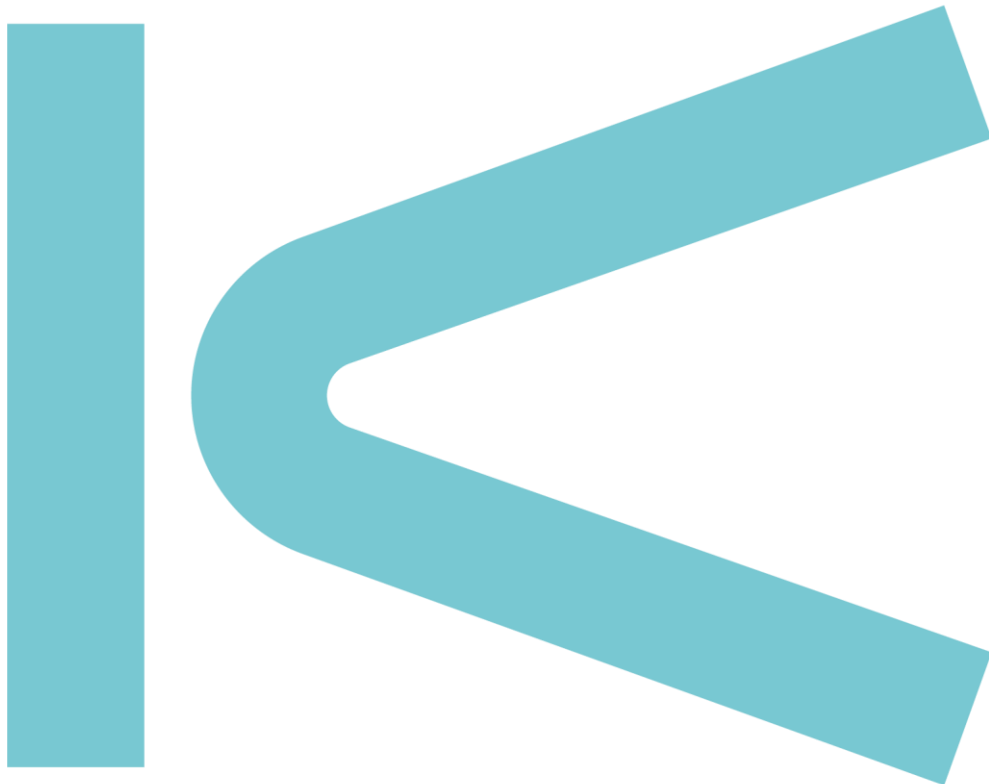


Corona protocol Keolis Nederland TREIN
richtlijnen vanaf 1 juni 2020
versie 17-06-2020



Inhoudsopgave

	<u>Pagina</u>
Inleiding	3
1. Veilig aan het werk	4
2. COVID-19 test	6
3. Niet-noodzakelijk reizen	7
4. Corona Kit en gebruik mondkapje machinist	8
5. Gebruik mondkapje reizigers	10
6. Ventilatie / recirculatie / airco	11
7. Capaciteit trein en volmeldingen	12
8. Spuug/corona kits in de trein	13
9. Inrichting / looproutes in de trein	14
10. Regels voor reizigers in de trein en op stations	17
11. Omroepberichten	18
12. Reizigers met een mobiliteitsbeperking	19
13. Reizigers met kinderwagens / grote bagage / fiets	19
14. KRC	20
Vertragingen / trein defect / volle trein / baanvakstremming	
15. Opleiding leerling machinisten	23
16. Handhaving (uitleg protocol BOA's)	22

Inleiding

Beste collega's,

Onze dienstverlening is essentieel voor het weer op gang brengen van de maatschappij. Om op alle plaatsen in Nederland voor alle groepen in de samenleving mobiliteit beschikbaar te houden, zijn alle vormen van mobiliteit nodig, waaronder onze treinen en bussen.

Op 31 mei gaat een nieuwe dienstregeling in en schalen we op. Zo zijn we klaar voor de door de overheid aangekondigde versoepeling van de intelligente quarantaine maatregelen die op 1 juni ingaan.

Er is al heel veel gezegd en geschreven over hoe we moeten omgaan met het corona virus. Om te komen tot een heldere instructie waardoor we jullie als medewerkers én onze klanten zo goed mogelijk beschermen hebben we een werkgroep opgericht. Deze werkgroep heeft onder andere als doel om op landelijk en regionaal niveau alle informatie te verzamelen die nodig is om veilig ons werk te kunnen doen.

Het resultaat van de werkgroep hebben we samengebracht in dit document. Zo zorgen we voor een veilige reis voor jullie en onze klanten. Er wordt in beschreven wat onze klanten en onze medewerkers vanaf 1 juni van elkaar mogen verwachten. Hoe iedereen zich moet gedragen en welke maatregelen worden getroffen op stations, haltes en in ons materieel.

Het is een levend document omdat we afhankelijk zijn van hoe de reizigersstromen zich gaan ontwikkelen en van maatregelen die de overheid nog gaat nemen. Als er aanleiding voor is, dan passen wij de instructies en het beleid aan. We brengen jullie via updates op de hoogte van deze aanpassingen.

Het is ook een zeer uitgebreid document. Daarom is er een beknopte samenvatting beschikbaar waarin de hoofdzaken beschreven zijn. In de samenvatting wordt voor nadere uitleg naar dit document verwezen.

Heb je toch nog vragen? Stel deze dan via corona@keolis.nl. Kijk ook op KeoNet voor updates en andere informatie.

Dank aan iedereen voor jullie inzet en medewerking. Dankzij jullie houden we Nederland mobiel. Daarbij hebben we elkaar nodig. Samen maken we er het beste van!

