input type="radio"/> Goed in de hand passend en hefboomtype
	<input type="radio"/> Met knop voor centrale vaste stand	<input type="radio"/> Klapdeuren	<input type="radio"/> Hoogte max. 1.10 m
			<input type="radio"/> Twee
			<input type="radio"/> Stootrand

**Totaal: \_\_\_/15 NVT:**

**Wanneer de binnendeur niet aanwezig is, moeten de verschillende andere scores niet ingevuld worden.**

### 5. Criteria gangen

Gangen aanwezig	<input type="radio"/> NVT		
Breedte	<input checked="" type="radio"/> < 1.50 m	<input type="radio"/> Min. 1.50 m	<input type="radio"/> Min. 1.80 m
Keerruimte	<input checked="" type="radio"/>		<input type="radio"/> Min. 2.00 m x 2.00 m
Ondergrond	<input type="radio"/> Oneffen		<input type="radio"/> Effen
Versmalling	<input checked="" type="radio"/> < 0.90 m		<input type="radio"/> Min. 0.90 m

Totaal: \_\_\_/11

NVT:

Score:

NVT:

### 6. Criteria hellingen

Hellingen aanwezig	<input type="radio"/> NVT		
Vanaf welke hoogte	<input checked="" type="radio"/>		<input type="radio"/> Vanaf 0.02 m hoogteverschil
Breedte	<input checked="" type="radio"/> < 1.20 m		<input type="radio"/> Min. 1.20 m
Hellingsgraad - Tot 1.00 m	<input type="radio"/> Te steil		<input type="radio"/> Helling max. 1:20
- Van 1.00 m tot 10.00 m	<input checked="" type="radio"/> Te steil	<input type="radio"/> Helling max. 1:20	<input type="radio"/> Helling max. 1:25
Keerruimte			
- Onderaan en bovenaan	<input checked="" type="radio"/> Nee		<input type="radio"/> Ja
- Ruimte	<input checked="" type="radio"/> < 1.20 m lang	<input type="radio"/> Min. 1.20 m lang	<input type="radio"/> Min. 2.00 m x 2.00 m
Tussenvlakken	<input checked="" type="radio"/> Geen tussenvlakken	<input type="radio"/> Per 0.50 – 1 m hoogteverschil	<input type="radio"/> Per 0.50 m hoogteverschil
Afscheiding onderaan			
- Hoogteverschil ≤ 0.60m	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/> Min. 0.02 m hoge afscheiding	<input type="radio"/> Min. 0.04 m hoge afscheiding
- Hoogteverschil > 0.60m	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/> Min. 0.02 m hoge afscheiding	<input type="radio"/> Min. 0.85 m hoge afscheiding

Totaal: \_\_\_/22

NVT:

Wanneer er geen hellingen aanwezig zijn, moeten de verschillende andere scores niet ingevuld worden.

Score:

NVT:

## 7. Criteria lift

<i>Lift aanwezig</i>	<input type="radio"/> NVT	<input checked="" type="radio"/> Geen lift	
<i>Vloeroppervlak</i>	<input checked="" type="radio"/> <1.00m(b) x 1.30 m(d)	<input type="radio"/> Min. 1.00 m(b) x 1.30 m(d)	<input type="radio"/> Min. 1.80 m x 1.80 m
<i>Deur</i>			
- <i>Breedte</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Min. 0.80 m	<input type="radio"/> Min. 0.90 m
- <i>Automatisch</i>	<input type="radio"/> Nee	<input type="radio"/> Gevoelige rand, automatische opening bij aanraking	<input type="radio"/> Ja
- <i>Snelheid</i>	<input type="radio"/> < 8 sec. open		<input type="radio"/> Min. 8 sec. open
<i>Ruimte voor de lift</i>	<input type="radio"/> < 2.00 m x 2.00 m		<input type="radio"/> Min. 2.00 m x 2.00 m
<i>Bedieningen</i>	<input type="radio"/> Eén kant	<input type="radio"/> Aan beide kanten	
- <i>Hoogte</i>	<input type="radio"/> < 0.90 m of/en > 1.30 m	<input type="radio"/> Max. 1.30 m	<input type="radio"/> Tussen 0.90 m en 1.20 m
<i>Uit de hoek rijden</i>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/> 0.50 m uit de hoek

Totaal: \_\_\_/14 NVT:

Wanneer er geen lift aanwezig is, moeten de verschillende andere scores niet ingevuld worden.

Score: NVT:

## 8. Criteria sanitair

<i>Sanitair aanwezig</i>	<input type="radio"/> Niet aanwezig: - 10 punten		
<i>Ruimte</i>	<input type="radio"/> < 1.50 m x 1.50 m	<input type="radio"/> Min. 1.50 m x 1.50 m	<input type="radio"/> Min. 2.20 m x 2.20 m
<i>Keerruimte</i>	<input type="radio"/> < 1.50 m x 1.50 m		<input type="radio"/> Min. 1.50 m x 1.50 m
<i>Deur</i>			
- <i>Breedte</i>	<input type="radio"/> < 0.80 m	<input type="radio"/> Min. 0.80 m	<input type="radio"/> Min. 0.90 m
- <i>Draai</i>	<input type="radio"/> Naar binnen draaien		<input type="radio"/> Naar buiten draaien
- <i>Deurslot</i>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/> Max. 1.00 m
<i>Bedieningselementen</i>	<input type="radio"/> < 1.00 m of/en > 1.60 m		<input type="radio"/> Van 1.00 tot 1.60 m
<i>Toilet</i>			
- <i>Hoogte</i>	<input type="radio"/> < 0.50 m of/en > 0.55 m		<input type="radio"/> Tussen 0.50 en 0.55 m
- <i>Rugsteun</i>	<input type="radio"/> Nee		<input type="radio"/> Ja
<i>Handvaten</i>			

- Aanwezigheid	<input type="radio"/> Nee		<input type="radio"/> Ja
- Lengte	<input type="radio"/> < 0.50 m lang	<input type="radio"/> 0.50 m lang	<input type="radio"/> 0.60 m lang
- Plaats	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> 0.85 m hoogte	<input type="radio"/> Op 0.50 m van de symmetrie-as van het toilet <input type="radio"/> 2 links en 2 rechts van het toilet: - 1 horizontaal links, 1 verticaal links - 1 horizontaal rechts, 1 verticaal rechts - Horizontaal op 0.70 m hoogte - Verticaal op 0.80 m hoogte
Ruimte naast het toilet	<input type="radio"/> < 0.45 m en/of < 0.90 m		<input type="radio"/> Aan 1 zijde min. 0.45 m en aan de andere zijde min 0.90 m
Lavabo			
- Vrije ruimte	<input type="radio"/> Nee		<input type="radio"/> Ja
- Spiegel	<input type="radio"/> Geen of > 1.10 m	<input type="radio"/> Vanaf max. 1.10 m	<input type="radio"/> Vanaf max. 1.00 m
Aantal aangepaste toiletten indien toiletten aanwezig	<input type="radio"/> Geen	<input type="radio"/> Min. 1	<input type="radio"/> Min. 1 per verdieping

**Totaal: \_\_\_/44**

**Wanneer er geen sanitair aanwezig is, of wanneer er geen sanitair aanwezig is voor rolstoelgebruikers, worden deze criteria niet gescoord. Van de totaalscore gaat dan 10 punten van.**

Score:	NVT:
--------	------

<b>9. Criteria algemene bediening</b>			
Lezen (vb. uurregeling)	<input type="radio"/> > 1.60 m		<input type="radio"/> Max. 1.60 m
Munt- kaartlezers	<input type="radio"/> > 1.20 m		<input type="radio"/> Max. 1.20 m
Ticketautomaten	<input type="radio"/> NVT		
- Ruimte ervoor	<input type="radio"/> < 1.80 m x 1.80 m		<input type="radio"/> Min. 1.80 m x 1.80 m
- Schermen	<input type="radio"/> > 1.25 m en/of <55° of > 70°		<input type="radio"/> Max. 1.25 m hoog <input type="radio"/> 55-70° van

			horizontaal vlak
<b>Totaal:</b> ___/10	<b>NVT:</b>	Score:                      NVT:	



