ASSISTENTIEDIENST & FACILITEITEN VOOR PERSONEN MET BEPERKTE MOBILITEIT

1. In welke stations ?

Er bestaan verschillende categorieën van stations waar assistentie mogelijk is :

- Stations die een assistentiedienst aanbieden voor alle PBM's (met inbegrip van PBM's in al dan niet gemotoriseerde rolstoelen) ;

- Stations waar assistentie wordt aangeboden aan personen met beperkte mobiliteit die niet in een rolstoel zitten of van wie de handicap het mogelijk maakt op te staan uit de (plooi)rolstoel, die trappen kunnen doen en op de trein kunnen stappen zonder mobiele oprijhelling;

- Stations die samenwerken met taxibedrijven en die een vervoersdienst aanbieden aan de personen met beperkte mobiliteit* (met inbegrip van de PBM's in al dan niet gemotoriseerde rolstoelen) om hen de mogelijkheid te bieden vanuit een station zonder assistentiedienst het dichtstbijzijnde station met assistentiedienst te bereiken. Deze dienst wordt aangeboden op reservatie volgens de procedure.

De lijst van stations per type assistentie kan je raadplegen op nmbs.be via volgende link :
Reizigers met beperkte mobiliteit

De aansprakelijkheid van NMBS blijft steeds enkel beperkt tot het vervoer per trein van de persoon met beperkte mobiliteit.

Via de treinsamenstelling in de routeplanner van NMBS kan je nagaan waar de plaatsen voor personen met beperkte mobiliteit zich bevinden in de trein.

2. Voor wie ?

Alle personen met beperkte mobiliteit* die problemen ondervinden om zich zelfstandig per trein te verplaatsen.

3. Hoe hiervan gebruikmaken ?

Reserveer uw assistentie:

1. **In België:**

   Je kan tot 24 u voor vertrek reserveren in bepaalde stations voor een reis met of zonder aansluiting en volgens de voorwaarden hierboven vermeld.

- Reserveer online
- Reserveer Telefonisch: via het Contact Center op 02 607 30 00 (dagelijks geopend van 7u. tot 21u30) of stuur een bericht via Facebook (dagelijks van 6u tot 21u30).
- Reserveer via de NMBS Assist-app (Deze app is niet geïntegreerd in de NMBS-app en kan gratis gedownload worden via Google Play Store (Android) of via de App Store (iOS – Apple).
- Reserveer via onze chatbot door op "Chat met ons" te klikken (dagelijks van 6:00 tot 21:30 uur).

Als je **tijdens je reis een aansluiting nodig hebt**, rekenen wij op een minimale overstaptijd van 8 of 15 minuten, afhankelijk van de assistentie die je nodig hebt :

- 15 minuten: je hebt assistentie nodig om je door het station te verplaatsen en in de trein te stappen.
- 8 minuten: je hebt geen assistentie nodig om je in het station te verplaatsen en op de trein te stappen
  We raden je aan een langere aansluitingstijd aan te vragen mocht je dit nodig achten.

Je kan tot 3 uur voor vertrek reserveren voor een reis zonder aansluiting, afgelegd tussen 6u30 en 21u, tussen bepaalde stations. Consulteer de lijst van betrokken stations op nmbs.be via volgende link :
Reizigers met beperkte mobiliteit .

- Reserveer telefonisch via het Contact Center op 02 607 30 00 (dagelijks geopend van 7u. tot 21u30) of stuur een bericht via Facebook (dagelijks van 6u tot 21u30)
- Reserveer via de NMBS ASSIST-app (Deze app is niet geïntegreerd in de NMBS-app en kan gratis gedownload worden via Google Play Store (Android) of via de App Store (iOS – Apple).

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.

Wanneer de persoon met beperkte mobiliteit zich toch aanbiedt zonder op voorhand gebeld te hebben naar de assistentiedienst, dan stelt het daartoe bevoegde stationspersoneel van NMBS alles in het werk om die persoon te ontvangen en in de mate van het mogelijke te helpen. Assistentie kan echter niet gewaarborgd worden in geval van onbeschikbaarheid van de uitrustingen of van de personen die belast zijn met deze opdracht.

2. Voor je internationaal traject met vertrek of bestemming een Belgisch station: tot 24 uur voor je vertrek (met uitzondering voor reizen naar Duitsland : 36 uur)

Koop eerst je internationaal ticket aan.

Tarief en specifieke plaatsen voorbehouden aan rolstoelgebruikers :

Eurostar en TGV INOUI passen een **speciaal tarief toe voor rolstoelgebruikers**, verbonden aan een **specifieke plaats in 1e klas**. Je reist in je rolstoel en hoeft deze dus niet te verlaten. Zo kan je (alsook je begeleider) in 1e klas reizen aan het 2e klas tarief.

