

OV-tips

van en voor dove en
slechthorende reizigers

www.toegankelijk.nu



Tips **van** en **voor** dove en slechthorende reizigers in het openbaar vervoer.

OV ontoegankelijk voor slechthorende en dove reizigers? Hoezo?

Bij 'toegankelijkheid' denken we in de eerste plaats aan fysieke toegankelijkheid, zoals onder meer voor mensen in een rolstoel. Maar dat het voor dove en slechthorende mensen ook relevant kan zijn, is veel minder bekend.

Dove en slechthorende reizigers ervaren problemen in het OV doordat het soms ontoegankelijk is, met name in geval van onverwachte omstandigheden, wanneer reis-informatie alleen omgeroepen wordt: een verandering van route, een loskoppeling van bepaalde wagons, een seinstoring, etc.

Ook weet het merendeel van het personeel in het OV nog niet hoe ze het best met dove en slechthorende reizigers kunnen communiceren. Ze schrikken of reageren ongepast.

Dit alles zorgt bij slechthorende en dove reizigers voor omreizen, langere reistijden en veel frustratie. Er is verder behoefte aan bewustwording en aanpassingen bij het OV om hun dienstverlening toegankelijk te maken.

Heeft u een concrete klacht over ontoegankelijkheid van het OV, dan kunt u er ook voor kiezen om bij het vervoersbedrijf een klacht in te dienen.

ERVARINGSKENNIS BIJ REIZEN IN HET OV

1. **BEREID U GOED VOOR OP UW REIS:** plan de reis via het internet en print het uit. Zo weet u wanneer u waar bent of moet zijn. Print desgewenst ook alle haltes uit. Kijk vooraf of er werkzaamheden zijn en vlak voor uw reis of er storingen zijn. U kunt overwegen voor de zekerheid een verbinding eerder te nemen.
2. **SCHAKEL ONDERWEG HULPMIDDELEN IN:** indien uw mobiele telefoon internetverbinding heeft, is het mogelijk om ook onderweg ov9292 te raadplegen. Mogelijk heeft uw telefoon ook een ingebouwde gps die u vertellen kan waar u zich op een bepaald moment bevindt.
3. **ZEG DAT U DOOF OF SLECHTHOREND BENT** wanneer u met anderen communiceert. Geef daarbij aan hoe u wil dat ze met u communiceren. Pen en papier blijven het ook nog steeds goed doen als communicatiehulpmiddel.
4. **VRAAG AAN DE CHAUFFEUR OM TE ZWAAIEN** als de bus de voor u onbekende halte bereikt waar u wil uitstappen. Eventueel kan u dit ook aan een medereiziger vragen.
5. **WEES ALERT**, kijk om u heen, hou de borden langs de weg in de gaten en let op non-verbale reacties.
6. **KIES EEN STRATEGISCHE PLAATS:** ga bij voorkeur niet in een lege coupé zitten.

Heeft u zelf
nog meer tips,
laat het ons
weten!

WAT KUNT U DOEN ALS HET ANDERS LOOPT DAN VERWACHT?

1. **AFGAAN OP VISUELE INDRUKKEN:** borden langs de weg geven informatie over de route; als mensen gaan lopen, is er mogelijk een wijziging van perron, etc.
2. **OP UW HOEDE ZIJN:** soms klopt de informatie op de borden niet, dan helpt het als u informatie checkt.
3. **ANDEREN INSCHAKELEN:** vraag aan de conducteur, of aan medepassagiers wat er aan de hand is. Zeker bij twijfelgevallen kunt u best altijd navragen. Bij de borden in stations 'let op het omroepbericht' kunt u nauwelijks anders dan navragen bij anderen wat er precies aan de hand is.
4. **SOMMIGE DINGEN OVER U HEEN LATEN KOMEN:** soms kunt u beter een time-out nemen, omdat het rust biedt.

Tips van en voor doven en slechthorenden, hoe werkt dat?

Op 28 juni 2010 organiseerde SIGNAAL een trainingsbijeenkomst voor doven en slechthorenden rond ervaringskennis betreffende het OV. De doelstelling was om de kennis die aanwezig is bij dove en slechthorende reizigers in het OV te verzamelen en ter beschikking te stellen aan de eigen groep.

Deze ervaringskennis heeft geen waarheidsgehalte: wat voor de één een geweldige tip is, kan voor de ander niet werken. Deze collectieve ervaringskennis wordt hier vastgelegd zodat lotgenoten er hun voordeel mee kunnen doen.

DE BUS, DE TRAM OF DE TREIN? Op het vlak van toegankelijkheid is er voor doven en slechthorenden een verschil tussen reizen met de bus of de tram en reizen met de trein. In de bus en de tram kan men contact hebben met de chauffeur, de trein is daarentegen anoniemer. Anderen vinden de trein juist makkelijker, omdat men eerder contact heeft met de medepassagiers dan in een bus of een tram. Verder zijn de perrons van een trein altijd goed verlicht, zodat u altijd weet waar u aankomt. Bij bus- en tramhaltes is dat niet altijd goed te zien, zeker niet als het donker is. Deze verschillen zorgen ervoor dat u bij het hebben van keuze, soms voor reizen met de trein dan weer voor reizen met de bus of tram zult kiezen.



SIGNAAL heeft een meldpunt Openbaar Vervoer op de website. Heeft u een recent concreet ervaringsverhaal in verband met de toegankelijkheid van het OV, dan vernemen wij dat graag op www.toegankelijk.nu

Klik hier om uw ervaring met het OV te melden via het **MELDPUNT**.



SIGNAAL zet zich in voor een inclusieve en toegankelijke maatschappij voor doven en slechthorenden en wordt door de zeven landelijke belangenorganisaties gedragen. SIGNAAL ijvert voor een verbetering van de toegankelijkheid van openbaar vervoer, acute zorg, ziekenhuizen, burgeralarmering, telecommunicatie en musea. SIGNAAL informeert, lobbyt en denkt constructief mee over oplossingen.

Check de website van
SIGNAAL

www.toegankelijk.nu

Join our group
on
facebook

Click here