<b>10. Criteria specifiek station</b>			
Op het perron raken	<input type="radio"/> Niet mogelijk	<input type="radio"/> Met moeite	<input type="radio"/> Zonder problemen
Op de trein raken	<input type="radio"/> Niet mogelijk	<input type="radio"/> Tillen in de trein	<input type="radio"/> Lukt zonder problemen
		<input type="radio"/> Met laadbrug	
<b>Totaal: ___/8</b>			



**Totaalscore:** \_\_\_/162 – NVT (\_\_\_)

↓

**Eindscore:** \_\_\_/\_\_\_

Tabel 2: : Eerste verfijning van de checklist



## BIJLAGE B: Bijsturing van de reeds herwerkte checklist

# Checklist

Station:

Datum:

Legende:

<b>NVT</b>	
<b>0 punten</b>	
<b>1 punt</b>	
<b>2 punten</b>	
<b>3 punten</b>	
<b>4 punten</b>	

### 1. Criteria toegangsweg

<i>Breedte</i>	<input type="radio"/> < 1.20 m	<input type="radio"/> Min. 1.20 m	<input type="radio"/> Min. 1.80 m
<i>Wegbedekking</i>	<input type="radio"/> Oneffenheden	<input type="radio"/> Helling	<input type="radio"/> Horizontaal
<i>Parking</i>		<input type="radio"/> Min. 1 op 25 plaatsen min. 3 m breed	
<b>Totaal: ____/10</b>	<b>Eindtotaal criterium:</b>		

### 2. Criteria hoofdingang

<i>Deur</i>	<input type="radio"/> roterend	<input type="radio"/> klapdeur	<input type="radio"/> Manueel	<input type="radio"/> Automatisch
<i>- Automatisch: Snelheid</i>	<input type="radio"/> NVT		<input type="radio"/> < 6 s open	<input type="radio"/> Min. 6 s open
<i>Drempel</i>	<input type="radio"/> + 0.02 m		<input type="radio"/> 0 – 0.02 m	<input type="radio"/> Effen
<i>Breedte</i>	<input type="radio"/> < 0.90 m		<input type="radio"/> Min. 0.90 m	<input type="radio"/> Min. 1.60 m
<i>Breedte vd deurwand bij deurknop</i>	<input type="radio"/> < 0.50 m		<input type="radio"/> Min. 0.50 m	
<b>Totaal: ____/14</b>	<b>NVT:</b>		<b>Eindtotaal criterium:</b>	

### 3. Criteria inkomhal

<i>Hoogte balie</i>	<input type="radio"/> > 1.15 m	<input type="radio"/> Max. 1.15 m	<input type="radio"/> Max. 0.80 m
<i>Diepte balie</i>	<input type="radio"/> > 0.60 m		<input type="radio"/> Max. 0.60 m
<i>Ruimte voor de balie</i>	<input type="radio"/> < 0.90 m	<input type="radio"/> Min. 0.90 m	<input type="radio"/> Min. 2.00 m x 2.00 m
<i>Vloer</i>	<input type="radio"/> Geen oneffenheden <input type="radio"/> Oneffenheden >0.02 m		<input type="radio"/> Oneffenheden max. 0.02 m
<i>Plaatsen voor rolstoelgebruiker</i>	<input type="radio"/> < 2 plaatsen of < 2% van totaal aantal zitplaatsen	<input type="radio"/> Min. 2 plaatsen	<input type="radio"/> 4 % van totaal aantal zitplaatsen
<i>- Afmetingen plaats voor rolstoelgebruiker</i>	<input type="radio"/> < 0.90m x 1.40m	<input type="radio"/> Min. 0.90 m x 1.40 m	
<b>Totaal: ____/14</b>	<b>Eindtotaal criterium:</b>		

<b>4. Criteria binnendeur</b>			
<i>Binnendeur aanwezig</i>	<input type="radio"/> NVT		
<i>Drempel</i>	<input type="radio"/> +0.02 m	<input type="radio"/> 0 - 0.02 m	<input type="radio"/> Effen
<i>Breedte</i>	<input type="radio"/> < 0.80 m	<input type="radio"/> Min. 0.80 m	<input type="radio"/> Min. 0.90 m
<i>Ruimte voor en achter deur</i>	<input type="radio"/> < 1.50 m x 1.50 m	Min. 1.50m x 1.50m	<input type="radio"/> Min. 1.80 m x 1.80 m
<i>Breedte vd deurwand bij deurknop</i>	<input type="radio"/> < 0.50 m		<input type="radio"/> Min 0.50 m
<i>Soort deur</i>			
<i>- Roterende deuren</i>	<input type="radio"/> Aanwezig, met knop voor centrale vaste stand	<input type="radio"/> Niet aanwezig: zie andere keuzemogelijkheden	
<i>- Automatisch</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Automatisch zonder vertragingsmechanisme	<input type="radio"/> Automatisch met vertragingsmechanisme
<i>- Manueel</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Niet aanwezig: zie andere keuzemogelijkheden	<input type="radio"/> Met deurklink, goed in de hand passend en hefboomtype
<i>--Manueel: draaihoek</i>	<input type="radio"/> < 90°		<input type="radio"/> Min 90°
<i>- Klapdeur</i>	<input type="radio"/> Aanwezig	<input type="radio"/> NVT: zie andere keuzemogelijkheden	
<i>-- Klapdeur: draaihoek</i>	<input type="radio"/> < 90°		<input type="radio"/> Min 90°
<b>Totaal: ____/15</b>	<b>NVT:</b>	<b>Eindtotaal criterium:</b>	

<b>5. Criteria gangen</b>			
<i>Gangen aanwezig</i>	<input type="radio"/> NVT		
<i>Breedte</i>	<input type="radio"/> < 1.50 m	<input type="radio"/> Min. 1.50 m	<input type="radio"/> Min. 1.80 m
<i>Keerruimte</i>	<input type="radio"/> < 1.50m x 1.50m	<input type="radio"/> Min. 1.50m x 1.50m	<input type="radio"/> Min. 2.00 m x 2.00 m
<i>Ondergrond</i>	<input type="radio"/> Oneffen	<input type="radio"/> hellend	<input type="radio"/> Effen
<i>Versmalling</i>	<input type="radio"/> < 0.90 m		<input type="radio"/> Min. 0.90 m
<b>Totaal: ____/11</b>	<b>NVT:</b>	<b>Eindtotaal criterium:</b>	

<b>6. Criteria hellingen</b>			
<i>Hellingen aanwezig</i>	<input type="radio"/> NVT		
<i>Vanaf welke hoogte</i>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/> Vanaf 0.02 m hoogteverschil
<i>Breedte</i>	<input type="radio"/> < 1.20 m		<input type="radio"/> Min. 1.20 m
<i>Hellingsgraad</i>	<input type="radio"/> Te steil		<input type="radio"/> Helling max. 1:20
- Tot 1.00 m			
- Van 1.00 m tot 10.00 m	<input type="radio"/> Te steil	<input type="radio"/> Helling max. 1:20	<input type="radio"/> Helling max. 1:25
<i>Keerruimte</i>			
- Onderaan en bovenaan	<input type="radio"/> Nee		<input type="radio"/> Ja
- Ruimte	<input type="radio"/> < 1.20 m lang	<input type="radio"/> Min. 1.20 m lang	<input type="radio"/> Min. 2.00 m x 2.00 m
<i>Tussenvlakken</i>	<input type="radio"/> Geen tussenvlakken	<input type="radio"/> Per 0.50 – 1 m hoogteverschil	<input type="radio"/> Per 0.50 m hoogteverschil
<i>Afscheiding onderaan</i>			
- Hoogteverschil ≤ 0.60m	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Min. 0.02 m hoge afscheiding	<input type="radio"/> Min. 0.04 m hoge afscheiding
- Hoogteverschil > 0.60m	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> Min. 0.02 m hoge afscheiding	<input type="radio"/> Min. 0.85 m hoge afscheiding
<b>Totaal: ____/22</b>	<b>NVT:</b>	<b>Eindtotaal criterium:</b>	

