



Leitlinien der IRU für die Zugänglichkeit von Taxis

**VERBESSERUNG DER DIENSTLEISTUNGSQUALITÄT
DURCH BESSERE ZUGÄNGLICHKEIT VON TAXIS FÜR
MENSCHEN MIT BEHINDERUNGEN UND EINGE-
SCHRÄNKTER MOBILITÄT**



LEITLINIEN DER IRU FÜR TAXIUNTERNEHMER UND -FAHRER

Verbesserung der Dienstleistungsqualität durch bessere
Zugänglichkeit von Taxis für Menschen mit Behinderungen und
eingeschränkter Mobilität

Inhaltsverzeichnis

Kapitel 1: Allgemeine Hinweise und Empfehlungen für Taxiunternehmer und -fahrer hinsichtlich guten Kundendiensts bei Menschen mit Behinderungen und eingeschränkter Mobilität	4
1. Kommunikation	5
2. Verhalten	5
3. Mögliche Lösungsansätze	5
4. Ältere Menschen, Schwangere, Eltern mit kleinen Kindern, Schulkinder	6
Kapitel 2: Qualitativ hochwertiger Service für blinde oder sehschwache Menschen	6
1. Empfehlungen für Taxiunternehmer bei der Bestellung	6
2. Allgemeine Empfehlungen für Fahrer	6
3. Empfehlungen für Fahrer bei Kunden mit Servicehunden	7
4. Bezahlung	7
5. Auf der Fahrt	8
6. Bei Ankunft	8
Kapitel 3: Qualitativ hochwertiger Kundenservice für gehörlose oder schwerhörige Kunden	8
Kapitel 4: Qualitativ hochwertiger Service für sprachgestörte Kunden ..	9
Kapitel 5: Qualitativ hochwertiger Service für Kunden mit eingeschränkter Mobilität	10
1. Allgemeine Empfehlungen	10
2. Zusätzliche Empfehlungen für Taxifahrer hinsichtlich guten Kundendienst für Fahrgäste mit Rollstuhl	11
Kapitel 6: Qualitativ hochwertiger Service für Kunden mit nicht sichtbaren Behinderungen	11
1. Allgemeine Empfehlungen	12

2.	Kunden mit Epilepsie	12
3.	Kunden mit geistiger Behinderung	13
Glossar	15

Ziel dieser Leitlinien¹ ist die Anleitung und Beratung zur Sensibilisierung von Taxiunternehmen und -fahrern. Sie sollen dabei unterstützt werden, die Servicequalität für Kunden, insbesondere für solche mit Behinderungen und eingeschränkter Mobilität sowie ältere Menschen, Schwangere, Eltern mit Kleinkindern, Schüler etc., zu verbessern. Diese Leitlinien können auch für Ausbildungszwecke unter direkter Einbeziehung praktischer Erfahrungen von Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität genutzt werden.

Kapitel 1: Allgemeine Hinweise und Empfehlungen für Taxiunternehmer und -fahrer hinsichtlich guten Kundendienstes bei Menschen mit Behinderungen und eingeschränkter Mobilität

Angst vor einer misslungenen Fahrt entsteht durch praktische Probleme oder peinliche Situationen im Umgang in der Gesellschaft. Praktische Probleme bei Fahrgästen mit Behinderungen sind solche, bei denen es sich um das Finden des richtigen Fahrzeuges oder die Fähigkeit, selbständig in ein Fahrzeug ein- und auszusteigen, handelt.

Es ist wichtig sich vor Augen zu halten, dass Menschen mit Behinderungen genau wie alle anderen Fahrgäste sind und dementsprechend mit Respekt und Höflichkeit behandelt werden müssen. Einige Menschen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität können jedoch besondere Bedürfnisse haben, die Sie kennen sollten, um zu größerer Kundenzufriedenheit beizutragen. Außerdem brauchen manche Fahrgäste Hilfe bei der Benutzung des Taxis. Dies hängt von der Behinderung des Individuums und der Zugänglichkeit des Fahrzeuges ab.

Gehen Sie nie mit Vorurteilen an Ihre Fahrgäste heran. Das Erkennen einer Behinderung bei einem Kunden sagt nichts über die Fähigkeiten einer Person aus. Kunden mit vergleichbarer Behinderung brauchen oft verschiedene Hilfestellungen zum selbständigen Reisen. Es ist also sehr wichtig daran zu denken, dass eine Person nicht nur wegen ihrer Behinderung, sondern auch aufgrund gesellschaftlicher Umstände die Behinderung hat.

Menschen mit Behinderungen möchten ihre Unabhängigkeit beibehalten. Bieten Sie Ihre Hilfe an, aber bestehen Sie nicht darauf, einem Fahrgast mit Behinderung helfen zu wollen, wenn dieser Ihr Angebot abgelehnt hat.

