



# Dienstverlening voor personen met beperkte mobiliteit

Geldig vanaf 13/01/2019

# Personen met beperkte mobiliteit? Welkom!

NMBS zet alles in het werk zodat personen met beperkte mobiliteit vlot en zorgeloos met de trein kunnen reizen. Onze medewerkers in de stations en onze mobiele ploegen (B for you) werden speciaal opgeleid om jou de nodige assistentie te bieden. Daarenboven zijn er in de stations en in de treinen een heleboel diensten aanwezig om het reizen te vergemakkelijken. Je ontdekt er alles over in deze brochure.





## **Je reis voorbereiden**

### **Plan je reis en vraag assistentie aan ..... 5**

- **Binnen België ..... 6**
- **Naar het buitenland ..... 9**
- **Een assistentie op maat ..... 10**

**Leergids “Ik durf de trein te nemen” ..... 12**

**Koop je vervoerbewijs ..... 16**

**De dag van de reis ..... 18**

**Beschikbare diensten ..... 20**

**Contacteer ons ..... 24**

**Stations met assistentie ..... 26**

# Bereid je reis voor



## Plan je reis en vraag assistentie aan

Neem contact op met NMBS zoals hieronder wordt uitgelegd. Onze medewerkers helpen je om je reis te plannen en assistentie te reserveren. Als je een aansluiting nodig hebt, zorgen ze ervoor dat je voldoende tijd hebt (+/- 15 minuten) om in alle veiligheid over te stappen.

Reservering van assistentie		
Binnen België		Buitenland
3u	24u	48u
traject zonder overstap	traject met of zonder overstap	van/naar België met of zonder overstap
voor een reis tussen 6.30u en 21u		van de eerste tot de laatste trein
41 stations	132 stations	
Tel. 02 528 28 28	Tel. 02 528 28 28 of op nmbs.be	



## Voor reizen binnen België

**tot 24 uur voor vertrek**

**Reserveer in alle rust, telefonisch of via het [internet](#), tot 24 uur voor vertrek voor een reis met of zonder aansluiting in 132 stations (lijst p. 27).**



Surf naar [nmbs.be](#), rubriek ‘Diensten in station en trein’, pagina ‘Reizigers met beperkte mobiliteit’.

**Tip:** Schrijf je in op ‘My NMBS’ op nmbs.be. Zo win je tijd bij je volgende reservaties en kun je ook de status van je assistentieaanvraag volgen.



Telefonisch reserveren kan elke dag van 7.00 tot 21.30 uur, op het nummer **02 528 28 28**.



## tot 3 uur voor vertrek

Doe **telefonisch** een spoedreservering, tot **3 uur voor vertrek**, voor een reis zonder overstap tussen 06.30 en 21 uur, tussen 2 van de volgende 41 stations:

Aarlen, Aarschot, Antwerpen-Centraal, Oudenaarde, Bergen, Blankenberge, Brugge, Brussel-Centraal, Brussel-Noord, Brussels Airport-Zaventem, Brussel-Zuid, Charleroi-Zuid, Denderleeuw, Dendermonde, De Panne, Doornik, Gent-Dampoort, Gent-Sint-Pieters, Genk, 's Gravenbrakel, Hasselt, Kortrijk, La Louvière-Zuid, Leuven, Libramont, Lier, Lokeren, Louvain-la-Neuve, Luik-Guillemins, Marloie, Mechelen, Mol, Namen, Nijvel, Oostende, Ottignies, Rochefort-Jemelle, Sint-Niklaas, Turnhout, Verviers-Centraal, Zottegem.



Telefonisch reserveren kan elke dag van 7.00 tot 21.30 uur, op het nummer **02 528 28 28**.

## Nuttige info:

- De dag van de reis, bied je je minstens 20 minuten voor het vertrek van je trein aan op het afgesproken ontmoetingspunt in het bezit van je vervoerbewijs.
- Personen met beperkte mobiliteit die niet in een rolstoel zitten of van wie de handicap het mogelijk maakt op te staan uit de plooirolstoel en op de trein te stappen zonder mobiele opritplaats, kunnen ook gebruikmaken van een assistentiedienst in andere Belgische stations, afhankelijk van de beschikbaarheid van het personeel en volgens de reservatieprocedure tot 24 uur op voorhand.  
Surf naar [nmbs.be](http://nmbs.be) en raadpleeg de rubriek ‘Diensten in station en trein’.



