

# GIDS VOOR REIZIGERS MET EEN HANDICAP

01.09.2020



.brussels   
DAT ZIJN WIJ ALLEMAAL

# CONTACT

---

## > TELEFONISCH

070 23 2000 (€ 0,30/min)

van maandag tot vrijdag van 7 tot 19u  
en zaterdag van 8 tot 16u.

## > VIA E-MAIL

[www.mivb.be](http://www.mivb.be)

## > VIA SOCIALE MEDIA



<https://www.facebook.com/mijnmivb>

<https://twitter.com/STIBMIVB>

## > MET DE POST

MIVB - Customer Care  
Koningsstraat 76 - 1000 Brussel

## > VIA ONZE NIEUWSBRIEF



Ik scan hier  
de QR code om  
mij in te schrijven

1

## HET MIVB-NET

5

2

## REIZEN MET EEN GRATIS BEGELEIDER

6

1

Wat is het precies? 6

2

Het vervoersbewijs bekomen 7

3

Hoe de reis valideren? 8

3

## ASSISTENTIE IN DE STATIONS

10

1

Wat is het precies? 10

2

Voor wie? 10

3

Wanneer? 11

4

Hoe reserveren? 11

4

## TAXIBUS

12

1

Wat is het precies? 12

2

Wanneer? 13

3

Voor wie? 13

4

Tarief en betaling 15

5

Reservatie 15

6

Hoe ga ik reizen? 16

7

Meer weten? 16

5

## MENTALE HANDICAP

18

1

Ik plan mijn route 18

2

Ik koop mijn vervoersbewijs 19

3

Ik sta aan een halte of in een station 19

4

Ik stap in of uit het voertuig 21

5

Ik ben aan boord van het voertuig 22

## 6

### AUDITIEVE HANDICAP 23

- 1 Ik plan mijn route 23
- 2 Ik koop mijn vervoersbewijs 23
- 3 Ik sta aan een halte of in een station 24
- 4 Ik stap in of uit het voertuig 25
- 5 Ik ben aan boord van het voertuig 25

## 7

### VISUELE HANDICAP 28

- 1 Ik plan mijn route 28
- 2 Ik koop mijn vervoersbewijs 28
- 3 Mijn MOBIB-kaart verkrijgen 29
- 4 Ik sta aan een halte of in een station 30
- 5 Ik stap in of uit het voertuig 34
- 6 Ik ben aan boord van het voertuig 35

## 8

### MOTORISCHE HANDICAP 36

- 1 Ik plan mijn route 36
- 2 Ik koop mijn vervoersbewijs 36
- 3 Ik sta aan een halte of in een station 37
- 4 Accessibus en Accessitram 38
- 5 Ik ben in een station 40
- 6 Ik stap in of uit het voertuig 42
- 7 Ik ben aan boord van het voertuig 46

## 9

### MAAK U GEEN ZORGEN 48

- 1 Tijdens de rit 48
- 2 Bij storingen 50

# 1 HET MIVB-NET

De MIVB zorgt ervoor dat mensen zich met de bus, tram of metro in Brussel kunnen verplaatsen. Het is belangrijk dat mensen met beperkte mobiliteit hun reis kunnen voorbereiden. Dat kan eenvoudig met deze handleiding. Die helpt reizigers op weg, naargelang de moeilijkheden die ze ondervinden.

Voordat men alleen gaat reizen, is het aangeraden om de route met een begeleider te verkennen.

De oplossingen van de NMBS, De Lijn en de TEC worden in deze handleiding niet nader toegelicht.

# 2 REIZEN MET EEN GRATIS BEGELEIDER



## 1 WAT IS HET PRECIES?

Personen met een visuele handicap reizen gratis op het MIVB-net. Het vervoersbewijs wordt op een MOBIB-kaart geladen.

Als ik een kaart "kosteloze begeleider" van de NMBS heb, kan ik me op het MIVB netwerk laten begeleiden door een persoon naar keuze. Die persoon reist gratis mee om me te helpen.

### **BENODIGDE DOCUMENTEN**

Een geldige kaart "kosteloze begeleider", uitgegeven door de NMBS.

De kaart kan opgevraagd worden via [www.belgianrail.be](http://www.belgianrail.be)

- Mijn persoonlijke MOBIB-kaart. Ik kan de kaart aanvragen in een BOOTIK, als ik er nog geen heb.

## 2 HET VERVOERSBEWIJS BEKOMEN



Ik ga naar een BOOTIK met mijn MOBIB-kaart en mijn kaart "kosteloze begeleider".

De medewerker verwerkt mijn gegevens maar mijn kaart is nog niet meteen aangepast.

Vijf dagen later, moet ik mijn kaart aan een verkoopautomaat of een valideertoestel in de metro valideren.

Hierna kan ik met mijn begeleider reizen. Ik vergeet niet om mijn kaart steeds te valideren als ik in een voertuig stap.

