



Gids voor reizigers met beperkte mobiliteit

Geldig vanaf 01/01/2026





Val jij onder de noemer 'personen met beperkte mobiliteit'? Welkom!

Of je nu tijdelijk of permanent moeite hebt om je zelfstandig te verplaatsen, NMBS doet er alles aan om je treinreis zo vlot mogelijk te laten verlopen.

In deze brochure vind je heel wat nuttige info, onder andere over onze assistentiedienst.

De assistentiedienst

Voor je reis	5
Assistentie reserveren	
• Binnen België	6
• Naar het buitenland	8
• Goed om te weten	10
Een vervoersbewijs kopen	12
Op de dag van je reis	13
Lijst van stations met assistentie	14

Andere diensten en voorzieningen	18
----------------------------------	----

Contact opnemen met NMBS	23
--------------------------	----

Assistentiedienst



NMBS biedt een gratis assistentiedienst aan voor personen met beperkte mobiliteit, zodat je vlot de trein kan nemen. Deze dienst omvat persoonlijke assistentie bij het op- en afstappen van de trein, én bij je verplaatsingen in het station.

Het NMBS-personeel is speciaal opgeleid om je assistentie op maat te bieden zodat je reis veilig en comfortabel kan verlopen.

Deze dienst is beschikbaar op reservering, zodat de NMBS-teams zich goed kunnen voorbereiden op je komst en je de best mogelijke ondersteuning kunnen bieden.

Voor je reis

Assistentie reserveren

Reis	Nationaal		Internationaal (van/naar België)
	zonder overstap	met/zonder overstap	
	reis tussen 06.30 en 21.00 uur	van de eerste tot en met de laatste trein	
Assistentie	in 41 stations	in 186 stations	
Reserveren	3 uur voor vertrek	24 uur voor vertrek	24 uur voor vertrek (36 uur voor vertrek in Duitsland)
	App NMBS ASSIST 02 607 30 00	App NMBS ASSIST nmbs.be 02 607 30 00	



Binnen België

Tot 24 uur voor vertrek

Reserveer vlot assistentie tot 24 uur voor je vertrek voor een reis met of zonder overstap in 186 stations (lijst p. 15).

Je kunt hiervoor kiezen uit een van de volgende opties:



Vraag je assistentie aan in de **NMBS ASSIST**-app .



Surf naar **nmbs.be**: klik op 'Plan mijn reis' en vervolgens op 'Dienstverlening voor reizigers met beperkte mobiliteit'.

Tip: Maak een 'My NMBS'-account aan op **nmbs.be**. Je kunt er de status van je assistentieaanvraag opvolgen. En je wint tijd als je een volgende keer assistentie wilt aanvragen.



Bell **02 607 30 00**, elke dag tussen 7.00 en 21.30 uur.



Tot 3 uur voor vertrek

Reserveer tot 3 uur voor je vertrek voor een reis zonder overstap (tussen 6.30 en 21 uur) tussen 2 van de volgende 41 stations:

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

Je kan in dit geval kiezen uit twee mogelijkheden:



Vraag je assistentie aan in de **NMBS ASSIST-app**.



Bel **02 607 30 00**, elke dag tussen 7.00 en 21.30 uur.



Naar het buitenland

Tot 24 uur voor je vertrek (36 uur in Duitsland)

Reserveer eerst je internationale ticket

Reis je in een rolstoel? In de Eurostars en TGV's® zijn er specifieke plaatsen voorzien voor rolstoelgebruikers.

Deze plaatsen moeten gereserveerd worden op het moment dat je je ticket koopt.

Wat zijn de voordelen?

- Je kunt de hele reis in je rolstoel blijven zitten.
- Er zijn toegankelijke toiletten vlakbij.
- Jij én je begeleider reizen in eerste klas aan het tarief van tweede klas.



Om je reis te reserveren, bel je **02 607 30 04** (maandag tot vrijdag van 08.00 tot 20.00 uur; in de weekends en op feestdagen van 09.00 tot 16.30 uur).



Reserveer vervolgens je assistentie

Daarvoor beschik je over verschillende opties:



Surf naar **b-europe.com**: klik op 'Hulp', dan 'Reizigers met beperkte mobiliteit'.



Vraag je assistentie aan in de **NMBS ASSIST**-app.



