

Protocol verantwoord blijven reizen in het Openbaar Vervoer

Trein, (water)bus, tram, metro

Aanleiding

Mobiliteit is essentieel voor het functioneren van de maatschappij. Om op alle plaatsen in Nederland en voor alle groepen in de samenleving mobiliteit beschikbaar te hebben, zijn alle verschillende vormen van mobiliteit nodig, waaronder ook het openbaar vervoer (OV).

In dit protocol is afgesproken hoe het Openbaar Vervoer werkt zolang er maatregelen nodig zijn om de verspreiding van COVID-19 zoveel mogelijk te beperken en welke regels daarbij gelden. Het protocol past binnen de kaders van het kabinetsbeleid ten aanzien van COVID-19, zoals eerder ook is vastgelegd in de brief 'COVID-19 Update stand van zaken' aan de Tweede Kamer van 24 juni 2020 en het is een uitwerking van bestuurlijke besluitvorming in het uitgebreide Nationale OV beraad (NOVB+¹). In het protocol zijn de adviezen van het RIVM, OMT en het kabinet betrokken, en waar nodig die van de RDW en IL&T of andere organisaties. Wanneer daar aanleiding toe is kan het protocol geactualiseerd worden, waarbij de laatste versie altijd is te vinden op de website van de Rijksoverheid.

Doel

Het protocol gaat in op welke afspraken gelden in het OV en welke maatregelen getroffen worden voor een verantwoorde reis voor reizigers en OV-medewerkers. Wat mogen reiziger en medewerker van elkaar verwachten? Hoe moet iedereen zich gedragen en welke maatregelen worden getroffen? Daarbij is specifiek aandacht voor uitwerking rondom handhaving.

Met het protocol is voor vervoerders, OV-personeel, reizigers en maatschappelijke partijen duidelijk hoe, en onder welke voorwaarden mensen gebruik kunnen maken van het OV. Daarbij staat de gezondheid en veiligheid van medewerkers en reizigers voorop en is de operationele maakbaarheid het uitgangspunt.

De OV-sector is een grote sector met veel regionale verschillen. In dit protocol worden de gezamenlijke principes, richtlijnen en gewenste maatregelen uitgewerkt. Het is niet bedoeld als het antwoord op elke situatie. Het protocol dient per organisatie concreet te worden doorvertaald in de werkprocessen. Betrokkenen streven ernaar zoveel als mogelijk te voldoen aan dit protocol en monitoren nauwgezet de situatie in het OV om waar nodig aanpassingen af te spreken.

¹ Het NOVB+ bestaat uit de reguliere NOVB vertegenwoordigers: het Rijk (Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat), vervoerders, consumentenorganisaties en decentrale concessieverleners. Dit is aangevuld met ProRail, reizigersorganisatie ROVER en een vertegenwoordiging van de vakbonden in het OV om dit protocol vast te stellen.

De basis

De mogelijkheid blijft bestaan dat actualiteiten of besluiten van het kabinet aanleiding geven tot nadere afspraken of aanpassing van het protocol of de dienstregeling. Indien nodig vindt afstemming plaats met IL&T, RDW, politie, Boa's, gemeenten of andere partijen.

Voor het OV gelden de basisregels en -adviezen van het OMT en kabinet:

- blijf zo veel mogelijk thuis. Toch de deur uit? Beperk uw contacten en houd afstand.
- blijf altijd thuis bij klachten en laat u direct testen
- blijf altijd thuis als u in quarantaine moet
- houd 1,5 meter afstand, indien mogelijk
- pas hygiëne toe
- werk thuis. Kan dat niet, houd dan altijd 1,5 meter afstand

Vervoerders informeren de reiziger over maatregelen zoals het dragen van een mondkapje. Voor medewerkers geldt dat daar waar bij de uitvoering van hun werk de afstand van 1,5 meter in materieel tussen reiziger en personeel gerealiseerd kan worden, eventueel met extra beschermingsmiddelen, deze gezondheidsoplossing prevaleert.

De belangrijkste regels houden in:

- In de voertuigen (bus, tram, metro, trein) is het niet mogelijk altijd 1,5 meter afstand te houden. Alle zitplaatsen en staanplaatsen in bus, trein, tram, metro en waddenveren zijn beschikbaar. Als het wel mogelijk is, houdt u dan 1,5 meter afstand.
- Draag in de voertuigen op correcte wijze (over mond en neus) een (niet-medisch) mondkapje². Dit is verplicht voor reizigers vanaf 13 jaar.
- Het is verplicht om een mondkapje te dragen in publieke binnenruimten, stations, luchthavens, onderwijsinstellingen en contactberoepen. Voor het OV-domein wordt dit geëxpliciteerd naar: "Personen van dertien jaar en ouder dragen een mondkapje in: een station, halteplaats, of een andere bij het openbaar vervoer behorende voorziening en de daarbij behorende perrons, trappen, tunnels en liften, met uitzondering van de daar gelegen besloten plaatsen."
- Het is belangrijk om piekdrukke zoveel mogelijk te voorkomen en reisbewegingen zoveel mogelijk over de dag en door de week te spreiden. De oproep aan de reiziger is daarom: mijd drukte onder weg en reis zoveel mogelijk buiten de spits. Het voorkomen van drukte is een gezamenlijke verantwoordelijkheid, de oproep geldt daarom ook voor werkgevers, scholen en universiteiten en de toeristische sector.
- Op stations, perrons, bij de haltes, in wachtruimtes etc. is anderhalve meter afstand houden de norm, voor zover deze in acht genomen kan worden. In sommige vormen van vervoer kan het in- en uitgaand vervoer gescheiden worden. Reizigers hebben hierin een eigen verantwoordelijkheid. Daarnaast treffen vervoerders maatregelen, door (waar nodig) op sommige plekken afstandsmarkeringen aan te brengen.
- Monitoring is belangrijk: zowel de drukte in voertuigen en op perrons wordt gemonitord, als ook het aantal (en soort) incidenten waar personeel mee te maken krijgt. Middels monitoring wordt er vinger aan de pols gehouden en wordt bezien of herziening van de afspraken nodig is.
- De fiets is toegestaan in het OV, en hiervoor geldt dat reizigers zoals gebruikelijk een vervoersbewijs dienen te hebben. Vervoerders communiceren over de wijze waarop dit vervoersbewijs gekocht moet worden.
- Winkels en horeca op stations kunnen eten en drinken verkopen op basis van "to go", daarbij is een mondkapje verplicht.