# Voor je reizen in het buitenland

**tot 48 uur vóór vertrek**

**Koop eerst je internationaal biljet aan**

**Tarief en specifieke plaatsen voor rolstoelreizigers**

Eurostar, Thalys en TGV® passen een **speciaal tarief voor rolstoelgebruikers toe, verbonden aan een specifieke plaats in 1e klas**. De rolstoelgebruiker reist in de rolstoel en hoeft deze dus niet te verlaten. Rolstoelgebruikers (en hun begeleider) kunnen zo in 1e klas reizen aan het 2de klas tarief.

**De plaatsen voor rolstoelgebruikers** bevinden zich vlak naast ruime toiletten, die toegankelijk zijn voor de rolstoelreizigers. **Zij dienen gereserveerd te worden op het ogenblik van de aankoop van het biljet** (onder voorbehoud van beschikbaarheid).

Om je biljet aan het voordelig tarief voor rolstoelgebruikers in 1e klas te reserveren gebonden aan een specifieke plaats voor de rolstoel:

 Telefoneer op **02 432 38 01**, van maandag tot vrijdag van 08u00 tot 20u, tijdens weekends en feestdagen van 09u tot 16u30.

**Reserveer vervolgens je assistentie**

 Surf naar **b-europe.com**, rubriek 'Klantenservice', pagina 'Reizigers met beperkte mobiliteit'.

 Telefonisch reserveren kan elke dag van 7.00 tot 21.30 uur, op het nummer **02 528 28 28**.

**Nuttige info:**

- De dag van de reis, bied je je minstens 30 minuten voor het vertrek van je trein aan op het afgesproken ontmoetingspunt.

# Een assistentie op maat

## Kies het type assistentie dat je nodig hebt

- Assistentie voor een **blinde of slechtziende** reiziger;
- Assistentie voor een reiziger met **beperkte mobiliteit zonder rolstoel** of ander verplaatsingshulpmiddel, die op de trein kan stappen zonder mobiele oprijplaat;
- Assistentie voor een reiziger met **beperkte mobiliteit in een plooirolstoel** of ander verplaatsingshulpmiddel, die kan opstaan uit zijn rolstoel en op de trein stappen zonder mobiele oprijplaat;
- Assistentie voor een reiziger met **beperkte mobiliteit in een niet-plooibare rolstoel**, een elektrische rolstoel of een ander verplaatsingshulpmiddel, die zijn rolstoel niet kan verlaten en voor wie het gebruik van de mobiele oprijplaat noodzakelijk is om in of uit te stappen;

Om veiligheidsredenen mogen het totale gewicht en de afmetingen van de rolstoel niet meer zijn dan:

- 300 kg
- 75 cm breed
- 120 cm lang



## **Bevestiging van je aanvraag**

Zodra je assistentie bevestigd is, krijg je de garantie dat:

- je geholpen wordt bij het in- en uitstappen;
- er hulpuitrusting beschikbaar is (mobiele opritplaat enz.).

Eventueel stelt het Contact Center je een alternatief voor.

Ontvang gratis de bevestiging van je assistentie per sms. Vink de optie ‘Ik wil de bevestiging van assistentie per sms ontvangen’ aan bij je reservatie online of meld dit aan onze operator tijdens je telefonische reservatie.

## **Wil je je reis annuleren?**

Verwittig ons Contact Center:



op **nmbs.be**, via het tabblad My NMBS;



Of telefonisch op het nummer **02 528 28 28**,  
elke dag tussen 7.00 en 21.30 uur.

## **Heb je niet op voorhand gereserveerd?**

Onze medewerkers in het station zullen al het mogelijke doen om je te helpen, maar kunnen geen garantie bieden op assistentie bij onbeschikbaarheid van de uitrusting of van de personen die belast zijn met deze opdracht.

# Leergids:

**“Ik durf de trein  
te nemen!”**





Voor sommige mensen met beperkte mobiliteit,  
is het moeilijk om de weg te vinden in de grote treinstations,  
om de juiste informatie te vinden en te lezen,  
om de automaat te gebruiken om biljetten te kopen,  
om zich uit te drukken en hulp te vragen,  
om zich aan te passen aan onvoorzien omstandigheden zoals een  
perronwijziging of een treinvertraging.

