



# Zorgeloos op reis

Vliegen voor passagiers met een  
mobiliteitsbeperking



## Speciale voorzieningen voor speciale passagiers

KLM staat voor een voorspoedige, comfortabele en betrouwbare vliegreis voor al onze passagiers. Dat betekent dat wij uiteraard ook de passagier met een mobiliteitsbeperking van harte welkom heten aan boord. Op voorwaarde natuurlijk dat vliegen niet op medisch advies wordt afgeraden.

Deze brochure is speciaal bedoeld voor passagiers met een mobiliteitsbeperking of passagiers met een medische indicatie die met KLM willen vliegen. U kunt erin lezen hoe u optimaal gebruik kunt maken van de aangepaste voorzieningen en speciale KLM-services en hoe wij u kunnen assisteren bij het plannen en boeken van uw vlucht. Kortom, hoe wij ervoor zorgen dat alles met betrekking tot uw reis zo aangenaam en comfortabel mogelijk verloopt.

Deze brochure bestaat uit een inleiding en zes hoofdstukken. In de eerste drie vindt u algemene informatie. De laatste drie gaan dieper in op speciale voorzieningen aan boord en op de luchthaven.

*Met dank aan de Chronisch zieken en Gehandicapten Raad Nederland.*

# Index

1. Uw vlucht plannen en boeken.....	8
2. Op de luchthaven.....	10
3. Tijdens de vlucht.....	12

In de laatste drie hoofdstukken vindt u meer specifieke informatie over bepaalde voorzieningen.

4. Passagiers die niet (ver) kunnen lopen.....	16
5. Passagiers met auditieve of visuele beperkingen.....	22
6. Passagiers met behoefte aan medische voorzieningen.....	24

Aan het eind van de brochure vindt u de volgende bijlagen:

1. Plattegrond van Schiphol en algemene informatie.....	28
2. Checklist voor passagiers.....	30
3. Informatie voor reisorganisaties.....	32

U kunt deze informatie eveneens vinden op:

[WWW.KLM.COM](http://WWW.KLM.COM)

## KLM CARES: Speciaal telefoonnummer en e-mailadres

KLM heeft een speciaal gratis servicenummer\* voor passagiers die gebruik willen maken van onze speciale voorzieningen. Bel voor al uw vragen of verzoeken:

- in Nederland: **0800 55622737 (0800 KLMCARES)**
- in andere landen: **00 800 55622737 (+800 KLMCARES)**

Om van buiten Nederland naar KLM CARES te bellen, dient u eerst de internationale toegangscode (I.T.C.) te kiezen, gevolgd door '800 KLMCARES'. De I.T.C. is het nummer dat u kiest wanneer u een internationaal telefoongesprek wilt voeren. In Noord-Amerika en Canada is de I.T.C. '011', in Japan '001', in Singapore '005' en in Australië '0011'. In de meeste Europese landen is de I.T.C. '00'.

\* Hotels en providers van mobiele telefonie kunnen kosten in rekening brengen als u **0800 KLMCARES** belt.

0800 KLMCARES is 7 dagen per week van 6.00 uur tot 22.00 uur bereikbaar. Onze medewerkers geven u altijd graag de meest actuele informatie over onze speciale faciliteiten en die van onze luchtvaartpartners.

U kunt KLM CARES ook bereiken via ons e-mailadres:  
[KLMCARES@KLM.COM](mailto:KLMCARES@KLM.COM)

# KLM-luchtvaartpartners

Sommige KLM-vluchten worden verzorgd door luchtvaartpartners van KLM. Op de vluchten uitgevoerd met KLM-toestellen\* kunt u rekenen op de service en voorzieningen die in deze brochure staan beschreven. Bij vluchten die wel een KL-vluchtnummer hebben maar door een van onze partners worden verzorgd, kan het echter voorkomen dat voor bepaalde vliegbestemmingen niet alle faciliteiten beschikbaar zijn. Dat is afhankelijk van het serviceaanbod van de betreffende partner en het type vliegtuig.

Als u met een van onze luchtvaartpartners vliegt, adviseren wij u dan ook bij uw reisorganisatie of bij 0800 KLMCARES te informeren op welke faciliteiten u kunt rekenen.

\* KLM vliegt met Boeing 737-, 747-, 777-, Airbus 330- en MD11-toestellen. Een deel van onze vluchten binnen Europa wordt uitgevoerd met KL cityhopper-toestellen (Fokker 50, 70, 100, Embraer 190). Het kan voorkomen dat op deze vluchten niet de volledige KLM-service wordt aangeboden. Onze medewerkers zullen u hierover informeren.

KLM-luchtvaartpartners zijn (deze lijst kan wijzigen):

## SkyTeam partners:

Air France  
Aeroflot  
AeroMexico  
Alitalia  
China Southern  
CSA Czech Airlines  
Delta Air Lines  
Korean Air  
Kenya Airways  
Air Europa

## Overige partners:

Aer Lingus  
Alaska Airlines  
Comair  
Cyprus Airways  
Gulf Air  
Jet Airways  
Malaysia Airlines  
Malev  
Meridiana  
Ukraine

## High Speed Alliance:

NS  
Thalys

## Caring more about you™



SKYTEAM ASSOCIATES



# 1. Uw vlucht plannen en boeken

Het is verstandig uw vlucht zo vroeg mogelijk te boeken, vooral als u bepaalde wensen heeft. Hoe meer informatie wij van u ontvangen, hoe beter wij ons kunnen voorbereiden. Indien u speciale voorzieningen nodig heeft, verzoeken wij u nadrukkelijk ons dit zo lang mogelijk voor vertrek (minstens 48 uur) bij de reservering te laten weten.