² Informatie over welke mondkapjes wel en niet geschikt zijn is te vinden op: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-covid-19/mondkapjes/welke-mondkapjes-geschikt>

Inhoud

Aanleiding 2

Samenvattend 5

1 Vooraf: De leidende principes voor veilig OV gebruik 7

2 Hoofdafspraken protocol 9

- 2.1 Algemeen 9
- 2.2 Reizigers met een beperking 9
- 2.3 Omgang en communicatie OV-reizigers 10
- 2.4 OV-medewerkers 10
- 2.5 Operationele uitvoerbaarheid 11
- 2.6 Afspraken veiligheid en handhaving 11
- 2.7 Samenwerking 12

3 Uitwerking maatregelen 14

- 3.1 Veiligheid & hygiëne voor medewerkers en reizigers 14
- 3.2 Voorbereiding/boeken 15
- 3.3 Stations / haltes 15
- 3.4 Materieel 17
- 3.5 Calamiteiten 17

Bijlage 1. Specifieke afspraken ten aanzien van toegankelijkheid voor reizigers met een beperking 19

Samenvattend

Belangrijkste maatregelen materieel	<p>Alle zitplaatsen en staanplaatsen in bus, trein, tram, metro en waddenveren zijn beschikbaar.</p> <p>Vervoerders informeren de reiziger en geven indien nodig aanwijzingen ten aanzien van het optimale gebruik van het materieel en hoe daar waar mogelijk gepaste afstand te behouden.</p>
Richting de reiziger:	<p>Volg de adviezen van het kabinet op.</p> <p>Geef elkaar de ruimte in de trein, bus, tram of metro.</p> <p>Het is verplicht een (niet-medisch) mondkapje over mond en neus te dragen in het voer- en vaartuig, op het station, halteplaats, of een andere bij het openbaar vervoer behorende voorziening en de daarbij behorende perrons, trappen, tunnels en liften, met uitzondering van de daar gelegen besloten plaatsen.</p> <p>Volg instructies van het personeel op.</p>
Dienstregeling	<p>Met de maximale inzet van materieel en personeel streven we naar een zo normaal mogelijke dienstregeling, binnen de gemaakte afspraken. Hierbij houden we rekening met ziekteverzuim en reguliere vakanties van personeel.</p> <p>Met maatwerkoplossingen zorgen we in goed overleg dat vraag en capaciteit goed op elkaar aansluiten.</p>

OV-medewerkers	<p>OV-medewerkers worden door vervoerders via werkinstructies geïnstrueerd over hoe zij hun werkzaamheden verantwoord uit kunnen voeren met de geldende aanvullende regels. Daarbij geldt dat waar mogelijk de afstand van 1,5m tussen medewerkers en reizigers wordt gehanteerd.</p> <p>OV-medewerkers worden voorzien in goedgekeurde mondkapjes(niet-medisch) en/of een gelaatscherm.</p> <p>Personeel is verplicht een (niet-medisch) mondkapje of gelaatscherm te dragen in het voer- en vaartuig, op het station, halteplaats of een andere bij het openbaar vervoer behorende voorziening en de daarbij behorende perrons, trappen, tunnels en liften, met uitzondering van de daar gelegen besloten plaatsen. De verplichting geldt niet als het personeel zich achter een goed afgeschermd loket of cabinescherm bevindt. Uit arbo-overwegingen kan gekozen worden voor een door de werkgever verstrekt gelaatscherm.</p> <p>Werkinstructies/ basistraining om mogelijke blootstellingsroutes te voorkomen. (direct druppeloverdracht; direct fysiek contact; indirecte overdracht; aerogene overdracht)</p> <p>Extra hygiëne maatregelen.</p>
Handhaving en toezicht	<p>Boa's gaan niet actief overtredingen ten aanzien van COVID-19 maatregelen opsporen en beboeten, zoals afstand houden en het gebruik van mondkapjes, maar houden toezicht. Dit houdt in het informeren over en aanspreken van reizigers op deze regels.</p> <p>BOA's Veiligheid & Service gaan bij handhaving de-escalerend te werk en er kan voor OV-gerelateerde overtredingen een boete (combibon) worden uitgeschreven.</p>
Belangrijkste maatregelen stations en haltes	<p>Instructies en belijning in ieder geval op drukke haltes, perrons, overstappunten. De 1,5m afstand blijft de norm voor zover deze in acht genomen kan worden en partijen proberen dit zo goed mogelijk te faciliteren.</p> <p>In en uitstapbewegingen waar mogelijk scheiden buiten het materieel c.q. op de halte.</p>

1 Vooraf: De leidende principes voor veilig OV gebruik

Bij de uitwerking van dit protocol volgen we de adviezen van het RIVM en het OMT, en sluiten we aan bij de besluiten en adviezen van het kabinet.

