

Toegankelijkheid openbaar vervoer: wat kun je als ov-autoriteit doen?

Het openbaarvervoersysteem bestaat uit verschillende componenten en modaliteiten die gezamenlijk moeten zorgen voor een bruikbaar en toegankelijk geheel, met als doel dat mensen zoveel mogelijk drempelvrij en op eigen kracht gebruik kunnen maken van deze openbare voorzieningen. Voor de meeste onderwerpen zijn er in de loop der jaren normen en richtlijnen opgesteld. Het betreft hier in de meeste gevallen uitgangspunten voor de minimale situatie of varianten. De praktijk leert dat het alleen toepassen van deze normen/richtlijnen niet altijd leidt tot de gewenste situatie. Het is belangrijk om te begrijpen waarom een aanpassing belangrijk is voor de gebruiker. Daarnaast is het belangrijk om over het eigen domein heen te kijken. Het aanpassen van een bushalte heeft bijvoorbeeld alleen nut als ook de omliggende openbare ruimte voldoende toegankelijk is. In dit kader heeft CROW een aantal factsheets opgesteld die naast de "Waarom?"-vraag (het doel van de actie) via de "Hoe?"-vraag (het proces) komen tot de "Wat?"-vraag (de uitvoering).

Onderwerpen die aan bod komen zijn:

- Factsheet 1: Rol van personeel in toegankelijk openbaar vervoer
- Factsheet 2: Aanschaffen van toegankelijk materieel
- Factsheet 3: Afstemmen met de gemeentelijke wegbeheerder over toegankelijkheid van openbare ruimte
- Factsheet 4: Universele taal bij reizen met hulpmiddelen
- Factsheet 5: Begrijpelijke en bruikbare reisinformatie
- Factsheet 6: Toepassing flexmaterieel in relatie tot toegankelijkheid
- Factsheet 7: Integratie openbaar vervoer en Wmo-vervoer

Deze factsheets zijn samengesteld met input van personen met een mobiliteitsbeperking, de ov-autoriteiten, het ministerie van Infrastructuur en Milieu en DOVA.

Doel

Deze factsheets hebben als doel inzicht te geven in waar een professional rekening mee moet houden bij aanbestedingen in relatie tot toegankelijkheid, maar ook om inzicht te geven in de verschillende mogelijkheden en te ondersteunen bij het maken van keuzes op het gebied van toegankelijkheid en de mogelijke consequenties van deze keuzes, waarbij de te maken keuzes aansluiten op de geldende regelgeving met betrekking tot toegankelijkheid. De factsheets zijn niet allesomvattend, maar proberen richting te geven en zullen waar nodig verwijzen naar meer informatie.

Voor wie?

De doelgroep van deze factsheets zijn beleidsmedewerkers en uitvoerenden van decentrale overheden (provincie en gemeenten) die belast

zijn met het onderwerp toegankelijkheid dan wel met het uitschrijven van opdrachten richting mobiliteitsaanbieders. Denk hierbij aan de opdrachtgevers van openbaar vervoer/flexvervoer, maar ook aan aanbieders van mobiliteitsoplossingen. Met name het 'wat' kan een aanbieder helpen bij het verder verbeteren van zijn of haar mobiliteitsdienst.

Het is voor de opdrachtgever van belang om toegankelijkheid in het bredere perspectief te zetten van de gehele concessie. Positief kan zijn dat extra aandacht en eisen aan toegankelijkheid de kwaliteit van het hele openbaar vervoer vergroten. Negatief kan zijn dat bepaalde eisen leiden tot mindere kwaliteit op andere aspecten. Denk daarbij aan de punctualiteit. Vooraf de keuzes maken zorgt ervoor dat dit weloverwogen gedaan kan worden zonder de druk van negatieve pers aandacht.

Achterliggende wet- en regelgeving

In de [Wet personenvervoer 2000](#) is opgenomen dat aan een concessie voorschriften zijn verbonden ten aanzien van de eisen van toegankelijkheid ten behoeve van reizigers met een handicap. Bij algemene maatregel van bestuur worden regels gesteld over het minimale niveau van toegankelijkheid van het openbaar vervoer dat concessieverleners middels voorschriften dienen veilig te stellen bij concessieverlening. Deze regels bevatten in ieder geval eisen aan de toegankelijkheid van het openbaar vervoer ten behoeve van reizigers met een handicap. Dat is het [besluit toegankelijkheid van het openbaar vervoer](#) van maart 2011. Met als bovenliggende wetgeving de [Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte](#).

Let wel dat in [de memorie van toelichting](#) expliciet is opgenomen dat een aanpassing toereikend moet zijn tot minimaal het niveau waarop een persoon met een functiebeperking zelfstandig gebruik kan maken van het openbaar vervoer. Waarbij de reizigers niet dermate beperkt zijn dat bij het gebruikmaken van het openbaar vervoer hulpverlening door personeel nodig is.

De [Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte](#) geldt sinds 2013 ook voor het openbaar vervoer. In juli 2016 heeft Nederland het [VN-verdrag inzake de rechten van mensen met een handicap](#) geratificeerd. Het verdrag moet zorgen voor een betere positie van mensen met een beperking in de samenleving. Daartoe is een [programma VN-verdrag Iedereen Meedoen](#) opgesteld. Het doel binnen de actielijn Vervoer, van dat programma, is dat reizigers met een beperking steeds meer zelfstandig gebruik kunnen maken van het openbaar vervoer. Deze actielijn Vervoer is verder uitgewerkt in [Iedereen onderweg](#). Doel daarvan is: "dat reizigers met een (mobiliteits)beperking zich in de toekomst meer gezien en thuis voelen in het ov en er minder hindernissen ervaren". Daarnaast is de toezegging dat wordt gekeken naar de streefcijfers voor toegankelijkheid van het openbaar vervoer, in ieder geval van bus- en tramhaltes. In 2019 is [Contouren Toekomstbeeld OV 2040](#) verschenen; een samenwerking tussen regio's, Rijk, vervoerders en Pro-Rail. Actie 17 daarin is: "We streven naar volledig toegankelijk

OV in 2040 conform het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap. Ook bij introductie van nieuwe diensten en mobiliteitsaanbieders is oog voor toegankelijkheid en inclusiviteit." Op de [website](#) van de Rijksoverheid wordt dit ook stellig neergezet: Iedereen moet zelfstandig met het openbaar vervoer kunnen reizen. Dat geldt ook voor reizigers met een beperking.

De Europese Unie heeft richtlijnen ([richtlijn 32009R0661](#)) opgesteld over de toegankelijkheid van onder andere (stads-)bussen (Klasse I). Daardoor is er bijna alleen nog vraag naar bussen met lage vloer. Uitgezonderd een aantal veelal langeafstandsbussen hebben alle ov-bussen in Nederland nu een lage vloer. In deze EU-richtlijn staan tevens de referentiemaatregelen voor een rolstoel waarmee in ieder geval gebruik van het openbaar vervoer gemaakt kan worden.

Daarnaast heeft de Europese Unie voor de toegankelijkheid van treinvervoer de richtlijn [betreffende de technische specificatie inzake interoperabiliteit betreffende de toegankelijkheid van het spoorwegsysteem in de Unie voor gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit](#). Bij deze verordening wordt de technische specificatie inzake interoperabiliteit (TSI) vastgesteld met betrekking tot de toegankelijkheid van het spoorwegsysteem in de Unie voor gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit, als uiteengezet in de bijlage.

Samenvatting: De hoofdpunten uit elk van de afzonderlijke sheets

Het belangrijkste punt wat naar voren komt is:

Zorg voor voorspelbaarheid en standaardisatie in het Nederlandse openbaar vervoer. De basis moet overal hetzelfde zijn, keuzevrijheid is prima maar dan alleen als het extra is op de basis.