Namens Directie en management Keolis Nederland,

Jeroen Suurmond

1. Veilig aan het werk

Voor iedereen gelden de basisregels en persoonlijke hygiëne nog steeds als belangrijkste voorzorgsmaatregel. Deze maatregelen gelden voor alle virussen die griep en verkoudheid kunnen veroorzaken. Het is dus altijd belangrijk om deze op te volgen:

- Heb je klachten? Neem contact op met je leidinggevende (ook tijdens werktijd).
- Houd tenminste 1,5 meter afstand tot andere personen.
- Blijf weg van drukke plekken
- Was je handen regelmatig (20 seconden) met zeep.
- Hoest en nies in de binnenkant van je elleboog.
- **Blijf zoveel mogelijk af van je gezicht. Je neus en ogen zijn gevoelig voor overdracht.**
- Gebruik papieren zakdoekjes bij het snuiten van je neus. Gebruik deze éénmalig en gooi deze hierna weg. Was daarna je handen met zeep.
- Schud geen handen.

Opstarten

- Bij binnenkomst op de vestiging wast de medewerker zijn of haar handen.
- Je meldt je in dienst via de telefoon.
- Zorg ervoor dat je je corona bescherming kit bij je hebt en voorzien bent van de verplichte mondkapjes.
- Houd in de vestigingen en bij de koffie/thee-automaat 1,5 meter afstand. Voorkom samenscholing.
- De kantines zijn ingericht op 1,5 meter door het plaatsen van minder stoelen.
- Kom niet te vroeg om drukte zoveel mogelijk te spreiden. Ons advies is om maximaal 20 minuten voor aanvang dienst aanwezig te zijn.

Werken

- Gebruik van mondkapje (zie werkinstructie 4).
- Voordat je gaat rijden neem je de cabine af met de aanwezige antibacteriële doekjes.
- Bij voorkeur gebruik je je handschoenen.
- In de reizigersruimte draag je een mondkapje (zie werkinstructie 4). Je hebt een voorbeeldfunctie.
- Houd de bezetting in de gaten en roep eventueel om als je ziet dat het te druk wordt. Voor een optimale spreiding op de perrons gebruik je indien aanwezig de externe speaker.
- Eet of drink niet in de trein, laat geen spullen achter voor je collega.

Pauzeren / lunchen / rusten

Eigen verblijven en NS verblijven

- Houd je aan de aangeplakte maximale bezetting op de vestigingen.
- Houd voldoende afstand en spreek je collega aan als je niet in de gelegenheid wordt gesteld binnen de 1,5 meter norm te kunnen pauzeren.
- Maak je pauze plek schoon. Laat geen bekertjes liggen of tissues.
- De kantines zijn ingericht op 1,5 meter. Verschillende ruimtes zijn voorzien van belijning of stickers. De RIVM richtlijnen blijven te allen tijde de basis.
- Wordt het te druk, maak dan plaats als je er niet noodzakelijk hoeft te zijn als het vol wordt. Geef elkaar daar de ruimte.

- Heb je een gebroken dienst en wil je je onbetaalde pauze gebruiken in een kantine, dan geldt wel dat wanneer het te druk is jij ruimte moet maken. In principe geniet je je onbetaalde pauze in een gebroken dienst buiten de vestiging.

Omkleden

- In Zutphen, Zwolle en Enschede is er een mogelijkheid om je om te kleden. We adviseren je een extra blouse in je locker beschikbaar te hebben.
- Trek je Keolis bedrijfskleding bij voorkeur thuis aan. Kom je met de scooter of motor, dan kun je je uiteraard verkleden in de kleedruimtes maar houd ook hier afstand.
- Houd, afhankelijk van de grootte van de kleedruimte, rekening met het aantal mensen dat per keer gebruik maakt van de ruimte.

Afsluiten en naar huis gaan

- Was bij terugkomst van je dienst je handen.
- Zorg ervoor dat je eigen spullen weer mee neemt. Op elke vestiging staat een aparte afvalbak om je gebruikte mondkapjes in te deponeren.
- Blijf niet hangen in de kantine, om drukte te vermijden.

2. COVID-19 test

Procedure vanaf 1 juni

- Vanaf 1 juni is het voor iedereen mogelijk om bij klachten getest te worden op COVID-19.
- Medewerkers kunnen zelf een afspraak maken voor een test via het landelijke telefoonnummer van de GGD.
- Heb je klachten zoals verkoudheid, hoesten, keelpijn, verhoging of plotseling verlies van smaak en geur?
- Bel dan **0800-1202** en maak een afspraak voor een test. Houd daarbij je burgerservicenummer (BSN) bij de hand. Blijf verder thuis en ga alleen naar buiten voor de test. Informeer je leidinggevende.
- Ben je getest, dan blijf je thuis totdat de testuitslag bekend is en heb je geen contact met anderen. Je staat dan op ziek. Je houdt contact met je leidinggevende.
- Wanneer je positief getest bent en 24 uur klachtenvrij én het minimaal 7 dagen geleden is dat je ziek werd, kan je je werkzaamheden hervatten.
- Het is nog steeds niet mogelijk om getest te worden zonder dat je COVID-19 klachten hebt.
- Heb je geen klachten, maar toch een zwaarwegende reden hebben om getest te willen worden, neem dan contact op met de bedrijfsarts.
- Loop je tegen knelpunten aan in afhandeling bij de GGD, neem dan contact op met je leidinggevende.

3. Niet noodzakelijk reizen

- De boodschap voor reizigers blijft: 'gebruik het OV alleen voor noodzakelijke reizen en als er geen alternatief is'.
- Hiermee is het OV primair bedoeld voor vitale beroepen, denk aan: zorgmedewerkers, supermarktmedewerkers, schoonmakers, etc.
- Het OV staat ook open voor noodzakelijke reizen zoals bij: een afspraak in de zorg, mantelzorgtaken, een uitvaart, een examen, zorg voor kinderen, etc.
- Uiteindelijk is het de eigen verantwoordelijkheid van de reiziger om te beoordelen of zijn/haar reis wel niet geoorloofd is.
- Het is niet mogelijk voor een *chauffeur/machinist/overige medewerker die geen BOA is* om te beoordelen of bij een reiziger het voorgaande wel/niet van toepassing is.
- Daarom heeft de *chauffeur/machinist/overige medewerker die geen BOA is* GEEN rol in de handhaving.
- *Chauffeurs/machinisten/overige medewerkers die geen BOA zijn* mogen, indien zij dit wensen, WEL informatie verstrekken en reizigers hiervan bewust maken.
- De toonzetting van informatieverstrekking en bewust maken is zakelijk en vriendelijk.

