

Reizen met een rolstoel in de trein van NS .Hoe werkt dat?



Auteur: Nick Bootsman

Datum: 25-07-2024

Foto op de voorzijde: genomen door Nick Bootsman

Alle andere afbeeldingen in deze gids: screenshots uit de NS app

Inleiding

Reizen met de trein kent voor mensen met een handicap vele hobbels die er voor mensen zonder handicap niet zijn, wat er voor kan zorgen dat het reizen met de trein wel heel ingewikkeld gaat worden. Maar ingewikkeld betekent niet onmogelijk! Ik ben Nick Bootsman, in 2017 kwam in ten gevolge van een progressieve ziekte in een rolstoel terecht, maar ik ben nooit gestopt met reizen met de trein Ik ben geboren in een gezin zonder auto, wij deden altijd ALLES met de trein. Toen ik in een rolstoel belandde was het voor mij dan ook niet meer dan logisch dat er gewoon gebruik gemaakt zou blijven worden van de trein In het begin was het best een uitdaging, in 2017 was er nog lang niet op alle stations NS Reisassistentie beschikbaar, en het was soms zoveel zoeken en uitzoeken waar je wel, en niet heen kon reizen. En ook de NS heeft mega grote stappen gemaakt. Waardoor er nu bijna op ieder station reisassistentie is! Inmiddels 7 jaar verder durf ik wel te zeggen dat ik een ervaren trein reiziger ben. Alle reizen buiten de regio doe ik met het OV en ik maak bijna geen gebruik van Valys. Van de regiotaxi heb ik nog Nooit gebruik gemaakt in de afgelopen jaren, gewoon omdat ik het niet nodig heb. Voor mensen die de Valys en de Regiotaxi nodig hebben is het belangrijk en ideaal dat deze bestaan, maar nog te vaak hoor ik dat mensen zeggen, ik zou wel met de trein willen, maar ik vind het allemaal eng en. Hoe werkt het? Vandaar deze gids, geschreven vanuit mijn eigen ervaringen als rolstoelgebruiker in de trein

Het eerste deel van deze gids gaat over reizen met de treinen van NS. In een Later stadium kan ik. Als daar behoefte aan is, ook gidsen maken voor reizen met de regionale treinen en met andere vormen van openbaar vervoer. Ik hoop dat u heel veel plezier gaat beleven aan het doornemen van deze gids. En ik hoop ook dat het voor u het laatste zetje gaat zijn om eens in de trein te stappen en het gewoon eens te proberen. In de afgelopen jaren heeft NS gigantische stappen gemaakt om er voor te zorgen dat reizen met de trein als je van een rolstoel gebruik maakt een stuk haalbaarder en makkelijker is geworden.

Inhoudsopgave

1. Inleiding
2. Inhoudsopgave
3. Reizen met de trein van NS
4. Reizen met de Sprinters van NS
5. Reizen met de Intercity's van NS
6. Het aanvragen van NS reisassistentie
7. Voorwaarden NS Reisassistentie
8. Reisassistentie> 1 stap verder service
9. Een kapotte lift, en nu?
10. Ten Slotte

REIZEN MET DE TREIN VAN NS

In Nederland wordt het hoofdrailnet gereden door de NS. Grote kans dat als je met de trein gaat, je een trein van NS tegenkomt. Er zijn ook enkele spoorlijnen die gereden worden door de regionale vervoerders. Daarover in een later hoofdstuk meer

Het hoofdstuk over Reizen met de NS is verdeeld in 2 delen. Ik begin met het reizen met de sprinters van NS

Op Reis met de Sprinters Van NS

Sinds een aantal jaren zijn alle sprinters van NS gelijkvloers. NS rijdt sprinterdiensten met de Sprinter LightTrain (SLT), de FLIRT en de Sprinter Nieuwe Generatie (SNG) Het is handig om te leren de treintypen te identificeren, zodat je makkelijker kan inschatten hoe de instap zal verlopen. Dit kan je controleren in de NS app:

1. Plan je reis in de NS App
2. Klik op de tekst 'NS Sprinter/Intercity richting>
3. Kijk naar de naam van het materieel en de afbeelding boven aan de pagina



De Sprinter Nieuwe Generatie (SNG)



De FLIRT

In het verleden beschikte de SLT nog niet over een schuiftrede. Dit betekende dat de