De plaatsen voorbehouden aan rolstoelgebruikers bevinden zich vlak naast ruime toiletten, die toegankelijk zijn voor rolstoelreizigers. Je dient je plaats **te reserveren** op het **ogenblik van de aankoop van het ticket** (onder voorbehoud van beschikbaarheid).

Het ticket aan het voordelig tarief voor rolstoelgebruikers, verbonden aan een specifieke plaats voor de rolstoel in 1e klas kan je reserveren :
→ Telefonisch op 02 607 30 04 of 070 79 79 79 van maandag tot vrijdag van 08u00 tot 20u, tijdens weekends en feestdagen van 09u tot 16u30.
→ Ga naar "rolstoelsplaats boeken" op de website B-europe.

Reserveer vervolgens je assistentieaanvraag :

- online op www.b-europe.com , rubriek 'Veelgestelde vragen'
- of telefonisch via het Contact Center op 02 607 30 00 (dagelijks geopend van 7u tot 21u30); of stuur een bericht via Facebook (dagelijks van 6u tot 21u30);
- of via de NMBS ASSIST-app (Deze app is niet geïntegreerd in de NMBS-app en kan gratis gedownload worden via Google Play Store (Android) of via de App Store (iOS – Apple).

Nuttige info :

De dag van de reis, bied je je minstens **30 minuten voor het vertrek** van je trein aan op het afgesproken ontmoetingspunt (1 uur als je met een Eurostar-trein reist die vertrekt vanuit de Eurostarterminal (naar Lille & Londen)).

3. **Ontvang gratis de bevestiging van je assistentie per sms of mail**

Om gebruik te maken van deze volledig gratis dienstverlening, vink de optie "Ik wil de bevestiging van assistentie per sms of mail ontvangen" aan bij je reservatie online of meldt dit aan onze operator bij je telefonische reservatie);

4. Leergids om te reizen met de trein

Om aan de pedagogische behoeften en de autonomie van de reizigers met beperkte mobiliteit te beantwoorden, werd een leergids gecreëerd.

Deze gids kan je gratis downloaden op nmbs.be voor al wie dat wenst.

Op deze manier kan iedereen een gepersonaliseerde gids met zijn/haar eigen persoonlijke voorkeur samenstellen. Een database van foto's en NMBS-logo's is eveneens ter beschikking om de gepersonaliseerde fiches tot stand te brengen.

D**e gids bestaat uit 3 delen:**

1) De 8 stappen van je reis;

2) Een kaartje om makkelijker hulp te vragen indien je je gedesoriënteerd of verloren voelt. Op dit kaartje vind je alle praktische informatie van je reis en ook de naam en het telefoonnummer van de begeleider om te bellen als het nodig is;

   Deze kaart is echter geen geldig vervoerbewijs, noch een kortingkaart.

3) Mogelijke assistentie in geval van onvoorziene omstandigheden, bij storingen of problemen of als de situatie niet veilig is: in het station, in de trein en telefonisch*).

5. Hoeveel kost het ?

De assistentiediensten en de uitrustingen worden gratis ter beschikking gesteld.

6. Voordeeltarieven

Personen met beperkte mobiliteit* genieten onder bepaalde voorwaarden ook voordeeltarieven:

- KAART KOSTELOZE BEGELEIDER
- NATIONALE VERMINDERINGSKAARTVOOR HET OPENBAAR VERVOER : blinden en slechtzienden reizen **gratis** in 2e klas
- KORTINGSKAART VERHOOGDE TEMOETKOMING

7. Andere faciliteiten & bijzonderheden

Gebruik van de faciliteiten in aanwezigheid van het daartoe bevoegde NMBS-personeel

Alle personen met beperkte mobiliteit* kunnen gebruikmaken van de volgende faciliteiten, maar enkel in aanwezigheid van het NMBS-assistentiepersoneel:

- gebruik van de goederenliften in de stations die niet over liften beschikken;
- mogelijkheid om de sporen over te steken op de plaatsen die normaal voorbehouden zijn aan het stationspersoneel ;
- plaatsnemen met een rolstoel in het bagagerijtuig of op de platformen van de reizigerstreinen ;
- gebruik van de mobiele oprijhellingen om de toegang tot de rijtuigen te vergemakkelijken.

Enkel het NMBS-personeel waarop geheel volgens de procedure een beroep wordt gedaan in het kader van de assistentieverleningsprocedure, is hiertoe bevoegd.

Bijzonderheden

Zuurstoffles voor ademhalingsinsufficiëntie

- Het is personen met ademhalingsinsufficiëntie toegestaan zuurstofflessen mee te nemen aan boord van de binnenlandse treinen, op voorwaarde dat die zuurstofflessen rechtop worden gehouden.
- NMBS kan geenszins aansprakelijk worden gesteld voor rechtstreekse of onrechtstreekse schade van enigerlei aard die ontstaan is doordat de zuurstofreserves in het ademhalingstoestel op zijn, ongeacht of dit te wijten is aan een contractuele of extracontractuele fout van NMBS, in het bijzonder wanneer de fout van NMBS aanleiding geeft tot treinvertraging.

