

Reizen met een beperking

Faciliteiten op het station en in de trein



Inhoudsopgave

Snel de door u gewenste informatie vinden.

Welkom	3	In de trein	11
		Priority seats	11
Reizen met NS 2018	3	Informatie over de uitstapzijde	11
Vorbereiding thuis	4	Naar het buitenland	12
NS.nl	4	NS Reisassistentie	12
Gesproken folders	4	Uw hulpmiddel	12
Reisplanner Xtra app	4	OV-Begeleiderskaart	13
NS Reisassistentie	5	Belangrijke informatie	14
Schiphol	5	Assistentie voor uw treinreis	
		aanvragen	14
Reizen met een hulpmiddel	6	OV-Begeleiderskaart aanvragen	14
Andere hulpmiddelen	6	NS Klantenservice	14
		NS op internet	14
Op het station	7	NS International	14
		Reisvoorwaarden	14
Uw vervoerbewijs	8	Kunnen we u verder helpen?	16
NS-kaartautomaat	8		
Eenvoudig saldo opladen	8		
Aanvullende vervoerbewijzen	9		
OV-Begeleiderskaart	9		
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 en wilt u 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 voorzieningen die we u bieden 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.

Reisplanner Xtra app

NS Reisassistentie in de Reisplanner Xtra app is voorzien van VoiceOver.



NS Reisassistentie

We begrijpen dat zelfstandig reizen niet voor iedereen mogelijk is. Daarom helpen wij u graag bij het in-, over- en uitstappen en met begeleiding op het station. Assistentie is ook beschikbaar als u tijdelijk niet zelfstandig kunt reizen. Deze service bieden wij aan op meer dan 115 stations.

Op pagina 15 treft u een kaart aan met een overzicht van alle stations met NS Reisassistentie. Op kleinere stations wordt u geholpen door een door ons ingeschakelde medewerker van een taxibedrijf.

Er zijn vier manieren om NS Reisassistentie aan te vragen:

- Online via ns.nl/reisassistentie
- Via de Reisplanner Xtra app.
- Telefonisch bij 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? Vraag de NS Reisassistentie dan minimaal 1 uur voor u wilt vertrekken aan. Vermeld daarbij de datum, de vertrektijd en het vertrek- en aankomst-station van de reis die u wilt maken. Ook geeft u aan van welk hulpmiddel u gebruik maakt, én gaat u akkoord met de voorwaarden. Meer informatie over NS Reisassistentie vindt u op ns.nl/hulp-onderweg.

Om u goed en veilig te kunnen helpen, vragen we u een kwartier voor vertrek op de ontmoetingsplek aanwezig te zijn. Bij telefonisch boeken van NS Reisassistentie worden deze ontmoetingsplaatsen met u afgesproken. Online of via de Reisplanner Xtra app worden deze aangegeven. Daarna bevestigen we de ontmoetingsplek in uw bevestigingsmail.

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. Tijdens uw reis kunt u ook via de Reisplanner Xtra app contact met ons opnemen.

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.

Reizen met een hulpmiddel

Ook met een scootmobiel of rolstoel kunt u reizen met de trein. Vraag daarvoor altijd NS Reisassistentie 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 kunnen we helaas ook geen groepsreizen aanbieden.
- Om met de trein te reizen gaat u vooraf bij het boeken van NS Reisassistentie akkoord met de volgende 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).
- U moet zelf uw elektrische rolstoel of scootmobiel de trein in en uit kunnen rijden, en zelf uw bagage kunnen meenemen.
- In verband met de veiligheid in de trein is een verbrandingsmotor niet toegestaan.

Een volledig overzicht van alle voorwaarden vindt u op [ns.nl/voorwaarden](https://www.ns.nl/voorwaarden).

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.

Reist u met een als dusdanig herkenbare hulphond, al dan niet in opleiding? Dan mag deze hond gratis met u mee in de trein, mits voorzien van een tuigje, dekje of beugel met logo van een hulphondorganisatie. U heeft in dat geval geen Dagkaart hond nodig.

Andere hulpmiddelen

Heeft u een ander hulpmiddel dan een rolstoel of scootmobiel? Houd er rekening mee dat deze 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 door middel van een logosticker kunt aantonen dat u een hulpmiddel nodig heeft. Kijk voor de volledige informatie over hulpmiddelen op [ns.nl/functioniebeperking](https://www.ns.nl/functioniebeperking).

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 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 braille-vermelding.

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

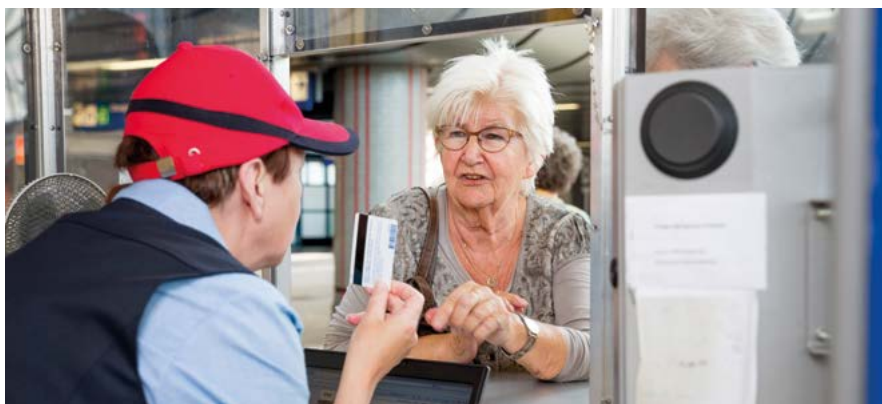
Wilt u thuis op uw gemak oefenen met de kaartautomaat? Dat kan via de handige oefenfilmpjes op ns.nl/kaartautomaat.

