

Reizen met openbaar vervoer en een beperking

Reizen met de trein

Bent u minder goed ter been, slechthorend of slechtziend? NS biedt diensten en faciliteiten die helpen bij de treinreis en op het station. Denk aan hellingbanen, een OV-Begeleiderskaart of een OV-chip Plus abonnement. Tijdens uw reis staat onze reisassistentie u graag bij.

Hulp of begeleiding onderweg

Reist u met een lichamelijke beperking en heeft u hulp nodig bij het in-, over- en uitstappen? Of heeft u een visuele beperking en iemand nodig om u door het station te begeleiden? Dan kunt u gratis gebruikmaken van NS Reisassistentie. Op 143 stations in Nederland bieden we NS Reisassistentie aan van de eerste tot en met de laatste trein. Een opgeleide NS-medewerker of taxichauffeur helpt u namens NS ter plekke op het station en bij uw treinreis.

Het boeken van NS reisassistentie:

U kunt NS Reisassistentie aanvragen via de NS-app op uw smartphone of tablet. Tijdens uw reis via de app kunt u met één druk op de knop contact met ons opnemen. Daarnaast kunt u online boeken via **ns.nl/reisassistentie**. We bieden de mogelijkheid om al eerder dan 1 uur na boeking te reizen, als de capaciteit dat toelaat.

Reis boeken:

U boekt uw reis gemakkelijk met uw Mijn NS-account. Nog geen Mijn NS-account? U kunt dit aanvragen. Heeft u hierbij hulp nodig? Bel dan met 030-751 51 55, wij helpen u graag.

Met uw Mijn NS-account boekt u uw reisassistentie als volgt:

- via **ns.nl/reisassistentie**. Log in met uw Mijn NS-account, vul uw assistentiegegevens in en boek uw treinreis met reisassistentie.
- Nieuw: via de **gratis NS-app**. Download of installeer de laatste update van de gratis NS-app op uw smartphone of tablet. Meld u aan met uw Mijn NS account, en zorg dat u vooraf via 030-2357822 of via **ns.nl/reisassistentie** uw assistentiegegevens hebt aangegeven.
- Telefonisch boeken via 030-2357822. Dit verandert niet, wij blijven u graag telefonisch helpen.

Reisassistentie aanvragen:

Om veilig te kunnen reizen is het belangrijk dat u zich houdt aan de reisvoorwaarden. Zorg voor een volledige reservering van uw reis, en check of uw hulpmiddel voldoet aan de voorwaarden. U kunt deze vinden op de Voorwaarden NS Reisassistentie. Houd daarnaast rekening met het volgende:

- Vraag reisassistentie altijd minimaal 1 uur voor u wilt vertrekken aan.
- Vermeld de datum, de vertrektijd en het vertrek- en aankomststation van de reis die u wilt maken.
- Het is helaas niet mogelijk om voor meerdere personen tegelijk reisassistentie aan te vragen

In de boekingsbevestiging van uw reis met assistentie staat de ontmoetingsplek op uw station vermeld. Hier meld u zich een kwartier voor vertrek. Onze medewerker helpt u bij het in-, over- en uitstappen. Hij of zij begeleidt u naar de trein en de uitgang van het aankomststation.

Hulpmiddelen en bagage:

In de voorwaarden staat vermeld **welke hulpmiddelen zijn toegestaan** in de trein. Op [ns.nl/reisassistentie](https://www.ns.nl/reisassistentie) onder 'gegevens en instellingen' kunt u uw hulpmiddel registeren, zodat wij u passende assistentie kunnen verlenen. Voor uw (zware) bagage moet u zelf zorgen. Met vragen over uw reis kunt u uiteraard ook bij de assistentieverlener terecht.

