

Begeleiding op het station en in de trein

Informatie voor reizigers met een functiebeperking



Inhoudsopgave

Snel de door u gewenste informatie vinden.

Welkom	3	In de trein	11
Vorbereiding thuis	4	Naar het buitenland	12
NS.nl	4	OV-Begeleiderskaart	12
Gesproken folders	4	Uw hulpmiddel	12
Hulp bij uw reis	5	Belangrijke informatie	14
Schiphol	5	Assistentie voor uw treinreis aanvragen	14
Hulpmiddelen meenemen	6	OV-Begeleiderskaart aanvragen	14
Uw aangepaste driewieler meenemen in de trein?	6	NS Klantenservice	14
Andere hulpmiddelen	6	NS op internet	14
		NS International	14
Op het station	7	Overzicht stations met assistentiebegeleiding	15
Uw vervoerbewijs	8		
NS-kaartautomaat	8		
Eenvoudig saldo opladen	8		
Aanvullende vervoerbewijzen	9		
OV-Begeleiderskaart	9		
Uw Toegangspas Begeleider	10		
OV-chip Plus, voor als u minder goed ziet	10		

Welkom

U gaat reizen met de trein. Misschien voor het eerst, of is het voor u al wat langer geleden? Of u wilt wat meer weten over specifieke diensten en voorzieningen. Samen met ProRail zorgen we dat uw treinreis zo aangenaam mogelijk is.

In deze brochure vindt u meer informatie over begeleiding tijdens uw reis. Wat u kunt verwachten, en hoe u zich goed voorbereidt leggen we u graag allemaal uit. Want we hopen dat u nog veel vaker met de trein reist. Voor uw werk, studie of een dagje uit: reizen met de trein is voor iedereen.



Vorbereiding thuis

Om ontspannen te reizen kunt u vooraf al een aantal dingen voorbereiden. Zo weet u precies waar u aan toe bent als u op het station bent.

NS.nl

U vindt alle relevante informatie over producten zoals de OV-chipkaart, prijzen en stationsvoorzieningen op onze website, ns.nl. Zo kunt u zich goed voorbereiden op uw reis, en kunnen wij u zo goed mogelijk helpen. Ook vindt u er plattegronden van de grotere stations, zodat u de situatie vooraf kunt bekijken. Uiteraard is onze website toegankelijk voor mensen met een visuele beperking.

Gesproken folders

Veel van onze informatie is beschikbaar in de vorm van gesproken folders. U kunt deze folders bij Dedicon aanvragen via 0486 - 486 486 en via anderslezen.nl.



Hulp bij uw reis

We begrijpen dat zelfstandig reizen niet voor iedereen mogelijk is. Daarom helpen wij u graag bij het in-, over- en uitstappen en begeleiden u door het station. Assistentie is ook beschikbaar als u tijdelijk niet zelfstandig kunt reizen. Op meer dan 100 stations bieden we assistentie bij het in- en uitstappen van de trein.

Zie de plattegrond op pagina 15 met een overzicht van alle stations waar we u hulp kunnen aanbieden. Op kleinere stations wordt u geholpen door een door ons ingeschakelde medewerker van een taxibedrijf.

Er zijn drie manieren om eenvoudig begeleiding aan te vragen:

- » Online via avg.ns.nl
- » Telefonisch bij de NS Klantenservice via 030 - 235 78 22 (hele week 24 uur per dag bereikbaar).
- » Via fax op 030 - 235 39 35 (alleen voor reizigers met een auditieve beperking).

Heeft u begeleiding nodig op het station? Vraag de begeleiding dan 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.

Om u goed en veilig te kunnen helpen, vragen we u een kwartier voor vertrek op de ontmoetingsplek aanwezig te zijn. 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 (NS Klantenservice). Dit nummer is 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar.

Als u met bagage reist dient u hier zelf zorg voor te dragen.

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 - 406 98 10.