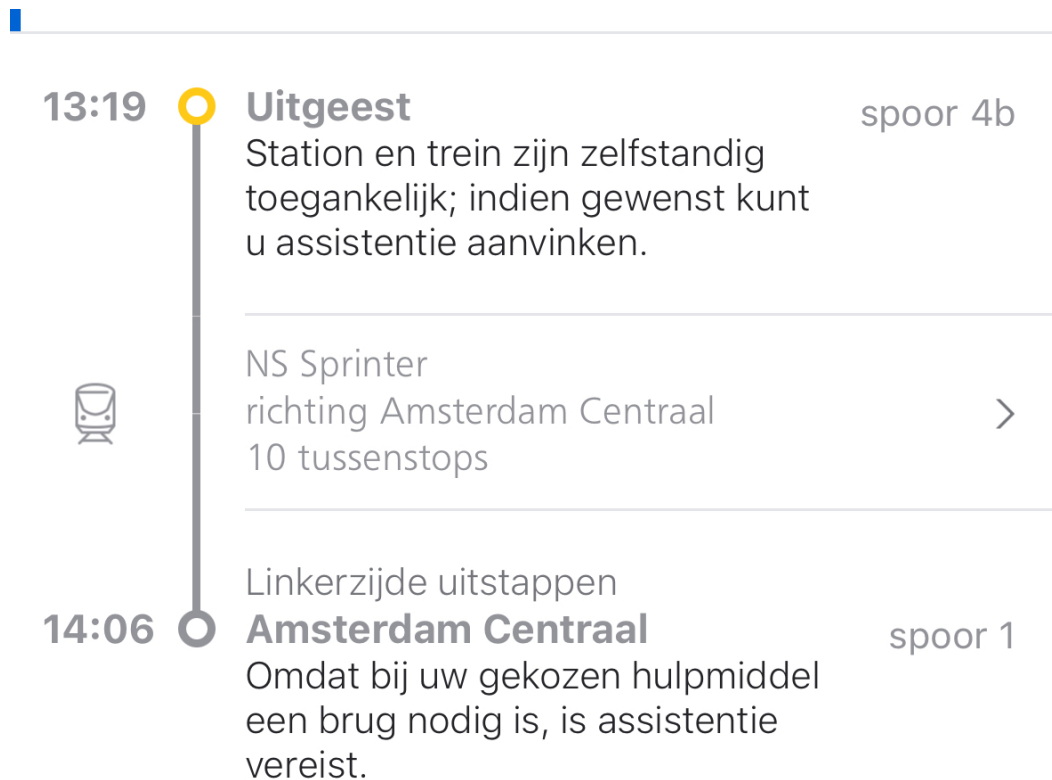
trein niet zelfstandig toegankelijk was. De schuiftrede is een trede die uit de trein schuift, als de



De Sprinter LightTrain (SLT)

trein stilstaat op het station. Deze trede schuift helemaal uit tot aan de rand van het perron, en

maakt in sommige gevallen dus een zelfstandige instap mogelijk. In principe beschikken nu alle sprintertreinstellen van de NS over zo'n schuiftrede. Wat wel gezegd moet worden is dat de schuiftrede van de SLT minder goed op de perronrand aansluit dan de schuiftreden van de SNG



Op dit screenshot is goed te zien dat nog lang niet alle stations zelfstandig toegankelijk zijn