Daarnaast zijn dit belangrijke punten:

- Stel je doel vast als ov-autoriteit als het gaat om toegankelijkheid van het openbaar vervoer. Dat bepaalt de aard en omvang van alle inspanningen op dit onderwerp. Kies je voor een basis of een uitgebreidere variant?
- Toegankelijkheid raakt aan veel onderdelen van het openbaar vervoer. Streef ernaar dat collega's (specialisten op andere onderwerpen) passend aandacht hebben voor toegankelijkheid. Denk daarbij aan knooppuntontwikkeling, vormen van flexvervoer en de inrichting van grote en kleinere voertuigen.
- Kies je voor een mobiliteitsconcessie die verder gaat dan alleen openbaar vervoer? Stel dan vast wat je van andere vormen van mobiliteit verwacht met betrekking tot de toegankelijkheid of daag inschrijvers daar op uit.
- Zorg dat reizigers en de indicatiestellers bij gemeenten weten wat wel en niet mogelijk is ten aanzien van het reizen (met hulpmiddelen) in het openbaar vervoer.
- Betrek de ervaringsdeskundigen bij je opleidingen, zodat personeel en reiziger van elkaar kunnen leren.

- Zorg voor voorspelbaarheid en standaardisatie, zodat een reiziger weet waar hij aan toe is. Een basis toegankelijkheid waarop aangevuld kan worden, zou mooi zijn.
- Bepaal wat nadelen of negatieve effecten zijn van het vergroten van de toegankelijkheid, bijvoorbeeld extra tijd voor in- en uitstappen en vertaal dat in andere doelstellingen zoals punctualiteit.
- Stem met de gemeenten af over de inclusie-agenda die ze moeten opstellen. Daarbij gaat het over de ov-voorzieningen (de haltes) maar ook over de route van en naar openbaar vervoer en de hulpmiddelen die de gemeente verstrekt.
- Benut bestaande data en informatie uit andere beleidsvelden om aanpassingen daar door te voeren waar ze het meest effect hebben. Denk daarbij aan de rittenbestanden van het Wmo-vervoer, zowel recreatief als dagbestedingsvervoer, alsmede de inzet van de gemeenten op lopen om gezondheid te bevorderen. Dat kan dus ook lopen naar de bushalte zijn.
- Geef partijen de mogelijkheid om te komen tot toegankelijke informatie over de mate van toegankelijkheid van het openbaar vervoer. Stel eisen aan data die gedeeld moeten worden, bijvoorbeeld over het voertuig, en bepaal welke rol je zelf inneemt bij het verzamelen van informatie over de haltes.
- Wees duidelijk naar reizigers toe wat ze wel en niet mogen verwachten als het gaat om reizen met het openbaar vervoer. Stem communicatie naar reizigers af met reizigers en/of reizigersorganisaties. Kijk daarbij naar de reizigersvoorwaarde uit het Wmo-vervoer ter inspiratie.

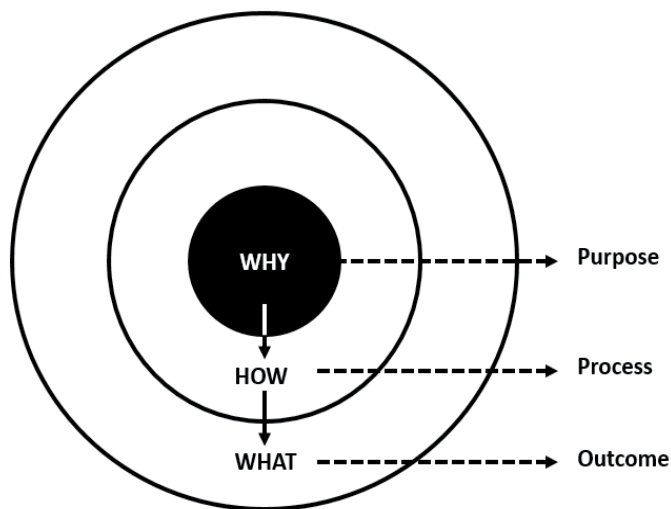
Gouden cirkel-model

De factsheets zijn opgebouwd op basis van het "gouden cirkel"-model van Sinek. De gouden cirkel is een model voor de positionering van een merk, product of dienst. De methode wordt ingezet om het thema toegankelijkheid binnen het openbaar vervoer te verstevigen.

De binnenste cirkel staat voor het waarom. Feitelijk het doel van de component of dienst, dus waarom is dit onderdeel van belang voor de toegankelijkheid?

De middelste cirkel staat voor het hoe van een dienst, of component. Hier worden de processen beschreven om te komen tot het wat. Dus: hoe kan dit onderdeel ingevuld worden? Waarbij we in dit geval zullen uitgaan van uiterste varianten.

De buitenste cirkel vertegenwoordigt het wat van een dienst. Denk hierbij aan wat het systeem, de component of de dienst moet doen. Wat wordt er geleverd? Met andere woorden, wat is de precieze invulling, of wat kan er precies gevraagd of verplicht gesteld worden.



Meer informatie?

Heeft u vragen of opmerkingen?
 Neem dan gerust contact op met de
 CROW-klantenservice, telefoon
 (0318) 69 53 15 of stuur een e-mail naar:
klantenservice@crow.nl

Factsheet 1: Rol van het personeel in toegankelijk openbaar vervoer

Welk personeel bedoelen we?

Deze sheet gaat over de rol van het personeel in de toegankelijkheid van het regionale openbaar vervoer. Daarbij beperken we ons tot het personeel dat in direct contact staat met de reizigers. Zoals de chauffeurs, conducteurs, controleurs en toezichhouders en het ondersteunend personeel op stations, waaronder de medewerkers kaartverkoop (in alle gevallen m/v). Wat kunnen zij doen om de toegankelijkheid te beïnvloeden?

Belangen

Er zijn diverse partijen die belang hebben bij een gedegen invulling van de toegankelijkheid door het personeel.

Belang voor de opdrachtgever

De opdrachtgever (de ov-autoriteit) heeft een belang bij het goed definiëren van wat verwacht wordt van de rol van het personeel van het openbaarvervoerbedrijf. Dat voorkomt onduidelijkheid. Onduidelijk is onwenselijk in de diverse stadia van het opdrachtgeverschap. Tijdens de aanbesteding leidt onduidelijkheid tot een minder passend bod van de vervoerders. Bij het beheer van de concessie is het lastig als niet duidelijk is welke prestatie het personeel moet leveren. In de communicatie met reizigers is onduidelijkheid ook niet wenselijk. Reizigers willen weten wat ze wel en niet mogen verwachten van het personeel. Er zijn diverse voorbeelden waar onduidelijkheid hierover leidt tot negatieve (pers)aandacht.

Ten slotte zorgt duidelijkheid over de rol van het personeel ervoor dat de ov-autoriteit de gemeenten (de Wmo- en leerlingenvoerconsulenten bijvoorbeeld) goed kan informeren over reizen met het openbaar vervoer door mensen met een mobiliteitsbeperking. In de gesprekken met zijn inwoners kan een gemeente nagaan wat er wel en niet mogelijk is ten aanzien van het reizen met het openbaar vervoer. Gemeenten gaan immers over de indicatiestelling van het doelgroepenvervoer en kunnen bij de indicatiestelling rekening houden met de omvang van assistentie van het personeel en de maatvoering van hulpmiddelen.

Belang voor de reiziger

Het personeel is voor alle reizigers van belang. Zowel mensen met als zonder een beperking blijken behoefte te hebben aan voldoende "gastheerschap" of "hoffelijkheid" in het openbaar vervoer. Zie hiervoor bijvoorbeeld het onderzoek "Reis Gerust". Dit vergroot de beleving en daarnaast de bruikbaarheid van het openbaar vervoer. Voor reizigers met een beperking is het daarnaast van groot belang om te weten wat ze wel en niet mogen verwachten onderweg. Kan een hulpmiddel wel of niet mee en helpt een chauffeur wel of niet bij het in- en uitstappen? Is dit goed vastgelegd in de afspraken en in heldere taal die voor een ieder goed te begrijpen is of is hier ruimte voor een meer willekeurig oordeel van de chauffeur. Uit onder meer de rapportage Reis Gerust blijkt dat (een flink deel van de) reizigers met een mobiliteitsbeperking behoefte hebben aan zekerheid. Voor reizigers met een mobiliteitsbeperking kan onzekerheid over hulp en medewerking van het personeel een reden zijn om niet met openbaar vervoer te reizen.

