

# Protocol verantwoord blijven reizen in het Openbaar Vervoer

*Trein, (water)bus, tram, metro*

# Aanleiding

Mobiliteit is een dwarsdoorsnijdend thema, essentieel voor het weer op gang brengen van de maatschappij. Om op alle plaatsen in Nederland en voor alle groepen in de samenleving mobiliteit beschikbaar te houden, zijn alle verschillende vormen van mobiliteit nodig.

Het protocol gaat in op hoe het Openbaar Vervoer (OV) gaat werken nu coronamaatregelen worden afgeschaald, en het OV weer wordt opgeschaald, zie bijlage 1 voor de uitgebreide opdrachtomschrijving. Het protocol past binnen de kaders van het kabinetsbeleid ten aanzien van COVID-19 zoals ook is vastgelegd in de brief 'COVID-19 Update stand van zaken' aan de Tweede Kamer van 6 mei jl. en is een uitwerking van bestuurlijke besluitvorming in het uitgebreide Nationale OV beraad (NOVB+<sup>1</sup>). In het protocol zijn de adviezen van het RIVM, en waar nodig RDW/IL&T betrokken.

Het OV-systeem is onderdeel van het bredere mobiliteitssysteem en staat niet op zichzelf. In algemene zin worden met VNO-NCW, MKB, de onderwijssector en publieke werkgevers afspraken gemaakt om de druk op het mobiliteitssysteem hanteerbaar te houden. De afspraken in dit document passen in dit bredere kader.

Het afschalen van maatschappelijke coronamaatregelen en heropening van diverse soorten van onderwijs en andere sectoren heeft consequenties voor het OV-systeem. Op basis van deze consequenties worden in een parallel proces deze maatschappelijke scenario's beoordeeld op basis van wat het OV-systeem nog aankan, en onder welke voorwaarden. Dat deelproces waar de werkgroep 1,5m samenleving ook mee bezig is, maakt geen onderdeel uit van het protocol.

## Doel

Het protocol gaat in op het hoe het gaat werken als een OV-reis wordt gemaakt en welke maatregelen getroffen worden voor een veilige reis voor reizigers en OV-medewerkers. Wat mogen reiziger en medewerker van elkaar verwachten? Hoe moet iedereen zich gedragen en welke maatregelen worden op stations, haltes en in materieel getroffen? Daarbij is specifiek aandacht voor uitwerking rondom handhaving. De werkgroepen regionaal OV, Hoofdrailnet en Friese Waddenveren worden gebruikt om de financiële problematiek te bespreken. Het ministerie van IenW werkt samen met het ministerie van Financiën aan een specifieke vergoeding voor het OV.

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 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.

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

## Fases

Er zijn diverse fases te onderscheiden richting de normalisering van het OV.

1. In de eerste fase tot 1 juni geldt de strikte toepassing van de 1,5m maatregelen waarbij het OV zo goed mogelijk is ingericht op voldoende afstand houden. De capaciteit is voor de trein 25% en voor BTM 20-25%(afhankelijk van materieeltype).
2. Vanaf 1 juni geldt voor de OV-sector conform het OMT advies en besluitvorming in het kabinet een nieuwe manier van werken. In deze fase blijft een afstandsregime van 1,5 m op stations/haltes gelden. In materieel blijft voldoende afstand bewaren de norm. Omdat anderhalve meter afstand in materieel niet altijd haalbaar is worden daar mondkapjes per 1 juni verplicht (Het gaat om niet-medische mondkapjes die de reiziger zelf moet verzorgen). Daarbij is de dringende boodschap dat reizigers tijdig voor het instappen de mondkapjes op moeten zetten zodat het in – en uitstapproces veilig en snel kan worden doorlopen. Vervoerders informeren de reiziger en geven duidelijke aanwijzingen ten aanzien van het optimale gebruik van het materieel en hoe gepaste afstand te behouden. 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, deze gezondheidsoplossing prevaleert. Indien dit bij de uitvoering van de taken redelijkerwijs niet mogelijk is wordt overgegaan tot bronbescherming, in de vorm van gebruik van mondkapjes.
  - Met de maximale inzet van materieel en personeel streven we naar een zo normaal mogelijke dienstregeling per 1 juni. 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.
  - De capaciteit per materieeltype groeit conform inschatting van betrokkenen naar ongeveer 40% voor de trein en 30-40% voor BTM (Afhankelijk van materieeltype).
  - In deze fase is monitoring heel belangrijk: stapsgewijs zullen er de komende maanden meer sectoren open gaan wat impact heeft op de vraag. Middels monitoring moet er vinger aan de pols gehouden worden en bezien of afspraken moeten worden herzien.
3. Voor fase 3, op de lange termijn zal afhankelijk van eventuele nieuwe adviezen van het OMT/RIVM en besluitvorming door het kabinet nog meer mogelijk zijn. We blijven geloven in de kracht van collectief vervoer, en de toekomst van het OV.
  - De verwachte capaciteit voor deze fase is nu niet in te schatten en hangt af van het afstandsregime en de maatregelen die dan worden afgesproken.
  - Indien nodig zal er afstemming plaatsvinden met IL&T en RDW.

# Inhoud

Aanleiding 2

Samenvattend 5

1 Vooraf: De leidende principes voor veilig OV gebruik 7

2 Hoofdafspraken protocol 8

- 2.1 Algemeen 8
- 2.2 Toepassing maatregelen 8
- 2.3 Omgang en communicatie OV-reizigers 8
- 2.4 OV-medewerkers 9
- 2.5 Operationele uitvoerbaarheid 10
- 2.6 Afspraken veiligheid en handhaving 10
- 2.7 Samenwerking 12

3 Uitwerking maatregelen 13

- 3.1 Veiligheid & hygiëne voor medewerkers en reizigers 13
- 3.2 Voorbereiding/boeken 14
- 3.3 Stations / haltes 14
- 3.4 Materieel 19
- 3.5 Calamiteiten 25

