

Zumutbare Anpassungen/Zugeständnisse

Reasonable Modifications/Accommodations

Gemäß der endgültigen Regelung zu 49 CFR Teile 27 und 37 des United States Department of Transportation macht die VTA auf Anforderung durch zumutbare Anpassungen der betrieblichen Richtlinien, Praktiken und Verfahren Zugeständnisse für Fahrgäste mit Behinderungen, die Busse und Straßenbahnen nutzen.

Mögliche zumutbare Anpassungen sind unter anderem Fahrgästen beim Einwerfen von Geld in Fahrkartenautomaten zu helfen, Fahrgästen das Essen, Trinken oder die Einnahme von Medikamenten an Bord von Verkehrsmitteln zu erlauben, um medizinischen Problemen vorzubeugen, und es Fahrgästen zu gestatten, separat von ihren Mobilitätshilfen aus einzusteigen, wenn der Fahrgast die Bewegungen des Geräts kontrollieren kann.

Fahrgäste können Anpassungen im Voraus oder dann, wenn sie benötigt werden, anfordern. Die Fahrgäste müssen den Begriff „zumutbare Anpassung“ nicht verwenden, wenn sie um Zugeständnisse bitten. Wenn einer Forderung nach der Anpassung einer Richtlinie, einer Praxis oder eines Verfahrens nicht entsprochen werden kann, suchen die Mitarbeiter der VTA gemeinsam mit den Fahrgästen nach einem alternativen Ansatz, um den erforderlichen Zugang zu gewährleisten.

Wenn Sie eine zumutbare Anpassung anfordern möchten, wenden Sie sich bitte an den Kundendienst (Customer Service) der VTA.

Kundendienst:

(408) 321-2300

Automatisierte Informationen sind
rund um die Uhr auf Englisch und Spanisch verfügbar

(800) 894-9908 außerhalb von Santa Clara County

(408) 321-2330 TTY

customer.service@vta.org

Richtlinie/Verfahren der VTA zu zumutbaren Zugeständnissen

<i>Beförderung von Personen mit Behinderungen; Richtlinie und Verfahren der VTA für zumutbare Anpassungen Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure</i>	RICHTLINIE (POLICY)	
	Dokumentnummer:	OPS-PL-0060
	Versionsnummer:	01

1.0 Zweck:

Am 13. Juli 2015 traten die endgültigen Regelungen zum Americans with Disabilities Act des US Department of Transportation hinsichtlich der Beförderung von Personen mit Behinderungen sowie der zumutbaren Anpassung von Richtlinien und Praktiken in Kraft, welche vorgeben, dass Verkehrsbetriebe zumutbare Anpassungen an ihren betrieblichen Vorschriften und Verfahren vornehmen müssen, um Personen mit Behinderungen einen besseren Zugang zu ihren Dienstleistungen zu gewährleisten (vgl. Bundesregister/Bd. 80, Nr. 49 (80 FR 13253, 13. März 2015.) Das Rundschreiben FTA C 4710.1 der Federal Transit Administration beinhaltet weitere Erklärungen zu dieser endgültigen Regelung unter §2.10 sowie §2.11).

Diese Richtlinie bringt die betrieblichen Vorschriften und Verfahren der VTA mit der endgültigen Regelung hinsichtlich zumutbarer Anpassungen aus dem Americans with Disabilities Act des US Department of Transportation in Einklang und erleichtert somit den Zugang von Personen mit Behinderungen zu den Bussen, Straßenbahnen und Behindertentransportleistungen der VTA.

2.0 Geltungsbereich:

Die VTA und ihre Vertragsnehmer sind für ggf. erforderliche und angemessene Anpassungen/Zugeständnisse hinsichtlich ihrer betrieblichen Vorschriften, Richtlinien und Verfahren verantwortlich, um Personen mit Behinderungen die Nutzung der Busse, Straßenbahnen und Behindertentransportleistungen der VTA zu ermöglichen.

