

Begeleiding op het station en in de trein

Informatie voor reizigers met een functiebeperking



Inhoudsopgave

- 3 Welkom
- 4 Voorbereiding thuis
- 5 Assistentie
- 6 Hulpmiddelen
- 7 Op het station
- 8 Overzicht stations met assistentie
- 10 Uw vervoerbewijs
- 12 In de trein
- 13 Naar het buitenland
- 15 Belangrijke adressen

Alle prijzen en voorwaarden in deze folder gelden onder voorbehoud van wijzigingen en eventuele zet- en drukfouten.

Welkom

NS en ProRail willen dat iedereen zorgeloos met de trein kan reizen. Daarom werken wij hard om onze treinen en stations toegankelijk te maken voor reizigers met een functiebeperking. Ieder vanuit zijn eigen verantwoordelijkheid: ProRail voor de voorzieningen op stations en NS voor de toegankelijkheid van treinen en informatie voor en tijdens de reis. Daarnaast zorgt NS voor begeleiding als u dat nodig heeft. In deze folder vindt u informatie over reizen met een functiebeperking.





Vorbereiding thuis

Ns.nl

Een goede voorbereiding van uw reis is belangrijk. U vindt alle relevante informatie over producten zoals de OV-chipkaart, prijzen en stationsvoorzieningen op ns.nl. Ook vindt u er plattegronden van de grotere stations, zodat u de situatie vooraf kunt bekijken.

Uiteraard is onze website toegankelijk voor klanten met een visuele beperking.

→ Gesproken folders

Veel informatie van NS is beschikbaar in de vorm van gesproken folders.

U kunt deze folders bij Dedicon aanvragen via 0486 – 486 486 en via anderslezen.nl.

Assistentie

Als zelfstandig reizen lastig is voor u, kunt u assistentie aanvragen bij NS. Wij helpen u dan bij het in-, over- en uitstappen en begeleiden u door het station. Deze assistentie is ook beschikbaar als zelfstandig reizen voor u tijdelijk niet mogelijk is. Zie de plattegrond op pagina 8 met een overzicht van alle stations waar assistentieverlening mogelijk is. Op kleinere stations wordt u geholpen door een door ons ingeschakelde medewerker van een taxi-bedrijf.

U vraagt de assistentie eenvoudig aan via:

- avg.ns.nl
- NS Servicecentrale: 030 – 235 78 22 (hele week 24 uur per dag bereikbaar)
- Fax: 030 – 235 39 35 ((alleen voor reizigers met een auditieve beperking)

Vraag assistentie altijd minimaal 1 uur voor u wilt vertrekken aan. Vermeld daarbij de **datum**, de **vertrektijd** en het **vertrek- en aankomststation** van de reis die u wilt maken.

U zorgt ervoor dat u een kwartier voor vertrek op de ontmoetingsplek aanwezig bent. Kijk op avg.ns.nl waar de ontmoetingsplaats op uw vertrekstation is.

Moet u onverhoopt uw reis annuleren of zijn er problemen onderweg? Samen met u zoeken we graag naar een oplossing. U kunt bellen naar 030 – 235 78 22. Dit nummer is 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar.

Uw bagage dient u zelf te vervoeren.



Hulpmiddelen

Ook met een scootmobiel of rolstoel kunt u reizen met de trein. U vraagt daarvoor altijd assistentie aan zoals beschreven is op pagina 5. Houdt u bij het reizen met een hulpmiddel rekening met het volgende:

- Er is een maximum aantal plaatsen voor reizigers die gebruikmaken van een hulpmiddel in de trein. Het kan daardoor gebeuren dat u een trein eerder of later moet nemen. Om die reden zijn groepsreizen niet mogelijk.
- Om met de trein te reizen gelden er voorwaarden voor de omvang en het gewicht van uw hulpmiddel:
 - Maximaal 200 kg voor hulpmiddelen die geduwd moeten worden (incl. gebruiker)
 - Maximaal 300 kg voor hulpmiddelen die **niet** geduwd hoeven worden (incl. gebruiker)
 - Maximaal 150 cm lang en 70 cm breed
 - Maximaal 137,5 cm hoog (inclusief gebruiker en bagage)

N.B. Er is niet in elke trein een rolstoelplaats in een compartiment, en ook is er niet in elke trein een rolstoeltoegankelijk toilet. Bovendien verschillen de maten per trein. Wilt u zeker zijn dat uw hulpmiddel past, zorg dan dat deze maximaal 100 cm lang en 67 cm breed.