Bijlage 1: Opdracht opstellen protocol 26

# Samenvattend

Fase 2: Vanaf 1 juni	
Capaciteit materieel	Trein: 40% BTM: 30%-40%
Richting de reiziger:	Vermijd drukte.  Werk vanuit huis en reis niet onnodig.  Ga waar mogelijk lopen of pak de fiets tot 8 km en geef elkaar de ruimte.  Reis zoveel mogelijk buiten de spits en vermijd drukke plekken.  Gebruik (auto,) trein, bus, tram en metro alleen als het echt niet anders kan.  Het openbaar vervoer blijft alleen voor noodzakelijke reizen en is geen uitje.
Dienstregeling	Met de maximale inzet van materieel en personeel streven we naar een zo normaal mogelijke dienstregeling per 1 juni. 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.
OV-medewerkers	OV-medewerkers worden door vervoerders via werkinstructies geïnstrueerd over hoe zij hun werkzaamheden veilig uit kunnen voeren binnen het 1,5m regime en hierbij geldende aanvullende regels. Daarbij geldt dat waar mogelijk de afstand van 1,5m tussen medewerkers en reizigers wordt gehanteerd. Indien dit bij de uitvoering van de taken redelijkerwijs niet mogelijk is wordt overgegaan tot bronbescherming, in de vorm van gebruik van mondkapjes.  OV-medewerkers worden voorzien in goedgekeurde mondkapjes (niet-medisch).  OV-medewerkers met klachten kunnen zich laten testen. Hiervoor zijn voldoende testen beschikbaar.
Handhaving en toezicht	Boa's gaan niet actief overtredingen ten aanzien van afstand houden en gebruik mondkapjes opsporen en beboeten, maar houden toezicht. Dit houdt in het informeren over en aanspreken van reizigers op deze regels.  BOA's Veiligheid & Service taken gaan daarbij de-escalerend te werk en bij niet naleving kan een boete (combibon) worden uitgeschreven.

Fase 2: Vanaf 1 juni	
Belangrijkste maatregel veiligheid en hygiene medewerkers en reizigers.	<p>Mondkapjes verplicht voor reiziger en medewerkers<sup>2</sup> en in materieel.</p> <p>De dringende boodschap is dat reizigers tijdig voor het instappen de mondkapjes op moeten zetten zodat het in- en uitstapproces veilig en snel kan worden doorlopen</p> <p>Werkinstructies/ basistraining om direct contact te voorkomen.</p> <p>Extra hygiëne maatregelen</p>
Belangrijkste maatregelen stations en haltes	<p>Instructies en belijning in ieder geval op drukke haltes, perrons en overstappunten</p> <p>De dringende boodschap is dat reizigers tijdig voor het instappen de mondkapjes op moeten zetten zodat het in- en uitstapproces veilig en snel kan worden doorlopen.</p> <p>In- en uitstapbewegingen waar mogelijk scheiden buiten het materieel cq op de halte.</p>
Belangrijkste maatregelen materieel	<p>Voldoende afstand houden, 1,5m afstand in praktijk niet altijd haalbaar.</p> <p>Mondkapjes verplicht in materieel.</p> <p>Verder idem, maar dan met ruimere marges tav afstand houden.</p> <p>Vervoerders informeren de reiziger en geven duidelijke aanwijzingen ten aanzien van het optimale gebruik van het materieel en hoe gepaste afstand te behouden.</p> <p>Chauffeur beschermd, dan weer voor instappen in bus en tram.</p>

<sup>2</sup> Betreft voor OV-medewerkers goedgekeurde mondkapjes. Indien rijdend personeel in een afgesloten cabine zit, hoeven ze geen masker te dragen.

# 1 Vooraf: De leidende principes voor veilig OV gebruik

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

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

- Gezondheid en veiligheid: het is essentieel dat mobiliteit veilig 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 dient heldere richtlijnen mee te krijgen hoe toezicht te houden en te handhaven en dient waar nodig ondersteund te worden. Toezicht bestaat uit aandacht vragen en de-escalerend aanspreken op onvoldoende afstand houden en niet dragen mondkapjes. Er wordt maximaal ingezet op eigen verantwoordelijkheid bij het handhaven van afstand tussen reizigers en gebruik mondkapjes. Mogelijk gaan vliegende brigades hierin wel handhavend optreden, dit is afhankelijk van overleg met veiligheidsregio's en mogelijkheid van organiseren extra capaciteit.
- 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 maatregelen maar vervolgens geldt eigen verantwoordelijkheid van de reiziger op basis van een praktische richtlijn hoe te handelen in het OV.
- Voorkom drukte: om de verspreiding van het COVID19 virus te controleren is het van belang dat zo min mogelijk mensen onnodige reizen maken via welke modaliteit dan ook. De vraag dient zo goed mogelijk gespreid te worden over de dag. Dit vraagt om een duidelijk richtlijn en boodschap wie wel/niet zou moeten reizen op welk moment. Via afspraken met bijvoorbeeld VNO-NCW, MKB, schoolkoepele en overheden zetten we in op spreiding van het gebruik.
- Stapsgewijs en maatwerk: Een verdere afschaling van de maatschappelijke coronamaatregelen vraagt om een aanpak om doelgroepen gefaseerd weer van het mobiliteits- en OV-systeem gebruik te kunnen laten maken. Op deze manier kan de mobiliteitssector op de juiste manier opstarten, maatregelen invoeren, effecten monitoren en bijsturen, 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.
- 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.
- Een gezamenlijke communicatieboodschap is belangrijk om gebruik te normeren en 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 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 geldt per 1 juni maar is tevens te vertalen/op te schalen naar een langere termijn situatie danwel tijdelijk af te schalen indien noodzakelijk op basis van nieuwe OMT adviezen en besluitvorming in het kabinet.
- Het OV is van publiek belang en noodzakelijk voor de mobiliteit van Nederland. Uitgangspunt is daarom dat het openbaar vervoer op veilige en gezonde wijze voor reizigers en OV-medewerkers mensen blijft vervoeren.
- Het OV moet minimaal toegankelijk blijven voor mensen die noodzakelijke reizen moeten maken.
- Het OV zorgt voor voldoende maatregelen om besmettingsgevaar zo veel mogelijk te voorkomen. Bij de naleving daarvan wordt uitgegaan van de eigen verantwoordelijkheid van de reiziger.
- De OV-sector zet in op zo snel mogelijk naar een zo normaal mogelijke dienstregeling te gaan. We gaan uit van een zo normaal mogelijke dienstregeling per 1 juni. 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.
- Het protocol is van toepassing op elke reiziger, dus ook de reiziger met een beperking. Voor deze laatste doelgroep zal de impact de komende periode nader in beeld worden gebracht en waar nodig zullen aanvullende maatregelen worden overwogen om de toegankelijkheid van het OV op peil te houden.
- Vanuit het belang van en herkenbaarheid voor reizigers, medewerkers en OV-partijen wordt gestreefd naar duidelijke en uniforme regels en afspraken.