Belang voor de vervoerder

Vanzelfsprekend heeft ook de vervoerder een belang. Zij kan mogelijk meer reizigers aantrekken wanneer het personeel optimaal presteert. Indien de rol van het personeel vooraf helder is gedefinieerd en gecommuniceerd, draagt dit bij aan de acceptatie en het verwachtingsniveau van zowel opdrachtgever als reiziger. Het is voor de vervoerder eenvoudiger om te voldoen aan duidelijke verwachting en afspraken dan om zelf een invulling te geven aan de afweging tussen bijstand verlenen en uitvoering van de dienst. Bij duidelijkheid kan de vervoerder de eigen interne processen afstemmen op hetgeen het personeel moet uitvoeren. Denk aan het aanbieden van training en opleiding, optimalisatie van registratieprocessen en informatievoorziening richting reizigers.

Waarom?

Toegankelijkheid is niet alleen gediend met fysieke maatregelen die het reizen voor mensen met een functiebeperking vergemakkelijken, maar wordt mede bevorderd door gedrag van het personeel richting de reiziger met een mobiliteitsbeperking. De mate van dienstbaarheid bevordert de fysieke en mentale toegankelijkheid. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het proactief verstrekken van informatie aan een reiziger door het personeel bij een stremming.

Wet en regelgeving

Personeel komt een aantal maal expliciet terug in de regelgeving. Zoals in [Artikel 12 van het Besluit toegankelijkheid van het openbaar vervoer](#) en de memorie van toelichting. Het komt erop neer dat tijdelijke bijstand gegeven moet worden als het kan en nodig is. Dat verdient ons inziens aandacht in de uitwerking van de rol van het personeel met betrekking tot toegankelijkheid.

Hoe?

Zorg er als opdrachtgever voor dat duidelijk is wanneer welke hulp geleverd moet worden en vraag op welke wijze de vervoerder hier invulling aan geeft. Zorg dat voor alle betrokken partijen duidelijk is wat men kan verwachten en geef samen met vertegenwoordigers van reizigers (al dan niet met een mobiliteitsbeperking) de communicatiemiddelen inhoud en vorm. Houd daarbij rekening met mensen die laaggeletterd zijn. En schenk bij digitale communicatie aandacht aan de toegankelijkheid van de website en de app.

Afspraken in contracten

De rol van het personeel kan op meerdere manieren ingeregeld worden, waarbij het vastleggen van dergelijke afspraken in een aanbesteding een belangrijk startpunt is. Door het vooraf definiëren van de rollen ontstaat minder onduidelijkheid tijdens de uitvoering van een concessie door een vervoerder. Dat betekent niet dat de opdrachtgever dit volledig hoeft te omschrijven in het programma van eisen. Een combinatie tussen een vaststaand deel en de mogelijkheid voor de vervoerder om extra kwaliteit te bieden rondom toegankelijkheid, is zeker een optie. Dat laatste kan men eventueel onder gunningsdruk brengen, waarbij de vervoerder uitgedaagd wordt om de assistentie van reizigers zo hoog mogelijk te laten zijn.

Als tip geven we de opdrachtgevers mee om bij gunningsdruk de vragen naar wat een inschrijver belooft te leveren, maar ook op welke wijze dit gemonitord kan worden. Simpel gezegd: vraag de inschrijver om zelf de KPI te definiëren van hetgeen aangeboden wordt.

De keuze van een minimale of maximale rol (zie voor meer informatie de paragraaf 'Wat?') kan invloed hebben op andere aspecten, zoals punctualiteit, dienstregeling uren (DRU's) et cetera. Een voorbeeld: wanneer een buschauffeur een rolstoelgebruiker helpt bij het in- en uitstappen, dan zal dit enige tijd duren. Hier moet rekening mee worden gehouden in de dienstregelingstijd. Naast deze technische aspecten kan bij de maximale variant tevens gedacht worden aan het opleidings- en trainingsniveau van het personeel. Een door reizigersorganisatie voorgestelde extra aanpak kan de verplichting zijn om reizigers met een mobiliteitsbeperking te betrekken in de training van het personeel. Waarbij bijvoorbeeld mensen met een visuele beperking training geven aan het personeel en zo uit eerste hand ervaringen kunnen delen.

Sturen en monitoren

Naast het vastleggen van rollen in bestekken kan ook gedacht worden aan het toekennen van bonus/malussen op kwaliteit en dienstverlening. Of het instellen van een meldpunt waar reizigers terecht kunnen voor het melden van misstanden, maar zeker ook voor het complimenteren van personeel. Denk hierbij aan het ranken zoals dat ook gebeurt bij thuisbezorgd, Uber et cetera.

Eventueel kan er in de OV-Klantenbarometer (de vragenlijst kent de mogelijkheid om enkele extra vragen toe te voegen) specifiek gevraagd worden naar de dienstverlening, zodat inzicht ontstaat in de reizigersbeleving omtrent dit aspect. Dit als aanvulling op de bestaande vragen omtrent klantvriendelijkheid van het personeel en rijstijl.

De rijstijl van de chauffeur kan overigens ook met directe metingen in kaart gebracht worden. Door in het voertuig meetapparatuur op te nemen ontstaat inzicht in bijvoorbeeld optrekken en snelheid.

Iets dat nu voor zover bij ons bekend nog niet toegepast wordt maar wellicht interessant is, betreft het digitaal registreren van gebruik van bijvoorbeeld de rolstoelplank. Dat geeft inzicht in het effect hiervan op rijnsnelheid en realisatie van de dienstregelingsafspraken.

Informereren

Ten slotte is het belangrijk om reizigers te informeren over wat men mag verwachten van het personeel. Binnen het contractvervoer (met name leerlingenvervoer en het Wmo-vervoer) gebeurt dit door het opstellen van reizigersvoorwaarden waarin helder staat omschreven wat personeel wel en wat personeel niet doet. Ook staat er in die voorwaarden wat er verwacht wordt van de reiziger. Dit zou ook doorgevoerd kunnen worden in bijvoorbeeld de vervoersvoorwaarden of het "reglement" zoals dat vaak beschikbaar is bij openbaar vervoerders. Dit kan actief uitgedragen worden richting reizigers en richting indicatiestellers bij gemeenten, zoals eerder toegelicht.

Wat?

Invulling rol chauffeur

De rol van het personeel kan op meerdere manieren ingevuld worden, afhankelijk van de wens van de opdrachtgever en de invulling van de vervoerder. Denk hierbij aan bijvoorbeeld een chauffeur die zich alleen maar bezig hoeft te houden met de basistaak: het besturen van het voertuig en het verlenen van bijstand. Maar diezelfde chauffeur zou ook als gastheer van het voertuig dienst kunnen doen, door het proactief helpen en ondersteunen van reiziger(s). Belangrijk is om bij het toekennen van rollen aan te geven waarom een bepaalde rol noodzakelijk of gewenst is. Hieronder twee uitersten geschetst.

Basisvariant waarbij het personeelslid alleen maar de primaire taken uitvoert

De basischauffeur is hoffelijk, heeft een prettige en veilige rijstijl. De chauffeur zorgt ervoor dat de bus dicht langs de halte stopt, dat passagiers voldoende tijd hebben om in te stappen, en pas nadat de reiziger een (zit)plek heeft gevonden trekt de bus langzaam op. Reizigers kunnen bij haar terecht voor simpele vragen. Voor reisadvies en complexere vragen verwijst ze naar de (toegankelijke) website of het klantcontactcentrum. Reizigers dienen zelf te zorgen dat ze het voertuig in en uit kunnen komen. Gaat dat niet dan moet de reiziger zelf zorgen voor begeleiding en hulp. In de meeste gevallen is er weinig tot geen ruimte voor het verlenen van bijstand door de chauffeur omdat de uitvoering van het werk dit simpelweg niet toelaat.

