

# Uitvoeringsprogramma Bestuursakkoord Toegankelijkheid Openbaar Vervoer Zuid-Holland 2024-2028

Eindversie 21-5-2024



Figuur 1: foto van twee reizigers op station Sliedrecht Baanhoek



provincie  
Zuid-Holland

## Inhoud

1. Inleiding .....	3
2.1 Borgen van ervaringsdeskundigheid (artikel 5) .....	5
2.2 Toegankelijkheid van reisinformatie (artikel 6).....	8
2.3 Toegankelijkheid van bushaltes (artikel 9) .....	10
2.4 Toegankelijkheid van OV-knooppunten en de openbare ruimte rondom het OV (artikel 10) .....	13
2.5 Toegankelijkheid van toiletten in treinen (artikel 12) .....	16
2.6 Toegankelijkheid van bussen (artikel 13) .....	17
2.7 Bejegening (artikel 15).....	19
2.8 Reisassistentie (artikel 17).....	21
2.9 Toegankelijkheid bij andere vormen van OV (artikel 18) .....	23
3. Overige inspanningen en aandachtspunten.....	25
4. Financiële uitwerking .....	27
Bijlage: relevante artikelen voor het uitvoeringsprogramma .....	29

# 1. Inleiding

## **Achtergrond: waarom doen we dit**

Openbaar vervoer (OV) waar iedereen mee kan reizen zou normaal moeten zijn; de standaard manier van hoe we ons OV inrichten. Het openbaar vervoer is er namelijk voor iedereen. Daar hoort bij dat alle reizigers, ook als zij een beperking hebben, zelfstandig gebruik kunnen maken van het openbaar vervoer. Zelfstandig gebruik kunnen maken van het OV is belangrijk voor mensen om volwaardig mee te kunnen doen in de maatschappij. Iedereen moet met het OV naar werk, vrienden en familie, winkels en alle andere plekken kunnen reizen. Helaas is op dit moment zelfstandig reizen niet altijd vanzelfsprekend. De provincie Zuid-Holland wil hier verandering in brengen.

In het najaar van 2022 is het Bestuursakkoord Toegankelijkheid Openbaar Vervoer 2022-2032 gepubliceerd. Met het Bestuursakkoord spannen partijen zich in om het behaalde niveau van toegankelijkheid in het OV te behouden en te verbeteren, zodat zo veel mogelijk mensen gebruik kunnen maken van het OV. Dit is ook in lijn met het VN-verdrag handicap. In 2016 heeft Nederland dit verdrag geratificeerd.

Ook de provincie Zuid-Holland committeert zich aan deze brede set afspraken. Met deze afspraken streven we ernaar om in 2032 een aanzienlijke bijdrage te hebben geleverd aan een volledig toegankelijk OV in 2040, waarbij de uitwerking van deze afspraken al op kortere termijn voor de reiziger merkbaar is. In dit uitvoeringsprogramma worden de stappen nader uitgewerkt waarmee we het OV in de periode van 2024 tot en met 2028 willen verbeteren.

[Link naar het Bestuursakkoord Toegankelijkheid](#)

## **Totstandkoming**

Met het uitvoeringsprogramma 2024 -2028 zet de provincie Zuid-Holland in op een ambitieus en haalbaar plan met activiteiten en werkzaamheden, waar Zuid-Holland de aankomende vier jaar, dus tot en met 2028, mee aan de slag gaat. Daarbij zijn we zo concreet mogelijk in doelen, aantallen, locaties en termijnen, zodat de voortgang kan worden gemonitord.

In 2023 heeft het Rijk een onderzoek uitgevoerd naar de benodigde financiële middelen en beschikbaarheid van deze middelen, om deze ambities daadwerkelijk uit te kunnen voeren. Deze onderzoeksresultaten zijn begin 2024 gedeeld, en per provincie/vervoersautoriteit is er een financiële bijdrage gedefinieerd die vanuit het Rijk beschikbaar wordt gesteld.

Dit uitvoeringsprogramma beslaat een periode van vier jaar. Het eerste uitvoeringsprogramma wordt op 1 juni 2024 opgeleverd en met het Rijk gedeeld. Vervolgens wordt het uitvoeringsprogramma iedere vier jaar geactualiseerd en opgeleverd in 2028 en 2032.

## **Leeswijzer**

Het uitvoeringsprogramma gebruikt de verschillende onderwerpen (artikelen) uit het bestuursakkoord als kapstok om de activiteiten te beschrijven. Daarnaast wordt er dit uitvoeringsprogramma ook ingegaan op enkele andere onderwerpen die van belang zijn bij goed toegankelijk OV, zoals reisinformatie, vervoersbewijzen en treinvervangend vervoer. Ook zal er aandacht zijn voor hoe de provincie intern zorgt voor bewustwording over toegankelijkheid en inclusiviteit.

Tot slot wordt in hoofdstuk 4 ingegaan op de financiële bijdrage van het Rijk en onze eigen financiële inzet om het OV toegankelijker te maken.

## Inhoud van het uitvoeringsprogramma

Het uitvoeringsprogramma Toegankelijkheid OV Zuid-Holland behelst de verschillende onderdelen die in het bestuursakkoord Toegankelijkheid genoemd zijn en waarover is afgesproken dat hier de komende jaren aan gewerkt wordt om dit te verbeteren. Het gaat dan om de volgende punten:

- Borgen van ervaringsdeskundigheid
- Toegankelijkheid van bushaltes
- Toegankelijkheid van OV-knooppunten en de openbare ruimte rondom het OV
- Toegankelijkheid van toiletten in treinen
- Toegankelijkheid van bussen
- Bejegening
- Reisassistentie
- Toegankelijkheid bij andere vormen van OV
- Overige inspanningen op het gebied van toegankelijkheid

Met de acties en stappen die bij deze verschillende artikelen worden voorgesteld, streven we ernaar het OV richting 2040 volledig toegankelijk en inclusief te maken voor alle reizigers. En waarbij er ook over de grenzen van concessies en provincies heen eenvoudig gereisd kan worden door de reiziger.

## Afbakening

Dit uitvoeringsprogramma richt zich op diverse onderdelen die voortkomen uit het bestuursakkoord toegankelijkheid. Daarnaast zijn er diverse onderwerpen aangedragen in de gesprekken die zijn gevoerd met de reizigersoverleggen en reizigers met een beperking, die van grote relevantie zijn voor goede toegankelijkheid.

Op ruimtelijk vlak is de afbakening van dit project beperkt tot de gebieden waar de provincie Zuid-Holland verantwoordelijk is voor het openbaar vervoer. Dit is inclusief plekken waar wij een rol hebben als wegbeheerder maar waar een andere concessiehouder rijdt dan waarvoor wij concessieverlener zijn (MRDH en inprikkende lijnen). Gebieden waar de MRDH als concessiehouder voor verantwoordelijk is vallen dus (in principe) buiten de invloedssfeer van dit uitvoeringsprogramma.

## 2.1 Borgen van ervaringsdeskundigheid (artikel 5)

### Inleiding en doel

In de Wet personenvervoer 2000 (Wp2000) is vastgelegd dat concessieverleners consumentenorganisaties betrekken en in de gelegenheid stellen om advies te geven bij wijzigingen van een dienstregeling, het tarief en overige in de concessie geregelde onderwerpen.

We onderschrijven dat consumentenorganisaties alle reizigers moeten vertegenwoordigen, dus ook mensen met een beperking. Daarom zorgen we ervoor dat ervaringsdeskundigen worden betrokken bij de toegankelijkheid van OV. Denk dan aan het inventariseren van de behoefte van reizigers bij het vormgeven van toegankelijkheidsvoorzieningen. Dit doen we zowel bij concessieverlening als bij infrastructurele projecten en tijdens de looptijd van concessies. De ervaringsdeskundige(n) fungeren als praktijktoetsers (bij nieuw materieel of bij de inrichting van haltes) en als adviseur (bij beleidskaders, programma's van eisen).

We streven ernaar om ervaringsdeskundigen en vertegenwoordigers van reizigers met een beperking beter en structureel te betrekken in de bestaande organen van reizigersvertegenwoordiging. Voor Zuid-Holland gaat het dan om de drie reizigersorganisaties (Reizigersoverleg Hollands Midden (Rhm), Reizigersoverleg Drechtsteden (RODAG), Alblasserwaard en Gorinchem en Reizigersoverleg Hoeksche Waard en Goeree-Overflakkee (RO HWGO)) die we voor elk van onze concessiegebieden om advies vragen (hierna ROCOV's genoemd). Het doel van het betrekken van mensen met een beperking is om het OV inclusiever en beter toegankelijk te maken. Ook willen we zo het OV als reismogelijkheid beter zichtbaar maken voor de doelgroep en de toegankelijkheid en begrijpelijkheid van reis- en tariefinformatie voorafgaand aan en tijdens de reis te verhogen. Zodat ook mensen met een beperking ongehinderd gebruik kunnen maken van het OV en dus volwaardig kunnen meedoen aan de maatschappij.

### Huidige situatie

Op dit moment is in alle Zuid-Hollandse ROCOV's een vertegenwoordiging van de ervaringsdeskundigen met een beperking. Echter, in enkele ROCOV's is er vertegenwoordiging vanuit een belangenvertegenwoordiging, en zijn het niet expliciet mensen met een beperking die ook gebruik maken van het OV (ervaringsdeskundigen). Op dit moment is het uitgangspunt dat in de verschillende ROCOV's in principe ten minste de volgende doelgroepen vertegenwoordigd zijn:

- Rover (reizigersvertegenwoordiging)
- Studenten/scholieren<sup>1</sup>
- Ouderen
- Fietsers en voetgangers

Een vraagstuk is hoe de betrokkenheid van mensen met een beperking blijvend is te verbinden aan de verschillende ROCOV's en om ook de diversiteit aan beperkingen terug te laten komen. Daarbij komt dat ROCOV's nu zelf op zoek moeten naar nieuwe ROCOV-leden. Zoeken van mensen die deel willen nemen aan het reizigersoverleg is sowieso een vraagstuk, of zij een beperking hebben of niet.

---

<sup>1</sup> De groep studenten/scholieren en reguliere forens is soms niet of nauwelijks vertegenwoordigd, o.a. door relatief snelle wisseling. Dit is een blijvend aandachtspunt.

## **Activiteiten**

### *Beoogde activiteiten binnen het Bestuursakkoord Toegankelijkheid*

- Het uitvoeringsplan Toegankelijkheid wordt actief besproken met andere overheden, reizigersvertegenwoordiging en ervaringsdeskundigen.
- Opstellen actieplan voor het werven van nieuwe leden met daarin specifieke aandacht voor de vertegenwoordiging van reizigersgroepen met een (mobiliteits)beperking. Hiervoor worden ook reeds bestaande ervaringsdeskundigen gevraagd om dit binnen hun netwerk na te gaan.
- Ervaringsdeskundigen worden actief betrokken bij plannen van provincie en gemeenten die van invloed zijn op de toegankelijkheid van het OV. Dit gaat niet alleen over fysieke toegankelijkheid van bijv. een halte maar ook om mentale toegankelijkheid voor reizigers met een licht verstandelijke beperking, laaggeletterden, autismespectrumstoornis, etc.
- Minimaal jaarlijks vindt er een bespreking plaats over de stand van zaken van toegankelijkheid in de ROCOV's en/of met ervaringsdeskundigen.
- We willen een jaarlijkse centraal georganiseerde bijeenkomst organiseren waar we met alle gemeenten, vervoerders, ROCOV's en mensen met een beperking dieper kunnen ingaan op een actueel thema op het gebied van toegankelijk openbaar vervoer.
- Er vindt een jaarlijkse schouw plaats van de toegankelijkheid van OV-infrastructuur met ervaringsdeskundigen en/of de ROCOV's waarbij enkele bushaltes / OV-knooppunten worden geschouwd.
- Samen met belangenorganisaties zetten we ons ervoor in om goede ervaringsdeskundigen op te leiden die reizigers met een (mobiliteits)beperking goed kunnen vertegenwoordigen.
- Bij projecten waarbij nieuwe halte-infrastructuur wordt gerealiseerd of vernieuwd worden ook ervaringsdeskundigen en/of de ROCOV's betrokken.
- Er wordt samengewerkt met het sociale domein van gemeenten. Ook willen we in gaan zetten op OV-Ambassadeurs in Zuid-Holland, waarmee we reizigers met (en zonder) een beperking door de hele provincie goed kunnen ondersteunen in het gebruik van het OV.
- Samen met de (regionale) belangenorganisaties een 'pool' opzetten van ervaringsdeskundigen die 'ingevlogen' kunnen worden om advies te geven over toegankelijkheidsplannen. Hierbij betrekken we ook belangenorganisaties als Leder(in), de Oogvereniging, Dovenschap, etc. Naast mensen met een fysieke en/of visuele beperking is het zinvol om hier ook mensen met een (lichte) verstandelijke beperking en mensen met een andere beperking of chronische ziekte bij te betrekken.

