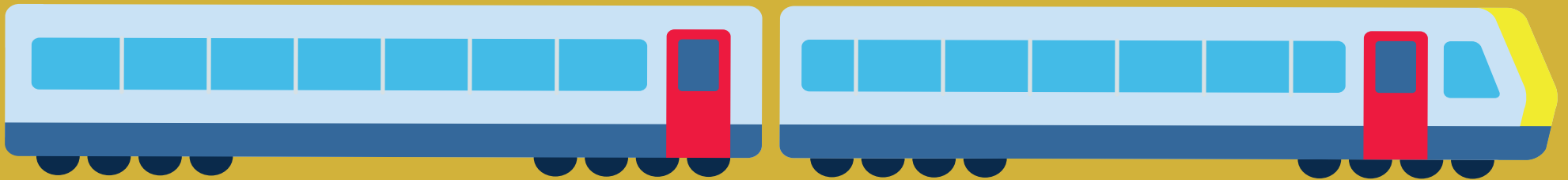


nmbs



Ik durf de trein te nemen



Handleiding: hoe gebruik ik mijn leergids?



Geldig vanaf 30.06.2018





Welkom!

Samenvatting

Inleiding	pagina 4
Dankwoord	pagina 8
Samenstelling van de leergids	pagina 10
Handleiding	pagina 14
Voorstellen tot verbetering	pagina 18



Inleiding

Beste reizigers,

Bij NMBS zijn alle reizigers belangrijk,
ook mensen met beperkte verplaatsingsmogelijkheden.

Personen met beperkte verplaatsingsmogelijkheden kunnen zich moeilijk verplaatsen omdat ze een handicap hebben of door een andere reden, bijvoorbeeld een hoge leeftijd.

Voor sommige mensen is het moeilijk om de weg te vinden in de grote treinstations,
om de juiste informatie te vinden en te lezen,
om hulp te vragen,
om een automaat te gebruiken,
om zich aan te passen aan storingen, veranderingen of vertragingen.

NMBS wil deze mensen helpen met de trein te leren reizen in België.

Hiervoor stelde ze **een leergids** samen.

« **Ik durf de trein te nemen: mijn leergids om alleen te reizen** ».



Deze leergids is bedoeld voor mensen die moeite hebben om te begrijpen en te weten waar ze naartoe moeten.

Het gaat om mensen met een verstandelijke beperking, maar ook om mensen met autisme, analfabeten, buitenlandse mensen die een andere taal spreken, ouderen mensen, kinderen, en zo meer.

Deze leergids is ook bedoeld voor de begeleiders.

De begeleiders kunnen de ouders, de familieleden, de begeleiders van een centrum, zijn die de persoon leren reizen, en zo meer.

Iedereen kan zijn/haar gids aanpassen aan zijn/haar behoeften

en afdrukken wat hij/zij wil, wat hij/zij handig vindt om tijdens de reis bij zich te hebben.

Je kunt foto's en afbeeldingen binnen halen

van het internet op nmbs.be
om in de gids te plaatsen.

Je kunt ook een kaartje afdrukken

om hulp te vragen tijdens jouw reis.

Kunt u me helpen?

Heen  →

Begeleider
Voornaam
Telefoonnummer

 Ik ga naar Hier schrijf ik de naam van het station waar ik naartoe ga.

 Uur Hier schrijf ik het uur van vertrek van de trein.

 Perron Hier schrijf ik het nummer van het voorziene perron.

 Bestemming Hier schrijf ik de naam van de stad waar de trein naartoe rijdt.

Dit is een ondersteunde tool om hulp te vragen. Dit is noch een geldig vervoersbewijs, noch een kortingskaart.

Kunt u me helpen?

Terug  ↶

Begeleider
Voornaam
Telefoonnummer

 Ik ga naar Hier schrijf ik de naam van het station waar ik naartoe ga.

 Uur Hier schrijf ik het uur van vertrek van de trein.

 Perron Hier schrijf ik het nummer van het voorziene perron.

 Bestemming Hier schrijf ik de naam van de stad waar de trein naartoe rijdt.

Dit is een ondersteunde tool om hulp te vragen. Dit is noch een geldig vervoersbewijs, noch een kortingskaart.