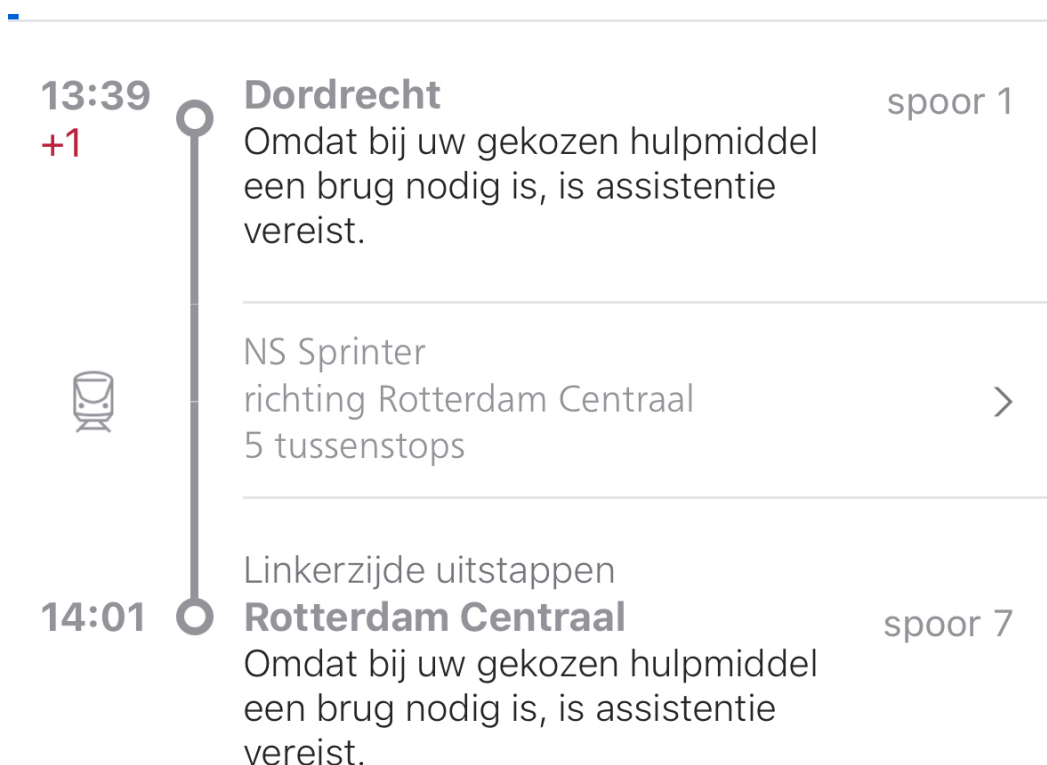
En de FLIRT. Dit zorgt er voor dat een zelfstandige instap lastiger kan zijn, vooral in het geval van het gebruik van een elektrische rolstoel. Echter, niet altijd is een zelfstandige in en uitstap mogelijk en dit heeft alles te maken met de hoogte van de perronrand.

In de beste situatie ligt het perron op een hoogte van 76 centimeter. Dit wordt ook wel de "P76" norm genoemd. Als het perron op deze hoogte ligt is het voor de meeste rolstoelgebruikers mogelijk om bij de rolstoeldeur over de schuiftrede zelfstandig de trein te verlaten. De spleet die je dan kan hebben is verwaarloosbaar, en de meeste rolstoelgebruikers komen hier zelfstandig overheen. Echter, nog lang niet alle perrons liggen op deze normhoogte, waardoor het kan zijn dat er een grote spleet is tussen trein en perron. Of een hele grote rand/opstap waardoor de zelfstandige in en uitstap er nog niet is. Kan je controleren of jouw station een zelfstandige instap heeft? Zeker!

Dit doe je via de NS app. Je kan je aanmelden voor de reisassistentie functie binnen de app door in te loggen met je reisassistentie account. Ik raad je aan dit altijd te doen! Hiermee kan je in de app reisassistentie boeken, maar je kan ook zien of de reis die je wilt maken zelfstandig toegankelijk kan. Dat doe je zo:

1. Open de NS app
2. Zorg dat de reisassistentie functie aanstaat
3. Plan je reis
4. Klik de reis aan die je wilt nemen.

Nu zie je het traject van je trein met 2 opties. Optie 1 is dat er staat “trein en perron zijn zelfstandig toegankelijk, als u wilt, kunt u assistentie aanvinken” dit betekent dat er in principe, als alles gaat zoals het zou moeten een zelfstandige reis mogelijk zou moeten zijn. Als je niet zeker bent van je zaak, kan je reisassistentie aanzetten. Als je ergens voor het eerst heen gaat zal ik dat wel doen. Door verzakkingen van de perrons kan het zo zijn dat perrons die eerst goed op hoogte waren ,dit nu niet meer zijn. Als je niet weet wat je gaat aantreffen kan voor de zekerheid de assistentie aanvinken een rustgevend idee zijn. Zelfs als beide stations aangegeven staan als zelfstandig toegankelijk. Kom je nou een perron tegen wat zelfstandig toegankelijk in de app staat en dat niet is? Prorail krijgt dit graag te horen! Neem contact op met hun klantenservice om een melding te maken, dan kunnen zij er mee aan de slag om het perron zo snel als mogelijk weer op hoogte te krijgen!