4. Corona Kit en gebruik mondkapje machinist

- Elke machinist heeft een corona kit ontvangen bestaande uit:
 - Mondkapjes voor 2 weken
 - Desinfecterende handgel
 - Handschoenen
 - Gelaatsbril

Gebruik mondkapje

- Mondkapjes zijn alleen nodig in de voertuigen tussen passagiers en niet tijdens het rijden. Vanaf de pauzeloctie, in een station, op het perron en bij bus/tramhaltes adviseren we het gebruik van een mondkapje. Er is daar geen verplichting voor het dragen van mondkapjes.
- Vanaf 1 juni zijn niet-medische mondkapjes verplicht voor reizigers in de voertuigen van het openbaar vervoer.
- **Per dienst zijn er 3-5 mondkapjes voor je beschikbaar. De mondkapjes worden verstrekt via de postvakjes op de vestiging.**
- Voorkom rechtstreeks fysiek contact met reizigers en collega's. Houd ook met een mondkapje voldoende afstand tot reizigers en collega's.
- Bewaar de mondkapjes in de originele verpakking ter bescherming. Voorkom het onnodig aanraken van de mondkapjes.
- De mondkapjes zijn om tijdens het werk te dragen, niet voor woon-werkverkeer, tenzij je reist in uniform.
- In afgeschermdes ruimtes zoals pauzeruimtes, balies en technische ruimtes, waar je voldoende afstand van collega's hebt, zijn mondkapjes niet verplicht.
- **Gooi het mondkapje na gebruik in de daarvoor bestemde afvalbak. Deze staan op alle vestigingen en pauzelocties.**
- Gebruik je gezonde verstand in andere situaties.
- Nieuwe mondkapjes kunnen worden verstrekt via je teammanager of vakinhoudelijk leidinggevende van je vestiging.
- Als je constateert dat een reiziger in de trein geen mondkapje draagt, maak hiervan dan een melding in EBS via: MENU > MELDINGEN > VERSTUUR TEKSTBERICHTEN.

Wanneer wel / niet?

	Machinist
Opstarten/ omkleden/ afsluiten/ naar huis gaan	Reis je in uniform voor of na je dienst, draag dan een mondkapje van Keolis. Kleeed je je om, houd ook dan voldoende afstand tot je collega. Houd voldoende afstand tot je collega.
In-uitstappen	In het passagiersgedeelte van de trein is het gebruik van een mondkapje verplicht. Op de stations kun je de 1,5 meter bewaken en is het niet verplicht maar adviseren we je nadrukkelijk het mondkapje te gebruiken.
Werken	Geen mondkapje nodig in de cabine. Alleen als je door het publiek moet in je voertuig draag je een mondkapje.
Pauzeren/lunchen/rusten	Geen mondkapje nodig in de pauzeruimte. Houd voldoende afstand tot je collega.

Draaginstructie mondkapje

1. Zorg voor voldoende hygiëne, ontsmet je handen voordat je een mondkapje op zet.
2. Pak het masker bij de elastieken en plaats ze om de oren.
3. Trek de onderste rand ver over de kin richting keel.
4. Zorg dat het masker goed aansluit, druk, indien aanwezig, de neusklem aan.
5. Test het masker door te blazen, en kijk of er niet te veel lucht langs je gezicht lekt.
6. Voorkom aanraking van je gezicht nadat je het mondkapje hebt opgezet.
7. Vervang het masker als het nat is.
8. Je doet het masker af door alleen de elastieken vast te pakken.
9. Ontsmet je handen voor en nadat je het mondkapje afdoet.
10. Gooi het masker in een afvalbak buiten het voertuig (of verzamel ze in een afvalzakje en gooi ze later weg) en raak het masker niet onnodig aan.



Handgel

Het advies is om voor het verwijderen en na het verwijderen van het mondkapje de handgel te gebruiken. Overmatig gebruik kan leiden tot irritaties zoals alcohol damp en schrale handen. Let ook op statische elektriciteit.

Handschoenen

In de trein zijn reinigingsmiddelen aanwezig. Toch is het dragen van handschoenen aan te bevelen. De geleverde handschoenen zijn uitwasbaar.

Gelaatsbril

Ook in verband met het starten van de opleiding voor leerling machinisten levert Keolis zijn er gelaatsbrillen voor de machinisten. Het dragen is niet verplicht maar wordt in de passagiersruimte (en bij opleidingen in de cabine) wel aangeraden.

5. Gebruik mondkapje reizigers

- Alle reizigers vanaf 13 jaar en ouder dienen gedurende de hele rit een mondkapje te dragen in onze voertuigen.
- Het gaat daarbij om een niet-medisch mondkapje.
- De reizigers zetten het niet-medisch mondkapje ruim voor het instappen in het voertuig op.
- Bij haltes en stations is het niet verplicht om een mondkapje te dragen, maar wel aanbevolen.
- Reizigers die geen niet-medisch mondkapje dragen in de voertuigen c.q. bij het in- en uitstappen lopen het risico op een boete van € 95,-.
- Het is niet mogelijk voor een machinist om de leeftijd te bepalen en ook niet om te beoordelen of een mondkapje wel/niet niet-medisch is.
- Machinisten hebben daarom GEEN rol in de handhaving.
- Machinisten mogen, indien zij dit wensen WEL informatie verstrekken en de reiziger op de mondkapjesplicht attenderen.
- De toonzetting van de informatieverstrekking en bewust maken is zakelijk en vriendelijk.
- Machinisten kunnen indien nodig informeren waar de mondkapjes te koop zijn, namelijk bij de Spar in Zwolle en Zutphen, Etos en AH to go maar ook bij de Hema en grote drogisterijen als Kruidvat.