### 3 HOE DE REIS VALIDEREN?

Ik hoef mijn reis slechts één keer voor mij en mijn gratis begeleider te valideren.

In het station moeten mijn begeleider en ik altijd samen door het sas lopen.

En als mijn begeleider een geleidehond is?

Geen probleem, hij reist gratis mee!



# 3 ASSISTENTIE IN HET METROSTATION



## 1 WAT IS HET PRECIES?

Er is een opening en een trede tussen de perrons en de metro's. Voor mensen in een rolstoel is het dus niet eenvoudig om veilig in en uit te stappen.

Medewerkers van de MIVB helpen personen in een rolstoel om in en uit de metro te stappen. Mensen worden geholpen vanaf het moment dat ze in de metro stappen tot het moment dat ze terug op het perron staan.

## 2 VOOR WIE?

Voor mensen in een rolstoel die de ruimte tussen het perron en de metro moeilijk kunnen overbruggen.

## 3 WANNEER?

De assistentie is dagelijks beschikbaar van 7 tot 22u.

## 4 HOE RESERVEREN?

Telefonisch op 02 515 23 65 of via het online formulier op de website: [www.mivb.be](http://www.mivb.be)

### IK KAN KIEZEN:

- Ik laat minstens één uur op voorhand weten dat ik naar het station kom. Een medewerker wacht me op het afgesproken uur op.
- Bij mijn aankomst in het station: het team komt dan zo snel mogelijk. Uiterlijk één uur na mijn oproep is een medewerker bij me.

# 4 TAXIBUS



## 1 WAT IS HET PRECIES?

TaxiBus is een vervoersdienst die reizigers van deur tot deur brengt. Enkel personen met een handicap kunnen van deze dienst gebruikmaken. Reserveren is noodzakelijk.

TaxiBus past de routes aan om meerdere mensen tegelijk op te halen of af te zetten.

De dienst biedt geen bijstand bij de verplaatsing, medische bijstand en toezicht op kinderen of handelingsonbekwame personen.

De bus rijdt enkel in het Brussels Gewest, van het vertrekadres tot het adres van de bestemming (tot voor het gebouw).

## 2 WANNEER?

De dienst is elke dag beschikbaar, zelfs op zon- en feestdagen.

TaxiBus kan me vanaf 5 uur 's morgens ophalen. TaxiBus rijdt tot 1 uur 's nachts.

## 3 VOOR WIE?

Voor personen met een handicap.

Personen met een handicap dienen over een attest te beschikken.

Het attest wordt afgeleverd door de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid.

Ik heb recht op een dergelijk attest als ik aan minstens een van de onderstaande voorwaarden voldoe:

- een vermindering van de zelfredzaamheid met minstens 12 punten;
- een blijvende invaliditeit van minstens 80%;
- een blijvende invaliditeit van de onderste ledematen met een invaliditeitsgraad van minstens 50%;
- een volledige verlamming of amputatie van de bovenste ledematen;
- een visuele beperking met een invaliditeit van minstens 90%.

### **BENODIGDE DOCUMENTEN**

- Het inschrijvingsformulier voor TaxiBus, te downloaden via [www.mivb.brussels](http://www.mivb.brussels).
- Een kopie van het attest erkenning van de handicap, afgeleverd door de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid ([www.handicap.fgov.be](http://www.handicap.fgov.be)).



## **4 TARIEF EN BETALING**

Wanneer mijn aanvraag wordt geaccepteerd, ontvang ik de nodige betaalgegevens. Ik betaal de ritten vooraf, via een bankoverschrijving.

De prijs van een rit bedraagt € 1,70 per persoon. Dit tarief is geldig op het moment dat de brochure werd opgesteld (01.09.2020).

## **5 RESERVATIE**

Ik dien uiterlijk de dag voor mijn verplaatsing te reserveren.

**Telefonisch** op 02 515 23 65  
(van maandag tot vrijdag van 7 tot 19 u.  
en op zaterdag van 8 tot 16 u.)

**Via internet:** de klok rond via mijn account op [www.taxibus.be](http://www.taxibus.be)



## **6 HOE GA IK REIZEN?**

Als reiziger word ik aan het opgegeven adres opgehaald en afgezet.

Als ik me niet zelf kan verplaatsen, laat ik me begeleiden door een begeleider. Die persoon betaalt hetzelfde tarief als ik.

Geleidehonden worden toegelaten en reizen gratis mee.

## **7 MEER WETEN?**

Download het gebruiksreglement op de website van de MIVB [www.mivb.brussels](http://www.mivb.brussels)

# **OP WELKE VOORZIENINGEN KAN IK REKENEN?**

.....