Plusvariant waarbij het personeelslid dienstbaar en proactief met de klant bezig is

De chauffeur heeft net als de basischauffeur een prettige en veilige rijstijl. Precies zoals hierboven beschreven. Deze chauffeur biedt daarnaast assistentie aan reizigers. Assistentie in de vorm van informatievoorziening en het helpen bij het in- en uitstappen van reizigers met een mobiliteitsbeperking. Bij informatievoorziening gaat het om het beantwoorden van complexere vragen, maar ook het actief aanbieden van informatie.

Actief aanbieden van informatie

Een deel van de reizigers krijgt graag bevestiging onderweg. Als de reiziger vraagt naar de bestemming kan de chauffeur direct aangeven dat men in de juiste bus zit.

Helpen bij in- en uitstappen

Reizigers die op de rolstoelknop van een bus drukken, dan wel op een andere manier kenbaar maken dat assistentie geboden is, die krijgen dat van de chauffeur. Zij helpt bij het bedienen van de rolstoelplank en begeleidt reizigers met een rollator naar een zitplek, indien nodig. Als een rolstoelplek bezet is door bagage of een kinderwagen dan spreekt zij de andere reizigers zodanig daarop aan dat de plek vrijkomt. Wanneer de plek niet vrij te maken is, legt de chauffeur contact met de verkeersleiding om vervangend vervoer te organiseren.

Rol vervoerder

Voor de reiziger is het van belang dat die weet waar hij aan toe is. Kan ik wel/niet mee met het voertuig? Weet de chauffeur wat voor rolstoel ik heb en kan ik dan mee? Werkt de plank en weet de chauffeur hoe dit werkt? Dat zijn vragen die per vervoerder verschillend beantwoord kunnen worden. Dat maakt het verwarrend en geeft onzekerheid voor de reiziger. Rol van de vervoerder is het trainen van zijn personeel en duidelijk maken aan de reiziger of hij mee kan.

Voorbeeld voor een hulpmiddel is: een overzicht voor de chauffeur met de wetgeving, bedrijfsregels (mag ik bijvoorbeeld achter mijn stuur weg?), vormen van hulpmiddelen en tips over het reizen met het openbaar vervoer door mensen met een mobiliteitsbeperking. Zo heeft de chauffeur meer houvast en duidelijkheid en voorkomt het discussie tussen reiziger en chauffeur.

Rol rolstoelbestuurder

De bestuurder van de rolstoel is zelf verantwoordelijk voor het veilig rijden in de rolstoel en deze het voertuig in te rijden. Voor nieuwe rolstoelgebruikers kan dit nog lastig zijn. Voor hen zou een training 'hoe kom ik in en uit het openbaar vervoer?' van toegevoegde waarde zijn. Daarnaast is het handig om vooraf als reiziger te kunnen opzoeken wat de vervoerder en de chauffeur van het openbaar vervoer van de reiziger met een mobiliteitsbeperking verwachten.

Aandachtspunten tijdens de aanbesteding

Het is belangrijk dat vooraf gedefinieerd wordt welke verwachting de opdrachtgever heeft van de opdrachtnemer. Op verschillende manieren kan bij de aanbesteding aandacht worden besteed aan de rol van het personeel bij toegankelijkheid. De opdrachtgever kan elk van onderstaande zaken volledig voorschrijven of de opdrachtnemer kan uitgedaagd worden om hier een passend aanbod voor te doen. Tussenvarianten zijn mogelijk waarbij een deel wordt voorgeschreven en er deels ruimte is voor een passend aanbod.

Enthousiasmeren van personeel over toegankelijkheid

Wanneer ervoor wordt gekozen om het personeel te zien als gastheer van het openbaar vervoer, dan is het belangrijk dat men richting het personeel aangeeft waarom een reiziger behoefte heeft aan bijvoorbeeld gastheerschap en hoffelijkheid. Men moet duidelijk aangeven welke verwachtingen hierbij zijn ten aanzien van het personeel. Is het enkel de assistentieverlening - en hoe ziet die eruit? - of gaat het nog verder dan dat?

Kennisuitwisseling met het personeel

Om de klant beter te kunnen begrijpen is het belangrijk dat men "de klant" leert kennen. Dit kan door kennisuitwisseling. Wanneer uitleg wordt gegeven over "de klant", waarbij wordt ingegaan op bijvoorbeeld de wens van klanten met bepaalde beperkingen, ontstaat meer begrip en inlevingsvermogen.

Trainingen

Het trainen van personeel is belangrijk om te leren omgaan met bepaalde beperkingen en/of situaties waarbij ondersteuning door het personeel wenselijk is. Bij het opzetten van trainingen kan een ov-autoriteit ook een rol innemen. Bijvoorbeeld door eisen te stellen aan de training en deze te monitoren. Denk aan eisen omtrent inzet van de doelgroep bij de training, waarbij mensen met een beperking de training geven aan het personeel. Waardoor ov-personeel kan ervaren wat de struikelblokken kunnen zijn. Een vergaande variant is dat de ov-autoriteit de training selecteert en de vervoerder verplicht stelt om deze door personeel te laten volgen.

Standaard bestekteksten

Zaken als enthousiasmeren, kennisuitwisseling en trainingen kunnen dus als een vorm van basiseis tijdens de aanbesteding vastgelegd worden in een programma van eisen. Mogelijk dat onderstaande voorbeeld-bestektekst een startpunt kan zijn voor de verdere invulling van de eisen die worden gesteld aan de rol van het personeel met betrekking tot de toegankelijkheid voor alle reizigers.

Aanzet tot standaard tekst:

Richtlijnen Programma van Eisen teksten voor rol personeel

1. De Concessiehouder dient ervoor te zorgen dat:
 - a. Het Rijdend Personeel erop toeziet dat Reizigers met een functiebeperking gebruik kunnen maken van de voor hen bestemde zitplaatsen;
 - b. Het Rijdend Personeel assistentie verleent bij het gebruik van een handbediende oprijplaat;
 - c. Het Rijdend Personeel, indien een Reiziger in een rolstoel hierom verzoekt, de Reiziger helpt bij het betreden, vastzetten en/of verlaten van het Voertuig;
 - d. Het Rijdend Personeel kennis heeft van alle voorzieningen in het Voertuig voor Reizigers met een (functie)beperking;
 - e. Het Rijdend Personeel in staat gesteld wordt om desgewenst Reizigers te assisteren, bijvoorbeeld door voorzieningen in de Bus aan te brengen, zoals een gebruiksvriendelijke opbergmogelijkheid voor geld en waardevolle zaken van de chauffeur;
 - f. De ingezette Deur-Halte Vervoer chauffeurs, indien zij een rolstoeltoegankelijk Voertuig gebruiken, kennis en ervaring hebben met het vastzetten, opklappen en bedienen van de verschillende hulpmiddelen zoals (elektrische) rolstoelen en rollators en zorgen dat deze veilig worden vastgezet.
2. De behulpzaamheid als het gaat om Reizigers met een (functie)beperking wordt door de Concessiehouder in duidelijke protocollen, instructies én training vastgelegd.
3. De Verkeersleiding is ten minste belast met het informeren en instrueren van Rijdend Personeel over bijzonderheden tijdens een Rit, zoals Reizigers met een functiebeperking die voorafgaand aan de rit aangegeven hebben te willen meereizen.