Hulpmiddelen meenemen

Ook met een scootmobiel of rolstoel kunt u reizen met de trein. Vraag daarvoor altijd assistentie aan zoals beschreven is op pagina 5.

Houd 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 kunnen we helaas ook geen groepsreizen aanbieden.
- » 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 (inclusief gebruiker).
 - Maximaal 300 kg voor hulpmiddelen die niet geduwd hoeven worden (inclusief gebruiker).
 - Maximaal 150 cm lang, 70 cm breed en 137,5 cm hoog (inclusief gebruiker en bagage).
- » In verband met de veiligheid in de trein is een verbrandingsmotor niet toegestaan.

In de meeste Intercity's zijn voorzieningen zoals een rolstoelplaats en een rolstoel-toegankelijk toilet. Soms kan het echter gebeuren dat de trein waarmee u wilt reizen daar niet mee is uitgerust. Wilt u zeker zijn dat uw hulpmiddel past, zorg dan dat dit maximaal 100 cm lang en 67 cm breed is.

Uw aangepaste driewieler meenemen in de trein?

Wanneer u gebruikmaakt 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. Let hierbij wel op de volgende punten:

- » 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

Heeft u een ander hulpmiddel dan een rolstoel of scootmobiel? Houd er rekening mee dat dat ook moet voldoen aan de voorwaarden voor rolstoelen en scootmobielen. Sommige hulpmiddelen worden niet altijd direct herkend door onze medewerkers. Zorg er daarom voor dat u kunt aantonen dat u een hulpmiddel nodig heeft. Kijk voor meer informatie op ns.nl/functiebeperking.

Op het station

Bijna alle stations in Nederland zijn toegankelijk voor rolstoelen door middel van liften of hellingbanen. Er zijn daarnaast ook geleidelijnen zodat ook iedereen met een visuele beperking zijn weg door het station kan vinden. De geleidelijnen lopen naar de kaartautomaten en paaltjes of poortjes om in- en uit te checken.

Een compleet overzicht van de actuele voorzieningen op uw station vindt u op [ns.nl/stationsinformatie](https://www.ns.nl/stationsinformatie).

Op kleinere stations waar geen servicemedewerkers 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 paaltjes 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.



Uw vervoerbewijs

Reist u met ons mee? Zorg dan altijd voor een geldig vervoerbewijs. Voor de assistentieverlening betaalt u niks extra.

NS-kaartautomaat

Wilt u thuis op uw gemak oefenen met de kaartautomaat? Dat kan via de handige oefenfilmpjes op [ns.nl/kaartautomaat](https://www.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.

Eenvoudig saldo opladen

Naast de standaard NS-kaartautomaten vindt u op ruim vijftig stations een automaat waar u enkel uw saldo op kunt laden. Deze automaten staan binnen de poortjes en beschikken over een rolstoelmodus. Indien u op het rolstoel-symbool linksonder op het scherm drukt, verplaatsen de knoppen zich naar de onderste helft van het scherm. Daarnaast zitten het pinapparaat en de OV-chipkaartlezer lager dan op de reguliere kaartautomaat. Op deze manier kunt u eenvoudig uw saldo opladen. De automaat kan niet op afstand worden bediend. Heeft u hulp nodig? Dan kunt u 24 uur per dag en 7 dagen per week gratis bellen naar 0800 - 0540. Kijk voor een overzicht van de stations waar deze automaten staan op [ns.nl/functiebeperking](https://www.ns.nl/functiebeperking).



Aanvullende vervoerbewijzen

Er zijn twee bijzondere aanvullende vervoerbewijzen voor reizigers met een functiebeperking: de OV-chip Plus voor mensen met een visuele beperking en de OV-Begeleiderskaart voor iedereen die een begeleider nodig heeft 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 goedgekeurd, 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.

Wilt u de kaart aanvragen? Houd er dan rekening mee dat:

- » de houder van de kaart in Nederland woont;
- » de begeleider minstens 12 jaar oud moet zijn.