**IN DEZE RUBRIEK VIND IK DE SPECIFIEKE AANPASSINGEN DIE DE MIVB AAN HET NET HEEFT AANGEBRACHT VOOR ELK TYPE VAN HANDICAP. IK VIND ER OOK HET ADVIES DAT DE MIVB AAN REIZIGERS MET EEN HANDICAP GEEFT OM HUN REIS ZO VLOT MOGELIJK TE LATEN VERLOPEN.**

# 5 MENTALE HANDICAP

Ik lees de reizigersgids van de MIVB. De gids geeft heel wat praktische informatie om het MIVB-net te gebruiken. De gids is beschikbaar in de verkooppunten, door te bellen naar de Customer Care op ☎ 070 23 2000 (€ 0,30/min) en op de website [www.mivb.brussels](http://www.mivb.brussels).

## 1 IK PLAN MIJN ROUTE

Voor ik vertrek, noteer ik:

- Welk voertuig ik moet nemen: bus, tram of metro;
- Het nummer of de kleur van de lijn;
- De richting die ik uit moet gaan (en ook de naam van het eindstation);
- De naam van de halte waar ik wil afstappen.

- Bij een overstap:
  - De halte waar ik moet afstappen;
  - Dezelfde gegevens voor het vervolg van mijn reis.

## 2 IK KOOP MIJN VERVOERSBEWIJS

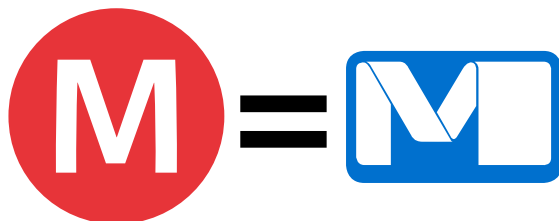
Ik kies mijn aankoopmethode op basis van mijn voorkeuren.

Er bestaan verschillende mogelijkheden. Ze worden uitgelegd op [www.mivb.brussels](http://www.mivb.brussels).

## 3 IK STA AAN EEN HALTE OF IN EEN STATION

Ik gebruik de bewegwijzering en andere borden om de weg te vinden. Alle bewegwijzering, borden en andere elementen worden in de reizigersgids uitgelegd.

De ingangen van de metro- en premetrostations zijn te herkennen aan een grote witte M op een blauwe achtergrond. Op de bewegwijzering wordt er ook een witte M op een rode achtergrond gebruikt.



## 1. AAN DE BUS- OF TRAMHALTE

Bij de meeste haltes wordt de wachttijd weergegeven. Zo weet ik wanneer het volgende voertuig eraan komt.

Dezelfde gegevens vind ik ook terug op de mobiele app van de MIVB.

## 2. OP HET PERRON IN EEN STATION

Dankzij het bord kan ik controleren of ik op het juiste perron sta. Het bord geeft ook aan wanneer de volgende metro eraan komt.



In de metrostations geven de rode lichtpuntjes aan waar de metrostellen zich bevinden.

## 4 IK STAP IN OF UIT HET VOERTUIG

### 1. HET SLUITEN VAN DE DEUREN

De deuren sluiten automatisch:

- In alle voertuigen hoor ik een geluid voordat de deuren sluiten. Vaak is er ook een lichtsignaal boven de deuren.
- Voordat hij vertrekt, kijkt de bestuurder of er niemand vastzit tussen de deuren. Vervolgens vertrekt hij.

### 2. VOERTUIG LATEN STOPPEN

Metro's en trams die ondergronds rijden, stoppen bij elke halte.

Bussen en trams die bovengronds rijden, stoppen alleen op aanvraag.

Als ik op het perron sta, moet ik een seintje geven aan de bestuurder. Hij zal vervolgens stoppen om me te laten instappen.

Als ik in het voertuig ben, moet ik op de knop drukken.

Als ik op de knop gedrukt heb, gaat het lampje boven de deur branden.

Het lampje laat zien dat ik de bestuurder gevraagd heb om te stoppen. Het laat ook zien aan welke kant ik moet uitstappen.

## 5 IK BEN AAN BOORD VAN HET VOERTUIG

### 1. IK GA ZITTEN

In de bus en de tram is het beter om dicht bij de bestuurder te gaan zitten. Als ik geen plaats vind, houd ik me stevig vast aan een stang zodat ik niet val.

Wanneer ik instap, kan ik tegen de bestuurder zeggen waar ik moet uitstappen. De bestuurder zal proberen om op me te letten.

### 2. IK LET OP TIJDENS DE RIT

In de meeste voertuigen hoor ik de volgende halte via een gesproken aankondiging.

# 6 AUDITIEVE HANDICAP

## 1 IK PLAN MIJN ROUTE

Ik kan mijn reis voorbereiden op [www.mivb.brussels](http://www.mivb.brussels). Als het voor mij gemakkelijker is, kan ik een netplan vragen in een KIOSK of een BOOTIK of bellen naar de Customer Care op ☎ 070 23 2000 (€ 0,30/min) om het naar mij te laten opsturen.

