

Reizen met een beperking

Faciliteiten op het station en in de trein



Inhoudsopgave

Snel de door jou gewenste informatie vinden

Welkom	3
Vorbereiding thuis	4
Website ns.nl	4
De NS-app	4
Gesproken folders	4
Zelfstandig reizen	4
NS Reisassistentie	5
Reizen met een hulpmiddel	6
Algemeen	6
Andere hulpmiddelen	7
Op het station	8
Je vervoerbewijs	9
NS-kaartautomaat	9
Eenvoudig saldo laden	9
Aanvullende vervoerbewijzen	10
OV-Begeleiderskaart	10
OV-chip Plus, voor als je minder goed ziet	10
In de trein	12
Algemeen	12
Priority seats	12
Naar het buitenland	12
NS Reisassistentie	12
Jouw hulpmiddel	12
OV-Begeleiderskaart	13
NS International	13
Kunnen we je verder helpen?	16

Welkom

Je hebt een beperking en gaat reizen met de trein: welkom bij NS! Misschien reis je voor het eerst en wil je wat meer weten over specifieke diensten en voorzieningen. Samen met ProRail maken we je treinreis steeds toegankelijker; we realiseren ieder jaar nieuwe voorzieningen die reizen met een beperking makkelijker maken.

In deze brochure vind je meer informatie over voorzieningen die we je bieden tijdens je reis. We leggen je graag uit wat je kunt verwachten en hoe je jezelf goed voorbe-

reidt, want we hopen dat je nog veel vaker met de trein reist. Voor je werk, studie of een dagje uit: reizen met de trein is voor iedereen.



Vorbereiding thuis

Om zo zorgeloos mogelijk te reizen, kun je vooraf al een aantal dingen voorbereiden. Zo weet je precies waar je aan toe bent als je op het station staat.

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

Je vindt alle relevante informatie over producten zoals de OV-chipkaart, prijzen en stationsvoorzieningen op onze website, [ns.nl](https://www.ns.nl). Alle informatie over reizen met een beperking vind je op [ns.nl/reizenmetbeperking](https://www.ns.nl/reizenmetbeperking). Zo kun je jezelf goed voorbereiden op je reis en kunnen wij je zo goed mogelijk helpen. Ook vind je er plattegronden van de grotere stations, zodat je de situatie vooraf kunt bekijken. Uiteraard is onze website toegankelijk voor mensen met een visuele beperking. Ook voor deze doelgroep is op [ns.nl](https://www.ns.nl) je route van en naar de trein, tram en/of bus te plannen en wordt deze voorgelezen als routegeleiding.

De NS-app

De NS-app is beschikbaar in Apple App Store (iOS) en in de Google Play Store (Android). De NS-app beschikt over een aantal functies die relevant zijn als je reist met een beperking. Via de NS-app kun je reisassistentie aanvragen en de NS-app is volledig met een schermlezer te gebruiken. Daarnaast kun je de uitstapzijde van de trein zien voordat je aankomt op het station.

Gesproken folders

Veel van onze informatie is beschikbaar in de vorm van gesproken folders. Je kunt deze folders bij Stichting Dedicon aanvragen via 0486 – 486 486 en via [anderslezen.nl](https://www.anderslezen.nl).

Zelfstandig reizen

Alle nieuwe NS treinen zijn voorzien van een schuifrede. Dit in combinatie met een door ProRail op hoogte gebracht perron maakt een zelfstandige in- of uitstap met een hulpmiddel zoals een rolstoel of scootmobiel mogelijk. Je kunt de reismogelijkheden bekijken op [ns.nl](https://www.ns.nl) of in de NS-app door onder het kopje 'Extra' een vinkje te zetten

bij 'Toegankelijk reizen'. De NS Reisplanner toont dan alle reismogelijkheden met zelfstandige in- of uitstap. Als je in de NS-app ziet dat er nog geen zelfstandig toegankelijke trein aankomt of als je het prettig vindt om begeleiding te krijgen, dan kun je NS Reisassistentie aanvragen.

NS Reisassistentie

Wij helpen je graag bij het in-, over- en uitstappen en bij het navigeren op het station. Assistentie is ook beschikbaar als je tijdelijk niet zelfstandig kunt reizen. Deze service bieden wij aan op meer dan 140 stations en dit blijft zich uitbreiden.