We hanteren bij het uitwerken van het protocol de volgende algemene randvoorwaarden:

- **Gezondheid en veiligheid:** het is essentieel dat mobiliteit verantwoord is voor reizigers en personeel. Dit vraagt een stapsgewijze aanpak en een uitvoerbaar protocol met betrekking tot handhaving en operatie.
- **Handhaving en veiligheid:** handhaving en veiligheid zijn de belangrijkste randvoorwaarden die goed geregeld dienen te zijn. De OV sector heeft heldere richtlijnen hoe toezicht te houden en te handhaven, en dient waar nodig ondersteund te worden. Toezicht bestaat uit aandacht vragen en de-escalerend aanspreken op het onvoldoende afstand houden en het niet dragen van mondkapjes en/of het niet nakomen van overige OV-gerelateerde COVID-19 maatregelen. Er wordt maximaal ingezet op eigen verantwoordelijkheid van de reizigers bij het handhaven van afstand tussen reizigers onderling, het gebruik van mondkapjes en het nakomen van de overige COVID-19 maatregelen in het OV. De handhaving van COVID-19 maatregelen binnen het OV moet praktisch uitvoerbaar zijn: gebaseerd op landelijke regelgeving, passend binnen de reguliere werkwijze van de Boa's OV.
- **Praktisch:** het moet praktisch uitvoerbaar zijn. Uitgangspunt is dat communicatie voor reizigers en personeel voor zich spreken. Stations, haltes, materieel etc. worden zo goed mogelijk ingericht op afstand houden en andere COVID-19 maatregelen, maar vervolgens geldt de eigen verantwoordelijkheid van de reiziger op basis van een praktische richtlijn hoe te handelen in het OV.
- **Voorkom drukte:** om de verspreiding van het COVID-19 virus te controleren is het van belang dat drukte zoveel mogelijk wordt voorkomen. De vraag dient zo goed mogelijk gespreid te worden over de dag. Daarvoor geldt een oproep aan de reiziger, maar ligt ook een verantwoordelijkheid bij werkgevers, onderwijsinstellingen en publiekstrekkers. De Rijksoverheid (IenW) werkt via de aanpak "spreiden en mijden"³ op meerdere manieren aan het spreiden van reizigers.
- **Stapsgewijs en maatwerk:** De besmettingscijfers in Nederland kunnen aanleiding zijn voor het opschalen of afschalen van maatschappelijke activiteiten. Rijk en sector zullen met elkaar in gesprek blijven om te kijken hoe op de juiste manier maatregelen worden doorvertaald en de effecten kunnen worden gemonitord. Hier is maatwerk bij nodig. Monitoring is hierin cruciaal om snel te kunnen bijsturen. Daarbij wordt rekening gehouden met de evidente verschillen tussen stad-, streek, nationaal en internationaal vervoer. Hierbij moet duidelijk en zorgvuldig onderscheid worden gemaakt tussen de reguliere incidentrapportages zoals die binnen Sociale Veiligheid worden opgesteld en de verbijzonderde COVID-19 incidenten waarbij de relatie tussen incidenten en reizigersaanbod moet worden ingewogen.
- **Draagvlak bij reizigers, OV-medewerkers, vervoerders en overheden:** zonder vertrouwen bij alle stakeholders gaat het niet werken. We gaan uit van verantwoord gedrag van reizigers, OV-personeel, OV-bedrijven en overheden.

³ [Kamerbrief over aanpak spreiden en mijden](#) | [Kamerstuk](#) | [Rijksoverheid.nl](#)

- **Een gezamenlijke communicatieboodschap** is belangrijk om de reiziger te helpen bij een veilige reis.

2 Hoofdafspraken protocol

2.1 Algemeen

- Deze afspraken gelden voor het gehele openbaar vervoer en vervoer met een publiek belang. Dit protocol geldt dus ook voor vervoer over water met een publiek belang zoals waddenveren en veerponten, tenzij er gegronde redenen zijn om hier van af te wijken.
- Dit protocol wordt aangepast indien ervaringen in de praktijk, nieuwe OMT adviezen of besluitvorming in het kabinet daar aanleiding toe geven.
- Het OV is van publiek belang en noodzakelijk voor de mobiliteit van Nederland, en het OV is toegankelijk voor alle reizigers.
- Het OV zorgt voor voldoende maatregelen om op een verantwoorde wijze de kans op blootstelling aan het COVID-19 virus zo veel mogelijk te voorkomen. Bij de naleving daarvan wordt uitgegaan van de eigen verantwoordelijkheid van de reiziger.
- Met de maximale inzet van materieel en personeel streven we naar een zo normaal mogelijke dienstregeling, binnen de gemaakte afspraken. Hierbij houden we rekening met ziekteverzuim en reguliere vakanties van personeel. Met maatwerkoplossingen zorgen we in goed overleg dat vraag en capaciteit maximaal op elkaar aansluiten.
- Vanuit het belang van en herkenbaarheid voor reizigers, medewerkers en OV-partijen wordt gestreefd naar duidelijke en uniforme regels en afspraken.
- Personen van dertien jaar en ouder zijn verplicht een (niet-medisch) mondkapje te dragen in het voer- en vaartuig, op het station, halteplaats of een andere bij het openbaar vervoer behorende voorziening en de daarbij behorende perrons, trappen, tunnels en liften, met uitzondering van de daar gelegen besloten plaatsen.