## 2 IK KOOP MIJN VERVOERSBEWIJS

Ik kies mijn aankoopmethode op basis van mijn voorkeuren. Er bestaan verschillende mogelijkheden.

Ze worden uitgelegd in de reizigersgids van de MIVB. De gids is beschikbaar in de verkooppunten, door te bellen naar de Customer Care op ☎ 070 23 2000 (€ 0,30/min) en op de website [www.mivb.brussels](http://www.mivb.brussels).

### 3 IK STA AAN EEN HALTE/ IN EEN STATION

#### 1. AAN DE BUS- OF TRAMHALTE

Bij de meeste haltes wordt de wachttijd weergegeven. Zo weet ik wanneer het volgende voertuig eraan komt. Dezelfde gegevens vind ik ook terug op de mobiele app van de MIVB.

#### 2. OP HET PERRON IN EEN STATION

Dankzij het bord kan ik controleren of ik op het juiste perron sta. Het bord geeft ook aan wanneer de volgende metro eraan komt.



In de metrostations geven de rode lichtpuntjes aan waar de metrostellen zich bevinden.

### 4 IK STAP IN OF UIT HET VOERTUIG

#### 1. HET SLUITEN VAN DE DEUREN

Een lichtsignaal kondigt het sluiten van de deuren aan.

#### 2. HET VOERTUIG LATEN STOPPEN

De metro stopt bij elke halte. Bussen en trams die bovengronds rijden, stoppen alleen op aanvraag.

Als ik op het perron sta, moet ik een seintje geven aan de bestuurder. Hij zal vervolgens stoppen om me te laten instappen.

Als ik in het voertuig ben, moet ik op de knop drukken. Als ik op de knop gedrukt heb, gaat het lampje boven de deur branden.

### 5 IK BEN AAN BOORD VAN HET VOERTUIG

#### 1. DE JUISTE PLAATS

In bussen en trams zit ik het liefst op de eerste stoelen achter de bestuurderscabine. Ik kan de bestuurder zeggen aan welke halte ik moet afstappen.

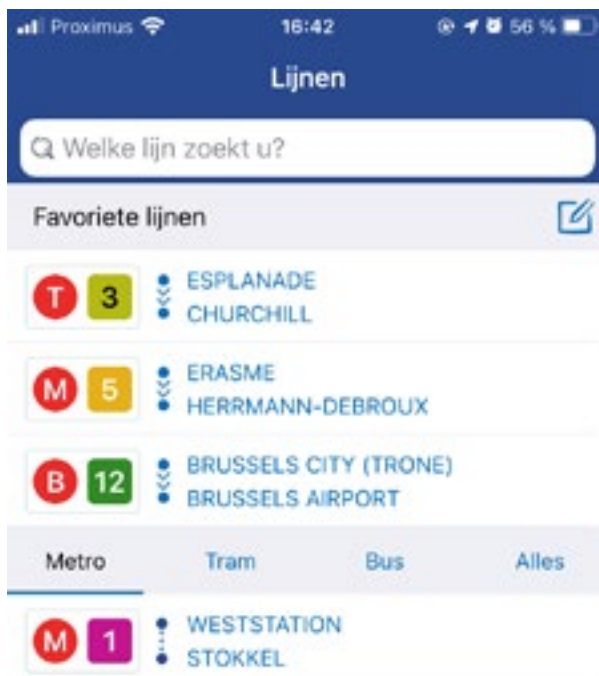
## 2. DE RIT VOLGEN

In de meeste voertuigen kan ik de haltes via een scherm volgen.



## 3. MET DE MIVB-APP

Ik kan de rit halte na halte volgen.



# 7 VISUELE HANDICAP

## 1 IK PLAN MIJN ROUTE

Ik kan mijn reis voorbereiden op

[www.mivb.brussels](http://www.mivb.brussels).

Als het voor mij gemakkelijker is, kan ik een netplan vragen in een KIOSK of een BOOTIK of bellen naar de Customer Care op ☎ 070 23 2000 (€ 0,30/min) om het naar mij te laten opsturen.

## 2 IK KOOP MIJN VERVOERSBEWIJS

Personen met een visuele handicap met een blijvende invaliditeit van minstens 90% reizen gratis op het MIVB-net.

Ze dienen wel te beschikken over een MOBIB-kaart waarop de MIVB een gratis abonnement laadt.

Geleidehonden reizen eveneens gratis mee.

## 3 MIJN MOBIB-KAART OPLADEN

### IK KAN KIEZEN:

- Ik bestel en herlaad mijn MOBIB-kaart in enkele klikken op [www.mivb.brussels](http://www.mivb.brussels) of via de mobiele app van de MIVB door het nummer van mijn MOBIB-kaart te registreren.
- Ik bel de Customer Care op ☎ 070 23 2000 (€ 0,30/min) om de formulieren naar mij te laten sturen. Na ontvangst stuurt de MIVB mij de geladen en geactiveerde MOBIB-kaart.
- In een BOOTIK in een station. De lijst van de verkooppunten is terug te vinden op [www.mivb.brussels](http://www.mivb.brussels).