Handhaving mondkapjes voor reizigers:

- Nogmaals: machinisten hebben GEEN rol in de handhaving.
- Voor BOA's en politie staat de-escalerend optreden voorop.
- Alleen BOA's en politie kunnen reizigers die niet in het bezit zijn van een mondkapje vragen om het voertuig te verlaten.
- In uiterste gevallen zullen BOA's en politie verbaliserend optreden. De boete bedraagt € 95,-.
- Het heeft tot nader order geen zin om via de KRC BOA's op te roepen indien er een passagier plaatsneemt zonder mondkapje, omdat BOA's niet de capaciteit hebben.
- Alleen indien het niet-dragen van een mondkapje een incident genereert, denk bijvoorbeeld aan een conflict tussen reizigers onderling, verzoekt de chauffeur via de KRC dat BOA's en/of politie ter plaatse te komen om het incident op een de-escalerende wijze af te handelen.
- Er is helaas geen garantie dat BOA en/of politie hier altijd (snel) gevolg aan kunnen geven.

Overige aandachtspunten:

- Het verbod op gelaatsbedekkende kleding blijft van kracht. Echter: de wet zegt dat het verbod niet van toepassing is als kleding noodzakelijk is ter bescherming van het lichaam in verband met de gezondheid of de veiligheid. **Het verbod op gelaatsbedekkende kleding is dan ook niet van toepassing op het gebruik van mondkapjes in het OV.**
- Zelf gemaakte mondkapjes zijn toegestaan, maar een sjaal, kraag van een jas of zakdoek bijvoorbeeld niet.
- Meer informatie hierover vind je op: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-covid-19/documenten/publicaties/2020/05/09/covid-19-niet-medisch-mondkapje>

6. Ventilatie, recirculatie en airco

Door onze medewerkers zijn veel vragen gesteld over de recirculatie en het gebruik van airco in onze voertuigen.

De feiten op een rij

- Wij hebben advies gevraagd bij het RIVM over het veilig gebruik van de airconditioning.
- Door hoesten/niezen komt het virus in kleine druppeltjes uit neus, keel of longen naar buiten in de lucht.
- Deze druppeltjes blijven niet in de lucht zweven, maar dalen snel neer.
- Volgens het RIVM is er geen bewijs dat het virus langere tijd in de lucht kan blijven en zich via luchtkanalen verspreidt.
- Door filters, bochten en hoeken blijven druppeltjes in airconditioning- en ventilatiesystemen steken.
- Dankzij het regelmatig openen en sluiten van deuren is er toevoer van frisse lucht.
- Extra ventilatie is wenselijk, bijvoorbeeld door het openen van ramen en/of luiken en van deuren bij stilstand.

Is het verstandig om de airco in de trein te blijven gebruiken?

Ja, want hiermee worden druppeltjes uit de lucht gehaald.

Dient er extra geventileerd te worden?

Extra ventilatie is niet noodzakelijk, maar wel wenselijk. Bijvoorbeeld door het openen van ramen in de Lint en van deuren bij stilstand bij de flirt.

Hoe zit het met de recirculatie en airco?

- Bij recirculatie wordt de lucht in het voertuig gefilterd en weer naar binnen geblazen. Ook hiermee worden druppeltjes uit de lucht gehaald. Maar omdat lucht van buiten altijd verser is dan lucht van binnen raden we aan om de recirculatie niet te activeren.
- Sommige airco's regelen de recirculatie automatisch. Ook hiermee worden druppeltjes uit de lucht gehaald.
- Volgens het RIVM zijn de bestaande filters voldoende effectief.

7. Capaciteit trein en volmeldingen

Vanaf 1 juni worden de corona maatregelen versoepeld en mogen meer reizigers mee met de bus. Per vervoerder, vervoersmodaliteit en voertuigtype is de mix tussen zitten en staan anders. Concreet betekent dit voor nu voor Keolis het volgende:

- Vanaf 1 juni rijdt Keolis de dienstregeling die normaal in de schoolperiode wordt gereden.
- In de spitsen rijden we met de volgende samenstellingen:

	Ochtend	Overdag	Middag	Avond
Zwolle - Enschede Sprinter	7	4	7	3
Zwolle - Enschede IC	4	4	4	4
Zwolle - Kampen	6	3	6	3
Zutphen - Oldenzaal	4	2	2	2

- Alle treinen zijn voorzien van stickers waar reizigers mogen plaatsnemen.
- Reizigers gebruiken bij voorkeur alleen de met een groene sticker gemarkeerde zitplaatsen aan het raam.
- Reizigers van één huishouden mogen bij elkaar zitten.
- Staanplaatsen zijn in deze fase niet toegestaan.
- Als alle gemarkeerde zitplaatsen in gebruik zijn is het advies voor reizigers de volgende trein te nemen.
- Het naleven van alle bovenstaande adviezen is de verantwoordelijkheid van de reiziger.
- De machinist hoeft dus niet te beoordelen of een trein vol is of niet.
- Machinisten hebben GEEN rol in de handhaving (zie werkinstructie 17).
- Machinisten hebben WEL een rol in informatieverstrekking en bewustmaking richting reizigers m.b.t. onnodig reizen, buiten de drukke tijden te reizen en op perrons en stations 1,5 m afstand te houden.
- De toonzetting van de informatieverstrekking en het bewust maken is zakelijk en vriendelijk.
- **De machinist heeft hierbij ook de mogelijkheid een automatisch omroepbericht af te spelen via de boordcomputer.**

Wanneer is mijn trein volen moet ik de KRC informeren?

- Circa 50% van de zitplaatsen is beschikbaar, dit komt neer op 40% van de capaciteit in de trein omdat we geen staanplaatsen toestaan in deze fase.