Meer informatie over de OV-Begeleiderskaart vindt u op ov-begeleiderskaart.nl.

U kunt een OV-Begeleiderskaart aanvragen via 030 - 235 46 61 (Argonaut Advies). U krijgt dan een aanvraagformulier toegestuurd.



Uw Toegangspas Begeleider

Als u recht heeft op een OV-Begeleiderskaart, ontvangt u automatisch een Toegangspas Begeleider. Deze Toegangspas geeft de begeleider toegang tot de stations, daar waar u met een OV-chipkaart de poortjes bij GVB, de RET en NS moet openen.

Let op: uw begeleider heeft altijd een OV-Begeleiderskaart nodig. De Toegangspas Begeleider is geen geldig vervoerbewijs.

OV-chip Plus, voor als u minder goed ziet

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 nodig. 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 en de voorwaarden.



In de trein

Onze treinen hebben een speciale ingang voor reizigers 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 is er een goed automatisch omroepsysteem aanwezig en zijn er beeldschermen met up-to-date reisinformatie.



Naar het buitenland

Ook met een functiebeperking kunt u met de trein naar het buitenland. We kunnen u helpen met een goede voorbereiding.

De voorzieningen en voorwaarden verschillen per trein en land. In deze folder geven wij u zo veel mogelijk informatie. Controleer via NS International Service Center of dat u een rolstoelplaats dient te reserveren. 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 de NS Klantenservice. Bel 030 - 235 78 22 (7 dagen per week 24 uur per dag bereikbaar), of stuur een fax naar 030 - 235 39 35 (alleen voor reizigers met een auditieve beperking).

OV-Begeleiderskaart

Als u een OV-Begeleiderskaart heeft, mag uw begeleider gratis mee naar verschillende landen in Europa. In Thalys, TGV en Eurostar reist de begeleider voor een speciaal tarief mee. Voor de begeleider kan het (gratis) vervoerbewijs worden verkregen in het land waar de begeleiderskaart is uitgegeven. Wij adviseren u om tijdens het boeken van uw reis, ook direct uw terugreis te boeken. Toeslagen voor couchettes, slaaprijtuigen en zitplaats-reserveringen dient u zelf te bekostigen. Dit geldt voor u én uw begeleider.

Uw hulphond of hond van Stichting Hulphond mag ook in internationale treinen met u mee, mits deze een vervoerbewijs heeft. Er gelden een paar voorwaarden:

- » Uw hond mag alleen in de slaapcompartimenten als u het gehele compartiment gereserveerd heeft.
- » Uw hond mag niet in couchettes en restauratierijtuigen.

Voor informatie over treinreizen naar het buitenland kunt u bellen met NS International Service Center 030 - 230 00 23. Wij staan dag en nacht voor u klaar.

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 de volgende pagina 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.

De driewiel fiets, elektrische fiets, ligfiets en tandem zijn als hulpmiddel gratis toegestaan op binnenlandse trajecten van Intercity Brussel. Deze mogen inclusief bagage niet langer zijn dan 150 cm en niet breder zijn dan 70 cm. Het hulpmiddel wordt geplaatst op de fietsplaats in de trein.

aanpassingen (zoals een driewiel fiets) heeft. In alle overige gevallen is dit wel verplicht of moet u één van de volgende pasjes kunnen tonen:

- » Gehandicaptenparkeerkaart;
- » WMO vervoerspas (regio taxi);
- » Valys pas;
- » OV-begeleiderskaart.