### *Reeds lopende activiteiten, buiten het Bestuursakkoord Toegankelijkheid*

Op dit moment lopen er in Zuid-Holland (nog) geen trajecten buiten het Bestuursakkoord Toegankelijkheid. In de huidige ROCOV's zitten nu soms al ervaringsdeskundigen, en in andere gevallen vertegenwoordigers (bijvoorbeeld een gehandicaptenvereniging). Met het uitvoeringsprogramma wordt voorgesteld de betrokkenheid van ervaringsdeskundigen en belangenvertegenwoordigers te intensiveren.

## **Beoogd resultaat**

Uiterlijk in 2028 worden ervaringsdeskundigen altijd actief betrokken bij besluiten die impact hebben op de toegankelijkheid van het OV. Idealiter is daarvoor de vertegenwoordiging in de bestaande reizigersoverleggen uitgebreid met voldoende ervaringsdeskundigheid. Indien ervaringsdeskundigen via de ROCOV's niet voldoende zijn betrokken worden ervaringsdeskundigen vanuit een pool om

advies gevraagd. Ook weten de ervaringsdeskundigen de provincie Zuid-Holland beter te vinden met zorgen of problemen in de praktijk.

Tegelijkertijd is uiterlijk in 2028 bij de inzet van ervaringsdeskundigen niet alleen aandacht voor reizigers met een fysieke en/of visuele beperking maar ook andere beperkingen. Deze worden ook betrokken bij besluiten die hen raken bijvoorbeeld als het gaat om toegankelijke reisinformatie.

**Randvoorwaarden: Wat is ervoor nodig om bovenstaande te realiseren?**

- Actieve inzet van de drie verschillende ROCOV's in Zuid-Holland om de vertegenwoordiging van reizigers met een beperking op peil te houden.
- Er moet een goede opleiding zijn voor ervaringsdeskundigen. Daarvoor is extra inzet nodig want dat is nu nog niet altijd goed geregeld.
- Medewerking van ervaringsdeskundigen en hun belangenorganisaties om hun geluid in de drie ROCOV's te laten horen indien een reizigeroverleg eigen ervaringsdeskundigheid ontbeert.

## 1.2 Toegankelijkheid van reisinformatie (artikel 6)

### Inleiding en doel

Reisinformatie is cruciaal voor reizigers voor planning, wijziging of koop van vervoerbewijzen. Voor mensen met een beperking is extra belangrijk dat reisinformatie volledig, actueel en duidelijk is zodat zij kunnen bepalen of een reis te maken is of dat zij assistentie nodig hebben. Ook voor het verplaatsen op knooppunten is reisinformatie van grote toegevoegde waarde.

Het doel van verbeterde reisinformatie is dat iedereen in staat is deze te gebruiken voor het maken van een reis.

### Huidige situatie

Reisinformatie is op verschillende manieren aanwezig voor reizigers:

- Statische informatie op haltes of station (haltevertrekstaten, vitrines, bebording, etc).
- Digitaal op haltes of station (DRIS-displays, omroep)
- Digitaal op telefoon, tablet of laptop.

De vervoerder is verantwoordelijk voor het aanleveren van informatie over lijnvoering, materieel en dergelijke. De Zuid-Hollandse vervoerders doen dit conform de landelijk uniforme manier.

Informatie over de toegankelijkheid van haltes wordt via het Centraal Haltebestand (CHB) bijgehouden. Wegbeheerders geven wijzigingen door, zodat de informatie actueel is. Informatie wordt door de haltegegevensbeheerder van de provincie Zuid-Holland nagelopen op juistheid. Ook controleert deze steekproefgewijs haltes in de provincie. Bij onvolkomenheden wordt er contact opgenomen met de verantwoordelijk wegbeheerder. Ook vervoerders kunnen in het CHB informatie wijzigen, maar doen dit doorgaans niet voor toegankelijkheidsinformatie. Tot slot worden er vanuit samenwerkingsverband DOVA (Decentrale Openbaar Vervoer Autoriteiten) jaarlijkse nieuwe foto's gemaakt van alle haltes en een keer in de drie jaar wordt elke halte gecheckt op juistheid.

De provincie is momenteel bezig met de implementatie van nieuwe DRIS-displays. Bij deze digitale informatieborden is rekening gehouden met zichtbaarheid, leesbaarheid en begrijpelijkheid. Daarnaast bevatten alle displays een (tactiele) audio-knop voor mensen met een visuele beperking. Uit gesprekken blijkt dat het volume soms te laag is en daardoor onvoldoende hoorbaar. Door het plaatsen van QR-codes op de displays kunnen dergelijke signalen per locatie via de website DRISmelding.nl worden doorgegeven. Tot nu toe zijn er geen signalen over de audiokwaliteit binnengekomen via dit meldsysteem; onderzocht zou moeten worden of de manier van melden en de website voldoende toegankelijk zijn voor de doelgroep. Signalen over audiokwaliteit kunnen ook meegenomen en doorgegeven worden tijdens een schouw.

Op dit moment zijn er diverse reisplanners die bruikbaar zijn voor reizigers. Hiermee wordt het mogelijk om een toegankelijke reis te plannen. Wel blijkt dat er nog websites zijn die onvoldoende toegankelijk zijn voor mensen met een (visuele) beperking. Een voorbeeld hiervan is de R-net website. Alleen vervoerder Connexxion heeft op zijn website expliciet vermeld dat het continue werkt aan een toegankelijke website. Bij Qbuzz, Arriva en Waterbus wordt op de website niet ingegaan op de toegankelijkheid van de desbetreffende website.

Op sommige plekken in het land worden er proeven gedaan met bijvoorbeeld Navilens, waarmee mensen met een visuele beperking na het scannen van een bijzondere "gekleurde QR-code"



informatie over bijvoorbeeld de te volgen route of de plek waar ze op dat moment zijn via hun telefoon kunnen krijgen.

## **Activiteiten**

### *Beoogde activiteiten binnen het Bestuursakkoord Toegankelijkheid*

- In landelijk verband blijft de provincie Zuid-Holland een actieve aanjager van het verbeteren en uniformiseren van reisinformatie. Dit doen we samen met andere Decentrale OV- autoriteiten.
- We gaan onderzoeken hoe we de reisinformatie van de verschillende vervoerders meer gelijkvormig kunnen maken. Hierbij kijken we ook naar de vervoerders in het MRDH-gebied en de rest van het land.
- We participeren in projecten die reisinformatie vollediger maken. Een voorbeeld hiervan is het Centraal Haltebestand, waar we nu al zeer geregeld voorstellen doen voor verbetering.
- We inventariseren welke nieuwe ontwikkelingen er zijn (zoals Navilens), en kijken welke van toegevoegde waarde kunnen zijn in het Zuid-Hollandse OV.
- We vragen onze vervoerders en DOVA om de digitale toegankelijkheid van hun websites na te lopen en te verbeteren in lijn met Europese regelgeving en/of geldende richtlijnen. Ook vragen wij hun om op de toegankelijkheid te letten bij al hun digitale uitingen, bijvoorbeeld op sociale media.

### *Reeds lopende activiteiten, buiten het Bestuursakkoord Toegankelijkheid*

- De provincie Zuid-Holland is momenteel bezig met de afronding van de implementatie van nieuwe DRIS-displays op een aanzienlijk aantal bushaltes in Zuid-Holland. Bij deze schermen is rekening gehouden met eisen op het gebied van toegankelijkheid.

## **Beoogd Resultaat**

We streven naar uniforme, toegankelijke en begrijpelijke reisinformatie in 2028 die aansluit bij de wensen en behoeften van alle reizigers in Zuid-Holland. Daarnaast beogen we dat onze vervoerders ook via hun digitale kanalen inclusief communiceren zodat deze informatie voor iedereen leesbaar, bruikbaar en begrijpbaar is.

### **Randvoorwaarden: Wat is ervoor nodig om bovenstaande te realiseren?**

- Samenwerking met en tussen vervoerders op landelijk niveau. Dit gebeurt nu ook al, maar het blijft belangrijk om deze samenwerking ook te blijven benadrukken.
- Bereidheid van vervoerders om de toegankelijkheid van hun websites te verbeteren

## 2.3 Toegankelijkheid van bushaltes (artikel 9)

### Inleiding en doel

Een drempelloze reis is goed voor alle reizigers, ook de mensen zonder een beperking. Hiermee bedoelen we: zonder opstapjes, met minimale hoogteverschillen en de mogelijkheid om hoogteverschillen te overbruggen, bijvoorbeeld met liften, hellingbanen of andere voorzieningen. Dit verbetert de toegankelijkheid voor mensen die gebruik maken van een hulpmiddel zoals rolstoel, driepoot of rollator.

Voor bus(haltes) zijn [Verwerkingsregels](#) opgesteld en op 28 mei 2020 vastgesteld. Hierin zijn normen voor de aansluiting van perron op omgeving en op voertuig vastgelegd, voor zowel fysieke als visuele kenmerken. Voor tram en metro(haltes) worden de normen nog uitgewerkt, maar deze zijn minder relevant voor Zuid-Holland).

We hebben het doel om de komende jaren het aantal toegankelijke bushaltes geleidelijk uit te breiden. Voor de Zuid-Hollandse haltes is hiervoor het provinciaal halteverbeterplan opgesteld, waarbij voor de Zuid-Hollandse haltes een voorstel wordt gedaan hoe de toegankelijkheid verbeterd kan worden. We pakken daarbij eerst de haltes aan met de meeste instappers die nog niet (volledig) toegankelijk zijn en haltes die bij voorzieningen liggen waar goede toegankelijkheid van groot belang is (bijvoorbeeld haltes bij zorginstellingen). Later willen we ook alle andere haltes aanpakken. We stimuleren bovendien ook andere wegbeheerders om dit doel binnen hun areaal te realiseren. Onze rol ligt bij het informeren en motiveren van beheerders om haltes te realiseren en vernieuwen om zo te voldoen aan de gestelde normen. In dit uitvoeringsprogramma beschrijven we de (huidige) toegankelijkheid van haltes en de voorgenomen acties en maatregelen om de toegankelijkheid van haltes te verbeteren.

### Huidige situatie

In Zuid-Holland zijn er 3.126 haltes binnen de provinciale concessies, inclusief een aantal bushaltes binnen de concessiegebieden van de MRDH waar de provincie als wegbeheerder voor verantwoordelijk is. Toegankelijkheidskenmerken van deze haltes worden bijgehouden in het CHB (Centraal Haltebestand). Uit deze gegevens blijkt dat 591 haltes (19%) volledig fysiek en visueel toegankelijk. Er zijn 936 haltes enkel fysiek goed toegankelijk, waarmee het aantal fysiek toegankelijke haltes stijgt naar 49%. Er zijn ook nog 108 haltes (3%) die alleen visueel toegankelijk zijn. Deze lage percentages zijn verklaarbaar doordat bij fysieke toegankelijkheid niet alleen wordt gekeken of het perron toegankelijk is, maar ook dat dit drempelvrij te bereiken is. Bij visuele toegankelijkheid ontbreekt de aansluitende geleidelijn vaak.

