



Das Erkennen einer Behinderung bei einem Kunden sagt nichts über die Fähigkeiten der Person aus. Kunden mit vergleichbarer Behinderung brauchen oft verschiedene Hilfestellungen zum selbständigen Reisen.

**Fragen Sie direkt, welche Art von Hilfe der Fahrgast benötigt.** Fragen bedeutet Höflichkeit und Respekt gegenüber den Bedürfnissen und Fähigkeiten des Kunden.

**Handeln Sie ausschließlich gemäß den Wünschen des Fahrgastes.** Nachlässige Hilfestellung kann ernsthafte Schmerzen verursachen und mehr schaden als nutzen.

**Ein ruhiges und freundliches Verhalten wird die Situation entspannen.** Achten Sie auf Ihre eigenen Gesten und Bewegungen. Wenn Sie darum gebeten werden, etwas zu wiederholen oder zu schreiben, tun Sie dies ruhig und lebenswürdig. Wenn der Fahrgast Probleme hat oder nur langsam vorankommt, zeigen Sie Geduld und verursachen Sie keine Schuldgefühle aufgrund kleiner Fehler.

Sitzt der Kunde im Fahrzeug, sollten Sie ihm beim Anschnallen helfen und erst losfahren, wenn der Fahrgast sitzt und angeschnallt ist.

Vermeiden Sie während der Fahrt abrupte Bewegungen oder Stopps. Vorsichtiges Fahren und Höflichkeit schafft Vertrauen bei den Fahrgästen und auch bei anderen Autofahrern.



Lesen Sie mehr in den  
Leitlinien der IRU über  
Zugänglichkeit von Taxis auf  
[www.iru.org/index/en\\_accessibility](http://www.iru.org/index/en_accessibility)



# KONTROLLLISTE ZUGÄNGLICHKEIT VON TAXIS

**VERBESSERUNG DER DIENSTLEISTUNGSQUALITÄT DURCH BESSERE ZUGÄNGLICHKEIT VON TAXIS FÜR MENSCHEN MIT BEHINDERUNGEN UND / ODER EINGESCHRÄNKTER MOBILITÄT**



**Empfehlungen für Taxifahrer zur Verbesserung der Servicequalität für Kunden, insbesondere für solche mit Behinderungen und/oder eingeschränkter Mobilität.**

## BLINDE ODER SEHBEHINDERTE FAHRGÄSTE

Wenn Fahrzeuge vorbestellt werden, ist es empfehlenswert herauszufinden, welcher Service benötigt wird. Diese Information wird sowohl für den blinden oder sehbehinderte Fahrgast als auch den Fahrer hilfreich sein.

Wenn der blinde oder sehbehinderte Kunde zu Ihrem Fahrzeug geleitet werden möchte, bleiben Sie an seiner Seite und bieten Ihren Arm an.

Sobald der Fahrgast Ihren Unterarm greift, informieren Sie ihn über Hindernissen auf dem Weg.

Um dem Kunden beim Einsteigen zu helfen, gebrauchen Sie Ihren führenden Arm, greifen nach dem Türgriff und ermöglichen es der Person, deren Hand an Ihrem Arm heruntergleiten zu lassen, um den Griff zu fassen.

Auf der Fahrt sollte der Fahrgast über etwaige Verspätungen oder Umwege auf dem gewählten Weg informiert werden.

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.

**Bei Ankunft lassen Sie den Fahrgast an einem sicheren und günstig gelegenen Ort heraus, den er eigenständig verlassen kann, z.B.** , in der Nähe einer Mauer, Bank, Säule oder einer anderen Person .

## FAHRGÄSTE MIT SERVICEHUND

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.

Fragen Sie den Kunden, an welcher Stelle im Taxi der Hund Platz nehmen soll.



## GEHÖRLOSE/ SCHWERHÖRIGE FAHRGÄSTE

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.**

Ziehen Sie die Aufmerksamkeit der Person auf sich, indem Sie ihr leicht an die Schulter fassen, bevor Sie anfangen zu sprechen.

Finden Sie heraus, (Gebärdensprache, Gesten, Schreiben oder Sprechen) Behalten Sie ständig Augenkontakt, und achten Sie auf Kommunikationsversuche.

Sollten Sie bei gehörlosen oder schwerhörigen Personen Probleme mit der Verständigung haben, schlagen Sie einen anderen Kommunikationsweg vor oder fragen danach, die Sätze aufzuschreiben.

Sprechen Sie langsam und deutlich. Zeigen Sie Ihre Lippenbewegungen, aber übertreiben Sie dabei nicht. Benutzen Sie Gesten und Gesichtsmimik, um Ihre Mitteilung weiterzugeben. Wenn die Person Sie nicht versteht, formulieren Sie ihren Satz um. Seien Sie darauf vorbereitet, etwas aufzuschreiben.

Seien Sie sicher, dass wichtige Informationen wie Preis, Zahlungsart und andere Informationen über die Fahrt dem Kunden mitgeteilt werden.

## FAHRGÄSTE IM ROLLSTUHL

Wenn Sie einen Rollstuhl schieben, passen Sie bitte 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.

Im Fahrzeug müssen die Sicherheitsgurte am 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.

## MIT EINGESCHRÄNKTER MOBILITÄT

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.**

Um Fallen oder Ausrutschen zu verhindern, sollte das Taxi an einem Ort halten, an dem der Fahrgast auf einer stabilen Oberfläche aussteigen kann.

## FAHRGÄSTE 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.

**Wenn Sie bemerken, dass das Verhalten des Fahrgastes unerwartet ist, versuchen Sie, Ihr Gespräch weiterzuführen, um herauszufinden, ob der Fahrgast Hilfe braucht.**