Monitoren

Het is raadzaam om in het programma van eisen al een monitoringsprotocol op te nemen, waarin de KPI's worden gedefinieerd voor wat betreft de rol van het personeel. Op deze manier kan de ov-autoriteit monitoren of het beoogde doel qua personeelsinzet gehaald wordt met de uitgevraagde acties. Anderzijds geeft het de vervoerder de mogelijkheid om te kunnen staven of voldaan wordt aan de wensen van de opdrachtgever.

Tips voor de opdrachtgever

Maak ook afspraken over de rol van het rijdend personeel in andere vormen van vervoer dan regulier openbaar vervoer, zoals de buurtbus en vormen van flex-vervoer.

Ga na of er ov-autoriteiten of concessies zijn waar de klantordelen rondom klantvriendelijkheid personeel hoger zijn en probeer inzicht te krijgen in waarom dit zo is. Hieronder de gemiddelde cijfers per ov-autoriteit uit de OV-Klantenbarometer 2018:

	v5 Wat vindt u van de klantvriendelijkheid van het personeel
Flevoland	7,5
Fryslan	8,2
Gelderland	8,0
Groningen Drenthe	8,0
Limburg	7,8
Metropoolregio Rotterdam Den Haag	7,8
Noord-Brabant	8,0
Noord-Holland	8,2
Overijssel	8,2
Utrecht	7,9
Vervoerregio Amsterdam	7,8
Zeeland	7,9
Zuid-Holland	8,1

Factsheet 2: Aanschaffen van toegankelijk materieel

De toegankelijkheid van het materieel bepaalt of iemand wel of geen gebruik kan maken van voertuigen. Daarnaast zorgt het voor een betere beleving bij alle reizigers, omdat men daarmee makkelijker het voertuig kan gebruiken met koffers en kinderwagens. Naast de fysieke toegankelijkheid kan gelijktijdig nagedacht worden over zaken als zero-emissie. Dit kan namelijk een positieve werking hebben op de beleving en de toegankelijkheid. Een elektrisch voertuig is vaak stiller en minder trilling-gevoelig dan een conventionele aandrijving. Het verdient voorkeur om integraal naar voertuigontwikkelingen te kijken, omdat deze elkaar kunnen versterken.

Welk materieel bedoelen we?

Met materieel worden de voertuigen bedoeld die ingezet worden voor de uitvoering van het openbaar vervoer. Met name het materieel dat ingezet wordt binnen het regionale openbaar vervoer. Concreet kan gedacht worden aan stad- en streekbussen, trams, metro's en regionale treinen. Hier vallen auto's, taxi's en achtpersoonsvoertuigen buiten.

Belangen

Belang opdrachtgever

Voor de opdrachtgever is het van belang dat er bij een aanbesteding gekozen wordt voor materieel dat bruikbaar is voor een zo groot mogelijke doelgroep. Om hiermee te voldoen aan de wet- en regelgeving op het gebied van toegankelijkheid en dus zoveel mogelijk mensen een toegankelijke reis te kunnen aanbieden. Daarnaast heeft de opdrachtgever een belang om zoveel mogelijk te kiezen voor zero-emissie en sociaal veilige oplossingen in het belang van duurzaamheid en comfort.

Door inzicht te hebben in de wet- en regelgeving omtrent materieel is de opdrachtgever daarnaast beter in staat om de benodigde infrastructuur hierop, samen met de wegbeheerders, af te stemmen (en andersom).

Belang reiziger

Voor de reiziger is het belangrijk gebruik te kunnen maken van materieel waar hij of zij (relatief) eenvoudig in- en uitkan stappen, waarin hij zich kan voortbewegen en op een

veilige, comfortabele en toegankelijke manier kan zitten of zich kan vastzetten tijdens de rit.

Belang voor de vervoerder

De vervoerder heeft belang bij het juiste materieel om zijn klanten de juiste reisbeleving te kunnen bieden. Daarnaast zou het juiste type materieel moeten bijdragen aan het snel in- en uit- kunnen laten stappen van reizigers, wat de punctualiteit ten goede komt. Ook helpt het bij een efficiënte uitvoer van het vervoer.

Waarom?

Toegankelijkheid is afhankelijk van diverse factoren. Alle onderdelen moeten letterlijk en figuurlijk goed op elkaar aansluiten. Denk hierbij aan de infrastructuur die moet aansluiten op de gebruikte voertuigen. Voor het openbaar vervoer zijn diverse voertuigen beschikbaar. Van dubbelgelede bussen tot de buurtbus. Elk met de eigen kenmerken en mogelijkheden. In een buurtbus kan bijvoorbeeld niet altijd een rolstoel mee. In principe dienen alle voertuigen te voldoen aan de toegankelijkheidskenmerken, voor zover hier op Europees of landelijk niveau afspraken over zijn gemaakt. Ook is er een VN-verdrag waarin dit onderwerp nadrukkelijk terugkomt.

Wet- en regelgeving

Relevante wet- en regelgeving voor dit onderwerp:

- [Verordening nr. 661/2009 betreffende type goedkeuringsvoorschriften voor de algemene veiligheid van motorvoertuigen et cetera](#)
- [VN-verdrag rechten van mensen met een beperking](#)
- [Regeling voertuigen](#)
- [Wet maatschappelijke ondersteuning](#)
- [Besluit toegankelijkheid van het openbaar vervoer](#)

Hoe?

Afspraken in contracten

Zorg ervoor dat je bij het uitschrijven van een nieuw vervoerscontract uitgaat van de meest recente wet- en regelgeving op het gebied van toegankelijkheid, sociale veiligheid en

zero-emissie. Kijk hierbij wat toegankelijkheid betreft nadrukkelijk naar de mogelijkheden om het materieel aan te laten sluiten op je bestaande infrastructuur of pas deze infrastructuur desgewenst aan.

Gelijkwaardigheid is voor mensen met een mobiliteitsbeperking erg belangrijk, maar houd wel rekening met de doelgroep waarvoor het vervoerscontract wordt ingericht. Voor de doelgroep ouderen heb je in een aantal gevallen andere eisen nodig dan wanneer je het vervoerssysteem primair inricht voor leerlingen of studenten. Bij ouderen is het belangrijk dat men veilig en comfortabel in- en uit- kan stappen en indien nodig ondersteund kan worden door een chauffeur. Bij een hoog aantal gebruikers met een rolstoel kan niet voorbereid worden met een standaard auto. Bij lijnen naar hogescholen is de capaciteit in het voertuig vaak belangrijker en zijn staanplaatsen vaak praktischer.

Overleg met vertegenwoordigers van doelgroepen om je eisen te finetunen, maar blijf nadrukkelijk letten op de geldende wet- en regelgeving. Voorkom dat je zaken gaat uitvragen die te specifiek of te uniek zijn, waardoor een vervoerder niet aan de eisen kan voldoen. Blijf ook juist monitoren op het juiste voertuig op het juiste moment.

Sturen en monitoren

Het is raadzaam om voorafgaand aan een aanbesteding na te denken over sturingsmogelijkheden. Een goed begin is om na te denken over een monitoringssystematiek. Zodat je gedurende de looptijd kunt evalueren of de gekozen maatregelen effect hebben gehad en het juiste doel hebben gediend. Het is raadzaam om al bij de start van de aanbesteding na te denken over het monitoren, zodat samen met de vervoerder tijdens het proces bijgestuurd kan worden. Denk hierbij aan het monitoren van de inzet van het juiste materieel of de inzet en het gebruik van hulpmiddelen, zoals de uitschuifplank.

Informereren

Informeer gebruikers van het vervoerssysteem naar de mogelijkheden en onmogelijkheden van het gebruik van het gehele vervoerssysteem. Beter vooraf inperken van de verwachtingen dan achteraf teleurstellingen. Maak gebruik van bijvoorbeeld de kennis van het reizigersoverleg om zo tot heldere en begrijpelijke teksten te komen. Zodat men niet telkens het wiel opnieuw hoeft uit te vinden.

Wat?