2.2 Reizigers met een beperking⁴

- Het OV-protocol is van toepassing op alle reizigers, ook op mensen met een beperking.
- Voor alle aspecten van het toegankelijk aanbieden van het openbaar vervoer geldt het uitgangspunt dat dit verloopt conform de afspraken zoals die zijn opgenomen in de diverse concessies en wet- en regelgeving. Soms wijkt de vorm iets af, maar de functionaliteit is hetzelfde als voor de COVID-19 uitbraak.
- Op de mondkapjesverplichting is een drietal uitzonderingen van kracht: 1) voor personen die vanwege een beperking of een ziekte geen mondkapje kunnen dragen en 2) voor begeleiders van personen met een verstandelijke beperking, voor zover deze personen van het door begeleiders dragen van een mondkapje ernstig ontregeld raken, en 3) voor personen die spreken met iemand die vanwege een auditieve beperking moet kunnen spraakafzien.
- Reizigers die om medische redenen geen mondkapje kunnen dragen, dienen dit bij controle desgevraagd te kunnen onderbouwen op een wijze zoals vermeld op de website van de Rijksoverheid⁵.
- We maken aanvullende afspraken over toegankelijkheid als die wordt geraakt door (uitvoering van) maatregelen uit het OV-protocol. Doel hiervan is om de voorspelbaarheid van de reis te verhogen. Uitgangspunt is uniformiteit waar mogelijk per modaliteit.

⁴ Nader uitgewerkt in de toelichting.

⁵ <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-covid-19/openbaar-en-dagelijks-leven/mondkapjes/mensen-met-een-beperking-of-chronische-ziekte>.

2.3 Omgang en communicatie OV-reizigers

Veilig gebruik van het OV vraagt om duidelijkheid voor de reizigers. Een uniforme communicatieboodschap aan de (potentiële) reizigers is essentieel.

Uniformiteit in reizigersinformatie

1. Door middel van signing en routing op de stations, bij haltes van tram, metro en bus en in en om de vervoersmiddelen worden reizigers gewezen op het juiste gedrag om de benodigde anderhalve meter afstand te houden tijdens het lopen, in wachtruimtes, bij haltes, in liften, op (rol)trappen en in de vervoersmiddelen;
2. Daarnaast gebruiken partijen uniforme teksten die in de communicatiemiddelen richting de reiziger wordt verwerkt:
 - Blijf thuis als je klachten hebt die passen bij corona;
 - Blijf thuis als je in quarantaine moet
 - Houd je altijd aan de regels van het kabinet en het RIVM;
 - In de voertuigen (bus, tram, metro, trein) is het niet mogelijk altijd 1,5 meter afstand te houden. Alle zitplaatsen en daarvoor aangewezen stapplaatsen zijn te gebruiken. Als het wel mogelijk is, houdt u dan 1,5 meter afstand.
 - Op stations is 1,5 meter de norm, voor zover deze in acht gehouden kan worden
 - Draag mondkapjes in alle voer- en vaartuigen, op het station, halteplaats, of een andere bij het openbaar vervoer behorende voorziening en de daarbij behorende perrons, trappen, tunnels en liften
 - Volg instructies van het personeel op; Houd rekening met elkaar en houd afstand waar mogelijk;
 - Agressief gedrag naar medereizigers of OV medewerkers is niet acceptabel en wordt niet getolereerd;
 - Blijf zo veel mogelijk thuis;

Samenwerking ov-sector en rijksoverheid

Alle partijen dragen hetzelfde uit via alle gebruikelijke kanalen (websites, op stations en haltes, in het materieel en via omroepen). De sector en rijksoverheid bekijken samen welke communicatie inzet nodig is.

2.4 OV-medewerkers

- OV-medewerkers moeten verantwoord hun werk kunnen uitvoeren en waar redelijkerwijs mogelijk voldoende afstand kunnen houden. Daarbij geldt dat waar mogelijk de afstand van 1,5m tussen medewerkers en reizigers wordt gehanteerd, bijvoorbeeld door een veilige (afgeschermd) ruimte waardoor de 1,5 meter afstand tussen medewerker en reiziger gerealiseerd wordt. Indien dit bij de uitvoering van de taken redelijkerwijs niet mogelijk is wordt overgegaan tot bronbescherming, in de vorm van gebruik van (niet-medische) mondkapjes en/of een gelaatscherm of het plaatsen van een kuchscher in (buurt)bus of tram.
- Ook voor personeel geldt de verplichting een mondkapje te dragen in alle voer- en vaartuigen, op het station, halteplaats, of een andere bij het openbaar vervoer behorende voorziening en de daarbij behorende perrons, trappen, tunnels en liften. Tenzij in de voertuigen-en vaartuigen andere maatregelen zijn getroffen, zoals het plaatsen van een kuchscher in (buurt)bus of tram of medewerkers in afgesloten ruimte werken. Medewerkers worden door hun werkgever voorzien in goed-gekeurde mondkapjes en/of een gelaatscherm.
- Vervoerders schrijven per type medewerker werkinstructies uit met afspraken over hoe medewerkers hun werkzaamheden verantwoord kunnen uitvoeren binnen het 1,5 m regime en de hierbij geldende aanvullende regels. Bij het opstellen van deze werkinstructies, en bij specifieke

aanpassingen aan materieel ten behoeve van een verantwoorde werkomgeving is specifieke aandacht voor medewerkers die in contact komen met reizigers. Afstemming over deze werkafspraken en aanpassingen vindt plaats met werknemers en medezeggenschap. De vakbonden zullen worden geïnformeerd over de werkinstructies. Zie ook onder 3.1 Veiligheid & hygiëne voor medewerkers en reizigers.

