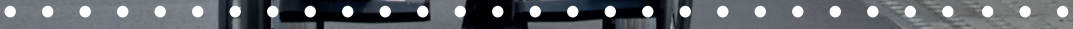


sncb



**Serviceleistungen
für Personen mit
beschränkter Mobilität**



Gültig ab 13/01/2019



Personen mit beschränkter Mobilität? Willkommen!

Die NMBS/SNCB tut ihr Möglichstes, um Reisenden mit beschränkter Mobilität bei ihrer Zugreise zur Seite zu stehen. Unsere Mitarbeiter am Bahnhof und unsere mobilen Teams (B for you) wurden speziell ausgebildet, um Ihnen optimal zur Hand gehen zu können. Ob am Bahnhof oder im Zug, unsere Serviceleistungen sind für Sie da, um Ihnen das Reisen zu erleichtern. Erfahren Sie alles darüber in dieser Broschüre.





Bereiten Sie Ihre Reise vor

Planen Sie Ihre Reise und reservieren Sie Ihre Unterstützungsleistung	5
• In Belgien	6
• Ins Ausland	9
• Auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten	10

Tutorial: “Ich traue mich, mit der Bahn zu fahren!”.	12
Kaufen Sie Ihren Fahrausweis	16

Am Reisetag	18
-------------------	----

Verfügbare Serviceleistungen	20
------------------------------------	----

Nehmen Sie Kontakt mit uns auf	24
--------------------------------------	----

Bahnhöfe mit Unterstützungsservice	26
--	----

Bereiten Sie Ihre Reise vor



Planen Sie Ihre Reise und reservieren Sie Ihre Unterstützungsleistung

Nehmen Sie Kontakt mit der NMBS/SNCB auf, wie auf den nachfolgenden Seiten beschrieben. Unsere Mitarbeiter helfen Ihnen dabei, Ihre Reise zu planen und Ihren Unterstützungsservice zu reservieren. Sie sorgen auch dafür, dass Sie beim Umsteigen genügend Zeit haben (+/- 15 min) - für Ihre Sicherheit.

Unterstützungsleistung reservieren		
Reisen in Belgien		Internationale Reisen
3St.	24St.	48St.
ohne Umstieg	mit oder ohne Umstieg	von/nach Belgien mit oder ohne Umstieg
zwischen 6:30 und 21:00 Uhr	ab dem ersten und bis zum letzten Zug	
41 Bahnhöfe	132 Bahnhöfe	
Tel. 02 528 28 28	Tel. 02 528 28 28 oder auf snbc.be	



Für Reisen in Belgien

Spätestens 24 Stunden vor der Abfahrt

Reservieren Sie bequem **per Telefon** oder **online** bis spätestens **24 Stunden** vor der Abfahrt für eine Reise mit oder ohne Umstieg in **132 Bahnhöfen** (Liste S. 27).



Besuchen Sie **sncb.be**, Rubrik „Serviceangebote im Bahnhof und im Zug“, Seite „Reisende mit beschränkter Mobilität“.

Tipp: Melden Sie sich an bei „My SNCB“ auf **sncb.be**.
So sparen Sie bei Folgereservierungen Zeit und Sie können den Status Ihres Serviceantrags verfolgen.



Rufen Sie an unter **02 528 28 28**, täglich von 7 bis 21:30 Uhr.



Spätestens 3 Stunden vor der Abfahrt

Telefonische Expressreservierung spätestens 3 Stunden vor Abfahrt, für eine Reise zwischen 6:30 Uhr und 21:00 Uhr, ohne Umstieg, zwischen 2 der folgenden 41 Bahnhöfe:

Aarschot, Antwerpen-Centraal, Arlon, Blankenberge, Braine-le-Comte, Brugge, Brussels Airport-Zaventem, Bruxelles-Central, Bruxelles-Midi, Bruxelles-Nord, Charleroi-Sud, Denderleeuw, Dendermonde, De Panne, Genk, Gent-Dampoort, Gent-Sint-Pieters, Hasselt, Kortrijk, La Louvière-Sud, Leuven, Libramont, Liège-Guillemins, Lier, Lokeren, Louvain-la-Neuve, Marloie, Mechelen, Mol, Mons, Namur, Nivelles, Oostende, Ottignies, Oudenaarde, Rochefort-Jemelle, Sint-Niklaas, Tournai, Turnhout, Verviers-Central, Zottegem.