	<b>Haltes van gemeenten in ZHN, DMG en HWGO</b>	<b>Haltes van provincie in ZHN, DMG en HWGO</b>	<b>Haltes van provincie in MRDH-gebied</b>	<b>Totalen</b>
Totaal aantal haltes	2739	276	111	3126
waarvan zowel motorisch als visueel toegankelijk	527	25	39	591
waarvan alleen motorisch toegankelijk	773	139	24	936
waarvan alleen visueel toegankelijk	104	0	4	108
waarvan zowel motorisch als visueel niet toegankelijk	1323	112	44	1479
waarvan data onvolledig	94	0	3	97

Het Centraal Halte Bestand (CHB) is recent geactualiseerd en wordt in eigen beheer bijgehouden. Inmiddels is een goed overzicht te geven welke haltes toegankelijk zijn voor mensen met een motorische en/of visuele beperking, maar het bestand is niet perfect. Hoewel het soms lijkt alsof een halte toegankelijk is, kan er toch een opgave zijn om de haltes daadwerkelijk conform richtlijn Toegankelijkheid in te richten. Een voorbeeld hiervan is de visuele en tactiele instapmarkering, die in Zuid-Holland zeer regelmatig kleiner is uitgevoerd dan de voorgeschreven 60x90 centimeter. Ook kan het voorkomen dat een perron formeel ter hoogte van de uitstaplocatie een breedte heeft van 1,5 meter, maar dat in de praktijk altijd wordt gestopt ter hoogte van een smaller stuk perron, bijvoorbeeld bij een lantaarnpaal of abri. Het uitrijden met behulp van de rolstoelplank is dan lastig of zelfs onmogelijk. Het is daarom belangrijk om kritisch te blijven kijken per halte, bijvoorbeeld door middel van schouwen en het oppikken van meldingen.

De provincie heeft een project lopen om de eigen haltes te verbeteren. De eerste resultaten moeten dit jaar nog zichtbaar worden. Voor de overige haltes zijn andere wegbeheerders (meestal gemeenten) aan zet om ze te verbeteren. Er wordt structureel contact gezocht met alle gemeenten om hen te vragen deze rol te pakken, ook door het belang van een toegankelijke reis te benadrukken. De respons wisselt per wegbeheerder: er zijn gemeenten waar goede toegankelijkheid een prioriteit is maar er zijn ook gemeenten waar nog winst te behalen is in aandacht voor een toegankelijke OV-halte en openbare ruimte. Vanuit de provincie is er subsidie beschikbaar voor het toegankelijk maken van bestaande haltes, deze is vorig jaar verhoogd van €10.000,- naar €12.000,- per halte. Onderzocht moet worden of de huidige subsidieregeling toereikend is.

### **Activiteiten**

#### *Beoogde activiteiten binnen het Bestuursakkoord Toegankelijkheid*

- We gaan onderzoeken of verdere verhoging van de subsidie voor het toegankelijk maken van bushaltes wenselijk is. Hierbij biedt de haltevisie wegbeheerders een handvat waarmee zij de haltetoegankelijkheid en haltekwaliteit kunnen verbeteren. De provincie krijgt ook signalen dat het mede-financieren van nieuwe bushaltes, bijvoorbeeld als gevolg van lijnwijzigingen of

het inrichten van 30 km/h zones, gewenst is. We onderzoeken of een dergelijke verruiming van de subsidiemogelijkheden, die bij kan dragen aan toegankelijker OV en realiseerbaar is met de huidige financiële middelen.

- We onderzoeken hoe we meldingen over haltes efficiënter kunnen doorzetten naar de juiste wegbeheerder, bijvoorbeeld door het toepassen van een QR-code. Zo hopen we sneller en gerichter haltes te herstellen of de toegankelijkheid aan te kunnen pakken.

#### *Reeds lopende activiteiten, buiten het Bestuursakkoord Toegankelijkheid*

- De provincie Zuid-Holland begint met het aanpakken van 71 hoog geprioriteerde haltes in de komende twee jaar. De prioritering is bepaald aan de hand van aantallen instappers en verschillende kenmerken van de halte en omgeving. Voor de overige provinciale haltes willen we de verkenningsfase doorlopen en bepalen welke maatregelen nodig zijn. Haltes waar maatregelen noodzakelijk en zinvol zijn zullen tot 2030 worden aangepakt. In totaal is er 6 miljoen euro beschikbaar om deze haltes aan te passen.
- De provincie stelt subsidies beschikbaar aan gemeenten om de toegankelijkheid van haltes te verbeteren. Er wordt structureel contact gezocht met gemeenten en andere wegbeheerders met betrekking tot de toegankelijkheid van de bushaltes. De subsidiemogelijkheid toegankelijkheid bushaltes wordt dan onder de aandacht gebracht. Deze is onlangs verhoogd, waardoor we als provincie hopen dat deze aantrekkelijker wordt voor wegbeheerders.
- De provincie Zuid-Holland voert regie op de Haltedata, zodat deze zo goed mogelijk up-to-date is. Deze gegevens uit het Centraal Haltebestand worden door reisplanners gebruikt voor het plannen van een toegankelijke reis.

#### **Beoogd resultaat**

Voor de Zuid-Hollandse haltes is het in ieder geval de bedoeling om in 2024 te starten met het aanpassen van de eerste haltes. Daarmee worden de komende twee jaar tenminste 70 haltes beter toegankelijk gemaakt. Daartoe leggen we ook enkele nieuwe haltes aan, die ontoegankelijke haltes vervangen. Daarnaast onderzoeken we hoe we zo snel mogelijk ook haltes met lager gebruik beter fysiek en visueel toegankelijk kunnen maken.

Ook hopen we over vier jaar meer toegankelijke haltes bij andere wegbeheerders te hebben. De provinciale inzet zal er toe leiden dat er meer toegankelijke haltes zullen zijn in 2028.

Tot slot gaan we ook met wegbeheerders in gesprek over de toegankelijkheid van (loop)routes naar de haltes. Voor de reiziger is het namelijk van belang dat zij zich onbeperkt kunnen bewegen over stoepen en paden, ook wanneer er ergens een administratieve grens loopt. Het is daarom belangrijk dat er over de grenzen wordt gekeken bij het toegankelijk inrichten van de ruimte op en rondom OV-haltes.

#### **Randvoorwaarden: Wat is ervoor nodig om bovenstaande te realiseren?**

Het toegankelijk maken van haltes is zeer kostbaar. Daarom heeft de provincie Zuid-Holland ervoor gekozen om nu vooral in te zetten op de belangrijkste eigen haltes, en vast te houden aan de subsidiemogelijkheden voor andere wegbeheerders en deze iets te verruimen. Om te zorgen voor meer toegankelijke haltes, is een fors financieel bedrag nodig, vooral voor de vele gemeentelijke haltes. Een hogere bijdrage van het Rijk is hiervoor noodzakelijk.

## 2.4 Toegankelijkheid van OV-knooppunten en de openbare ruimte rondom het OV (artikel 10)

### Inleiding en doel

OV-knooppunten zijn plekken waar verschillende modaliteiten zoals bus, tram, trein, fiets en/of auto samenkomen en waar mensen kunnen op-, uit- en overstappen en verblijven. Deze OV-knooppunten bieden bereikbare voorzieningen en leveren een belangrijke bijdrage aan een goed mobiliteitsstelsel. Voor mensen met een motorische, visuele of andere beperking is het gebruik van zo'n knooppunt niet vanzelfsprekend. Belemmeringen op een OV-knooppunt kunnen de toegang tot een halte of station bemoeilijken. Uitgangspunt is dat een reis pas echt toegankelijk als er vanuit kan worden gegaan dat ook de incidentele reis naar een kleine halte of OV-knoop mogelijk is.

We hebben het doel om OV-knooppunten en hun omgeving volledig toegankelijk te maken. Dat betekent zo weinig mogelijk drempels, aansluiting tussen alle verschillende modaliteiten en toegangsroutes van en naar de knoop (fysiek en visueel) en extra aandacht voor goede informatievoorziening. Waar de toegankelijkheid nu niet op orde is, zijn toegankelijkheidsmaatregelen noodzakelijk. Verschillende partijen zijn hierbij betrokken:

- ProRail voor de toegankelijkheid van treinstations en perrons
- Stadsvervoerders voor de toegankelijkheid van tram- en metrostations
- (gemeentelijke)wegbeheerders voor de toegankelijkheid van de openbare ruimte en bushaltes
- Vervoerders en informatiebeheerder voor de toegankelijkheid van reisinformatie op de knoop

Daarom stemmen we af tussen al deze partijen.

### Huidige situatie

Steeds meer OV-knooppunten worden toegankelijk ingericht. Zo zijn treinstations toegankelijk gemaakt, busstations toegankelijk ingericht en is er toegenomen aandacht voor de toegankelijkheid van de openbare ruimte in het algemeen en rond OV-knooppunten in het bijzonder. Bij herontwikkelingsopgaven in Zuid-Holland is er ook aandacht voor de openbare ruimte rondom OV-knopen. Hierbij staan elementen als beleving voor de reiziger, soepele overstap, wayfinding, duurzaamheid en natuurinclusiviteit, toegankelijkheid en functie-menging steeds vaker centraal. Op grotere OV-knopen (zoals Leiden Centraal) is met zorg en aandacht gewerkt aan het toegankelijk maken van de omgeving, wat duidelijk te zien is aan bijvoorbeeld de geleidelijnen in de omgeving van het station, een vermindering van het aantal drempels en doeltreffende bewegwijzering. Ook op kleinere OV-knooppunten in onze provincie, zoals busstation Heinenoord, is er inmiddels werk gemaakt van goede toegankelijkheid van zowel het knooppunt als de omgeving.

Er zijn geen cijfers bekend over de toegankelijkheid van omgevingen van OV-knooppunten. Wel zeggen toegankelijkheidscijfers over bijbehorende of nabijgelegen bushaltes iets over de toegankelijkheid op en tussen verschillende haltes. Op basis van cijfers uit het Centraal Haltebestand (CHB) blijkt dat 19 van de 33 plekken met de term *station*, *busstation*, *P+R* en *Stat.* (inclusief viaduct N3 bij Papendrecht) binnen het gebied waarvoor onze provincie verantwoordelijk is tenminste fysiek toegankelijk zijn. In de praktijk lijkt dit aantal echter iets hoger. Qua visuele toegankelijkheid blijft dit behoorlijk achter: slechts 14 van de 33 zijn dan visueel volledig conform de richtlijnen van het CROW ingericht. De lage score is vooral het gevolg van het ontbreken van aansluitende geleidelijnen van haltes naar de omgeving en de juiste instapmarkering op de halte. In totaal zijn er 11 van de 33 plekken volledig visueel en fysiek toegankelijk.

Omdat dit echter op basis van het CHB niet goed te meten is, is het waarschijnlijk dat er in werkelijkheid een groter aantal OV-knooppunten als geheel toegankelijk is, maar dat er ook waarschijnlijk relatief veel kanttekeningen te plaatsen zijn bij allerlei specifieke knelpunten. Immers: er zullen meer (kleine) knelpunten zijn in een druk stationsgebied dan op een eenvoudige dorps halte. In het CHB wordt gekeken naar haltes voor bussen stoppen en niet voor treinen. Daarbovenop komt dat er ook plekken zijn die weliswaar als bijvoorbeeld “station” bekend staan, maar waar in de praktijk niet of slechts zeer beperkt sprake is van een OV-knoop (bijvoorbeeld station Arkel). Omgekeerd zijn er plekken die functioneren als OV-knoop, maar genoemd zijn naar bijvoorbeeld een plek (Katwijk Gemeentehuis) of zelfs verdwenen plekken (Woubrugge Jacobswoude).

De stationsbelevingsmonitor van NS kan ook helpen in het bepalen of een OV-knoop voldoende toegankelijk is. Hierin is op een groot aantal onderdelen aan reizigers gevraagd wat zij van het station vinden, waaronder de toegankelijkheid. Op dit moment zijn deze gegevens echter niet publiekelijk in te zien, waardoor deze monitor niet gebruikt kan worden om de toegankelijkheid te kunnen bepalen.

Het bepalen van toegankelijkheid van stationsomgevingen op andere facetten kan ingewikkeld zijn. Zo zijn er voor mensen met een darmziekte genoeg toiletten (van voldoende kwaliteit en reinheid) nodig. Dit is op veel grotere OV-knooppunten vaak geregeld, maar op veel kleinere OV-knooppunten zijn er geen aparte openbare toiletten. Dit hoeft geen probleem te zijn, indien er een voorziening in de buurt is met een toilet. Dit zou nog moeten worden geïnventariseerd per knooppunt, waarbij een score de relatieve waardering uitdrukt.

In Zuid-Holland zal er in 2024 verder worden gewerkt aan een mobiliteitshubsstrategie. Hierin zal er ook aandacht zijn voor het toegankelijk maken van de ruimte op, in en rond de mobiliteitshub. Met name (de omgevingen van) grotere OV-knooppunten zijn vaak al (redelijk) toegankelijk. Incidentele knelpunten kunnen in een schouw met belangenbehartigers worden meegenomen en mogelijk snel opgelost. Hiermee wordt geborgd dat reizigers en andere gebruikers van de openbare zich zoveel mogelijk drempelloos en met visuele geleiding kunnen verplaatsen.