- BOA's Veiligheid & Service worden – net als politie – voorzien van een “coronakit” met professionele maskers als extra bescherming bij incidenten. Over de verplichting om een mondkapje en/of een gelaatscherm te dragen worden tussen vervoerders en werknemers afspraken vastgelegd, waarbij differentiatie naar type functie mogelijk is.
- BOA's concentreren zich op service en kaartcontrole en waar mogelijk op begeleiden bij instappen/zitting nemen. Ze houden wel toezicht (attent maken op/aanspreken op) op andere specifieke coronaregels ten aanzien van afstand houden en gebruik van mondkapjes. Zie verder paragraaf 2.6 over veiligheid en handhaving voor uitwerking.

2.5 Operationele uitvoerbaarheid

- Met de maximale inzet van materieel en personeel streven we naar een zo normaal mogelijke dienstregeling, binnen de gemaakte afspraken. Daarbij gelden de volgende principes.
 - o **Robuust**: een dienstregeling die de verwachte vervoersvraag kan faciliteren
 - o **Voorspelbaar**: een dienstregeling waar de reiziger van op aan kan, ook op de langere termijn.
 - o **Volhoudbaar**: een dienstregeling die langdurig, betrouwbaar, veilig en uitvoerbaar is met de beschikbaarheid van personeel en materieel.
 - o Deze principes worden uniform toegepast: landelijk gelden dezelfde afspraken. Wel is er ruimte voor regionaal maatwerk waar dat maatschappelijk noodzakelijk is.
- Vervoerders anticiperen indien nodig op opschaling dan wel afschaling, zodat er bij een nieuw OMT advies en/of besluitvorming in het kabinet snel kan worden gehandeld.

2.6 Afspraken veiligheid en handhaving

Veiligheid (sociale veiligheid, verantwoorde maatregelen tegen blootstelling aan mogelijke virusdeeltjes en transferveiligheid) en handhaving zijn de belangrijkste randvoorwaarden om verantwoord OV maximaal te borgen. De OV-sector heeft een heldere richtlijnen hoe te handhaven en dient waar nodig ondersteund te worden in de handhaving. Deze handhaving moet haar juridische basis vinden in regelgeving die door de OV-Boa's en de OV-bedrijven te verwerken valt, zowel in de uitvoering, passend in het handelingsperspectief van de OV-Boa, als binnen de kaders van de bestaande afspraken tussen de OV-bedrijven en het ministerie van JenV.

Handhaving als sluitstuk

Vervoerders en politie hebben in de 'Handreiking handhaving Boa's domein IV COVID-19' afspraken gemaakt hoe ze met toezicht en handhaving van de wettelijke of juridische kaders omgaan. De Boa's houden toezicht en treden de-escalerend op. Zij spreken reizigers aan en kunnen in het uiterste geval een boete geven voor zover dit is gebaseerd op regelgeving waarvoor de OV-Boa bevoegd en toegerust is. Worden personen agressief of dreigt de situatie te escaleren dan kan een beroep worden gedaan op politie assistentie. In de handreiking is zoveel mogelijk aangesloten op huidige werkwijze, zodat het voor de OV-medewerkers en politie een eenduidige aanpak blijft.

- Handhaving vindt primair plaats door de BOA's V&S (NS Conducteurs zijn wel BOA maar houden zich primair bezig met hun kerntaak, het veilig laten vertrekken van de trein en het controleren van vervoerbewijzen.).
- Conducteurs en BOA's Veiligheid en Service gaan niet actief overtredingen opsporen en beboeten op coronaregels, maar houden toezicht. Zij kunnen in het uiterste geval een boete geven voor zover dit is gebaseerd op regelgeving waarvoor de OV-Boa bevoegd en toegerust is.

- Worden personen agressief of dreigt de situatie te escaleren zal een beroep op politie assistentie worden gedaan.
- Bij een spuw- of hoestincident kan verplicht een test worden afgenomen bij de dader. Een verdachte kan door de officier van justitie gedwongen worden om celmateriaal af te staan.
- Bij geweld tegen OV-medewerkers zal door de politie een proces verbaal van geweld tegen een medewerker met een publieke taak worden opgemaakt. Indien nodig/gewenst kan aangifte worden gedaan.
- In de lijn met de handreiking handhaving worden de werkinstructies aangepast en zijn daarmee zo goed als mogelijk uniform.
- OV-bedrijven dragen zorg voor een landelijk uniforme wijze van uitvoering van taken en bevoegdheden en zorgen daarbij voor persoonlijke beschermingsmiddelen voor hun medewerkers.
- Bij de inzet wordt steeds gekeken naar de beschikbare capaciteit en bekwaamheden van de betrokken boa's, ook in relatie tot de vigerende regelgeving.

Monitoring drukte en incidenten

De situatie in het OV en het verloop van de handhaving worden nauwgezet gemonitord. Belangrijke graadmeter is dat de veiligheid van reizigers en OV-medewerkers gewaarborgd kan worden en hoe het gebruik zich ontwikkelt t.o.v. de beschikbare capaciteit.