**De NMBS wil deze mensen helpen met de  
trein te leren reizen in België.**

Om die reden heeft de NMBS een leergids gecreëerd die als volgt heet:

**“Ik durf de trein te nemen!”**

## **De leergids is bedoeld voor mensen die moeite hebben om te begrijpen en te weten waar ze naartoe moeten.**

Het gaat om mensen met een verstandelijke beperking,  
maar ook om mensen met autisme,  
analfabeten,  
buitenlandse mensen die een andere taal spreken,  
ouderen mensen,  
kinderen,  
en zo meer.

## **De leergids richt zich ook tot hun begeleiders.**

De begeleiders kunnen: de ouders, de familieleden,  
de begeleiders van een centrum, en zo meer...zijn,  
die de persoon leren reizen.



## Iedereen kan zijn/haar gids aanpassen aan zijn/haar behoeften

en afdrukken wat hij/zij wil, wat hij/zij handig vindt om tijdens de reis bij zich te hebben.

## Je kunt foto's en afbeeldingen downloaden

van het internet op nmbs.be

om in de gids te plaatsen.

## Je kunt ook een kaartje afdrukken

om hulp te vragen tijdens jouw reis.

Kunt u me helpen?		Begeleider
<b>Heen</b>	 	 Voornaam Telefoonnummer
 Ik ga naar	Hier schrijf ik de naam van het station waar ik naartoe ga.	
 Uur	Hier schrijf ik het uur van vertrek van de trein.	
 Perron	Hier schrijf ik het nummer van het voorziene perron.	
 Bestemming	Hier schrijf ik de naam van de stad waar de trein naartoe rijdt.	
Dit is een ondersteunde tool om hulp te vragen. Dit is noch een geldig vervoerbewijs, noch een kortingkaart.		

  

Kunt u me helpen?		Begeleider
<b>Terug</b>	 	 Voornaam Telefoonnummer
 Ik ga naar	Hier schrijf ik de naam van het station waar ik naartoe ga.	
 Uur	Hier schrijf ik het uur van vertrek van de trein.	
 Perron	Hier schrijf ik het nummer van het voorziene perron.	
 Bestemming	Hier schrijf ik de naam van de stad waar de trein naartoe rijdt.	
Dit is een ondersteunde tool om hulp te vragen. Dit is noch een geldig vervoerbewijs, noch een kortingkaart.		

**Download onze leergids “Ik durf de trein te nemen!”,  
op volgende link:**

[nmbs.be/ikdurfdetreinenemen](http://nmbs.be/ikdurfdetreinenemen)

## Koop je vervoerbewijs

Een vervoerbewijs kopen kan op nmbs.be, via de NMBS app, aan het loket of de automaten in het station. Je hebt de keuze uit verschillende tarieven en sommige personen genieten ook van extra korting of reizen zelfs gratis.





## Nationale verminderingekaart op het openbaar vervoer

Met deze kaart reizen blinden of slechtzienden met een permanente invaliditeit van minstens 90% gratis in 2de klas. Je kan deze kaart enkel bij de gemeente aanvragen.

### Kaart “Kosteloze begeleider”

Op vertoon van de kaart “Kosteloze begeleider”, hoeft je **begeleider zijn reis niet te betalen**. Hij reist gratis met je mee in dezelfde klas en op hetzelfde traject. Als persoon beperkte mobiliteit dien je steeds in het bezit te zijn van een geldig vervoerbewijs.

**Kinderen onder de 12 jaar** die houder zijn van een kaart “Kosteloze begeleider” reisen samen met hun begeleider gratis en zonder vervoerbewijs als het kind in het bezit is van de desbetreffende kaart op het moment van de reis.

**Assistentiehonden** reisen gratis op vertoon van een “toegankelijkheidspasje” (kaart) dat door een officieel opleidingscentrum wordt afgeleverd.

# De dag van de reis





## In het station van vertrek

Heb je je assistentie gereserveerd? Ga dan naar het afgesproken ontmoetingspunt in het bezit van je vervoerbewijs vanwaar onze medewerkers je zullen begeleiden tot aan je trein en zullen helpen bij het opstappen.