## **Activiteiten**

### *Beoogde activiteiten binnen het Bestuursakkoord Toegankelijkheid*

- Overzicht maken van alle bekende OV-knooppunten met en zonder opgaven en deze samenvatten op een kaart.
- Inventariseren welke OV-knooppunten (klein en groot) nog aangepakt moeten worden.
- Drempelvrije oversteken realiseren tussen alle modaliteiten op de knooppunten.
- Op alle OV-knooppunten geleidelijnen aanleggen tussen alle vormen van modaliteiten en ook op alle aansluitingen richting de openbare ruimte. Hierbij rekening houdend met de richtlijn Toegankelijkheid en publicaties over routegeleiding door gespecialiseerde adviesbureaus.
- Onderzoeken welke kruisingen voor voetgangers dienen te worden voorzien van de juiste markeringen in een straal van 150 meter rondom het OV-knooppunt.
- Om de toegankelijkheid verder te vergroten, wordt er onderzocht welke aanvullende voorzieningen nodig of wenselijk zijn. Denk aan wachtruimtes die rust kunnen bieden, extra voelbare plattegronden en oplaadplekken voor bijvoorbeeld elektrische rolstoelen.
- We gaan in gesprek met DOVA, ProRail en andere partijen hoe we de toegankelijkheid van de OV-knooppunten kunnen monitoren, waarbij we scoren op fysieke en visuele toegankelijkheid, maar ook op de toegankelijkheid voor mensen die laaggeletterd zijn, voorzieningen voor mensen met een mentale of psychische beperking en toegankelijkheid voor mensen met een andere beperking of chronische ziekte.

- We organiseren 3-jaarlijks voor een derde van de OV-knooppunten een schouw met belangenverenigingen, waarbij we actief op zoek gaan naar verbeterpunten. Zo worden alle knopen elke 9 jaar opnieuw bekeken, en zorgen we dat ze optimaal toegankelijk blijven.
- We onderzoeken hoe we effectief om kunnen gaan met de verschillende beheergrenzen in een (stations)gebied en proberen te komen tot een principe afspraak zodat maatregelen niet langer abrupt “ophouden” bij een bepaalde beheergrens. Wellicht is hier regelgeving voor nodig.

*Reeds lopende activiteiten, buiten het Bestuursakkoord Toegankelijkheid*

- Programma Toegankelijk stations door ProRail.
- Schouwdienst toegankelijkheid OV-haltes door DOVA
- Diverse subsidieregelingen voor het verbeteren van de toegankelijkheid van haltes (deze worden via de provincies en vervoersregio's aan gemeenten verstrekt).
- Er worden jaarlijks bewustwordingscampagnes gevoerd voor goed toegankelijk OV. Een voorbeeld hiervan is bijvoorbeeld de week van de toegankelijkheid en de actie “houd de lijn vrij”. Deze acties dragen bij aan bewustwording, en daarmee ook aan betere toegankelijkheid.

**Beoogd resultaat**

In 2028 zijn alle omgevingen van grote OV-knooppunten tenminste fysiek en visueel toegankelijk. Ook zijn dan de omgevingen van de kleinere OV-knooppunten waar meer dan 400 reizigers per werkdag gebruik van maken tenminste fysiek en visueel toegankelijk.

Daarnaast is ook de toegankelijkheid voor mensen met een andere beperking verbeterd, door het toevoegen van extra wachtruimtes op stations en mogelijk andere voorzieningen. Deze zijn op tenminste alle OV-knooppunten met meer dan 10.000 reizigers per dag aanwezig.

Ook op alle OV-knooppunten met meer dan 10.000 reizigers per dag zijn er (openbare) toiletten op of in de directe omgeving van het OV-knooppunt gesitueerd.

**Randvoorwaarden: Wat is ervoor nodig om bovenstaande te realiseren?**

Voor het kunnen werken op andermans grondgebied zijn aanvullende afspraken nodig. Het gaat dan over wie verantwoordelijk is voor de kosten en ook wat er moet gebeuren indien werkzaamheden niet conform richtlijnen of eigen handboeken zijn uitgevoerd. Het uiteindelijke doel, een toegankelijke reis voor reizigers die dat nodig hebben, kan namelijk ook conflicteren met de wensen van bijvoorbeeld stedenbouwkundigen of architecten. Door een zone van bijvoorbeeld 20 meter te hanteren, zal de invloed beperkt blijven op elkaars grondgebied, maar is een goede aansluiting van verschillende beheergrenzen wel eenvoudiger te realiseren.

Om de omgevingen van knooppunten aan te pakken zijn er in sommige gevallen aanzienlijke financiële middelen nodig. De bijdrage van het Rijk is onvoldoende om deze verbeteringen allemaal door te voeren. Dit betekent dat er gezocht zal moeten worden naar aanvullende middelen.

## 2.5 Toegankelijkheid van toiletten in treinen (artikel 12)

### Inleiding en doel

Alle reizigers, maar vooral reizigers met buik en blaasproblemen, zijn gebaat bij een toilet in de trein. Een groot deel van de treinen bevat ondertussen een toegankelijk toilet. De provincie Zuid-Holland is concessieverlener voor twee treindiensten, te weten de treindienst Alphen aan den Rijn – Gouda (TAG) en de Merwede-Linge-Lijn Dordrecht – Gorinchem – Geldermalsen (MLL). De treinen op de TAG beschikken over een toegankelijk toilet, de treinen op de MLL nog niet. Van de 13 stations op de MLL zijn er 7 voorzien van een toegankelijk toilet.

Zuid-Holland heeft met het Rijk en Qbuzz afgesproken dat de huidige treinen op de MLL vervroegd worden vervangen in het kader van de invoering van ERTMS rond Dordrecht. De nieuw bestelde treinen zullen naar verwachting eind 2027 instromen. Deze treinen zullen beter toegankelijk zijn voor reizigers met een beperking. Ook is in 2018 afgesproken dat nieuwe treinen worden uitgerust met een toilet dat voldoende toegankelijk is conform de Europese regelgeving.

In dit uitvoeringsprogramma geven we aan welk aandeel van de (regionale)treinen over een toilet beschikt. Ook wordt aangegeven hoe dit aandeel wordt verhoogd.

### Huidige situatie

De huidige situatie voor Zuid-Holland op het gebied van toiletten in treinen is als volgt:

- Alphen-Gouda: 6 treinstellen met toegankelijk toilet
- Dordrecht-Geldermalsen: 10 treinstellen zonder toegankelijk toilet.
- 7 van de 13 stations aan de Merwedelingelijn zijn voorzien van een toegankelijk toilet.

### Activiteiten

#### *Beoogde activiteiten binnen het Bestuursakkoord Toegankelijkheid*

- Binnen het bestuursakkoord Toegankelijkheid wordt er niet verder gewerkt aan de Toegankelijkheid van Zuid-Hollandse treinen, omdat dit dan op andere manieren is vormgegeven.

#### *Reeds lopende activiteiten, buiten het Bestuursakkoord Toegankelijkheid*

- In 2024 zijn er nieuwe treinstellen besteld voor de MLL, die eind 2027 instromen. Hierin zullen toiletten aanwezig zijn. Deze toiletten zullen ook voor mensen met een fysieke of visuele beperking te gebruiken zijn.

### Beoogd resultaat

Alle treinstellen die in opdracht van de provincie Zuid-Holland rijden zullen in 2028 voorzien zijn van een toegankelijk toilet

#### **Randvoorwaarden: Wat is ervoor nodig om bovenstaande te realiseren?**

Er is voldaan aan de randvoorwaarden door de eerdere afspraak tussen provincie, Rijk en Qbuzz.



## 2.6 Toegankelijkheid van bussen (artikel 13)

### **Inleiding en doel**

Toegankelijk bus-, tram- en metromaterieel is een voorwaarde voor veel reizigers om gebruik te kunnen maken van het OV. Dit materieel is toegankelijk volgens de toegankelijkheidsnormen. In de praktijk betekent dit dat niet alle hulpmiddelen zoals (elektrische) rolstoelen en scootmobielen meekunnen in de bus, bijvoorbeeld vanwege de maatvoering van de rolstoelplaats in de bus of vanwege de maximale belasting van de oprijplaat.

We hebben het doel om zoveel mogelijk mensen met een (elektrische) rolstoel of scootmobiel op een veilige manier te kunnen vervoeren in onze bussen.

### **Huidige situatie**

In Zuid-Holland worden doorgaans bussen ingezet die goed toegankelijk zijn voor reizigers met een fysieke en visuele beperking. In de bussen die nu worden ingezet is er een rolstoelplek. Indien er meerdere mensen met een rolstoel mee willen reizen is dit op dit moment in principe niet mogelijk. Ook is de inrichting van bussen nu vaak wisselend, waardoor bijvoorbeeld inchecken niet altijd op dezelfde plek moet, wat voor mensen met een fysieke en/of visuele beperking lastig kan zijn.

In Zuid-Holland worden er op enkele snellijndiensten bussen ingezet die 100 kilometer per uur kunnen. Deze rijden namelijk ook over de snelweg. Deze bussen zijn echter minder goed toegankelijk voor mensen met een fysieke beperking, omdat ze een hoge vloer hebben. Wel beschikken ze over een lift waarmee een rolstoelreiziger in de bus getild kan worden. Dit is echter wel omslachtiger en tijdrovender dan een bus met een verlaagde vloer, en daarom minder wenselijk. Daarnaast is dit systeem kwetsbaarder, omdat de liften gevoeliger zijn voor storingen dan een uitklaptrede. Deze bussen worden in de komende vier jaar waarschijnlijk nog niet vervangen.

De in Zuid-Holland ingezette bussen zijn momenteel uitsluitend voorzien van handbediende oprijplaten bij de achterdeur; met ingang van eind 2024 gaat in de concessie Zuid-Holland Noord een aantal bussen rijden met elektrisch bedienbare oprijplaat. Een handbediende oprijplaat moet door de chauffeur of iemand anders (soms een begeleider) worden uit- en ingeklapt. Dit is voor reizigers in een rolstoel die zelfstandig reizen een belemmering. Bediening door de chauffeurs is niet gegarandeerd, waardoor voor rolstoelgebruikers geen sprake is van een gegarandeerd toegankelijke reisketen (heen- en terugreis, overstappen). Op dit moment zijn niet alle chauffeurs in staat of bereid (bijvoorbeeld omdat de chauffeur zelf een fysieke beperking heeft) om de rolstoelplaat uit- en in te klappen, vooral in situaties waarin de bus vertraging heeft. Reden hiervoor is dat het uit- en inklappen van de oprijplaat door de chauffeur anderhalf tot twee minuten vergt (en bij uitstappen nogmaals), wat onder meer aansluitingen in gevaar brengt. Hierbij is er steeds van uitgegaan dat de rolstoelgebruiker in staat is om zelfstandig de bus in en uit te rijden en zelf de rolstoel vast te zetten. Het niet meenemen van reizigers met een beperking of hen niet helpen bij bijvoorbeeld het vastzetten is voor de provincie Zuid-Holland niet acceptabel.

Het aantal rolstoelgebruikers dat van de bussen gebruikt maakt is gering. Dit komt enerzijds door de hiervoor beschreven beperkingen en anderzijds doordat gemeentelijk Wmo-vervoer beter op individuele behoeften is toegesneden; bovendien biedt het Wmo-vervoer reismogelijkheden van deur tot deur.