Inloggen niet mogelijk of geen boekingsbevestiging ontvangen:

Wanneer u niet kunt inloggen op **ns.nl/reisassistentie**, check dan uw wachtwoord en vraag indien nodig via [ns.nl/reisassistentie](https://www.ns.nl/reisassistentie) een nieuw wachtwoord aan. Lukt het dan nog niet, bel dan met NS Klantenservice via telefoonnummer 030-2357822. Ontvangt u geen boekingsbevestiging, neem ook dan contact op met de NS Klantenservice op 030-2357822.

Reis wijzigen of annuleren:

Via **ns.nl/reisassistentie** of de **NS-app** kunt u uw reis annuleren. U kunt telefonisch uw reis wijzigen via NS Klantenservice 030-2357822. Dit is niet mogelijk via de site.

Als er onderweg iets mis gaat:

Heeft u problemen tijdens de reis? Bel dan met NS op 030 - 2357822 of neem vanuit de **NS-app** direct contact op met NS Klantenservice. Wij zijn 24 uur per dag bereikbaar.

Internationale reizen en reizen bij andere treinvervoerders:

Het boeken van NS Reisassistentie voor internationale treinen kan alleen telefonisch via NS Klantenservice op 030-2357822, uiterlijk 48 uur voor vertrek. Het boeken van reisassistentie bij andere treinvervoerders binnen Nederland is wel mogelijk via **ns.nl/reisassistentie**. Wel kan het zijn dat voor het reizen met andere treinvervoerders andere regels gelden, kijk hiervoor op de website van die vervoerder.

In nachtnettreinen is assistentieverlening niet mogelijk.

Begeleiding van en naar het vliegtuig op Schiphol Airport;

Voor in- en uitstaphulp op station Schiphol Airport vraagt u NS Reisassistentie aan. Heeft u een functiebeperking en wilt u begeleiding van en naar Schiphol Airport? Maak dan gebruik van de service van Axxicom Airport Caddy. Meer informatie vindt u online bij **Axxicom Airport Caddy**.

De OV-Begeleiderskaart

De OV-Begeleiderskaart is bedoeld voor reizigers die niet zonder persoonlijke begeleiding met het openbaar vervoer kunnen reizen. Onder openbaar vervoer wordt verstaan de openbare trein-, bus-, metro-, en tramdiensten.

Wanneer komt u in aanmerking voor een ov-begeleiderskaart?

De aanvraag van een OV-Begeleiderskaart wordt toegewezen wanneer u op geen enkele manier zelfstandig met het openbaar vervoer kunt reizen. Het begrip zelfstandig reizen slaat niet zozeer op het reizen zonder enige hulp. Het gaat om het kunnen reizen zonder hulp van een persoonlijk begeleider, maar eventueel wel met hulp die het openbaar vervoersbedrijf biedt en met bewegingshulpmiddelen. De criteria zijn opgenomen in de Regeling OV-Begeleiderskaart van 11 juli 2014. Bij de beoordeling wordt gekeken of u op enigerlei wijze zelfstandig kunt reizen. Het dragen van bagage is geen indicatie voor een OV-Begeleiderskaart.

Openbare vervoersbedrijven bieden ook zelf assistentie aan. Als u met deze assistentie kunt reizen, wordt u geacht zelfstandig te kunnen reizen en komt u niet in aanmerking voor een OV-Begeleiderskaart.

U kunt het aanvraagformulier OV-begeleiderskaart downloaden op www.argonaut.nl

U kunt deze per post opsturen naar Argonaut Advies B.V., Postbus 305, 3720 AH Bilthoven. Of u kunt contact opnemen met de afdeling OV-Begeleiderskaart 030-2354661.

Hulpmiddelen of hulphond mee in de trein?

Uw rolstoel, scootmobiel of aangepaste fiets mag mee in de trein. Deze moet wel voldoen aan bepaalde voorwaarden, zodat we u en uw hulpmiddel veilig kunnen vervoeren. Ook een hulphond mag onder voorwaarden gratis mee in de trein.