Eisen aan het voertuig

Alle voertuigen die ingezet worden binnen het openbaar vervoer dienen te voldoen aan de minimumnormen zoals vastgesteld in de wet- en regelgeving. Er moet wel over nagedacht worden of deze minimumnormen voldoende zijn voor het doel dat je wilt bereiken. Dergelijke normen zijn vaak primair gericht op de onderste treden van de **klantwenspiramide** (veiligheid, betrouwbaarheid en snelheid), maar gaan minder in op zaken als gemak, comfort en beleving.

Voorspelbaarheid voertuig

Voor personen met een mobiliteitsbeperking is het belangrijk dat zij weten waar ze aan toe zijn. De voorspelbaarheid van de reis en het voertuig is dan ook van groot belang. Voor hen is het belangrijk te weten of het hulpmiddel mee kan en waar de plek daarvoor is. Of de gordel beschikbaar is en of er geen defecten aan het voertuig zijn. Wanneer de plank niet werkt of niet aanwezig is, kan men nog niet mee. Een handbewogenplank is prima, zolang die maar werkt.

Denk aan de aansluiting van het voertuig op de openbare ruimte. De aanbestedende overheid gaat over de voertuigen en de wegbeheerder over de openbare ruimte en de halte. Zorg voor een goede afstemming tussen deze partijen, zodat voertuig en halte bij elkaar passen. Voor meer informatie over de toegankelijkheid van de openbare ruimte zie factsheet 3 over toegankelijkheid en de wegbeheerder.

Denk daarnaast ook aan de inrichting van de rolstoelplek. Dat men toegang heeft tot de reisinformatie, maar ook tot een assistentiekноп voor hulp. Zodat de reiziger in contact kan komen met de chauffeur.

Een landelijke standaard voor de toegankelijkheid in ov-voertuigen zou hierbij helpen. Bepaal samen met de doelgroep wat de wensen zijn en kijk of dit in concrete scherpe, aanvullende eisen kan worden gevat. Waarbij naast de eisen aan de toegankelijkheid ook het comfort, de beleving en de sociale veiligheid vergroten.

Defecten voertuig

De opdrachtgever kan in de bestekken meegeven dat er een maximale tijd mag zijn dat een voertuig een defect heeft, zoals aan de plank of in de reisinformatie. Dat de vervoerder daar goed over dient te communiceren en eventueel een meldpunt kan instellen voor defecten.

Training aan betrokkenen en ondersteuning

Betrokkenen, zoals chauffeurs, conducteurs en andere dienstverleners binnen het vervoer dienen getraind te zijn inzake kwesties op het gebied van toegankelijkheid waarmee personen met een handicap geconfronteerd kunnen worden. Met alleen fysieke toegankelijkheid is een reiziger vaak niet geholpen. Dergelijke functionaliteiten worden pas echt bruikbaar als een medewerker hierbij kan ondersteunen of de klant kan adviseren. Denk hierbij aan het bedienen van een hellingbrug of het adviseren van de meest geschikte uitstap-halte, maar ook het juist halteren zodat de reiziger juist het voertuig kan verlaten. Hoffelijkheid draagt daarnaast bij aan een betere beleving bij de klant. Voor meer informatie over rol van personeel binnen toegankelijkheid zie factsheet 1 rol van personeel in toegankelijk ov.

Communicatie en informatie

Wettelijk is vastgelegd dat een ieder toegang moet kunnen hebben tot hulp en ondersteuning op een passende manier. Dit begint bij juiste informatie die op een correcte manier wordt aangeboden. Denk hierbij aan schreefloze lettertypes van voldoende grootte en in contrasterende kleuren.

Daarnaast zijn er diverse ondersteunende middelen voor mensen met een visuele beperking (omroepen en braille) en auditieve beperking (ringleiding). Belangrijk is echter om na te denken over welke informatie waar en op welke manier wordt gepresenteerd. Veel mensen raken overprikkeld door de vaak in overvloed aanwezige reclame-uitingen of moeilijk taalgebruik. Het devies is om zaken zo simpel mogelijk (Taalniveau B1) te verwoorden.

Een goed voorbeeld is het omroepen van de eerstvolgende halte. Dit zorgt ervoor dat mensen met een visuele beperking weten wanneer ze kunnen uitstappen, maar zorgt er tevens voor dat mensen die sporadisch reizen comfortabeler kunnen reizen, omdat ze niet bang hoeven te zijn om een halte te missen. Voor meer informatie over toegankelijke reisinformatie binnen toegankelijkheid zie de factsheet begrijpelijke en bruikbare reisinformatie.

Elektrisch vervoer

Elektrische voertuigen krijgen steeds meer de overhand bij het ov-materieel. Deze voertuigen maken niet of nauwelijks geluid. Voor personen met een visuele beperking is het lastig te weten wanneer zo'n voertuig bij de halte is aangekomen. Zorg ervoor dat de chauffeur hier aandacht voor heeft en eventueel kan assisteren.

Kleurgebruik

Voor personen met epilepsie is veelvoudig gebruik van kleuren in het openbaar vervoer lastig. Voor personen met een visuele beperking zijn contrasten juist weer belangrijk. Bij een nieuw ontwerp is het een mogelijkheid om het ontwerp te laten testen door een aantal ervaringsdeskundigen.

Factsheet 3: Afstemmen met de gemeentelijke wegbeheerder over toegankelijkheid van openbare ruimte

De laatste jaren is er veel aandacht geweest voor de toegankelijkheid van haltevoorzieningen en van het materieel in het stads- en streekvervoer. Belangrijke zaken waar flinke stappen zijn gezet, maar de toegankelijkheid gaat verder. Dat gaat namelijk over de totale reisketen, dus van deur tot deur. Immers, reizen beginnen en eindigen veelal niet op een halte; ze gaan bijvoorbeeld van huis naar het winkelcentrum, naar school of het zwembad. Daarom is het verstandig om in de afstemming tussen de ov-autoriteit en de gemeentelijke wegbeheerder over toegankelijkheid, aandacht te geven aan meer aspecten dan alleen de haltevoorzieningen. De wegbeheerder gaat over de haltes en over de totale openbare ruimte. Een mooie kans om vanuit het openbaar vervoer zaken letterlijk en figuurlijk aan elkaar te verbinden!

Haltevoorzieningen en openbare ruimte

Een reis begint bij de voordeur van het vertrekadres en eindigt bij de voordeur van het aankomstadres. De toegankelijkheid van de openbare ruimte is in die totale verplaatsing van groot belang. Een flink deel van de reizigers komt door de openbare ruimte (bijvoorbeeld via de stoep) lopend of met gebruik van een hulpmiddel, zoals een rollator of een rolstoel, naar de halte. In dit factsheet ligt het accent op de toegankelijkheid van de openbare ruimte, niet zijnde de haltevoorzieningen, waar de wegbeheerder richtinggevend is. Wat kun je daar als ov-autoriteit voor een rol in vervullen?

Waarom?

Voor toegankelijkheid van het openbaar vervoer zijn diverse factoren van belang. Naast de rol van het personeel, goede communicatie en informatievoorziening, hulpmiddelen en goed vervoer dient ook de openbare ruimte toegankelijk te zijn voor personen met een mobiliteitsbeperking. Een halte en een eindbestemming kunnen beide optimaal toegankelijk zijn, maar als de route ertussen dat niet is, dan kan een reiziger met een beperking er toch niet komen. In het VN-verdrag rechten van personen met een handicap komt dit aspect nadrukkelijk terug.

Wet- en regelgeving

In het [VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap](#) staat dat om: "Personen met een handicap in staat

te stellen zelfstandig te leven en volledig deel te nemen aan alle facetten van het leven, nemen de Staten die Partij zijn passende maatregelen om personen met een handicap op voet van gelijkheid met anderen de toegang te garanderen tot de fysieke omgeving."