## Activiteiten

### *Beoogde activiteiten binnen het Bestuursakkoord Toegankelijkheid*

- Inventariseren van de toegankelijkheid van het ingezette busmaterieel in Zuid-Holland. Hierbij kijken we scherp naar de inrichting van de bussen, waarbij we extra aandacht hebben voor de schermen met reisinformatie (zowel qua plek in de bus als de leesbaarheid) als ook de plek van bijvoorbeeld knoppen en in-/uitcheckmodules.
- Onderzoeken wat de mogelijkheden zijn voor de inzet van meer gedifferentieerd materieel zodat er (deels) bussen met 2 rolstoelplekken rijden.
- Ontwikkelen strategieën om toegankelijkheid voor rolstoelgebruikers te verbeteren zonder (grote) nadelen voor de exploitatie.
- Verbeteren van de reisinformatie conform de landelijke afspraken hierover.
- Beoogde activiteiten binnen het Bestuursakkoord Toegankelijkheid

### *Reeds lopende activiteiten, buiten het Bestuursakkoord Toegankelijkheid*

- Buiten het bestuursakkoord leeft wordt nagedacht over de herintroductie van de elektrische rolstoelplank, zodat reizigers in een rolstoel deze zelf kunnen bedienen. Dit verhoogt de mate waarin reizigers met een rolstoel zelfstandig kunnen reizen. Daarin speelt met name de vraag hoe de elektrische rijplank bestendiger te maken is tegen de elementen (in het verleden bleken deze zeer storingsgevoelig)
- Er wordt buiten het bestuursakkoord nagedacht om een herkenbaar keurmerk te introduceren waarmee het voor iedereen (met name chauffeurs) helder is welk hulpmiddel wel mee mag in de bus (of ander OV) en welke niet. Op dit moment is hier echter nog geen uitsluitsel over en is ook nog niet te zeggen hoe een dergelijk systeem zou moeten werken.

## Beoogd resultaat

Het beoogd resultaat is dat alle bussen over 4 jaar toegankelijk zijn voor mensen met een fysieke en/of visuele beperking.

### **Randvoorwaarden: Wat is ervoor nodig om bovenstaande te realiseren?**

Op dit moment is er alleen bij concessiewisselingen de mogelijkheid om na te denken over nieuw busmaterieel. Inzet op zo toegankelijk mogelijke bussen (meer dan voorgeschreven regelgeving) kan leiden tot hogere kosten voor het OV. Voor deze "bovenwettelijke" inspanning dient dan wel politiek draagvlak te zijn.

Op enkele HOV-lijnen rijdt nu materieel met een hoge instap. Mogelijk zijn er aanpassingen aan wet- en regelgeving nodig zodat er ook bussen met een lage vloer 100 km/h kunnen rijden. Deze bussen zijn nu namelijk zeer schaars. Een andere oplossing is dat er meer lagevloerbussen worden ontwikkeld die 100 km/h mogen rijden.

## 2.7 Bejegening (artikel 15)

### **Inleiding en doel**

De manier waarop OV-personeel omgaat met reizigers en met reizigers met een beperking, is relevant voor de beleving van het OV. Dit kan de wil om het OV te gebruiken beïnvloeden.

We hebben het doel dat alle vervoerders die in opdracht van de provincie Zuid-Holland rijden zich inzetten om alle reizigers op het beoogde niveau van klantvriendelijkheid, betrokkenheid en dienstverlening te behouden en te verbeteren.

We maken gebruik van de factsheet van CROW om de bejegening beter aan te laten sluiten bij de verschillende groepen reizigers.

### **Huidige situatie**

De provincie Zuid-Holland beschrijft in haar concessies dat de concessiehouder zorgdraagt dat het personeel betrokken, klantvriendelijk en dienstverlenend is. Ook zorgt de concessiehouder ervoor dat het personeel met een dienstverlenende en controlerende functie dat zij er herkenbaar en er verzorgd uitzien.

De Concessiehouder besteedt verder in het Reizigershandvest aandacht aan de Toegankelijkheid van het Openbaar Vervoer en, voor zover dit onder verantwoordelijkheid van de Concessiehouder valt, Maatwerk voor Reizigers met een beperking.

De eisen uit de concessie worden gemonitord. Als er aanleiding voor is wordt het onderwerp in de concessie-overleggen tussen de provincie en de vervoerders besproken. Het niet voldoen aan concessie-eisen kan de vervoerder een boete opleveren. Tussen de concessieverlener en de concessiehouder vinden frequent concessie-overleggen plaats.

### *Reizigers met een beperking*

Mensen met een beperking geven aan dat er op dit moment nog regelmatig momenten zijn waarop zij onheus bejegend worden. Dit gebeurt met enige regelmaat door medereizigers, maar (erger) ook nog OV-personeel. Dit zorgt voor negatieve ervaringen met het OV. De provincie Zuid-Holland vindt het zeer kwalijk dat reizigers met een beperking onheus bejegend worden. Het is daarom belangrijk om hier aandacht voor te hebben in dit uitvoeringsprogramma om zo ook te kijken hoe dit verbeterd kan worden en om ook bij te dragen aan het bredere maatschappelijke debat over bejegening van mensen met een beperking.

### **Activiteiten**

#### *Beoogde activiteiten binnen het Bestuursakkoord Toegankelijkheid*

- De provincie Zuid-Holland heeft in de concessiedocumenten staan dat de concessiehouder ervoor zorgdraagt dat het personeel betrokken, klantvriendelijk en dienstverlenend is, voor alle reizigers dus ook voor reizigers met een beperking. We willen dit nadrukkelijker een bespreekpunt maken in de overleggen met de vervoerder.
- We gaan periodiek aandacht vragen voor bejegening, specifiek bejegening van mensen met een beperking, in de overleggen tussen concessieverlener en concessiehouder.
- We onderzoeken of we binnen bestaande mystery-guest onderzoeken ook bejegening van mensen met een beperking kunnen borgen.

#### *Reeds lopende activiteiten, buiten het Bestuursakkoord Toegankelijkheid*

- Op dit moment is het ook mogelijk voor reizigers om een “sunflower keycord” aan te schaffen. Dit is een erkend hulpmiddel dat ook onzichtbare beperkingen zichtbaar kan maken. Nagegaan moet worden wat de bekendheid en herkenbaarheid is van dit keycord, en mogelijk dient deze te worden verhoogd. Het dragen van een keycord is nadrukkelijk geen voorwaarde om goed bejegend te worden (alle reizigers dienen heus bejegend te worden), het is uitsluitend een vrijwillig hulpmiddel.
- In andere vervoersregio’s wordt er gewerkt met toegankelijkheidsplannen. Mogelijk is dit ook voor de provincie Zuid-Holland interessant. In het Toegankelijkheidsplan beschrijft de Concessiehouder de mogelijkheden die hij ziet om de Toegankelijkheid van het ov-systeem verder te verbeteren

### **Beoogd resultaat**

Uiterlijk in 2028 willen we dat:

- De concessiehouder zet zich in om bij de aansturing van het personeel uiteindelijk te komen tot een klantvriendelijkheid van personeel werkzaam voor OV boven de 7,5 te komen (vanuit oordeel van reizigers, zoals deze volgt uit de OV-klantenbarometer).
- De vervoerder rapporteert over klachten met betrekking tot bejegening, met daarin ook herleidbaar waar dit zich heeft voorgedaan en welke acties er worden ondernomen om de bejegening te verbeteren.

#### **Randvoorwaarden: Wat is ervoor nodig om bovenstaande te realiseren?**

Bejegening van reizigers is uiteindelijk mensenwerk. We blijven aandacht vragen voor correcte behandeling van alle reizigers. Hierbij zijn we echter wel afhankelijk van de chauffeurs. De bereidheid tot het volgen van bijvoorbeeld cursussen en andere instructiemomenten zal cruciaal zijn in de mate waarin de bejegening ook daadwerkelijk wordt verbeterd.

## 2.8 Reisassistentie (artikel 17)

### Inleiding en doel

Voor veel reizigers met een beperking is reisassistentie een noodzakelijke voorziening om met het OV te kunnen reizen. Op het hoofdrailnet is bij NS reisassistentie op alle toegankelijke perrons beschikbaar. In Zuid-Holland zijn er daarnaast ook twee spoorlijnen die onder de provincie vallen, te weten:

- Treindienst Alphen aan den Rijn – Gouda (TAG). Deze wordt uitgevoerd door Abellio (NS).
- MerwedeLingeLijn (als onderdeel van de concessie DMG). Wordt uitgevoerd door Qbuzz.

Reisassistentie kan noodzakelijk zijn voor reizigers met een beperking. Dit vanwege een motorische, auditieve, visuele en/of verstandelijke beperking die het lastig of zelfs onmogelijk maakt zelfstandig te kunnen reizen, zeker op plekken die complexer zijn dan bijvoorbeeld reguliere bushaltes. Treinstations zijn dit soort plekken.

In het uitvoeringsprogramma werken we uit dat reizigers met een beperking in de toekomst beter de weg kunnen vinden op hubs. Voor mensen met een visuele beperking is het belangrijk dat er niet alleen bij het in- en uitstappen, maar ook voor begeleiding door het station heen assistentie beschikbaar is. NS organiseert in Nederland reeds op een groot deel van de treinstations waar NS halteert reisassistentie (voor het hoofdrailnet). De beschikbaarheid van reisassistentie in regionale treinen gaan we de komende jaren verbeteren. Daarbij is een uniforme, landelijke aanmeldplek voor ál het OV in Nederland een grote wens van de pro3vincie Zuid-Holland. Dat past ook bij signalen die wij ontvangen van belangenorganisaties: gebruiksgemak en het feit dat er steeds grotere en complexere hubs ontstaan vraagt om een veel integrale en goed georganiseerde procedure voor het aanvragen van reisassistentie.

### Huidige situatie:

In het verleden is op de TAG geïnvesteerd in het toegankelijk maken van alle stations langs de TAG. Het uitgangspunt was (en is) dat het materieel goed aan zou sluiten op de perrons en dat de perrons zoveel mogelijk zelfstandig te gebruiken zijn, door bijvoorbeeld het toepassen van hellingbanen. In de praktijk blijkt echter dat er door slechte bodemgesteldheid sprake is van aanzienlijke verzakking, waardoor het uitgangspunt “zoveel mogelijk zelfstandig kunnen reizen door toegankelijke treinen en toegankelijke perrons” onder druk is komen te staan. Op bepaalde stations is er zelfs sprake van een aanzienlijk hoogteverschil tussen trein en perron, zoals op het station van Gouda.

Op station Gouda en Alphen aan den Rijn zijn er liften en kan gebruik worden gemaakt van de bestaande reisassistentie door NS. Op de tussengelegen stations is nu geen reisassistentie beschikbaar.

De MerwedeLingeLijn (MLL) is nog niet volledig toegankelijk. Zo sluiten trein en perron niet altijd goed aan, en zijn de huidige treinen nog niet volledig zelfstandig te gebruiken. Daarom is er reisassistentie beschikbaar op de stations van de MLL. Reizigers moeten minstens twee uur voor de reis telefonisch contact opnemen met Qbuzz. Het doel van de provincie is om in te zetten op aanpassing van de stations van de MerwedeLingeLijn, zodat reizigers zoveel mogelijk zelfstandig gebruik kunnen maken van de trein. Een belangrijke mijlpaal in 2022 was de vernieuwing van station Gorinchem, waardoor het station een stuk toegankelijker is geworden.

## Activiteiten

### *Beoogde activiteiten binnen het Bestuursakkoord Toegankelijkheid*

- De provincie Zuid-Holland wil zich hard maken voor een één landelijke aanmeldlocatie voor mensen die reisassistentie nodig hebben. In de looptijd van dit uitvoeringsprogramma willen we dit verder uitwerken, en hopen dit vóór het volgende uitvoeringsprogramma te hebben georganiseerd. Tot die tijd accepteren we dat reisassistentie per regio georganiseerd wordt.
- We willen binnen het bestuursakkoord toegankelijkheid het mogelijk maken dat reisassistente ten minste mogelijk is op de stations waar alleen regionale vervoerders stoppen.
- We onderzoeken of de aanmeldtijd voor reisassistentie verlaagd kan worden van de huidige 2 uur naar 1 uur.
- Het gebruik hiervan monitoren we. In 2026 willen we het gebruik evalueren, om zo ook te kijken waar verbeteringen mogelijk zijn (voortuitlopend op een landelijk systeem). Uitgangspunt blijft dat we zoveel mogelijk willen zorgen voor een inclusief systeem.

### *Reeds lopende activiteiten, buiten het Bestuursakkoord Toegankelijkheid*

- We blijven inzetten op het verder toegankelijk maken van de perrons. Hierin werken we samen met ProRail, die als stationsbeheerder verantwoordelijk is voor bijvoorbeeld het op de juiste hoogte maken en houden van de perrons.
- We blijven ons hard maken voor het tijdig verhelpen van verzakkingen zodat de aansluiting tussen trein en perron goed is. Dit is met name het geval op de perrons langs de TAG.
- Op enkele perrons is er sprake van een ernstig verkantingsprobleem (bijvoorbeeld Sliedrecht Baanhoek). Dit probleem staat op de lijst van infrastructurele aanpassingen voordat er nieuwe treinen op de Merwedelingelijn kunnen rijden.