¹ Diese Leitlinien sind von der IRU-Gruppe "Taxis und Mietwagen mit Fahrer" entworfen worden, basierend auf einer Auswahl schon veröffentlichter Materialien wie:

Pocket Handbook: ADA Training Program, herausgegeben von Easter Seals Project ACTION und der American Bus Association;

Accessible customer service in public transport vom finnischen Ministerium für Verkehr und Kommunikation (ISBN 9 52-201-297-1);

Guidelines on accessibility to hard of hearing people when travelling by taxi von EFHOH (www.efhoh.org);

Access to taxis, private hire vehicles and private hire cars for guide dog owners (Ref: PPC 07/02),

herausgegeben von der The Guide Dogs for the Blind Association (www.guidedogs.org.uk).

Folgende Publikationen werden besonders häufig in dieser Broschüre benutzt und zitiert: *Pocket Handbook: ADA Training Program* von Easter Seals Project ACTION und der American Bus Association; und *Accessible customer service in public transport* (ISBN 952-201-297-1) vom finnischen Ministerium für Verkehr und Kommunikation.

Während der Ausarbeitung dieser Leitlinien wurden Ratschläge von Vertretern von Organisationen, die die Interessen von Menschen mit Behinderungen auf internationaler Ebene vertreten, erfragt und auch erhalten.

1. Kommunikation

- 1.1 Sprechen Sie Menschen mit Behinderungen direkt an. Sprechen Sie nicht die Begleitperson an, solange Sie nicht vom Fahrgast dazu aufgefordert wurden.
- 1.2 Gebrauchen Sie eine angemessene Sprache, wenn Sie mit einem Menschen mit Behinderungen sprechen. Angemessene Sprache hebt zuerst die Person hervor, nicht die Behinderung. Bezeichnen Sie die Person nicht als „behindert“ oder als „Rollstuhlfahrer“ oder als „Fahrgast mit Rollstuhl“.
- 1.3 Sprechen Sie deutlich. Versuchen Sie, Gespräche diskret zu behandeln. Rufen Sie nicht über die Straße hinweg jemandem etwas zu.
- 1.4 Fragen Sie direkt, welche Art von Hilfe der Fahrgast benötigt. Fragen bedeutet Höflichkeit und Respekt gegenüber den Bedürfnissen und Fähigkeiten des Kunden.
- 1.5 Halten Sie Kontakt auf Augenhöhe. Wenn Sie mit einer Person im Rollstuhl sprechen, könnte es angemessen sein zu sitzen, besonders bei längeren Gesprächen.
- 1.6 Sonnenbrillen sind ein kleines, aber wichtiges Detail. Wenn Sie eine Sonnenbrille tragen, kann der Fahrgast Ihre Augen nicht sehen und kann Sie sogar als bedrohlich wahrnehmen. Schieben Sie sie auf Ihren Kopf hoch, so kommunizieren Sie Freundlichkeit und Rücksicht gegenüber dem Kunden.
- 1.7 Wenn Sie darum gebeten werden, etwas zu wiederholen oder zu schreiben, tun Sie dies ruhig und liebenswürdig.

2. Verhalten

Zur Maximierung der Kundenzufriedenheit aller Fahrgäste, also auch der der Fahrgäste mit Behinderungen und eingeschränkter Mobilität, wird empfohlen, folgende Ratschläge einzuhalten:

- 2.1 Behandeln Sie Ihre Kunden so, wie auch Sie gerne behandelt werden möchten.
- 2.2 Wenn der Fahrgast Probleme hat oder nur langsam vorankommt, zeigen Sie Geduld und verursachen Sie keine Schuldgefühle aufgrund kleiner Fehler. Wenn die Situation entspannt bleibt, kann sich der Fahrgast auf seine Handlungen und Bewegungen konzentrieren, ohne sich gehetzt zu fühlen, und so wird die Fahrt eventuell für alle Parteien schneller vorangehen.
- 2.3 Ein schüchterner oder ängstlicher Fahrgast kann unhöflich wirken. Ein ruhiges und freundliches Verhalten wird die Situation entspannen. Achten Sie auf Ihre eigenen Gesten und Bewegungen.
- 2.4 Lächeln Sie. Hören Sie zu. Zeigen Sie Respekt. Seien Sie höflich. Benutzen Sie die Worte „Danke“ und „Bitte“.
- 2.5 Bieten Sie Hilfe an, aber bestehen Sie nicht darauf. Befolgen Sie die Wünsche des Kunden.
- 2.6 Vermeiden Sie während der Fahrt abrupte Bewegungen oder Stopps. Vorsichtiges Fahren und Höflichkeit schafft Vertrauen bei den Fahrgästen und auch bei anderen Autofahrern.

3. Mögliche Lösungsansätze

- 3.1 Lösen Sie Probleme auf eine professionelle Weise, die von Sorgfalt und Interesse zeugt.
- 3.2 Treten Sie gegenüber verärgerten oder aufgebrachtten Fahrgästen mit ruhigem Verhalten auf.