Bel **02 607 30 00**, elke dag tussen 7.00 en 21.30 uur.



Goed om te weten

Overstappen tijdens je traject

Als je tijdens je reis moet overstappen, zorgt ons personeel ervoor dat je genoeg tijd (15 minuten) hebt om veilig en stressvrij over te stappen op de volgende trein.

Gebruik van een mobiele oprijhelling tussen het perron en de trein

Als je een niet-opvouwbare rolstoel of een elektrische rolstoel gebruikt, zorgen we voor een mobiele oprijhelling om vlot in en uit de trein te geraken. Om veiligheidsredenen mag het totale gewicht van je rolstoel niet meer dan 300 kg bedragen, en mag die niet langer zijn dan 120 cm of breder dan 75 cm.

Bevestiging van je reservatie

Eens je reservatie bevestigd is, krijg je de garantie dat:

- je hulp krijgt van ons personeel bij het in- en uitstappen;
- je gebruik kan maken van de benodigde hulpmiddelen (zoals een mobiele oprijhelling).

Als we niet kunnen ingaan op je aanvraag, zoeken we samen met jou naar een alternatieve oplossing.



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

Je reis annuleren

Gaat je reis toch niet door? Geen zorgen! Laat het ons gewoon weten:



via nmbs.be op je 'My NMBS'-account.



op het nummer **02 607 30 00**, elke dag van 07.00 tot 21.30 uur.

Reizen zonder reservatie

Heb je geen assistentie gereserveerd? Onze medewerkers helpen je waar mogelijk, afhankelijk van de beschikbaarheid van opgeleid personeel en de benodigde uitrusting.



Een vervoersbewijs kopen

Om te reizen aan boord van onze treinen heb je een vervoersbewijs nodig dat je kunt kopen op nmbs.be, via de NMBS-app, aan de ticketautomaten in de stations of aan de loketten. Je hebt de keuze uit verschillende tarieven. Bovendien kan je mogelijk profiteren van kortingen of gratis reizen.

Nationale Verminderingskaart

Met de Nationale Verminderingskaart voor het openbaar vervoer reizen blinde en slechtziende personen met een permanente invaliditeit van minstens 90 % gratis in 2e klas. Deze kaart wordt enkel afgeleverd via de gemeente.



Kaart 'Kosteloze begeleider'

Op vertoon van de kaart 'Kosteloze begeleider' op jouw naam, reist je begeleider gratis in dezelfde klasse en op hetzelfde traject als jij. Je begeleider heeft geen vervoersbewijs nodig.

- De houder van de kaart 'Kosteloze begeleider' moet echter wel in het bezit zijn van een geldig vervoersbewijs (of een kortingskaart die geldt als vervoersbewijs).
- Houders van een kaart 'Kosteloze begeleider' die jonger zijn dan 12 jaar reizen gratis en zonder vervoersbewijs als ze op het moment van de reis in het bezit zijn van hun kaart.
- Een hulphond reist gratis op vertoon van een 'toegankelijkheidspasje' (kaart) dat door een officieel opleidingscentrum wordt afgeleverd.

De dag van de reis

In het vertrekstation

Om je zo goed mogelijk te kunnen helpen op de dag van je reis, vragen we je om je met je vervoersbewijs aan te melden bij het ontmoetingspunt dat je bij je reservering hebt afgesproken:

- minstens 20 minuten voor het vertrek van je trein voor reizen binnen België;
- minstens 30 minuten voor het vertrek van je trein voor reizen naar het buitenland.

Je wordt begeleid naar het perron om aan boord te gaan van je trein.

Aan boord van de trein

De treinbegeleider is op de hoogte van je komst en ziet toe op het goede verloop van je reis.

In het station van bestemming of overstap

Het assistentiepersoneel wacht je op bij aankomst en helpt je van de trein. Het begeleidt je daarna naar de uitgang van het station of naar de aansluitende trein om je aan boord te helpen.



Gebruik voor je eigen veiligheid nooit op eigen initiatief een spoorwegovergang of dienstlift zonder begeleiding van ons personeel.



Lijst van de stations met assistentie

We bieden assistentie voor rolstoelgebruikers in 192 stations.

Afhankelijk van het station wordt deze assistentie geboden door treinbegeleiders of stationspersoneel. Deze dienst is enkel beschikbaar op reservering.