Aantal bakken -->	2	3	4	6	7	8
Lint 41	53	nvt	106	159	nvt	Nvt
Flirt 3	nvt	77	113	154	190	226

- Op basis van dagelijkse analyses wordt gekeken in hoeverre er problemen ontstaan in de operatie. Bij drie opeenvolgende volmeldingen, gaan we in overleg met de directie en vragen we toestemming de capaciteit te verhogen.
- Meld je te volle trein bij het KRC en that's it. Je hoeft niet te vragen of reizigers een kaartje hebben en als je ziet dat ze over een poortje klimmen is het aan VenS van NS of de politie. Neem geen risico's en draai je weg van discussies.

Passagieren met het OV

In tegenstelling tot wat Keolis heeft beschreven in haar veiligheidsmanagement systeem, is het toegestaan om tijdens een passagiersbeweging gebruik te maken van de onbediende cabine (s) van de trein. Er mag dan enkel gebruik gemaakt worden van de bijrijdersstoel en niet de machinisten stoel.

Gebruik van de ballast

In de Flirt treinstellen is het niet altijd mogelijk gebruik te maken van de cabinedeur. In Enschede mag richting Zwolle ook ingestapt worden vanuit de ballast. Houd de arboregels en de instructie van het in- en uit klimmen van de trein in acht.

8. Spuug/corona kits in de trein

- In de treinen zijn spuugkits aanwezig voor Service en Veiligheid. Hierin zitten attributen om zich te kunnen verschonen als ze eventueel worden bespuugd.
- Deze liggen bij de Lint in cabine 2 en in de Flirt achter de spiegel in de wc.
- Niet elke medewerker Service en Veiligheid is in het bezit van een cabinedeur sleutel van de Lint, dus het kan voorkomen dat je wordt gevraagd de deur te openen.
- Mocht het onverhoopt voorkomen dat jezelf wat nodig hebt uit dit pakket, dan is dit natuurlijk geen probleem. Graag wel even doorgeven aan Andre Kwant of Bert Wageman. Zij zorgen dat de kits weer worden aangevuld.
- Andre Kwant: andre.kwant@keolis.nl of 06-23542447
- Bert Wageman: bert.wageman@keolis.nl



9. Inrichting / looproutes in de trein

- Om bij een incident een vluchtmogelijkheid te hebben voor de machinist zijn de eerste drie rijen stoelen achter de cabines van de linten afgesloten met een ketting. Dit is ruimte A.
- Staanplaatsen zijn vooralsnog niet toegestaan.
- Daar waar mogelijk wordt voor personeel de 1,5 meter regel in acht genomen. Is dit niet mogelijk, dan zorgt de werkgever voor goedgekeurde beschermingmiddelen.
- Mondkapjes zijn in het OV verplicht voor zowel de reiziger als het treinpersoneel (uitgezonderd de cabine).
- De WC is afgesloten, mag in geval van nood door een medewerker van Keolis opengesteld worden .

Basis voor de reiziger is dat in de trein de route en signing op orde is. In de Lint treinstellen passen éénrichtingsverkeer toe. Deze maatregel geniet niet onze voorkeur maar is essentieel om de veiligheid van de machinist op de Lint te kunnen garanderen.

Looproutes

Lint

- In de Lint geldt een verplichte looproute (éénrichtingsverkeer) om de veiligheid van de machinist te waarborgen. De B zijde worden de instapdeuren, en de A zijde de uitstapdeuren. Dit wordt duidelijk gemaakt d.m.v. stickers op de deuren.

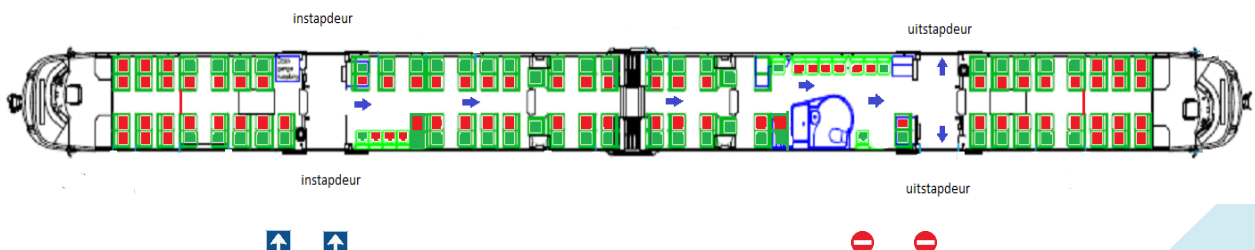


Verder worden er op de vloer pijlen geplaatst.



- Omdat wij een voorbeeldfunctie hebben, houden wij ons ook aan de verplichte looproute. Bij een drukke trein mag de machinist bij uitzondering gebruik maken van de deur waar instappen normaal geen instap mogelijk is. Probeer dat te voorkomen als dat niet nodig is.
- De zitplaatsen worden met stickers op de ramen aangegeven. Alleen zitplaatsen aan de raamzijde mogen worden gebruikt.

Kort samengevat wordt de indeling van de Lint als volgt:



Lint 41

- In de Lint 41 met 2 bakken is éénrichtingsverkeer ingesteld met één deur voor het instappen en één deur voor het uitstappen.
- De looprichting is vastgesteld in de richting van de A cabine (Oldenzaalse kant, zodat de machinist op het meest kritische punt in de dienstregeling, namelijk de kering in Oldenzaal, de meeste kans heeft uit te stappen zonder dat hij gehinderd wordt door reizigers.
- Het toilet blijft afgesloten omdat:
 1. Het voorkomt onnodig door de trein heen lopen van reizigers.
 2. We dan extra hygiënemaatregelen moeten nemen. Met de overbelastverklaringen van de emplacementen kunnen we dit niet heroverwegen.



Route-aanduiding evt. op deuren

Lint specifiek

- Op de vloeren in de gangpaden wordt d.m.v. een pijl de looproute aangegeven (éénrichtingsverkeer).
- Op alle deuren worden d.m.v. onderstaande pictogrammen aangegeven of een deur een ingang is of een uitgang (open en gesloten verkeer).

