

The PRM Assistance Booking Tool

Dirk OELSCHLÄGER

UIC

Senior Advisor Passenger Transport

The Legal Background

UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities

Full and effective participation and inclusion in society

Accessibility “on an equal basis to others” to transportation

Passenger Rights Regulation (EU Regulation 1371/2007): “PRR”

Right to transport

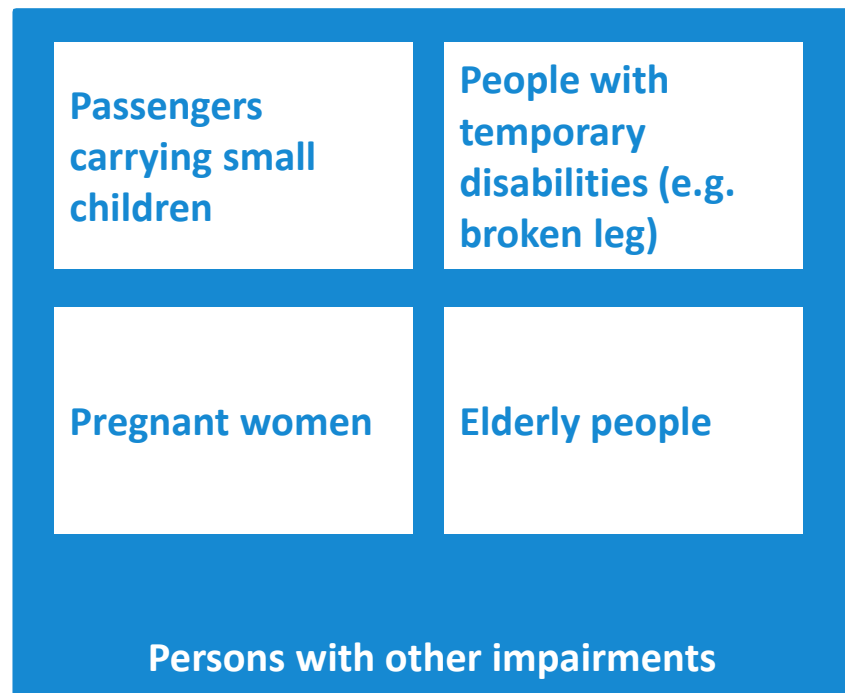
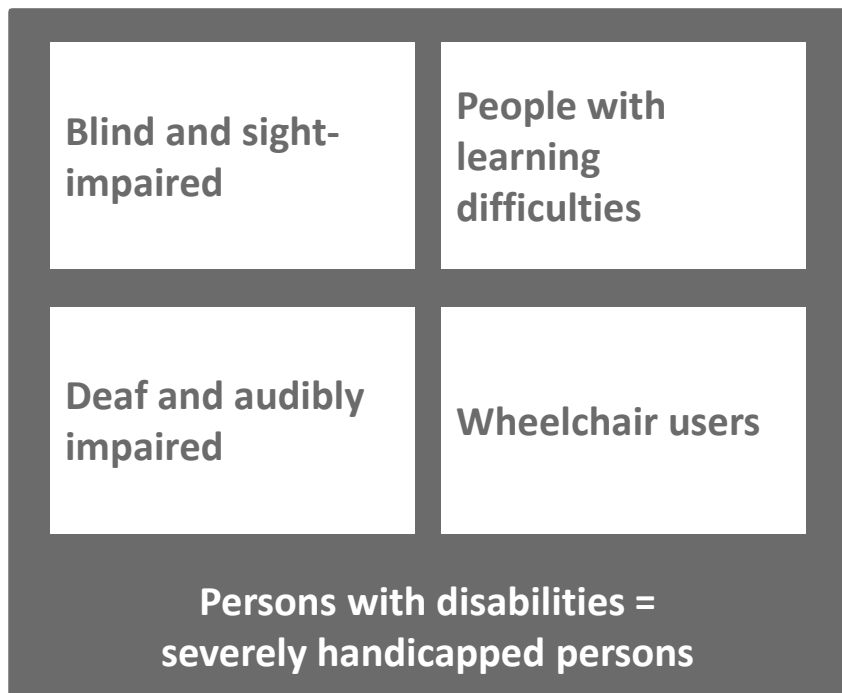
Accessible Information

Access to all services

Assistance provision

Within 48 hours!

PRM: Who are they?



= Persons with Reduced Mobility (PRM)

Organising a Seamless Rail Journey

1 - Request for 25/03/2011, AALST - TRIER HBF

From	To	Time on train	Total time
09:35 - AALST	15:07 - TRIER HBF	4 h 21 m	5 h 32 m
09:35 AALST	10:06 BRUXELLES-MIDI/BRUSSEL-ZUID	Intercity train 002209	<i>TCV price, First-class seats, Second-class seats</i>
10:33 BRUXELLES-MIDI/BRUSSEL-ZUID	13:40 LUXEMBOURG	TRN AUTRES TRAINS 002110	<i>First Class, Second Class</i>
14:24 LUXEMBOURG	15:07 TRIER HBF	TRN AUTRES TRAINS 000137	<i>First Class, Second Class</i>