De officiële logosticker is niet nodig als uw fiets duidelijk zichtbare

Trein en Hulpmiddel	Rolstoel	Scootmobiel
ICE International	Max. 125 cm lang en 70 cm breed incl. ruimte voor de voeten. Er zijn per ICE International 2 rolstoelplaatsen. Maak voor deze plekken en voor hulp bij het in- en uitstappen wel vooraf een reservering.	Enkele mogelijkheden. Neem contact op met de NS Klantenservice om te weten of uw scootmobiel ook mee kan reizen.
Intercity Berlijn	Max. 125 cm lang en 70 cm breed incl. ruimte voor de voeten. Er zijn per Intercity Berlijn 4 rolstoelplaatsen. Maak voor deze plekken en voor hulp bij het in- en uitstappen wel vooraf een reservering.	Enkele mogelijkheden. Neem contact op met de NS Klantenservice om te weten of uw scootmobiel ook mee kan reizen.
Intercity Brussel	Max. 150 cm lang en 70 cm breed.	Max. 150 cm lang en 70 cm breed. Max. 250 kg incl. gebruiker.
Thalys	Max. 70 cm breed. Er is per Thalys 1 rolstoelplaats in comfort 1 beschikbaar. Maak voor deze plek en voor hulp bij het in- en uitstappen wel vooraf een reservering.	Max. 70 cm breed. Er is per Thalys 1 rolstoelplaats in comfort 1 beschikbaar. Maak voor deze plek en voor hulp bij het in- en uitstappen wel vooraf een reservering.
City Night Line	Max. 100 cm breed in couchetterijtuig.	Niet toegestaan.
Eurostar	Max. 100 cm breed. Ook smalle opvouwbare rolstoel aanwezig.	Max. 100 cm. Meld uw reis met een scootmobiel bij EuroDespatch (Engelstalig) via telefoonnummer 0044 344 822 5 822 (elke dag bereikbaar tussen 08:00 en 22:00 uur).
TGV	Max. 120 cm lang en 70 cm breed.	Max. 120 cm lang en 70 cm breed.

Belangrijke informatie

Assistentie voor uw treinreis aanvragen

Heeft u hulp nodig bij uw treinreis? Vraag 7 dagen per week, 24 uur per dag assistentie aan op de volgende manieren:

- » 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).

Of stuur uw (aan)vraag naar postbus 2372, 3500 GJ Utrecht. Bij problemen onderweg, of om uw reis te annuleren belt u 030 - 235 78 22.

OV-Begeleiderskaart aanvragen

Neem contact op met Argonaut Advies:

- » Via telefoon op 030 - 235 46 61, van maandag tot en met vrijdag van 8.30 uur tot 17.00 uur.
- » Per post door te schrijven naar Postbus 305, 3720 AH Bilthoven.

NS Klantenservice

Voor opmerkingen, suggesties, klachten en het aanvragen van folders belt u onze klantenservice op 030 - 751 51 55. Wij staan dag en nacht voor u klaar.

NS op internet

Kijk op 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, dag en nacht bereikbaar.

Overzicht stations met assistentieverlening

Verklaring van symbolen

- 1e t/m laatste trein
- 07:00 - 23:00 (weekend 08:00 - 22:00)
- Treindienst NS
- Treindienst Arriva
- Treindienst Breng
- Treindienst Syntus
- Treindienst Connexion
- Treindienst Veolia
- Treindienst NS International, met toeslag/
Service NS International, with supplement
- Internationale verbindingen



Op deze kaart is alleen de assistentieverlening door NS opgenomen, niet van andere treinvervoerders. Kijk op de websites van de overige vervoerders voor meer informatie.



Kunnen we u verder helpen?

We staan graag voor u klaar om uw vragen te beantwoorden en uw reis zo soepel en prettig mogelijk te maken. Voor meer informatie kunt u via onderstaande manieren contact met ons opnemen.

NS website

Alle informatie die u zoekt over NS, onze producten en acties vindt u op ns.nl.

NS Klantenservice

Dag en nacht telefonisch bereikbaar op 030 - 751 51 55.

NS Forum

Vraag, discussieer en beantwoord mee op ns.nl/forum.

Volg NS op



Deze folder en bijbehorende prijzen zijn geldig vanaf januari 2016.

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