3.0 Verantwortlichkeiten:

3.1 Busfahrer (Coach Operators), Straßenbahnfahrer (Light Rail Operators), Kontrolleure (Fare Inspectors), Feldverantwortliche (Field Supervisors), Transit Patrol Deputies und Sicherheitspersonal der VTA können beispielsweise mit den folgenden Anforderungen hinsichtlich zumutbarer Zugeständnisse konfrontiert sein. Hierbei handelt es sich nicht um eine vollständige Auflistung, da weitere, unvorhergesehene Anforderungen hinsichtlich der Anpassung von Richtlinien, Vorschriften oder Verfahren gestellt werden können, die umzusetzen sind.

3.1.A Auf Anfrage wird Unterstützung bei der Entrichtung des Fahrpreises geleistet (Coach Operator Rule Book 7.11). *Der Fahrer darf nicht in die Geldbörse, Handtasche, das Gepäck oder die Kleidung eines Fahrgastes greifen, um das Geld oder ein anders Zahlungsmittel für den Fahrpreis hervorzuholen, um diesem bei der Entrichtung des Fahrpreises behilflich zu sein.*

3.1.B Essen und Trinken von Fahrgästen in Verkehrsmitteln zur Vermeidung medizinischer Probleme. (Coach Operator Rule Book 8.12; vgl. VTA Ordinance 98.1 Abs. 4 (b) 7)

3.1.C Selbstständige Einnahme von Medikamenten durch Fahrgäste in Verkehrsmitteln (Coach Operator Rule Book 8.13). *Der Fahrer darf dem Fahrgast nicht bei der Einnahme der Medikamente helfen. Die Fahrgäste sind für die Entsorgung medizinischer Materialien verantwortlich und dürfen medizinische Materialien (Kanülen, Spritzen, Teststreifen,*

Erstellungsdatum:	Änderungsdatum:	Seite 1 von 6
25.08.2015	k. A.	

<i>Beförderung von Personen mit Behinderungen; Richtlinie und Verfahren der VTA für zumutbare Anpassungen Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure</i>	RICHTLINIE (POLICY)	
	Dokumentnummer:	OPS-PL-0060
	Versionsnummer:	01

Medikamente oder ähnliche Gegenstände) nicht an Bord von Fahrzeugen oder in Abfallbehältern in Verkehrseinrichtungen (Bahnsteige von Straßenbahnen, Kundendienstzentren, Transitzentren, Bushaltestellen oder Wartesäle) entsorgen.

- 3.1.D Färgäste können die Verkehrsmittel separat von ihren Mobilitätshilfen aus besteigen (Coach Operator Rule Book 8.9.1). *Der Fahrer darf keine Hilfestellung beim Betrieb von Mobilitätshilfen leisten.*
- 3.1.E Busse halten an oder in der Nähe von Bushaltestellen, um bei Bedarf Hindernisse zu vermeiden, oder auf Anforderung, wenn der Fahrer dies für sicher erachtet (Coach Operator Rule Book 5.16).

Fahrer, die nicht in der Lage sind, die geforderten Zugeständnisse zu machen, wenden sich bitte für weitere Anweisungen an das Operations Control Center der VTA. Es ist keine zusätzliche Aufzeichnung von Daten erforderlich, um zumutbare Anpassungen vorzunehmen.

3.2 Feldverantwortliche (Field Supervisors)

- 3.2.A Unterstützen die Fahrer bei der Beurteilung, ob einer Anforderung einer zumutbaren Anpassung/eines zumutbaren Zugeständnisses entsprochen werden kann.
- 3.2.B Interagieren mit Fahrgästen, um sicherzustellen, dass diese die Dienste der VTA in Anspruch nehmen können, indem sie Entscheidungen zu zumutbaren Anpassungen treffen oder alternative Ansätze entwickeln, um den geforderten Zugang zu gewährleisten.

3.3 Kundendienst-/ISR-Mitarbeiter (Customer Service/ISR Staff)

- 3.2.A Die Kundendienst-/ISR-Mitarbeiter der VTA geben die Forderungen nach der Anpassung von Richtlinien, Verfahren oder Vorschriften in das Nachverfolgungssystem für Rückmeldungen des Kundendienstes ein. Diese Forderungen werden als Forderungen nach zumutbaren Anpassungen (Reasonable Modification Requests) gekennzeichnet. Die Forderungen werden an das Kundendienst-Management/die Vorgesetzten weitergeleitet.
- 3.2.B Falls bei den Kundendienst-/ISR-Mitarbeitern der VTA eine Kundenbeschwerde in Bezug auf die Ablehnung einer Forderung nach einer Anpassung von Richtlinien, Verfahren oder Vorschriften bei der Nutzung der Dienste der VTA eingeht, wird die Beschwerde in das Nachverfolgungssystem für Rückmeldungen des Kundendienstes eingegeben und als Ablehnung einer Forderung nach einer zumutbaren Anpassung gekennzeichnet.

