

ASSISTENTIEDIENST B FOR YOU & FACILITEITEN VOOR PERSONEN MET BEPERKTE MOBILITEIT

- Assistentiedienst “B for You” biedt gratis assistentie op maat aan personen met beperkte mobiliteit* om zich per trein te verplaatsen.
- Faciliteiten voor personen met beperkte mobiliteit*

ASSISTENTIEDIENST B FOR YOU

IN WELKE STATIONS?

In België bieden 131 stations een assistentiedienst voor personen met beperkte mobiliteit* aan

De 114 onderstaande stations bieden een “B for You”-assistentiedienst aan voor alle PBM's (met inbegrip van PBM's in al dan niet gemotoriseerde rolstoelen)

Aalst, Aarlen, Aarschot, Aat, Andenne, Ans, Antwerpen-Centraal, Beauraing, Bergen, Bertrix, Blankenberge, Boom, Brugge, Brussel-Centraal, Brussel-Luxemburg, Brussel-Noord, Brussels Airport-Zaventem, Brussel-Zuid, Charleroi-Sud, Ciney, Deinze, Denderleeuw, Dendermonde, De Panne, De Pinte, Diest, Diksmuide, Dinant, Doornik, Edingen, Eeklo, Eigenbrakel, Essen, Eupen, Flémalle-Haute, Fleurus, Furnes, Gent-Dampoort, Gent-Sint-Pieters, Geel, Gembloers, Genk, Geraardsbergen, Gouvy, 's Gravenbrakel, Haacht, Halle, Hasselt, Heist-op-den-Berg, Herentals, Hoei, Ieper, Izegem, Jambes, Jemelle, Kapellen, Knokke, Koksijde, Kontich, Kortemark, Kortrijk, Kwatrecht, La Louvière-Zuid, Landegem, Landen, Lede, Leuven, Leuze, Libramont, Lichtervelde, Liège-Guillemins, Lierre, Lobbes, Lokeren, Louvain-la-Neuve-Université, Luttre, Marbehan, Mariembourg, Marloie, Mechelen, Menin, Mol, Moeskroen, Namen, Neerpelt, Nijvel, Ninove, Noorderkempen, Oostende, Ottignies, Oudenaarde, Poperinge, Puurs, Rivage, Roeselare, Ronse, Saint-Ghislain, Sint-Niklaas, Sint-Truiden, Spa, Tamines, Tielt, Tienen, Tongeren, Torhout, Turnhout, Verviers-Centraal, Vielsalm, Virton, Walcourt, Waremme, Welkenraedt, Wetteren, Zottegem.

Wanneer de persoon met beperkte mobiliteit zich toch aanbiedt zonder op voorhand gebeld te hebben naar de assistentiedienst “B for You”, dan stelt het daartoe bevoegde stationspersoneel van NMBS alles in het werk om die persoon te ontvangen en in de mate van het mogelijke te helpen. Assistentie kan echter niet gewaarborgd worden in geval van onbeschikbaarheid van de uitrustingen of van de personen die belast zijn met deze opdracht.

De 17 onderstaande stations werken samen met taxibedrijven en bieden een vervoersdienst aan de personen met beperkte mobiliteit* aan (met inbegrip van de PBM's in al dan niet gemotoriseerde rolstoelen) om hen de mogelijkheid te bieden vanuit een station zonder assistentiedienst “B for You” het dichtstbijzijnde station met assistentiedienst “B for You” te bereiken. Deze dienst wordt aangeboden op reservatie volgens de procedure.

Van	Naar (volgens het vertrekpunt en de eindbestemming)
Burst, Ede, Erembodegem, Haaltert, Herzele, Liedekerke, Lierde, Scheldewindeke, Ternat, Zele	Aalst, Denderleeuw, Dendermonde, Geraardsbergen, Lokeren, Sint-Niklaas, Zottegem
Blaton, Quaregnon, Quévy, Quiévrain, Péruwelz	Bergen, Doornik, Saint-Ghislain
Lommel	Mol, Turnhout
Zeebrugge-Strand (alleen tijdens de toeristische zomerperiode)	Blankenberge, Brugge

De aansprakelijkheid van NMBS blijft steeds enkel beperkt tot het vervoer **per trein** van de persoon met beperkte mobiliteit.

