

ALGEMENE AANBEVELINGEN

Het herkennen van de handicap van een klant vertelt nog niks over wat die persoon kan. Klanten met eenzelfde handicap hebben vaak nood aan verschillende soorten hulp om zelfstandig te kunnen reizen.

Vraag direct wat voor soort hulp de passagier nodig heeft. Het vragen getuigt van hoffelijkheid en respect voor de klant zijn behoeften en mogelijkheden.

Geef hulp zoals de passagier het wenst. Onvoorzichtige hulp kan pijn veroorzaken en meer kwaad doen dan goed.

Een rustige en vriendelijke houding zal de situatie makkelijker maken. Besteed aandacht aan je eigen gebaren en bewegingen. Als er wordt gevraagd om te herhalen of op te schrijven wat je zei, doe dat dan rustig. Als de passagier moeilijkheden heeft of zich langzaam beweegt, wees geduldig en laat hem/haar niet ongemakkelijk voelen over kleine foutjes.

Bied, eenmaal binnenin het voertuig, aan de klant uw hulp aan voor het vastmaken van de gordel en vertrek zeker niet tot de passagier veilig neerzit.

Vermijd tijdens de rit plotse bewegingen of stops. Voorzichtig rijden en beleefdheid scheppen vertrouwen bij de passagiers en ook bij andere chauffeurs op de weg.



lees hier meer over in de gids over taxi
toegankelijkheid op de website
www.iru.org/index/en_accessibility



TOEGANKELIJKHEID VAN DE TAXI

VERBETERING VAN DE KWALITEIT VAN DE DIENSTEN VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP EN/OF BEPERKTE MOBILITEIT.



Aanbevelingen aan taxichauffeurs om de kwaliteit van de dienstverlening aan hun klanten, en in het bijzonder aan klanten met een handicap en/of beperkte mobiliteit, te verbeteren.



G. T. L.

KLANTEN DIE BLIND ZIJN OF SLECHTZIENDEN

Wanneer de voertuigen op voorhand werden besteld, is het aan te raden om uit te zoeken wat er gewenst is. Deze informatie zal zowel de chauffeur als de blinde of slechtziende klant helpen.

Als de blinde of slechtziende klant je vraagt om hem te begeleiden naar het voertuig, stel je naast hem/haar en bied je arm aan.

Zodra de klant je arm vast heeft, informeer hem dan over alle hindernissen op de weg.

Om de klant te helpen neerzitten, reik je met je arm waarmee je de klant leidde naar de deurklink en laat de klant toe om met zijn/haar hand via jouw arm naar de deurklink toe te glijden en deze vast te nemen.

Tijdens de rit moet de passagier geïnformeerd worden over vertragingen of omleidingen op de route die hij/zij wilde nemen.

Informeer de persoon tijdig over zijn/haar stop. Voorzie voldoende tijd voor het uitstappen, afhankelijk van de hoeveelheid bagage en de behoeften van de persoon.

Wanneer je denkt te vertrekken, zorg ervoor dat je de passagier op een veilige en herkenbare plek achterlaat, zodat hij/zij de mogelijkheid heeft om zich alleen te verplaatsen. Mogelijkheden zijn: naast een muur, bank, pijler of een andere persoon.

KLANTEN MET EEN GELEIDEHOND

Als de klant een geleidehond heeft, ga dan naar de andere kant dan deze waar het dier zich bevindt en bied jouw arm aan (dit zal normaalgezien de rechterzijde van de persoon zijn). De klant zal de geleidebeugel loslaten en de leiband vastnemen. Dit betekent voor de hond dat hij niet meer hoeft te werken.

Vraag de klant waar hij de hond in de taxi had gewild.



SLECHTHORENDE KLANTEN EN KLANTEN MET SPRAAKPROBLEMEN

Liplezen helpt veel slechthorenden. Het is gebaseerd op de waarneming van lipbewegingen en gezichtsuitdrukkingen. Als het gehoorverlies beperkt is, ondersteunt en bevestigt liplezen de gesproken boodschap. **Hoe groter het gehoorverlies, hoe belangrijker liplezen wordt.**

Zorg dat u de aandacht krijgt van de persoon voor je begint te praten door zacht op zijn/haar schouder te tikken.

Zoek uit hoe de persoon wenst te communiceren (gebarentaal, gebaren, schrijven of spreken). Wees aandachtig voor zijn/haar pogingen om te communiceren door steeds oogcontact te houden.

Als je problemen hebt om iemand te begrijpen die doof of slechthorend is, laat het hem/haar weten en stel een andere manier van communicatie voor of vraag hem/haar om het neer te schrijven.

Spreek duidelijk en langzaam. Laat de bewegingen van uw lippen zien, maar overdrijf niet. Gebruik gebaren en gezichtsuitdrukkingen om uw boodschap over te brengen. Herformuleer uw boodschap als de persoon ze niet begrijpt. Wees bereid ze op te schrijven.

Zorg ervoor dat belangrijke informatie, zoals tarieven, betalingsmodaliteiten en andere zaken over de rit, worden gecommuniceerd aan klanten.

KLANTEN DIE GEBRUIK MAKEN VAN EEN ROLSTOEL

Wanneer u een rolstoel voortduwt, wees voorzichtig met stoepranden en hindernissen. Bij trappen kan u de rolstoel zachtjes achteruit kantelen, de voorwielen opheffen op de trede en op die manier de rolstoel over de trede duwen. Anderzijds kan u de rolstoel ook draaien en over de trede trekken, gebruik makend van de grote achterwielen.

In een voertuig moet de gordel van de rolstoel vastgemaakt worden. De remmen van de rolstoel dienen opgezet te worden en het middenstuk van de rolstoel (niet de voet-of armsteunen) moet vastgehecht worden aan de hechtingspunten die daarvoor zijn voorzien.

KLANTEN MET BEPERKTE MOBILITEIT

Wanneer u een passagier wenst te helpen, vraag altijd eerst hoe u dat het beste kan. **Raak de krukken of wandelstok niet aan, maar bied je arm aan of gewoon ondersteuning.**

Om vallen of uitglijden te voorkomen kan je best je taxi stoppen op een plek waar de reiziger kan uitstappen op een veilig straatoppervlak.

KLANTEN MET EEN UITERLIJK ONZICHTBARE HANDICAP

Vele soorten handicaps zijn niet meteen zichtbaar. Je kan niet altijd op het eerste zicht zeggen of een persoon een handicap heeft en hulp nodig zou hebben.

Psychosociale, cognitieve en ontwikkelingsstoornissen zijn voorbeelden van handicaps die niet gemakkelijk kunnen worden gedetecteerd.

Als u ondervindt dat een passagier onverwachts gedrag stelt, praat dan met hem of haar om uit te zoeken of hij hulp nodig heeft.