In juli 2016 heeft Nederland het VN-verdrag Handicap geratificeerd. Met deze ratificatie is aan de Jeugdwet, de Wmo en de Participatiewet de verplichting toegevoegd om in de periodieke plannen op te nemen hoe de gemeente uitvoering geeft aan het VN-verdrag. Bij voorkeur worden deze periodieke plannen samengevoegd tot één integraal plan: de [Lokale Inclusie Agenda](#) (bron: VNG). Daarbij speelt de fysieke omgeving dus een belangrijke rol.

Hoe?

Afstemming tussen partijen intern en extern

Het is van belang dat bij het opstellen van de inclusie-agenda's gemeenten voldoende aandacht geven aan de toegankelijkheid van de openbaarvervoerreis van deur tot deur. In de praktijk komt het voor dat een bushalte prima toegankelijk is, maar de route tussen de halte en de meest logische bestemming lastig begaanbaar is. Denk daarbij aan een toegankelijke halte bij een ziekenhuis en een heel smal pad van het ziekenhuis doordat er paaltjes staan naar de halte of een route met veel hoogteverschillen (stoepen) zonder hellingbaan.

Een mogelijke verbeterstap in het proces is om overleg tussen de gemeente en de ov-autoriteit over openbaar vervoer naast de afdeling verkeer en vervoer ook met de mensen van ruimtelijke ordening en met het sociaal domein te voeren. Uiteraard is het eveneens zinvol om afstemming te zoeken tussen de opstellers van de gemeentelijke inclusieplannen en de ov-autoriteiten.

Wat?

Samenwerking

Zorg voor een goede samenwerking tussen diverse onderdelen van de gemeenten en de ov-autoriteiten. Denk hierbij aan de volgende partijen:

Gemeenten (sociaal domein waaronder Wmo- en leerlingvervoer)

- Als opdrachtgever van het doelgroepenvervoer
- Als opsteller van de sociale inclusie-agenda

Gemeenten (openbare ruimte en wegbeheerder)

- Inrichting looproutes in de openbare ruimte
- Inrichting knooppunten waar openbaar vervoer onderdeel van is. Denk daarbij zeker ook aan de verbinding tussen haltes op een knooppunt
- Inrichting haltes van het openbaar vervoer

Provincies (wegbeheerder)

- Inrichting provinciale knooppunten en haltes

Vervoerder

- Zie voor meer informatie het factsheet Materieel. Het is van belang dat er een goede interface is tussen het voertuigtype en de toegankelijke inrichting van de openbaarvervoervoorzieningen

Reizigers

- Inzicht in wensen en behoeften reizigers
- Checken gewenste maatregelen

Sociale inclusie-agenda

Tip: Maak het onderdeel mobiliteit van de sociale inclusie-agenda in afstemming tussen de openbaarvervoertpartijen en de gemeenten. Dus samen met de ov-autoriteit, de vervoerder en de reizigersorganisaties.

Voor het schrijven van de sociale inclusie-agenda heeft de VNG een handreiking opgesteld. Via <https://vng.nl/nieuws/lokale-inclusie-agenda-gebruik-de-vng-handreiking> zijn de verschillende stappen te vinden die gezet kunnen worden om de agenda vorm te geven. Vanuit de ov-autoriteit kun je nagaan in welke stap je het beste inbreng kunt leveren en een inhoudelijke bijdrage het meest passend is.

Haltes

Als apart aandachtspunt benoemen we de inrichting van (onder andere) de bushaltes op en rond treinstations. De eigendomsverhoudingen van de grond rondom stations kan verschillend zijn, ook kunnen rondom beheer aparte afspraken gemaakt zijn. Omdat bushaltes bij treinstations veelal relatief drukke haltes zijn, verdient dit extra en specifieke aandacht om ook daar de toegankelijkheid te optimaliseren. Aandachtspunten voor een halte zijn:

- Is de informatie over de halte-toegankelijkheid juist weergegeven in de reisinformatie?
- Verlicht je halte ook voor de zichtbaarheid, dan ziet de chauffeur je ook staan.
- Denk ook aan de verlichting, bijvoorbeeld in de DRIS-paal voor slechtzienden zodat ze de tekst beter kunnen lezen.
- Zijn de afmetingen van de halte en deabri passend bij elkaar? Zodat je met een rolstoel over het perron kan en in deabri?

Van deur tot deur benadering (integraal i.p.v. losse projecten)

Zoals aangegeven is de infrastructuur samen met de openbare ruimte de verbinding tussen voorzieningen. Een reiziger komt tijdens zijn reis van deur tot deur diverse facetten tegen die een obstakel kunnen vormen. Deze route is niet onder één wegbeheerder, ov-autoriteit of vervoerder te vatten en zal vaak gebied-overschrijdend zijn. Een ieder heeft zijn eigen verantwoordelijkheden. Een route kan zijn:

- Huis (eigenaar pand)
- Route van huis naar halte (wegbeheerder)
- Halte (wegbeheerder)
- Voertuig (vervoerder)
- Knooppunt (vervoerder/wegbeheerder/ov-autoriteit)
- Voertuig (vervoerder)
- Halte (wegbeheerder)
- Route halte naar bestemming (wegbeheerder)
- Bestemming (eigenaar pand)

CROW heeft gezamenlijk met een werkgroep waarin belangpartijen en overheden vertegenwoordigd waren de [Richtlijn toegankelijkheid](#) voor inrichting looproutes, bushaltes en parkeerplaatsen opgesteld. In deze publicatie staan richtlijnen voor de inrichting van de openbare ruimte. Waaronder geleide lijnen, oversteekvoorzieningen en bushaltes. Enkele praktische tips in afstemming met de gemeente om tot optimale toegankelijke deur tot deur-reizen te komen waarbij het accent ligt op de veelvoorkomende bestemmingen uit het doelgroepenvervoer. Juist in die combinatie kan winst liggen voor meerdere organisaties en reizigers:

- Tip 1: Maak een integrale werkgroep om doelgroepenvervoer en openbaar vervoer in samenhang te analyseren.
- Tip 2: Ga na of er topbestemmingen zijn in het Wmo-vervoer, leerlingvervoer en Wmo-begeleidingsvervoer.
- Tip 3: Ga na of er een mogelijkheid is om met het openbaar vervoer bij deze topbestemmingen te komen.
- Tip 4: Ga na of het ov-toegankelijk (de halte voorzieningen) is bij de topbestemmingen.
- Tip 5: Ga na of de route van en naar het openbaar vervoer en de topbestemming toegankelijk, veilig en comfortabel is. Ga daarbij uit van de voetganger of een persoon in een rolstoel.
- Tip 6: Ga samen met reizigers na welke aanpassingen nuttig en nodig zijn (als dat zo is) in de haltevoorzieningen en/of de route en voer deze door! Voorbeelden zijn betere verlichting of een duidelijke geleiding.
- Tip 7: Als de toegankelijkheid en de bereikbaarheid is verbeterd, communiceer dan over de mogelijkheid om met het openbaar vervoer te gaan met de reizigers en zorg dat de Wmo-consulenten en adviseurs leerlingvervoer ook op de hoogte zijn!

Factsheet 4: Universele taal bij reizen met hulpmiddelen

Welke hulpmiddelen?

Om goed en prettig te kunnen reizen is het voor een deel van de reizigers nodig om een hulpmiddel te gebruiken tijdens de reis, zoals een kruk, rollator of een rolstoel. In deze factsheet bespreken we de hulpmiddelen die gemeenten binnen de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) kunnen toekennen, gaan we in op diverse algemeen beschikbare hulpmiddelen en zoomen we in op de reizigerskenmerken die vastgesteld zijn in het Woordenboek Reizigerskenmerken.

Waarom?