De andere stations waar “B for You”-personeel interventies kan doen: voor de personen met beperkte mobiliteit* die niet in een rolstoel zitten of van wie de handicap het mogelijk maakt op te staan uit de (plooi)rolstoel en op de trein te stappen zonder mobiele oprijhelling, is er ook een assistentiedienst beschikbaar, van de eerste tot de laatste trein, naargelang de beschikbaarheid van het daartoe bevoegde personeel en de reserveringsprocedure.

VOOR WIE?

Alle personen met beperkte mobiliteit* die problemen ondervinden om zich zelfstandig per trein te verplaatsen.

HOE HIERVAN GEBRUIKMAKEN?

Reserveer uw assistentie:

1. Voor een binnenlands traject:

Tot 3 uur voor vertrek voor een reis zonder aansluiting tussen twee van de volgende 18 stations

- Via het Contact Center op 02 528 28 28, open elke dag van 7 u. tot 21.30 u.

*Antwerpen-Centraal, Bergen, Brugge, Brussel-Centraal, Brussel-Noord, Brussel-Zuid, Charleroi-Zuid, Denderleeuw, Dendermonde, Gent-Sint-Pieters, Hasselt, Kortrijk, Leuven, Luik-Guillemins, Mechelen, Namen, Oostende en Sint-Niklaas.

Tot 24 uur voor vertrek voor een reis met of zonder aansluiting in 131 stations

- Log in op My NMBS (+ link)
- Via het Contact Center op 02 528 28 28, open elke dag van 7 u. tot 21.30 u.

Als je moet overstappen tijdens je reis, dan wordt **een termijn van 15 minuten** voorzien.

Personen met beperkte mobiliteit* die niet in een rolstoel zitten of van wie de handicap het mogelijk maakt op te staan uit de (plooi)rolstoel en op de trein te stappen zonder mobiele oprijhelling, kunnen ook gebruikmaken van een assistentiedienst in andere Belgische stations, afhankelijk van de beschikbaarheid van het personeel en volgens de reserveringsprocedure tot 24 uur op voorhand.

De dag van de reis, bied je je minstens **20 minuten voor het vertrek** van je trein aan op het afgesproken ontmoetingspunt.

Faciliteiten per station: zie op detrein.be

2. Voor een internationaal traject:

Tot 48 uur voor het vertrek

- Log in op My NMBS (+ link)
- Via het Contact Center op 02 528 28 28, open elke dag van 7 u. tot 21.30 u.).

De dag van de reis, bied je je minstens **30 minuten voor het vertrek** van je trein aan op het afgesproken ontmoetingspunt.

Ontvang gratis de bevestiging van uw assistentie per sms!



Om gebruik te maken van deze volledig gratis dienstverlening, vink de optie "Ik wil de bevestiging van assistentie per sms ontvangen" aan bij uw reservatie online of meldt dit aan onze operator bij uw telefonische reservatie.

HOEVEEL KOST HET?

De dienst B for You en de uitrustingen worden gratis ter beschikking gesteld.