Van speciale voorzieningen is bijvoorbeeld sprake als u:

- auditieve of visuele beperkingen heeft en daarom begeleiding nodig heeft
- geen trappen kunt lopen of helemaal niet kunt lopen
- niet in staat bent lopend de afstand af te leggen tussen de incheckbalie en uw gate, tussen uw gate en de aankomsthal, of - bij een overstap - tussen de ene en de andere gate; houd er rekening mee dat de afstanden lang kunnen zijn, zowel op de luchthaven van vertrek als die van aankomst
- gebruik wilt maken van uw eigen rolstoel (alleen handbediende rolstoelen) of van een KLM-rolstoel
- uw eigen elektrisch aangedreven rolstoel of scootmobiel mee wilt nemen
- samen reist met een getraind hulpdier, bijvoorbeeld een blindengeleidehond of sociale hulphond
- een reis maakt met een groep van minstens zeven personen met een mobiliteitsbeperking
- aan boord medische voorzieningen nodig heeft

## **BELANGRIJK:**

Heeft u aan boord of op de luchthaven speciale voorzieningen nodig? Informeer ons hier dan minstens 48 uur voor vertrek over, zodat wij u goed kunnen helpen.



## 2 Op de luchthaven

### Luchthaven Schiphol

Door haar bijzondere infrastructuur is Schiphol een van de meest compacte, overzichtelijke, toegankelijke en klantvriendelijke luchthavens ter wereld. Zo zijn er ook voor gehandicapten geschikte toiletten en maken vlakke en langzaam oplopende vloeren, liften en rolpaden de luchthaven voor elke passagier toegankelijk.

Zie voor meer informatie bijlage 1. Daar vindt u tevens een plattegrond van Schiphol en informatie over de passagiersvoorzieningen.

Schiphol biedt assistentie aan passagiers met mobiliteitsbeperkingen voor het afleggen van de afstand tussen de verschillende parkeerterreinen en de vertrek- of aankomsthal. Deze assistentie kan bij het maken van de reservering besproken worden met luchthaven Schiphol (+31 (0)20 4057900) of via [www.schiphol.nl](http://www.schiphol.nl). Op Schiphol zorgt Airport Medical Services voor medische ondersteuning. Zij beschikken ook over ambulancefaciliteiten.

KLM-service op Schiphol en andere luchthavens

### Inchecken

KLM biedt u graag een optimale begeleiding en/of medische voorzieningen. Om dit mogelijk te maken vragen wij u een half uur vroeger in te checken dan de reguliere inchecktijd. Maakt u gebruik van een elektrisch aangedreven rolstoel? Dan verzoeken wij u één uur voor de reguliere inchecktijd in te checken.

### In- en uitstappen

Ondervindt u beperkingen bij het lopen, dan kunt u van tevoren verzoeken om assistentie van het grondpersoneel bij het in- en uitstappen. Daarbij wordt gebruikgemaakt van uw eigen handbediende rolstoel of van materiaal van de

luchthaven of luchtvaartmaatschappij (zie hoofdstuk 4). Wij assisteren uiteraard ook graag als het door spraak-, auditieve of visuele beperkingen voor u moeilijk is om alleen in, uit of over te stappen. U kunt dit bij de boeking van uw reis aangeven.

Ter verhoging van de veiligheid en om redenen van privacy mogen passagiers met mobiliteitsbeperkingen het eerst aan boord gaan. Om dezelfde redenen wordt passagiers met mobiliteitsbeperkingen na aankomst op de plaats van bestemming verzocht het vliegtuig als laatste te verlaten. Indien u moet overstappen op Schiphol, kunt u daarbij



geassisteerd worden door middel van een standaardrolstoel of elektrisch wagentje (zie hoofdstuk 4).

### Business Class-lounges & KLM Crown-lounges

Alle KLM-lounges op Schiphol zijn goed toegankelijk voor passagiers met een mobiliteitsbeperking. Ze zijn bovendien voorzien van rolstoeltoegankelijke toiletten. De KLM Crown-lounges hebben geen douches voor passagiers met mobiliteitsbeperkingen.



3

## 3 Tijdens de vlucht

### Begeleiding door het cabinepersoneel

Om onze passagiers een zo veilig en comfortabel mogelijke vlucht te kunnen garanderen, beschikt KLM over hooggekwalificeerd cabinepersoneel.

U kunt met hen al uw wensen en behoeftes tijdens de vlucht bespreken. Ze zijn echter niet bevoegd u te assisteren bij het eten of bij uw persoonlijke hygiëne. Hetzelfde geldt voor het tillen of dragen van passagiers en het toedienen van medicijnen of injecties (zie hoofdstuk 6 voor gebruik van zuurstofapparatuur). Indien u dergelijke verzorging nodig heeft, dient u een persoonlijke begeleider mee te nemen die u kan assisteren. Voor een persoonlijke begeleider geldt het normale vliegtarief. KLM biedt zelf geen persoonlijke begeleiding, maar kan u hierover wel adviseren via **0800 KLMCARES**.

NB: Ons cabinepersoneel brengt u graag naar en van uw zitplaats als u gebruikmaakt van onze vliegtuigrolstoel aan boord (zie hoofdstuk 4).

### Zitcomfort

Voor extra persoonlijk comfort zijn alle KLM-toestellen voorzien van stoelen met opklapbare armleningen, zodat u gemakkelijk van uw rolstoel in de vliegtuigstoel kan komen en omgekeerd. In overleg met u en uw reisorganisatie kunnen we voor u de meest geschikte stoel reserveren.

Voor passagiers die hun been of benen horizontaal moeten houden, kan een beensteun met verlengstuk uitkomst bieden. Een beensteun met verlengstuk is een verlengde beenondersteuning waarvoor de stoel vóór de zitplaats van de passagier neergeklapt wordt. De stoel naast deze neergeklapte stoel moet ook worden gekocht of worden bezet door een begeleider.