- Vervoerders en beheerders monitoren dagelijks het aantal reizigers in relatie tot de capaciteit. 1,5 meter afstand houden is de norm op stations, perrons en haltes, voor zover deze in acht genomen kan worden.
- Vervoerders monitoren dagelijks het aantal incidenten in relatie tot de handhaving van de COVID-19 maatregelen. Ook de politie monitort het aantal incidenten.
- Regulier vindt afstemming plaats over aantal reizigers en incidenten. De subwerkgroepen ontwikkeling OV (drukte) en incidenten sociale veiligheid komen op regelmatige basis bij elkaar (IenW, stad- en streekvervoerders, NS, Politie en ProRail) om de rapportage te bespreken en zo nodig verder onderbouwen hoe de situatie in het OV ervoor staat (bijv. houden de reizigers zich aan de afspraken, werken de ingezette maatregelen, hoe staat het met overlast in het OV, kunnen de OV-medewerkers en Boa's het aan? Kan de veiligheid voldoende worden geborgd?).
- Als verantwoord OV niet meer voldoende kan worden geborgd, dan wordt door de vervoerders en/of politie een voorstel gedaan hoe het wel kan en wat daarvoor nodig is. Het voorstel wordt besproken in de subwerkgroep incidenten sociale veiligheid, in de werkgroep 1,5 meter en in de Security werkgroep OVNL.

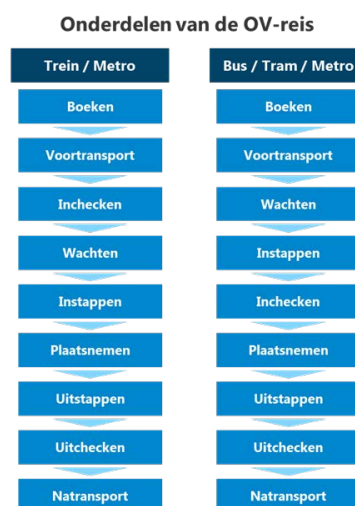
Besluitvorming vindt plaats in het NOVB+. Afhankelijk van de agenda sluiten Politie en het ministerie van JenV bij dit overleg aan.

2.7 Samenwerking

- Partijen van het NOVB(+) spreken met elkaar af dat indien er aanleiding is dat partijen snel tot nieuwe afspraken zullen komen in het NOVB(+).
- De belangrijkste conclusies en gesignaleerde bredere trends die worden opgehaald bij de diverse meldpunten van vervoerders, reizigersorganisaties en vakbonden worden maandelijks besproken in de werkgroep 1,5m onder het NOVB(+). Acties naar aanleiding van deze meldingen hiervan worden waar nodig in het NOVB(+) besproken.
- Governance. Onder het NOVB(+) maken we als OV-sector afspraken met elkaar en zijn in staat vlot tot besluiten te komen wanneer sprake is van opschaling of afschaling van maatregelen. Met dit protocol als basis treden we bij wijziging van omstandigheden in deze crisis met elkaar en met relevante stakeholders in overleg. Om zo aan het kabinet en de samenleving vlot duidelijkheid te bieden over de mogelijkheden en onmogelijkheden in de dienstverlening van het OV. In het OV worden overal in Nederland, maar ook in het buitenland goede voorbeelden bedacht om met de coronacrisis om te gaan. We blijven deze voorbeelden actief uitwisselen en opschalen.

3 Uitwerking maatregelen

- In alle onderdelen van de reis, zie figuur hiernaast, worden door vervoerders maatregelen getroffen om de vraag naar en het reizen met OV zo goed mogelijk te begeleiden.
- Deze maatregelen worden uitgeschreven in de volgende hoofdstukken:
 - o Veiligheid en hygiëne voor medewerkers en reizigers;
 - o Voorbereiden van de reis;
 - o Stations/haltes;
 - o Materieel.



3.1 Veiligheid & hygiëne voor medewerkers en reizigers

- Vervoerders schrijven per type medewerker werkinstructies uit met afspraken over hoe medewerkers verantwoord kunnen:
 - o Opstarten;
 - o Werken;
 - o Pauzeren;
 - o Lunchen;
 - o Rusten;
 - o Omkleden;
 - o Afsluiten;
 - o Naar huis gaan.

In deze werkinstructies zijn onder andere de volgende principes vertaald:

- Er is zo min mogelijk sprake van rechtstreeks fysiek contact tussen reiziger en medewerker.
- Specifieke briefing voor medewerkers: Om verantwoord OV voor reizigers maar zeker ook van medewerkers te kunnen garanderen, zijn goede werkinstructies en/of adequate training van uw medewerkers van groot belang. Zorg voor een goede uitleg met betrekking tot alle processen.
- Extra bescherming medewerkers: Faciliteer voor medewerkers extra materialen zoals mondkapjes en gelaatschermen, en waar nodig "kuchschermen"/veiligheidsbrillen en/of het gebruik van hygiëne handschoenen en/of hygiëne doekjes. Werkgever ziet toe op de reiniging en onderhoud van beschermingsmaterialen, indien van toepassing. Daarnaast worden de medewerkers voorzien van extra hygiëne instructies.
- Ook geldt voor personeel de verplichting een mondkapje te dragen in alle voertuigen en vaartuigen, op het station, halteplaats, of een andere bij het openbaar vervoer behorende voorziening en de daarbij behorende perrons, trappen, tunnels en liften (tenzij zij zich in een gesloten ruimte of achter een afgeschermd scherm/loket bevinden).
- Hygiëne en schoonmaak: vervoerders zorgen conform de adviezen van het RIVM voor extra hygiëne en schoonmaakmaatregelen voor o.a. materieel, kleding, persoonlijke beschermingsmiddelen, overblijf- en pauzelocties en kantoorruimtes.
- In de uit te schrijven werkinstructies is specifieke aandacht voor medewerkers die in contact

komen met reizigers:

- o Chauffeurs/bestuurders/machinisten;
- o Conducteurs/stewards;
- o Servicepersoneel (incl. crowd control);
- o Winkelpersoneel, fietsenstallingspersoneel, en baliepersoneel;
- o BOA's;
- o Schoonmakers.
- Voor personeel dat niet direct in contact komt met reizigers worden ook werkinstructies aangepast indien nodig o.a.:
 - o Werkenden op stations en rondom het spoor;
 - o Verkeersleiders/meldkamer/bijsturing/toezicht.