## 2.2 Toepassing maatregelen

- Vanaf 1 juni is het OV zo goed mogelijk ingericht op voldoende afstand houden en gebruik van mondkapjes.
- In een volgende fase waarbij op basis van nieuw advies en besluitvorming maatregelen verder kunnen worden versoepeld en de capaciteit van het OV verder kan worden vergroot zal het protocol worden aangepast.

## 2.3 Omgang en communicatie OV-reizigers

Veilig gebruik van het OV vraagt om duidelijkheid voor de reizigers. Met de huidige maatregelen kan ongeveer 40% van het reguliere aantal reizigers geacommodeerd worden, een uniforme communicatieboodschap aan de (potentiële) reizigers is daarom essentieel. Het is een belangrijk instrument om te voorkomen dat het OV onnodig zal worden gebruikt. Er is daarbij aandacht voor drie communicatielagen.

### 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:
- Wanneer je toch gebruik maakt van het OV, reis dan verantwoord;
  - Blijf thuis als je verkouden bent of griepklachten hebt;
  - Houd je altijd aan de regels van het kabinet en het RIVM;
  - Houd 1,5m afstand op stations en bij haltes, in materieel waar mogelijk, en draag mondkapjes in bus, tram, metro of trein;
  - De dringende boodschap is dat reizigers tijdig voor het instappen de mondkapjes op moeten zetten zodat het in- en uitstapproces veilig en snel kan worden doorlopen.
  - Volg instructies van het personeel op;
  - Houd rekening met elkaar;
  - Agressief gedrag naar mede-reizigers of OV medewerkers is niet acceptabel en wordt niet getolereerd;
  - Plan je reis zorgvuldig, reserveer/koop je ticket van tevoren indien mogelijk.

### Communiceren van de hoofdboodschap

De hoofdboodschap luidt als volgt:

- a. Vermijd drukte;
- b. Werk vanuit huis en reis niet onnodig.
- c. Ga waar mogelijk lopen of pak de fiets en geef elkaar de ruimte;
- d. Reis zoveel mogelijk buiten de spits en vermijd drukke plekken;
- e. Gebruik (auto,) trein, bus, tram en metro alleen als het echt niet anders kan;
- f. Het openbaar vervoer is alleen voor noodzakelijke reizen. OV is geen uitje<sup>3</sup>.
- g. Op die manier zorgen we er samen voor dat er plek in het OV is en blijft voor mensen die in de zorg werken, voor schoonmakers, supermarktmedewerkers etc. Ook in de spits.

### Koppeling met landelijke campagne alleen samen

Alle partijen dragen hetzelfde uit via alle gebruikelijke kanalen (websites, op stations en haltes, in het materieel en via omroepen). Via de landelijke campagne Alleen Samen, wordt het grote publiek steeds herinnerd aan de coronamaatregelen en waarom deze maatregelen zo belangrijk zijn. Nu we in een nieuwe fase zijn beland, wordt deze landelijke campagne daarop aangepast.

### Versterken van de hoofdboodschap in het straatbeeld

In overleg met gemeentes worden de belangrijkste normerende boodschappen versterkt door ze zichtbaar te maken in het straatbeeld op drukke plekken en in de nabijheid van openbaar vervoer (denk aan abri's).

## 2.4 OV-medewerkers

- OV-medewerkers moeten veilig 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

<sup>3</sup> Gezien het feit dat de Waddenveren de enige verbinding vormen tussen de vastewal en de Waddeneilanden en gegeven het belang van recreatie voor (de economie van) de Waddeneilanden, kunnen de rederijen afwijken van dit uitgangspunt, mits dat niet ten koste gaat van vervoer van de mensen waarvoor het OV toegankelijk moet blijven.

- van mondkapjes (niet-medisch).
- Vervoerders schrijven per type medewerker werkinstructies uit met afspraken over hoe medewerkers hun werkzaamheden veilig kunnen uitvoeren binnen het 1,5m regime en de hierbij geldende aanvullende regels. Bij het opstellen van deze werkinstructies, en bij specifieke aanpassingen aan materieel ten behoeve van een veilige werkomgeving is specifieke aandacht voor medewerkers die in contact komen met reizigers. Afstemming over deze werkafspraken en aanpassingen vindt plaats met werknemers, medezeggenschap en vakbonden. Zie ook onder 3.1 Veiligheid & hygiëne voor medewerkers en reizigers.
- Medewerkers worden door hun werkgever voorzien in goedgekeurde mondkapjes en de werkgever draagt zorg voor de reiniging en het onderhoud daarvan.
- BOA's Veiligheid & Service taken worden – net als politie – voorzien van een “coronakit” met professionele maskers als extra bescherming bij incidenten. Over de verplichting om een mondkapje te dragen worden tussen vervoerders en werknemers afspraken vastgelegd, waarbij differentiatie naar type functie mogelijk is.
- OV-personeel met klachten kan zich laten testen; net als docenten in het onderwijs. Ook voor OV-personeel zijn voldoende testen beschikbaar.
- 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 mondkapjes. Zie verder blok veiligheid en handhaving voor uitwerking.

## 2.5 Operationele uitvoerbaarheid

- Vervoerders werken indien nodig stapsgewijs toe naar een zo normaal mogelijke dienstregeling. Daarbij gelden de volgende principes.
  - Robuust: een dienstregeling die de verwachte vervoersvraag kan faciliteren
  - Voorspelbaar: een dienstregeling waar de reiziger van op aan kan, ook op de langere termijn.
  - Volhoudbaar: een dienstregeling die langdurig, betrouwbaar, veilig en uitvoerbaar is met de beschikbaarheid van personeel en materieel.
  - Deze principes worden uniform toegepast: landelijk gelden dezelfde afspraken. Wel is er ruimte voor regionaal maatwerk waar dat maatschappelijk noodzakelijk is.
- Vervoerders anticiperen op verdere opschaling zodat er bij positief OMT advies en besluitvorming in het kabinet snel verder kan worden opgeschaald en meer reizigers kunnen worden meegenomen.