4. Ältere Menschen, Schwangere, Eltern mit kleinen Kindern, Schulkinder

- 4.1 Ältere Menschen, Schwangere, Eltern mit kleinen Kindern und Schulkinder weisen normalerweise mehrere die Mobilität und Handlungsfähigkeit einschränkende Faktoren auf. In Hinblick auf den Kundenservice lassen sich dieselben Leitlinien anwenden.

*

Kapitel 2: Qualitativ hochwertiger Service für blinde oder sehschwache Menschen

Sehbehinderungen treten auf sehr unterschiedliche Weise auf. Eine Person kann das Augenlicht komplett verloren haben, während eine andere wiederum nur unter bestimmten Bedingungen Schwierigkeiten beim Sehen hat. Eigentlich hängt die Wahrnehmung sowohl von der individuellen Sehstärke als auch von den Bedingungen der Umgebung ab. Ältere Menschen machen zwei Drittel aller Menschen mit Sehschwächen aus. Da die Gesamtbevölkerung immer älter wird, wird wahrscheinlich auch die Anzahl blinder Menschen und solcher mit Sehschwächen ansteigen.

1. Empfehlungen für Taxiunternehmer bei der Bestellung

- 1.1 Wenn Fahrzeuge vorbestellt werden, ist es empfehlenswert herauszufinden, welcher Service benötigt wird. Diese Information wird sowohl für den blinden oder sehschwachen Fahrgast als auch den Fahrer hilfreich sein.
- 1.2 Informieren Sie Ihre Kunden darüber, welcher Fahrer sie abholen wird und bitten Sie den Fahrer, sich dem Kunden vorzustellen.
- 1.3 Bitten Sie den Kunden bei der Reservierung mitzuteilen, ob ein Blindenhund mitfahren wird - wenn dies von ihm nicht schon getan wurde.
- 1.4 Lassen Sie den Fahrer wissen, dass die Fahrt mit Blindenhund stattfinden wird.

2. Allgemeine Empfehlungen für Fahrer

- 2.1 Wenn Sie eine blinde oder sehschwache Person zu Hause oder an einem anderen Bestellort abholen, klopfen Sie an die Tür oder betreten Sie das Gebäude, um Ihr Kommen zu signalisieren.
- 2.2 Nennen Sie den Kunden bei Namen, falls Sie diesen kennen oder:
- 2.3 berühren Sie leicht den Arm des Kunden, während Sie sich selbst vorstellen, um zu zeigen, dass Sie sich an ihn wenden. Berühren oder packen Sie aber niemals überraschend seinen Arm.
- 2.4 Fragen Sie den Kunden, welche Art Unterstützung benötigt wird und wie sie am besten angeboten werden kann. Viele Menschen kommen auch gut selber zurecht und wünschen keine Hilfestellung.
- 2.5 Wenn der blinde oder sehschwache Kunde zu Ihrem Fahrzeug geleitet werden möchte, bleiben Sie an seiner Seite und bieten Ihren Arm an.
- 2.6 Lassen Sie den Kunden Ihren Unterarm nahe Ihres Körpers nehmen. So kann er Ihren Wechsel der Gangart bemerken, wenn Sie sich unterschiedlichen Hindernissen nähern und sich darauf vorbereiten. Ergreifen Sie nicht den Arm des Kunden und ziehen Sie ihn weiter,

da es ihn aus dem Gleichgewicht bringen wird. Greifen Sie auch niemals einen Arm, der einen Stock oder das Geschirr eines Blindenhundes hält.

- 2.7 Wenn Sie den Kunden führen, informieren Sie ihn über Hindernisse wie Stufen oder Drehtüren. Werden Sie etwas langsamer und kündigen Sie die Hindernisse an, bevor Sie diese erreichen. Wenn Sie nicht sicher sind, wie Sie mit einer Barriere umgehen sollen, fragen Sie die Person.
- 2.8 Bei Erreichen des Fahrzeuges informieren Sie den Fahrgast über die Fahrzeugart und in welche Richtung es steht. Um dem Kunden beim Einsteigen zu helfen, gebrauchen Sie Ihren führenden Arm, greifen nach dem Türknauf und ermöglichen es der Person, ihre Hand an Ihrem Arm heruntergleiten zu lassen, um den Griff zu fassen.
- 2.9 Leisten Sie Hilfestellung mit dem Gepäck, indem sie es dem Kunden an den Sitz bringen oder es unterbringen. Vergewissern Sie sich, wenn Sie das Gepäck einer Person nehmen, dass diese genau weiß, wo Sie es unterbringen.
- 2.10 Sitzt der Kunde im Fahrzeug, sollten Sie ihm beim Anschnallen helfen und erst losfahren, wenn der Fahrgast sitzt und angeschnallt ist.