Denkt u daarnaast aan het volgende:

- Een verbrandingsmotor is in de trein niet toegestaan.

Uw aangepaste driewieler meenemen in de trein?

- Wanneer u gebruik maakt van een door het WMO verstrekte aangepaste driewieler, dan heeft u geen bijzondere vergunning meer nodig. U mag deze, net als bijvoorbeeld een rolstoel, gratis meenemen.
- De driewieler mag incl. bagage niet groter zijn dan 150 cm lang en 70 cm breed (buitenmaten incl. bagage).
- U plaatst uw driewieler op de fietsplaats in de trein.

Andere hulpmiddelen

Af en toe worden andere hulpmiddelen gebruikt door reizigers met een functiebeperking. Deze moeten altijd voldoen aan de eisen voor rolstoelen/scootmobielen. Deze hulpmiddelen zijn niet altijd herkenbaar voor onze medewerkers. Zorg er daarom voor dat u kunt aantonen dat u een hulpmiddel nodig heeft. Houdt u voor aanvullende voorwaarden [ns.nl](https://www.ns.nl) in de gaten.

Op het station

Bijna alle treinstations in Nederland zijn toegankelijk voor rolstoelen door middel van liften of hellingbanen en hebben geleidelijnen zodat klanten met een visuele beperking hun weg door het station kunnen vinden. Er zijn altijd geleidelijnen naar een kaartautomaat en de in- en uitcheckpalen of poorten. Op meer dan 100 stations bieden we assistentie bij het in- en uitstappen van de trein.

Een compleet overzicht van de actuele voorzieningen op uw station vindt u op ns.nl/stationsvoorzieningen.

Op kleinere stations waar geen service-medewerkers zijn, zijn er service- en alarmzuilen, waarmee u 24 uur per dag, 7 dagen per week een NS-medewerker om informatie kunt vragen. Deze zuilen hebben ook een braillevermelding.

Alle poortjes en palen voor in- en uitchecken met de OV-chipkaart hebben een pictogram met de tekst 'hier OV-chipkaart' in braille. Er zijn extra brede poortjes voor uw rolstoel of scootmobiel.



Overzicht stations met assistieverlening

Verklaring van symbolen

1e vfm laatste trein m.u.v. het nachtnet
07:00 - 23:00 (weekend 08:00 - 22:00)



- Treindienst NS
- Treindienst Arriva
- Treindienst Breng
- Treindienst Syntus
- Treindienst Connexxion
- Treindienst Veolia
- Treindienst NS International, met toeslag/Service NS International, with supplement
- Internationale verbindingen



Uw vervoerbewijs

Als u gebruik wilt maken van assistentieverlening, koopt u altijd een vervoerbewijs. Aan de assistentieverlening zelf zijn geen extra kosten verbonden. Er zijn twee bijzondere aanvullende vervoerbewijzen voor reizigers met een functiebeperking: de OV-chip Plus voor klanten met een visuele beperking en de OV-Begeleiderskaart voor klanten die een begeleider nodig hebben om te reizen.

OV-Begeleiderskaart

Als u niet zonder een persoonlijke begeleider kunt reizen, kunt u een OV-Begeleiderskaart aanvragen. Zo kan er gratis een begeleider met u meereizen. Nadat u het aanvraagformulier heeft ingevuld, beoordeelt een onafhankelijke medisch adviseur of u in aanmerking komt voor deze kaart. Als uw aanvraag wordt gehonoreerd, ontvangt u een OV-Begeleiderskaart voor 1 of 5 jaar. Deze staat op uw naam, dus u kunt bij iedere reis kiezen wie u meeneemt als begeleider. De kaart is geldig in trein, bus, tram en metro (niet in taxi).