Rufen Sie an unter **02 528 28 28**, täglich von 7 bis 21:30 Uhr.

Hilfreiche Informationen:

- Am Reisetag sollten Sie sich mindestens 20 Minuten vor Abfahrt Ihres Zuges am vereinbarten Treffpunkt im Besitz Ihrer Fahrkarte einfinden.
- Personen mit beschränkter Mobilität ohne Rollstuhl oder solche, die trotz ihrer Behinderung aus dem klappbaren Rollstuhl aufstehen und ohne mobile Rampe in den Zug einsteigen können, können einen Unterstützungsservice auch in anderen belgischen Bahnhöfen in Anspruch nehmen, je nach Verfügbarkeit unseres Personals und auf Reservierung 24 Stunden im Voraus. Gehen Sie auf [sncb.be](https://www.sncb.be) in die Rubrik „Serviceangebote im Bahnhof und im Zug“.



Für Reisen ins Ausland

Spätestens 48 Stunden vor der Abfahrt

Kaufen Sie zuerst Ihre internationale Fahrkarte

Spezialtarif und -plätze für Rollstuhreisende

Eurostar, Thalys und TGV® bieten einen **Spezialtarif für Rollstuhreisende an, der an spezielle Standorte in der 1. Klasse** gebunden ist. So können Sie reisen, ohne Ihren Rollstuhl verlassen zu müssen. Außerdem können Sie zum Preis der 2. Klasse mit Ihrem Begleiter in der 1. Klasse fahren.

Die Rollstuhlstellplätze befinden sich gleich neben den geräumigen rollstuhlgerecht eingerichteten Toiletten und **müssen beim Fahrkartenkauf reserviert werden** (sofern verfügbar).

Für die Buchung Ihrer Fahrkarte im Vorteiltarif mit gesondertem Stellplatz für Ihren Rollstuhl in der 1. Klasse:



Rufen Sie die Nummer **02 432 38 01**, von Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 20:00 Uhr und am Wochenende sowie an Feiertagen von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr.

Buchen Sie als Nächstes Ihre Unterstützungsleistung



Gehen Sie auf **b-europe.com**, in die Rubrik „Hilfen für unsere Kunden“, „barrierefrei reisen“.



Rufen Sie an unter **02 528 28 28**, täglich von 7 bis 21:30 Uhr.

Hilfreiche Informationen:

- Am Reisetag sollten Sie sich mindestens 30 Minuten vor Abfahrt Ihres Zuges am vereinbarten Treffpunkt einfinden.

Auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten

Wählen Sie die passende Serviceleistung, die Sie brauchen

- Unterstützungsleistung für **blinde** Reisende oder Reisende **mit Sehbehinderung**;
- Unterstützungsleistung für Reisende **mit beschränkter Mobilität ohne Rollstuhl** oder Gehhilfe o. Ä., die ohne mobile Rampe in den Zug einsteigen können;
- Unterstützungsleistung für Reisende mit beschränkter Mobilität **mit klappbarem Rollstuhl** oder Gehhilfe o. Ä., die aufstehen und ohne mobile Rampe in den Zug einsteigen können;
- Unterstützungsleistung für Reisende **mit nicht klappbarem Rollstuhl**, elektrischem Rollstuhl oder Gehhilfe o. Ä., die nicht aufstehen und nur über die mobile Rampe in den Zug ein- oder aussteigen können.