## Speciale maaltijden

Op onze intercontinentale vluchten serveren wij (zonder toeslag) maaltijden die gebaseerd zijn op bepaalde dieet-, religieuze of andere voorschriften, inclusief zoutarme, vetarme, suikervrije en glutenvrije maaltijden en maaltijden voor diabetici en (fruit)vegetariërs. Verzoeken voor speciale maaltijden kunnen tot 24 uur voor vertrek worden doorgegeven, met uitzondering van koosjere, glutenvrije en non-lactosemaaltijden, die ten minste 36 uur voor vertrek moeten worden aangevraagd. U kunt uw aanvraag bij uw reisorganisatie of rechtstreeks bij KLM indienen. Boekt u uw vlucht via [www.klm.com](http://www.klm.com), dan kunt u meteen ook uw maaltijdwensen doorgeven. We maken u er graag op attent dat speciale maaltijden alleen kunnen worden aangevraagd op vluchten waarop maaltijden deel uitmaken van de reguliere vluchtservice.

## Uw medicatie

Enkele tips voor het meenemen van uw medicatie:

- Zorg er altijd voor dat u uw medicijnen in uw handbagage meeneemt; dus niet in uw bagage die via de incheckbalie naar de laadruimte gaat.

Wij raden aan het recept van uw medicijnen in het Engels mee te nemen, voor het geval douane- of veiligheidsbeambten vragen stellen over uw medicatie of injectienaalden.

Houd er rekening mee dat de koelruimte aan boord beperkt is; medicijnen die koel moeten worden bewaard, kunt u beter meenemen in koelzakken of vacuümflacons. Medicijnen in kleinverpakking kunnen wel in de koelruimte aan boord worden bewaard.

## Hulpdieren

Hulpdieren, zoals blindengeleidehonden, mogen op KLM-vluchten zonder extra kosten door hun eigenaar worden meegenomen. Voorwaarde is dat het dier in de directe omgeving van de eigenaar blijft, niet op een stoel gaat zitten

of liggen, en het gangpad en de nooduitgang niet blokkeert. Omdat aan boord maar weinig ruimte beschikbaar is voor een hulpdier, is het verstandig ruim van tevoren te reserveren. Alle erkende hulpdieren mogen mee aan boord. De kooi van het dier (als dit van toepassing is) moet onder de stoel voor u passen.

Sommige landen kennen beperkende voorschriften voor het invoeren van dieren. We raden u dan ook aan die voorzorgsmaatregelen te nemen die voor het desbetreffende land verplicht zijn. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een geldig dierenpaspoort en een vaccinatiebewijs.

## Vragen?

Neem in geval van vragen of twijfels gerust contact op met 0800 KLMCARES. Onze medewerkers helpen u graag verder.



## 4 Passagiers die niet (ver) kunnen lopen

### Uw eigen rolstoel

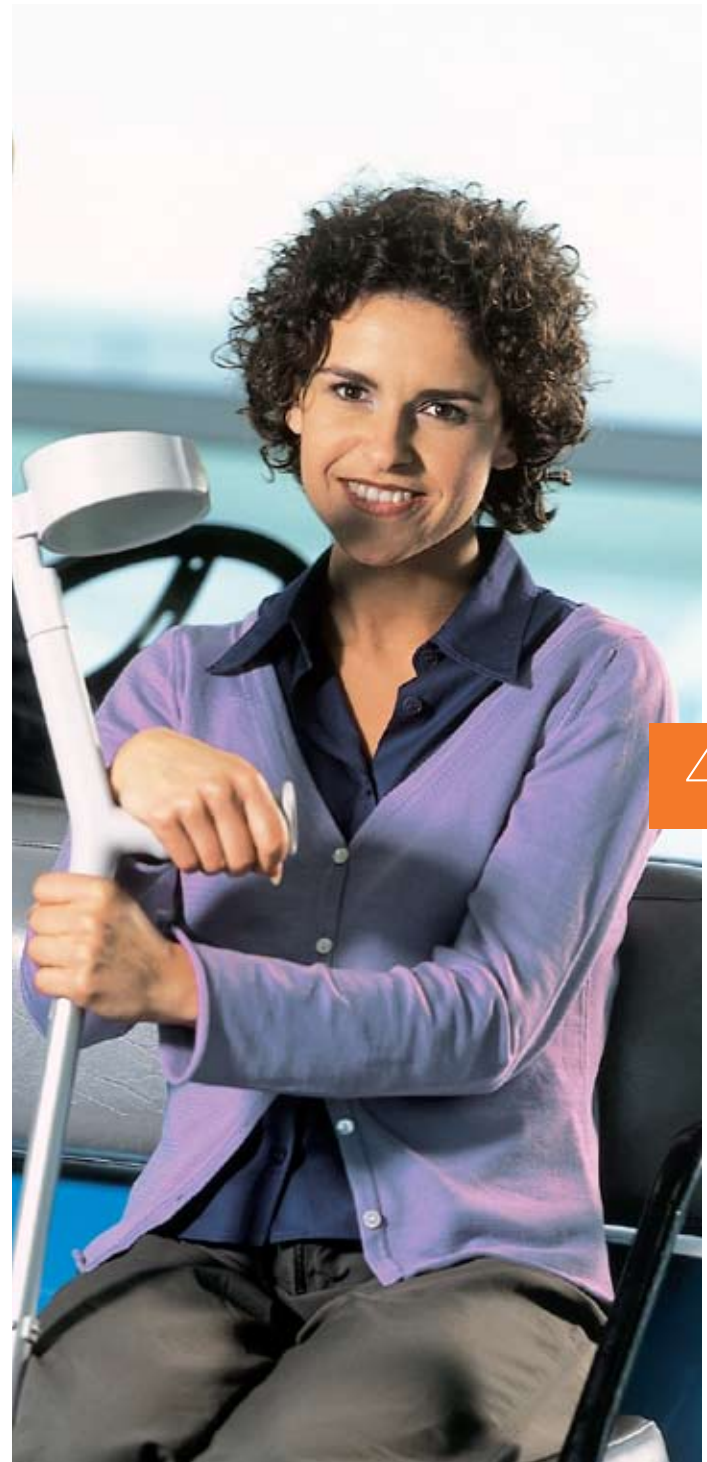
KLM vervoert zonder toeslag uw eigen rolstoel, rollator of driewielige scootmobiel. Als u uw vlucht ten minste 48 uur van tevoren boekt, hebben wij voldoende tijd om alles goed voor u te regelen.