Sommige perrons zijn ontoegankelijk, maar niet voor iedereen!

Het kan ook zijn dat een van je stations op de reis zelfstandig toegankelijk staat aangegeven en de andere niet. Ook hier heb je weer een keuze. Je kan reisassistentie aanzetten voor beide stations., of allee voor het ontoegankelijke perron. Let op : sommige perrons staan als ontoegankelijk aangegeven omdat ze niet helemaal aan de norm voldoen. Maar zijn voor sommige rolstoelgebruikers prima geschikt! Bijvoorbeeld de sprinter tussen Dordrecht en Rotterdam CS. Die neem ik met mijn elektrische rolstoel altijd zonder assistentie. Maar, in de app staan beide stations op ontoegankelijk omdat de perrons net niet helemaal voldoen. Mijn tip hiervoor? Probeer het vooral uit. Als je de eerste keer dat je ergens komt ziet dat het prima lukt zonder assistentie, ga dan de volgende keer als er een zelfde treintype ingezet wordt gerust zonder assistentie. Vind je het spannend om zonder assistentie te reizen? Boek dan gerust assistentie, OOK op stations die toegankelijk worden aangegeven in de app. Het gaat er immers om om wat JOU helpt om goed en veilig te kunnen reizen



De Intercity Nieuwe Generatie (ICNG)



De ICD (IC Brussel)



De VIRM



De ICM

alle materieelsoorten assistentie nodig als je met een intercity trein wilt reizen

Reizen met de intercity treinen van de NS

Met de intercity is het reizen heel anders als met de sprinter. Met de Intercity heb je bijna altijd assistentie nodig.

Intercity treinen worden gereden met verschillend materieel. De DDZ, De VIRM, de ICM, de ICD voor internationale reizen op de IC Brussel en de ICNG. Alleen de laatste heeft een schuiftrede en is gelijkvloers, alle andere intercity treinen hebben gigantische treden bij de ingang waardoor er altijd assistentie vereist is bij het in- en uitstappen.

Ook bij de intercity treinen kan je in de app zien met welk materieel er gereden word, al is dit nu natuurlijk iets minder belangrijk. Behalve voor de ICNG heb je voor

Het aanvragen van reisassistentie



De DDZ, ook wel NID (nieuwe intercity dubbeldekker) genoemd

NS Stations waar nog geen lift of hellingbaan is, en op 2 stations namelijk Hoogkrspel en Bovenkarpel-Grootebroek is het perron te smal om een brug (zo noemt de NS de oprijplaat waarmee ze je de trein in helpen) neer te zetten dus daar kan het helaas niet

In de voorgaande hoofdstukken heb ik het er vaker over gehad, NS Reisasssitentie. Dit is op steeds meer stations waar NS treinen rijden te boeken, bijna op allemaal zelfs¹, behalve op de enkele

¹ https://www.ns.nl/binaries/_ht_1702028122721/content/assets/ns-nl/reisinformatie/lijst-van-stations-met-ns-reisassistentie.pdf

Om reisassistentie te boeken zal je de eerste keer als je dat nog niet hebt een Mijn NS account aan moeten maken. In dit account geef je aan met welke hulpmiddelen je reist, wie je contactpersoon in geval van nood is. Je kan ook kiezen om brekingsbevestigingen te ontvangen, en om reisassistentie te tonen in de NS app. Ik raad aan deze beide opties aan te zetten, voor zoveel mogelijk grip op je reis. Reisassistentie moet je altijd minimaal een/1 uur voor het vertrek van je reis boeken, Houd hier rekening mee als je op reis wilt.

Als je het Mijn NS account aangemaakt hebt kun je op 3 manieren reisassistentie boeken:

1. Online via de website [ns.nl/reisassistentie](https://www.ns.nl/reisassistentie)
2. In de NS App als je reisassistentie daar hebt aangezet
3. Via de telefoon, bel het nummer 030-2357822

Ik raad aan het nummer van de NS reisassistentie in je telefoon te zetten, zo kan je de klantenservice snel bereiken als er iets is!