3. Empfehlungen für Fahrer bei Kunden mit Servicehunden

- 3.1 Wenn der Kunde einen Servicehund besitzt, gehen Sie auf die dem Tier gegenüberliegende Seite und bieten Sie Ihren Arm an (normalerweise auf der rechten Seite der Person). Der Kunde wird das Hundegeschirr loslassen und die Leine des Tieres ergreifen. Dies signalisiert, dass der Hund bei Fuß läuft und nicht im Einsatz ist.
- 3.2 Ergreifen Sie niemals das Geschirr des Tieres oder wirken Sie auf den Servicehund ein, ohne den Besitzer um Erlaubnis gefragt zu haben. Greifen Sie nicht nach der Leine oder dem Geschirr des Hundes. Wenn der Besitzer dem Hund einen Befehl gibt, mischen Sie sich nicht ein, da dies den Servicehund verwirren könnte.
- 3.3 Wenn Sie den Besitzer eines Servicehundes befördern, fragen Sie den Kunden, wo der Hund platziert werden soll. In Taxis wird der Hund normalerweise im Fahrgastraum mit dem Besitzer befördert. In Limousinen sind Servicehunde normalerweise darauf abgerichtet, im Fußraum des Beifahrers zwischen den Füßen des Besitzers zu liegen. Wenn es sich um ein modernes Fahrzeug handelt, ist es mit Airbags in der Frontverkleidung bei Fahrer sowie Beifahrer ausgestattet. In solchen Fahrzeugen ist es wichtig, dass - wenn Servicehunde im vorderen Fußraum mitgeführt werden - sie die ganze Zeit liegen bleiben. Sie sollten den Kunden informieren, wenn dies bei Ihnen der Fall ist. Wenn der vordere Fußraum für den Hund nicht breit genug ist, sollte dem Hundebesitzer empfohlen werden, auf dem Rücksitz des Fahrzeuges mit dem Hund im Fußraum hinter dem vorderen Beifahrersitz Platz zu nehmen. Der vordere Beifahrersitz sollte nach vorne verstellt werden, um Platz für den Hund zu machen. In einem Kombi kann der Hund, wenn der Hundebesitzer damit einverstanden ist, im Kofferraum befördert werden.
- 3.4 Vergewissern Sie sich vor Schließen der Tür, dass sich sowohl der Hund als auch der Besitzer sicher im Auto befinden.

4. Bezahlung

- 4.1 Informieren Sie den Kunden klar über die Anzeigen des Taxameters.
- 4.2 Wenn der Kunde Ihnen Geld gibt, nennen Sie den Betrag, der Ihnen gegeben wurde, bevor Sie das Geld wegstecken.
- 4.3 Legen Sie das Wechselgeld direkt in die Hand des Kunden.
- 4.4 Zählen Sie das Wechselgeld laut, wie Sie es für jeden anderen Kunden auch tun würden.

- 4.5 Geben Sie erst die Münzen, dann die Scheine; die größten zuerst. Die meisten blinden oder sehschwachen Menschen falten Scheine so, dass sie den Nennwert unterscheiden können. Benennen Sie den Nennwert auf den Scheinen, wenn Sie dem Kunden das Wechselgeld geben und lassen Sie ihm Zeit, jeden Schein zu falten.

5. Auf der Fahrt

- 5.1 Auf der Fahrt sollte der Fahrgast über etwaige Verspätungen oder Umwege auf dem gewählten Weg informiert werden.
- 5.2 Wenn Sie Orte beschreiben, benutzen Sie die Worte "vorne", "hinten", "links" und "rechts". Geben Sie die Richtungen immer aus der Perspektive der blinden oder sehschwachen Person an. Wenn Sie sprechen, scheuen Sie sich nicht, die Worte „sehen“ und „gucken“ normal auszusprechen.
- 5.3 Informieren Sie die Person rechtzeitig, bevor Sie am Zielort ankommen. Lassen Sie der Person viel Zeit zum Aussteigen – abhängig auch von der Anzahl der Gepäckstücke und der Bedürfnisse der Person.

6. Bei Ankunft

- 6.1 Bei Ankunft am Zielort informieren Sie den Fahrgast über den Ort, bieten Hilfe beim Verlassen des Fahrzeuges an und führen die Person an eine sichere Stelle, bevor Sie abfahren.
- 6.2 Wenn Sie einem blinden oder sehschwachen Kunden mündliche Anweisungen geben, sollten diese sehr einfach und sehr spezifisch sein. Sagen Sie „nach rechts“, „nach links“ oder „nach vorne/hinten im Auto“ statt „dort“ oder „dort entlang“.
- 6.3 Stellen Sie eine Verbindung zwischen Fahrgast und Umgebung her. Es ist besser, die Person in der Nähe einer Mauer, Bank, Säule oder einer anderen Person zu lassen, als sie alleine in der Mitte eines Bürgersteiges oder Raumes stehen zu lassen.
- 6.4 Beschreiben Sie den Raum oder Platz bevor Sie ihn betreten: wie groß ist der Raum oder Platz, wer ist anwesend, welche Art Möbel gibt es dort, etc.
- 6.5 Teilen Sie am Ende der Person mit, dass Sie gehen, so dass sie nicht alleine weiterspricht, wenn Sie schon gegangen sind.