Indien u uw eigen rolstoel meeneemt, vragen wij u een half uur vroeger in te checken dan het reguliere inchecktijdstip. Voor elektrisch aangedreven rolstoelen vragen wij u één uur vroeger in te checken. Wij hebben dan voldoende tijd om uw rolstoel op de juiste wijze in te laden. Inklapbare rolstoelen of rollators worden toegestaan in de cabine, mits ze voldoen aan de voorschriften voor handbagage wat betreft gewicht en afmetingen.

Uiteraard nemen wij alle voorzorgsmaatregelen om te voorkomen dat uw rolstoel tijdens de vlucht beschadigd raakt. Wij verzoeken u daartoe alle losse onderdelen, zoals het zitkussen en de voetsteunen, mee te nemen in uw handbagage (dit is extra toegestane handbagage). Is dat niet mogelijk, dan kunnen losse onderdelen met tape vastgeplakt worden aan de rolstoel. KLM heeft geen verpakkingsmateriaal voor uw rolstoel beschikbaar. Wij vervoeren uw rolstoel onverpakt of in de door u aangeleverde verpakking. Vermeld bij het boeken van uw reis alstublieft of uw rolstoel inklapbaar is en wat de afmetingen zijn.

### Handbediende rolstoelen

Indien u in een handbediende rolstoel rijdt, dan kunt u daarvan gebruikmaken in de aankomst- of vertrekhal. Bij een transfer met korte overstaptijd (minder dan drie uur) is dit niet mogelijk. In dat geval wordt uw rolstoel direct overgeladen in het volgende toestel.



Wanneer u ervoor kiest zelf naar de gate te rijden, dan dient u dat van tevoren bij uw reservering aan te geven. Uw rolstoel wordt in dat geval bij de incheckbalie als reisbagage geregistreerd en bij de gate in het laadruim van het vliegtuig gezet. Het is belangrijk dat u bij de gate aanwezig bent op de tijd die op uw instapkaart staat vermeld. Ons grondpersoneel zorgt ervoor dat u (eventueel samen met uw persoonlijke begeleider) op uw gemak kunt instappen vóór de overige passagiers.

Op sommige luchthavens kan uw rolstoel bij aankomst worden teruggegeven bij de gate. Is dit niet mogelijk, dan wordt uw rolstoel samen met andere (elektrische) rolstoelen en scootmobielen in de aankomsthal afgeleverd bij de bagageband van uw vlucht.

### Elektrisch aangedreven rolstoelen

Elektrisch/accu aangedreven rolstoelen moeten altijd als bagage worden ingecheckt. U wordt derhalve verzocht één uur voor het reguliere inchecktijdstip bij de incheckbalie aanwezig te zijn. Ons grondpersoneel zorgt er vervolgens voor dat u met een luchthavenrolstoel naar de gate wordt gebracht.

Wij onderscheiden twee types elektrisch/accu aangedreven rolstoelen:

- **Rolstoelen met lekvrije accu's (droge cel of gel cel)**

Bij het inchecken worden de voedingskabels van de accu losgekoppeld en de beide polen geïsoleerd om kortsluiting te voorkomen. Tevens wordt gecontroleerd of de accu stevig genoeg aan de rolstoel is bevestigd.

- **Rolstoelen met accu's met lekkagegevaar (natte cel)**

Allereerst moet worden gekeken of de rolstoel rechtop kan worden ingeladen en vervoerd om acculekkage te voorkomen. Dit is afhankelijk van het type toestel waarmee u vliegt. Kan de rolstoel inderdaad rechtop worden vervoerd, dan worden de voedingskabels losgekoppeld en de polen

geïsoleerd om kortsluiting te voorkomen. Daarna wordt de accu zorgvuldig aan de rolstoel bevestigd. Kan de rolstoel niet rechtop worden ingeladen, dan moet de natte cel-accu worden verwijderd en in een speciale accuhouder worden geplaatst. Het verpakken van de natte cel-accu is kosteloos.

#### **BELANGRIJK:**

Het is noodzakelijk KLM minimaal 48 uur voor vertrek te laten weten door welk soort accu uw rolstoel wordt aangedreven.

### Rolstoelen op de luchthaven

(tussen incheckbalie en gate en bij aankomst)

KLM heeft op elke luchthaven rolstoelen beschikbaar. Omdat deze ongeschikt zijn om door uzelf met de hand te worden voortbewogen, dient iemand van het grondpersoneel of uw reisgenoot de stoel voor u te duwen. Voor vervoer tussen de gate en uw stoel in het vliegtuig wordt een kleiner type rolstoel gebruikt.



Passagiers die binnen drie uur moeten overstappen, mogen alleen gebruikmaken van de rolstoelen van de luchthaven. Heeft u meer dan drie uur de tijd om over te stappen, dan zorgen wij ervoor dat uw eigen rolstoel bij de gate voor u klaarstaat. Deze service is slechts bij een beperkt aantal luchthavens en alleen voor handbediende rolstoelen mogelijk en dient van tevoren te worden aangevraagd.

### Elektrische wagentjes

Op Schiphol en ook op enkele andere luchthavens maakt het grondpersoneel in bepaalde gevallen gebruik van elektrische wagentjes om passagiers met mobiliteitsbeperkingen van de ene locatie naar de andere te brengen.

