

Protocol openbaar vervoer De Lijn

Versie 2.0 01/10/2021

1. Intro

De Lijn is als Vlaamse openbare vervoersmaatschappij tijdens de huidige Covid-19 pandemie erkend als essentiële dienstverlener. De dienstverlening van De Lijn moet in elke fase van de pandemie verdergezet worden.

De Lijn treft bijzondere maatregelen ter bescherming van het eigen personeel en de reizigers. Deze maatregelen worden in dit protocol beschreven. Het protocol heeft betrekking op maatregelen die gelden op de voertuigen van De Lijn, aan haltes (inclusief premetrostations) en in de lijnwinkels. De maatregelen zijn zowel van toepassing op eigen voertuigen ("regie") als op voertuigen van onderaannemers die voor De Lijn ritten uitvoeren ("exploitanten").

2. Voor de reizigers

2.1 Reizigers worden via verschillende kanalen geïnformeerd en gesensibiliseerd betreffende de regels die van toepassing zijn op het openbaar vervoer. Deze regels zijn gebaseerd op de "gouden regels" van de overheidsinstanties. Enkele voorbeelden:

- Algemene informatie via de website en app
- Berichten op Social Media
- Mailing campagnes
- Affiches op voertuigen en in haltes (inclusief premetrostations)
- ...

De Lijn promoot het gebruik van de Corona-alert app bij haar reizigers.

2.2 Het dragen van een mondmasker is verplicht voor iedereen vanaf 13 jaar in alle binnenruimten van het openbaar vervoer, dit wil zeggen, in de voertuigen, in de premetrostations, in de wachzalen en in de lijnwinkels. Wanneer het dragen van een mondmasker (conform de definitie zoals opgenomen in het geldende MB) niet mogelijk is, mag een gelaatsscherm worden gebruikt. Indien dit laatste ook niet mogelijk is, én indien de reiziger beschikt over een doktersattest wat dit bevestigt, kan een reiziger zonder mond-neus-bedekking het openbaar vervoer gebruiken. Dit conform de beslissingen genomen door de federale regering.

2.3 Het dragen van een mondmasker is niet langer verplicht aan haltes in openlucht vanaf 01/10/2021.

2.4 Reizigers wordt gevraagd om maximaal afstand te bewaren waar mogelijk en om zich zo veel als mogelijk te verspreiden op een voertuig of aan een halte.

2.5 Reizigers wordt gevraagd om op voorhand een vervoersbewijs aan te kopen. Vervoersbewijzen aankopen bij de chauffeur is niet mogelijk. Cashbetalingen worden niet langer geaccepteerd op de voertuigen.

2.6 Op- en afstappen gebeurt in het midden of achteraan het voertuig. De voorste deur is afgesloten en kan niet gebruikt worden. De chauffeur is nl. afgezonderd van het reizigersgedeelte door een fysieke barrière (cfr. infra). Bij het op- en afstappen laten reizigers eerst medereizigers afstappen alvorens zelf op te stappen.

2.7 In de premetro:

- Wie van de trap komt, heeft voorrang. Aan de reizigers wordt gevraagd onder aan de trap hun beurt af te wachten. Indien niet gewacht kan worden, wordt de reizigers gevraagd rug aan rug elkaar te kruisen

- Indien reizigers gebruik maken van de roltrappen, wordt gevraagd om minimaal drie treden tussen te laten.
- Het gebruik van de liften in de premetro is beperkt tot één persoon, tenzij voor die personen die niet zonder begeleiding kunnen.
- Specifieke affiches voor de premetro werden aangebracht.