In het geel: stations met een reserveringstermijn van 3 uur *

In het wit: stations met een reserveringstermijn van 24 uur *

Aalst	Appelterre**	Brussel-Centraal	De Panne
Aalter**	Asse**	Brussel-Luxemburg	De Pinte
Aarlen	Athus**	Brussel-Noord	Deinze
Aarschot	Barvaux**	Brussel-Schuman	Denderleeuw
Alken**	Beauraing	Brussel-West**	Dendermonde
Aat	Bellem**	Brussel-Zuid	Diesdelle**
Andenne	Bergen	Brussels Airport- Zaventem	Diest
Anderlecht-Ceria**	Bertrix	Buggenhout**	Diksmuide
Ans	Bierges-Walibi**	Charleroi-Centraal	Dilbeek**
Antwerpen- Centraal	Blankenberge	Ciney	Dinant
Antwerpen- Luchtbal**	Boom	Coo**	Doornik
Antwerpen-Zuid**	Bordet**	Court-Saint- Etienne**	Drongen**
	Brugge		Ede**
	Bugelette**		Edingen

* Voor internationale reizen bedraagt de reserveringstermijn 24 uur (Duitsland: 36 uur).

** In deze stations helpen de treinbegeleiders je bij het in- en uitstappen als de trein uitgerust is met een aangepaste oprijplaat.

Eeklo	Kalmthout**	Nijvel	Walcourt
Eigenbrakel	Kapellen	Ninove**	Wareme
Ekeren**	Kiewit**	Noorderkempen	Waterloo**
Erembodegem	Kijkuit**	Okegem**	Welkenraedt
Esneux**	Knokke	Oostende	Welle**
Essen	Koksijde	Oostkamp**	Wetteren
Essene-Lombeek	Kontich-Lint	Ottignies	Wildert**
Eupen	Kortemark	Oudenaarde	Zandbergen**
Flémalle-Haute	Kortenbergt**	Poix-Saint-Hubert*	Zaventem**
Fleurus	Kortrijk	Poperinge	Zedelgem**
Fexhe-Le-Haut-Clocher**	Kwatrecht	Profondsart**	Zeebrugge-Strand**
Geel	Landegem	Puurs	Zottegem
Gembloers	Landen	Rivage	Zwijndrecht**
Genk	Lebbeke**	Rixensart	
Gent-Dampoort	Lede	Rochefort-Jemelle	
Gent-Sint-Pieters	Leopoldsburg	Roeselare	
Genva**	Leuven	Ronse	
Geraardsbergen	Leuze	Saint-Ghislain	
Godinne**	Libramont	's-Gravenbrakel	
Gouvry	Lichtervelde	Schendelbeke**	
Groenendaal**	Liedekerke**	Sint-Agatha-Berchem	
Groot-Bijgaarden**	Lier	Sint-Job**	
Haacht	Lobbes	Sint-Martens-Bodegem**	
Haaltert**	Lokeren	Sint-Niklaas	
Halle	Louvain-la-Neuve	Sint-Truiden	
Hansbeke**	Luik-Guillemins	Spa	
Hasselt	Luttre	Tamines	
Heide**	Marbehan	Terhagen**	
Heist-op-den-Berg	Marche-En-Famenne**	Terhulpen*	
Heizijde**	Maria-Aalter**	Tielen**	
Herent**	Mariembourg	Tielt	
Herentals	Marloie	Tienen	
Herne**	Mechelen	Tilff**	
Herzele**	Melle**	Tollembeek	
Hillegem**	Menen	Tongeren	
Hoboken-Polder**	Moeskroen	Torhout	
Hoeilaart**	Mol	Turnhout	
Huy	Mollem**	Verviers-Centraal	
Idegem**	Mortsel**	Veurne	
Ieper	Namen	Vielsalm	
Izegem	Neerpelt	Virton	
Jambes	Niel**		
Jette**			

* Voor internationale reizen bedraagt de reserveringstermijn 24 uur (Duitsland: 36 uur).

** In deze stations helpen de treinbegeleiders je bij het in- en uitstappen als de trein uitgerust is met een aangepaste oprijplaat.

In 212 stations bieden we assistentie aan personen die zonder specifieke uitrusting (bv. zonder mobiele oprijplaat) in de trein kunnen stappen.