Op pagina 15 tref je een overzicht van alle stations met NS Reisassistentie. Op stations en tijden waarop er geen NS-medewerker aanwezig is word je geholpen door een door ons ingeschakelde medewerker van een extern bedrijf.

Er zijn drie manieren om NS Reisassistentie aan te vragen:

- Via de NS-app
- Online via [ns.nl/hulp-onderweg](https://www.ns.nl/hulp-onderweg)
- Telefonisch bij NS Klantenservice via 030 – 235 78 22 (dag en nacht bereikbaar)

Heb je begeleiding nodig? Vraag NS Reisassistentie dan tot 1 uur voor vertrek aan. Vermeld daarbij de datum, de vertrektijd en

het vertrek- en aankomststation van de reis die je wilt maken. Ook geef je aan van welk hulpmiddel je gebruik maakt, én ga je akkoord met de voorwaarden. Meer informatie over NS Reisassistentie vind je op [ns.nl/hulp-onderweg](https://www.ns.nl/hulp-onderweg).

Om je goed en veilig te kunnen helpen, vragen we je om een kwartier voor vertrek op de bij de boeking vermelde ontmoetingsplek aanwezig te zijn.

Moet je onverhoopt je reis annuleren of zijn er problemen onderweg? Samen met jou zoeken we graag naar een passende oplossing. Je kunt bellen naar NS Klantenservice via 030 – 235 78 22 (dag en nacht bereikbaar).

Reizen met een hulpmiddel

Algemeen

- Of je nu zelfstandig of met assistentie de trein in gaat, houd bij het reizen met een hulpmiddel altijd 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 je een trein eerder of later moet nemen. Om die reden kunnen we helaas ook geen groepsreizen aanbieden.
- Om veilig met de trein te kunnen reizen ga je vooraf bij het boeken van NS Reis-assistentie akkoord met de volgende voorwaarden voor de omvang en het gewicht van jouw hulpmiddel.
 - Maximaal 200 kg voor hulpmiddelen die geduwd moeten worden (inclusief gebruiker).
 - Maximaal 300 kg voor hulpmiddelen die niet geduwd hoeven te worden (inclusief gebruiker).



- Maximaal 150 cm lang, 70 cm breed en 137,5 cm hoog (inclusief gebruiker en bagage).
- Je moet zelf je elektrische rolstoel of scootmobiel de trein in en uit kunnen rijden, en zelf je bagage kunnen meenemen.
- In verband met de veiligheid in de trein is een verbrandingsmotor niet toegestaan.

Een volledig overzicht van alle reisvoorwaarden vind je op [ns.nl/voorwaarden](https://www.ns.nl/voorwaarden).

In de meeste treinen zijn voorzieningen zoals een rolstoelplaats en een rolstoeltoegankelijk toilet aanwezig. Soms kan het echter gebeuren dat de trein waarmee je wilt reizen daar niet mee is uitgerust.

Reis je met een als dusdanig herkenbare hulphond, al dan niet in opleiding? Dan mag je hond gratis met je mee in de trein, mits voorzien van een tuigje, dekje of beugel met logo van een hulphond-organisatie. Je hebt in dat geval geen Dagkaart hond nodig.

Andere hulpmiddelen

Is jouw aangepaste loopfiets of driewieler via je zorgverzekeraar aan je verstrekt? Dan mag je deze zonder bijzondere vergunning

gratis meenemen in de trein, ook in de spits. Indien je gebruik wilt van de verrijdbare brug mag je fiets niet breder zijn dan 70 cm (buitenmaten inclusief bagage).

Maak je op grond van jouw beperking gebruik van een elektrische fiets, ligfiets, tandem of Segway? Dan mag je deze gratis meenemen in de trein, ook in de spits.

Omdat voor de conducteur het verschil tussen een 'gewone' fiets of Segway en een fiets of Segway die gebruikt wordt als hulpmiddel niet direct zichtbaar is, gelden de volgende aanvullende eisen:

- Bevestig een mindervaliden-sticker zichtbaar op je fiets/Segway. Deze sticker is vrij verkrijgbaar via internet en diverse winkels.
- Zorg ervoor dat je een document (bijvoorbeeld een gehandicaptenkaart, WMO vervoerпас (Regiotaxi), Valys-pas of OV-Begeleiderskaart etc.) kunt tonen, waaruit blijkt dat voor jou de fiets/Segway een noodzakelijk hulpmiddel is.
- Je Segway mag inclusief bagage niet groter zijn dan 150 cm lang, 70 cm breed en 137,50 cm hoog. Jij en je Segway samen mogen niet méér wegen dan 300 kilo.