3. Social distance / crowding vermijden

- 3.1 De Lijn zet maximaal beschikbare voertuigen en chauffeurs in om crowding op voertuigen te vermijden.
- 3.2 De Lijn monitort continu de bezetting en stuurt de beschikbare capaciteit bij waar mogelijk en noodzakelijk.
- 3.3 Drukke kan gemeld worden door reizigers (via de druktebarometer) of door medewerkers van De Lijn (chauffeurs, controleurs – via de dispatching).
- 3.4 De Lijn geeft haar reizigers inzicht in de drukte op een bepaald voertuig aan de hand van de druktebarometer. Reizigers worden aangespoord om voor vertrek na te gaan of er grote drukte op hun gewenste rit heerst. Indien wel en indien het kan, vraagt De Lijn aan reizigers om een drukke rit te vermijden door een latere rit te nemen. Dit kan echter niet altijd omdat veel reizigers afhankelijk zijn van het openbaar vervoer op een bepaald moment (bv voor woon-werkverkeer, woon-school-verkeer, essentiële verplaatsing). Omwille van deze reden legt De Lijn op haar voertuigen geen maximum capaciteit op.
- 3.5 Op de belbus kan de capaciteit wel beperkt worden, aangezien reizigers voor deze ritten moeten reserveren. Het maximum aantal reizigers op een belbus hangt af van de epidemiologische situatie en wordt vastgelegd door De Lijn zelf, in overleg met de preventiedienst.
Een wijziging in maximale capaciteit kan betekenen dat voor sommige reizigers hun geplande rit niet kan doorgaan. Deze reizigers worden persoonlijk gecontacteerd (hetzij via mail, hetzij telefonisch) om de geplande rit te wijzigen of te annuleren. In dit geval, geldt het first come first served principe: reizigers die eerst geboekt hadden, zullen hun geplande rit kunnen behouden.

4. Reiniging en ontsmetting

- 4.1 Onderdelen die veelvuldig aangeraakt worden door reizigers (stangen, drukknopjes etc.) worden regelmatig ontsmet.
- 4.2 Naast de bijkomende ontsmettingen uit 4.1 loopt de normale poets ook verder. Een voertuig wordt grondig gereinigd om de 6 tot 8 weken.
- 4.3 Elke chauffeur beschikt over een poetskit met reinigings- en ontsmettingsmiddelen om de stuurpost proper te maken. Elke chauffeur reinigt en ontsmet de stuurpost bij aanvang en afsluit van zijn dienst en bij wissels op het terrein.
- 4.4 De Lijn beschikt over een procedure voor dieptereiniging. Bij (vermoeden van) een besmetting op een voertuig van De Lijn, wordt dit voertuig ontsmet door een gespecialiseerde firma.

5. Verluchting

- 5.1 De Lijn zet maximaal in op het verluchten van voertuigen. Ventileren staat boven verwarmen/koelen van het voertuig. In samenwerking met de constructeurs wordt steeds nagegaan hoe maximaal buitenlucht kan gebruikt worden om de voertuigen te ventileren. Recuperatie van lucht wordt vermeden.
- 5.2 Premetrostations: Ook in de premetrostations wordt maximaal ingezet op verluchting en wordt recuperatie van binnenlucht vermeden.
- 5.3 Chauffeurs verluchten hun voertuigen bijkomend door het openen van de deuren wanneer ze hiervoor de mogelijkheid zien, bijvoorbeeld wanneer er voor langere tijd gehalteerd wordt.

- 5.4 Chauffeurs en reizigers worden gevraagd de ramen op voertuigen te laten open staan. Hiertoe wordt communicatie (in de vorm van stickers) op de voertuigen voorzien.
- 5.5 Om de effecten van ventilatie en de luchtkwaliteit te monitoren voorziet De Lijn *ad hoc* monitoring via CO₂-metingen.