- **Reis je binnen België?** Zorg ervoor dat je minstens **20 minuten vóór het vertrek** van je trein aanwezig bent.
- **Reis je naar het buitenland?** Dan dien je minstens **30 minuten vóór het vertrek** van je trein aanwezig te zijn.

## Aan boord van de trein

De boordchef weet dat je meereist en zorgt ervoor dat alles vlot verloopt.

## In het overstapstation of station van bestemming

Bij aankomst van je trein wachten onze medewerkers je op en helpen je bij het uitstappen en overstappen op je volgende trein of begeleiden je tot aan de uitgang van het station.

# Beschikbare diensten

Ontdek de diensten die ter beschikking worden gesteld om je reis te vergemakkelijken.





- **Aangepaste loketten**, uitgerust met ringleidingsystemen zodat slechthorenden met een hoortoestel beter horen wat er gezegd wordt.
- **Duidelijke bewegwijzering** om het ontmoetingspunt, waar het assistentiepersoneel je komt ophalen, gemakkelijk terug te vinden.
- **Assistentiezuilen** om contact op te nemen met het personeel verantwoordelijk voor de assistentie. (Beschikbaar in de meeste stations.)
- **Opgeleid assistentiepersoneel**, dat zo goed mogelijk beantwoordt aan de behoeften van iedereen met beperkte mobiliteit.



- **Rolstoelen**, aanwezig in sommige stations.
- **Trappenklimmer** om veilig met een rolstoel gebruik te maken van de trappen in de stations waar er werken worden uitgevoerd of waar de liften bijvoorbeeld tijdelijk buiten dienst zijn. Voor jouw veiligheid moet de rolstoel op een platform van 69 cm x 89 cm passen en mag het totale gewicht (rolstoel + gebruiker) niet meer dan 200 kg bedragen.
- **Mobiele opritplaten** (aangepast aan de verschillende perronhoogtes): om het in- en uitstappen te vergemakkelijken. Alleen het NMBS-personnel mag deze mobiele opritplaten gebruiken. Bij het instappen wordt er een beveiligde procedure toegepast. Alvorens een persoon in een rolstoel te laten in- of uitstappen, wordt er een mobiele signalisatielamp op de trein geplaatst. Zo weet de treinbegeleider dat er een persoon met beperkte mobiliteit aan het in- of uitstappen is.



- **Aangepaste treinen:** deze beschikken over een aantal rijtuigen die beter toegankelijk werden gemaakt (gemakkelijk toegankelijke toiletten, gemakkelijke toegang tot het rijtuig enz.). In de meeste treinen worden de aankondigingen niet alleen omgeroepen maar ook visueel weergegeven.
- Onze website [nmb.be](http://nmb.be) werd zo ontworpen dat hij gemakkelijk toegankelijk is voor alle gebruikers. De site is bijvoorbeeld compatibel met technologieën voor spraaksynthese of voor omzetting in braille.

## Voor je veiligheid

**Maak nooit op eigen initiatief en zonder begeleiding van NMBS-personeel gebruik van een dienstlift of een spoorovergang.**

# Contacteer ons

We stellen alles in het werk om aan al onze klanten een kwaliteitsvolle dienstverlening te bieden. Hiervoor overleggen we met de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap. Dit is de officiële instantie die alle personen met beperkte mobiliteit in België vertegenwoordigt.





Heb je vragen of wil je bijkomende informatie?  
Aarzel niet om ons te contacteren:



op nmbs.be via het contactformulier onder de rubriek  
“Klantendienst”;



op 02 528 28 28, 7 dagen op 7 van 7 tot 21.30 uur.

## Wij zijn 7/7 bereikbaar

Heb je een vraag over het treinverkeer? Wil je graag iets meer weten over de commerciële aspecten? Of heb je een algemene vraag over onze onderonderneming? Aarzel niet om ons te contacteren op onze officiële Twitter, Facebook en Instagram accounts. Een dynamisch team van community managers staat klaar om te luisteren, te antwoorden en te informeren. Open op weekdagen van 6 tot 22u en tijdens het weekend van 8 tot 22u. Volg ons om op de hoogte te blijven van de NMBS-actualiteit.