FACILITEITEN

VOORDELTARIEVEN

Personen met beperkte mobiliteit* genieten onder bepaalde voorwaarden ook voordeeltarieven:

- Kaart Kosteloze begeleider + link naar de betrokken fiche
- Nationale Verminderingskaart op het openbaar vervoer: blinden en slechtzienden reizen gratis in 2e klas + link naar betrokken fiche
- Kortingskaart Verhoogde Tegemoetkoming: + link naar betrokken fiche
- Speciale Voorrangkaart voor het innemen van een zitplaats: + link naar betrokken fiche

ANDERE FACILITEITEN & BIJZONDERHEDEN

Gebruik van de faciliteiten in aanwezigheid van het daartoe bevoegde NMBS-personeel

Alle personen met beperkte mobiliteit* kunnen gebruikmaken van de volgende faciliteiten, maar enkel in aanwezigheid van het NMBS-assistentiepersoneel:

- gebruik van de goederenliften in de stations die niet over liften beschikken;
- mogelijkheid om de sporen over te steken op de plaatsen die normaal voorbehouden zijn aan het stationspersoneel ;
- plaatsnemen met een rolstoel in het bagagerijtuig of op de platformen van de reizigers-treinen ;
- gebruik van de mobiele oprijhellingen om de toegang tot de rytuigen te vergemakkelijken.

Enkel het NMBS-personeel waarop geheel volgens de procedure een beroep wordt gedaan in het kader van de "B for You"-procedure, is hiertoe bevoegd.

Bijzonderheden

Zuurstoffles voor ademhalingsinsufficiëntie

- Het is personen met ademhalingsinsufficiëntie toegestaan zuurstofflessen mee te nemen aan boord van de binnenlandse treinen, op voorwaarde dat die zuurstofflessen rechtop worden gehouden.
- NMBS kan geenszins aansprakelijk worden gesteld voor rechtstreekse of onrechtstreekse schade van enigerlei aard die ontstaan is doordat de zuurstofreserves in het ademhalingstoestel op zijn, ongeacht of dit te wijten is aan een contractuele of extracontractuele fout van NMBS, in het bijzonder wanneer de fout van NMBS aanleiding geeft tot treinvertraging.

Geleidehond

- Een persoon met beperkte mobiliteit die bijgestaan wordt door een geleidehond, mag die hond gratis meenemen in de klas die overeenstemt met zijn vervoerbewijs.



- De reiziger moet een persoonlijke hondenpas voorleggen, afgeleverd door een erkend opleidingscentrum voor geleidehonden. Die kaart moet jaarlijks gevalideerd worden door dat opleidingscentrum. De kaart geldt als vervoerbewijs voor de geleidehond.
- De honden moeten aan de leiband gehouden worden, mogen niet plaatsnemen op de zetels, en mogen geen hinder veroorzaken voor de reizigers, noch voor het treinpersoneel.
- Geleidehonden 'in opleiding' reizen volgens dezelfde modaliteiten voor zover de begeleider van de hond kan bewijzen dat het wel degelijk gaat om een geleidehond in opleiding.

Rolstoel

- De rolstoel van personen met beperkte mobiliteit* die met de NMBS-treinen reizen op het Belgische net, wordt gratis vervoerd.
- Onder rolstoel wordt verstaan: alle klassieke rolstoelen, driewielers of andere voertuigen die manueel of door middel van een elektrische batterij worden aangedreven, voor zover het gebruik ervan bedoeld is voor het vervoer van een persoon met beperkte mobiliteit.
- De rolstoel (met inbegrip van de gebruiker) mag maximaal 300 kg wegen en mag maximaal 75 cm breed en 120 cm lang zijn.
- De persoon met beperkte mobiliteit is volledig aansprakelijk voor het laden, overladen, lossen en vastzetten van de rolstoel, wanneer deze verrichtingen worden uitgevoerd door die persoon zelf, door een begeleider of door personeel van NMBS dat hiertoe niet bevoegd is.
- Personen met beperkte mobiliteit* in een elektrische rolstoel bedienen hun rolstoel zelf en dragen hiervoor zelf de volledige verantwoordelijkheid.

Blauwe parkeerkaart

- Houders van een blauwe parkeerkaart voor personen met beperkte mobiliteit* kunnen hun auto gratis parkeren op een daartoe voorziene parkeerplaats in de betalende parkings, voor zover die niet geautomatiseerd zijn. De voorwaarden van het huishoudelijk reglement van de betrokken parking zijn echter van toepassing.