### Rolstoelen aan boord

Ieder KLM-toestel heeft een rolstoel aan boord. Deze is zo ontworpen dat hij makkelijk door het gangpad kan. U kunt er



gebruik van maken als u naar het toilet gaat en uiteraard kunt u daarbij rekenen op assistentie van ons cabinepersoneel. Het is ons cabinepersoneel echter niet toegestaan u te tillen of te dragen. U moet u dus zelf vanuit uw vliegtuigstoel in de rolstoel kunnen verplaatsen en van de rolstoel op het toilet (en vice versa). Stuit dat voor u op onoverkomelijke bezwaren, dan dient u een persoonlijke begeleider mee te nemen.

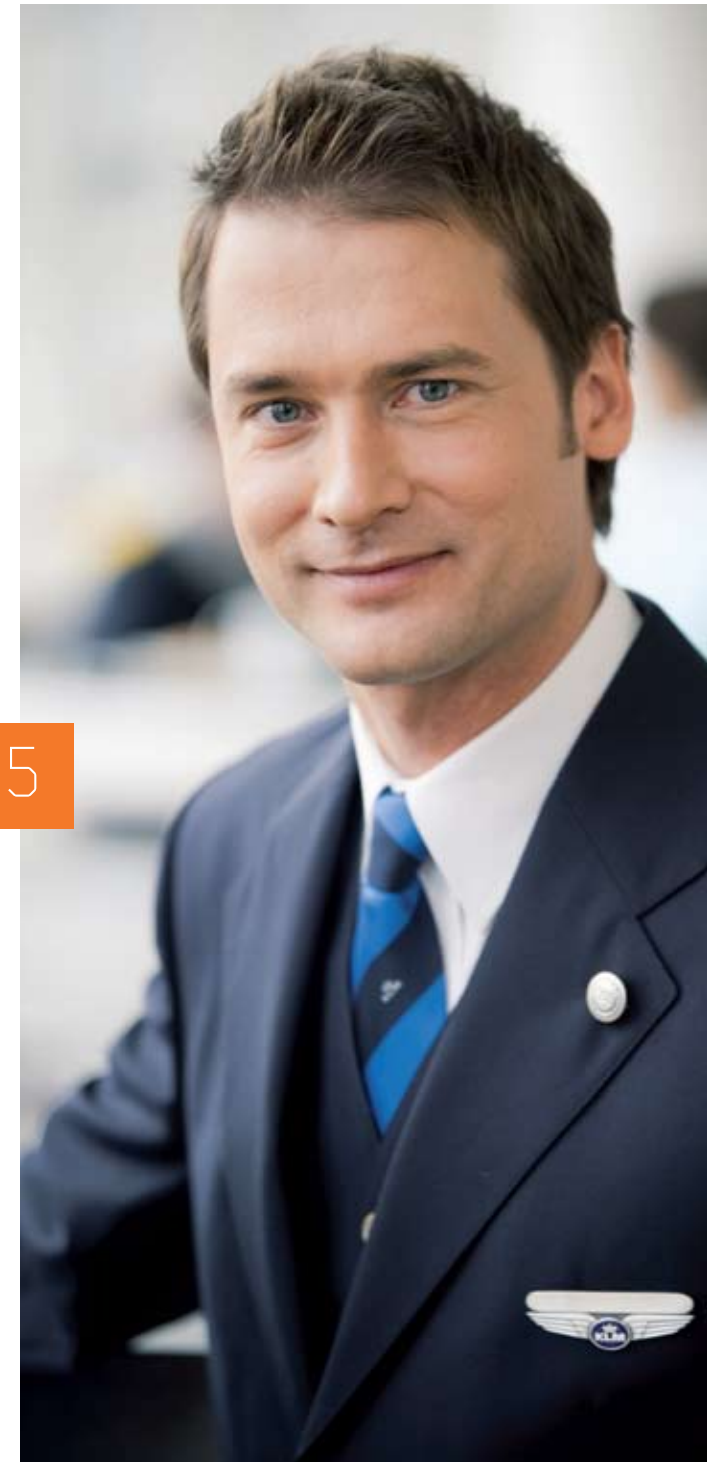
### Indien er geen loopbrug aanwezig is

Het kan op bepaalde locaties voorkomen dat u en de andere passagiers niet via een loopbrug kunnen instappen. In dat geval wordt er gebruikgemaakt van een vliegtuigtrap. Als het op- of aflopen van trappen niet mogelijk is, en u heeft ons daarvan op de hoogte gesteld, dan zorgen wij ervoor dat u op een andere manier kunt in- en uitstappen.

Op sommige locaties, ook op Schiphol, maken we dan gebruik van een aangepaste laadwagen. Wij vragen uw begrip indien wij moeten improviseren op de stations zonder loopbrug. Vanzelfsprekend blijven ook onder deze omstandigheden uw veiligheid, privacy en comfort vooropstaan.

#### **BELANGRIJK:**

Wilt u gebruikmaken van een van de hierboven besproken diensten of voorzieningen? Neem dan minstens 48 uur voor vertrek contact op met uw reisorganisatie of met 0800 KLMCARES (0800-55622737).



## 5 Passagiers met auditieve of visuele beperkingen

KLM probeert continu haar dienstenaanbod te verbeteren, uiteraard ook aan passagiers met auditieve of visuele beperkingen. Zo wordt op vrijwel alle locaties via heldere beeldschermen en via de luchthavenomroepinstallatie vlucht- en instapinformatie aangeboden. Uiteraard kunt u ook altijd een beroep doen op ons grondpersoneel. Indien gewenst en bij uw reservering besproken, kan het grondpersoneel u naar en van de gate begeleiden.