## Beoogd resultaat

We willen dat er uiterlijk in 2028 afspraken zijn gemaakt over één landelijke, uniforme aanmeldingsplek voor mensen die reisassistentie nodig hebben, startend uiterlijk in 2029. Ook willen we dat uiterlijk in 2028 de reiziger die behoefte heeft aan reisassistentie deze op alle treinstations in Zuid-Holland kan krijgen. We streven ernaar dat de huidige stations zoveel mogelijk voldoen aan de eisen met betrekking tot aansluiting op de trein en dat de treinen dus zoveel mogelijk zelfstandig te gebruiken zijn door reizigers met een fysieke of visuele beperking. Hiermee verhogen we zelfredzaamheid van reiziger met een beperking (maar blijft reisassistentie wel beschikbaar).

### **Randvoorwaarden: Wat is ervoor nodig om bovenstaande te realiseren?**

*Voor het introduceren van één uniforme aanmeldplek voor reisassistentie is commitment nodig van alle partijen die zich bezig houden met (regionaal) treinvervoer. Voorwaarde is dat lenW een voortrekkersrol pakt op dit dossier. We zullen hier in DOVA-verband op blijven aandringen bij het ministerie.*

*Voor de goede uitvoering van reisassistentie moeten vervoerders voldoende armslag hebben om met een korte vooraanmeldtijd reisassistentie te verlenen. Uitdagingen zijn zoals beschikbaarheid en nabijheid van personeel of vrijwilligers, doorschakeling tussen het verzoek tot assistentie en het daadwerkelijk verlenen van assistentie, etc. Met de bijdrage van het Rijk verwachten wij voor de komende 4 jaar een flinke bijdrage te kunnen doen aan de verbetering van de reisassistentie, maar het is nog onduidelijk of deze middelen voldoende zijn. De voorwaarde is dat in het politiek debat, waar nut en noodzaak versus kosten ongetwijfeld wordt besproken, het belang van de reiziger met een beperking vooropstaat.*

## 2.9 Toegankelijkheid bij andere vormen van OV (artikel 18)

### Inleiding en doel

De afgelopen jaren zijn verschillende nieuwe vormen van mobiliteit ontstaan. Deze nieuwe vormen vallen niet altijd onder de verantwoordelijkheid van decentrale OV-autoriteiten (zoals Wmo vervoer) en het is niet altijd bekend in hoeverre de voertuigen en wijze van exploiteren moeten voldoen aan toegankelijkheidseisen. Deze nieuwe vormen van mobiliteit kunnen daarom in meer of mindere mate ontoegankelijk zijn voor reizigers met een beperking. Een concreet voorbeeld in andere regio's is de buurtbus, waarbij er praktische, juridische en financiële bezwaren kunnen zijn om de buurtbus rolstoeltoegankelijk te maken (dit speelt (nog) niet in de Zuid-Hollandse concessiegebieden). Een voorbeeld dat wel in Zuid-Holland van toepassing is, is de waterbus, waarbij het toegankelijk maken ook complex is, onder andere doordat de pontons niet op een vaste hoogte liggen en enigszins bewegen, maar ook omdat geleidelijnen aanbrengen moeilijk is op de aanlegplaatsen.

De provincie Zuid-Holland vindt ook de sociale functie van het OV belangrijk. Dat betekent dat we naast bijvoorbeeld first- en last mile oplossingen als deel(snor)fietsen ook inzetten op vervoer voor mensen die hier geen gebruik van kunnen of willen maken (door bijvoorbeeld de inzet van een belbus of deur-halte vervoer). Daarbij blijft het uitgangspunt wel dat het OV zoveel mogelijk toegankelijk is voor verschillende doelgroepen. Wmo vervoer is een toegespitste vervoersoptie voor mensen waarbij zelfstandig reizen (zeer) moeizaam gaat en die vaak over korte afstand is. Op deze kleine schaal bestaan er meer opties tot het combineren van ritten. Het promoten van OV-gebruik voor langere afstanden (bijvoorbeeld door gratis reizen voor Wmo-geïndiceerden in te stellen of het verbeteren van de aansluiting van Wmo-vervoer op het reguliere OV) is een mogelijkheid om enige druk op het Wmo-vervoer te verlichten. Hierbij moet wel voorzichtig geopereerd worden: indicatiebeleid ligt erg gevoelig.

Tot slot vaart in opdracht van Zuid-Holland ook de waterbus tussen Dordrecht en Sliedrecht enerzijds, en Rotterdam anderzijds. Deze vorm van vervoer valt officieel niet onder de Wp2000, en valt daarmee strikt genomen niet onder de kwalificatie van Openbaar Vervoer. Het is echter wenselijk om ook bij de waterbus rekening te houden met de toegankelijkheid van schepen, pontons, informatiekanalen en de bejegening van de reizigers. De inspanningen voor een toegankelijk OV zullen daarom ook gelden voor de vervoerder over water. Wel dient daarbij rekening te worden gehouden dat afspraken met betrekking tot hellingbanen, hoogtes en dergelijke niet in eisen te meten zijn. Immers: waterstanden fluctueren, waardoor in sommige situaties de toegankelijkheid niet goed of helemaal niet te organiseren is.

### Huidige situatie

Op dit moment zijn er diverse andere vormen van OV binnen de provincie. Hierbij is het uitgangspunt dat als er sprake is van collectief vervoer, dat dit ook zo goed mogelijk toegankelijk is. Dit is nog niet altijd het geval, zoals bijvoorbeeld de fysieke en visuele toegankelijkheid van de waterbus(haltes). Daarnaast zijn er experimenten geweest met zelfrijdende bussen op het terrein van ESA-estec. Ook deze haltes waren niet volledig toegankelijk. Ook werkt de provincie aan systemen waarbij er met meer vervoer op maat wordt gewerkt zoals nabogo, een vorm van carpoolen. Deze laatste vorm van collectief vervoer is afhankelijk van het ingezette (eigen) vervoersmiddel, maar er kan van worden uitgegaan dat het niet goed mogelijk is om hier gebruik van te maken als de reiziger afhankelijk is van een (fors) hulpmiddel zoals een (elektrische) rolstoel.

Een bijzondere categorie overig openbaar vervoer zijn de nachtbussen. Na corona is de discussie hierover weer actueel geworden nu met name jongeren, maar ook werknemers die bijvoorbeeld in ploegdienst werken, weer activiteiten ondernemen waardoor zij ook 's nachts willen reizen. Onlangs is een nachtbus in het leven geroepen tussen Zoetermeer en Leiden. Deze lijn valt buiten de concessie en wordt uitgevoerd met materieel dat ten minste deels toegankelijk is. Nachtbussen tussen Rotterdam en de Hoeksche Waard zijn doorgaans ook (deels) toegankelijk. De meest recente nachtbus, die tussen Katwijk/Noordwijk en Leiden, is echter niet volledig toegankelijk. De provincie heeft kenbaar gemaakt dat in de toekomst gebruikt dient te worden gemaakt van goed toegankelijk materieel voor het uitvoeren van nachtbusdiensten.

Daarnaast zijn er in de concessie DMG aanvullend deelfietsen geplaatst van Donkey Republic. Dit is weliswaar geen OV, maar kan voor bepaalde reizigers wel een adequaat vervoermiddel zijn. Voorwaarde is dat mensen dan in staat zijn om te kunnen fietsen. Dit maakt dat dit geen oplossing is voor (alle) mensen met een fysieke of visuele beperking: in deze gevallen is alternatief aanvullend vervoer nog steeds noodzakelijk, in de concessie DMG door middel van bijvoorbeeld Bestelbuzz of bijvoorbeeld de Drechthopper.

### **Activiteiten**

#### *Beoogde activiteiten binnen het Bestuursakkoord Toegankelijkheid*

- We blijven bij alle andere vormen van openbaar vervoer (ook eventuele nieuwe vormen die nu nog niet rijden of voorzien zijn) aandacht vragen voor het onderwerp toegankelijkheid, zowel van het ingezette materieel als van plekken waar deze vormen van OV hun in- en uitstappunten hebben.
- We onderzoeken hoe we de voorwaarden voor treinvervangend vervoer zo kunnen aanscherpen dat er op reguliere basis gebruik wordt gemaakt van toegankelijk materieel, tenminste voor een deel van de uit te voeren ritten. Dit zullen we ook inbrengen bij onze partners in de regio.
- Voor collectief vervoer waar moeilijk eisen te stellen zijn aan de toegankelijkheid van materieel (zoals bij het inzetten op meer carpools), zal er binnen de bestaande concessies de eis blijven bestaan dat er tenminste Vervoer op Maat opties zijn die voldoen aan de toegankelijkheidseisen.

### **Beoogd resultaat**

Het beoogde resultaat van de activiteiten is om de toegankelijkheid van andere vormen van OV in ieder geval te kunnen borgen.

#### **Randvoorwaarden: Wat is ervoor nodig om bovenstaande te realiseren?**

- Voor het kunnen maken van afspraken is het soms ook nodig om financiële vergoedingen te geven aan partijen, zodat zij zorg kunnen dragen voor goede toegankelijkheid van materieel of van eventuele haltes en reisinformatie.



## 2. Overige inspanningen en aandachtspunten

Naast de punten die voortvloeien uit het bestuursakkoord toegankelijkheid, zijn er ook nog enkele andere zaken die raken aan goede toegankelijkheid. Het is daarom zinvol om deze ten minste te benoemen als aandachtspunt in het geval ze niet binnen dit bestuursakkoord op te lossen of aan te pakken zijn.

### Borging van toegankelijkheid in provinciale organisatie

Goede toegankelijkheid en inclusiviteit is alleen mogelijk als er op alle mogelijke werkniveaus de juiste keuzes worden gemaakt. Immers: om als opdrachtgever van toegankelijk OV ook te kunnen zorgen dat het OV echt toegankelijk is, moeten er voldoende medewerkers zijn waarbij dit onderwerp “top of mind” is. Het bespreekbaar maken van en inzicht genereren in het onderwerp toegankelijkheid kan hierbij helpen. Het expliciet benoemen van toegankelijkheid OV als opdracht, kan ertoe bijdragen dat er ook bestuurlijke dekking is om hier veel aandacht aan te geven. Ook maakt het dat partijen buiten de provinciale organisatie sneller geholpen kunnen worden bij vragen of klachten op het gebied van toegankelijkheid. Het uitwerken van dit uitvoeringsprogramma heeft er al toe geleid dat er meer contacten zijn gelegd tussen verschillende partijen in de provincie Zuid-Holland.

### Aanstaande concessiewisselingen

Een belangrijk moment is de wisseling van een concessie, waarbij nieuwe eisen en wensen worden meegenomen. Afgelopen jaar is de concessie Zuid-Holland Noord opnieuw aanbesteed. Hierin is nadrukkelijk aandacht geweest voor toegankelijk en inclusief OV. De concessie HWGO is de volgende die wordt aanbesteed.

#### Concessie HWGO:

Huidige concessie omvat ‘standaard-voorschriften’ toegankelijkheid zoals die toentertijd (2014) gangbaar waren:

- alle streekbussen en enkele buurtbussen zijn fysiek toegankelijk: lage vloer, oprijplaat en rolstoelplaats, priority seats.
- toegankelijkheid voor mensen met een visuele beperking: de bussen beschikken over automatische halte-afroep.
- toegankelijkheid voor slechthorenden: de bussen beschikken over één beeldscherm dat (meestal) de komende haltes en de route toont.
- Een website waarop de reiziger zijn reis kan plannen met behulp van een reisplanner.

In de praktijk blijkt dit voorschrift niet altijd afdoende. Zo is de automatische halte-afroep niet altijd goed verstaanbaar. Ook zijn de schermen vaak klein en werken ze niet goed, waardoor de leesbaarheid beperkt is. Tot slot is op dit moment de website en de reisplanner van de vervoerder minder toegankelijk voor onder meer laaggeletterden.

