

Bijlage 1. Specifieke afspraken ten aanzien van toegankelijkheid voor reizigers met een beperking

Algemene uitgangspunten

- I. Het OV-protocol is van toepassing op alle reizigers, ook op mensen met een beperking.
- II. Voor alle aspecten van het toegankelijk aanbieden van het openbaar vervoer geldt het uitgangspunt dat dit verloopt conform de afspraken zoals die in februari voor de crisis golden. Soms wijkt de vorm iets af, maar de functionaliteit is hetzelfde als voor de crisis.
- III. We maken aanvullende afspraken over toegankelijkheid als die wordt geraakt door (uitvoering van) maatregelen uit het OV-protocol.
- IV. Doel hiervan is om de voorspelbaarheid van de deur-tot-deurreis te verhogen.
- V. Uitgangspunt is uniformiteit waar mogelijk per modaliteit.

Afspraken

1. Toegankelijke communicatie over maatregelen

- a. Via verschillende communicatiemiddelen van vervoerders, OVNL, rijksoverheid en provincies en gemeenten wordt gecommuniceerd welke maatregelen er zijn genomen om het openbaar vervoer voor mensen met een beperking op peil te houden. Deze communicatie maakt duidelijk wat er precies anders is dan anders.
- b. Toegankelijkheid van de informatie zelf, bijvoorbeeld voor mensen met een visuele beperking, gaat per direct terug naar het oude voorzieningenniveau.
- c. Bij het geven van informatie in de fysieke omgeving wordt gewerkt volgens standaard maatregelen (twee mensen in de lift, vier treden afstand houden op de roltrap et cetera). Hierdoor is de reis voor mensen met een beperking die de lokale aanwijzingen niet kunnen waarnemen zo voorspelbaar mogelijk.
- d. Waar mogelijk wordt gebruik gemaakt van contrasterende kleuren, zodat zo veel mogelijk reizigers de informatie tot zich kunnen nemen.
- e. De klantenservices van de vervoerders worden hierover gebriefd.

2. Eenduidige, uniforme maatregelen voor mensen met een visuele beperking

- a. Totdat in bussen spatschermen zijn gemonteerd, stappen mensen in op een andere plek: vervoerders geven een gedragsinstructie aan hun chauffeur over hoe ze mensen mondeling moeten helpen bij het instappen in het juiste (onderdeel van het) voertuig. Dit betekent dat er expliciet met de reiziger afgestemd wordt welke buslijn hij/zij betreedt. De instructie gaat ook over het aanbieden en het gebruik van beschermingsmiddelen bij het verlenen van assistentie.
- b. Assistentiehonden worden conform de wet toegelaten in voertuigen. Uit de aard van assistentie honden volgt dat zij geen 1,5 meter afstand kunnen bewaren.
Vervoerders maken personeel en medereizigers er van bewust dat mensen met een visuele beperking niet altijd in staat zijn de anderhalvemetermaatregelen in acht te nemen.

3. Routegeleiding 1,5 m. versus vrijhouden geleidelijnen/routegeleiding mensen met een visuele beperking

I. Stations:

- Stations zijn naar de aard zeer verschillend; lokaal maatwerk is soms nodig. Daarbij wordt zo veel mogelijk het volgende in acht genomen:
- a. De geleidelijnen blijven de basis voor mensen met een visuele beperking.

- b. De lijnen die aangebracht worden ten behoeve van de anderhalve meter afstand worden niet voelbaar gemaakt (dit leidt tot verwarring).
- c. Routegeleiding is een advies van de beheerder en afwijken hiervan kan niet worden beboet.

II. Haltes en stations BTM:

Vanwege de verantwoordelijkheid van de wegbeheerder voor haltes en stations voor BTM, wordt indien nodig lokaal maatwerk geleverd, waarbij waar mogelijk 3a – c in acht wordt genomen en:

- d. Reizigers kunnen zich melden bij de vervoerder of Rover, die waar nodig de vraag doorgeleiden, zodat lokaal oplossingen kunnen worden ontwikkeld.

4. Rolstoelopstelplekken in trein en BTM

Rolstoelopstelplekken worden opengesteld, zoals voor de crisis.

5. Mondkapjes bij reizigers die om medische redenen geen mondkapje kunnen dragen

Indien reizigers vanwege een beperking geen mondkapje kunnen dragen, zal hier door conducteurs en boa's flexibel mee om worden gegaan.

6. Communicatie met mensen met een auditieve beperking

a. Vervoerders werken aan bewustwording bij medewerkers dat veel klanten de medewerkers minder goed kunnen verstaan door mondkapjes/gelaatschermen. Daarbij wordt ook informatie gegeven over de sticker die mensen kunnen dragen om aan te geven dat ze slechthorend of doof zijn.

b. Vervoerders voorzien klanten en medewerkers van handelingsperspectieven, denk aan het opschrijven van vraag of antwoord en alternatieve contactmogelijkheden met de vervoerder.

7. Assistentie tijdens de reis, incl. hulp door buschauffeur bij o.a. de klaptrede

a. Assistentie tijdens de reis wordt verleend op het niveau van voor de crisis. Soms wijkt de vorm iets af, maar de functionaliteit is hetzelfde als voor de crisis.

b. Vervoerders zorgen voor afdoende beschermingsmiddelen voor hun personeel, wanneer bij assistentie, zoals hulp bij de klaptrede, geen 1,5 meter afstand tot reizigers kan worden bewaard.

c. Reizigers worden verzocht dat zij, indien mogelijk in verband met beperking, een mondkapje dragen zodra de assistentie wordt verleend.

d. In sommige bussen kan intensiever fysiek contact niet worden vermeden en zijn er onvoldoende mogelijkheden om de chauffeur te beschermen. In die uitzonderlijke gevallen wordt vervangend taxivervoer georganiseerd door de vervoerder. Deze uitzonderingen worden vooraf via de normale communicatiekanalen, zoals websites, door de vervoerder gemeld.

e. Assistentie kan per vervoerder iets verschillen; zij communiceren hierover duidelijk.

8. Meenemen van een hulpmiddel in het OV door mensen met een beperking

Het meenemen van een hulpmiddel door mensen met een beperking, zoals een rollator of een driewiel fiets, gebeurt onder dezelfde voorwaarden als voor de crisis.