Aus sicherheitstechnischen Gründen sind folgende Höchstwerte für Gewicht und Abmessungen des Rollstuhls nicht zu überschreiten:

- 300 kg
- 75 cm Breite
- 120 cm Länge



Bestätigung Ihrer Anfrage

Sobald Ihre angeforderte Serviceleistung bestätigt ist, garantieren wir Ihnen:

- Hilfe beim Ein- und Ausstieg in den bzw. aus dem Zug;
- die Zurverfügungstellung von Hilfsausrüstung (mobile Rampe usw.).

Gegebenenfalls schlägt Ihnen das Contact Center eine Alternative vor.

Erhalten Sie gratis eine Bestätigung Ihrer Unterstützungsleistung per SMS. Setzen Sie ein Häkchen bei der Option „Ich möchte eine Bestätigung meiner Unterstützungsleistung per SMS empfangen“ während Ihrer Online-Reservierung oder teilen Sie dies unserem Mitarbeiter mit, wenn Sie telefonisch reservieren.

Ihre Reise findet doch nicht statt?

Melden Sie dies unserem Contact Center:



auf [sncb.be](https://www.sncb.be) gehen Sie in My SNCB;



rufen Sie an unter **02 528 28 28**, täglich von 7 bis 21:30 Uhr.

Sie haben nicht im Voraus reserviert?

Das Bahnhofspersonal wird sein Möglichstes tun, um Ihnen zu helfen, kann jedoch keine Unterstützungsleistung garantieren, falls die Ausrüstung oder das Serviceteam in diesem Augenblick nicht zur Verfügung stehen.

Tutorial:

“Ich traue mich, mit der Bahn zu fahren!”





Für manche Personen mit eingeschränkter Mobilität ist es schwer, sich in großen Bahnhöfen zurechtzufinden, Informationen zu finden und zu lesen, einen Fahrkartenautomaten zu benutzen, sich zu äußern und um Hilfe zu bitten, sich auf unvorhergesehene Umstände, wie z.B. einen Bahnsteigwechsel oder eine Zugverspätung, einzustellen.

Die NMBS/SNCB möchte Personen helfen, in Belgien zu reisen.

Zu diesem Zweck hat sie ein Tutorial entwickelt:

« Ich traue mich, mit der Bahn zu fahren, mein Tutorial, das mir hilft, alleine zu reisen ».

Das Tutorial wendet sich an Personen mit eingeschränkter Mobilität, die Verständnis- und Orientierungsschwierigkeiten haben.

Das sind Menschen mit einer geistigen Behinderung, aber auch Menschen mit Autismus, Menschen die Analphabeten sind oder nicht gut lesen können, Ausländer die nicht gut Französisch oder Niederländisch sprechen, ältere Menschen, Kinder, usw.

Das Tutorial richtet sich auch an deren Betreuer.

Betreuer sind Eltern, Erzieher, Verwandte, die die Person selbständig reisen lehren und ihr beim Reisen helfen.



Man kann das Tutorial personalisieren

und nur die Teile ausdrucken, die für Reisen wichtig sind.

Man kann Fotos und Piktogramme

von der Website der NMBS/SNCB herunterladen, um sie in das Tutorial einzufügen.

Man kann auch die Karte ausdrucken,

um während der Reise um Hilfe zu bitten.

Können Sie mir helfen?

Hinfahrt

Betreuer
Vorname
Telefon

Ich fahre nach: (Zielbahnhof)

Uhrzeit: (Abfahrtszeit)

Bahnsteig: (vorgesehener Bahnsteig)

Richtung: (Richtung d.....)

Dies ist eine Unterstützung, um Hilfe in Anspruch zu nehmen. Dies ist weder ein gültiger Fahrausweis, noch e.....

Können Sie mir helfen?