3.4 Kundendienst-Management (Customer Service Management)

- 3.4.A Die Mitarbeiter des Kundendienst-Managements leiten Kundenanforderungen für Anpassungen von Richtlinien, Verfahren oder Vorschriften an die zuständigen Mitarbeiter der VTA weiter. Das Kundendienst-Management erfasst die Bearbeitung der

Erstellungsdatum:	Änderungsdatum:	Seite 2 von 6
25.08.2015	k. A.	

<i>Beförderung von Personen mit Behinderungen; Richtlinie und Verfahren der VTA für zumutbare Anpassungen Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure</i>	RICHTLINIE (POLICY)	
	Dokumentnummer:	OPS-PL-0060
	Versionsnummer:	01

Anforderung gemäß den Angaben der zuständigen Mitarbeiter der VTA in der Datenbank des Kundendienstes.

- 3.4.B Im Falle einer Ablehnung einer Forderung nach einer zumutbaren Anpassung fordern die Mitarbeiter des Kundendienst-Managements ein Video-Datenpaket der Überwachungskameras an. Der Bericht des Kunden über die Ablehnung wird zusammen mit Informationen zu dem Datenpaket zu dem betreffenden Vorfall an den ADA Coordinator der VTA weitergeleitet. Die Video-Datenpakete der Überwachungskameras können bis zu 14 Tage nach einem gemeldeten Vorfall durch Ausfüllen eines Anforderungsformulars für ein Video-Datenpaket von Überwachungskameras des Sicherheitsdienstes unter:
<http://thehub.vta.org/divisions/protectiveservices/Documents/Forms> angefordert werden.

- 3.5 **Zuständige Mitarbeiter der VTA (Responsible VTA Staff)**
 Die zuständigen Mitarbeiter der VTA müssen innerhalb von 14 Kalendertagen ab dem Datum der Anforderung eine Entscheidung über die Kundenanforderung treffen.

- 3.5.A Wird der Forderung entsprochen, werden die Kunden schriftlich darüber informiert.
 3.5.B Wird die Forderung abgelehnt, begründet der Mitarbeiter, der die Entscheidung getroffen hat, diese Entscheidung schriftlich und schlägt, sofern möglich, eine Alternative vor.
 3.5.C Ist der Kunde mit der Ablehnung oder der angebotenen Alternative nicht einverstanden, kann er Widerspruch einlegen. Die Ablehnungsbenachrichtigung der VTA enthält die Kundenreferenznummer sowie einen Hinweis für den Kunden, dass dieser innerhalb von 21 Kalendertagen ab dem Datum der Ablehnungsbenachrichtigung beim ADA Coordinator der VTA schriftlich oder durch einen Anruf beim Kundendienstzentrum Widerspruch einlegen kann. Die Kunden sollten diese Kundenreferenznummer angeben, wenn sie Widerspruch einlegen.

- 3.6 **ADA Coordinator**
 Der ADA Coordinator prüft den Widerspruch des Kunden und bereitet ein Unterlagenpaket zur Berücksichtigung durch ein Appeals Review Committee (ARC) vor. Dieses Unterlagenpaket für den Widerspruch besteht aus der Zusammenfassung des geforderten Zugeständnisses, dem Grund bzw. den Gründen, warum das geforderte Zugeständnis abgelehnt wurde, dem Widerspruch des Kunden, den maßgeblichen Vorschriften der VTA, Informationen des betroffenen Fahrers/Feldverantwortlichen sowie einer Kopie eventuell vorhandener Video-Datenpakete zu dem gemeldeten Vorfall.

Das ARC setzt sich aus drei Mitgliedern aus den folgenden Abteilungen zusammen:

- 3.6.A ADA Coordinator oder Bevollmächtigter
 3.6.B Sachkundiger Gutachter (ein Mitarbeiter, der nicht an der ursprünglichen Entscheidung über die Ablehnung der Anforderung beteiligt war)
 3.6.C Kundendienst

Erstellungsdatum:	Änderungsdatum:	Seite 3 von 6
25.08.2015	k. A.	

