

Betreft:

Algemeen beeld m.b.t. meldingen en incidenten medische uitzondering dragen mondkapje in het Openbaar Vervoer (OV) in Nederland. De weergave komt van de 9 OV bedrijven die in Nederland werkzaam zijn; NS, GVB, RET, HTM, Transdev, Keolis, Qbuzz, EBS en Arriva.

Toelichting:

Door de wijze van registratie is het lastig om een OV-breed cijfermatige analyse te geven rondom de medische uitzondering voor het mondkapje in het OV. Ook is er waarschijnlijk sprake van een grote darknumber. We hebben aanwijzingen dat het personeel niet alle situaties die zich rondom de uitzonderingsregel voordoen, melden. Er is daarom voor gekozen om het beeld te schetsen aan de hand van een aantal voorbeelden over (aantallen)incidenten die vervoerders na 1 december hebben gemeld in de OV-brede security werkgroep. Ook is informatie uit klachten en vragen over het onderwerp bij klantenservice meegenomen voor zover bekend.

Belangrijke noot bij het beoordelen van gemelde aantallen is dat het reizigersaantal tijdens de meetperiode slechts tussen de 20% a 30% procent van de oorspronkelijke reizigers ligt. Dit geeft reizigers uit de doelgroep meer ruimte om afstand te houden in de voertuigen. Bij een eventueel toename qua bezetting in het OV is de zorg dat het probleem gaat toenemen van reizigers die vanwege een medische beperking helemaal geen bescherming dragen (geen mondkapje of gelaatscherm).

1. Incidenten:

- Een van de vervoerders meldt dat van de 164 incidenten m.b.t. mondkapje in december er 38 (23,3%) over de medische uitzondering gingen. In de meeste gevallen ging het over onduidelijkheid of niet aannemelijk kunnen maken van de medische aandoening.
 - In 18,4% van de gevallen werd alleen het "kaartje" van de Rijksoverheid getoond, in een enkel geval escaleerde de situatie in agressie. In geen enkel van de gevallen werd het gelaatscherm gebruikt door de reiziger.
- Alle vervoerders, zowel bij stad, streek als bij NS, treffen het geprinte kaartje aan in het OV of dat het op de telefoon door de reiziger wordt getoond. Het gaat in totaal om tientallen gevallen.
- Een vervoerder meldt medio december een 30-tal meldingen van het dragen van een gelaatscherm en 122 meldingen van een medische beperking middels een verklaring.
 - Dit betrof een meting van 1 week.
 - Er komen steeds vragen van reizigers waarom zij ook een medische verklaring moeten hebben terwijl het kaartje op de site van de rijksoverheid staat.
- Een vervoerder meldt dat 2 van de 11 incidenten in december m.b.t. de medische ontheffing voor het dragen van een mondkapje zijn ontvaard in een agressie-incident in de A categorie.
 - Dit betrof een meting van 1 maand.
- Een vervoerder meldt dat 1 chauffeur had aangegeven dat 14 x het "printje" werd getoond door reizigers, verdeeld over 2 dagen in 1 gemeente.
- Een vervoerder meldt dat het "printje" van Rijksoverheid in een plaatselijk krantje stond om uit te knippen voor mensen met een beperking.
- Een vervoerder meldt begin december een incident met een reiziger die een tas met medicijnen bij zich had die naar andere reizigers riep dat iedereen mocht gebruiken om aan te tonen dat ze een beperking hadden waardoor ze geen mondkapje konden dragen.

2. Klantenservice:

- Van alle 1433 vragen en klachten die m.b.t. het mondkapje vanaf 1 juni tot 13 december bij de klantenservice van een vervoerder binnenkwamen, ging gemiddeld 3,5% per maand over de medische beperking. In november steeg dit aandeel tot 15%. In de eerste twee weken van december steeg dit aandeel tot 23% (meetperiode 1-6-2020/13-12-2020). De meeste klachten gingen erover dat de reizigers geweigerd werden in de trein door het lastig aannemelijk kunnen maken van de medische aandoening bij controle. Bijv. dat het printje van internet werd getoond in de veronderstelling dat dit afdoende was. Deze klanten bleken ook niet op de hoogte van het gelaatscherm als alternatief.