Rückfahrt

Betreuer
Vorname
Telefon

Ich fahre nach: (Zielbahnhof)

Uhrzeit: (Abfahrtszeit)

Bahnsteig: (vorgesehener Bahnsteig)

Richtung: (Richtung des Zuges)

Dies ist eine Unterstützung, um Hilfe in Anspruch zu nehmen. Dies ist weder ein gültiger Fahrausweis, noch eine Ermäßigungskarte.

Laden Sie unser kostenloses Tool „Ich traue mich, mit der Bahn zu fahren“ unter dem folgenden Link herunter:

sncb.be/ichtrauemichmitderbahnzufahren

Kaufen Sie Ihren Fahrausweis

Sie können Ihren Fahrausweis auf snbc.be, über die NMBS/SNCB-App oder am Automaten am Bahnhof kaufen. Sie haben die Wahl zwischen unterschiedlichen Tarifen und manche Reisende haben einen Anspruch auf Ermäßigungen oder reisen kostenlos.





Nationale Ermäßigungskarte für öffentliche Verkehrsmittel

Mit dieser Karte können blinde oder zu mindestens 90% permanent sehbehinderte Reisende kostenlos in der 2. Klasse reisen. Diese Ermäßigungskarte kann ausschließlich bei der Gemeinde beantragt werden.

Begleiterkarte

Auf Vorlage einer Begleiterkarte auf Ihren Namen reist Ihre **Begleitung kostenlos** in derselben Klasse und auf derselben Strecke wie Sie. Sie benötigt keine Fahrkarte, Sie selbst müssen jedoch im Besitz eines Fahrausweises für die 1. oder 2. Klasse sein (oder einer Ermäßigungskarte, die als Fahrausweis gilt).

Reisende mit beschränkter Mobilität unter 12 Jahren, die Inhaber einer Begleiterkarte sind, reisen kostenlos und ohne Fahrausweis mit ihrer Begleitung, wenn das Kind besagte Karte zum Zeitpunkt der Reise bei sich hat.

Assistenzhunde reisen kostenlos auf Vorlage eines Zugänglichkeitsattests (Karte), ausgestellt durch ein anerkanntes Ausbildungszentrum.

Am Reisetag





Abfahrtsbahnhof

Sie haben Ihre Serviceleistung reserviert? Damit unser Personal Ihnen eine optimale Serviceleistung bieten kann, melden Sie sich bitte am Treffpunkt im Besitz Ihrer Fahrkarte, der bei der Reservierung festgelegt wurde:

- **Für Reisen in Belgien**, seien Sie bitte mindestens **20 Minuten vor der Abfahrt** Ihres Zuges anwesend.
- **Für internationale Reisen**, seien Sie bitte mindestens **30 Minuten vor der Abfahrt** Ihres Zuges anwesend.

Im Zug

Der Zugbegleiter wurde über Ihre Anwesenheit informiert und wacht über den reibungslosen Ablauf Ihrer Reise.

Anschluss- oder Zielbahnhof

Das Personal der SNCB/NMBS erwartet Sie bereits am Ankunftsgleis und hilft Ihnen beim Ausstieg.

Sie werden von dort aus zum Ausgang des Bahnhofs gebracht, oder aber zu Ihrem Anschlusszug.

Verfügbare Serviceleistungen

Entdecken Sie die Serviceleistungen, die Ihnen am Bahnhof zur Verfügung stehen, um Ihre Reise zu erleichtern.





- **Angepasste Schalter** mit Induktionsschleifen, um Hörbehinderten mit Hörgerät das Verständnis zu erleichtern.
- Eine **deutliche Kennzeichnung**, dank der Sie den Treffpunkt mit dem Servicepersonal ohne Weiteres finden.
- Über die **Servicesäulen** können Sie direkt Kontakt aufnehmen mit dem verantwortlichen Servicepersonal. (Verfügbar in den meisten Bahnhöfen).
- **Ausgebildete Servicemitarbeiter**, die jedem Reisenden mit beschränkter Mobilität optimal zur Seite stehen können.