*

Kapitel 3: Qualitativ hochwertiger Kundenservice für gehörlose oder schwerhörige Kunden

Es ist sehr wahrscheinlich, dass Sie eine gehörlose oder schwerhörige Person erst dann bemerken werden, wenn die Person Gebärdensprache benutzt oder ein Hörgerät trägt.

Menschen, die gehörlos geboren wurden, verlassen sich bei ihrer Verständigung hauptsächlich auf Gebärdensprache. Ihre Fähigkeiten für andere Sprachen sind unterschiedlich.

Lippenlesen hilft allen schwerhörigen Menschen. Es basiert auf der Beobachtung der Lippenbewegungen und Gesichtsgestik. Ist der Hörverlust gering, bestätigt und unterstützt Lippenlesen das Gehörte. Je größer der Hörverlust, desto wichtiger wird das Lippenlesen.

Wenn auf der Fahrt irgendeine Art Bildschirm den Fahrgast mit Informationen versorgt, sollte der Ton des Bildschirms im Audiosystem verfügbar sein. Besondere Aufmerksamkeit sollte der

visuellen Art der Kommunikation bei Bestellung des Taxis in der Telefonzentrale zukommen: Texttelefon, Email, SMS etc.

Seien Sie sicher, dass wichtige Informationen wie Preis, Bezahlungsart und andere Informationen über die Fahrt gehörlosen oder schwerhörigen Kunden auch wirklich mitgeteilt werden.

- 1.1 Ziehen Sie die Aufmerksamkeit der Person auf sich, indem Sie ihr leicht an die Schulter fassen, bevor Sie anfangen zu sprechen.
- 1.2 Folgen Sie Hinweisen des Kunden um herauszufinden, ob Gebärdensprache, Gesten, Schreiben oder Sprechen bevorzugt wird. Wenn Sie Probleme haben, die gehörlose oder schwerhörige Person zu verstehen, lassen Sie sie es wissen.
- 1.3 Wenn das Gespräch länger als ein paar Sekunden dauert, gehen Sie an einen ruhigen Ort. Versuchen Sie nicht, in sehr lauter Umgebung zu sprechen. Die umgebungsbedingten Geräusche können für Personen mit Schwerhörigkeit oder Hörgeräten verstärkt werden.
- 1.4 Positionieren Sie sich selbst so, dass Sie gesehen werden, wenn möglich also einer Lichtquelle zugewandt.
- 1.5 Wenden Sie sich der Person zu, stellen Sie Augenkontakt her und vergewissern Sie sich, dass die Person Ihren Mund sehen kann.
- 1.6 Benutzen Sie Gesten und Gesichtsmimik, um Ihre Mitteilung zu vermitteln.
- 1.7 Essen, rauchen, Kaugummi kauen oder die Hände beim Sprechen vor den Mund halten sollten Sie unterlassen. Seien Sie sich bewusst, dass auch ein Schnurrbart das Lippenlesen behindern kann.
- 1.8 Lassen Sie Ihre Lippenbewegungen sehen, aber übertreiben Sie nicht.
- 1.9 Viele Wörter haben die gleiche Lippenbewegung. Zum Beispiel „1 und 8“ können beim Lippenlesen nicht unterschieden werden.
- 1.10 Sprechen Sie langsam und deutlich. Sprechen Sie laut, aber schreien Sie nicht – Schreien verzerrt sowohl den Ton der Wörter als auch die Lippenbewegung.
- 1.11 Seien Sie darauf vorbereitet, etwas aufzuschreiben.
- 1.12 Vergewissern Sie sich, dass Sie verstanden werden, indem Sie gebräuchliche Worte und kurze Sätze benutzen.
- 1.13 Gehen Sie nicht davon aus, dass ein neutraler Gesichtsausdruck Verstehen bedeutet.
- 1.14 Stellen Sie eine ja/nein-Frage zur Überprüfung.
- 1.15 Die gehörlose oder schwerhörige Person kann Sie auffordern, das Gesagte zu wiederholen. Seien Sie geduldig.
- 1.16 Wenn die Person Sie nicht versteht, formulieren Sie ihren Satz um, anstatt ihn einfach nur Wort für Wort zu wiederholen.

*

Kapitel 4: Qualitativ hochwertiger Service für sprachgestörte Kunden

Wenn ein Kunde sprachgestört ist, kann dies die Verständigung zwischen dem Fahrer und dem Kunden erschweren. Nachstehend finden Sie einige Empfehlungen, die Ihre Kommunikation mit einem sprachgestörten Kunden erleichtern können.

- 1.1 Finden Sie heraus, wie die Person kommunizieren möchte. Schenken Sie ihren Kommunikationsversuchen Beachtung.
- 1.2 Halten Sie Augenkontakt.
- 1.3 Unterbrechen oder vollenden Sie die Sätze des Kunden nicht. Versuchen Sie nicht zu erraten, was er sagen möchte.
- 1.4 Stellen Sie nur eine Frage auf einmal.
- 1.5 Sollten Sie Probleme mit der Verständigung haben, stellen Sie zusätzliche Fragen, die mit "ja" oder "nein" beantwortet werden können.
- 1.6 Wenn Sie, nachdem Sie es versucht haben, die Person immer noch nicht verstehen können, bitten Sie sie, den Satz aufzuschreiben oder eine andere Kommunikationsart vorzuschlagen.