3.2 Voorbereiding/boeken

Inlichten reizigers

Met de informatieschermen op stations en bushaltes, websites en apps van vervoerders is er een groot bereik, tevens kunnen reizigers geïnformeerd worden via ProRail-kanalen, informatieschermen op stations, ProRail.nl, RailTV, omroep en social media. Bovendien kunnen veel zakelijke klanten en abonneementhouders direct worden geïnformeerd door vervoerders. Ook kunnen de belangrijkste boodschappen via omroepinstallaties worden gemeld.

3.3 Stations / haltes

Algemeen

Voor de stationsomgeving en haltes is de norm om 1,5m afstand houden, voor zover deze in acht genomen kan worden.

Stationsomgeving

- Per object leefregelsnodig indien:
 - o Lift (maximaal 2 personen per lift);
 - o Trap (houd rechts, houd 1,5 meter – in de praktijk 4 treden - afstand);
 - o Roltrappen, etc (houd rechts, houd 4 treden afstand, haal niet in);
 - o OVCP/CHICO (houd 1,5 meter afstand en geef elkaar de ruimte);
 - o Kaartautomaten/Ticket & Service (houd 1,5 meter afstand en geef elkaar de ruimte);
 - o Hal/tunnel/traversen (houd rechts en houd 1,5 meter afstand);
 - o Winkels (houd 1,5 meter afstand, betaal met PIN, volg instructies personeel, volg aangegeven looproute en – indien nodig – tonen coronatoegangsbewijs);
 - o P&R (houd rechts en houd 1,5 meter afstand);
 - o Fietsenstallingen (houd 1,5 meter afstanden volg aangegeven looproute);
 - o Perrons (houd 1,5 meter afstand, geef elkaar de ruimte bij in-/uitstappen, eerst reizigers uitstappen voordat reizigers instappen).

Perrons en haltes:

- o op het station, halteplaats, of een andere bij het openbaar vervoer behorende voorziening en de daarbij behorende perrons, trappen, tunnels en liften, met uitzondering van de daar gelegen besloten plaatsen.;
- o Terer ondersteuning van maatregelen wordt daar waar noodzakelijk personeel ingezet voor informatievoorziening/begeleiding van reizigers en toezicht op leefregels;
- o Daar waar nodig worden markeringen aangebracht ter aanduiding van 1,5 meter afstand.

First en last mile: Fietsenstalling:

- o Aanpak routing van, naar en in de stalling;
- o Vermijd contact tussen reiziger en medewerker;
- o Werk zoveel mogelijk met PIN, voorkom zoveel als mogelijk cashbetalingen;
- o Zorg voor extra schoonmaak/desinfectie op de contactpunten.
- o Zorg voor extra schoonmaak/desinfectie van deelfietsystemen nabij OV knooppunten.

(Kaartverkoop) specifieke afspraken:

- o Werk zoveel mogelijk met PIN, voorkom zoveel als mogelijk cashbetalingen;
- o Afspraken ten aanzien van wachten voor kaartverkoop (afstand houden);
- o Promoten E-ticketing/ stimuleer kaartverkoop automaten(BTM);
- o De fiets is toegestaan in het OV, mits daar een vervoersbewijs voor is gekocht. Vervoerders communiceren over de wijze waarop dit vervoersbewijs gekocht moet worden. Hiervoor wordt door vervoerders o.a. gewerkt aan een registratiesysteem waar reizigers hun reis met fiets van tevoren online kunnen aanmelden, om te voorkomen dat het aantal fietsen het aantal daarvoor bestemde plekken overstijgt, waardoor de doorgang in de trein wordt belemmerd.

Winkels:

- Winkels dienen aan te sluiten bij de landelijke geldende maatregelen over het gebruik van een mondkapje en/of coronatoegangsbewijs en sluitingstijden.
- In de winkels binnen het OV domein worden, bij het ontbreken van geheel afgesloten loketten met spreekrozetten, spatschermen bij loketten en / of kassa's geplaatst en draagt het loket- en of kassa personeel een mondkapje of een gelaatscherm in lijn met de afspraken in de retailbranche.

Hygiëne:

- o Extra schoonmaak/desinfectie op de contactpunten (ook op toegangspoortjes);
- o Brede beschikbaarheid verkoop flesjes handsanitizers op NS stations en eventueel gratis beschikbaarheid op grote NS knopen;
- o Meer ventilatie/meer schoonmaak filters afhankelijk van nader onderzoek over nut/noodzaak.

Toegang tot stations en haltes wordt in algemene zin niet beperkt. Bepalen maximumcapaciteit stations en BTM-haltes en afspraken over monitoring drukte en beheersmaatregelen waarbij stations/ haltes ad ultimo afgesloten kunnen worden indien sprake is van grote drukte waarbij veiligheid in het gedrang komt. Hier wordt aangesloten bij eerdere crowdcontrol plannen indien die in al eerder zijn opgesteld. Bij maximumcapaciteit stations moet ook direct de combinatie met de dienstregeling gezocht worden om deze op elkaar af te stemmen. Bij excessen kan de politie de worden ingeschakeld.