<i>Beförderung von Personen mit Behinderungen; Richtlinie und Verfahren der VTA für zumutbare Anpassungen Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure</i>	RICHTLINIE (POLICY)	
	Dokumentnummer:	OPS-PL-0060
	Versionsnummer:	01

Falls erforderlich ziehen die Mitglieder des ARC weitere Mitarbeiter zurate, um den Widerspruch gegen die Ablehnung der Forderung nach einer zumutbaren Anpassung/einem zumutbaren Zugeständnis zu prüfen und eine Lösungsempfehlung auszusprechen.

Das Appeals Review Committee antwortet schriftlich innerhalb von 21 Kalendertagen ab dem Datum des Widerspruchs. Wird die Ablehnung aufgehoben, lässt das ARC dem Kunden eine schriftliche Erläuterung der Entscheidung zukommen. Wird die Ablehnung bestätigt, gibt das ARC eine ausführliche schriftliche Erklärung ab, warum das Zugeständnis nicht gemacht werden kann. Dem Kunden wird ein alternativer Ansatz vorgeschlagen, um den Zugang zu den Diensten zu erhalten, den er mit dem geforderten Zugeständnis bezweckt hat. Die Entscheidung des ARC ist endgültig.

Alle Informationen zu Kundenanforderungen nach zumutbaren Anpassungen und Widersprüchen werden in das Nachverfolgungssystem für Rückmeldungen des Kundendienstes eingegeben.

4.0 Richtlinie:

Die VTA macht zumutbare Anpassungen/Zugeständnisse hinsichtlich ihrer betrieblichen Richtlinien, Praktiken und Verfahren, um sicherzustellen, dass die Beförderungsdienstleistungen allen Fahrgästen offenstehen.

Obwohl Verkehrsbetriebe nicht verpflichtet sind, Anpassungen vorzunehmen, die als unzumutbar betrachtet werden, verpflichtet die endgültige Regelung sie, gemeinsam mit den Kunden zumutbare Alternativen zu finden.

Wenn eine Forderung nach Anpassungen/Zugeständnissen hinsichtlich einer betrieblichen Richtlinie, einer Praxis oder eines Verfahrens als unzumutbar betrachtet wird, arbeitet die VTA mit dem Kunden, der die Forderung gestellt hat, bzw. mit dessen Vertreter(n) zusammen, um eine alternative Anpassung der Richtlinie, Praxis oder des Verfahrens zu ermitteln, die es dem Kunden erlaubt, die Beförderungsdienstleistungen der VTA in Anspruch zu nehmen.

Die folgende Liste enthält Forderungen nach Zugeständnissen, die von USDOT als unzumutbar erachtet werden. Die Verkehrsbetreiber sind nicht verpflichtet, diese Zugeständnisse zu machen.

Hierbei handelt es sich nicht um eine vollständige, Liste, da andere, unvorhergesehene Szenarien auftreten können, die nicht berücksichtigt werden können.

- 4.1 Unterstützung durch Fahrer als persönliche Betreuer (Personal Care Attendant, PCA)
- 4.2 Hilfe mit Gepäck und Paketen
- 4.3 Zahlung des Fahrpreises durch den Fahrer oder Nichtbezahlung
- 4.4 Betreuung von Begleittieren durch den Fahrer
- 4.5 Tragen von Fahrgästen

Erstellungsdatum:	Änderungsdatum:	Seite 4 von 6
25.08.2015	k. A.	