<b>7. Criteria lift</b>			
<i>Lift aanwezig</i>	<input type="radio"/> NVT	<input type="radio"/> Geen lift	
<i>Vloeroppervlak</i>	<input type="radio"/> <1.00m(b) x 1.30 m(d)	<input type="radio"/> Min. 1.00 m(b) x 1.30 m(d)	<input type="radio"/> Min. 1.80 m x 1.80 m
<i>Deur</i>			
- Breedte	<input type="radio"/> < 0.80 m	<input type="radio"/> Min. 0.80 m	<input type="radio"/> Min. 0.90 m

- Automatisch	<input type="radio"/> Nee	<input type="radio"/> Gevoelige rand, automatische opening bij aanraking	<input type="radio"/> Ja
- Snelheid	<input type="radio"/> < 6 sec. open	<input type="radio"/> Min. 6 sec. open	<input type="radio"/> Min. 8 sec. open
Ruimte voor de lift	<input type="radio"/> < 1.80 m x 1.80 m	<input type="radio"/> Min. 1.80 m x 1.80 m	<input type="radio"/> Min. 2.00 m x 2.00 m
Bedieningen	<input type="radio"/> Eén kant	<input type="radio"/> Aan beide kanten	
- Hoogte	<input type="radio"/> < 0.90 m of/en > 1.30 m	<input type="radio"/> Max. 1.30 m	<input type="radio"/> Tussen 0.90 m en 1.20 m
Uit de hoek rijden	<input type="radio"/> in de hoek		<input type="radio"/> 0.50 m uit de hoek
<b>Totaal: ___/17</b>	<b>NVT:</b>	<b>Eindtotaal criterium:</b>	

<b>8. Criteria sanitair</b>			
Sanitair aanwezig	<input type="radio"/> Niet aanwezig: - 15 punten		
Aantal aangepaste toiletten indien aanwezigheid sanitair	<input type="radio"/> geen	<input type="radio"/> Min. 1, indien meerdere verdieping: niet op elke verdieping 1	<input type="radio"/> Min. 1 aangepast toilet, indien meerdere verdiepingen: 1 per verdieping
Pictogram sanitair	<input type="radio"/> Afwezig		<input type="radio"/> Aanwezig
Ruimte	<input type="radio"/> < 1.50 m x 1.50 m	<input type="radio"/> Min. 1.50 m x 1.50 m	<input type="radio"/> Min. 2.20 m x 2.20 m
Keerruimte	<input type="radio"/> < 1.50 m x 1.50 m		<input type="radio"/> Min. 1.50 m x 1.50 m
<b>Deur</b>			
- Breedte	<input type="radio"/> < 0.80 m	<input type="radio"/> Min. 0.80 m	<input type="radio"/> Min. 0.90 m
- Draai	<input type="radio"/> Naar binnen draaien		<input type="radio"/> Naar buiten draaien
- Deurslot	<input type="radio"/> > 1.00 m		<input type="radio"/> Max. 1.00 m
Bedieningselementen	<input type="radio"/> < 1.00 m of/en > 1.60 m		<input type="radio"/> Van 1.00 tot 1.60 m
<b>Toilet</b>			
- Hoogte	<input type="radio"/> < 0.50 m of/en > 0.55 m		<input type="radio"/> Tussen 0.50 en 0.55 m
- Rugsteun	<input type="radio"/> Nee		<input type="radio"/> Ja
<b>Handvaten</b>			
- Aanwezigheid	<input type="radio"/> Nee		<input type="radio"/> Ja
- Lengte	<input type="radio"/> < 0.50 m lang	<input type="radio"/> 0.50 m lang	<input type="radio"/> 0.60 m lang

- Plaats	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> 0.85 m hoogte	<input type="radio"/> Op 0.50 m van de symmetrie-as van het toilet <input type="radio"/> 2 links en 2 rechts van het toilet: - 1 horizontaal links, 1 verticaal links - 1 horizontaal rechts, 1 verticaal rechts - Horizontaal op 0.70 m hoogte - Verticaal op 0.80 m hoogte
Ruimte naast het toilet	<input type="radio"/> < 0.45 m en/of < 0.90 m		<input type="radio"/> Aan 1 zijde min. 0.45 m en aan de andere zijde min 0.90 m
Lavabo			
- Vrije ruimte	<input type="radio"/> Nee		<input type="radio"/> Ja
- Spiegel	<input type="radio"/> Geen of > 1.10 m	<input type="radio"/> Vanaf max. 1.10 m	<input type="radio"/> Vanaf max. 1.00 m
<b>Totaal: ____/44</b>	<b>NVT:</b>	<b>Eindtotaal criterium:</b>	

<b>9. Criteria algemene bediening</b>			
Lezen (vb. uurregeling)	<input type="radio"/> > 1.60 m		<input type="radio"/> Max. 1.60 m
Munt- kaartlezers	<input type="radio"/> > 1.20 m		<input type="radio"/> Max. 1.20 m
Ticketautomaten	<input type="radio"/> NVT		
- Ruimte ervoor	<input type="radio"/> < 1.80 m x 1.80 m		<input type="radio"/> Min. 1.80 m x 1.80 m
- Schermen	<input type="radio"/> > 1.25 m		<input type="radio"/> Max. 1.25 m hoog
- Draaihoek schermen	<input type="radio"/> < 55° of > 70°		<input type="radio"/> 55-70° van horizontaal vlak
<b>Totaal: ____/10</b>	<b>NVT:</b>	<b>Eindtotaal criterium:</b>	

<b>10. Criteria specifiek station</b>
---------------------------------------

<i>Op het perron raken</i>	<input type="radio"/> Niet mogelijk	<input type="radio"/> Met moeite	<input type="radio"/> Zonder problemen
<i>Op de trein raken</i>	<input type="radio"/> Niet mogelijk	<input type="radio"/> Tillen in de trein	<input type="radio"/> Lukt zonder problemen
<input type="radio"/> Met laadbrug			
<b>Totaal: ____/8</b>	<b>NVT:</b>	<b>Eindtotaal criterium:</b>	

<b>Totaalscore:</b>	
<b>Normale berekening: (gewone optelsom)</b>  ____ / 165	<b>Optelsom eindtotalen criteria:</b>  ____ / ____

## **BIJLAGE C : Vragenlijst semi-gestructureerd interview**

### **1. Algemene gegevens**

Leeftijd:

Hoe lang neem je al de trein?

Hoeveel keer per maand neem je gemiddeld de trein?

Welk traject doe je het meest?

### **Infrastructurele toegankelijkheid**

Wanneer je de verschillende stations eens vergelijkt die jij al gepasseerd bent, welke stations genieten jouw voorkeur op vlak van toegankelijkheid? Waarom?

Wat zijn eventuele infrastructurale obstakels waar jij aan denkt bij de stationsgebouwen die jij al gepasseerd bent?

### **Treinreis**

Welke probleempunten ervaar je tijdens het reizen met de trein? (Van tot op het perron geraken/ op de treingeraken tot het afzetten op het perron van het eindstation)

### **Informatieverstrekking**

Waar/hoe heb jij al de informatie verkregen over de trein nemen als rolstoelgebruiker?

Hoe verloopt een aanmeldprocedure bij de NMBS?

Vind je het een probleem dat je 24 uur op voorhand moet melden dat je de trein wilt nemen? Waarom?

### **Begeleiding/ personeel**

Wat vind je van de begeleiding van het stationspersoneel?

Wat is de meerwaarde van het personeel bij de begeleiding?

In welke mate houdt het personeel dat jou begeleidt bij de treinreis rekening met jou als persoon?

Hoe benaderen zij jou als persoon? (Vriendelijk, 'routinematig',...)

Is het volgens jou mogelijk om zelfstandig de trein te nemen als je alle aspecten in het oog houdt? Waarom?

### **Tips tot verandering**

Wat zijn eventuele valkuilen die men bij de NMBS over het hoofd ziet en die bijdragen tot het toegankelijker maken van stations voor rolstoelgebruikers?