## 2.6 Afspraken veiligheid en handhaving

Veiligheid (sociale veiligheid, veiligheid tegen besmetting, transferveiligheid) en handhaving zijn de belangrijkste randvoorwaarden om de veiligheid maximaal te borgen. De OV-sector dient heldere richtlijnen mee te krijgen hoe te handhaven en dient waar nodig ondersteund te worden in de handhaving.

### Design for Compliance

Reizigers moeten zich eenvoudig aan de regels kunnen houden. Handhaven moet een uitzondering zijn en niet de regel.

- Het kabinet maakt afspraken om de toestroom van het aantal OV-reizigers en de spreiding over de dag te beperken met onderwijssectoren en koepelorganisaties van werkgevers.
- Inrichting materieel/stations/haltes en communicatie zo aangepast, dat het logisch is waar men gaat zitten of hoe men in en uit de materieel dient te stappen.
- Een heldere communicatie met duidelijke regels voor de reiziger via de telefoon, op internet, bushaltes en stations en in het materieel. De communicatie dient vergelijkbaar te zijn bij alle vervoerders.
- Hierbij wordt primair uitgegaan van de eigen verantwoordelijkheid van de reiziger voor het in acht

- nemen van de afstand.
- Communicatie is hier essentieel, zie blokje communicatie hieronder.
- Er wordt – in lijn met de ‘Handreiking handhaving Boa’s domein IV Covid-19’ – voorzien in werkinstructies bij te volle voertuigen of stations.

### 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 noodverordening omgaan. De Boa’s houden toezicht en treden de-escalerend op. Wordt geen gevolg gegeven aan hun aanwijzingen, dan kan in het uiterste geval een boete worden gegeven. Worden personen agressief of dreigt de situatie te escaleren dan staat de politie altijd paraat. In de handreiking is zoveel mogelijk aangesloten op huidige werkwijze, zodat het voor de OV-medewerkers en politie een eenduidige aanpak blijft.

- - Conducteurs en Boa’s Veiligheid & Service gaan niet actief overtredingen opsporen en beboeten op coronaregels, maar houden toezicht. Dit houdt in het aanspreken van reizigers op het onvoldoende afstand houden op stations en haltes en het niet dragen van een mondkapjes in het materieel
- Conducteurs en boa’s gaan daarbij de-escalerend te werk en bij niet naleving kan een boete worden uitgeschreven.
- Worden personen agressief of dreigt de situatie te escaleren zal een beroep op politie assistentie worden gedaan.
- Bij een spuug-of hoestincident kan verplicht een test worden afgenomen bij de dader door de politie.
- Bij geweld tegen OV-medewerkers zal door de politie een proces verbaal van geweld tegen een medewerker met een publieke taak worden opgemaakt.
- In de lijn met de handreiking handhaving worden de werkinstructies aangepast en zijn daarmee zo goed als mogelijk uniform. Bij de uitwerking wordt door de vervoerders ook naar de mogelijkheid van vliegende brigades gekeken.
- 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.

### Monitoring drukte en incidenten

Bij de afschaling van de maatregelen en het toenemen van het aantal reizigers moet de situatie in het OV en het verloop van de handhaving nauwgezet worden 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 monitoren dagelijks het aantal reizigers in relatie tot de capaciteit. Indien mogelijk passen ze hun materieel en/of dienstregeling daar op aan relevant totdat 100% van de dienstverlening is bereikt).
- Vervoerders monitoren dagelijks het aantal incidenten in relatie tot de handhaving van de noodverordening. Ook de politie monitort het aantal incidenten.
- Wekelijks vindt afstemming plaats in het overleg Spoor en OV COVID-19 (IenW, stad- en streekvervoerders, NS, Politie en indien nodig JenV in het kader van de noodverordening. waarin wordt gerapporteerd en onderbouwd 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 de veiligheid in het 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 het overleg Spoor en OV COVID-19.
- Besluitvorming vindt plaats in het NOVB+. Politie en JenV sluiten afhankelijk van de agenda 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+.
- Het OV heeft een belangrijke maatschappelijke functie die het – zeker in deze tijd – alleen kan vervullen door samen te werken met andere maatschappelijke partijen, bedrijven en overheden. Om tot een veilige en zo optimaal mogelijke dienstverlening te komen treden we pro-actief in overleg en zoeken waar nodig naar maatwerkoplossingen.
- 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 aan het kabinet en de samenleving vlot duidelijkheid te bieden over de mogelijkheden en onmogelijkheden in de dienstverlening van het OV. Leren van elkaar en van het buitenland. 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:
  - Veiligheid en hygiëne voor medewerkers en reizigers;
  - Voorbereiden van de reis;
  - Stations/haltes;
  - Materieel.



## 3.1 Veiligheid & hygiëne voor medewerkers en reizigers

- Vervoerders schrijven per type medewerker werkinstructies uit met afspraken over hoe medewerkers veilig kunnen:
  - Opstarten;
  - Werken;
  - Pauzeren;
  - Lunchen;
  - Rusten;

- Omkleden;
  - Afsluiten;
  - Naar huis gaan.
- In deze werkinstructies zijn onder andere de volgende principes vertaald:
    - Er is alleen in noodgevallen sprake van rechtstreeks fysiek contact tussen reiziger en medewerker.
    - PIN voorkeur: indien toch aan de kassa betaald moet worden, probeer cash betalingen tot een minimum te beperken.
    - Specifieke briefing/basistraining voor medewerkers: Om de veiligheid van reizigers maar zeker ook van medewerkers te kunnen garanderen, is een adequate training van uw medewerkers van groot belang. Zorg voor een goede uitleg met betrekking tot alle processen. Denk hierbij aan het maken van een beknopt instructieboekje waarin de processen zo goed mogelijk worden beschreven
    - Extrabescherming medewerkers: Faciliteer voor medewerkers extra materialen zoals mondkapjes, en waar nodig "kuchschermen"/veiligheidsbrillen en het gebruik van hygiëne handschoenen. Daarnaast worden de medewerkers voorzien van extra hygiëne instructies.
  - Hygiëne en schoonmaak: vervoerders zorgen conform de adviezen van het RIVM voor extra hygiëne en schoonmaakmaatregelen voor o.a. materieel, kleding, persoonlijke beschermingsmiddelen, overblijven en pauzelocties en kantoorruimtes.
  - OV-personeel met klachten kan zich laten testen; net als docenten in het onderwijs. Ook voor OV-personeel zijn voldoende testen beschikbaar.
  - Open Food: In de winkels moet naast extra hygiëne instructies voor medewerkers anders worden omgegaan met open food. Zet geen open food tevoren klaar op de counter.
  - Toiletten: De toiletten worden vaker en met extra hygiëne maatregelen schoongemaakt.
  - In de uit te schrijven werkinstructies is specifieke aandacht voor medewerkers die in contact komen met reizigers:
    - Chauffeurs/bestuurders/machinisten;
    - Conducteurs/stewards;
    - Servicepersoneel (incl. crowd control);
    - Winkelpersoneel, fietsenstallingspersoneel, en baliepersoneel;
    - BOA's;
    - Schoonmakers.
  - Voor personeel dat niet direct in contact komt met reizigers worden ook werkinstructies aangepast indien nodig o.a.:
    - Werkenden op stations en rondom het spoor;
    - 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 blijf de richtlijn net als in de rest van de samenleving 1,5m afstand houden. Verder is de dringende boodschap dat reizigers tijdig voor het instappen de mondkapjes op moeten zetten zodat het in- en uitstapproces veilig en snel kan worden doorlopen.

