

Assistentie op maat voor reizigers met beperkte mobiliteit



Ben je beperkt in je mobiliteit en maak je gebruik van het openbaar vervoer dan kun je een beroep doen op gratis assistentie.

Wat houdt de assistentie in?

Voor personen met een beperkte mobiliteit die zich willen verplaatsen, bieden de verschillende vervoersmaatschappijen een aangepaste assistentie aan.

Zowel De Lijn, NMBS, MIVB als TEC hebben een aanbod voor reizigers met beperkte mobiliteit. Er wordt gezorgd dat je veilig op trein, bus en metro kunt stappen. De vier vervoersmaatschappijen bieden allen gratis assistentie aan, op maat van de persoon met een handicap.

Bij **NMBS** is assistentie mogelijk 7/7 en 24/24. Er is assistentie in de metro (MIVB) van maandag tot zondag tussen 7 en 20.45 uur.

Als rolstoelgebruiker kun je bij **De Lijn** van een toegankelijke bus- of tramrit gebruik maken onder de volgende voorwaarden:

- de in- en uitstaphaltes moeten toegankelijk zijn,
- het voertuig is toegankelijk,
- de rolstoelplaats is vrij,
- de rolstoel is maximaal 80 cm breed en 130 cm lang en de rolstoel samen met de gebruiker mag niet zwaarder zijn dan 300 kg.

Op de [website van De Lijn](#) vind je informatie over de toegankelijkheid van bus- en tramhaltes (zie ook verder onder 'Meer informatie nodig?'). Dit is handig bij het [plannen van een rit](#). Daarnaast geven de halteborden via verschillende symbolen de toegankelijkheidsstatus van de halte weer:



Toegankelijk voor personen met een mobiele beperking



Toegankelijk voor personen met een mobiele beperking mits assistentie



Toegankelijk voor personen met een visuele beperking

Personen die het moeilijk hebben om alle communicatie te begrijpen of moeilijk hun vragen kunnen stellen, kunnen gebruik maken van **BlueAssist**. Dankzij de samenwerking met De Lijn kunnen deze reizigers via een kaartje of de smartphone hulp vragen bij bv. het afstappen aan de juiste bushalte. Meer info over deze tool vind je op www.blueassist.eu.

De meeste bussen en trams hebben een verlaagde vloer en sommige hebben een uitklapbaar hellend vlak. De nieuwste bussen gaan, letterlijk, door de knieën. De opstaphoogte is maximaal 27 cm. Er is een platform aangebracht waar een rolstoel veilig en comfortabel kan verankerd worden. De rolstoel moet wel aan de voorwaarden voldoen en scooters kunnen omwille van de veiligheid niet mee.

'Aan deze publicatie kunnen geen rechten worden ontleend. Zij is louter indicatief bedoeld'.

Uitgifte: Februari 2024 – NL – Assistentie voor reiziger met beperkte mobiliteit

Er zijn voorbehouden plaatsen, speciale knoppen voor halteaanvraag, gesproken en geschreven halte aankondiging, de nodige markeringen en de chauffeurs hebben een speciale opleiding 'toegankelijkheid' gekregen.

Ben je rolstoelafhankelijk en kun je je niet verplaatsen met het openbaar vervoer, dan kunnen de 'diensten aangepast vervoer' een oplossing zijn. Meer info vind je terug in onze infofiche – Diensten Aangepast Vervoer.

Wie?

Reizigers met een beperkte mobiliteit komen in aanmerking voor assistentie op maat. Ga je naar je werk of ga je er een dagje op uit,... je wordt gratis naar de juiste bestemming begeleid.

Hoe verloopt de aanvraag?