Aan boord zijn de vluchtveiligheidskaart en de video (voorzien van ondertiteling) scherp en helder vormgegeven en ook begrijpelijk voor mensen die geen Engels spreken. In de toiletten aan boord is de alarmknop van brailleopschriften voorzien en ook de vluchtveiligheidskaarten zijn in braille beschikbaar.

Voor een hulpdier hoeft geen toeslag te worden betaald. Voorwaarde is wel dat uw hulpdier tijdens de vlucht aangeliend blijft, dat het dier geen stoel bezet houdt en het gangpad en de nooduitgangen niet blokkeert. Voor meer informatie zie 'Hulpdieren' in hoofdstuk 3.

### Vragen?

Neem in geval van vragen of twijfels gerust contact op met **0800 KLMCARES**. Onze medewerkers helpen u graag verder.

## 6 Passagiers met behoefte aan medische voorzieningen

### Medische verklaring

Voor de volgende passagiers moet een medische verklaring worden ingevuld:

- passagiers die aan een ziekte lijden waarvan kan worden aangenomen dat die besmettelijk of overdraagbaar is
- passagiers die door ziekte of hun lichamelijke gesteldheid gedrag vertonen dat van invloed kan zijn op het welzijn en comfort van de andere passagiers en/of de bemanning, of dat risico's kan opleveren voor de veiligheid of punctualiteit van de vlucht
- passagiers die tijdens de vlucht medische verzorging nodig hebben of afhankelijk zijn van bepaalde medische apparatuur
- passagiers waarvan verwacht kan worden dat tijdens (of door toedoen van) de vlucht hun medische toestand achteruit gaat, zodanig dat een levensbedreigende situatie kan ontstaan of dat de passagier de vlucht niet veilig kan vervolgen zonder buitengewone medische zorg
- passagiers die niet van een vliegtuigstoel met normale beenruimte en in normale zitstand gebruik kunnen maken
- zwangere passagiers (met uitzondering van zwangere passagiers met een ongecompliceerde zwangerschap tot 36 weken)
- passagiers die een lichaamsdeel in het gips hebben (i.v.m. het mogelijk opzwellen van het gewonde lichaamsdeel)
- alleenreizende passagiers met een mentale stoornis die assistentie nodig hebben

Valt u binnen een van de bovenstaande categorieën?

Dan heeft u een medische verklaring nodig. U kunt deze verklaring alleen krijgen nadat u uw huisarts een Medisch Informatieformulier heeft laten invullen. Dit formulier dient uiterlijk 48 uur voor vertrek in ons bezit te zijn. Het Medisch Informatieformulier is verkrijgbaar bij uw reisorganisatie, maar

u kunt het ook aanvragen via 0800 KLMCARES of via het e-mailadres: [KLMCARES@KLM.COM](mailto:KLMCARES@KLM.COM)

### Medische Kaart voor Frequente Reizigers: de Fremec

Voor passagiers met een medische indicatie die vaak vliegreizen maken, gebruikt KLM de Fremec (Frequent Travelers Medical Card). Houders van deze kaart hoeven niet steeds weer voor elke vlucht het Medisch Informatieformulier in te vullen. De geldigheidsduur staat op de kaart aangegeven.

U kunt de Fremec aanvragen als u minstens twee keer per



jaar met een medische indicatie vliegt. Met de Fremec kan KLM zoveel mogelijk rekening houden met uw wensen. U dient wel nog steeds minstens 48 uur van tevoren te reserveren.

### Medische apparatuur aan boord

#### Zuurstof

Op elke KLM-vlucht kunnen we een zuurstofvoorziening installeren. Ons cabinepersoneel kan u helpen bij het gebruik ervan. Deze voorziening functioneert separaat van de zuurstofvoorziening die in noodgevallen wordt ingeschakeld.

Voor deze voorziening, die u minstens 48 uur voor vertrek via het Medisch Informatieformulier bij ons dient aan te vragen, geldt een vast tarief. Wij kunnen de zuurstoftoevoer exact op uw medische gesteldheid instellen. Deze voorziening is alleen voor gebruik aan boord; als u ook op de luchthaven zuurstoftoediening nodig heeft, dan kan KLM dat op Schiphol voor u verzorgen. Op andere luchthavens doet KLM dit echter niet.

NB: Het is niet toegestaan uw eigen zuurstofapparatuur te gebruiken aan boord. Wel kunt u uw "Portable Oxygen Concentrator" gebruiken.

Er zijn 7 types goedgekeurd om aan boord te gebruiken:

1. Inogen One (SFAR No. 106, Aug 11/2005)
2. Airsep Lifestyle voorzien van een RTCA-sticker (SFAR No. 106, Aug 11/2005)
3. Airsep FreeStyle (Fed. Reg. Sep 12/06)
4. SeQual Technologies Eclipse (Fed. Reg. Sep 12/06)
5. Respironics Evergo (Fed. Reg. Sep 12/06)
6. Delphi RS-00400
7. Invacare XPO2

Zuurstoftanks die u tegelijk met uw bagage incheckt, dienen altijd leeg te zijn en zonder druk.

## Overige zaken

Bepaalde medische apparatuur of voorzieningen kunnen worden meegenomen aan boord. U moet die dan wel onder een stoel kunnen opbergen of aan een stoel naast u kunnen bevestigen. Tijdens de vlucht kunnen we voor het gebruik van medische apparatuur voorzien in een netspanning van 12 volt DC. Om dit aan te vragen dient u een "Medical Information Sheet" in te vullen met aanvullende technische informatie van het apparaat. Bovendien vragen we u zelf te zorgen voor de juiste 12 volt DC-plug (te vergelijken met een sigarettenaansluiting in de auto; hiervoor is overigens wel de Amerikaanse versie nodig, aangezien de Europese niet past). Het cabinepersoneel kan u niet helpen bij het gebruik van uw apparatuur.