### Stationsomgeving

- Loopstromen: Stations worden ingericht om loopstromen zoveel mogelijk te scheiden. Dit betekent op de drukste plekken bijvoorbeeld '1-richtingsverkeer'. Verder uitvoerige communicatie over "rechts aanhouden" en waar mogelijk aparte in- en uitgangen van stationsgebouwen.
- Per object leefregels indien nodig:
  - Lift (maximaal 2 personen per lift);
  - Trap (houd rechts, houd 4 treden afstand, houd 1,5 meter afstand);
  - Roltrappen, etc (houd rechts, houd 4 treden afstand, haal niet in);
  - OVCP/CHICO (houd 1,5 meter afstand en geef elkaar de ruimte);
  - Kaartautomaten/Ticket & Service (houd 1,5 meter afstand en geef elkaar de ruimte);
  - Hal/tunnel/traversen (houd rechts en houd 1,5 meter afstand);
  - Winkels (houd 1,5 meter afstand, betaal met pin, volg instructies personeel, volg aangegeven looproute en maximaal aantal personen in winkel);
  - P&R (houd rechts en houd 1,5 meter afstand);
  - Fietsenstallingen (houd 1,5 meter afstand, maximaal aantal personen in fietsenstalling en volg aangegeven looproute);
  - Perrons (houd 1,5 meter afstand, geef elkaar de ruimte bij in-/uitstappen, eerst reizigers uitstappen voordat reizigers instappen).

### Perrons en haltes

- Leefregels ingesteld en gecommuniceerd (zie bovenstaande);
- Daar waar noodzakelijk wordt extra signing/bewegwijzering ingezet om loopstromen te geleiden;
- Ter ondersteuning van maatregelen wordt daar waar noodzakelijk personeel ingezet voor informatievoorziening/begeleiding van reizigers en toezicht op leefregels;
- Daar waar nodig worden markeringen aangebracht ter aanduiding van 1,5 meter afstand (maatwerk, nader uit te werken).

### First en last mile: Fietsenstalling

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

### Toegangspoortjes

- Om en om opgesteld in verband met 1,5 meter afstand bij in- en uitchecken;
- Extra schoonmaak/desinfectie op de contactpunten.

### Kaartverkoop specifieke afspraken

- Werk zoveel mogelijk met PIN, voorkom zoveel als mogelijk cashbetalingen;
- Afspraken ten aanzien van wachten voor kaartverkoop (afstand houden);
- Mogelijkheid aanpassing danwel ad ultimo stopzetten van bepaalde reisproducten. Als dit wordt gedaan, dan wordt dit goed sectorbreed afgestemd in de daarvoor bestemde overleggen en gecommuniceerd naar de reiziger zodat er voor de reiziger een duidelijk beeld blijft.
- Promoten E-ticketing/ stimuleer kaartverkoop automaten (BTM).
- Ten aanzien van het gebruik van de fiets hanteren we in de eerste fase één lijn voor heel NL en is het meenemen van de fiets niet toegestaan. We werken nog nader uit wat er nodig is om dit zonder problemen te doen. We monitoren hier de situatie goed en bespreken of we dit wellicht later kunnen aanpassen

### Winkels

- Voor zover die worden geopend, worden ingericht met 1,5m toegang. Dat betekent cf. de standaard winkelnorm een beperkt aantal consumenten in de winkel zodat de 1,5m gewaarborgd kan worden.

### Hygiëne

- Extra schoonmaak/desinfectie op de contactpunten;
- Brede beschikbaarheid verkoop flesjes handsanitizers op NS stations en eventueel gratis beschikbaarheid op grote NS knopen;
- Meer ventilatie/meer schoonmaak filters afhankelijk van reactie RIVM op 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 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.



## Overzichtstabel treinstations

1 juni	
Treinstation	
Maatregelen t.b.v. bescherming en afstand houden	<ul style="list-style-type: none"><li>• 1.5m afstand op stations/perrons</li><li>• Afstandsmarkeringen op het station.</li></ul>
Max capaciteit station	<ul style="list-style-type: none"><li>• Station volgt trein, geen knelpunten bij perrons. Behalve bij scenario 100%, dan knelpunten op de bekende perrons.</li></ul>
Doorlooptijd tot uitvoering in operatie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aantal weken</li></ul>
Invloed op personeel	<ul style="list-style-type: none"><li>• De dringende boodschap is dat reizigers tijdig voor het instappen de mondkapjes op moeten zetten zodat het in- en uitstapproces veilig en snel kan worden doorlopen.</li><li>• Instructies personeel</li><li>• Geen extra personeel nodig.</li><li>• Pas bij 100% rijden crowd control op bekende perrons.</li></ul>
Handhaving en compliance	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conducteurs en Boa's Veiligheid &amp; Service gaan niet actief overtredingen opsporen en beboeten op coronaregels, maar houden toezicht.</li><li>• Toezicht nodig via camera en surveillance.</li><li>• Handhaving in overleg met bevoegd gezag/ aanwijzing overheid.</li></ul>
Hygiëne en schoonmaak	<ul style="list-style-type: none"><li>• Frequentieverhoging schoonmaak, schoonmaken contactpunten.</li></ul>