Uw rolstoel of scootmobiel in de trein:

- Om in de trein, liften en op verrijdbare bruggen te passen mag uw **rolstoel of scootmobiel** maximaal 150 centimeter lang, 70 centimeter breed en 137,5 cm hoog zijn (buitenmaten inclusief bagage).
- U en uw **handbewogen rolstoel** mogen samen niet meer wegen dan 200 kilo (als u geduwd moet worden). U en uw elektrische rolstoel of scootmobiel mogen samen niet meer wegen dan 300 kilo.
- **Rolstoelen met een verbrandingsmotor** zijn om veiligheidsredenen niet toegestaan in de trein.
- U moet zelf in staat zijn om via een brug de trein in en uit te rijden met uw elektrische rolstoel of scootmobiel.
- Houdt u er rekening mee dat u zelf uw eigen bagage moet kunnen meenemen.

Uw aangepaste driewieler of loopfiets in de trein:

- Is uw aangepaste loopfiets of driewieler via uw zorgverzekeraar aan u verstrekt? Dan mag u deze zonder bijzondere vergunning gratis meenemen in de trein, er gelden geen 'spits beperkingen'. Indien u gebruik wenst te maken van de verrijdbare brug mag uw fiets niet breder zijn dan 70 cm (buitenmaten inclusief bagage).

Uw elektrische fiets, ligfiets, tandem of Segway in de trein:

Maakt u op grond van uw beperking gebruik van een elektrische fiets, ligfiets, tandem of Segway? U mag deze gratis meenemen in de trein, er gelden geen 'spits beperkingen'. Omdat voor de conducteur het verschil tussen een 'gewone' fiets/Segway en een fiets/Segway die gebruikt wordt als hulpmiddel niet direct zichtbaar is, gelden de volgende aanvullende eisen:

- bevestig een mindervaliden sticker* zichtbaar op uw fiets/ Segway;
- zorg ervoor dat u een document (bijvoorbeeld een gehandicaptenkaart, WMO vervoerpas(Regiotaxi), Valys-pas of OV-Begeleiderskaart etc) kunt tonen, waaruit blijkt dat voor u de fiets/Segway een noodzakelijk hulpmiddel is.

Uw Segway mag inclusief bagage niet groter zijn dan 150 cm lang, 70 cm breed en 137,50 cm hoog. U en uw Segway samen mogen niet meer wegen dan 300 kilo.

*Deze mindervaliden sticker is vrij verkrijgbaar via internet en diverse winkels

Reizen met een hulphond:

Uw hulphond mag gratis mee in de trein. Uw hulphond (al dan niet in opleiding) moet wel als hulphond herkenbaar zijn om gratis mee te kunnen reizen. Bijvoorbeeld door een tuigje, dekje of beugel met het logo van een hulp hond organisatie. U heeft dan geen Dagkaart Hond nodig.

OV-chip Plus abonnement?

Heeft u een visuele beperking? Met het OV-chip Plus abonnement op uw persoonlijke OV-chipkaart boekt u uw treinreis telefonisch of online. U hoeft onderweg niet in en uit te checken. Al uw geboekte reizen worden maandelijks automatisch geïncasseerd. Facturen kunt u downloaden in Mijn NS.

Assistentieverlening uitstapzijde?

U kunt informatie over de uitstapzijde bekijken op de reisplanner Xtra app of elk moment voor of tijdens uw reis telefonisch opvragen bij de NS Servicecentrale. Zij zijn 24 uur per dag bereikbaar via 030-235 78 22. U kunt via dit nummer ook de 'assistentieverlening uitstapzijde' boeken. Deze service is boekbaar tot 1 uur voor aankomst op het betreffende station en is beschikbaar voor alle stations waar NS-treinen stoppen.

Er zijn twee mogelijkheden:

1. De hoofdconducteur van uw trein roept op het gewenste station de uitstapzijde om.
2. Er wordt een belafsprake gemaakt: u wordt vlak voor aankomst op het betreffende station gebeld door de NS Servicecentrale met informatie over de uitstapzijde.