*

Kapitel 5: Qualitativ hochwertiger Service für Kunden mit eingeschränkter Mobilität

Viele Personen sind in gewissem Umfang in ihrer Mobilität eingeschränkt. Einige Menschen haben Schwierigkeiten sich zu bewegen, zu stehen oder den Oberkörper für Aktivitäten wie essen, trinken oder heben zu benutzen. Eltern mit kleinen Kindern oder Fahrgäste mit schwerem Gepäck haben oft vergleichbare Schwierigkeiten.

1. Allgemeine Empfehlungen

- 1.1 Fahrgäste mit eingeschränkter Mobilität können Gehstöcke, Krücken, Gehhilfen oder Rollstühle benutzen. Andere wiederum benutzen keine dieser Hilfen.
- 1.2 Wenn Sie einem Fahrgast Hilfestellung leisten, fragen Sie immer zuerst, wie Sie helfen können. Fassen Sie nicht den Gehstock oder die Krücken an, sondern stützen Sie den Körper oder bieten Sie Ihren Arm an.
- 1.3 Handeln Sie gemäß den Wünschen des Fahrgastes. Nachlässige Hilfestellung kann ernsthafte Schmerzen verursachen und mehr schaden als nutzen.
- 1.4 Der Fahrgast weiß normalerweise am besten Bescheid, welche Hilfe angebracht ist. Manchmal ist es die beste Hilfe, ihm einfach aus dem Weg zu gehen. Selbst in diesen Situationen ist es nie falsch zu fragen, ob Sie helfen können, was das Zeichen einer guten Dienstqualität ist.
- 1.5 Rollstühle und andere Mobilitätshilfen sind an das Individuum angepasst. Stellen Sie keine Vermutungen darüber an, wie diese funktionieren könnten.
- 1.6 Helfen Sie bei kleinen, aber wichtigen Dingen, wie Türöffnen, Empfehlung von Fahrstrecken und Aufzeigen von Rastplätzen.
- 1.7 Bedenken Sie, dass es einfacher ist, in ein Taxi einzusteigen, bei dem sich die Tür so nah wie möglich an der Bordsteinkante befindet.
- 1.8 Auf der Fahrt müssen plötzliche Bewegungen oder Stopps vermieden werden.

- 1.9 Um Fallen oder Ausrutschen zu verhindern, sollte das Taxi an einem Ort halten, an dem der Fahrgast auf einer stabilen Oberfläche aussteigen kann. Zum Beispiel ist es riskant, einen tiefen Rinnstein zu überqueren.
- 1.10 Wenn Sie an einem rutschigen Ort halten müssen oder eine Pfütze bemerken, vergessen Sie nicht, den Fahrgast vor dem Ausstieg davor zu warnen.

2. Zusätzliche Empfehlungen für Taxifahrer hinsichtlich guten Kundendienst für Fahrgäste mit Rollstuhl

- 2.1 Ihr hauptsächliches Interesse hat dem Fahrzeuginsassen, nicht dem Sitzsystem zu gelten.
- 2.2 Ein Rollstuhl ist Teil des persönlichen Raumes des Kunden. Halten Sie sich ohne die Erlaubnis des Kunden nicht daran fest oder lehnen Sie sich nicht an den Rollstuhl oder eine Bewegungshilfe.
- 2.3 Rollstühle können manuell oder elektrisch bedienbar sein:

Manuelle Rollstühle sind leicht und normalerweise ist es ziemlich einfach, sie zusammenzuklappen und wieder aufzubauen. Die meisten Fahrgäste, die einen manuellen Rollstuhl benutzen, kommen alleine zurecht. Im Fahrzeug können die meisten selber auf einem gewöhnlichen Sitz Platz nehmen und der Rollstuhl kann anderswo untergebracht werden.

Aufgrund der Batterien sind elektrische Rollstühle breit und schwer. Manche Menschen brauchen Zusatzausstattungen, wie Beatmungsgeräte. Wenn Sie einen elektrischen Rollstuhl bewegen, sollten Sie wissen, wie man ihn an- und ausschaltet.
- 2.4 Wenn Sie einen Rollstuhl schieben, passen Sie auf Bordsteinkanten und andere Hindernisse auf. Stufen können durch Kippen des Rollstuhls leicht rückwärts bewältigt werden, indem die Vorderräder auf die Stufen gesetzt werden und der Rollstuhl über die Stufen gezogen wird. Wahlweise können Sie den Rollstuhl drehen und ihn rückwärts über die Stufe ziehen, indem Sie sich die breiten Hinterräder zunutze machen.
- 2.5 Innerhalb des Fahrzeugs müssen die Sicherheitsgurte im Rollstuhl geschlossen werden. Die Bremsen des Rollstuhls müssen aktiviert sein und der Sitz (nicht die Fuß- oder Armlehnen) muss mit den für diesen Zweck vorgesehenen Anschlussstellen befestigt werden. Auf der Fahrt sollten alle plötzlichen Bewegungen oder Stopps vermieden werden.