Meer informatie over de OV-Begeleiderskaart vindt u op ov-begeleiderskaart.nl. U kunt een OV-Begeleiderskaart aanvragen via 030 - 235 46 61. U krijgt dan een aanvraagformulier toegestuurd.

Aanvullende voorwaarden:

- De houder van de kaart woont in Nederland
- De begeleider is minstens 12 jaar oud

→ Hulphond

Een blindengeleidehond of een hond van Stichting Hulphond mag altijd gratis met u mee. U heeft geen Dagkaart hond nodig.

OV-chip Plus

Heeft u een visuele beperking en heeft u moeite met in- en uitchecken? Dan kunt u gebruikmaken van OV-chip Plus. Met dit abonnement kunt u uw reis van tevoren telefonisch boeken via NS Klantenservice (0800 – 724 54 82). Zo hoeft u niet meer in- en uit te checken. Betaling van uw reizen vindt plaats via automatische incasso.

Om gebruik te kunnen maken van OV-chip Plus heeft u een persoonlijke OV-chipkaart met pasfoto en een OV-Begeleiderskaart B nodig. De OV-chip Plus is ook te gebruiken in combinatie met een ander NS-abonnement.

U kunt OV-Chip Plus aanvragen via ns.nl/ovchipplus. Daar vindt u ook meer informatie over dit abonnement.

→ NS Kaartautomaat

Wilt u thuis op uw gemak oefenen met de kaartautomaat? Dat kan via de handige oefenfilmpjes op ns.nl/kaartautomaat. Heeft u op het station toch problemen met de automaat en behoefte aan hulp? Dan kunt u gratis bellen naar 0800 – 0540 (24 uur per dag, 7 dagen per week). Dit nummer staat ook op een sticker op de kaartautomaat. Een medewerker bedient de automaat dan op afstand voor u. Het automaatnummer vindt u rechts boven het scherm van de automaat.

→ Altijd voldoende saldo

Wilt u altijd voldoende saldo hebben? Dan kunt u automatisch saldo laden aanvragen via www.ov-chipkaart.nl. Zodra uw saldo onder de € 5 komt, wordt het opgeladen met een vast bedrag van uw keuze. Dit bedrag wordt automatisch van uw bankrekening afgeschreven. Voor automatisch saldo laden heeft u een persoonlijke OV-chipkaart nodig.



In de trein



Onze treinen hebben een speciale ingang voor klanten met een rolstoel of scootmobiel. U herkent deze ingang aan de sticker met rolstoel op de buitenkant van de trein. Veel intercity's hebben extra brede plaatsen voor uw rolstoel of scootmobiel. Ook zijn de toiletten in veel intercity's rolstoeltoegankelijk gemaakt.

Wilt u met uw rolstoel of scootmobiel reizen met de trein? Vraagt u dan van tevoren assistentie aan. Meer informatie

hierover vindt u op pagina 5. Deze assistentie is noodzakelijk om de trein in en uit te komen.

Heeft u een blindengeleidehond of een hond van Stichting Hulphond? Dan mag deze hond gratis met u mee in de trein. U heeft geen Dagkaart hond nodig.

In steeds meer treinen zijn er beeldschermen met up to date reisinformatie en een goed omroepsysteem aanwezig.



Naar het buitenland

Ook met een functiebeperking kunt u met de trein naar het buitenland. Omdat de voorzieningen en voorwaarden per type trein en land verschillen, is ook hier een goede voorbereiding van groot belang. In deze folder geven wij u zo veel mogelijk informatie. Als u een rolstoelplaats heeft gereserveerd, dan vraagt u altijd assistentie aan om de trein in en uit te gaan. Voor assistentieverlening kunt u tot 48 uur voor vertrek terecht bij:

- NS Servicecentrale: 030 – 235 78 22 (7 dagen per week 24 uur per dag bereikbaar)
- Fax: 030 – 235 39 35 (alleen voor reizigers met een auditieve beperking)

OV-Begeleiderskaart

Als u een OV-Begeleiderskaart heeft, mag uw begeleider binnen Nederland, België en Luxemburg gratis mee. Voor Thalys gelden speciale tarieven. Toeslagen voor bijvoorbeeld de couchette, slaaprijtuigen en zitplaats-reserveringen moeten betaald worden voor uzelf en uw begeleider.