- Een andere vervoerder meldt dat diens klantenservice meerdere keren per week meldingen krijgt van reizigers die tegen problemen aan lopen. Er is ook een reiziger die de vervoerder nu aanklaagt omdat er een uitzondering is gekomen via Rijksoverheid. Volgens deze vervoerder zijn de meldingen slechts een puntje van de ijsberg en noemt het een ongewenste situatie welke echt aangepast worden voordat nog meer incidenten gebeuren tussen reizigers en medewerkers. De onduidelijke informatie én mogelijkheid om zonder mondkapje dan wel faceshield te reizen zorgt dagelijks voor problemen tussen reizigers en medewerkers. Er moeten dus duidelijker regels vanuit ministeries/rijksoverheid komen ter voorkoming van problemen.
- Nog een andere vervoerder meldt dat bij diens klantenservice de afgelopen weken 11 klachten / vragen binnen gekomen. Dat het enorm zou helpen als er een duidelijke consistente richtlijn komt voor de passagiers met een medische beperking die met OV willen reizen.

3. Gebruik gelaatscherm als alternatief:

- Een grote stadsvervoerder heeft op zaterdag 12 december jl. van 10.00 – 12.00 uur een telling uitgevoerd. Hierbij bleek dat 0,4% (2) van de 602 getelde reizigers een gelaatscherm droeg.
- Een andere grote stadvervoerder meldt op 14 december ook een telling te hebben gedaan. Van de 1961 getelde reizigers droeg 0,1% (2) een gelaatsmasker.
- Een vervoerder meldt in de incidentregistraties veelal astma of autisme als medische beperking te lezen, maar geen van die reizigers droeg een gelaatscherm. Als helemaal niets wordt gedragen levert dit gedoe tussen reizigers onderling. De vervoerder geeft aan dat het zou helpen als de communicatie vanuit de overheid meer zou zijn: "kunt u om medische redenen geen mondkapje dragen, draag dan een gelaatscherm", dan wordt het buiten een stuk makkelijker.

4. Sentiment OV-medewerkers:

- Meerdere vervoerders melden dat het gedoe geeft en leeft onder OV-medewerkers. Het sentiment dat door management gehoord wordt vertaald zich echter niet in de cijfers. Waarschijnlijk is er sprake van een grote darknumber.
- Buschauffeurs, metro en trambestuurders hebben geen mogelijkheid om extra controle uit te oefenen en voor hun is het extra lastig zo niet onmogelijk om vast te stellen of iemand voldoet aan de medische beperking, als de passagiers met een medische beperking, die geen mondkapjes kunnen dragen, een faceshield zou dragen is dit een significante verbetering
- Er werd een voorbeeld gemeld van een huilende conductrice die dit nu zo vaak heeft meegemaakt dat ze erdoorheen zat.
- Er is met verschillende toezichthouders OV, BOA's OV gesproken. Die waren niet blij met de uitzondering voor mensen met een beperking. Als mensen aangeven een medische verklaring te hebben maar je voelt dat het niet klopt. Ook zijn zij de geprinte ontheffing tegen gekomen. Mensen hebben de geprinte ontheffing zelfs op hun telefoon. De toezichthouders gaven aan met de rug tegen de muur te staan.
- Een vervoerder meldt kritische vragen gekregen te hebben vanuit de OR.

Samenvattend:

Het beeld is een stijgend aantal meldingen rondom reizigers die zich aandienen onder de uitzonderingsregel en daarbij gebruik maken van het geprinte "kaartje", daarnaast neemt ook het aantal meldingen bij de klantenservice afdelingen toe.

Op basis van het beeld wordt geconcludeerd dat de huidige situatie:

- onduidelijkheid oplevert bij zowel reizigers met een medische beperking als handhavers,
- de anonieme uitzonderingsverklaring (het "printje") hier aan bijdraagt,
- de onduidelijkheid leidt tot frustraties en incidenten in de praktijk.
- het gelaatscherm (dat de duidelijkheid wel kan geven) niet gedragen wordt als alternatief door de doelgroep of dat men hier nog onvoldoende over is geïnformeerd.

De wens is om de focus te verleggen van het "printje" als bewijs om niets te dragen, naar het dragen van het gelaatscherm als alternatief. In het licht van de nieuwe Engelse variant is de noodzaak misschien nog wel groter geworden qua veiligheid tegen het virus. Ook maken we ons zorgen over de impact op agressie-incidenten indien reizigersaantallen gaan toenemen.