# Stations met assistentie

Alle personen met beperkte mobiliteit, kunnen in **132 stations** op het net, 7 dagen op 7 en van de eerste tot de laatste trein hulp krijgen bij het in- en uitstappen.

Van deze stations werken er **17 samen met taximaatschappijen** om personen met beperkte mobiliteit van een station zonder assistentie naar het dichtstbijzijnde station met assistentie te brengen. Het enige wat je hoeft te doen, is de assistentie op voorhand aanvragen.





## Dienst "B for you" in 115 stations met reservering

In het rood: station met reservering tot 3 uur vooraf \*

In het zwart: station met reservering tot 24 uur vooraf \*

### A

Aarschot, Aalst, Andenne, Ans,  
Antwerpen-Centraal, Aarlen, Aat

### D

Deinze, Denderleeuw,  
Dendermonde, De Panne,  
De Pinte, Diest, Diksmuide,  
Dinant, Doornik

### B

Beauraing, Bergen, Bertrix,  
Blankenberge, Boom, Borgworm,  
Brugge, Brussels Airport-Zaventem,  
Brussel-Centraal,  
Brussel-Luxemburg, Brussel-Noord,  
Brussel-Schuman, Brussel-Zuid

### E

Eeklo, Edingen, Eigenbrakel, Essen,  
Eupen

### C

Charleroi-Zuid, Ciney

### F

Flémalle-Haute, Fleurus

\* Voor reizen naar het buitenland, reserveer tot 48 uur vooraf.

**G**

Geel, Gembloux, **Genk**,  
**Gent-Dampoort**, **Gent-Sint-Pieters**,  
Geraardsbergen, Gouvy

**H**

Haacht, Halle, **Hasselt**,  
Heist-op-den-Berg, Herentals, Hoei

**I**

Ieper, Izegem

**J**

Jambes

**K**

Kapellen, Knokke, Koksijde,  
Kontich-Lint, Kortemark, **Kortrijk**,  
Kwatrecht

**L**

**La Louvière-Zuid**, Landegem,  
Landen, Lede, Leuze,  
**Libramont**, Lichtervelde, **Lier**,  
Lobbes, **Lokeren**, **Leuven**,  
**Louvain-la-Neuve**,  
**Luik-Guillemens**, Luttre

**M**

Marbehan, Mariembourg, **Marloie**,  
**Mechelen**, Menen, Moeskroen,  
Mol

**N**

**Namen**, Neerpelt, **Nijvel**, Ninove,  
Noorderkempen

**O**

Oostende, **Ottignies**, Oudenaarde

**P**

Poperinge, Puurs

**R**

Rivage, **Rochefort-Jemelle**,  
Roeselare, Ronse

**S**

Saint-Ghislain, **'s Gravenbrakel**,  
**Sint-Niklaas**, Sint-Truiden, Spa

**T**

Tamines, Tielt, Tienen, Tongeren,  
Torhout, **Turnhout**

**V**

**Verviers-Centraal**, Vielsalm,  
Virton, Veurne

**W**

Walcourt, Welkenraedt, Wetteren

**Z**

Zottegem



## 17 stations die met taximaatschappijen samenwerken

Van [Burst, Ede, Erembodegem, Haaltert, Herzele, Liedekerke, Lierde, Scheldewindeke, Ternat, Zele](#)  
Naar\* [Aalst, Denderleeuw, Dendermonde, Geraardsbergen, Lokeren, Sint-Niklaas, Zottegem](#)

Van [Blaton, Quaregnon, Quévy, Quiévrain, Péruwelz](#)  
Naar\* [Bergen, Doornik, Saint-Ghislain](#)

Van [Lommel](#)  
Naar\* [Mol, Turnhout](#)

Van [Zeebrugge-Strand \\*\\*](#)  
Naar\* [Blankenberge, Brugge](#)

\* Volgens het vertrekpunt en de eindbestemming van de treinreis.

\*\* Alleen bediend tijdens de toeristische periode van juli en augustus.



- Stations toegankelijk voor reizigers met beperkte mobiliteit (met reservering tot 3 uur vooraf). \*
  - Stations toegankelijk voor reizigers met beperkte mobiliteit (met reservering tot 24 uur vooraf). \*
  - Stations die met taximaatschappijen samenwerken.

\* Voor reizen naar het buitenland, reserveer tot 48 uur vooraf.