Welke verbeterpunten kan je de NMBS aanraden?

## **BIJLAGE D: Afgenomen semi-gestructureerd interview**

### **1. Algemene gegevens**

Leeftijd: 20

Hoe lang neem je al de trein?

*Al één jaar.*

Hoeveel keer per maand neem je gemiddeld de trein?

*één keer per week, dus 4 keer per maand en dit heen en terug.*

Welk traject doe je het meest?

*Gent – Oostende en terug.*

### **Infrastructurele toegankelijkheid**

Wanneer je de verschillende stations eens vergelijkt die jij al gepasseerd bent, welke stations genieten jouw voorkeur op vlak van toegankelijkheid? Waarom?

*'Brugge, omdat je daar zelfstandig op het perron raakt. En ook omdat het verhoogde perrons zijn, zodat je geen hoge drempel hebt tussen het perron en de trein.'*

Wat zijn eventuele infrastructurele obstakels waar jij aan denkt bij de stationsgebouwen die jij al gepasseerd bent?

*'Liften en laag perron, ook al leggen ze een oprijhelling dan nog blijft het een steile helling. In Kortrijk is dit bijvoorbeeld zo.'*

### **Treinreis**

Welke probleempunten ervaar je tijdens het reizen met de trein? (Van tot op het perron geraken/ op de treingeraken tot het afzetten op het perron van het eindstation)

*'Als je een oude trein hebt, waar er geen voorziene plaatsen zijn waardoor ze je in de tussenwagons zetten. Hierdoor kan het zijn als de trein een bocht neemt dat je omver kiepert als je je niet goed vast houdt.'*

### **Informatieverstrekking**

Waar/hoe heb jij al de informatie verkregen over de trein nemen als rolstoelgebruiker?

*'Via de jeugdbeweging, ik gaf vroeger leiding in een jeugdbeweging voor kinderen met een handicap. Als we dan eens op uitstap gingen met de trein wist ik dat we met de rolstoel op trein geraakten. Ook heb ik op de site van de NMBS gekeken.'*

Hoe verloopt een aanmeldprocedure bij de NMBS?

*'Normaal moet je 24 uur op voorhand reserveren, maar in Gent en Oostende is dit niet altijd nodig omdat dit grote stations zijn waardoor er altijd personeel voorhanden is. We moeten ons gewoon een half uur op voorhand aanmelden. Via de site moeten we dan onze gegevens ingeven.'*



*Het is soms onnozel, de werkmannen hier in Gent zeggen dat ik niet moet reserveren omdat er altijd genoeg volk is, maar de mensen aan de aanmeldbalie heb je soms één onvriendelijke mens, en als die werkt dan blijft die altijd zeggen dat ik eerst moest reserveren zodat je meekan. Het hangt ook af van het personeel dat daar werkt.'*

Vind je het een probleem dat je 24 uur op voorhand moet melden dat je de trein wilt nemen?  
Waarom?

*'Zeker, omdat je nooit op de moment zelf kan kiezen om ergens naartoe te gaan. Je bent bovendien ook gebonden aan de tijd. In grote stations is dit minder een probleem.'*

### **Begeleiding/ personeel**

Wat vind je van de begeleiding van het stationspersoneel?

*'Het personeel in Oostende is heel vriendelijk, maar in Kortrijk zijn ze absoluut niet vriendelijk. Ze zijn daar zeer betuttelend naar de mensen toe en ze behandelen je alsof je achterlijk bent.'*

Wat is de meerwaarde van het personeel bij de begeleiding?

*'Dat ik op de trein geraak. Zonder hen zou ik niet op de trein geraken.'*

In welke mate houdt het personeel dat jou begeleidt bij de treinreis rekening met jou als persoon?

*'Eigenlijk heel weinig. Bijvoorbeeld ze zijn onderling aan het babbelen. Of ik geef aan dat ikzelf wel met rolstoel kan rijden en dit dan toch negeren. Of ze geven jou advies over het gebruik van een rolstoel...'*

Hoe benaderen zij jou als persoon? (Vriendelijk, 'routinematig',...)

*'Dat hangt enorm af van persoon tot persoon. In Gent zijn ze wel vriendelijk. Eigenlijk zijn het maar allemaal onverzorgde personen. Om een score op 10 te geven op vriendelijkheid geef ik een zeven.'*

Hoe zouden ze moeten zijn? *'Respectvol, en je behandelen als een gewone mens'*

*'In sommige stations zijn ze vriendelijk, ze benoemen je bij de naam, ze houden rekening met jou,...'*

Is het volgens jou mogelijk om zelfstandig de trein te nemen als je alle aspecten in het oog houdt? Waarom?

*'Nee, omdat ik zelf men rolstoel niet kan optillen en ik kan ook die helling niet openleggen. Hierbij heb ik zeker hulp nodig.'*

### **Tips tot verandering**

Wat zijn eventuele valkuilen die men bij de NMBS over het hoofd ziet en die bijdragen tot het toegankelijker maken van stations voor rolstoelgebruikers?

- *De liften die niet werken binnen het station. Ze hebben me al enkele malen via de roltrap naar boven moeten brengen.*

- *Dat ze vergeten doorbellen als je op de trein in welke wagon je zit, waardoor ze je vergeten van de trein te halen. En er bestaat hiervoor ook geen noodnummer waarbij ik dan iemand kan waarschuwen van 'ik zit nog op de trein'.*

Welke verbeterpunten kan je de NMBS aanraden?

- *Dat je minder lang vb. 12 uren of niet op voorhand moet reserveren om de trein te nemen.*
- *Liften op elk perron die voor iedereen toegankelijk zijn en niet enkel voor het personeel waardoor we zelfstandig naar het perron geraken.*
- *Wegwijzers naar de helling om in het station te geraken (voor onbekende stations).*
- *Dat het mogelijk is om samen bij mijn vrienden te zitten en niet afgezonderd in de voorziene ruimte in eerste klasse, of dat ze toelaten da min medereiziger mag meereizen in eerste klasse aan de tarief van 2<sup>e</sup> klasse.*
- *Aangepaste toiletten die op slot kunnen*
- *Belnummer voorzien voor als ze je vergeten van de trein nemen zijn*

Ervaringen:

- *Een plaatsgebrek in de trein voor meerdere rolstoelgebruikers*
- *Dat er heel lange wachttijden zijn, omdat we er een half uur op voorhand moeten zijn. En ofwel moet je heel lang wachten in het station en dan is er in de laatste minuten zoveel haast om nog op tijd te zijn, ofwel gaan ze heel vroeg met je naar boven en sta je daar in de kou.*
- *Dat er na 22.00 uur geen assistentie meer mogelijk is.*
- *Toiletten die vol kuisgerief staan.*

## BIJLAGE E: Procentuele resultaten

<i>Legende:</i> T = Toegang	G = Gangen	A = Algemene bediening
Ho = Hoofdingang	He = Hellingen	S = Specifiek station
I = Inkomhal	L = Lift	
B = Binnendeur	Sa = Sanitair	
- = Totaalscore kon niet berekend worden, doordat bepaalde scores van één of meerdere criteriabundels ontbraken.		