Afhankelijk van het station wordt deze assistentie geboden door treinbegeleiders of stationspersoneel. Deze dienst is enkel beschikbaar op reservering.

In het geel: stations met een reserveringstermijn van 3 uur *

In het wit: stations met een reserveringstermijn van 24 uur *

Aalst	Brussel-Centraal	Erembodegem	Herent**
Aalter**	Brussel-	Esneux**	Herentals
Aarlen	Luxemburg	Essen	Herne
Aarschot	Brussel-Noord	Essene-	Herzele**
Aat	Brussel-Schuman	Lombeek**	Hillegem**
Alken**	Brussel-Zuid	Etterbeek	Hoboken-Polder**
Andenne	Brussels Airport-	Eupen	Hoeilaart**
Anderlecht	Zaventem	Flémalle-Haute	Huy
Ans	Brussel-West**	Fleurus	Idegem**
Antwerpen-	Buggenhout**	Fexhe-Le-Haut-	Ieper
Berchem	Charleroi-Centraal	Clocher**	Izegem
Antwerpen-	Châtelet	Geel	Jambes
Centraal	Ciney	Gembloers	Jette**
Antwerpen-	Coo**	Genk	Jurbeke
Luchtbal**	Court-Saint-	Gent-Dampoort	Kalmthout**
Antwerpen-	Etienne**	Gent-Sint-Pieters	Kapellen
Zuid**	De Panne	Genal**	Kiewit**
Appelterre**	De Pinte	Geraardsbergen	Kijkuit**
Arcaden**	Deinze	Godinne**	Knokke
Asse**	Denderleeuw	Gouvvy	Koksijde
Athus**	Dendermonde	Groenendaal**	Kontich-Lint
Barvaux**	Diesdelle**	Groot-	Kortemark
Beauraing	Diest	Bijgaarden**	Kortenbergh**
Bellem**	Dilbeek**	Haacht	Kortrijk
Bergen	Diksmuide	Haaltert**	Kwatrecht
Bertrix	Dinant	Halle	La Louvière-Zuid
Beveren	Doornik	Hansbeke**	Landegem
Bierges-Walibi**	Drongen**	Harelbeke	Landen
Blankenberge	Ede**	Hasselt	Lebbeke**
Boom	Edingen	Heide	Lede
Bordet**	Eeklo	Heist-Op-	Leopoldsburg
Bruglette**	Ekeren**	Den-Berg	Lessen
Brugge	Eigenbrakel	Heizijde**	Leuven

* Voor internationale reizen bedraagt de reserveringstermijn 24 uur (Duitsland: 36 uur).

** In deze stations helpen de treinbegeleiders je bij het in- en uitstappen als de trein uitgerust is met een aangepaste oprijplaat.

Leuze	Moeskroen	Ronse	Tubeke
Libramont	Mol	's-Gravenbrakel	Turnhout
Lichtervelde	Mollem**	Saint-Ghislain	Verviers-Centraal
Liedekerke**	Mortsel**	Schendelbeke**	Veurne
Lier	Namen	Sint-Agatha-	Vielsalm
Lobbès	Neerpelt	Berchem	Vilvoorde
Lokeren	Niel**	Sint-Genesius-	Virton
Louvain-la-Neuve	Nijvel	Rode	Walcourt
Luik-Guillemins	Ninove**	Sint-Job**	Waregem
Luik-Saint-	Noorderkempen	Sint-Martens-	Waremmes
Lambert	Okegem**	Bodegem**	Waterloo
Luttre	Oostende	Sint-Niklaas	Waver
Marbehan	Oostkamp**	Sint-Truiden	Welkenraedt
Marche-En-	Opwijk	Spa	Welle**
Famenne**	Ottignies	Tamines	Wetteren
Marchienne-au-	Oudenaarde	Temse	Wezet
Pont	Poix-Saint-	Terhagen**	Wildert**
Maria-Aalter**	Hubert**	Terhulpen*	Zandbergen
Mariembourg	Poperinge	Tienen**	Zaventem**
Marloie	Profondsart**	Tielt	Zeebrugge-
Mechelen	Puurs	Tienen	Strand**
Mechelen-	Rivage	Tilff**	Zedelgem**
Nekkerspoel	Rixensart**	Tollembeek**	Zinnik
Melle**	Rochefort-Jemelle	Tongeren	Zottegem
Menen	Roeselare	Torhout	Zwijndrecht

* Voor internationale reizen bedraagt de reserveringstermijn 24 uur (Duitsland: 36 uur).