### 1. BENODIGDE DOCUMENTEN EN BETALING

- Een pasfoto in kleur;
- Een kopie van de nationale verminderingskaart op het openbaar vervoer (blauwe kaart) afgeleverd door de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid;
- € 5 voor de MOBIB-kaart.

**OPGELET:** Als ik dit ticket wil combineren met een gratis vervoersbewijs voor mijn persoonlijke begeleider, dien ik de aanvraag bij voorkeur op hetzelfde moment in (zie rubriek "Reizen met een gratis begeleider").

## **2. CONTROLEREN WAT ER OP DE MOBIB-KAART GELADEN IS**

Ik ga naar één van de verkooppunten in het station, ik kan de informatie ook thuis raadplegen via de website van de [MIVB](#) of via de mobiele app van de MIVB.

# **4 IK STA AAN EEN HALTE/IN EEN STATION**

## **1. AAN DE BUS- OF TRAMHALTE**

Haltes kunnen op verschillende manieren ingericht zijn. Meestal bevinden ze zich aan de stoeprand of op een perron dat specifiek ontworpen is voor de voertuigen van het openbaar vervoer. Uitzonderlijk bevindt de halte zich op de rijbaan, bijvoorbeeld bij de halte Park voor tramlijnen 92 of 93, en vaak wanneer een buslijn wordt omgeleid.

Ik stap vooraan het voertuig in. Hierdoor kan de bestuurder een oogje in het zeil houden bij het openen en sluiten van de deuren en indien nodig ingrijpen.

Steeds meer haltes zijn uitgerust met podotactiele markeringen die de plaatsing voor de eerste deur van de tram of de voorste deur van de bus vergemakkelijken. Ruim een derde van de haltes is ermee uitgerust.

Als ik een blindenstok heb, laat ik dat duidelijk zien. De trambestuurders zullen des te waakzamer zijn en de buschauffeurs zullen hun voertuig zo dicht mogelijk bij de rand van het perron plaatsen.

## **2. IN DE STATIONS**

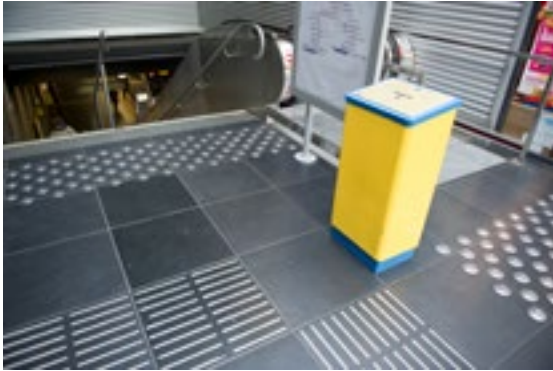
De reisweg voor personen met een visuele beperking wordt door waarschuwingsmarkeringen aangegeven. De richtingen zijn in braille aangeduid op gele zuiltjes.

In de praktijk stelt men bepaalde tekortkomingen vast door verschillende werkzaamheden.

Wees dus waakzaam!



De geleidingslijnen geven een richting aan. Ze vormen een aanvulling op de "natuurlijke" referentiepunten, zoals muren of randen.



De noppentegels geven het gevaar of het einde van een gevaar aan.

Ik word aangeraden om het perron via het sas te bereiken omdat personen met een handicap er met hun begeleider door kunnen.



Die sassen zijn eenvoudig toegankelijk via de geleidingslijnen.

Het perron kan het best veilig verlaten worden via de trappen. Het risico op evenwichtsverlies is er kleiner. Alle trappen zijn voorzien van een leuning



om zich aan vast te houden. De geleidingslijnen leiden overigens naar de trap.

### **3. OP HET PERRON**

Het is riskant om te dicht bij de rand van het perron te gaan staan. Ik moet achter de gele of witte lijn op de vloer blijven staan. De lijn bevindt zich op een dikke meter van de rand van het perron of de stoep.

In de stations geeft een strook met noppentegels op de vloer de gevarenzone aan de rand van het perron aan.

De rand van de strook ligt op een kleine meter van de rand van het perron.

## 5 IK STAP IN OF UIT HET VOERTUIG

### 1. HET OPENEN VAN DE DEUREN

Door aan de voorkant van het voertuig te gaan staan, zal de bestuurder me zien en de deuren voor me openen.

In de metro gaan de deuren open via een knop. De verschillende systemen worden uitgelegd in de reizigersgids van de MIVB.

### 2. HET SLUITEN VAN DE DEUREN

In alle voertuigen geeft een geluidssignaal aan dat de deuren gesloten worden.