De concessie HWGO wordt binnenkort openbaar aanbesteed; de voorbereidingen hiervoor zijn al in een vergevorderd stadium. In het Beleidskader is de onderstaande tekst over toegankelijkheid opgenomen:

**Brede toegankelijkheid**

*De provincie zet in de nieuwe concessie in op toegankelijkheid in de brede zin, niet alleen voor wat betreft het materieel. Er wordt rekening gehouden met zoveel mogelijk beperkingen, zowel fysiek als mentaal. Maatregelen die hierbij denkbaar zijn, zijn onder meer toegankelijke informatievoorziening, akoestische en visuele reisinformatie, goed toegankelijke website en laagdrempelige reserveringssystemen. Daarnaast is een goede afstemming met het doelgroepenvervoer en andere kleinschalige vervoersystemen die door vrijwilligers worden uitgevoerd, van centraal belang. De vervoerder heeft hierbij de rol om kansen te benutten om het OV voor zoveel mogelijk reizigers toegankelijk te maken en zo doelgroepen beter te laten participeren in mobiliteit en meer reismogelijkheden te bieden.'*

Deze visie wordt verder uitgewerkt in het Programma van Eisen en het Bestek. Hiermee wordt ook geprobeerd om eerder genoemde problemen zoveel mogelijk te verhelpen zodat in de concessie het OV en alles daaromheen beter bruikbaar wordt.

**Betaalsystemen**

Een aandachtspunt in het toegankelijk maken van het openbaar vervoer is dat het betaalsysteem toegankelijk is. Met de komst van OV-pay verandert het betalen voor het OV, en de verwachting is dat dit in de toekomst de standaard is in het OV. Op dit moment wordt er gewerkt aan mogelijkheden om ook de verschillende abonnementen van toepassing te laten zijn via OV-pay. Uitgangspunt is dat OV-pay door iedereen goed en eenvoudig te gebruiken is.

## 4. Financiële uitwerking

Het toegankelijk maken van het OV vraagt op bepaalde onderdelen om een (substantiële) financiële impuls om bijvoorbeeld haltes toegankelijk te maken, reisassistentie te verbeteren en de toegankelijkheid van het materieel verder te vergroten. Provincie, gemeenten en Rijk staan daarom samen aan de lat om te investeren in de toegankelijkheid van het OV en de aansluitende openbare ruimte, waarmee we streven naar een inclusieve maatschappij waar het niet uitmaakt of je niet of moeilijk kunt lopen, zien, horen, een darmziekte hebt, een mentale beperking hebt of anderszins een beperking hebt.

Om de toegankelijkheid te kunnen verbeteren, is met name een bijdrage vanuit het Rijk aan de decentrale overheden noodzakelijk om de toegankelijkheid te verbeteren. Daarom is in het kader van artikel 5 een onderzoek uitgevoerd naar de kosten die voortvloeien uit het Bestuursakkoord toegankelijkheid OV. Dit onderzoek, uitgevoerd door Andersson Elffers Felix, geeft inzicht in de financiële gevolgen van het toegankelijk maken. Hieruit blijkt met name het toegankelijk maken van haltes een zeer kostbare operatie. Het totaal van alle kosten voor alle DOVA's komt neer op zo'n 800 miljoen euro (excl. BTW). Het Rijk heeft aangegeven slechts 30 miljoen beschikbaar te stellen, wat voor de provincie Zuid-Holland neerkomt op een bijdrage van €2.201.638,-. Hiervan is €1.039.746,- beschikbaar voor het algemene deel van het uitvoeringsprogramma en €1.161.892,- voor het verbeteren van de reisassistentie in het regionale treinvervoer. We constateren dat deze bijdragen onvoldoende zullen zijn om het Zuid-Hollandse OV volledig toegankelijk te maken.

Voor de artikelen waar we deze bijdrage van het Rijk willen inzetten is hieronder een financiële uitwerking gemaakt, waarbij de nadruk ligt op die onderdelen waar sprake is van een flinke kostenpost (zoals het toegankelijk maken van haltes en de omgevingen van OV-knooppunten).

### Artikel 5: borging van ervaringsdeskundigheid

De verwachting is dat de borging van ervaringsdeskundigheid binnen de verschillende reizigersoverleggen weinig zal kosten. Wel kan het zijn dat de provincie een vergoeding geeft aan de pool van ervaringsdeskundigen. We reserveren € 80.000,- om de genoemde acties bij dit artikel uit te kunnen voeren.

### Artikel 6: reisinformatie

Om de reisinformatie te kunnen verbeteren, reserveren we hier €70.000,- om tenminste een deel van de acties die bij dit onderdeel genoemd zijn tot uitvoer te kunnen brengen, waarbij het zwaartepunt van de acties ligt in de jaren 2024 en 2025.

### Artikel 9: Toegankelijkheid bus-, tram- en metrohaltes.

Het toegankelijk maken van de haltes is heeft de meeste financiële impact. Voor de provincie Zuid-Holland ligt er nog een flinke opgave, waar een verbeterplan voor is uitgewerkt. Voor haltes met een hoge prioriteit is een budget van 6 miljoen euro beschikbaar gesteld in 2022.

Voor haltes in beheer bij gemeenten, waterschappen en andere wegbeheerders ligt er nog wel een aanzienlijke opgave, met name voor haltes die lastig toegankelijk te maken zijn vanwege hun ligging (smalle dijkwegen bijvoorbeeld). Daarom willen we €560.000,- inzetten voor het (tijdelijk) verhogen van de subsidiabele kosten. Daarbij zullen we ook rekening houden met de proportionaliteit van maatregelen, en we zoeken nog hoe we deze extra middelen zo effectief mogelijk kunnen inzetten. In samenspraak met de wegbeheerder zoeken we doelmatige oplossingen.

#### Artikel 10: Toegankelijkheid van OV-knooppunten en de openbare ruimte rondom het OV.

Het aanpassen van openbare ruimte rondom OV-knopen kost vaak veel geld. Hiervoor reserveren we €280.000,-. Daarbij focussen we met name op die OV-knopen waar nog geen aandacht is besteed aan toegankelijkheid of op enig ander vlak. OV-knooppunten waar

#### Artikel 15: Bejegening

Om de bejegening te verbeteren wijzen we €49.746,- euro toe om de acties op dit onderwerp uit te kunnen werken.

#### Artikel 17: Reisassistentie

Het Rijk betaalt €1.161.892 om reisassistentie op de regionale treinstations van Zuid-Holland te verbeteren. In de looptijd van dit uitvoeringsprogramma werken we dit uit.

Wat de provincie Zuid-Holland betreft is deze financiële bijdrage aan onze provincie (en aan de andere provincies) eenmalig. Omdat er op dit moment geen landelijke aanmeldplek is voor reisassistentie voor al het OV, zijn we op dit moment genoodzaakt de reisassistentie zelf te organiseren. Dit maakt het echter ongebruiksvriendelijk voor mensen met een beperking om langere stukken te reizen, omdat er dan veel stappen moeten worden gezet om te kunnen reizen. Daarom hopen we dat in de toekomst er ingezet wordt op een landelijk meldpunt. Dit heeft mogelijk ook financieringsvoordelen.

## Bijlage: relevante artikelen voor het uitvoeringsprogramma

### [Link naar het Bestuursakkoord Toegankelijkheid](#)

Link uitgeschreven: <https://open.overheid.nl/repository/ronl-9e28465282c1aea078a6d0141000728b88ea1671/1/pdf/bijlage-bestuursakkoord-toegankelijkheid.pdf>

#### Artikel 5 Borgen van ervaringsdeskundigheid

1. Voor de adviezen op grond van artikel 27, lid 1, van de Wet personenvervoer 2000 en artikel 33, lid 1, sub g, van het Besluit personenvervoer 2000, betrekken het Rijk, Decentrale OV-autoriteiten (in hun respectieve rollen als concessieverleners van het hoofdrailnet en van decentrale concessies) en Concessiehouders de consumentenorganisaties die over ervaringsdeskundigheid beschikken met betrekking tot toegankelijkheid in het OV.
2. Het Rijk en Decentrale OV-autoriteiten betrekken de desbetreffende consumentenorganisaties bij de uitwerking van afspraken die uit dit bestuursakkoord volgen. Ook worden de desbetreffende consumentenorganisaties betrokken bij het vormgeven van het niveau van de toegankelijkheidsvoorzieningen, zodat deze aansluiten bij de behoefte van reizigers met een beperking, bijvoorbeeld tijdens concessieverlening of bij infrastructurele projecten. Ook betrekken Decentrale OV-autoriteiten (in samenspraak met Concessiehouders en wegbeheerders en beheerders van tram- en metro-infrastructuur) deze consumentenorganisaties bij onderwerpen die de toegankelijkheid van het OV betreffen tijdens de looptijd van concessies.
3. Het Rijk en Decentrale OV-autoriteiten stimuleren dat consumentenorganisaties die over ervaringsdeskundigheid beschikken, deel (gaan) uitmaken van het Landelijk Overleg Consumentenbelangen Openbaar Vervoer (LOCOV) en de Regionale Overleggen Consumentenorganisaties Openbaar Vervoer (ROCOV), zodat zij het Rijk en Decentrale OV-autoriteiten adequaat kunnen adviseren over toegankelijkheid in het OV op grond van lid 1. Indien in het LOCOV of ROCOV geen consumentenorganisatie deelneemt die over ervaringsdeskundigheid beschikt, betrekken het Rijk of Decentrale OV-autoriteiten consumentenorganisaties, die over ervaringsdeskundigheid beschikken met betrekking tot toegankelijkheid in het OV, apart.
4. Decentrale OV-autoriteiten geven in hun uitvoeringsprogramma's aan hoe op decentraal niveau (vertegenwoordigers van) mensen met een beperking worden betrokken en, indien nodig, de versterking van ervaringsdeskundigheid structureel wordt gerealiseerd.

#### Artikel 9 Toegankelijkheid van bus-, tram- en metrohaltes

1. Het Rijk zal zich inspannen om, met inachtneming van de daarvoor geldende procedures, duidelijke minimumeisen als normen op te nemen in nadere regelgeving die is gebaseerd op artikel 5 van het "Besluit toegankelijkheid van het openbaar vervoer". Het Rijk beoogt dat nieuwe of te vernieuwen haltes minimaal zullen moeten voldoen aan deze normen. Voor wat betreft bushaltes worden deze normen voor wegbeheerders gebaseerd op de kenmerken die zijn opgenomen in het kader "Verwerkingsregels bus, tram en metro"<sup>2</sup> die Decentrale OV-autoriteiten in het Samenwerkingsverband DOVA in 2020 hebben vastgesteld. Daarin zijn kenmerken

---

<sup>2</sup> <https://www.crow.nl/kennis/bibliotheek-verkeer-en-vervoer/kennisdocumenten/verwerkingsregels-bus,-tram-en-metro>

opgenomen voor het bepalen van toegankelijkheid van bushaltes in reisinformatie. Voor tram- en metrohaltes worden deze normen voor beheerders van tram- en metro-infrastructuur gebaseerd op de kenmerken in het kader "Uitgangspunten fysieke toegankelijkheid tram en metro"<sup>3</sup> die een aantal Decentrale OV-autoriteiten in het ExpertiseCentrum Rail (EC-Rail) heeft vastgesteld.

2. Vooruitlopend op de aangepaste regelgeving zullen Decentrale OV-autoriteiten zich inspannen om wegbeheerders en/of beheerders van tram- en metro-infrastructuur (hierna: beheerders) die ten behoeve van het OV nieuwe haltes realiseren of haltes vernieuwen, te informeren over de nieuwe normen en te motiveren om de kenmerken van de hiervoor benoemde kaders toe te passen.
3. Het Rijk neemt in beginsel in de regelgeving niet op wanneer deze normen van toepassing moeten zijn voor niet-toegankelijke en eerder toegankelijk gemaakte haltes die niet voldoen aan de normen zoals uiteengezet in lid 1. Decentrale OV-autoriteiten zullen er echter wel naar streven om de beheerders te motiveren om deze haltes alsnog te laten voldoen aan de norm.
4. Decentrale OV-autoriteiten overleggen minimaal eens per jaar met de beheerders in hun gebied over hoe de verdere realisatie van de toegankelijkheid van haltes wordt vormgegeven. Conform artikel 5 van het bestuursakkoord wordt daarbij ervaringsdeskundigheid geborgd.
5. Decentrale OV-autoriteiten beschrijven in hun uitvoeringsprogramma's hun eigen geboekte en geplande voortgang alsmede de geboekte en geplande voortgang van beheerders binnen hun gebied. Zij halen daarvoor informatie op bij alle beheerders binnen hun gebied.
6. Het Rijk zal beheerders stimuleren en motiveren om meer haltes te laten voldoen aan toegankelijkheidsnormen door kennisdeling te bevorderen vanuit aan te wijzen beheerders die bekend staan als koplopers. Daarbij zal het Rijk positieve voorbeelden verzamelen en verspreiden onder Partijen, zodat zij daarmee beheerders in hun regio kunnen voorzien van kennis. Dit kunnen voorbeelden zijn ten aanzien van de aanpak van toegankelijke haltes, maar bij voorkeur ook voorbeelden in samenhang met andere verbeteringen van toegankelijkheid in het fysieke domein. Hiervoor zal samenwerking worden gezocht met het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, het Ministerie van VWS, Decentrale OV-autoriteiten en gemeenten.