Zijn er daarnaast nog extra voorzieningen voor reizigers met een functiebeperking?

Het station biedt verschillende extra voorzieningen voor reizigers met een functiebeperking.

Standaardvoorzieningen:

Op de meeste stations maken liften of hellingbanen de perrons bereikbaar voor rolstoelgebruikers. Ook zijn er geleidelijnen naar een kaartautomaat, de OV Service & Tickets winkels en de in- en uitcheckpaaltjes of poortjes. Reizigers met een auditieve beperking kunnen gebruikmaken van ringleiding in de OV Service & Tickets winkels en bij de infobalies.

Inchecken bij poortjes en paaltjes:

Op alle poortjes en paaltjes voor in- en uitchecken met de OV-chipkaart staat een braille pictogram. Ook is er altijd een poortje met een extra brede doorgang voor uw rolstoel of scootmobiel.

NS Service- en Alarmzuil:

Op kleinere stations zonder servicemedewerkers vindt u Service- en Alarmzuilen op het perron. Hier kunt u 24 uur per dag, 7 dagen per week om informatie vragen.

De Service- en Alarmzuil heeft twee knoppen:

een blauwe serviceknop

een rode alarmknop (SOS)

De zuil is uitgerust met speciale voorzieningen. Zo is het onderscheid tussen de twee knoppen in braille weergegeven en is het spreekgedeelte ook bereikbaar als u in een rolstoel zit.

Hulp bij de NS-kaartautomaat:

Komt u er even niet uit bij de NS-kaartautomaat en is er geen NS-medewerker in de buurt? Dan helpt onze Klantenservice u graag verder. Het gratis telefoonnummer (0800-0540) en het automaatnummer staan rechtsboven op de automaat, ook in braille en reliëf. Wij kijken op afstand met u mee en helpen u direct. Bijvoorbeeld met vragen over het laden van saldo op uw OV-chipkaart of het kopen van een vervoerbewijs. U kunt de handelingen zelf doen terwijl u de medewerker aan de telefoon heeft. Of u kunt de bediening van de kaartautomaat aan de medewerker overlaten, zodat u kunt meekijken. Onze medewerkers staan dag en nacht voor u klaar.

Voelbaar uw reis voorbereiden thuis en op het station:

Voelbare Stationsplattegronden voor reizigers met een visuele beperking vindt u in de OV Service & Tickets winkel van station Amsterdam Centraal, Utrecht Centraal, Rotterdam Centraal en Den Haag. Ook kunt u gratis een thuisversie bestellen.

Hoe werkt het?

Reizigers met een visuele beperking worden door de blindegeleidelijnen naar de OV Service & Tickets winkel geleid. Aan de balie kunnen zij vragen naar de stationsplattegrond. Op een rustige plek in de winkel kunnen zij de kaart bestuderen. Na afloop kan de plattegrond weer bij de OV Service & Tickets winkel worden teruggeven.

De plattegronden zijn beschikbaar in de OV Service & Tickets winkel op de stations Amsterdam Centraal, Utrecht Centraal, Rotterdam Centraal en Den Haag. Over een jaar kijken we samen met de OV Service & Tickets en de Oogvereniging wat de ervaringen zijn en of we de plattegrond voor meerdere stations ontwikkelen.

Vragen?

Heeft u nog vragen of is er iets niet duidelijk? Neem dan contact op met het Wmo loket Elz. Wij zijn iedere werkdag tussen 9:00 uur en 12:00 uur bereikbaar op het telefoonnummer: 076-5024025. U kunt ook mailen naar: elz@etten-leur.nl

Websites:

www.etten-leur.nl

www.regelhulp.nl

www.steffie.nl Steffie legt moeilijke dingen makkelijk uit

Leverancier

NS

Telefoon: 030-2357822