<b>Blankenberge</b>		
<i>Toegang</i>	T: 90% Ho: 100% I: 71%	Tot: 86%
<i>Doorgang</i>	B: nvt G: nvt He: nvt	Tot: nvt
<i>Bedieningsfaciliteiten</i>	L: nvt Sa: 76%	Tot: 76%
<i>Bediening door het station</i>	A: 100% S: 100%	Tot: 100%
<i>Totaal</i>	84%	

<b>Brugge</b>		
<i>Toegang</i>	T: 50% Ho: 100% I: 64%	Tot: 71%
<i>Doorgang</i>	B: 71% G: 100% He: nvt	Tot: 84%
<i>Bedieningsfaciliteiten</i>	L: 85% Sa: 81%	Tot: 82%
<i>Bediening door het station</i>	A: 100% S: 100%	Tot: 100%
<i>Totaal</i>	81%	

<b>De Panne</b>		
<i>Toegang</i>	T: 80% Ho: 77% I: 93%	Tot: 84%
<i>Doorgang</i>	B: 93% G: nvt He: nvt	Tot: 93%
<i>Bedieningsfaciliteiten</i>	L: nvt Sa: 90%	Tot: 90%
<i>Bediening door het station</i>	A: 100% S: 100%	Tot: 100%
<i>Totaal</i>	90%	

<b>Diksmuide</b>		
<i>Toegang</i>	T: 100% Ho: 46% I: 93%	Tot: 78%
<i>Doorgang</i>	B: nvt G: nvt He: nvt	Tot: nvt
<i>Bedieningsfaciliteiten</i>	L: nvt Sa: 36%	Tot: 36%
<i>Bediening door het station</i>	A: 100% S: 71%	Tot: 83%
<i>Totaal</i>	59%	

<b>Ieper</b>		
<i>Toegang</i>	T: 80% Ho: 46% I: 93%	Tot: 73%
<i>Doorgang</i>	B: 79% G: nvt He: nvt	Tot: 79%
<i>Bedieningsfaciliteiten</i>	L: nvt Sa: 74%	Tot: 74%
<i>Bediening door het station</i>	A: 100% S: 71%	Tot: 88%
<i>Totaal</i>	76%	

<b>Izegem</b>		
<i>Toegang</i>	T: 90% Ho: 46% I: 93%	Tot: 76%
<i>Doorgang</i>	B: nvt G: nvt He: nvt	Tot: nvt
<i>Bedieningsfaciliteiten</i>	L: nvt Sa: 38%	Tot: 38%
<i>Bediening door het station</i>	A: 100% S: 71%	Tot: 83%
<i>Totaal</i>	59%	

<b>Knokke</b>		
<i>Toegang</i>	T: 60% Ho: 100% I: 93%	Tot: 86%
<i>Doorgang</i>	B: nvt G: nvt He: nvt	Tot: nvt
<i>Bedieningsfaciliteiten</i>	L: nvt Sa: 83%	Tot: 83%
<i>Bediening door het station</i>	A: 100% S: 100%	Tot: 100%
<i>Totaal</i>	87%	

<b>Koksijde</b>		
<i>Toegang</i>	T: 60% Ho: 46% I: 79%	Tot: 62%
<i>Doorgang</i>	B: 57% G: nvt He: nvt	Tot: 57%
<i>Bedieningsfaciliteiten</i>	L: nvt Sa: %	Tot: 38%
<i>Bediening door het station</i>	A: 100% S: 100%	Tot: 100%
<i>Totaal</i>	56%	

<b>Kortemarkt</b>		
<i>Toegang</i>	T: 90% Ho: 46% I: 93%	Tot: 76%
<i>Doorgang</i>	B: nvt G: nvt He: nvt	Tot: nvt
<i>Bedieningsfaciliteiten</i>	L: nvt Sa: 29%	Tot: 29%
<i>Bediening door het station</i>	A: 100% S: 71%	Tot: 83%
<i>Totaal</i>	55%	

<b>Kortrijk</b>		
<i>Toegang</i>	T: 90% Ho: 50% I: 93%	Tot: 78%
<i>Doorgang</i>	B: nvt G: nvt He: 94%	Tot: 94%
<i>Bedieningsfaciliteiten</i>	L: nvt Sa: 31%	Tot: 31%
<i>Bediening door het station</i>	A: 100% S: 71%	Tot: 88%
<i>Totaal</i>	65%	

<b>Lichtervelde</b>		
<i>Toegang</i>	T: 90% Ho: 31% I: 93%	Tot: 70%
<i>Doorgang</i>	B: nvt G: nvt He: nvt	Tot: nvt
<i>Bedieningsfaciliteiten</i>	L: nvt Sa: 29%	Tot: 29%
<i>Bediening door het station</i>	A: 100% S: 71%	Tot: 83%
<i>Totaal</i>	53%	

<b>Menen</b>		
<i>Toegang</i>	T: 100% Ho: 46% I: 93%	Tot: 78%
<i>Doorgang</i>	B: nvt G: nvt He: nvt	Tot: nvt
<i>Bedieningsfaciliteiten</i>	L: nvt Sa: 40%	Tot: 40%
<i>Bediening door het station</i>	A: 100% S: 71%	Tot: 83%
<i>Totaal</i>	62%	

<b>Oostende</b>		
<i>Toegang</i>	T: 90% Ho: 85% I: 93%	Tot: 89%
<i>Doorgang</i>	B: nvt G: 100% He: nvt	Tot: 100%
<i>Bedieningsfaciliteiten</i>	L: nvt Sa: 93%	Tot: 93%
<i>Bediening door het station</i>	A: 100% S: 100%	Tot: 100%
<i>Totaal</i>	93%	

<b>Poperinge</b>		
<i>Toegang</i>	T: 70% Ho: 40% I: 93%	Tot: 71%
<i>Doorgang</i>	B: nvt G: nvt He: nvt	Tot: nvt
<i>Bedieningsfaciliteiten</i>	L: nvt Sa: 40%	Tot: 40%
<i>Bediening door het station</i>	A: 100% S: 71%	Tot: 83%
<i>Totaal</i>	58%	

<b>Roeselare</b>		
<i>Toegang</i>	T: 100% Ho: 67% I: 93%	Tot: 85%
<i>Doorgang</i>	B: 79% G: 100% He: nvt	Tot: 87%
<i>Bedieningsfaciliteiten</i>	L: - Sa: -	Tot: -
<i>Bediening door het station</i>	A: 100% S: 100%	Tot: 100%
<i>Totaal</i>	-	

<b>Tielt</b>		
<i>Toegang</i>	T: 80% Ho: 46% I: 93%	Tot: 73%
<i>Doorgang</i>	B: nvt G: nvt He: nvt	Tot: nvt
<i>Bedieningsfaciliteiten</i>	L: nvt Sa: 31%	Tot: 31%
<i>Bediening door het station</i>	A: 100% S: 71%	Tot: 83%
<i>Totaal</i>	55%	

<b>Torhout</b>		
<i>Toegang</i>	T: 60% Ho: 58% I: 93%	Tot: 72%
<i>Doorgang</i>	B: nvt G: nvt He: nvt	Tot: nvt
<i>Bedieningsfaciliteiten</i>	L: nvt Sa: 33%	Tot: 33%
<i>Bediening door het station</i>	A: 100% S: 71%	Tot: 88%
<i>Totaal</i>	58%	

<b>Veurne</b>		
<i>Toegang</i>	T: 80% Ho: 46% I: 93%	Tot: 73%
<i>Doorgang</i>	B: 64% G: 100% He: nvt	Tot: 80%
<i>Bedieningsfaciliteiten</i>	L: nvt Sa: 31%	Tot: 31%
<i>Bediening door het station</i>	A: 100% S: 71%	Tot: 83%
<i>Totaal</i>	60%	

<b>Aalst</b>		
<i>Toegang</i>	T: 60% Ho: 62% I: 86%	Tot: 70%
<i>Doorgang</i>	B: nvt G: nvt He: nvt	Tot: nvt
<i>Bedieningsfaciliteiten</i>	L: - Sa: 38%	Tot: 38%
<i>Bediening door het station</i>	A: 80% S: 100%	Tot: 88%
<i>Totaal</i>	-	

<b>Deinze</b>		
<i>Toegang</i>	T: 80% Ho: 62% I: 93%	Tot: 78%
<i>Doorgang</i>	B: 100% G: 100% He: nvt	Tot: 100%
<i>Bedieningsfaciliteiten</i>	L: 61% Sa: 62%	Tot: 62%
<i>Bediening door het station</i>	A: 100% S: 43%	Tot: 76%
<i>Totaal</i>	74%	

<b>Denderleeuw</b>		
<i>Toegang</i>	T: 90% Ho: 46% I: 71%	Tot: 68%
<i>Doorgang</i>	B: nvt G: nvt He: 92%	Tot: 92%
<i>Bedieningsfaciliteiten</i>	L: - Sa: 33%	Tot: -
<i>Bediening door het station</i>	A: 100% S: 71%	Tot: 83%
<i>Totaal</i>	-	