Reserveer tijdig je persoonlijke assistentie bij de gekozen vervoersmaatschappij:

NMBS:

- vraag de assistentie aan 24 uur voor het vertrek en vergeet niet de terugweg te reserveren:
 - Online via '[my NMBS](#)': ga naar 'jouw toepassingen' en kies 'Online Assistance'. Je persoonlijke gegevens zijn op voorhand ingevuld en je kunt er je vorige aanvragen zien.
 - Via de mobiele app 'NMBS Assist'.
 - Telefonisch via het Contact Center op 02 528 28 28 (alle dagen van 7 tot 21.30 uur).
 - Via de chat-functie van de sociale media-kanalen van de NMBS:
 - Facebook: NMBS, iedere weekdag van 6u tot 21u30, in het weekend van 7u tot 21u30;
 - Twitter: @NMBS, iedere weekdag van 6u tot 21u30, in het weekend van 7u tot 21u30;
 - Whatsapp: via het telefoonnummer 0492 88 00 00, iedere dag van 6u tot 22u;
 - Instagram: nmbs.be, iedere weekdag van 6u tot 21u30, in het weekend van 7u tot 21u30.
 - Ook op de webpagina van de NMBS over 'Reizigers met een beperkte mobiliteit' staat een chatfunctie. Deze is iedere dag beschikbaar van 9u tot 17u¹. Via deze weg kan je je scherm delen met een medewerker van de NMBS, zodat je geholpen kan worden bij het invullen van het assistentief formulier.
- Vanaf 1 september 2017 bedraagt de **reservatietijd voor rechtstreekse verbindingen tussen een aantal stations slechts 3 uur**.
 - Die stations zijn: Antwerpen-Centraal, Aarschot, Aarlen, Blankenberge, Brugge, Brussels Airport-Zaventem, Brussel-Centraal, Brussel-Noord, Brussel-Zuid, Denderleeuw, Dendermonde, De Panne, Genk, Gent-Dampoort, Gent Sint-Pieters, Hasselt, Kortrijk, Leuven, Lokeren, Mechelen, Mol, Oostende, Oudenaarde, Sint-Niklaas, 's Gravenbrakel, Turnhout, Zottegem, Bergen, Charleroi-Zuid, Marloie, Jemelle-rochefort, La Louvière-sud, Libramont, Lierre, Louvain-la-neuve, Luik-Guillemins, Namen, Nivelles, Ottignies, Tournai en Verviers-central.
 - Reserveer je reis via het Contact Center.
 - Dit is enkel mogelijk voor treinreizen startend ten vroegste om 6.30 uur en eindigend ten laatste om 21 uur.
- Op de dag van de reis meld je je 20 minuten voor het vertrek van de trein op de afgesproken plaats.

¹ De NMBS geeft aan dat er op het moment van schrijven technische werken zijn aan het systeem, aangezien de chatfunctie niet zichtbaar is wanneer alle medewerkers in gesprek zijn.

Wil je een SMS ontvangen ter bevestiging van de reservatie? Vink het hokje “ik wens een bevestiging te ontvangen” aan bij een online reservatie of vraag ernaar tijdens de telefonische reservatie.

Op de dag van de reis meld je je 20 minuten voor het vertrek van de trein op de afgesproken plaats.

De Lijn (Vlaamse bussen en kusttram): verzeker een toegankelijke bus- of tramrit door minstens 24 uur op voorhand te reserveren via de belbuscentrale in de provincie waar je de bus of de tram neemt. Als je een belbus verkiest, reserveer je dit 2 uur (in Limburg 1 uur) op voorhand. Vergeet niet ook je terugreis te reserveren.

Dit kan via het contactcenter De Lijninfo op 070 220 200 (op weekdays van 7 tot 18 uur en op zaterdag van 10 tot 18 uur) of via de Lijnwinkels in elke Vlaamse provincie en in Brussel. (zie www.delijn.be, ga naar ‘contact’ en vervolgens naar ‘een toegankelijke rit reserveren’).

Bij NMBS en De Lijn kun je elke vorm van assistentie combineren met andere voordeel- en verminderingsskaarten, zoals de nationale verminderingsskaart, de voorrangsskaart voor een zitplaats, de kaart gratis vervoer voor personen met een handicap en de kaart kosteloze begeleider.