Op het station

Bijna alle stations in Nederland zijn rolstoeltoegankelijk door middel van liften of hellingbanen. Er zijn geleidelijnen aanwezig zodat iedereen met een visuele beperking die gebruikmaakt van een taststok ook zijn weg kan vinden op het station. De geleidelijnen lopen naar alle perrons, de toegankelijke kaartautomaten, de OV Service & Tickets winkels en paaltjes of poortjes om in en uit te checken.

Een compleet overzicht van de actuele voorzieningen op jouw station vind je op **ns.nl/stationsinformatie**. Op kleinere stations waar geen servicemedewerkers aanwezig zijn, zijn er service- en alarmzuilen aanwezig waarmee je dag en nacht 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 jouw rolstoel of scootmobiel. Hier is een barcodelezer in gemonteerd en er staat een voelbare pijl naast het aanbiedingsvlak, zodat je weet waar je het vervoerbewijs moet houden.

Op stations met poortjes en meerdere vervoerders is de aangeliijnde brede poort aan de bovenzijde voorzien van een tactiel (voelbaar) element om de vervoerder aan te duiden. Op deze manier kun je gemakkelijk het juiste poortje kiezen.



Je vervoerbewijs

Reis je met NS? Zorg dan altijd voor een geldig vervoerbewijs. Voor NS Reis-assistentie en het meenemen van jouw hulphond of aangepaste fiets betaal je niks extra.

NS-kaartautomaat

Heb je op het station problemen met de kaartautomaat en behoefte aan hulp? Dan kun je gratis bellen naar 0800 – 0540 (dag en nacht bereikbaar). Dit nummer staat ook op een sticker op de kaartautomaat. Een medewerker bedient de automaat dan op afstand voor je. Het automaatnummer vind je recht boven het scherm van de automaat.

Eenvoudig saldo laden

Naast de standaard NS-kaartautomaten vind je op ruim vijftig stations een automaat waar je enkel jouw saldo op kunt laden. Deze

automaten staan binnen de poortjes en beschikken over een rolstoelmodus. Indien je op het rolstoelsymbool 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 kun je eenvoudig jouw saldo opladen. De automaat kan niet op afstand worden bediend. Heb je hulp nodig? Dan kun je dag en nacht gratis bellen naar 0800 – 0540. Kijk voor een overzicht van de stations waar deze automaten staan op [ns.nl/reizenmetbeperking](https://www.ns.nl/reizenmetbeperking).

Aanvullende vervoerbewijzen

Er zijn twee bijzondere aanvullende vervoerbewijzen voor reizigers met een beperking: de OV-Begeleiderskaart voor iedereen die een begeleider nodig heeft om te reizen en het OV-chip Plusabonnement voor mensen met een visuele beperking.

OV-Begeleiderskaart

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

Wil je 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 vind je op [ov-begeleiderskaart.nl](https://www.ov-begeleiderskaart.nl).

Je kunt een OV-Begeleiderkaart aanvragen via Argonaut Advies. Neem contact op met Argonaut Advies:

- Via telefoon op 030 – 235 46 61, bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 8.30 uur tot 17.00 uur
- Per post door te schrijven naar Postbus 305, 3720 AH Bilthoven, o.v.v. OV-Begeleiderskaart.

Je krijgt dan een aanvraagformulier toegestuurd. Je kunt ook zelf het aanvraagformulier downloaden via [ov-begeleiderskaart.nl](https://www.ov-begeleiderskaart.nl).

OV-chip Plus, voor als je minder goed ziet

Heb je een visuele beperking en heb je moeite met in- en uitchecken? Dan kun je gebruikmaken van het OV-chip Plusabonnement.

Met dit abonnement kun je jouw reis van tevoren telefonisch boeken via NS Klantenservice (0800 – 724 54 82) of online via jouw persoonlijke OV-chip Plus boekingsomgeving, waar je inlogt met je NS-account. Zo hoef je niet meer in- en uit te checken. Betaling van jouw gemaakte reizen vindt achteraf plaats via automatische incasso. Met het OV-chip Plusabonnement op je

OV-chipkaart kun je ook de poortjes op het station openen.