### 3. HALTEAANVRAAG

In de tram of bus moet ik op de knop duwen om aan te geven dat ik wil afstappen. Wanneer de halte is aangevraagd, klinkt er een signaal en gaat er een indicatielampje boven de deuren branden. Zo weet de bestuurder dat hij moet stoppen. Ik kan de bestuurder ook zeggen aan welke halte ik moet afstappen.

De metro stopt bij elke halte, dus hoeft ik geen halte aan te vragen.

### 4. TE OVERBRUGGEN RUIMTE

In de metro is er altijd een ruimte tussen de rand van het perron en het metrostel.

Die ruimte kan per station verschillen (van 10 tot 30 cm). Extra waakzaamheid is geboden om ongelukken te vermijden.

In de nieuwe trams met lage vloer bevindt de tram zich ter hoogte van de begane grond. Instappen kan door een grote stap te zetten.

De oudere trams zijn uitgerust met enkele treden om in te stappen. In de bus is er een trede om in te stappen.

## 6 IK BEN AAN BOORD VAN HET VOERTUIG

### 1. DE JUISTE PLAATS

In bussen en trams zit ik het liefst op de eerste stoelen achter de bestuurderscabine. Ik kan de bestuurder zeggen aan welke halte ik moet afstappen.

### 2. VALIDATIE

In trams en bussen ben ik niet verplicht om mijn MOBIB-kaart te valideren als ik zonder begeleider reis.

### 3. DE RIT VOLGEN

Een gesproken aankondiging kondigt telkens de naam van het volgende station of de volgende halte aan.

Sommige oudere trams zijn nog niet met het systeem uitgerust.

# 8 MOTORISCHE HANDICAP

## 1 IK PLAN MIJN ROUTE

Een plan van het metronet en de tramlijnen met informatie voor rolstoelgebruikers en een plan van het volledige net zijn verkrijgbaar in een BOOTIK, een KIOSK en op [www.mivb.brussels](http://www.mivb.brussels).

## 2 IK KOOP MIJN VERVOERSBEWIJS

Ik kan mijn vervoersbewijs op verschillende manieren kopen:

- Ik bestel en herlaad mijn MOBIB-kaart in enkele klikken op [www.mivb.brussels](http://www.mivb.brussels) of via de mobiele app van de MIVB door het nummer van mijn MOBIB-kaart te registreren.

■ Op het net zijn er twee mogelijkheden:

1. De verkoopautomaten, aan de belangrijkste haltes van het net: de bedieningsknoppen en andere voorzieningen van de verkoopautomaten bevinden zich op een hoogte tussen 80 en 130 cm.
2. In het station, in een BOOTIK of een KIOSK.  
De loketten van een BOOTIK zijn zijdelings toegankelijk met een rolstoel. Ze zijn tussen 80 en 110 cm hoog.

## 3 IK STA AAN EEN HALTE

In het algemeen is het voor personen in een rolstoel vaak moeilijk om zelfstandig in een tram te stappen. De horizontale afstand tussen de rand van het perron en het voertuig is ongeveer 12 cm. Er worden echter verbeteringen en voorzieningen aangebracht om het instappen te vergemakkelijken.

De bussen beschikken over een oprijplaat die aan de verschillende perrons aangepast kan worden.

Ik geef de bestuurder een seintje om aan de halte te stoppen. Hij parkeert zijn bus zo dicht mogelijk bij de rand van het perron en zal de oprijhelling uitschuiven als de halte het toelaat.

Ik stap het best in via de tweede deur van de tram of bus, ofwel op ongeveer 5 tot 6 m van de stapgevoelige tegel.

## 4 ACCESSIBUS EN ACCESSITRAM

De MIVB heeft twee speciale aanduidingen uitgewerkt: AccessiBus en AccessiTram. De bedoeling is om de toegankelijkheidsgraad van de bushaltes aan te geven en de bestuurder te ondersteunen.

Op de betreffende lijnen wordt de bereikbaarheid van de haltes aangegeven op de plaat aan de bovenzijde van de haltepaal.

De lijst van de lijnen met deze aanduiding verandert erg regelmatig. De bijgewerkte lijst is terug te vinden op [www.mivb.brussels](http://www.mivb.brussels).

Sommige haltes van andere bus- en tramlijnen zijn ook goed toegankelijk maar de lijnen zijn nog niet aangeduid met de juiste borden.

Daarnaast wordt ook aangeraden om de route eerst met een begeleider te verkennen.



### TOEGANKELIJKE HALTE

Deze haltes zijn toegankelijk voor personen in een rolstoel zonder begeleiding.