Voorbeeld Lint

Coronaregels

mondkapje verplicht 	weinig aanraken 	

Maak alleen gebruik van de Stoelen aan de raamzijde

Voorbeeld Flirt

Let op! Regels instappen trein

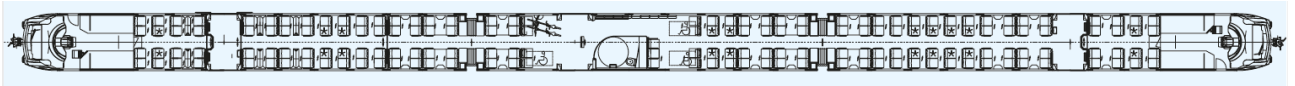
Alleen instappen bij deze deuren. Deze deuren zijn voor uitstappende reizigers.

mondkapje verplicht 	weinig aanraken 	

Maak alleen gebruik van de Stoelen aan de raamzijde

Flirt 3 3 Baks

In de Flirt 3 bestaande uit 3 bakken is **geen** éénrichtingsverkeer ingesteld.



Flirt 3 4 Baks

In de Flirt 3 bestaande uit 4 bakken is **geen** éénrichtingsverkeer ingesteld.



Gebruikte route en signing op en in de voertuigen :

- Bij alle deuren wordt aan de buitenzijde een sticker geplaatst met een samenvatting van de in de trein geldende regels (mondkapje, geen toilet, geen fiets, looprichting en geen voedsel).
- Op het raam of op de zijwand wordt d.m.v. een groene sticker aangegeven welke stoelen gebruikt mogen worden door de reiziger.
- We voorzien de stoelen aan het gangpad niet van de oranje stickers op de rugleuning. Reden hiervoor is de ervaring dat deze stickers eraf gehaald worden of dat deze blijvende lijmschade achterlaten op de stoelen en de brandveiligheid dan getest moet worden.

Overige maatregelen

- Indien mogelijk worden alle tussen coupédeuren opengezet. Hierdoor hoeft de klant geen deurtoetsen aan te raken.
- Toiletten blijven afgesloten.
- Vuilnisbakken worden afgesloten.
- Deuren worden door de machinist in dien mogelijk centraal opengesteld

10. Regels voor reizigers in de trein en op stations

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

Huisregels op stations

- Alle stations worden beheerd door NS Stations. Hiervoor gelden de regels zoals hieronder weergegeven.

Coronaregels

houd afstand Houd 1,5 meter afstand


houd rechts Houd zo veel mogelijk rechts


weinig aanraken Raak zo weinig mogelijk aan


roltrap Houd 4 treden afstand de roltrap


lift Maximaal 2 personen in de lift


trein Volg de instructies voor het in- en uitstappen trein


informatie Raadpleeg de informatie van uw vervoeder


Hier is ruimte voor extra regels of andere secundaire tekst die toch op dit huisregelbord getoond dient te worden. Er is ruimte voor vier regels tekst. Eventueel kan dit uitgebreid worden.

Coronaregels

houd afstand Houd 1,5 meter afstand


houd rechts Houd zo veel mogelijk rechts


weinig aanraken Raak zo weinig mogelijk aan


houd afstand Houd 4 treden afstand de roltrap


lift Maximaal 2 personen in de lift


Volg de instructies voor het in- en uitstappen trein
 Raadpleeg de informatie van uw vervoeder

Hier is ruimte voor extra regels of andere secundaire tekst die toch op dit huisregelbord getoond dient te worden. Er is ruimte voor drie regels tekst. Eventueel kan dit uitgebreid worden.

Huisregels in de trein

Let op! Regels instappen trein

 Alleen instappen bij deze deuren.
 Deze deuren zijn voor uitstappende reizigers.

mondkapje verplicht


weinig aanraken










Maak alleen gebruik van de Stoelen aan de raamzijde

Coronaregels

mondkapje verplicht


weinig aanraken










Maak alleen gebruik van de Stoelen aan de raamzijde

Externe communicatie in de trein

A3 Poster Frames Landscape

In de treinen worden in de A3 posterhouders de algemene reisregels in het nieuwe normaal getoond met pictogrammen.

Tikkerbalk teksten

Alle actuele reisinfo wordt getoond op de reis infoschermen. Onder de reisinfo is een nieuws tikkerbalk beschikbaar voor de laatste oproepen. Hierop scrollen de belangrijkste actuele zaken en adviezen.

11. Omroepberichten

Standaard na elk station

Lint

- Beste reizigers, welkom bij Blauwnet. We vragen je aandacht voor het volgende:
- In deze trein is het dragen van een mondkapje verplicht.
- Maak alleen gebruik van de zittingen bij het raam welke met de groene sticker zijn gemarkeerd.
- Houdt de looprichting zoals aangegeven in de gangpaden aan.
- Om besmettingen te voorkomen vragen wij je geen voedsel of dranken te nuttigen of in de prullenbakken te gooien.
- Het toilet in deze trein is afgesloten.
- Dank voor je medewerking en begrip. Alleen samen overwinnen we het corona virus.

Flirt

- Beste reizigers, welkom bij Blauwnet. We vragen je aandacht voor het volgende:
- In deze trein is het dragen van een mondkapje verplicht.
- Maak alleen gebruik van de zittingen bij het raam welke met de groene sticker zijn gemarkeerd.
- Om besmettingen te voorkomen vragen wij je geen voedsel of dranken te nuttigen of in de prullenbakken te gooien.
- Het toilet in deze trein is afgesloten.
- Bij het volgende station, zal de machinist de deuren voor je openen, je hoeft de deurknop niet aan te raken.
- Dank voor je medewerking en begrip. Alleen samen overwinnen we het corona virus.

Daarnaast heeft de machinist heeft ook de mogelijkheid een automatisch omroepbericht af te spelen via de boordcomputer.