*

Kapitel 6: Qualitativ hochwertiger Service für Kunden mit nicht sichtbaren Behinderungen

Viele Behinderungen sind nicht gleich offensichtlich. Man kann nicht immer auf den ersten Blick erkennen, ob eine Person eine Behinderung hat und vielleicht auf Hilfestellung angewiesen sein könnte. Psychosoziale, kognitive und Entwicklungsstörungen sind Beispiele für Behinderungen, die auf den ersten Blick nicht bemerkt werden können.

In der Tat werden Sie manchmal auf Fahrgäste stoßen, die auf unerwartete Weise reagieren, manchmal aufgrund der Behinderung, manchmal aufgrund anderer Faktoren. Es ist nicht notwendig, die Gründe für das unerwartete Verhalten zu kennen. Es ist jedoch notwendig, den gleichen Respekt und die gleiche Höflichkeit wie bei jedem anderen Fahrgast zu zeigen und eine verständnisvolle und ruhige Haltung gegenüber allen Fahrgästen an den Tag zu legen.

1. Allgemeine Empfehlungen

- 1.1 Behandeln Sie die Person als Individuum mit Respekt und Würde.
- 1.2 Die meisten Fahrgäste schätzen Freundlichkeit und Rücksichtnahme. Bei friedlichem und überzeugendem Verhalten fühlt sich der Fahrgast sicher.
- 1.3 Nehmen Sie nicht an, dass die Person gefährdet ist oder für andere gefährlich ist.
- 1.4 Nachfragen können sein:
 - Schriftliche oder wiederholte Anweisungen
 - Detaillierte Wegbeschreibung
 - Bevorzugtes Einsteigen an Taxiständen
 - Reisen mit Begleiter oder Servicetier
- 1.5 Geben Sie den Kunden ruhige und professionelle Antworten.
- 1.6 Wenn Sie bemerken, dass das Verhalten des Fahrgastes merkwürdig ist, versuchen Sie, Ihr Gespräch weiterzuführen, um herauszufinden, ob der Fahrgast Hilfe braucht. Wenn sich die Situation als problematisch erweist, kann Gleichgültigkeit zu schlimmen Folgen führen.

2. Kunden mit Epilepsie

Epilepsie ist eine Störung des zentralen Nervensystems und verursacht Krämpfe, die durch Medikamente kontrolliert werden können. Es gibt verschiedene Arten von Anfällen: konvulsive („große Anfälle“) und nicht konvulsive Anfälle.

- 2.1 Wenn jemand einen konvulsiven Anfall hat:
 - 2.1.1 Halten Sie das Taxi an sicherer Stelle an.
 - 2.1.2 Bleiben Sie ruhig und vollziehen Sie folgende Schritte:
 - Verhelpfen Sie der Person zu einer bequemen Position in Rückenlage auf dem Boden und platzieren Sie weiches Material (Jacke oder Pullover) unten ihrem Kopf.
 - Lockern Sie die Kleidung am Hals und drehen Sie den Kopf des Kunden behutsam zur Seite.
 - Lassen Sie den Krampf vorübergehen. Versuchen Sie nicht, die Bewegungen der Person zu unterdrücken.
 - Erwarten Sie keine Kommunikation während des Krampfes.
 - Führen Sie nichts in den Mund der Person ein.
 - Bleiben Sie bei der Person, bis sie wieder komplett orientierungsfähig ist.
 - Wenn die Krämpfe länger als fünf Minuten dauern, wiederholt und/oder andere Verletzungen aufgetreten sind, rufen Sie medizinische Hilfe.
 - 2.1.3 Wenn die Person wieder verständlich ist, setzen Sie Ihre Fahrt fort.
- 2.2 Wenn eine Person einen nicht konvulsiven Krampf hat:
 - Wenn nötig, halten Sie das Taxi an sicherer Stelle an.

- Wenn der Krampf vorbei ist, stellen Sie der Person einige einfache Fragen über sich selber oder ihre Umgebung.
- Wenn die Person wieder verständlich ist, setzen Sie Ihre Fahrt fort.

3. Kunden mit geistiger Behinderung

Es gibt Menschen mit Behinderungen, die deren Fähigkeiten beim Wissen, Denken, Erinnern, Lernen und Kommunizieren beeinträchtigen.