** In deze stations helpen de treinbegeleiders je bij het in- en uitstappen als de trein uitgerust is met een aangepaste oprijplaat.

In 11 stations werken we samen met een taxibedrijf om je naar het dichtstbijzijnde station met een assistentiedienst te brengen.

Deze dienst is enkel beschikbaar op reservering.

Blaton	Lommel	Quévy	Ternat
Burst	Péruwelz	Quiévrain	Zelee
Lierde	Quaregnon	Scheldewindeke	

Andere diensten en voorzieningen



Er zijn heel wat diensten beschikbaar om je treinreis vlot te laten verlopen. Ontdek ze hieronder:

- **Aangepaste loketten**, uitgerust met ringleidingsystemen, zodat slechthorenden met een hoorapparaat het loketpersoneel beter kunnen verstaan.
- **Duidelijke bewegwijzering** om vlot de ontmoetingsplaats met het assistentiepersoneel te vinden.
- **Assistentiezuilen** waarmee je rechtstreeks contact kunt opnemen met het assistentiepersoneel.
- **Opgeleid assistentiepersoneel** dat inspeelt op jouw specifieke noden.
- **Mobiele oprijplaten**, aangepast aan de verschillende perronhoogtes, om het op- en afstappen te vergemakkelijken (alleen te gebruiken door NMBS-personeel).
- Steeds meer **aangepaste treinen**, met een aantal rijtuigen die speciaal zijn ingericht voor een betere toegankelijkheid (eenvoudige toegang, toegankelijke toiletten ...) en voorzieningen zoals schermen en omroepinstallaties voor visuele en auditieve reisinformatie.
- De **website nmbs.be**, die makkelijk toegankelijk is en compatibel met schermlezers en braillevertalers.
- De **gids** 'Ik durf de trein te nemen!', speciaal voor reizigers met begripsmoeilijkheden en oriëntatieproblemen.



Wil je weten welke diensten beschikbaar zijn in jouw station? Neem dan een kijkje op [nmbs.be](https://www.nmbs.be) of neem contact op met onze klantendienst.



Leergids: ‘Ik durf de trein te nemen!’

NMBS ontwikkelde een leergids ‘Ik durf de trein te nemen!’ om mensen met begrips- en oriëntatieproblemen te helpen om met de trein te reizen. Je vindt de gids op nmbs.be/ikdurfdetreintenemen.

Voor sommige personen met beperkte mobiliteit is het moeilijk:

- zich te oriënteren in grote stations,
- informatie te vinden en te lezen,
- de automaat te gebruiken om tickets te kopen,
- zich uit te drukken en hulp te vragen,
- zich aan te passen aan onvoorziene situaties (zoals een perronwijziging of een treinvertraging).

NMBS wil deze personen helpen om in België met de trein te reizen. Daarom heeft zij een leermiddel ontwikkeld met de naam: “Ik durf de trein te nemen!”

De gids is bedoeld voor mensen met beperkte mobiliteit die moeite hebben met begrijpen en oriënteren.

Dat zijn:

- mensen met een verstandelijke beperking,
- mensen met autisme,
- mensen die analfabeet zijn of niet goed kunnen lezen,
- anderstalige personen die het Nederlands niet (goed) spreken,
- ouderen,
- kinderen,
- enz.

De gids is ook bedoeld voor hun begeleiders.

Ondersteunende personen zijn :

- ouders,
- begeleiders,
- naasten die samen met de persoon leren en helpen bij het reizen.

De gids is aanpasbaar.

Het is mogelijk om:

- alleen de onderdelen af te drukken die nuttig zijn voor de reis,
- foto's en pictogrammen van het internet te downloaden en in de gids te plaatsen,
- een kaart af te drukken om tijdens de reis hulp te vragen.

Contact opnemen met NMBS



NMBS wil elke klant een kwaliteitsvolle service bieden.

Heb je nog vragen of heb je bijkomende informatie nodig? Neem gerust contact met ons op:



Telefonisch via **02 607 30 00**, elke dag van 07.00 tot 21.30 uur



Online via het contactformulier op **nmbs.be**



Via social media



Messenger



WhatsApp