Omroepberichten in de trein niet geprogrammeerd en uit te voeren door de machinist

Het is te druk in het voertuig gebruik de externe speaker

- Beste reizigers, graag uw aandacht voor het volgende:
- Op dit moment is het te druk in deze trein.
- De eerstvolgende trein vertrekt om:

Je informeert de Verkeersleiding dat er mensen op het station zijn achtergebleven. Je geeft daarbij duidelijk aan welke treinsamenstelling je hebt.

- Op de bestemming zet je 'trein is vol' → actie brondata

12. Reizigers met een mobiliteitsbeperking

- Alle COVID-19 gerelateerde afspraken en verplichtingen gelden ook voor reizigers met een mobiliteitsbeperking.
- **Reizigers met een mobiliteitsbeperking worden geacht zo zelfstandig mogelijk te kunnen reizen.**
- Reizigers met een mobiliteitsbeperking hebben WEL voorrang op reizigers zonder mobiliteitsbeperking indien zij een noodzakelijke reis maken.
- Reizigers met een mobiliteitsbeperking hebben GEEN voorrang op reizigers zonder mobiliteitsbeperking indien zij geen noodzakelijke reis maken.
- De machinist heeft GEEN rol in de handhaving.
- De machinist mag indien hij/zij dit wenst WEL informatie verstrekken en bewust maken.
- De toonzetting van de informatieverstrekking en bewustmaking is zakelijk en vriendelijk.
- Indien reizigers in een rolstoel en/of met een rollator zelfstandig kunnen reizen, dan zijn de normale regels van toepassing.

13. Reizigers met kinderwagens / grote bagage / fiets

- De normale regels zijn onverkort van toepassing.
- Fietsen zijn niet toegestaan in de trein, maar worden in de praktijk gedoogd.



14. KRC

Het KRC heeft afspraken gemaakt met de ProRail Verkeersleiding met betrekking tot bijsturing. Hierbij wordt continu gestuurd op het niet uit laten uitvallen van ritten zodat perrons met grote groepen reizigers worden overbeladen. Daarnaast is een juiste omroep op de perrons van belang in het geval van niet omkeerbare bijsturing.

Hoe te handelen bij vertragingen

- *Afspraken te maken met de DVL.*

Trein defect langs het perron (of beginstation)

Logistiek (maatregelen vervoerder en eventueel ProRail VL)

Voor voldoende aanbod ten opzichte van de vraag zijn afspraken gemaakt met ProRail dat op de route geen treinen worden ingekort. Hiermee wordt voorkomen dat reizigers van de vertraagde trein over moeten stappen in de achteroplopende trein. Ritten worden in zijn geheel uitgereden.

Reisinformatie

Bij vertraging van meer dan 17 minuten een handmatig stations omroepbericht met toevoeging boodschap 'kwam u voor de volgende trein? Neem dan die om drukte te spreiden'.

Kan de trein niet rijden, dan wordt een stations omroepbericht geplaatst met de oorzaak (indien voorradig) en een verwijzing naar de eerstvolgende reisoctie.

Geen machinist of begeleider/controleur

Logistiek (maatregelen vervoerder en eventueel ProRail VL)

Keolis rijdt de schoolperiode en heeft geen extra capaciteit voor reservemachinisten. Er zijn geen afspraken gemaakt met de ProRail VL.

Reisinformatie

Bij vertraging van meer dan 17 minuten een handmatig stations omroepbericht met toevoeging boodschap 'kwam u voor de volgende trein? Neem dan die om drukte te spreiden'.

Kan de trein niet rijden, dan wordt een stations omroepbericht geplaatst met de oorzaak (indien voorradig) en een verwijzing naar de eerstvolgende reisoctie.

(Meldingen van een) volle trein

Logistiek (maatregelen vervoerder en eventueel ProRail VL)

We laten geen reizigers staan, we proberen wel reizigers bewust te maken en geven ze de mogelijkheid de trein te verlaten.

Reisinformatie

Op station(s) waar de trein niet rijdt wordt een stations omroepbericht geplaatst met de oorzaak en een verwijzing naar de eerstvolgende reisoctie.

Kortere trein dan gepland

Logistiek (maatregelen vervoerder en eventueel ProRail VL)

Er zijn geen specifieke maatregelen voor handen. Daar is de tijd veelal te kort voor en ook is de rangeer-capaciteit onvoldoende om snel bij te kunnen sturen.

Reisinformatie

Bij een volle trein (waarbij de CRA afhankelijk is van informatie daarover die actief wordt doorgegeven) geven we in de stationsomroep de boodschap: 'Maakt u zich zorgen over de drukte: reis dan met de eerstvolgende trein waarvoor geen drukteverwachting bestaat'.

Partiële baanvakstremming

Logistiek (maatregelen vervoerder en eventueel ProRail VL)

Het is zaak dat de basisdienstregeling in stand blijft. Voor Keolis geldt dat de treinserie 17900 als eerst wordt opgeheven als er beperkt treinverkeer is.

Reisinformatie

Wij onderscheiden binnen deze categorie drie verschillende situaties, omdat ze qua impact nogal een verschil maken met hoe je met reizigersstromen omgaat:

- De meeste treinen rijden nog (bijvoorbeeld minder stoptreinen)
- Halvering treindienst – uitval 40-60%
- De meeste treinen rijden niet – uitval 60 tot 95%.

- De meeste treinen rijden nog (bijvoorbeeld minder stoptreinen):

In de stations omroepberichten: neem de volgende trein. Aangezien de maximale bezetting van een individuele trein in verstoorde situaties verdubbelt, kunnen alle reizigers van de ene trein mee in de volgende.

- Halvering treindienst

In de stations omroepberichten: neem de volgende trein. Ook worden in stations berichten omreisroutes tot 20 minuten reistijdverlenging gegeven (indien die routes er zijn).