Deze gids is gratis

en binnen te halen van het internet op nmbs.be.



Dankwoord

De leergids werd ontwikkeld door NMBS in samenwerking met personen met begrips- en oriëntatieproblemen en met verenigingen die deskundig zijn op dit gebied.

NMBS wil de volgende partners speciaal bedanken:

- Sarah, Ludovic, Michel, Christian, Thibault en Noël, die zichzelf en de doelgroep van personen met beperkte verplaatsingsmogelijkheden vertegenwoordigen;
- De vzw's Edelweiss, Inclusion en Inclusie Vlaanderen;
- De Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap (NHRPH);
- Unia.











Samenstelling van de leergids

Structuur van de leergids: drie delen

Eerste deel

De 8 stappen van mijn reis

-  Ik bereid mijn treinreis voor, samen met mijn begeleider.
-  Ik zie de ingang van het station waar ik vertrek voor mij.
-  Ik koop mijn treinbiljet.
-  Ik ga naar het perron.
-  Ik stap in de trein.
-  Ik zit op de trein en ik volg aandachtig de treinhalthes.
-  Ik kom aan in het station waar ik naartoe ga en ik stap uit de trein.
-  Ik verlaat het station.

Tweede deel

Een kaartje om makkelijker hulp te vragen.

Op dit kaartje, vind je alle praktische informatie om te reizen en ook de naam en het telefoonnummer van de begeleider om te bellen als het nodig is.

Je kunt het formaat waarin je wilt afdrukken zelf kiezen.



Kunt u me helpen?

Terug  

Begeleider

 Voornaam
Telefoonnummer

 Ik ga naar Hier schrijf ik de naam van het station waar ik naartoe ga.

 Uur Hier schrijf ik het uur van vertrek van de trein.

 Perron Hier schrijf ik het nummer van het voorziene perron.

 Bestemming Hier schrijf ik de naam van de stad waar de trein naartoe rijdt.

Dit is een ondersteunde tool om hulp te vragen. Dit is noch een geldig vervoersbewijs, noch een kortingkaart.

Derde deel

Wanneer er storingen of problemen zijn of als de situatie niet veilig is.

De mensen van NMBS zullen jou helpen.





Handleiding van de leergids

1. Bereid je reis voor met je begeleider

- **Bekijk de informatie** in deze leergids.
- **Blader door de stappen** van de reis die nuttig zijn voor jouw reis.
- **Vervolledig de fiches**
door gebruik te maken van de foto's en afbeeldingen uit de NMBS-gegevensbank of door zelfgemaakte foto's toe te voegen.
- **Vul het hulpkaartje in.**
- **Overleg op voorhand**
om te weten wat er moet gebeuren in het geval je iets nodig hebt .
- **Druk jouw persoonlijk gemaakte leergids**
af om te gaan oefenen.

2. Oefen de reis samen met je begeleider



- **Neem je gepersonaliseerde gids.**
- **Oefen dan om:**
 - naar het station te gaan;
 - het loket en/of de automaat te vinden;
 - een biljet te kopen;
 - naar het perron te gaan;
 - de juiste trein te nemen;
 - af te stappen in het station waar je naartoe wilt.
- **Hulp te vragen**
 - als je verdwaald bent of bij moeilijkheden;
 - door je hulpkaartje te gebruiken indien nodig.

3. Reis alleen met je gepersonaliseerde gids



- **Wanneer je je klaar** voelt om alleen te reizen, neem je mee:
 - de delen uit de gids die jij nuttig vindt.
 - de hulpkaartjes 'heen' en 'terug' om hulp te vragen indien nodig.
 - je telefoon waarin het nummer voor assistentie **02.555.25.55** staat.



Voorstellen tot verbetering



**Om onze dienst en onze leergids te kunnen verbeteren,
mag je jouw opmerkingen en/of voorstellen tot verbetering altijd
opsturen naar het volgende e-mailadres: assistance@nmbs.be**

Verantwoordelijke uitgever: Sabine Jonckheere, Commercieel directeur
Marketing & Sales - Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen (NMBS), NV van publiek recht
Frankrijkstraat 56 – 1060 Brussel – Ondernemingsnummer: BTW BE 0203.430.576 RPR Brussel.