2 changes

Client needs help at:	Dep/Arr	Time ⓘ	Meeting point / remark
<input type="checkbox"/> AALST	D	09 35	<input type="text"/> Train: 002209 Coach <input type="text"/> Seat <input type="text"/>
<input type="checkbox"/> BRUXELLES-MIDI/BRUSSEL-ZUID	A	10 06	At the platform near the coach ▾
<input type="checkbox"/> BRUXELLES-MIDI/BRUSSEL-ZUID	D	10 33	<input type="text"/> Train: 002110 Coach 3 <input type="text"/> Seat <input type="text"/>
<input checked="" type="checkbox"/> LUXEMBOURG	A	13 40	At the platform near the coach ▾
<input checked="" type="checkbox"/> LUXEMBOURG	D	14 24	At the platform near the mobile ramp ▾ Train: 000137 Coach 2 <input type="text"/> Seat <input type="text"/>
<input checked="" type="checkbox"/> TRIER HBF	A	15 07	At the platform near the coach ▾

Organising a Seamless Rail Journey

Title* Mr. Mrs. Miss

Client (first name + last name)* Jeroen Vanopdenbosch

Telephone* Belgium +32 12345678

Email jvanopdenbosch@xyz.net

Nr of luggage ⓘ 1

Born on 15 - 09 - 1950

Emergency

Disability* Wheelchair bound person

With company

Type of PRM equipment* Non collapsible manual wheelchair weight up to 250 kg including the person

Remarks

Extra passenger

Internal reference number 335878

Send Requests Cancel Requests

Organising a Seamless Rail Journey



The worldwide organisation
of cooperation for railway companies

langue: [EN](#) - [FR](#) - [DE](#)
Centre PMR CFL [logout](#)

[Nouvelle Demande](#) [Demandes recues](#) [Répondu](#) [Demandes en attente de réponse](#) [Réponses recues](#) [Recherche](#) [Info](#)

↑ ↓	↑ ↓		↑ ↓	↑ ↓
DB	15/03/2011	10:10	<u>LUXEMBOURG</u>	(ref 20000540)
DB	17/03/2011	15:00	<u>LUXEMBOURG</u>	
SNCB	25/03/2011	13:40	<u>LUXEMBOURG</u>	(ref 20000649)
SNCB	25/03/2011	14:24	<u>LUXEMBOURG</u>	



V2.1

Organising a Seamless Rail Journey



The worldwide organisation
of cooperation for railway companies

langue: [EN](#) - [FR](#) - [DE](#)
Centre PMR CFL [logout](#)

[Nouvelle Demande](#)[Demandes recues](#)[Répondu](#)[Demandes en attente de réponse](#)[Réponses recues](#)[Recherche](#)[Info](#)

Demande #20000649 pour 25/03/2011, AALST - TRIER HBF

Assistance à cette gare

En cours

Assistance pour l'ensemble du voyage

En cours

Référence interne du demandeur: 335878

DateHeure de la demande: 13/03/2011 14:28:43

DateHeure dernière modif: 13/03/2011 14:28:43

[Réutilise](#)[Imprimer](#)

Lieu ou l'assistance est nécessaire:	Dep/Arr	Heure	Point de rencontre / remarque	Information train
LUXEMBOURG	A	13:40	Au quai à proximité de la voiture ▾	002110 , Voiture 3
Civilité	Mr			
Client	Vanopdenbosch Jeroen			
Téléphone	+32/12345678			
Email	jvanopdenbosch@xyz.net			
Nombre de bagages	1			
Né le	15/09/1950			
Contact en cas d'urgence				
Besoin Spécifique	personne dépendante d'une chaise roulante			
Accompagnateur	N			
Equipement	Chaise roulante non-pliable d'un poids jusqu'à 250 kg (avec la personne)			
Remarques				

nextstation

BRUSSELS 2011

March 17-18

Organising a Seamless Rail Journey

de	à	Durée à bord des trains	Durée totale
09:35 - AALST	15:07 - TRIER HBF	4 heures 21 Minutes	5 heures 32 Minutes
09:35 AALST	10:06 BRUXELLES-MIDI/BRUSSEL-ZUID	Intercity train 002209	<i>TCV price, First-class seats, Second-class seats</i>
10:33 BRUXELLES-MIDI/BRUSSEL-ZUID	13:40 LUXEMBOURG	TRN AUTRES TRAINS 002110	<i>First Class, Second Class</i>
14:24 LUXEMBOURG	15:07 TRIER HBF	TRN AUTRES TRAINS 000137	<i>First Class, Second Class</i>

2 changements

Référence interne du répondeur

Motif du refus*

Remarques du Centre PMR*

- Assistance possible et confirmée
- Aucune assistance possible dans cette gare
- Assistance pas possible dans cette gare pour le train désiré
- Assistance pas possible à cause du temps minimum de correspondance
- Assistance pas possible dans cette gare au quai requis
- Assistance pas possible à l'heure demandée
- Chaise roulante trop lourde
- Indications de train non valides
- Gare non trouvée
- Trop tard pour la réservation d'assistance

Accepté

Refusé

V2.1



nextstation

BRUSSELS 2011

March 17-18



INTERNATIONAL UNION
OF RAILWAYS