6. Voor de chauffeurs

- 6.1 De stuurpost van voertuigen wordt afgesloten door middel van een transparante plastic afscherming. Indien de chauffeur zich in zijn afgesloten stuurpost bevindt, is hij niet verplicht om een mondmasker te dragen.
- 6.2 Indien de chauffeur zijn afgesloten stuurpost verlaat, bijvoorbeeld voor het nemen van een pauze, draagt hij wel steeds een mondmasker. Deze verplichting geldt zo lang de chauffeur zich op een voertuig bevindt.
- 6.3 Indien het omwille van technische redenen niet mogelijk is om de stuurpost af te sluiten, bijvoorbeeld op bepaalde types belbussen, draagt de chauffeur altijd een mondmasker. In deze voertuigen mogen reizigers niet plaatsnemen op de eerste rij zetels achter de chauffeur, teneinde de afstand te bewaren.
- 6.4 Indien de chauffeur zijn stuurpost moet verlaten om een reiziger verder te helpen, bijvoorbeeld om de oprijplaat uit te leggen voor reizigers met een rolstoel, draagt hij steeds een mondmasker. De reiziger wordt geacht zelfstandig het voertuig in en uit te kunnen rijden, zodat geen fysiek contact tussen de reiziger en de chauffeur plaatsvindt.
- 6.5 Ticketverkoop op het voertuig is niet langer mogelijk.
- 6.6 Elke chauffeur heeft een poetskit ter beschikking om de eigen stuurpost te reinigen voor en na de dienst (cfr 4.3).

7. Grensoverschrijdend vervoer

- 7.1 De Lijn voert ritten uit over de landsgrenzen heen, naar Nederland en Frankrijk. Aangezien ook deze ritten vallen onder de essentiële dienstverlening van De Lijn, blijven deze doorgaan ongeacht de epidemiologische situatie.¹
- 7.2 Reizigers die komen vanuit het buitenland worden door De Lijn geïnformeerd over de eventuele bijkomende maatregelen waaraan zij moeten voldoen en die vanuit de overheid opgelegd worden, zoals bijvoorbeeld het invullen van het Passenger Location Form of het kunnen voorleggen van een negatieve Covid19-test.

8. Handhaving

- 8.1 Controleurs worden ingezet om reizigers te sensibiliseren m.b.t. naleving van de geldende maatregelen.
- 8.2 Controleurs van De Lijn zijn daarnaast bevoegd om een administratieve boete uit te schrijven voor het overtreden van de dringende maatregelen zoals die door de verschillende overheden genomen werden om de verspreiding van het coronavirus tegen te gaan.
- 8.3 Controleurs controleren niet of reizigers uit het buitenland voldoen aan alle maatregelen opgelegd door de overheid.
- 8.4 Lijncontroleurs beschikken voor het uitoefenen van hun taken over bijkomende beschermingsmiddelen naast het mondmasker. Deze beschermingsmiddelen worden door De Lijn verstrekt, in samenspraak met de preventiedienst. Er wordt een toolbox beschikbaar gesteld aan de controleurs, welke de maatregelen beschrijft waaraan ze zich moeten houden om in alle veiligheid hun taken uit te voeren.

¹ Uitgezonderd indien van overheidswege beslist wordt om de grenzen te sluiten.

9. Lijnwinkels

- 9.1 Lijnwinkels zijn noodzakelijk ter ondersteuning van de essentiële dienstverlening van De Lijn. Zie ook punt 6.5.
- 9.2 Het aantal klanten in een lijnwinkel wordt beperkt conform de regels die vanuit de overheid voorzien worden voor winkels. Op de deuren van elke lijnwinkel wordt aangegeven hoeveel klanten zich maximaal binnen mogen bevinden. Indien het maximum aantal bereikt is, wordt gevraagd buiten te wachten. Er worden maatregelen getroffen om het aanschuiven in een eventuele wachtrij ordentelijk te doen verlopen.
- 9.3 In een lijnwinkel blijft het dragen van een mondkapje verplicht.
- 9.4 In lijnwinkels wordt handgel ter beschikking gesteld voor klanten. Klanten worden gevraagd bij het binnenkomen hun handen te ontsmetten.
- 9.5 Ventilatie en verluchting: in de lijnwinkels wordt optimaal ingezet op verluchting. Recuperatie van binnenlucht wordt uitgeschakeld. Bijkomende richtlijnen worden verstrekt aan de medewerkers om op regelmatige tijdstippen te verluchten door middel van ramen en deuren open te zetten.
- 9.6 Waar mogelijk wordt het aantal Lijnwinkel-bedienden beperkt tot het strikt noodzakelijke.
- 9.7 De Lijnwinkel-medewerkers zijn fysiek afgeschermd van de klanten. Ze beschikken verder over de noodzakelijke beschermingsmiddelen.