<b>Dendermonde</b>		
<i>Toegang</i>	T: 90% Ho: 46% I: 86%	Tot: 73%
<i>Doorgang</i>	B: nvt G: nvt He: nvt	Tot: nvt
<i>Bedieningsfaciliteiten</i>	L: nvt Sa: 83%	Tot: 83%
<i>Bediening door het station</i>	A: 100% S: 100%	Tot: 100%
<i>Totaal</i>	82%	

<b>De Pinte</b>		
<i>Toegang</i>	T: 80% Ho: 62% I: 93%	Tot: 78%
<i>Doorgang</i>	B: nvt G: nvt He: 100%	Tot: 100%
<i>Bedieningsfaciliteiten</i>	L: nvt Sa: 81%	Tot: 81%
<i>Bediening door het station</i>	A: 100% S: 71%	Tot: 83%
<i>Totaal</i>	83%	

<b>Eeklo</b>		
<i>Toegang</i>	T: 60% Ho: 62% I: 93%	Tot: 73%
<i>Doorgang</i>	B: nvt G: nvt He: 83%	Tot: 83%
<i>Bedieningsfaciliteiten</i>	L: nvt Sa: 36%	Tot: 36%
<i>Bediening door het station</i>	A: 100% S: 71%	Tot: 83%
<i>Totaal</i>	61%	

<b>Gent-Dampoort</b>		
<i>Toegang</i>	T: 90% Ho: 100% I: 93%	Tot: 94%
<i>Doorgang</i>	B: 93% G: 100% He: nvt	Tot: 96%
<i>Bedieningsfaciliteiten</i>	L: - Sa: 93%	Tot: 93%
<i>Bediening door het station</i>	A: 80% S: 100%	Tot: 88%
<i>Totaal</i>	-	

<b>Gent-Sint-Pieters</b>		
<i>Toegang</i>	T: 100% Ho: 100% I: 71%	Tot: 88%
<i>Doorgang</i>	B: nvt G: 91% He: nvt	Tot: 91%
<i>Bedieningsfaciliteiten</i>	L: - Sa: 88%	Tot: -
<i>Bediening door het station</i>	A: 80% S: 100%	Tot: 88%
<i>Totaal</i>	-	

<b>Geraardsbergen</b>		
<i>Toegang</i>	T: 100% Ho: 38% I: 93%	Tot: 76%
<i>Doorgang</i>	B: 86% G: nvt He: nvt	Tot: 86%
<i>Bedieningsfaciliteiten</i>	L: nvt Sa: 36%	Tot: 36%
<i>Bediening door het station</i>	A: 100% S: 71%	Tot: 83%
<i>Totaal</i>	62%	

<b>Kwatrecht</b>		
<i>Toegang</i>	T: nvt Ho: nvt I: nvt	Tot: nvt
<i>Doorgang</i>	B: nvt G: nvt He: 75%	Tot: 75%
<i>Bedieningsfaciliteiten</i>	L: nvt Sa: nvt	Tot: nvt
<i>Bediening door het station</i>	A: 0% S: 100%	Tot: 70%
<i>Totaal</i>	-	

<b>Landegem</b>		
<i>Toegang</i>	T: 80% Ho: 67% I: 93%	Tot: 81%
<i>Doorgang</i>	B: nvt G: 100% He: nvt	Tot: 100%
<i>Bedieningsfaciliteiten</i>	L: 90% Sa: 81%	Tot: 84%
<i>Bediening door het station</i>	A: 100% S: 100%	Tot: 100%
<i>Totaal</i>	86%	

<b>Lede</b>		
<i>Toegang</i>	T: 60% Ho: 46% I: 93%	Tot: 68%
<i>Doorgang</i>	B: nvt G: nvt He: 92%	Tot: 92%
<i>Bedieningsfaciliteiten</i>	L: nvt Sa: 43%	Tot: 43%
<i>Bediening door het station</i>	A: 100% S: 71%	Tot: 83%
<i>Totaal</i>	63%	

<b>Lokeren</b>		
<i>Toegang</i>	T: 60% Ho: 62% I: 93%	Tot: 73%
<i>Doorgang</i>	B: 86% G: 100% He: 88%	Tot: 90%
<i>Bedieningsfaciliteiten</i>	L: - Sa: 90%	Tot: 90%
<i>Bediening door het station</i>	A: 100% S: 71%	Tot: 88%
<i>Totaal</i>	-	

<b>Ninove</b>		
<i>Toegang</i>	T: 80% Ho: 62% I: 93%	Tot: 78%
<i>Doorgang</i>	B: 79% G: nvt He: nvt	Tot: 79%
<i>Bedieningsfaciliteiten</i>	L: nvt Sa: 40%	Tot: 40%
<i>Bediening door het station</i>	A: 100% S: 29%	Tot: 58%
<i>Totaal</i>	61%	

<b>Oudenaarde</b>		
<i>Toegang</i>	T: 100% Ho: 75% I: 93%	Tot: 89%
<i>Doorgang</i>	B: nvt G: 100% He: nvt	Tot: 100%
<i>Bedieningsfaciliteiten</i>	L: - Sa: 43%	Tot: 43%
<i>Bediening door het station</i>	A: 100% S: 43%	Tot: 76%
<i>Totaal</i>	-	



<b>Ronse</b>		
<i>Toegang</i>	T: 80% Ho: 31% I: 93%	Tot: 68%
<i>Doorgang</i>	B: nvt G: nvt He: nvt	Tot: nvt
<i>Bedieningsfaciliteiten</i>	L: nvt Sa: 21%	Tot: 21%
<i>Bediening door het station</i>	A: 100% S: 43%	Tot: 67%
<i>Totaal</i>	46%	

<b>Sint-Niklaas</b>		
<i>Toegang</i>	T: 100% Ho: 92% I: 93%	Tot: 94%
<i>Doorgang</i>	B: 100% G: 100% He: nvt	Tot: 100%
<i>Bedieningsfaciliteiten</i>	L: - Sa: 83%	Tot: 83%
<i>Bediening door het station</i>	A: 100% S: 71%	Tot: 88%
<i>Totaal</i>	-	

<b>Wetteren</b>		
<i>Toegang</i>	T: 90% Ho: 62% I: 71%	Tot: 73%
<i>Doorgang</i>	B: nvt G: nvt He: nvt	Tot: nvt
<i>Bedieningsfaciliteiten</i>	L: nvt Sa: 29%	Tot: 29%
<i>Bediening door het station</i>	A: 30% S: 100%	Tot: 59%
<i>Totaal</i>	51%	

<b>Zottegem</b>		
<i>Toegang</i>	T: 100% Ho: 62% I: 71%	Tot: 76%
<i>Doorgang</i>	B: nvt G: nvt He: nvt	Tot: nvt
<i>Bedieningsfaciliteiten</i>	L: nvt Sa: -	Tot: -
<i>Bediening door het station</i>	A: 100% S: 100%	Tot: 100%
<i>Totaal</i>	-	

<b>Aarschot</b>		
<i>Toegang</i>	T: 80% Ho: 62% I: 86%	Tot: 76%
<i>Doorgang</i>	B: nvt G: nvt He: nvt	Tot: nvt
<i>Bedieningsfaciliteiten</i>	L: nvt Sa: 62%	Tot: 62%
<i>Bediening door het station</i>	A: 80% S: 100%	Tot: 88%
<i>Totaal</i>	72%	

<b>Brussel-Centraal</b>		
<i>Toegang</i>	T: 100% Ho: 82% I: 93%	Tot: 91%
<i>Doorgang</i>	B: nvt G: 100% He: nvt	Tot: 100%
<i>Bedieningsfaciliteiten</i>	L: 100% Sa: 86%	Tot: 90%
<i>Bediening door het station</i>	A: 100% S: 71%	Tot: 88%
<i>Totaal</i>	91%	