## Overzichtstabel bus-/tramhalte/metrostation

1 juni	
Algemeen	1,5m afstand geldt op haltes. Strikte scheiding is op smalle halten niet mogelijk (15 tot 30 procent van alle halten, en dit betreft 10 tot 15 procent van de instappers). Vaak betreft het hier halten in de periferie en daarmee rustiger en dus minder risico.
Maatregelen t.b.v. bescherming en afstand houden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De dringende boodschap is dat reizigers tijdig voor het instappen de mondkapjes op moeten zetten zodat het in- en uitstapproces veilig en snel kan worden doorlopen.</li> <li>• Eenrichting loopstromen bij halten met minimaal twee op- en afgangen</li> <li>• Belijning op halten die breed genoeg zijn waar uitstappers achter wachten, maatwerk voor andere halten of wanneer nodig</li> <li>• Kaartverkoop alleen bij automaten</li> <li>• Winkels met afstandsmaatregelen</li> <li>• Extra ventilatie stations</li> </ul>
Max capaciteit station	35-50%
Doorlooptijd tot uitvoering in operatie	Na definitief ontwerp 2 weken voor aanpassing halten en/of stations.
Invloed op personeel	Extra personeel nodig voor begeleiding op drukke halten/stations en drukke tijden, met name in de beginfase.
Handhaving en compliance	<p>Kaartcontroleurs, toezichhouders en boa's gaan niet actief overtredingen opsporen en beboeten op coronaregels, maar houden toezicht.</p> <p>Dit houdt in het informeren over en aanspreken van reizigers op deze regels. Daarbij wordt de-escalerend te werk gegaan en bij niet naleving kan een boete worden uitgeschreven.</p>
Hygiëne en schoonmaak	<p>Extra schoonmaak van contactoppervlakken. Andere hygiënemaatregelen zijn effectiever in materieel, omdat tram- en bushaltes volledig in de openbare ruimte liggen. Frequentieverhoging schoonmaak, schoonmaken contactpunten.</p>
Volhoudbaarheid	Handhaving en personeel kritiek punt. Extra handhaving en/of personele inzet is afhankelijk van opvolging van reizigers. Goede monitoring is essentieel.

### 3.4 Materieel

- De OV-sector monitort de drukte en past de inzet van materieel en capaciteit waar het kan aan om in te spelen op de vraag vanuit de samenleving.
- Vervoerders werken indien nodig stapsgewijs toe naar een reguliere dienstregeling. Hierbij gaan we uit van de volgende principes,
  - Robuust: een dienstregeling die de verwachte vervoersvraag kan faciliteren
  - Voorspelbaar: een dienstregeling waar de reiziger van op aan kan, ook op de langere termijn (voorkomen van wekelijkse aanpassingen).
  - Volhoudbaar: een dienstregeling die langdurig veilig uitvoerbaar is door personeel en met het materieel.
  - Deze principes worden uniform toegepast: landelijk geldende zelfde afspraken. Weliserruimte voor regionaal maatwerk waar dat maatschappelijk noodzakelijk is.
- Het materieel moet zoveel mogelijk aangepast worden op de noodzakelijke afstand houden. Dit zal gerealiseerd worden met:
  - Looproutes, onder andere afhankelijk van uitkomst proef;
  - Zoveel mogelijk lopen en verplaatsingen door reizigers in het materieel voorkomen.
  - 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.
  - Over meer permanente aanpassingen in het materieel (zoals inzet van plexiglas) is advies gevraagd bij het OMT/RIVM. Op basis van dit advies kan hieraan een andere uitwerking worden gegeven. Omwille van veiligheid van reizigers, medewerkers en andere weggebruikers worden enkel aanpassingen gedaan na de noodzakelijke goedkeuring van RDW en/of ILT.
- De in- en uitstap procedures (inclusief in- en uitcheck) worden aangepast afhankelijk van het materieel.
  - Trein: de interface tussen perron en trein dient goed te worden uitgewerkt. Te denken valt aan:
    - Ruimte in dienstregeling voor vertraagd in-/uitstap proces;
    - Voorkomen gelijktijdigheid in-/uitstap proces op eilandperrons;
    - Let op afstand tijdens in-/uitstap proces bij smalle en drukke perrons (onderzoeken of andere perrons gebruikt kunnen worden voor haltering);
    - Signing op stations moet aansluiten op haltering en in-/uitstap proces trein
    - Eventueel gebruik maken van A / B fase voor uitstappen / instappen reizigers;
    - Aantal treinen, lengte van treinen en type treinen moeten afgestemd zijn van belang bij in-/uitstap proces.
  - BTM: In principe voorin instappen, mits afscherming bestuurder (afhankelijk van OMT advies dat 18 mei wordt verwacht en goedkeuring van aanpassingen door RDW).
- Het OV zorgt voor aanvullende preventieve maatregelen om besmettingsgevaar zo veel mogelijk te voorkomen:
  - Extra ontsmetting van het materieel, ook tijdens diensten;
  - Tijdens de reguliere schoonmaak extra aandacht aan de contactpunten zoals OV-chipkaartapparatuur, stangen, deurknoppen en hoofdsteunen;
  - Ventilatie verbeteren en extra luchten: Afhankelijk van advies RIVM over nut en noodzaak i.v.m. gezondheid van reizigers en medewerkers.
  - In treinen waar een toilet aanwezig is wordt deze vaker gereinigd en worden zeep en papieren handdoekjes extra aangevuld;
  - Deuren automatisch open wanneer dit mogelijk is.

In de onderstaande tabellen wordt per materieeltype een set aan maatregelen beschreven en wordt een inschatting gemaakt van de beschikbare capaciteit.