Omdat wij u, in verband met de veiligheid aan boord, geen continue elektriciteitsvoorziening kunnen garanderen, raden we u aan genoeg droge of gelcel accu's mee te nemen. Ook deze reserve-accu's moeten onder uw stoel kunnen worden opgeborgen. Overigens kunnen er tijdens het aan- en afkoppelen van de grondstroom schommelingen in de netspanning aan boord plaatsvinden. Indien u van plan bent aan boord gebruik te maken van elektrische apparatuur, dan moeten wij dat uit veiligheidsoverwegingen weten. Daarom verzoeken we u ons dit eveneens ten minste 48 uur voor vertrek (via 0800 KLMCARES) te melden. Medische apparatuur die u tijdens de vlucht niet nodig heeft, kunt u als handbagage meenemen. Is de apparatuur volgens de handbagagevoorschriften te groot of te zwaar, dan wordt de gebruikelijke toeslag voor een extra stoel berekend.

## Stretcherservice

Bent u om gezondheidsredenen gedwongen liggend te reizen, dan kunt u gebruikmaken van onze stretcherservice. De reservering wordt meestal door een hulporganisatie verzorgd. Aan boord reserveren wij dan een apart gedeelte van de passagierscabine voor u, zodat u comfortabel en in alle privacy reist. Wel is het noodzakelijk dat u wordt begeleid door iemand die u medische assistentie kan geven. Vliegt u met een van onze luchtvaartpartners, dan dient u er rekening mee te houden dat die niet op elke vlucht de stretcherservice aanbieden.

## Vragen?

Neem in geval van vragen of twijfels gerust contact op met **0800 KLMCARES**. Onze medewerkers helpen u graag verder.

# KLM heet u alvast van harte welkom aan boord!

# Bijlage 1: Plattegrond van Schiphol en algemene informatie

Indien u meer informatie wenst over de faciliteiten van Schiphol, dan kunt u contact opnemen met Schiphol Informatie & Services:

- +31 0900 0141, teksttelefoon algemeen, € 0,40 per minuut
- +31 (0)20 6012929, voor doven en slechthorenden (dit nummer is 24 uur per dag bereikbaar)

Of kijk op de website: [WWW.SCHIPHOL.NL](http://WWW.SCHIPHOL.NL)

Voor informatie over openbaar vervoer van en naar Schiphol adviseren wij u de volgende nummers te raadplegen:

**Valys** (vervoersservice van deur tot deur):

telefoon 0900 9630 (iedere dag bereikbaar van 06.00 tot 01.00 uur)

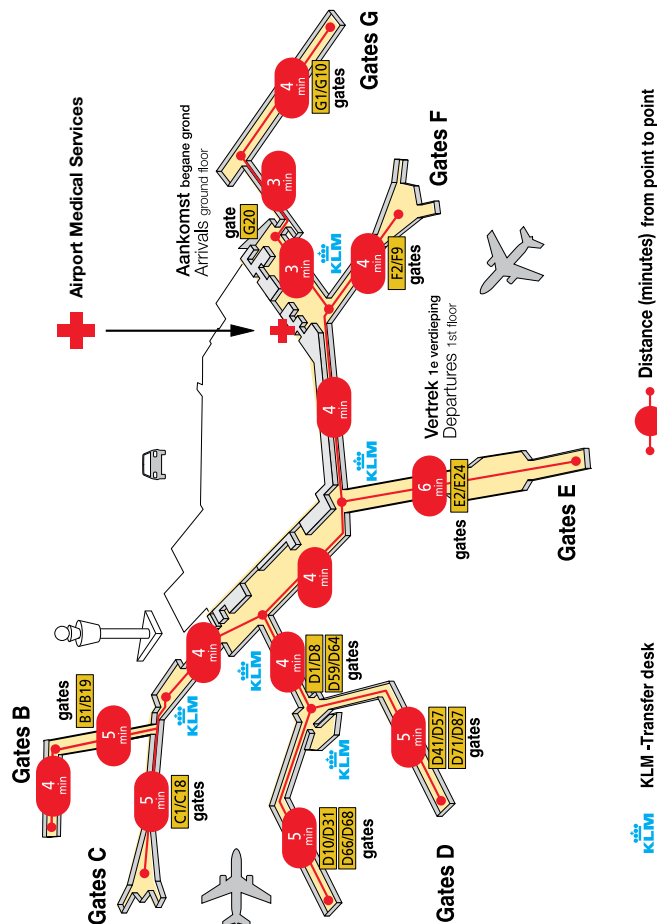
**Nederlandse Spoorwegen** – Bureau Assistentieverlening

Gehandicapten:

- tel. 030-2357822
- fax 030-2353033
- teksttelefoon 0900 5559292 (€ 0,70 per minuut, iedere dag bereikbaar van 07.00 tot 23.00 uur)

Assistentie dient minimaal 3 uur voor vertrek te worden aangevraagd.

Of kijk op website: [WWW.NS.NL](http://WWW.NS.NL)



## Bijlage 2: Checklist voor passagiers

Graag geven wij u enkele tips om zeker te zijn van de door u gewenste faciliteiten en assistentie:

- Boek uw vlucht minstens 48 uur van tevoren en geef uw individuele behoeftes aan (speciale maaltijden kunnen tot 24 uur voor vertrek worden opgegeven, m.u.v. koosjere, glutenvrije en non-lactosemaaltijden, die ten minste 36 uur voor vertrek moeten worden aangevraagd).
- Indien u reist met een door een van onze luchtvaartpartners verzorgde vlucht (met KL-vluchtnummer), informeer dan bij **0800 KLMCARES** naar de servicemogelijkheden en faciliteiten.
- Laat, als uw medische toestand dat vereist, een Medisch Informatieformulier door uw arts invullen. Dit formulier dient minstens 48 uur voor vertrek in ons bezit te zijn.
- Check een half uur vóór het reguliere inchecktijdstip in (indien u gebruikmaakt van een elektrisch aangedreven rolstoel één uur eerder).
- Zorg ervoor dat u bij de gate aanwezig bent op het tijdstip dat op uw instapkaart staat aangegeven.
- Zorg voor persoonlijke begeleiding als uw medische of lichamelijke gesteldheid dat vereist (KLM kan u een dergelijke begeleiding niet bieden en het cabinepersoneel is niet bevoegd u te tillen of te dragen).
- Neem de medicijnen die u tijdens uw reis nodig heeft mee in uw handbagage. Indien u een grotere hoeveelheid vloeibare medicijnen in uw handbagage meeneemt, dan moet een doktersverklaring kunnen worden overlegd om eventuele problemen bij de veiligheidscontrole te voorkomen.