- 3.1 Behandeln Sie die Person als Erwachsenen mit Respekt und Würde.
- 3.2 Seien Sie direkt. Sagen Sie, was Sie meinen. Drücken Sie Ihre Botschaften deutlich und in logischer Reihenfolge aus.
- 3.3. Seien Sie bestimmt. Benutzen Sie Wörter, die sich auf Dinge beziehen, die Sie sehen können. Vermeiden Sie berufsspezifisches Vokabular oder Dialekt.
- 3.4. Beziehen Sie sich auf Merkmale oder andere visuelle Hinweise, damit die Person die Richtung versteht. Vermeiden Sie Richtungsvokabular wie rechts, links, Osten, Westen. Schreiben oder zeichnen Sie, wenn damit die Information verstanden wird.
- 3.5. Benutzen Sie Körpersprache und Gesten, die aussagen, dass Sie bereit sind zu helfen. Halten Sie Augenkontakt. Erklären Sie, wie etwas getan wird, indem Sie gleichzeitig zeigen, wie es getan wird.
- 3.6. Benutzen Sie einfache konkrete Worte und kurze Sätze. Seien Sie bereit, Informationen zu wiederholen und in kleineren Portionen weiterzugeben.
- 3.7. Überprüfen Sie, ob die Person Sie verstanden hat, indem Sie die Person fragen, was sie tun wird; benutzen Sie Fragen, die mit wer/was/wo beginnen.
- 3.8. Seien Sie geduldig und gestatten Sie der Person, sich Zeit zu lassen.
- 3.10. Angemessene Anfragen können beinhalten:
 - Schriftliche oder wiederholte Anweisungen
 - Detaillierte Wegbeschreibung
 - Bevorzugtes Einsteigen an Taxiständen
 - Reisen mit Begleiter oder Servicehund
- 3.11. Geben Sie den Fahrgästen ruhige und professionelle Antworten.
- 3.12. Bei Alzheimer-Erkrankung könnten Menschen aufgeregt, ängstlich oder verwirrt sein. Es gibt keine offensichtlichen Merkmale, die aufzeigen, dass eine Person die Alzheimer-Krankheit haben könnte. Viele leicht und mäßig Menschen mit Behinderungen scheinen geistesgegenwärtig oder physisch gesund, wie jede(r) andere in ihrem Alter. Die/der durchschnittliche Alzheimer-Erkrankte kann Anzeichen von Gedächtnisproblemen aufweisen:
 - Probleme beim Verlassen des Taxis oder beim Versuch auszusteigen, obwohl das Taxi noch nicht angehalten hat
 - Wiederholte Anfragen zum Streckenverlauf
 - Tragen unpassender Kleidung
 - Die Person scheint berauscht

- 3.13. Fahrgäste mit Alzheimer-Erkrankung können mit Begleiter oder persönlichem Pflegepersonal reisen. Wenn Sie wissen, dass der Kunde an Alzheimer erkrankt ist, bevor Sie die Fahrt antreten, sollten Sie überprüfen, dass ein verantwortlicher Beteiligter die Person am Zielort erwartet.

Glossar

<u>Benutzen Sie nicht...</u>	<u>sondern...</u>
der/die Blinde	ein blinder Mensch
sehbehindert	ein Mensch mit Sehschwäche
durch einen Rollstuhl eingeschränkt, an den Rollstuhl gefesselt	Rollstuhlbenutzer
verkrüppelt	in der Bewegung eingeschränkt
lahm	
taubstumm, der Taube	gehörlos
hörgeschädigt	schwerhörig
behindert, invalid	ein Mensch mit Behinderung
geisteskrank, verrückt, Psychopath(in), irre	hat eine psychische Störung
zurückgeblieben, Idiot, "Mongo"	hat eine Lernschwäche oder Geistesschwäche
normal, gesund	leistungsfähig, ohne Behinderung
leiden an, befallen von, Opfer von...	hat z.B. zerebrale Lähmung/Autismus/Epilepsie...
Zwerg, Liliputaner	kleinwüchsige Person

* * *

*Working together
for a better future*



s i n c e 1 9 4 8

**International Road Transport Union,
Secretariat General**

3, rue de Varembe
B.P. 44
CH-1211 Geneva 20
Switzerland

Tel: +41-22-918 27 00
Fax: +41-22-918 27 41
E-mail: iru@iru.org
Web: www.iru.org

**IRU Permanent Delegation to the
European Union**

32-34, avenue de Tervuren
Bte 37
B-1040 Brussels
Belgium

Tel: +32-2-743 25 80
Fax: +32-2-743 25 99
E-mail: brussels@iru.org
Web: www.iru.org

**IRU Permanent Delegation to the
CIS Region**

Office 417, entr. 6
12, Krasnopresnenskaya nab.
Moscow 123610
Russia

Tel: +7-495-258 17 59
Fax: +7-495-258 17 60
E-mail: moscow@iru.org
Web: www.iru-cis.ru

**IRU Permanent Delegation to the
Middle East and Region**

Büyükdere Caddesi
Yapi Kredi Plaza C blok, Kat: 15
Levent 34330 Istanbul
Turkey

Tel: +90-212-284 97 47
Fax: +90-212-284 97 57
E-mail: istanbul@iru.org
Web: www.iru.org