## Overzichtstabel Specifieke maatregelen bus

1 juni	
Bus	
Maatregelen t.b.v. bescherming en afstand houden	<p>Vervoerders informeren de reiziger en geven duidelijke aanwijzingen ten aanzien van het optimale gebruik van het materieel en hoe gepaste afstand te behouden. Door middel van duidelijke communicatie, gebruik van visuals en waar mogelijk instapbegeleiding.</p> <p>Vooran instappen door chauffeur te beschermen met spatscherm<sup>4</sup>. Kaartverkoop niet bij chauffeur, alternatief wordt onderzocht.</p> <p>Zo veel mogelijk extra ventileren.</p> <p>Mondkapjes verplicht.</p> <p>Gescheiden in-en uitstappen waar mogelijk.</p>
Max bezettingsgraad (a.g.v. bescherming en afstand houden)	30%, afhankelijk van maatregelen en soort materieel naar 50% oplopend.
Doorlooptijd tot uitvoering in operatie	Minimaal drie tot vier weken voor aanpassing dienstregeling, incidenteel extra ritten hebben kortere doorlooptijd. Doorlooptijd van aanpassingen in materieel afhankelijk van maatregel.
Inloed op personeel	<p>Extra instructie nodig voor nieuwe of gewijzigde maatregelen.</p> <p>Meer inzetten dan eerst, zoals een groter deel van de dag 100% inzetten, kost diensten. Hiervoor moeten extra chauffeurs opgeleid worden.</p> <p>Extra personeel nodig voor begeleiding op haltes en stations.</p>
Inloed op materieel	100% inzetten materieel wanneer nodig.
Handhaving en compliance	<p>Controle vervoerbewijzen niet goed mogelijk indien achterin stappen. Extra handhaving nodig.</p> <p>BOA's gaan niet actief overtredingen opsporen en beboeten op coronaregels, maar houden toezicht.</p> <p>Dit houdt in het informeren over en aanspreken van reizigers op deze regels. Daarbij word de-escalerend te werk gegaan en bij niet naleving kan een boete worden uitgeschreven.</p>
Hygiene en schoonmaak	<p>Extra schoonmaak van contactpunten, ook tijdens de rit zodat dit zichtbaar is voor de reiziger.</p> <p>Desinfecteren van dashboard voor chauffeur bij wisseling dienst.</p> <p>Extra ventilatie.</p>
First and last mile	Promoot lopen naar bushalte ipv fiets ivm drukte bij stallen.
Volhoudbaarheid	<p>Extra handhaving met al dan niet extra personele inzet is afhankelijk van opvolging van reizigers (met name zwartrijden). Goede monitoring is essentieel.</p> <p>Operationeel goed vol te houden, economisch niet.</p>

4. Afhankelijk van advies van RIVM dat 18 mei wordt verwacht.

## Overzichtstabel Specifieke maatregelen Tram

1 juni	
Tram	
Maatregelen t.b.v. bescherming en afstand houden	<p>Vooraan instappen door chauffeur te beschermen met spatscherm<sup>5</sup>.</p> <p>Vervoerders informeren de reiziger en geven duidelijke aanwijzingen ten aanzien van het optimale gebruik van het materieel en hoe gepaste afstand te behouden. Door middel van duidelijke communicatie, gebruik van visuals en waar mogelijk instapbegeleiding.</p> <p>Kaartverkoop bij automaten stimuleren.</p> <p>Zo veel mogelijk extra ventileren.</p> <p>Mondkapjes verplicht.</p>
Max bezettingsgraad (a.g.v. bescherming en afstand houden)	35% - oplopend naar 50% afhankelijk van materieeltype en afstandsregime.
Doorlooptijd tot uitvoering in operatie	<p>Minimaal drie tot vier weken voor aanpassing dienstregeling, incidenteel extra ritten hebben kortere doorlooptijd.</p> <p>Doorlooptijd van aanpassingen in materieel afhankelijk van maatregel.</p>
Invloed op personeel	<p>Extra instructie nodig voor nieuwe of gewijzigde maatregelen.</p> <p>Meer inzetten dan eerst, zoals een groter deel van de dag 100% inzetten, kost diensten. Hiervoor moeten extra bestuurders opgeleid worden.</p> <p>Extra personeel nodig voor begeleiding op haltes en stations.</p> <p>Hoog ziekteverzuim aandachtspunt. Daardoor niet gelijk 100% operatie beschikbaar.</p>
Invloed op materieel	100% inzetten materieel wanneer nodig.
Handhaving en compliance	<p>Vervoerbewijzen worden weer gecontroleerd.</p> <p>Kaartcontroleurs en BOA's gaan niet actief overtredingen opsporen en beboeten op coronaregels, maar houden toezicht.</p> <p>Dit houdt in het informeren over en aanspreken van reizigers op deze regels.</p> <p>Daarbij word de-escalerend te werk gegaan en bij niet naleving kan een boete (combi-bon) worden uitgeschreven.</p>

<sup>5</sup>. Afhankelijk van advies van RIVM dat 18 mei wordt verwacht.

1 juni

Hygiëne en schoonmaak

Extra schoonmaak van contactpunten, ook tijdens de rit waar mogelijk zodat dit zichtbaar is voor de reiziger.

Desinfecteren van dashboard voor bestuurder aan het einde van de dienst.

Extra ventilatie materieel.

First and last mile

Promoot lopen naar tramhalte in plaats van fiets in verband met drukte bij stallen.

Volhoudbaarheid

Extra handhaving met al dan niet extra personele inzet is afhankelijk van opvolging van reizigers (met name zwartrijden). Goede monitoring is essentieel.

Operationeel goed vol te houden, economisch niet.

## Overzichtstabel Specifieke maatregelen metro

1 juni	
Metro	
Maatregelen t.b.v. bescherming en afstand houden	<p>Meer geleiding loopstromen.</p> <p>Vervoerders informeren de reiziger en geven duidelijke aanwijzingen ten aanzien van het optimale gebruik van het materieel en hoe gepaste afstand te behouden. Door middel van duidelijke communicatie, gebruik van visuals en waar mogelijk instapbegeleiding.</p> <p>Staanplaatsen toegestaan.</p> <p>Mondkapjes verplicht.</p>
Max bezettingsgraad (a.g.v. bescherming en afstand houden)	Capaciteit materieel tot max 50%.
Doorlooptijd tot uitvoering in operatie	Afhankelijk van regime/beschikbaarheid beschermingsmaatregelen.
Invloed op personeel	<p>Extra personeel nodig voor begeleiding op stations.</p> <p>Hoog ziekteverzuim aandachtspunt. Daardoor niet gelijk 100% operatie beschikbaar.</p>
Invloed op materieel	100% inzetten materieel; regionaal aanpassing in dienstregeling.
Handhaving en compliance	<p>Vervoerbewijzen worden weer gecontroleerd.</p> <p>BOA's gaan niet actief overtredingen opsporen en beboeten op coronaregels, maar houden toezicht.</p> <p>Dit houdt in het informeren over en aanspreken van reizigers op deze regels.</p> <p>Daarbij wordt de-escalerend te werk gegaan en bij niet naleving kan een boete (combi-bon) worden uitgeschreven.</p>
Hygiëne en schoonmaak	<p>Extra schoonmaak en hygiënemaatregelen .</p> <p>Mogelijk verdere intensivering.</p> <p>Extra ventilatie materieel.</p>
First and last mile	Promoot lopen naar metrohalte ipv fiets ivm drukte bij stallen.
Volhoudbaarheid	Operationeel goed vol te houden, economisch niet.