Voorwaarden NS Reisassistentie

Aan het gebruik van NS reisassistentie zijn een aantal voorwaarden verbonden waar je aan moet voldoen: ²

Zo mag je handbewogen rolstoel niet zwaarder zijn dan 200kg inclusief de gebruiker. Ook mag de handbewogen rolstoel niet groter zijn dan 150cm lang, 70cm breed, en 137.5 hoog. Je moet zelf zorg kunnen dragen voor je bagage. Bij een elektrische rolstoel zijn de maten hetzelfde, alleen mag deze tot 300 kg wegen. Rolstoelen en scootmobielen worden over het algemeen geplaatst op de rolstoelplek in de trein.

Reisassistentie > 1 stap verder service

Op bepaalde grote stations kan je als reiziger met een visuele beperking begeleiding krijgen naar de eerst volgende vorm van openbaar vervoer, de assistent begeleidt je dan naar de bus tram of metro halte. 1 stap verder is beschikbaar op de volgende stations:

1. Almere Centrum
2. Amersfoort Centraal
3. Amsterdam Amstel
4. Amsterdam Bijlmer Arena
5. Amsterdam Centraal
6. Amsterdam Sloterdijk
7. Amsterdam Zuid
8. Arnhem Centraal
9. Breda
10. Delft
11. Den Haag Centraal
12. Den Haag Holland Spoor
13. Deventer
14. Eindhoven
15. Enschede
16. Groningen
17. Haarlem
18. Leeuwarden
19. Leiden Centraal
20. Maastricht
21. Nijmegen
22. Rotterdam Centraal
23. S'Hertogenbosch
24. Schiphol Airport

² https://www.ns.nl/binaries/_ht_1616408648622/content/assets/ns-nl/voorwaarden/voorwaarden-ns-reisassistentie.pdf

25. Utrecht Centraal
26. Zaandam
27. Zwolle

Een kapotte lift, en nu?

De laatste jaren zijn er steeds vaker liften op de stations defect. De liften zijn over het algemeen geen eigendom van NS, maar van ProRail. Kom je een defecte lift tegen? Dan kan je dit wel melden bij de NS klantenservice, en zij zetten dit dan door richting ProRail. Als je reisassistentie hebt aangevraagd wordt je over het algemeen op de hoogte gesteld van defecte liften op je traject. Als liften langdurig defect zijn kan het ook zijn dat je gaat zien als je reisassistentie wilt boeken in de app dat het station “geblokkeerd is” dan is de reis grijs en staat er boven “NS reisassistentie kan nu niet geboekt worden, neem contact op met de klantenservice” Soms staat er zelfs bij “lift spoor 3 is defect” zodat je meteen weet waarom je vanaf dat perron niet zomaar reisassistentie kan boeken. Dit betekent echter niet dat je niet op reis kan! Bel naar het telefoonnummer van reisassistentie en reisassistentie denkt met je mee voor een alternatief. Dit kan omreizen zijn, maar in sommige gevallen wordt er ook een taxi ingezet die je naar het eerstvolgende station brengt waar je wel de trein kan pakken. Deze taxi rijdt op kosten van ProRail.

Maar wat als je zonder assistentie reist en je wilt weten of de lift kapot is? Wat ik dan vaak doe is een berichtje naar de klantenservice van NS op X (voorheen Twitter) om te vragen of er liftstoringen bekend zijn. Je kan ze natuurlijk ook bellen. De klantenservice heeft inzicht in de reeds defect gemelde liften. Het kan natuurlijk altijd voorkomen dat een lift nog niet defect gemeld is, maar wel defect is. Als je voor zo’n lift staat en je kan niet van het perron af? Op iedere lift zit een blauwe sticker met een telefoonnummer wat je kan bellen in dit soort situaties. Namelijk het nummer van de NS klantenservice. Als het goed is, heb je dit nummer ook al in je telefoon staan, dat raadde ik Immers aan bij de stap “het boeken van reisassistentie” ProRail is bezig met een monitoringssysteem voor de liften, waarmee je uiteindelijk informatie over het wel of niet werken van liften als reisinformatie zou kunnen zien. Dit project zit nu in de testfase en daar valt nog geen bruikbare reisinformatie uit te halen.

Ten slotte

Ik hoop dat ik met deze gids te drempel voor jou, mede rolstoelgebruiker weer wat kleiner heb gemaakt om het toch eens aan te durven om met de treinen van NS op pad te gaan. In het begin is het vast spannend, maar na een tijdje zal je merken hoeveel vrijheid het reizen per trein toch kan geven! Ik wens je een heel goede reis!