De volgende speciale voorzieningen bieden wij zonder toeslag aan:

- speciale maaltijden
- assistentie of begeleiding bij het in-, uit- en overstappen
- vervoer van uw eigen rolstoel, rollator of scootmobiel
- vervoer van een hulpdier in de passagierscabine, mits geen extra stoel nodig is
- vervoer van medische apparatuur voor gebruik tijdens de vlucht, zoals ademhalingsapparatuur
- gebruik van een vliegtuigrolstoel (verzorgd door KLM)
- verpakking van natte cel-accu

Neem voor de tarieven van overige speciale voorzieningen contact op met **0800 KLMCARES**. Onze medewerkers helpen u graag verder.

## Bijlage 3: Informatie voor reisorganisaties

Indien een cliënt met mobiliteitsbeperkingen een KLM-vlucht bij u boekt en een beroep doet op onze aangepaste voorzieningen, dan verzoeken wij u de daarvoor bestemde codes in het boekingsbestand (PNR) in te voeren. Door de correcte codes te gebruiken weet u zeker dat u de juiste voorzieningen selecteert. Neem bij twijfel contact op met **0800 KLMCARES**.

Het betreft de volgende codes:

- WCHC** Passagier kan niet lopen en moet in en uit de vliegtuigstoel worden getild. Indien de passagier reist met begeleider, dan toevoegen 'WCHC escorted by'. Indien de passagier alleen reist, dan graag toevoegen 'WCHC self-supporting'.
- WCHR** Passagier kan traplopen, maar te voet geen lange afstanden afleggen (NB: Schiphol is goed voorzien van rolpaden en liften).
- WCHS** Passagier kan noch te voet lange afstanden afleggen noch traplopen en kan daarom ook niet in een elektrisch wagentje stappen.
- WCMP** In geval van een eigen handbediende rolstoel: als de passagier met de rolstoel naar of van de gate wil: WCMP gate/ramp delivery (dit is niet op alle stations mogelijk).
- WCBW** Eigen rolstoel met natte cel-accu.
- WCBD** Eigen rolstoel met droge cel-accu
- MEDA** Medische voorzieningen (bijvoorbeeld verlengde beensteunen, zuurstof, ademhalingsapparaat).
- STCR** Stretcher aanvragen
- BLND** Passagier is blind (alleen ter informatie). Als MAAS wordt gevraagd moet 'SSR MAAS'-identificatie bij de reservering worden gevoegd.

- DEAF** Passagier is doof (alleen ter informatie). Als MAAS wordt gevraagd moet 'SSR MAAS'-identificatie bij de reservering worden gevoegd.
- DPNA** Passagier met een mentale stoornis die assistentie nodig heeft.

Als u deze codes gebruikt, kunnen wij ervoor zorgen dat uw cliënten tijdens hun KLM-reis alle benodigde assistentie krijgen.

*De richtlijnen in deze brochure zijn niet bedoeld ter vervanging van individuele, professionele en/of medische adviezen. Ze mogen dus ook niet als zodanig worden opgevat. Verder kan de hier aangeboden informatie ondertussen veranderd zijn. KLM aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor deze eventuele wijzigingen. Eveneens houdt KLM zich het recht voor deze richtlijnen op eigen wijze te interpreteren en toe te passen. Bij twijfel geldt de interpretatie en toepassing van KLM.*

## KLM CARES: Speciaal telefoonnummer en e-mailadres

KLM heeft een speciaal gratis servicenummer\* voor passagiers die gebruik willen maken van onze speciale voorzieningen. Bel voor al uw vragen of verzoeken:

- in Nederland: [0800 55622737](tel:080055622737) (0800 KLMCARES)
- in andere landen: [00 800 55622737](tel:0080055622737) (+800 KLMCARES)

Om van buiten Nederland naar KLM CARES te bellen, dient u eerst de internationale toegangscode (I.T.C.) te kiezen, gevolgd door '800 KLMCARES'. De I.T.C. is het nummer dat u kiest wanneer u een internationaal telefoongesprek wilt voeren. In Noord-Amerika en Canada is de I.T.C. '011', in Japan '001', in Singapore '005' en in Australië '0011'. In de meeste Europese landen is de I.T.C. '00'.

\* Hotels en providers van mobiele telefonie kunnen kosten in rekening brengen als u [0800 KLMCARES](tel:080055622737) belt.

[0800 KLMCARES](tel:080055622737) KLMCARES is 7 dagen per week van 6.00 uur tot 22.00 uur bereikbaar. Onze medewerkers geven u altijd graag de meest actuele informatie over onze speciale faciliteiten en die van onze luchtvaartpartners.

U kunt KLM CARES ook bereiken via ons e-mailadres:

[KLMCARES@KLM.COM](mailto:KLMCARES@KLM.COM)

Mocht u suggesties, op- of aanmerkingen hebben over onze producten en services, dan kunt u deze bij ons bekendmaken via [WWW.KLM.COM](http://WWW.KLM.COM), Customer support.

Meer algemene informatie over de diensten van KLM kunt u vinden op onze website: [WWW.KLM.COM](http://WWW.KLM.COM).



Een reis vol inspiratie