Grondbedekking: effen, verhard en ononderbroken (zonder gaten)

Oprijhelling van de bus: maximaal 10%

Verkanting van het perron: maximaal 2%

Bewegingsruimte op het perron: minimaal 150 cm



### BETREEDBARE HALTE

Deze haltes zijn betreedbaar voor personen in een rolstoel met een begeleider. Ze zijn echter onvoldoende uitgerust om zich zelfstandig te verplaatsen, zelfs met een gemotoriseerde rolstoel.

Grondbedekking: niet los (effen, verhard en ononderbroken met enkele plaatselijke hindernissen)

Oprijhelling van de bus: maximaal 30%

Bewegingsruimte op het perron: minimaal 120 cm

Smalste doorgang op het perron: min. 75 cm

## ONTOEGANKELIJKE HALTE

Deze haltes hebben geen specifiek logo met informatie over de toegankelijkheid.

Zelfs zeer mobiele rolstoelgebruikers zullen moeilijk kunnen in- en uitstappen aan deze haltes.

De MIVB raadt af om deze haltes te gebruiken maar verbiedt het niet.



## 5 IK BEN IN EEN STATION

Er zijn over het algemeen verschillende niveaus in een station: het bovengrondse niveau - een tussenniveau met de winkels en de MIVB-winkels (de "mezzanine") - een benedenverdieping met de perrons.

### 1. NAAR HET ONDERGRONDSE PERRON VAN DE METRO OF TRAM

Personen in een rolstoel passeren langs het sas. Ik kan er met een begeleider door.



De stations met dit logo beschikken over liften of oprijhellingen. Bepaalde stations hebben een bovengrondse toegang.

**OPGELET:** dit logo betekent niet dat rolstoelgebruikers zelfstandig in een metrostel kunnen instappen. De MIVB raadt aan om de route eerst met een begeleider te verkennen. Zie ook: ["Assistentie in de metrostations"](#).

De liften bevinden zich niet altijd op dezelfde plaats als de hoofdingang van het station. In sommige gevallen liggen ze er zelfs relatief ver vanaf.

Op de website van de MIVB vind ik de [wijkplannen](#). Ze geven precies aan waar de liften zich bevinden.



De beschikbaarheid van de liften wordt regelmatig bijgewerkt op [www.mivb.brussels](http://www.mivb.brussels) en op de mobiele app van de MIVB.

### **3. OP HET PERRON**

Als ik de metro neem, ga ik aan het begin van het perron staan en stap ik in door de eerste deur. Het eerste metrostel heeft immers meer ruimte en de bestuurder kan een oogje in het zeil houden. Als ik met de tram reis, neem ik plaats aan de tweede deur van het voertuig. Die plaats is het meest geschikt voor mij.

Naargelang de inrichting van het perron kan het zijn dat de te overbruggen verticale en horizontale drempel varieert.

## **6 IK STAP IN OF UIT HET VOERTUIG**

### **1. HET OPENEN VAN DE DEUREN**

#### **a. Metro**

Op de lijnen 1 en 5 gaan de meeste metrostellen open met een druk op de knop. Voor rolstoelgebruikers is zo'n systeem erg handig.

De meeste voertuigen op lijnen 2 en 6 zijn ouder. Ze zijn uitgerust met een openingssysteem met deuren met deurgrepen. Een rolstoelgebruiker die alleen reist, zal de deuren moeilijk kunnen openen.

#### **b. Bus**

In de bus is er een blauwe knop bij de plaatsen die voorbehouden zijn voor personen in een rolstoel. Via de knop kunnen rolstoelgebruikers de halte aanvragen en de oprijplaat laten uitschuiven.

### **2. HET SLUITEN VAN DE DEUREN**

In alle voertuigen geeft een geluidssignaal aan dat de deuren gesloten worden.

### **3. TE OVERBRUGGEN RUIMTE**

#### **a. Bus**

Alle bussen van de MIVB zijn lagevloerbussen. Ze hebben brede deuren en een zone voor rolstoelgebruikers.

Alle bussen zijn uitgerust met een oprijplaat en een knielsysteem.

Als de oprijplaat nog niet uitgeschoven is, vraag ik dat door op de blauwe knop

aan de buitenkant van de bus te duwen. De chauffeur zal de oprijplaat uitschuiven en indien mogelijk de bus neerlaten.

Het duurt slechts enkele seconden om de oprijplaat uit te schuiven.

Er klinkt een geluidssignaal als de oprijplaat uitgeschoven wordt.

### **b. Tram**

Het is voor personen in een rolstoel meestal niet eenvoudig om zelfstandig in een tram te stappen.

Op veel plaatsen is het voor rolstoelgebruikers wel mogelijk om met een begeleider in lagevloertrams te stappen. Bovendien worden er heel wat aanpassingen gedaan om personen in een rolstoel eenvoudiger zelfstandig te laten instappen.

**Oude trams:** vanwege de treden en de smalle deuren is het niet mogelijk om met een rolstoel in te stappen.



Die trams rijden op de lijnen 39, 44, 51, 81 en 97 en deels op lijn 93.