MIVB (bus, metro, taxibus in Brussel)

Een ritaanvraag doe je:

- Telefonisch: je belt de reisweg die je wil afleggen door naar het Contact Center op 070 23 20 00 (van maandag tot vrijdag van 8 tot 18 uur op zaterdag van 8 tot 16 uur)
- Online: via het reserveringsformulier op de website www.mivb.be, ga naar ‘Zich verplaatsen’ en vervolgens naar ‘Toegankelijkheid’. Kies voor ‘Assistentie in de metro’.
- Je kunt ook gebruik maken van de telefoon nabij het loket in de metro. Iemand komt je dan zo snel mogelijk helpen.

Het aantal personen met een rolstoel is beperkt tot één per metrostel. De metrostations, toegankelijk voor rolstoelgebruikers, zijn aangeduid op het Chrono-, metro- en spoorwegplan.

MIVB organiseert de **Taxibus** om personen met een handicap, op verzoek, te vervoeren. De Taxibus is vergelijkbaar met de belbus en wordt verzekerd van maandag tot zaterdag van 5 uur ‘s ochtends tot 1 uur ‘s nachts.

Vraag je toegankelijke busrit minstens 2 werkdagen op voorhand aan. Bij een eerste gebruik moet je je minstens 8 dagen op voorhand registreren.

Om je in te schrijven voor TaxiBus, vul je [het inschrijvingsformulier](#) in waaraan je een geldig attest van FOD Sociale Zekerheid en een kopie van je identiteitskaart toevoegt. Ondervind je moeilijkheden bij het invullen van het formulier, dan kan je bellen naar 070 23 2000. Je bezorgt je documenten bij voorkeur digitaal via het contactformulier van de MIVB (www.mivb.brussels/forms.html), maar dit kan ook per post bezorgd worden aan MIVB – STIB TaxiBus, Koningsstraat 76, 1000 Brussel.

Wanneer je gebruik maakt van TaxiBus, wordt er een sms gestuurd als ze bijna bij je zijn en er wordt gevraagd klaar te staan op de gelijkvloerse verdieping van het gebouw.

Bij de TEC (reizen in Wallonië) bieden ze een dienstverlening op maat aan voor personen met een beperkte mobiliteit.

Reserveer je rit telefonisch en een aangepast minibusje komt je ophalen. Meer informatie vind je op www.infotec.be.

Meer informatie nodig?

In elk NMBS-station en Lijnwinkel (zie telefoongids of website).

NMBS Mobility

- www.nmbs.be
- contactcenter: 02 528 28 28 (alle dagen van 7 tot 21.30 uur).

Lijninfo

- 070 220 200 (van 7 tot 18 uur op weekdays, 10 tot 18 uur op zaterdag. De lijninfo is gesloten op zon- en feestdagen)
- Motstraat 20, 2800 Mechelen, 015 40 87 11
- www.delijn.be

Informatie over **toegankelijkheid van haltes**: klik op 'Toegankelijkheid' en vervolgens op 'Nieuw: reisinfo op maat'. Stel je voorkeur in (personen met een mobiele beperking OF met een mobiele beperking mits assistentie OF met een visuele beperking). Op de startpagina verschijnt een icoontje. Je kunt je route uitstippelen met de routeplanner en je ziet welke haltes voor jou toegankelijk zijn.

MIVB – customer care

- 070 23 20 00 (van maandag tot vrijdag van 7 tot 19 uur, op zaterdag van 8 tot 16 uur)
- Koningsstraat 76, 1000 Brussel
- www.stib-mivb.be

TEC: www.infotec.be

CM in je buurt, www.cm.be

- de consultants
- de dienst Maatschappelijk Werk.
- Zorglijn
 - Tel.: 02 204 32 34
 - Maandag tot donderdag: 8.30 tot 12 uur en 13 tot 17 uur;
 - Vrijdag: 8.30 tot 12 uur en 13 tot 16 uur;
 - E-mail: zorglijn@cm.be
 -