## Overzichtstabel Specifieke maatregelen trein

Trein	
Maatregelen t.b.v. bescherming en afstand houden	<p>In de treinen wordt er met aanduidingen in het voertuig gewerkt ten aanzien van het optimale gebruik van het materieel en hoe men afstand dienen te houden.</p> <p>Bij aanvang van deze fase worden staanplaatsen niet toegestaan, dit kan in een vervolgfase veranderen.</p> <p>Mondkapjes verplicht.</p>
Max bezettingsgraad (a.g.v. bescherming en afstand houden)	<p>Circa 50% van de zitplaatsen is beschikbaar. In totaal is er ongeveer 40% capaciteit omdat staanplaatsen bij aanvang van deze fase niet zijn toegestaan.</p> <p>Trein en station zijn altijd communicerende vaten, dus worden op elkaar afgestemd. Mogelijk is een verhoging naar deze capaciteit niet haalbaar vanwege het ontstaan van knelpunten op andere fronten. Of er moeten extra maatregelen worden genomen om de capaciteit daadwerkelijk op 50% te krijgen.</p>
Doorlooptijd tot uitvoering in operatie	Vervoerders hebben 2-4 weken nodig i.v.m. aanpassing dienstregelingen en reeds in gang gezette optimalisatie van aantal treinstellen in dienstregeling.
Invloed op personeel	<p>Binnen het huidige beleid op toezicht en handhaving vastgesteld door NS, geen impact.</p> <p>Wanneer hierin het beleid wijzigt, zal opnieuw moeten worden bezien. Dit moet dan in de gehele OV-sector worden bekeken.</p> <p>Bij regionale vervoerders is niet op elke trein een steward/ toezichthouder/ BOA dat is per concessie verschillend.</p>
Invloed op materieel	<p>De inzet van het materieel wordt bepaald door de omvang van de dienstregeling.</p> <p>Groene stickers(zie boven) worden uitgerold in hele NS vloot.</p>
Handhaving en compliance	<p>Vervoerbewijzen worden weer gecontroleerd.</p> <p>BOA's / Steward en toezichthouders gaan niet actief overtredingen opsporen en beboeten op coronaregels, maar houden toezicht.</p> <p>Dit houdt in het informeren over en aanspreken van reizigers op deze regels. Daarbij word de-escalerend te werk gegaan en bij niet naleving kan een boete (combi-bon) worden uitgeschreven.</p>
Hygiëne en schoonmaak	<p>Frequentieverhoging schoonmaak, mate van reiniging is ook onderdeel van de proef (zie hierboven).</p> <p>Wanneer dit volledig zou moeten worden doorgevoerd, zal extra inzet van schoonmakers nodig zijn.</p>
First and last mile	Aankomst vertrek via station. Zie maatregelen m.b.t. stations.
Volhoudbaarheid	Scenario leidt tot substantiële inkomstenderving.
Beeldmateriaal	



Sticker in  
trein NS



## 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 mogelijksterwijs afstemming dient plaats te vinden met externe partijen.

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

- Evacuatie materieel, vervangend vervoer en opvang: de evacuatie vindt begeleid plaats waarbij mensen worden opgeroepen afstand te houden van elkaar. Vervangend vervoer is zoveel als mogelijk afgestemd op de nieuwe afstandsnorm in het OV.
- 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.
- Ontruiming perron / verstoring afvoer: Er zal een procedure worden uitgewerkt over hoe om te gaan met groepen "tijdelijk gestrande reizigers" op het station. Je wilt deze bij voorkeur niet laten wachten op je station i.v.m. de afstandsnorm.
- Ontruiming haltes/verstoring afvoer: op aanwijzing van het bevoegd gezag.
- EHBO: EHBO wordt uitgevoerd conform richtlijnen RIVM.
- In noodsituaties is niet uit te sluiten dat de afstandsnorm wordt overschreden

## Bijlage 1: Opdracht opstellen protocol

- Alle sectoren in Nederland moeten van het Kabinet een plan opstellen voor de anderhalve meter samenleving.
- Zo'n protocol is een voorwaarde voor sectoren die zijn gesloten om op termijn weer in bedrijf te kunnen. Ook vitale en cruciale sectoren van IenW zijn verzocht om protocollen op te stellen.
- Het protocol gaat in op hoe het gaat werken als de sector weer opengaat en welke maatregelen getroffen worden volgens het huidige 1,5m regime.
- Door het RIVM wordt 'medische' feedback op het protocol gegeven.
- De aangeleverde protocollen komen in essentie overeen voor wat betreft het type maatregelen die bijv. in de kantooromgeving genomen zouden moeten worden, zoals werkroosters, looplijnen belijning, hygiënemaatregelen e.d.

### Concept beoordelingscriteria Protocol

- Wat is de ambtelijke inschatting t.a.v. de compliance aan de geldende RIVM-richtlijnen; daarbij kijkt de werkgroep specifiek naar de elementen:
- Is voldoende aandacht besteed aan de drie elementen: i) afstand houden, ii) bescherming, iii) hygiëne maatregelen?
- Zorgt de opsteller van het protocol zelf in voldoende mate voor handhaving van de maatregelen door betrokkenen?
- Is het protocol voldoende breed? (beslaat het alle facetten van datgene waar het protocol betrekking op heeft?)
- Wordt in het protocol voldoende aandacht besteed aan communicatie richting stakeholders?
- Wordt er gecommuniceerd naar alle stakeholders (én klanten, én werknemers, én leveranciers (indien van toepassing), etc.)
- Is de communicatie volledig: gaat het in op de regels én op het feit dat het hiermee veilig is? Is het protocol voldoende wervend in tekst en/of beeld?
- Is het protocol in voldoende mate operationeel gemaakt? (worden niet alleen hoog over elementen genoemd die in feite een herhaling zijn op de RIVM-richtlijnen?)
- Proces totstandkoming: zijn maatschappelijke partners (en indien van toepassing Inspectie SZW) in voldoende mate betrokken bij totstandkoming van het protocol?