<i>Beförderung von Personen mit Behinderungen; Richtlinie und Verfahren der VTA für zumutbare Anpassungen Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure</i>	RICHTLINIE (POLICY)	
	Dokumentnummer:	OPS-PL-0060
	Versionsnummer:	01

- 4.6 Technische Beschreibung von Fahrzeugen oder der Sonderausstattung von Fahrzeugen
- 4.7 Exklusive Behindertentransporte oder Fahrten mit verringerter Kapazität (ein Fahrgast)
- 4.8 ADA Behindertentransporte über den festgelegten Servicebereich hinaus oder außerhalb der Geschäftszeiten
- 4.9 Zwischenhalte und -aufenthalte während eines ADA Behindertentransports
- 4.10 Forderungen, die Gefahren für das Fahrzeug, den Fahrer oder andere Fahrgäste bedingen
- 4.11 Forderung eines bestimmten Fahrers
- 4.12 Forderungen, anderen Fahrgästen bei einem ADA Behindertentransport aus dem Weg zu gehen

5.0 Schulungsvorgaben:

Das Management ist, unter der Anleitung der Abteilung für Mitarbeiterschulung und -entwicklung (Employee Training and Development Department) der VTA, für die Schulung ihrer zuständigen Mitarbeiter im Umgang mit Kundenforderungen nach zumutbaren Anpassungen/Zugeständnissen verantwortlich. Die Mitarbeiter werden bei der Einstellung und laufend geschult.

- 5.1 Bus- und Straßenbahnfahrer (Coach and Light Rail Operators) werden bei der Einstellung sowie während ihrer jeweiligen technischen Auffrischkurse geschult.
- 5.2 Feldverantwortliche (Field Supervisors), Aufseher (Superintendants) und Funkdisponenten (Radio Dispatchers) werden bei der Einstellung zu zumutbaren Anpassungen/Zugeständnissen geschult. Bei Bedarf werden regelmäßige Auffrischkurse von betrieblichen Mitarbeitern angeboten.
- 5.3 Kontrolleure (Fare Inspectors) und Transit Patrol Deputies werden bei der Einstellung zu zumutbaren Anpassungen/Zugeständnissen geschult. Bei Bedarf werden, wie vom Management des Sicherheitsdienstes vorgegeben, regelmäßig Auffrischkurse von betrieblichen Mitarbeitern angeboten.
- 5.4 Kundendienstmitarbeiter werden bei der Einstellung zu zumutbaren Anpassungen/Zugeständnissen geschult. Bei Bedarf werden regelmäßige Auffrischkurse vom Kundendienst- (Customer Service) Management angeboten.
- 5.5 Der ADA Coordinator stellt in Zusammenarbeit mit dem Kundendienst-Management und den festgelegten betrieblichen Mitarbeitern sicher, dass alle Mitglieder des Appeal Review Committee über das Beschwerdeverfahren und die Prüfung von Widersprüchen im Zusammenhang mit zumutbaren Anpassungen/Zugeständnissen informiert sind.

6.0 Definitionen:

- 6.1 *Zumutbare Anpassung/zumutbares Zugeständnis:* Eine Änderung einer betrieblichen Richtlinie, einer Praxis oder eines Verfahrens, mit deren Hilfe Personen mit Behinderungen die Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel ermöglicht werden soll.

Erstellungsdatum:	Änderungsdatum:	Seite 5 von 6
25.08.2015	k. A.	

<i>Beförderung von Personen mit Behinderungen; Richtlinie und Verfahren der VTA für zumutbare Anpassungen Transportation for Individuals with Disabilities; VTA Reasonable Modification Policy and Procedure</i>	RICHTLINIE (POLICY)	
	Dokumentnummer:	OPS-PL-0060
	Versionsnummer:	01

6.2 *Unzumutbare Anpassung/unzumutbares Zugeständnis:* Eine Änderung einer betrieblichen Richtlinie, einer Praxis oder eines Verfahrens, die den Fahrer oder andere Personen in Gefahr bringt, nicht notwendig ist, um den Zugang zu den Dienstleistungen zu gewährleisten, eine Belastung darstellt oder die Art der Dienstleistung wesentlich verändern würde.

7.0 Zusammenfassung der Änderungen:

Erste Veröffentlichung dieser Richtlinie.

8.0 Informationen zur Genehmigung:

<i>Erstellt von:</i>	<i>Geprüft von:</i>	<i>Genehmigt von:</i>
David Ledwitz Management Analyst Service & Operations Planning Camille C. Williams Accessible Services Program Manager/ Title VI Project Manager	~unterzeichnet Inez Evans, Chief Operating Officer	~unterzeichnet Nuria I. Fernandez General Manager

Erstellungsdatum:	Änderungsdatum:	Seite 6 von 6
25.08.2015	k. A.	