

Dienstverlening aan personen met beperkte mobiliteit



Geldig vanaf 01/11/2008

Beste klant,

Wij stellen alles in het werk om de toegankelijkheid van de stations en de treinen permanent te verbeteren.

Deze folder informeert u over de diensten die wij ter beschikking stellen om uw verplaatsingen per trein te vergemakkelijken.

Wij richten hierbij vooral onze aandacht op een kwaliteitsvolle dienstverlening, waarbij een gepersonaliseerde bijstand en uw veiligheid centraal staan.

Vanaf 1 november 2008 bieden wij in 103 Belgische stations een aangepaste dienstverlening aan personen met beperkte mobiliteit, van de eerste tot de laatste trein en dit 7 dagen op 7. Achteraan in deze folder vindt u een overzicht van de 103 stations waar u kunt rekenen op onze bijstand.

Goede reis,

**Sabin S'heeren
Directeur-Generaal
Reizigers Nationaal**

Reserveer uw reis

Wij bieden u een reeks faciliteiten aan die uw treinreizen vergemakkelijken. Reserveer uw reis minstens 24u op voorhand. Zo bent u zeker dat het vertrek- en bestemmingsstation voor u toegankelijk zijn. Wij gaan eveneens na of er plaatsen beschikbaar zijn in de trein en zorgen ervoor dat er indien nodig iemand aanwezig is om u te helpen bij het in- en uitstappen.

Om uw treinreis te reserveren en zodoende een aangepaste dienstverlening te genieten, neemt u 24u vóór uw vertrek contact met ons op:



➔ Via ons Call Center op 02 528 28 28
(open elke dag van 7u tot 21u).

U geeft de datum van uw reis, het traject dat u wenst af te leggen, het vertrek- en aankomstuur en ook het type bijstand dat u nodig heeft door aan onze medewerker.



➔ Via het online reserveringsformulier op www.nmbs.be

Geef eerst de dag van uw reis, het vertrek- en aankomstuur in. Kies daarna welke bijstand u wenst, in functie van uw specifieke noden:

- plooibare rolstoel (u kunt uw rolstoel verlaten);

- **niet-plooibare rolstoel
(u kunt uw rolstoel niet verlaten);**
- **elektrische rolstoel;**
- **persoon met beperkte mobiliteit
zonder rolstoel;**
- **blinde of slechtziende reiziger.**

Om het nog makkelijker te maken kunt u uw gegevens bewaren voor reizen die u later nog wenst te maken.

De dag van de reis



Ons personeel biedt u graag een optimale service. Daarom vragen wij dat u minstens 15 minuten vóór het vertrek aanwezig bent in het station.

U reist in een rolstoel?



In elke trein zijn plaatsen voorzien voor uw rolstoel.

Om de afstand tussen de trein en het perron te overbruggen is een mobiele laadbrug nodig. Op die manier rijdt u met uw rolstoel gemakkelijk tot in onze treinen..

Dienstverlening op maat

Op onze website vindt u alle nuttige info om uw reis zo goed mogelijk voor te bereiden.

In de rubriek “Reizen in België” vindt u eveneens een overzicht van alle tariefformules alsook info over de dienstverlening aan personen met beperkte mobiliteit.

U kunt hiervoor ook steeds terecht bij ons Call Center op 02 528 28 28.

Dankzij onze service Ticket on line, kunt u uw biljet via internet kopen en zelf afprinten. Vergeet echter niet eerst uw bijstand te reserveren alvorens u een biljet koopt.

Lijst van stations

**Aalst, Aarlen, Aarschot, Aat, Andenne, Ans,
Antwerpen-Centraal,
Beauraing, Bergen, Bertrix, Blankenberge,
Boom, Borgworm, Brugge, Brussel-Centraal,
Brussel-Luxemburg,
Brussel-Nationaal-Luchthaven,
Brussel-Noord, Brussel-Zuid,
Charleroi-Zuid, Ciney,
Deinze, Denderleeuw, Dendermonde, De Panne,
Diest, Diksmuide, Dinant, Doornik,
Edingen, Eeklo, Eigenbrakel, Essen, Eupen,
Gembloux, Genk, Gent-Dampoort,
Gent-Sint-Pieters, Geraardsbergen,
Haacht, Halle, Hasselt, Heist-op-den-Berg,
Herentals, Hoei,
Ieper, Izegem,
Jemelle,
Knokke, Koksijde, Kontich, Kortemark, Kortrijk,
Kwatrecht,
La Louvière-Zuid, Landegem, Landen, Leuven,
Leuze, Libramont, Lichtervelde, Lier, Lobbes,
Lokeren, Louvain-La-Neuve-Universiteit,
Luik-Guillemins,
Marbehan, Mariembourg, Marloie, Mechelen,
Menen, Moeskroen, Mol,
Namen, Neerpelt, Nijvel,
Oostende, Ottignies, Oudenaarde,
Poperinge, Puurs,
Rivage, Roeselare, Ronse,
's Gravenbrakel, St-Ghislain, Sint-Niklaas,
Sint-Truiden, Spa,**

**Tamines, Tielt, Tienen, Tongeren, Torhout,
Turnhout,
Verviers-Centraal, Veurne, Vielsalm, Virton,
Walcourt, Welkenraedt, Wetteren,
Zottegem.**