<b>Brussel-Luxemburg</b>		
<i>Toegang</i>	T: 100% Ho: 100% I: 93%	Tot: 97%
<i>Doorgang</i>	B: nvt G: 100% He: nvt	Tot: 100%
<i>Bedieningsfaciliteiten</i>	L: 85% Sa: -	Tot: -
<i>Bediening door het station</i>	A: 100% S: 100%	Tot: 100%
<i>Totaal</i>	-	

<b>Brussel-Nationaal-Luchthaven</b>		
<i>Toegang</i>	T: 100% Ho: 100% I: 93%	Tot: 97%
<i>Doorgang</i>	B: nvt G: nvt He: nvt	Tot: nvt
<i>Bedieningsfaciliteiten</i>	L: 75% Sa: 90%	Tot: 85%
<i>Bediening door het station</i>	A: 100% S: 71%	Tot: 88%
<i>Totaal</i>	89%	

<b>Brussel-Noord</b>		
<i>Toegang</i>	T: 100% Ho: 83% I: 79%	Tot: 86%
<i>Doorgang</i>	B: nvt G: 100% He: nvt	Tot: 100%
<i>Bedieningsfaciliteiten</i>	L: 80% Sa: -	Tot: -
<i>Bediening door het station</i>	A: 100% S: 43%	Tot: 76%
<i>Totaal</i>	-	

<b>Brussel-Zuid</b>		
<i>Toegang</i>	T: 100% Ho: 100% I: 93%	Tot: 97%
<i>Doorgang</i>	B: 100% G: 100% He: nvt	Tot: 100%
<i>Bedieningsfaciliteiten</i>	L: 95% Sa: -	Tot: -%
<i>Bediening door het station</i>	A: 100% S: 71%	Tot: 88%
<i>Totaal</i>	-	

<b>Diest</b>		
<i>Toegang</i>	T: 60% Ho: 31% I: 86%	Tot: 59%
<i>Doorgang</i>	B: nvt G: nvt He: nvt	Tot: nvt
<i>Bedieningsfaciliteiten</i>	L: nvt Sa: 55%	Tot: 55%
<i>Bediening door het station</i>	A: 80% S: 100%	Tot: 88%
<i>Totaal</i>	63%	

<b>Haacht</b>		
<i>Toegang</i>	T: 90% Ho: 62% I: 93%	Tot: 81%
<i>Doorgang</i>	B: nvt G: nvt He: 67%	Tot: 67%
<i>Bedieningsfaciliteiten</i>	L: nvt Sa: 31%	Tot: 31%
<i>Bediening door het station</i>	A: 100% S: 71%	Tot: 83%
<i>Totaal</i>	60%	

<b>Halle</b>		
<i>Toegang</i>	T: 100% Ho: 100% I: 93%	Tot: 97%
<i>Doorgang</i>	B: nvt G: nvt He: nvt	Tot: nvt
<i>Bedieningsfaciliteiten</i>	L: 80% Sa: -	Tot: -
<i>Bediening door het station</i>	A: 100% S: 100%	Tot: 88%
<i>Totaal</i>	-	

<b>Landen</b>		
<i>Toegang</i>	T: 60% Ho: 67% I: 93%	Tot: 75%
<i>Doorgang</i>	B: 71% G: nvt He: 100%	Tot: 86%
<i>Bedieningsfaciliteiten</i>	L: nvt Sa: 48%	Tot: 48%
<i>Bediening door het station</i>	A: 100% S: 71%	Tot: 88%
<i>Totaal</i>	70%	

<b>Leuven</b>		
<i>Toegang</i>	T: 80% Ho: 67% I: 79%	Tot: 75%
<i>Doorgang</i>	B: 93% G: nvt He: 77%	Tot: 85%
<i>Bedieningsfaciliteiten</i>	L: 100% Sa: 79%	Tot: 85%
<i>Bediening door het station</i>	A: 80% S: 100%	Tot: 88%
<i>Totaal</i>	83%	

<b>Tienen</b>		
<i>Toegang</i>	T: 80% Ho: 77% I: 57%	Tot: 70%
<i>Doorgang</i>	B: nvt G: nvt He: nvt	Tot: nvt
<i>Bedieningsfaciliteiten</i>	L: nvt Sa: -	Tot: -
<i>Bediening door het station</i>	A: 80% S: 100%	Tot: 88%
<i>Totaal</i>	-	

<b>Antwerpen-Centraal</b>		
<i>Toegang</i>	T: 80% Ho: 100% I: 71%	Tot: 83%
<i>Doorgang</i>	B: 100% G: 100% He: 94%	Tot: 97%
<i>Bedieningsfaciliteiten</i>	L: 80% Sa: 83%	Tot: 82%
<i>Bediening door het station</i>	A: 100% S: 100%	Tot: 88%
<i>Totaal</i>	88%	

<b>Boom</b>		
<i>Toegang</i>	T: 80% Ho: 46% I: 93%	Tot: 73%
<i>Doorgang</i>	B: nvt G: nvt He: nvt	Tot: nvt
<i>Bedieningsfaciliteiten</i>	L: nvt Sa: 31%	Tot: 31%
<i>Bediening door het station</i>	A: 100% S: 71%	Tot: 83%
<i>Totaal</i>	55%	

<b>Essen</b>		
<i>Toegang</i>	T: 80% Ho: 67% I: 93%	Tot: 81%
<i>Doorgang</i>	B: nvt G: nvt He: nvt	Tot: nvt
<i>Bedieningsfaciliteiten</i>	L: nvt Sa: -	Tot: -
<i>Bediening door het station</i>	A: 60% S: 71%	Tot: 67%
<i>Totaal</i>		- %

<b>Geel</b>		
<i>Toegang</i>	T: 80% Ho: 62% I: 93%	Tot: 78%
<i>Doorgang</i>	B: nvt G: nvt He: nvt	Tot: nvt
<i>Bedieningsfaciliteiten</i>	L: nvt Sa: 33%	Tot: 33%
<i>Bediening door het station</i>	A: 100% S: 100%	Tot: 100%
<i>Totaal</i>		63%

<b>Heist-Op-Den-Berg</b>		
<i>Toegang</i>	T: 80% Ho: 46% I: 93%	Tot: 73%
<i>Doorgang</i>	B: nvt G: nvt He: nvt	Tot: nvt
<i>Bedieningsfaciliteiten</i>	L: nvt Sa: 38%	Tot: 38%
<i>Bediening door het station</i>	A: 100% S: 71%	Tot: 88%
<i>Totaal</i>		60%

<b>Herentals</b>		
<i>Toegang</i>	T: 40% Ho: 62% I: 93%	Tot: 68%
<i>Doorgang</i>	B: nvt G: nvt He: 89%	Tot: 89%
<i>Bedieningsfaciliteiten</i>	L: nvt Sa: 62%	Tot: 62%
<i>Bediening door het station</i>	A: 80% S: 71%	Tot: 76%
<i>Totaal</i>		70%

<b>Kapellen</b>		
<i>Toegang</i>	T: 80% Ho: 77% I: 93%	Tot: 84%
<i>Doorgang</i>	B: nvt G: nvt He: 83%	Tot: 83%
<i>Bedieningsfaciliteiten</i>	L: nvt Sa: -	Tot: -
<i>Bediening door het station</i>	A: 100% S: 71%	Tot: 83%
<i>Totaal</i>		-

<b>Kontich</b>		
<i>Toegang</i>	T: 80% Ho: 46% I: 93%	Tot: 73%
<i>Doorgang</i>	B: nvt G: nvt He: nvt	Tot: nvt
<i>Bedieningsfaciliteiten</i>	L: nvt Sa: 88%	Tot: 88%
<i>Bediening door het station</i>	A: 100% S: 71%	Tot: 83%
<i>Totaal</i>	81%	

<b>Lier</b>		
<i>Toegang</i>	T: 90% Ho: 62% I: 71%	Tot: 73%
<i>Doorgang</i>	B: 79% G: nvt He: 78%	Tot: 78%
<i>Bedieningsfaciliteiten</i>	L: nvt Sa: 62%	Tot: 62%
<i>Bediening door het station</i>	A: 60% S: 100%	Tot: 76%
<i>Totaal</i>	71%	