- **Rollstühle** werden an bestimmten Bahnhöfen zur Verfügung gestellt.
- **Treppenraupen** bieten eine vorübergehende und sichere Lösung, um Treppen mit einem Rollstuhl zu bewältigen in Bahnhöfen im Umbau oder an denen die Aufzüge vorübergehend außer Betrieb sind. Technische und Sicherheitsdaten: der Rollstuhl muss auf eine Plattform mit den Maßen 69 cm x 89 cm passen und darf ein Gesamtgewicht (Stuhl + Fahrer) von 200 kg nicht überschreiten.
- **Mobile Rampen** (angepasst an die unterschiedlichen Höhen der Bahnsteige) stehen Ihnen zur Verfügung, um Ihnen den Ein- und Ausstieg zu erleichtern. Diese Rampen dürfen ausschließlich vom Personal der SNCB/NMBS bedient. Der Einstieg in den Zug findet nach einem sicheren Verfahren statt. Bevor eine Person im Rollstuhl ein- oder aussteigt, wird eine mobile Signallampe am Zug angebracht. Diese informiert den Zugbegleiter darüber, dass ein Reisender mit beschränkter Mobilität dabei ist, einoder auszusteigen.



- **Angepasste Züge** mit bestimmten Wagen, die für eine bessere Zugänglichkeit ausgestattet sind (leichter zugängliche Toiletten, erleichterter Einstieg, usw.). Die neuen und renovierten Züge sind mit akustischen und visuellen Ankündigungen ausgestattet.
- Die **Website [sncb.be](https://www.sncb.be)** ist auf eine hervorragende Zugänglichkeit für alle Benutzer ausgelegt. Sie ist beispielsweise mit Sprachausgabetechnologien oder einer Übersetzung in Blindenschrift kompatibel.

Zu Ihrer eigenen Sicherheit

Verwenden Sie niemals auf eigene Initiative Übergänge oder Dienstaufzüge, ohne dass Sie dabei von SNCB/NMBS-Mitarbeitern begleitet werden.

Nehmen Sie Kontakt mit uns auf

Wir setzen alles daran, allen unseren Kunden einen hochwertigen Service zu bieten. Die für Reisende mit beschränkter Mobilität ausgearbeiteten Dienste sind Gegenstand einer Konzertation mit dem Nationalen Hohen Rat für Personen mit Behinderung, der offiziellen Instanz, die Personen mit beschränkter Mobilität in Belgien repräsentiert.





Falls Sie Fragen haben oder weitere Informationen erhalten möchten, nehmen Sie jederzeit Kontakt mit uns auf:



auf [sncb.be](https://www.sncb.be) über das Online-Kontaktformular in der Rubrik „Kundendienst“;



telefonisch unter der Rufnummer 02 528 28 28, täglich von 7 bis 21:30 Uhr.

Wir stehen Ihnen an 7 Tagen die Woche zur Verfügung

Haben Sie Fragen zum Eisenbahnverkehr? Bei Fragen kommerzieller Natur oder allgemeinen Fragen zu unserer Gesellschaft, können Sie jederzeit auf unseren offiziellen Seiten bei Twitter, Facebook und Instagram posten.

Ein dynamisches und engagiertes Community Manager-Team hört Ihnen zu, beantwortet Ihre Fragen oder informiert Sie. Unser Team ist unter der Woche von 6 bis 22 Uhr und am Wochenende von 8 bis 22 Uhr verfügbar. Folgen Sie uns jetzt, um das Neueste zu erfahren über unsere Gesellschaft.



Bahnhöfe mit Serviceeinrichtungen

Personen mit beschränkter Mobilität können **in 132 Bahnhöfen** des Netzes eine Einstiegs- oder Ausstiegshilfe in Anspruch nehmen, und zwar 7 Tage die Woche, vom ersten bis zum letzten Zug.