- De meeste treinen rijden niet

Hiervan kennen we twee varianten, ten eerste een traject met normale drukte:

- We publiceren welke treinen WEL rijden, met de mededeling dat het in deze treinen druk kan zijn, inclusief toevoeging 'maakt u zich zorgen over de drukte: stel dan zo mogelijk uw reis uit'. In de stations berichten publiceren we omreisadviezen tot 60 minuten reistijdverlenging. In de storingsberichten voegen we een zogenoemd *Dringend Advies* toe: stel uw reis zo mogelijk uit.

Ten tweede, bijna geen treinen op één van de elf drukste NS trajecten:

- We publiceren welke treinen WEL rijden, met de mededeling dat het in deze treinen druk kan zijn, inclusief toevoeging 'maakt u zich zorgen over de drukte: stel dan zo mogelijk uw reis uit'. In de stationsberichten GEEN omreisadviezen. In de storingsberichten voegen we een zogenoemd *Aanvullend Advies* toe: stel uw reis uit.

Volledige baanvakstremming zonder omreisroute

Logistiek (maatregelen vervoerder en eventueel ProRail VL)

We zetten vervangend busvervoer in en adviseren de reizigers om alternatief vervoer te zoeken.

Reisinformatie

De omroep is ingesteld op het niet vervoeren van reizigers, zoek een alternatief.

Volledige baanvakstremming met omreisroute

Logistiek (maatregelen vervoerder en eventueel ProRail VL)

Spoortraject Zutphen – Hengelo kan geen omreizende reizigers erbij hebben. Hier is de beperking van het kleine materieel, maar ook het beperkt kunnen services zoals tanken van treinen.

Op de spoorlijn Zwolle – Enschede is beperkt ruimte voor omreizende reizigers.

Reisinformatie

Hiervan kennen we twee varianten, ten eerste een traject met normale drukte:

- In de stations berichten publiceren we omreisadviezen tot 90 minuten reistijdverlenging.
- Aan de storingsberichten voegen we een *Dringend Advies* toe: 'stel uw reis zo mogelijk uit'. Op de naar verwachting veel drukker omreisroutes publiceren we een melding waarin wordt gewaarschuwd voor die drukte. Zo kunnen reizigers afgewogen hun keuze maken.

Ten tweede een volledige stremming op één van de elf drukste NS trajecten:

- In de stationsberichten geven we GEEN omreisadviezen. Aan de storingsberichten voegen we een *Aanvullend Advies* toe: stel uw reis uit. We weten dat er reizigers zijn die ondanks dat we geen omreisadviezen geven, de reisplanner erbij pakken en alsnog een omreisroute kiezen. Op de naar verwachting veel drukker omreisroutes publiceren we een melding waarin wordt gewaarschuwd voor die drukte. Zo kunnen reizigers afgewogen hun keuze maken.

Knooppunt: meerdere baanvakken versperd

Logistiek (maatregelen vervoerder en eventueel ProRail VL)

Op samenlooptrajecten volgen we de lijn van NS. Als NS geen bussen kan leveren, kunnen onze bussen te druk worden. Afstemming is noodzakelijk. Via ProRail kan gevolgd worden wat de status is van het op te starten vervoer.

Reisinformatie

In de stations berichten geven we GEEN omreisadviezen.

Aan de storingsberichten voegen we een *Aanvullend Advies* toe: stel uw reis uit.

We weten dat er reizigers zijn die ondanks dat we geen omreisadviezen geven, de reisplanner erbij pakken en alsnog een eventuele omreisroute kiezen. Op die routes publiceren we een melding in de reisadviezen, waarin wordt gewaarschuwd voor drukte. Zo kunnen reizigers afgewogen hun keuze maken.

Uitval knooppunt: geen treinverkeer van/naar mogelijk

Logistiek (maatregelen vervoerder en eventueel ProRail VL)

Conform VSM; niet aan laten passen i.v.m. werkdruk en doorlooptijd; regulier proces.

Reisinformatie

In de stations berichten geven we GEEN omreisadviezen.

Aan de storingsberichten voegen we een *Aanvullend Advies* toe: stel uw reis uit.

15. Opleiding leerling machinisten

In het verband met de versoepeling van de coronamaatregelen in Nederland en de kennis die er dit moment bestaat kunnen we weer starten met het opleiden van leerling machinisten. Dit vinden we belangrijk, maar natuurlijk alleen onder voorwaarde dat dit op een veilige wijze mogelijk is voor zowel mentor als leerling machinist.

Hoe is opleiden op een veilige wijze mogelijk:

- Zowel de mentor als de leerling draagt verplicht een mondkapje in de trein (dus hier ook in de cabine).
- Ook is het verplicht voor de mentor een bril te dragen die voldoende afsluit rond de ogen.
- Het in acht nemen van hygiënische maatregelen zoals het regelmatig wassen van de handen.

De verwachting is dat we vanaf 1 juni weer kunnen starten met opleiden.

Mocht je op dit moment om welke reden dan ook liever niet als mentor willen worden ingezet neem hierover dan contact op met je vakinhoudelijk leidinggevende.

16. Handhaving (uitleg protocol BOA's)

- Voor BOA's en politie staat de-escalerend optreden voorop.
- Alleen BOA's en politie kunnen reizigers die niet in het bezit zijn van een mondkapje vragen om het voertuig te verlaten.
- In uiterste gevallen zullen BOA's en politie verbaliserend optreden. De boete bedraagt € 95,-.
- Het heeft tot nader order geen zin om via de KRC BOA's op te roepen indien er een passagier plaatsneemt zonder mondkapje, omdat BOA's niet de capaciteit hebben.
- Alleen indien het niet-dragen van een mondkapje een incident genereert, denk bijvoorbeeld aan een conflict tussen reizigers onderling, verzoekt de chauffeur via de KRC dat BOA's en/of politie ter plaatse te komen om het incident op een de-escalerende wijze af te handelen.
- Er is helaas geen garantie dat BOA en/of politie hier altijd (snel) gevolg aan kunnen geven.