Geleidehond

- Een persoon met beperkte mobiliteit die bijgestaan wordt door een geleidehond, mag die hond gratis meenemen in de klas die overeenstemt met zijn vervoerbewijs.
- De reiziger moet een persoonlijke hondenpas voorleggen, afgeleverd door een erkend opleidingscentrum voor geleidehonden. Die kaart moet jaarlijks gevalideerd worden door dat opleidingscentrum. De kaart geldt als vervoerbewijs voor de geleidehond.
- De honden moeten aan de leiband gehouden worden, mogen niet plaatsnemen op de zetels, en mogen geen hinder veroorzaken voor de reizigers, noch voor het

treinpersoneel.

- Geleidehonden 'in opleiding' reizen volgens dezelfde modaliteiten voor zover de begeleider van de hond kan bewijzen dat het wel degelijk gaat om een geleidehond in opleiding.

Mobiele oprijhelling

- Een mobiele oprijhelling (aangepast aan de verschillende perronhoogtes) is beschikbaar om het in- en afstappen van een persoon met beperkte mobiliteit, in het bezit van een rolstoel (manueel of elektrisch) of van elk ander vervoermiddel gebruikt voor de verplaatsing, te vergemakkelijken.

- Deze oprijhellingen worden enkel gebruikt door het personeel van NMBS.

- Het maximum gewicht dat door de oprijhelling gedragen kan worden is 300 kg. De afmetingen van de rolstoelen (manueel of elektrisch) of elk ander vervoermiddel bedoeld voor de verplaatsing, mogen maximum 75 cm hoog en 120 cm breed zijn.

- Voor het helpen opstappen in de trein wordt een specifieke veiligheidsprocedure gevolgd. Alvorens een persoon in het bezit van een van voornoemde vervoersmiddelen te laten in- en uitstappen, wordt er een mobiele signalisatielamp in de trein opgesteld om de treinbegeleider te verwittigen dat er een persoon met beperkte mobiliteit wenst in- of af te stappen.

Rolstoel

- De rolstoel van personen met beperkte mobiliteit* die met NMBS-treinen reizen op het Belgische net, wordt gratis vervoerd.
- Onder rolstoel wordt verstaan: alle klassieke rolstoelen, driewielers of andere voertuigen die manueel of door middel van een elektrische batterij worden aangedreven, voor zover het gebruik ervan bedoeld is voor het vervoer van een persoon met beperkte mobiliteit.
- De rolstoel (met inbegrip van de gebruiker) mag maximaal 300 kg wegen en mag maximaal 75 cm breed en 120 cm lang zijn.
- De persoon met beperkte mobiliteit is volledig aansprakelijk voor het laden, overladen, lossen en vastzetten van de rolstoel, wanneer deze verrichtingen worden uitgevoerd door die persoon zelf, door een begeleider of door personeel van NMBS dat hiertoe niet bevoegd is.
- Personen met beperkte mobiliteit* in een elektrische rolstoel bedienen hun rolstoel zelf en dragen hiervoor zelf de volledige verantwoordelijkheid.

Blauwe parkeerkaart

- Houders van een blauwe parkeerkaart voor personen met beperkte mobiliteit* kunnen hun auto gratis parkeren op een daartoe voorziene parkeerplaats in de betalende parkings, voor zover die niet geautomatiseerd zijn (= voorzien van **slagbomen). De voorwaarden van het huishoudelijk reglement van de betrokken parking zijn van toepassing.**

Prioritaire zitplaatsen

- NMBS voorziet in haar treinen zitplaatsen die prioritair ter beschikking gesteld worden aan personen met een beperkte mobiliteit. Deze plaatsen zijn aangeduid met stickers.

Een doktersattest volstaat om van deze voorrangszitplaatsen gebruik te kunnen maken

Bagage

- Als je als reiziger met beperkte mobiliteit assistentie voor een reis in België hebt aangevraagd of voor een reis naar het buitenland, dan kan de verantwoordelijke medewerker je helpen bij het dragen van **één bagagestuk** type trolley (op wieltjes en voorzien van een uitschuifbaar handvat). Je bagage mag niet zwaarder zijn dan 16 kilo.

  Je mag meerdere bagagestukken meenemen, maar de verantwoordelijke medewerker kan deze niet voor je dragen tijdens de uitvoering van de assistentie.

  NMBS beschikt niet over een leveringsdienst voor bagage. In het station Brussel-Zuid biedt Wibag wel een betaalde bagagedienst aan.