17 dieser Bahnhöfe arbeiten mit Taxi-Unternehmen zusammen, um Personen im Rollstuhl von einem Bahnhof ohne Unterstützungsservice zu einem Bahnhof, der dies anbietet, zu befördern.





Service „B for you“ an 115 Bahnhöfen auf Reservierung

In Rot: Bahnhöfe mit Reservierungsfrist von 3 Stunden *

In Schwarz: Bahnhöfe mit Reservierungsfrist von 24 Stunden *

A

Aalst, Aarschot, Andenne, Ans,
Antwerpen-Centraal, Arlon, Ath

B

Beauraing, Bertrix, Blankenberge,
Boom, Braine-l'Alleud,
Braine-le-Comte, Brugge,
Brussels Airport-Zaventem,
Bruxelles-Central,
Bruxelles-Luxembourg,
Bruxelles-Midi, Bruxelles-Nord,
Bruxelles-Schuman

C

Charleroi-Sud, Ciney

D

Deinze, Denderleeuw,
Dendermonde, De Panne,
De Pinte, Diest, Diksmuide, Dinant

E

Eeklo, Enghien, Essen, Eupen

F

Flémalle-Haute, Fleurus

G

Geel, Gembloux, Genk,
Gent-Dampoort, Gent-Sint-Pieters,
Geraardsbergen, Gouvvy

* Für internationale Reisen beträgt die Reservierungsfrist 48 Stunden.

H

Haacht, Halle, **Hasselt**,
Heist-op-den-Berg, Herentals, Huy

I

Ieper, Izegem

J

Jambes

K

Kapellen, Knokke, Koksijde,
Kontich-Lint, Kortemark, **Kortrijk**,
Kwatrecht

L

La Louvière-Sud, Landegem,
Landen, Lede, **Leuven**, Leuze,
Libramont, Lichtervelde,
Liège-Guillemins, **Lier**, Lobbes,
Lokeren, **Louvain-la-Neuve**, Luttre

M

Marbehan, Mariembourg, **Marloie**,
Mechelen, Menen, **Mol**, **Mons**,
Mouscron

N

Namur, Neerpelt, Ninove, **Nivelles**,
Noorderkempen

O

Oostende, **Ottignies**, **Oudenaarde**

P

Poperinge, Puurs

R

Rivage, **Rochefort-Jemelle**,
Roeselare, Ronse

S

Saint-Ghislain, **Sint-Niklaas**,
Sint-Truiden, Spa

T

Tamines, Tielt, Tienen, Tongeren,
Torhout, **Tournai**, **Turnhout**

V

Verviers-Central, Veurne,
Vielsalm, Virton

W

Walcourt, Waremme,
Welkenraedt, Wetteren

Z

Zottegem



17 Bahnhöfe arbeiten mit Taxi-Unternehmen zusammen

Von **Burst, Ede, Erembodegem, Haaltert, Herzele, Liedekerke, Lierde, Scheldewindeke, Ternat, Zele**

Nach* **Aalst, Denderleeuw, Dendermonde, Geraardsbergen, Lokeren, Sint-Niklaas, Zottegem**

Von **Blaton, Quaregnon, Quévy, Quiévrain, Péruwelz**

Nach* **Mons, Tournai, Saint-Ghislain**

Von **Lommel**

Nach* **Mol, Turnhout**

Von **Zeebrugge-Strand ****

Nach* **Blankenberge, Brugge**

* Je nach Abfahrts- oder Zielort der Zugreise.

** Ausschließlich während der Tourismussaison im Juli und August.



■ Für Personen mit beschränkter Mobilität zugängliche Bahnhöfe (mit einer Reservierungsfrist von 3 Stunden). *

■ Für Personen mit beschränkter Mobilität zugängliche Bahnhöfe (mit einer Reservierungsfrist von 24 Stunden). *

■ Bahnhöfe, die mit Taxi-Unternehmen zusammenarbeiten.

* Für internationale Reisen beträgt die Reservierungsfrist 48 Stunden.