**Trams 2000:** deze trams hebben een lage vloer maar geen enkele toegewezen ruimte voor personen met een rolstoel.



Die trams rijden deels op de lijnen 8, 62 en 93.

**Trams 3000 en 4000:** dit zijn lagevloertrams die vrij praktisch zijn ingericht voor rolstoelgebruikers.

Ze rijden op de lijnen 3, 4, 7, 9, 19, 25, 32, 55, 82 en 92 en deels op de lijnen 8, 62 en 93.



## **7** IK BEN AAN BOORD VAN HET VOERTUIG

### **1. DE JUISTE PLAATS**

In alle voertuigen neem ik plaats tegen de rijrichting in. Hierdoor vermijd ik dat mijn rolstoel gaat bewegen of dat ik tijdens het remmen mijn evenwicht verlies.

### **a. Metro**

In de nieuwe metrostellen is er een speciale ruimte voor rolstoelgebruikers ter hoogte van de eerste en de laatste deur.

In de oude voertuigen is er vaak geen specifieke ruimte voorzien. Neem liefst plaats vlak achter de bestuurderscabine.

### **b. Bus**

Er is een ruimte voorzien aan de ingang van de tweede deur. Hier bevindt zich de blauwe knop om de bus te laten stoppen en de oprijplaat te laten uitschuiven.

### **c. Tram**

In de trams 3000 en 4000 is er een speciale ruimte voorzien aan de ingang van de tweede deur.

## **2. DE RIT VOLGEN**

Tijdens de rit toont het informatiescherm aan het plafond de toegankelijkheid van de volgende haltes.



# 9 MAAK U GEEN ZORGEN

## 1 TIJDENS DE RIT

Zoals alle reizigers van de MIVB kan ik op elk moment van de rit hulp vragen.

### 1. IK PROBEER MIJN WEG TE VINDEN, IK WEET NIET WELKE LIJN IK MOET NEMEN

- Ik vraag het aan de bestuurder.
- In de stations gebruik ik de "CONTACT"-zuil: een MIVB-medewerker helpt me verder.
- Ik vraag het aan de MIVB-medewerkers in de metrostations:

**In het blauw:** de bestuurders, de verkoop- en de onthaalmedewerkers;



**In het grijs:** de medewerkers van de veiligheidsdienst;

**In het rood:** de multimodale agenten; aanwezig in de stations en bovengronds, ze zijn er om de klanten op het net te helpen, of het nu gaat om informatie geven, mensen de juiste richting wijzen of ondersteuning bieden.

Als ik in een voertuig ooit het gevoel heb dat ik totaal niet meer weet waar ik ben, raadt de MIVB me aan om in het voertuig te blijven. Een medewerker van de MIVB zal me zeker vragen om uit te stappen. Als ik mijn situatie uitleg, zal hij me helpen of contact opnemen met iemand uit mijn naaste omgeving.

### 2. IK HEB EEN PROBLEEM IN HET SAS

In de sassen is er een gele knop om contact op te nemen met een medewerker van de MIVB. De medewerker ziet me via een camera. Hij kan het poortje openen als er een probleem is.

### 3. IK HEB EEN PROBLEEM IN EEN LIFT

De liften zijn uitgerust met een noodknop. Als ik de knop enkele seconden ingedrukt houd, word ik doorverbonden met een medewerker.

#### **4. IK BEVIND ME IN EEN GEVAARLIJKE SITUATIE OP DE PERRONS VAN HET STATION**

Ik gebruik de rode noodpalen die zich voor en achteraan het perron bevinden. Als ik de knop drie seconden ingedrukt houd, word ik doorverbonden met een medewerker van de MIVB. De noodpalen zijn vrij oud en niet erg toegankelijk maar worden binnenkort vervangen door een nieuw model.

## **2 BIJ STORINGEN**

### **1. VOOR IK VERTREK CONTROLEER IK DE EVENTUELE STORINGEN OP HET MIVB-NET:**

- Via [www.mivb.brussels](http://www.mivb.brussels).
- Via de mobiele app van de MIVB.

### **2. OP HET NET:**

- In de voertuigen en op de perrons worden de reizigers via gesproken aankondigingen geïnformeerd over de aard van de storing.
- De informatie wordt ook getoond op de borden aan de perrons.



- De informatie wordt ook weergegeven op affiches of borden aan de haltes.



- Tot slot informeert de buschauffeur, tram- of metrobestuurder me in het voertuig wanneer er een onverwachte storing is.

# EEN AANGEPAST FORMAAT NODIG?

Deze handleiding kan geraadpleegd worden via de website [www.mivb.brussels/PBM](http://www.mivb.brussels/PBM) om ze via specifieke software op het scherm te lezen.

Door te bellen naar het nummer ☎ 070 23 2000 (€ 0,30/min) kan ik een versie in braille of grote tekens aanvragen.