3.4 Materieel

- De OV-sector monitort de drukte en past de inzet van materieel en capaciteit daar waar nodig en mogelijk aan.
- Met de maximale inzet van materieel en personeel streven we naar een zo normaal mogelijke dienstregeling. Hierbij gaan we uit van de volgende principes,
 - o Robuust: een dienstregeling die de verwachte vervoersvraag kan faciliteren
 - o Voorspelbaar: een dienstregeling waar de reiziger van op aan kan, ook op de langere termijn (voorkomen van wekelijkse aanpassingen).
 - o Volhoudbaar: een dienstregeling die langdurig veilig uitvoerbaar is door personeel en met het materieel.
 - o Deze principes worden uniform toegepast: landelijk gelden dezelfde afspraken. Wel is er ruimte voor regionaal maatwerk waar dat maatschappelijk noodzakelijk is.
- Alle zitplaatsen en alle staanplaatsen zijn beschikbaar.
- De in- en uitstapprocedures (inclusief in- en uitcheck) worden indien nodig aangepast, afhankelijk van het materieel.
 - o Zoveel mogelijk lopen en verplaatsingen door reizigers in het materieel voorkomen.
 - o Vervoerders dienen de reiziger te informeren en aanwijzingen te geven ten aanzien van het optimale gebruik van het specifieke vervoersmiddel. Dan gaat het bijvoorbeeld over welke zitplaatsen het beste gebruikt kunnen worden en of staanplaatsen gebruikt mogen worden.
- De in- en uitstapprocedures (inclusief in- en uitcheck) worden indien nodig aangepast, afhankelijk van het materieel.
 - o BTM: In principe voorin instappen, mits afscherming bestuurder mogelijk is.
- Het OV zorgt voor aanvullende preventieve maatregelen om de kans op blootstelling aan het COVID-19 virus zo veel mogelijk te voorkomen:
 - o Tijdens de reguliere schoonmaak extra aandacht aan de contactpunten zoals OV-chipkaartapparaat, stangen, deurknoppen en hoofdsteunen;
 - o Ventilatie verbeteren en extra luchten: Hierbij worden de adviezen van het RIVM opgevolgd, o.a. over nut en noodzaak i.v.m. gezondheid van reizigers en medewerkers. Ook worden de (niet bindende) adviezen uit het ERA bulletin over ventilatie zo goed als mogelijk opgevolgd.
 - o In treinen waar een toilet aanwezig is wordt deze vaker gereinigd en worden zeep en papieren handdoekjes extra aangevuld;
 - o Deuren automatisch open wanneer dit mogelijk is.

3.5 Calamiteiten

In het OV spreken we van een calamiteit wanneer sprake is van een meer dan geringe verstoring van het OV-systeem en/of van diensten van deelnemers aan het OV-systeem. Het is een gebeurtenis die buiten het (reguliere) werkpatroon valt, waarbij de aanpak verder gaat dan de gewone dagelijkse werkzaamheden, en de inzet van externe hulpdiensten en/of instanties noodzakelijk kan zijn en mogelijk-erwijs afstemming dient plaats te vinden met externe partijen.

Uitgangspunt is dat tijdens gecontroleerde calamiteiten de afstandsnormen zoveel als mogelijk gefaciliteerd wordt. Daarnaast hebben reizigers een eigen verantwoordelijkheid voor het houden van afstand van elkaar en OV-medewerkers.

- o Evacuatie materieel, vervangend vervoer en opvang: de evacuatie vindt begeleid plaats waarbij mensen worden opgeroepen afstand te houden van elkaar.
- o Ontruiming station/terminal: dit wordt in gang gezet d.m.v. omroepinstallatie, slow whoop (ontruimingssignaal) of BHV i.s.m. OHD. Dit kan op gecontroleerde wijze. Buiten het station is er geen opvanglocatie voor reizigers en is het hun eigen verantwoordelijkheid voldoende afstand te houden.
- o Ontruiming perron / verstoring afvoer: Er is door ProRail en NS Stations een procedure uitgewerkt over hoe om te gaan met (te) drukke perrons in de werkinstructie "verantwoord gebruik van de transferruimte". Deze drukte zullen we monitoren.
- o Ontruiming haltes/verstoring afvoer: op aanwijzing van het bevoegd gezag.
- o EHBO: EHBO wordt uitgevoerd conform richtlijnen RIVM.

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 2020 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. 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.
- c. 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

Op de mondkapjesverplichting is een tweetal uitzonderingen van kracht:

- 1) voor personen die vanwege een beperking of een ziekte geen mondkapje kunnen dragen.
- 2) voor begeleiders van personen met een verstandelijke beperking, voor zover deze personen van het door begeleiders dragen van een mondkapje ernstig ontregeld raken, en voor personen die spreken met iemand die vanwege een auditieve beperking moet kunnen spraakafzien.

Reizigers die om medische redenen geen mondkapje kunnen dragen, dienen dit bij controle desgevraagd te kunnen onderbouwen op een wijze zoals vermeld op de website van de Rijksoverheid⁶.

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 oa 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, zodat zij op een veilige manier assistentie kunnen verlenen, 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.

⁶. <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-covid-19/openbaar-en-dagelijks-leven/mondkapjes/mensen-met-een-beperking-of-chronische-ziekte>