Om gebruik te maken van OV-chip Plus heb je een persoonlijke OV-chipkaart met pasfoto nodig. OV-chip Plus is ook te gebruiken in combinatie met een ander NS-abonnement.

Je kunt OV-chip Plus aanvragen via [ns.nl/ovchipplus](https://www.ns.nl/ovchipplus). Daar vind je ook meer informatie over dit abonnement en de voorwaarden. Ga voor meer informatie over reizen met een visuele beperking naar [ns.nl/visuele-beperking](https://www.ns.nl/visuele-beperking).



In de trein

Algemeen

Je herkent de rolstoel- of scootmobielingang aan de rolstoelsticker op de buitenkant van de deuren van de trein.

Ook beschikken al onze nieuwe treinen over een rolstoeltoegankelijk toilet, een rolstoelplek in de coupé, een SOS-knop, tactiele elementen en een auditief en visueel deursignaal. Ook onze oudere treinen zijn toegankelijk, maar kennen beperktere voorzieningen.

Priority seats

Als je moeite hebt met staan, kun je in alle NS-treinen gebruikmaken van de zogenoemde priority seats. Je herkent deze stoelen aan de speciale sticker boven het raam.



Voorrang
Priority

Naar het buitenland

Ook met een beperking kun je met de trein naar het buitenland. We kunnen je helpen met een goede voorbereiding.

NS Reisassistentie

De voorzieningen en voorwaarden verschillen per trein en land. In deze folder geven wij je zo veel mogelijk informatie. Zorg dat je altijd via NS International Service Center 030 – 230 00 23 een rolstoelplaats voor jouw rolstoel of scootmobiel reserveert.

Als je een rolstoelplaats hebt gereserveerd, dan vraag je altijd NS Reisassistentie aan om de trein in en uit te gaan. Voor assistentie-

verlening in het buitenland kun je tot 48 uur voor vertrek terecht bij NS Klantenservice via 030 – 235 78 22 (dag en nacht bereikbaar). Ga voor meer informatie naar [ns.nl/reizenmetbeperking-internationaal](https://www.ns.nl/reizenmetbeperking-internationaal).

Jouw 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 vind je een overzicht van de maximale afmeting en gewicht van jouw hulpmiddel. Voor het gewicht van jouw hulpmiddel gelden nationale eisen (zie pagina 6), tenzij anders aangegeven. Een verbrandingsmotor 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 jouw fiets duidelijk zichtbare aanpassingen (zoals een driewiel fiets) heeft. In alle overige gevallen is dit wel verplicht of moet je een van de volgende pasjes kunnen tonen:

- Gehandicaptenparkeerkaart;
- WMO-vervoerspaspas (Regiotaxi);
- Valys-pas;
- OV-Begeleiderskaart.

Jouw hulphond of hond van Stichting Hulp-hond mag ook in internationale treinen met je mee, mits deze een vervoerbewijs heeft. Er gelden een paar voorwaarden:

- Je hond mag alleen in de slaapcompartimenten als je het gehele compartiment gereserveerd hebt.
- Je hond mag niet in couchettes en restauratierijtuigen.

OV-Begeleiderskaart

Als je een OV-Begeleiderskaart hebt, mag je begeleider gratis mee naar verschillende landen in Europa. In de Thalys, TGV en Eurostar reist de (rolstoel)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 je om tijdens het boeken van jouw reis, ook direct jouw terugreis te boeken. Toeslagen voor couchettes, slaaprijtuigen en zitplaats-reserveringen dien je zelf te bekostigen. Dit geldt voor jou én je begeleider.