Artikel 10 Toegankelijkheid van OV-knooppunten en de openbare ruimte rondom het OV

1. ProRail stemt bij aanpassingen van treinstations op OV-knooppunten<sup>4</sup>, waarbij aanpassingen worden verricht aan toegankelijkheidsmaatregelen in de aansluiting op de openbare ruimte, af met beheerders en Decentrale OV-autoriteiten om de toegankelijkheidsmaatregelen op het treinstation en de OV-knooppunten te laten aansluiten op de toegankelijkheidsmaatregelen voor bus, tram en metro en eventuele andere vormen van gedeelde mobiliteit in de directe omgeving van het treinstation.
2. Wanneer het Rijk of Decentrale OV-autoriteiten betrokken zijn bij de ontwikkeling van OV-knooppunten waarbij zij concessieverlener van het OV zijn, spannen zij zich in om de betrokken beheerder toegankelijkheidsmaatregelen te laten toepassen op het OV-knooppunt. Als het OV-knooppunt ook een treinstation omvat, faciliteren het Rijk of Decentrale OV-autoriteiten een overleg tussen deze beheerder en ProRail om de toegankelijkheidsmaatregelen te laten aansluiten op de toegankelijkheidsmaatregelen in het treinstation. Als er daarnaast andere vormen van gedeelde mobiliteit in de directe omgeving van het OV-knooppunt zich bevinden, spannen het Rijk

<sup>3</sup> <https://www.crow.nl/kennisportal-ec-rail/bibliotheek/kennisdocumenten/uitgangspunten-fysieke-toegankelijkheid-tram-en-metro>

<sup>4</sup> OV-knooppunten kunnen treinstations zijn waar ook ander OV op aansluit, maar ook busstations of hubs waar bijvoorbeeld busvervoer aansluit op andere vormen van gedeelde mobiliteit.

of Decentrale OV-autoriteiten zich in om deze beheerder de toegankelijkheidsmaatregelen hierop te laten aansluiten.

3. Decentrale OV-autoriteiten geven in hun uitvoeringsprogramma's aan waar, wanneer en met welke partijen gewerkt wordt aan toegankelijkheidsmaatregelen in de ontwikkeling van OV-knooppunten.
4. Het Rijk neemt het initiatief om het onderwerp toegankelijke bereikbaarheid van OV-voorzieningen in overlegstructuren te agenderen waarin over toegankelijkheid van de openbare ruimte gesproken wordt.
5. Partijen maken heldere afspraken over het delen van informatie over toegankelijkheid van OV-knooppunten.

#### Artikel 12 Toegankelijkheid van toiletten in treinen

1. Het Rijk, Decentrale OV-autoriteiten en Concessiehouders met treinvervoer in hun concessie zullen alle nieuwe treinstellen, die na de inwerkingtreding van dit bestuursakkoord worden ingezet in concessies, voorzien van minimaal één toegankelijk toilet.
2. Grootschalig onderhoud aan bestaand materieel en andere ontwikkelingen kunnen kansen bieden om tussentijds materieel te vernieuwen of toiletten in treinstellen in te bouwen. In deze gevallen onderzoeken het Rijk en Decentrale OV-autoriteiten gezamenlijk de mogelijkheden om tussentijds toiletten in dit materieel in te bouwen.
3. Decentrale OV-autoriteiten en Concessiehouders streven ernaar om tijdens een periode waarin treinstellen tijdelijk niet ingezet kunnen worden, te voorkomen dat de (zitplaats)capaciteit van het vervoer verlaagd wordt. Decentrale OV-autoriteiten houden er gedurende deze periode rekening mee dat de door de Concessiehouder aangeboden (zitplaats)capaciteit tijdelijk verlaagd kan zijn.
4. Bij onvoorziene tijdelijke vervanging van treinstellen met een toilet, streven de Concessiehouders ernaar dat de vervangende treinstellen ook een toilet hebben. Het Rijk en Decentrale OV-autoriteiten nemen deze inspanningsverplichting op in hun concessies.
5. Het Rijk zal zich inspannen om, met inachtneming van de daarvoor geldende procedures, deze eisen op te nemen in de regelgeving.

#### Artikel 13 Toegankelijkheid van bussen

1. Het Rijk onderzoekt in samenwerking met Decentrale OV-autoriteiten en Concessiehouders of bussen zodanig aangepast kunnen worden dat reizigers die hulpmiddelen gebruiken, maar deze momenteel niet veilig kunnen meenemen en gebruiken in bussen, deze in de toekomst wel veilig kunnen meenemen en gebruiken in bussen. In dit onderzoek worden ook de eventuele kosten en de verhouding met de Europese regelgeving meegenomen.
2. Decentrale OV-autoriteiten geven in hun uitvoeringsprogramma's aan op welke wijze en wanneer de positieve en uitvoerbare uitkomsten van het onderzoek worden toegepast.

#### Artikel 15 Bejegening

1. Het Rijk en Decentrale OV-autoriteiten beschrijven bij concessieverlening specifiek in de concessievoorwaarden hoe zij wensen dat het OV-personeel dat in direct contact met de reiziger staat, gedurende de uitvoering van de concessie omgaat met reizigers met een beperking.

2. Decentrale OV-autoriteiten betrekken de factsheet van CROW<sup>5</sup> over bejegening in hun uitvoeringsprogramma's en geven aan op welke wijze bejegening in de concessie zal worden vormgegeven.
3. Decentrale OV-autoriteiten geven in hun uitvoeringsprogramma's aan in hoeverre bejegening conform de factsheet in de concessie wordt gerealiseerd en welke plannen gehanteerd worden om dit eventueel te verbeteren.

#### Artikel 17 Reisassistentie

1. Partijen verstaan onder "reisassistentie op treinstations":
  - a. het aan mensen met een beperking aanbieden van in- en uitstaphulp;
  - b. het door het treinstation begeleiden van mensen met een beperking tot aan de trein enerzijds of tot aan de uitgang van het treinstation anderzijds;
  - c. het bijsturen van de reis bij verstoringen die gevolgen hebben voor de geboekte reisassistentie.
2. Er wordt bij reisassistentie op treinstations een vooraanmeldtijd gehanteerd van maximaal één uur voor aanvang van de reis en het wordt aangeboden van de eerste tot en met de laatste trein op alle dagen van de week.
3. Concessiehouders met treinvervoer in hun concessie realiseren uiterlijk in 2025 reisassistentie op door ProRail toegankelijk gemaakte stations waar de perronsituatie het toelaat, ongeacht of een gelijkvloerse instap mogelijk is tussen trein en perron. Op treinstations waar bij de inwerkingtreding van het bestuursakkoord nog geen reisassistentie is gerealiseerd, is het toegestaan om in afwijking van lid 2 een vooraanmeldtijd te hanteren van maximaal twee uur voor aanvang van de reis. Decentrale OV-autoriteiten met treinvervoer in hun concessie evalueren de invoering van reisassistentie op treinstations twee jaar na invoering, met het oog op de vraag op welke wijze een vooraanmeldtijd gehanteerd kan worden van maximaal één uur voor aanvang van de reis.
4. Het Rijk is voornemens om, met inachtneming van de daarvoor geldende procedures, deze eis op te nemen in de regelgeving.
5. Decentrale OV-autoriteiten met treinvervoer in hun concessie geven in hun uitvoeringsprogramma's per te bedienen station aan op welke wijze reisassistentie op stations wordt of zal worden aangeboden. Daarbij geven zij aan op welke wijze het in lid 3 opgenomen ingroeimodel leidt tot wat is bepaald in lid 2 en betrekken daarbij de uitkomsten van de evaluaties zoals genoemd in lid 3.
6. Het Rijk voert in samenwerking met mensen met een beperking onderzoek uit naar de behoefte aan reisassistentie op OV-knooppunten<sup>6</sup>. In dit onderzoek wordt ook de vraag beantwoord welke criteria geformuleerd kunnen worden om te kunnen bepalen op welk OV-knooppunt reisassistentie wenselijk is.
7. Decentrale OV-autoriteiten geven in hun uitvoeringsprogramma's aan op welke wijze de uitkomsten van het onderzoek naar de behoefte aan reisassistentie op OV-knooppunten zullen worden vormgegeven.

---

<sup>5</sup> <https://www.crow.nl/kennis/bibliotheek-verkeer-en-vervoer/kennisdocumenten/toegankelijkheid-openbaar-vervoer-wat-kun-je-als-o>.

<sup>6</sup> OV-knooppunten kunnen treinstations zijn waar ook ander OV op aansluit, maar ook busstations of hubs waar bijvoorbeeld busvervoer aansluit op andere vormen van gedeelde mobiliteit.



Artikel 18 Verbreding van de scope: toegankelijkheid bij andere vormen van OV

1. Het Rijk laat een onderzoek uitvoeren naar de toegankelijkheid van het buurtbussysteem voor zowel motorisch- als visueel beperkte mensen, waarbij zowel voertuigen, infrastructuur als de chauffeurs worden betrokken, en brengt daarmee in kaart waar deze rijden, of en welke oplossingen voor toegankelijkheid zijn gevonden, welke obstakels er zijn waar toegankelijkheid wordt nagestreefd, welke obstakels ervoor zorgen dat het vervoer niet toegankelijk is, welke alternatieve oplossingen mogelijk zouden zijn en welke oplossingen het beste passen op welke obstakels.
2. Indien de uitkomsten daartoe aanleiding geven, bijvoorbeeld als er gelijkwaardige alternatieven worden aangedragen die (deels) buiten het in lid 1 genoemde buurtbussysteem moeten worden gezocht, kunnen ook andere partijen mogelijkwijs een bijdrage leveren aan oplossingen.
3. Indien nieuwe ontwikkelingen zich voordoen in de ontwikkeling van andere en/of nieuwe vormen van mobiliteit, welke bedoeld zijn als OV<sup>7</sup>, spannen Partijen zich in om toegankelijkheid ervan zoveel mogelijk aan te laten sluiten bij de normen die gelden voor regulier OV per bus, tram, metro en trein. Dit zijn bijvoorbeeld OV-flex-systemen, (internationale) langeafstandsbussen, cabotagevervoer, OV-initiatieven waaraan ontheffing is verleend van het verbod om OV te verrichten zonder daartoe verleende concessie<sup>8</sup> en OV te water. Daarbij zullen de toegankelijkheidskenmerken van de meest overeenkomende reguliere OV-vorm gehanteerd worden als uitgangspunt, voor zover dat mogelijk is in het licht van bestaande, dwingende regelgeving en voor zover die dwingende regelgeving ook van toepassing is op andere markttoetreders. Partijen onderzoeken daarbij actief mogelijkheden en beargumenteren hun bevindingen en gemaakte keuzes. De mate waarin deze inspanning door Partijen wordt geleverd, hangt af van de vraag of de ontwikkeling valt onder de verantwoordelijkheid van het Rijk en/of van Decentrale OV-autoriteiten.
4. Decentrale OV-autoriteiten geven in hun uitvoeringsprogramma's aan op welke wijze uitkomsten van het onderzoek worden vormgegeven en op welke wijze zij omgaan met toegankelijkheid van deze andere en/of nieuwe vormen van mobiliteit, welke bedoeld zijn als OV, als deze vallen onder hun verantwoordelijkheid.

---

<sup>7</sup> Wet Personenvervoer 2000, artikel 1: voor een ieder openstaand personenvervoer volgens een dienstregeling met een auto, bus, trein, metro, tram of een via een geleidesysteem voortbewogen voertuig.

<sup>8</sup> Wet Personenvervoer 2000, artikel 29.