Uw blindengeleidehond of hond van Stichting Hulphond mag ook in internationale treinen met u mee. Er gelden een paar beperkingen:

- Uw hond mag alleen in de slaapcoupé als u de gehele coupé gereserveerd heeft
- Uw hond mag niet in couchettes en restauratierijtuigen

Voor informatie over reisbegeleiding in het buitenland kunt u bellen met NS International Service Center 030 – 230 00 23.

Uw hulpmiddel

Alle internationale treinen van NS International zijn toegankelijk voor rolstoelen. Wel is vaak minder ruimte beschikbaar dan in Nederlandse treinen. Voor de scootmobiel zijn er slechts beperkte mogelijkheden. In de tabel op pagina 14 vindt u een overzicht van de maximale afmeting en gewicht van uw hulpmiddel. Voor het gewicht van uw hulpmiddel gelden de nationale eisen (zie pagina 6), tenzij anders aangegeven. Een verbrandingsmotor is nergens toegestaan.

→ Schiphol

Reist u met het vliegtuig? Dan kunt u op Schiphol van en naar het vliegtuig worden gebracht door Axxicom Airport Caddy. U kunt dit regelen via www.airportcaddy.nl en 020-4069810.

| Trein | Max. afmeting rolstoel | Scootmobiel |
|-------------------|--|---|
| ICE International | Max 125 cm lang en 70 cm breed incl. ruimte voor de voeten | Beperkte mogelijkheden. Neemt u voor advies contact op met de NS Servicecentrale |
| Intercity Berlijn | Max 125 cm lang en 70 cm breed incl. ruimte voor de voeten | Beperkte mogelijkheden. Neemt u voor advies contact op met de NS Servicecentrale |
| Intercity Brussel | Max. 150 x 85 cm | Max. 150 x 85 cm Max. 250 kg incl. gebruiker |
| Thalys | Max. 70 cm breed | niet toegestaan |
| Eurostar | ook smalle opvouwbare rolstoel aanwezig | Max 100 cm. Meld uw reis met een scootmobiel bij EuroDespatch (Engelstalig) via tel.: 0044 8705 850 850 (dagelijks tussen 08:00 en 22:00 uur bereikbaar). |
| City NightLine | Max. 100 cm breed in couchetterijtuig | niet toegestaan |



Belangrijke adressen

NS Servicecentrale

Voor het aanvragen van assistentie bij uw treinreis:

- Gemakkelijk online via avg.ns.nl
- Per telefoon 030 – 235 78 22
- Per fax 030 – 235 39 35 (alleen voor reizigers met een auditieve beperking)
- Bij problemen onderweg, of om uw reis te annuleren: 030 – 235 78 22
- Bereikbaar: hele week 24 uur per dag.
- Postadres: Postbus 2372, 3500 GJ Utrecht

Aanvragen OV-Begeleiderskaart:

- Argonaut Advies
- Telefoon 030 – 235 46 61
- Postadres: Postbus 305, 3720 AH Bilthoven.

NS Klantenservice

Voor opmerkingen, suggesties, klachten en het aanvragen van folders:

- Telefoon 030 - 751 51 55
- Bereikbaar: maandag tot en met vrijdag van 08:00 tot 22:00 uur en op zaterdag van 09:00 tot 17:00 uur.

NS op internet

ns.nl voor alle actuele reisinformatie.

NS International

Voor boekingen en actuele reisinformatie van internationale reizen gaat u naar nsinternational.nl of u belt met NS International Service Center: 030 – 230 00 23.

Voor assistentieverlening in Nederland neemt u contact op met de NS Servicecentrale.

Voor informatie over reisbegeleiding in het buitenland belt u met NS International Service Center 030 - 230 00 23.

Begeleiding op het station en in de trein

- NS en ProRail maken de reis van haar reizigers met een functiebeperking graag zo aangenaam mogelijk.
- Op steeds meer plaatsen vindt u liften, hellingbanen, roltrappen en geleidelijnen.
- U heeft hulp nodig bij het in- en uitstappen van de trein? Vraag dan vooraf assistentie aan, dan helpen onze medewerkers u graag!