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








NS International

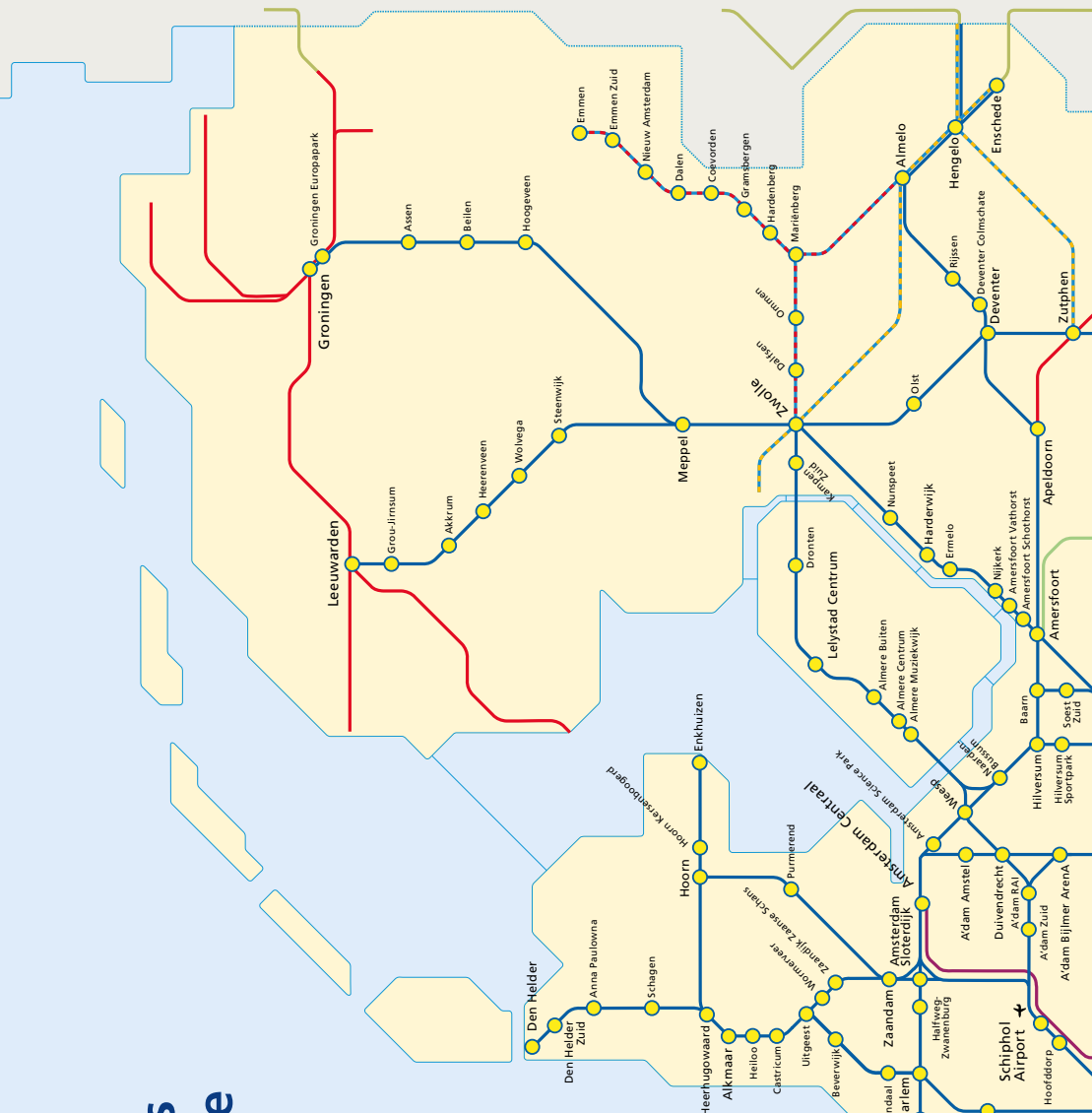
Voor boekingen en actuele reisinformatie van internationale reizen ga je naar **nsinternational.nl** of je belt met NS International Service Center: 030 – 230 00 23, dag en nacht bereikbaar.