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 rolstoelsymbool linksonder op het scherm drukt, verplaatsen de knoppen zich naar de onderste helft van het scherm. Daarnaast zitten het pin-apparaat 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.



Aanvullende vervoerbewijzen

Er zijn twee bijzondere aanvullende vervoerbewijzen voor reizigers met een beperking: 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 moet wonen;
- 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.



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) of online via uw persoonlijke OV-chip Plus boekingsomgeving, waar u inlogt met uw NS-account. Zo hoeft u niet meer in- en uit te checken. Betaling van uw reizen vindt achteraf 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](https://www.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 NS Reisassistentie aan. Meer informatie hierover vindt u op pagina 5. Deze NS Reisassistentie is noodzakelijk om de trein in en uit te komen.

Priority seats

Indien u moeite heeft met staan, dan kunt u in alle NS-treinen gebruik maken van de zogenoemde priority seats. U herkent deze stoelen aan de speciale sticker boven het raam.



Informatie over de uitstapzijde

Voor of tijdens de reis kunt u in de Reisplanner Xtra app nagaan aan welke zijde van de trein moet worden uitgestapt. Zodoende kunt u zich tijdig aan de goede kant opstellen om de trein te verlaten



Naar het buitenland

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

NS Reisassistentie

De voorzieningen en voorwaarden verschillen per trein en land. In deze folder geven wij u zo veel mogelijk informatie. Zorg dat u altijd via NS International Service Center 030 - 230 00 23 een rolstoelplaats voor uw rolstoel of scootmobiel reserveert. Als u een rolstoelplaats heeft gereserveerd, dan vraagt u altijd NS Reisassistentie aan om de trein in en uit te gaan. Voor assistentieverlening in het buitenland kunt u tot 48 uur voor vertrek terecht bij 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).

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 verbrandings-motor is nergens toegestaan.

De driewiel fiets, elektrische fiets en ligfiets 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.

De officiële logosticker is niet nodig als uw fiets duidelijk zichtbare 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.

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.

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 zitplaatsreserveringen dient u zelf te bekostigen. Dit geldt voor u én uw begeleider.

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.

Trein en Hulpmiddel	Rolstoel	Scootmobiel
ICE International	Max. 120 cm lang en 70 cm breed. Er zijn per ICE International 2 rolstoelplaatsen beschikbaar.	Max. 120 cm lang en 70 cm breed.
Intercity Berlijn	Max. 120 cm lang en 70 cm breed.	Max. 120 cm lang en 70 cm breed.
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. 125 cm lang en 75 cm breed (diameter van de draaicirkel: 150 cm, max. gewicht: 300 kg).	Max. 75 cm breed. Er is per Thalys 1 rolstoelplaats in comfort 1 (1e klas) beschikbaar.
ÖBB Nightjet	Max. 125 cm lang en 80 cm breed. Max. hoogte 109 cm en max. 250 kg incl. gebruiker.	Max. 125 cm lang en 80 cm breed. Max. hoogte 109 cm en max. 250 kg incl. gebruiker.
Eurostar	Max. 100 cm breed.	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

NS Reisassistentie aan op de volgende manieren:

- Gemakkelijk online via ns.nl/reisassistentie.
- Via de Reisplanner Xtra app.
- Per telefoon, 030 - 235 78 22.
- Per fax, 030 - 235 39 35 (alleen voor reizigers met een auditieve beperking).

Bij problemen onderweg met betrekking tot assistentieverlening, of om de assistentieverlening 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.

Reisvoorwaarden

Een overzicht van alle reis- en productvoorwaarden van NS vindt u op ns.nl/voorwaarden.

Overzicht stations NS Reisassistentie

Verklaring van symbolen

-  1^o t/m laatste trein (uitgezonderd nachttreinen)
-  Treindienst NS
-  Treindienst Arriva
-  Treindienst Blauwnet uitgevoerd door Arriva
-  Treindienst Blauwnet uitgevoerd door Keolis
-  Treindienst Connexxion / Breng
-  Treindienst R-net
-  Treindienst NS International/
-  Service NS International
-  Internationale verbindingen



Thuis, voor uw reis

Op het station

Tijdens de reis

Extra info

mei 2018

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](https://www.ns.nl).

NS Klantenservice

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

NS Community

Vraag, discussieer en beantwoord mee op [ns.nl/community](https://www.ns.nl/community).

Volg NS op



Deze folder is geldig vanaf juni 2018.

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

DX90072/06.18