<b>Mechelen</b>		
<i>Toegang</i>	T: 80% Ho: 100% I: 93%	Tot: 92%
<i>Doorgang</i>	B: 86% G: 100% He: nvt	Tot: 92%
<i>Bedieningsfaciliteiten</i>	L: - Sa: 71%	Tot: -
<i>Bediening door het station</i>	A: 100% S: 100%	Tot: 88%
<i>Totaal</i>	-	

<b>Mol</b>		
<i>Toegang</i>	T: 90% Ho: 100% I: 71%	Tot: 86%
<i>Doorgang</i>	B: nvt G: 100% He: nvt	Tot: 100%
<i>Bedieningsfaciliteiten</i>	L: 85% Sa: -	Tot: -
<i>Bediening door het station</i>	A: 80% S: 100%	Tot: 88%
<i>Totaal</i>	-	

<b>Puurs</b>		
<i>Toegang</i>	T: 80% Ho: 62% I: 71%	Tot: 70%
<i>Doorgang</i>	B: nvt G: nvt He: nvt	Tot: nvt
<i>Bedieningsfaciliteiten</i>	L: nvt Sa: 26%	Tot: 26%
<i>Bediening door het station</i>	A: 100% S: 71%	Tot: 83%
<i>Totaal</i>	52%	

<b>Turnhout</b>		
<i>Toegang</i>	T: 60% Ho: 31% I: 57%	Tot: 49%
<i>Doorgang</i>	B: 57% G: nvt He: nvt	Tot: 57%
<i>Bedieningsfaciliteiten</i>	L: nvt Sa: -	Tot: -

<i>Bediening door het station</i>	A: 60% S: 71%	Tot: 64%
<i>Totaal</i>		-

<b>Genk</b>		
<i>Toegang</i>	T: 90% Ho: 57% I: 64%	Tot: 70%
<i>Doorgang</i>	B: nvt G: nvt He: nvt	Tot: nvt
<i>Bedieningsfaciliteiten</i>	L: - Sa: 62%	Tot: -
<i>Bediening door het station</i>	A: 80% S: 100%	Tot: 88%
<i>Totaal</i>		-

<b>Hasselt</b>		
<i>Toegang</i>	T: 80% Ho: 83% I: 71%	Tot: 78%
<i>Doorgang</i>	B: 71% G: nvt He: nvt	Tot: 71%
<i>Bedieningsfaciliteiten</i>	L: nvt Sa: 38%	Tot: 38%
<i>Bediening door het station</i>	A: 80% S: 71%	Tot: 76%
<i>Totaal</i>		61%

<b>Neerpelt</b>		
<i>Toegang</i>	T: 80% Ho: 31% I: 57%	Tot: 54%
<i>Doorgang</i>	B: 57% G: 45% He: 88%	Tot: 66%
<i>Bedieningsfaciliteiten</i>	L: nvt Sa: 31%	Tot: 31%
<i>Bediening door het station</i>	A: 0% S: 71%	Tot: 42%
<i>Totaal</i>		49%

<b>Sint-Truiden</b>		
<i>Toegang</i>	T: 80% Ho: 57% I: 64%	Tot: 68%
<i>Doorgang</i>	B: nvt G: nvt He: nvt	Tot: nvt
<i>Bedieningsfaciliteiten</i>	L: nvt Sa: 79%	Tot: 79%
<i>Bediening door het station</i>	A: 80% S: 100%	Tot: 88%
<i>Totaal</i>		76%

<b>Tongeren</b>		
<i>Toegang</i>	T: 80% Ho: 46% I: 86%	Tot: 70%
<i>Doorgang</i>	B: 79% G: nvt He: nvt	Tot: 79%
<i>Bedieningsfaciliteiten</i>	L: nvt Sa: 71%	Tot: 71%
<i>Bediening door het station</i>	A: 100% S: 100%	Tot: 100%
<i>Totaal</i>		75%

## BIJLAGE F: Voorlopige 67 van de Vlaamse station op vlak van rolstoeltoegankelijkheid

Station	Toegang %	Doorgang %	Bedienings-faciliteiten %	Bediening door het station %	Totaal %
Oostende	89.19	100.00	92.86	100.00	93.46
Brussel-Centraal	90.91	100.00	90.32	88.24	91.06
De Panne	83.78	92.86	90.48	100.00	89.52
Brussel-Nationale-Luchthaven	97.06		85.48	88.24	89.38
Antwerpen-Centraal	83.33	97.44	82.26	100.00	88.31
Knokke	86.11		83.33	100.00	87.37
Landegem	80.56	100.00	83.87	100.00	85.71
Blankenberge	86.11		76.19	100.00	84.21
De Pinte	78.38	100.00	80.95	83.33	83.49
Leuven	75.00	85.19	85.48	88.24	83.10
Dendermonde	72.97		83.33	100.00	82.29
Brugge	69.44	84.00	82.26	100.00	81.43
Kontich	72.79		88.10	83.33	81.32
Ieper	72.97	78.57	73.81	88.24	76.36
Sint-Truiden	67.57		78.57	88.24	76.04
Tongeren	70.27	78.57	71.43	100.00	75.24
Deinze	78.38	100.00	61.67	76.47	74.45
Aarschot	75.68		61.90	88.24	71.88
Lier	72.97	78.13	61.90	76.47	71.09
Herentals	67.57	88.89	61.90	76.47	70.18
Landen	75.00	86.21	47.62	88.24	70.16
Kortrijk	77.78	94.44	30.95	88.24	64.60
Geel	78.38		33.33	100.00	62.50
Diest	59.46		54.76	88.24	62.50
Lede	67.57	92.31	42.86	83.33	62.50
Geraardsbergen	75.68	85.71	35.71	83.33	61.90
Menen	78.38		40.48	83.33	61.54
Hasselt	77.78	71.43	38.10	76.47	61.47
Eeklo	72.97	83.33	35.71	83.33	61.47
Ninove	78.38	78.57	40.48	58.33	60.95
Heist-Op-Den-	72.97		38.10	88.24	60.42

Berg					
Veurne	72.97	80.00	30.95	83.33	60.34
Haacht	81.08	66.67	30.95	83.33	59.63
Izegem	75.68		38.10	83.33	59.34
Diksmuide	78.38		35.71	83.33	59.34
Poperinge	70.59		40.48	83.33	57.95
Torhout	72.22		33.33	88.24	57.89
Koksijde	62.16	57.14	38.10	100.00	56.19
Tielt	72.97		30.95	83.33	54.95
Boom	72.97		30.95	83.33	54.95
Kortemark	75.68		28.57	83.33	54.95
Lichtervelde	70.27		28.57	83.33	52.75
Puurs	70.27		26.19	83.33	51.65
Wetteren	72.97		28.57	58.82	51.04
Neerpelt	54.05	65.85	30.95	41.67	49.24
Ronse	67.57		21.43	66.67	46.15
Mechelen*	91.67	92.00		100.00	
Brussel- Luxemburg*	97.06	100.00		100.00	
Roeselaere*	85.29	86.96		100.00	
Zottegem*	75.68			100.00	
Gent- Dampoort*	94.44	95.65		88.24	
Gent-Sint- Pieters*	88.24	90.91		88.24	
Genk*	70.27			88.24	
Aalst*	70.27			88.24	
Mol*	86.11	100.00		88.24	
Tienen*	70.27			88.24	
Kwatrech*		75.00		70.00	
Lokeren*	72.97	90.24		88.24	
Sint-Niklaas*	94.12	100.00		88.24	
Brussel-Zuid*	97.06	100.0		88.24	
Turnhout*	48.65	57.14		64.71	
Denderleeuw*	67.57	92.31		83.33	
Kapellen*	83.78	83.33		83.33	
Essen*	80.56			66.67	
Oudenaarde*	88.89	100.00		76.47	
Brussel-Noord*	86.11	100.00		76.47	
Halle*	97.22			100.00	

\* : Deze stations hebben geen totaalscore (%) doordat verschillende hoofdcriteria niet nagegaan konden worden, waardoor het eindtotaal statistisch met SPSS niet berekenbaar was.