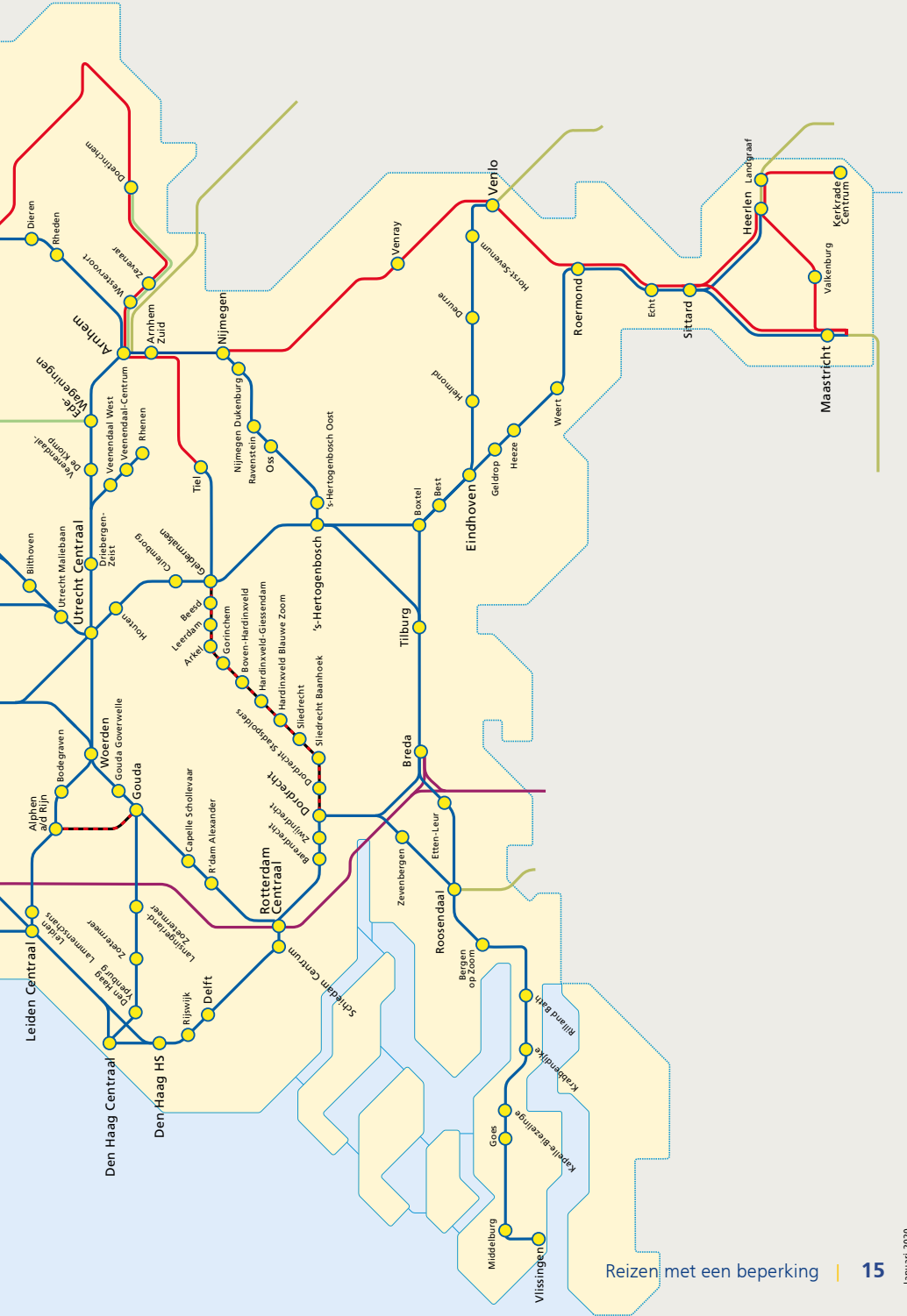
Trein en Hulp-middel	Rolstoel	Scootmobiel
ICE International	Max. 120 cm lang en 70 cm breed. Er zijn per ICE International 2 rolstoelplaatsen beschikbaar.	Max. 120 cm lang en 70 cm breed.
Intercity Berlijn	Max. 120 cm lang en 70 cm breed.	Max. 120 cm lang en 70 cm breed.
Intercity Brussel	Max. 150 cm 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 je 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.

Overzicht stations met reissistentie

Verklaring van symbolen

-  Stations met reissistentie
-  Treindienst NS
-  Treindienst Arriva
-  Treindienst Blauwmet uitgevoerd door Arriva
-  Treindienst Blauwmet uitgevoerd door Keolis
-  Treindienst Connexxion / Breng
-  Treindienst R-net
-  Treindienst NS International/ Service NS International
-  Internationale verbindingen





Kunnen we je verder helpen?

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

NS-app

Plan je reis van deur tot deur, ontvang reisinformatie en meer in de NS-app.

NS website

Alle informatie die je zoekt over NS, onze producten en acties vind je op [ns.nl](https://www.ns.nl).

NS Klantenservice

Kijk op [ns.nl/klantenservice](https://www.ns.nl/klantenservice).

NS Community

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

Volg NS op



Deze folder is geldig vanaf maart 2020.

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