De reiziger met een mobiliteitsbeperking is gebaat bij een zo toegankelijk mogelijke openbare ruimte (factsheet 3 afstemming toegankelijkheid met de wegbeheerder) en bruikbare voertuigen (factsheet aanschaffen toegankelijk materieel). Om zich te bewegen in deze openbare ruimte zijn er diverse hulpmiddelen beschikbaar voor personen met een (functie) beperking. Daar moet dan wel in de openbare ruimte en in voertuigen rekening mee gehouden worden, zodanig dat gangbare hulpmiddelen bruikbaar zijn en meegenomen kunnen worden. Om de toegankelijkheid te vergroten, is het van belang dat alle betrokken partijen dezelfde taal spreken om zeker te weten dat hulpmiddelen bruikbaar zijn. Oftewel om dezelfde definitie voor het desbetreffende hulpmiddel te gebruiken.

Belangen opdrachtgever: een universele taal zorgt voor minder spraakverwarring in contractmanagement en uitvoering. Als in het hele land dezelfde definities gebruikt worden, biedt dit meer en beter inzicht in behoeften van reizigers en de daarbij behorende kosten. Processen kunnen geoptimaliseerd worden en er kan 'vervoer op maat' ontwikkeld worden. Zo kan het voorkomen dat iemand gebruikmaakt van een rolstoel die te zwaar is om veilig mee te kunnen met het openbaar vervoer. Een gemeente zal in dat geval de reiziger niet willen wijzen op het openbaar vervoer, maar naar een passende maatregel op zoek gaan. Daarnaast biedt een universele taal een mogelijkheid tot benchmark met andere regio's in Nederland.

Belangen reiziger: een universele taal met betrekking tot de hulpmiddelen die ingezet kunnen worden en de kenmerken die de reiziger heeft, stelt de reiziger in staat een (keten)reis te

maken, ook in andere regio's. Een reiziger wil namelijk zeker weten dat hij/zij veilig mee kan, ook als hij gebruikmaakt van bijvoorbeeld een (zware) rolstoel. Iemand die geheel van het doelgroepenvervoer gebruikmaakt, kan door betere communicatie, afstemming en begeleiding (op welke manier dan ook) wellicht ook van het openbaar vervoer gebruikmaken. Voor bepaalde gebruikers biedt zo'n overstap een mooi perspectief: meer zelfredzaamheid en minder afhankelijkheid.

Belangen vervoerder: een universele taal zorgt voor minder spraakverwarring in contractmanagement en uitvoering. Inzicht in de juiste reisbehoeften en de bijbehorende kosten biedt een kwaliteitsverbetering in de dienstverlening en maakt efficiënter plannen van de vloot mogelijk. Voor inschrijvers op aanbestedingen wordt het eenvoudiger om aan de hand van de door de aanbestedende dienst verstrekte gegevens een goede offerte te maken.

Wet- en regelgeving

Eind januari 2016 heeft de Tweede Kamer ingestemd met het [VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap](#), waarmee toegankelijkheid vanzelfsprekend wordt. In dit verdrag staat om "Personen met een handicap in staat te stellen zelfstandig te leven en volledig deel te nemen aan alle facetten van het leven, nemen de Staten die Partij zijn passende maatregelen om personen met een handicap op voet van gelijkheid met anderen de toegang te garanderen tot de fysieke omgeving."

Wanneer men thuis een hulpmiddel nodig heeft om zelfstandig te kunnen blijven wonen of om zich in huis goed te kunnen verplaatsen, dan biedt de [Wet maatschappelijke ondersteuning 2015](#) uitkomst. In deze wet staat [welke hulpmiddelen](#) men kan krijgen van de gemeente. Voorbeelden van hulpmiddelen die men blijvend nodig kan hebben zijn een rolstoel, traplift of een elektrische deuropener. Maar ook een maatwerkvoorziening zoals een vervoersvoorziening of een rolstoel.

Hoe?

Wat betreft het gebruik en het verstrekken van hulpmiddelen is het van belang om vooraf te bepalen of dergelijke hulpmiddelen gebruikt kunnen worden in voorzieningen zoals de

bus of trein. Niet alle hulpmiddelen die worden aangeboden zijn bruikbaar binnen het openbaar vervoer. Hier kan vanuit de Wmo (bijvoorbeeld tijdens de intakegesprekken met de burger t.b.v. indicatiestelling) rekening mee worden gehouden. En bij aanbestedingen kan het als een vereiste worden opgenomen dat de vervoerder gebruikmaakt van het [CROW Woordenboek Reizigerskenmerken](#) (zie voor meer informatie de toelichting hieronder).

Woordenboek Reizigerskenmerken

In [CROW Woordenboek Reizigerskenmerken](#) zijn codes opgenomen met bijbehorende kenmerken en beschrijvingen. Deze zijn universeel bruikbaar en komen overeen met indicaties die, met name door gemeenten, worden gebruikt in het doelgroepenvervoer. Door gebruik te maken van deze codes kan op een eenduidige wijze worden vastgelegd wat de reiziger nodig heeft om een (keten)reis te maken.

Daarnaast zijn er een aantal codes opgenomen die de mate van '(begeleid) zelfstandig reizen' aangeven. Dit om als organisatie (bijvoorbeeld gemeente of zorginstelling) goed zicht te houden op alle gebruikers van het doelgroepenvervoer en hun mogelijkheden. Ook als zij bijvoorbeeld (begeleid met een app) zelfstandig met de trein reizen of op een andere wijze een ketenreis maken. Sommige codes zullen niet passen bij het beleid of binnen lopende contractafspraken. Ten aanzien van vervoer voor rolstoelinzittenden wordt de [code VVR](#) (veilig vervoer rolstoelgebruikers) gehanteerd.

In het Woordenboek worden ook een aantal hulpmiddelen gedefinieerd. Bij de verstrekking van hulpmiddelen is het verstandig om - daar waar mogelijk - in eerste instantie uit te gaan van hulpmiddelen die bruikbaar zijn binnen het openbaar vervoer. De ov-autoriteit kan gemeenten hier op wijzen.

Wat?

Hulpmiddelen die conform wet- en regelgeving niet geweigerd mogen worden.

Onderstaande hulpmiddelen (zie voor meer informatie het Woordenboek Reizigerskenmerken) mogen in principe niet geweigerd worden binnen het openbaar vervoer. Het heeft de voorkeur om hier met de verstrekking ervan rekening te houden.

Hulpmiddelen waarover aanvullende afspraken gemaakt moeten worden

Naast bovenstaande hulpmiddelen zijn er tevens hulpmiddelen die in principe geweigerd mogen worden. Denk hierbij aan scootmobielen en rolstoelen vanwege het gewicht of de afmetingen of het hebben van een verbrandingsmotor. Het kan ook zijn dat een bepaald hulpmiddel wel mee mag (aangepaste driewieler of loopfiets, elektrische fiets, ligfiets, tandem, Segway of hulphond), mits deze aan bepaalde voorwaarden voldoet. Deze voorwaarden kunnen per vervoerder verschillen.

Indien blijkt dat dergelijke hulpmiddelen toch gewenst zijn moeten voorafgaand aan de aanbesteding met de vervoerders afspraken gemaakt worden. Vervolgens moet in de communicatie met de reiziger vooraf duidelijk gemaakt worden welke hulpmiddelen wel en niet geaccepteerd worden. Bij het bedenken van hoe en wat er gecommuniceerd wordt richting de reizigers, is het verstandig om dit vooraf af te stemmen met reizigers dan wel met reizigersorganisaties. Dit helpt om te komen tot voor de reiziger begrijpelijke informatie.

Code	Naam	Kenmerken	Toelichting
HR-01	Rolstoel – Standaard	Rolstoel waar reiziger tijdens het vervoer in blijft zitten. – Type "niet-elektrisch" en "verantwoord vastzetbaar". – Voldoet aan VVR-code. – Maximaal 90 cm breed.	Vervoerder moet de reiziger veilig en verantwoord in de rolstoel vervoeren. Dit betekent dat deze rolstoel voldoet aan de nieuwe VVR-code. Er zitten haaksymbolen op de rolstoel. Note: Als deze er niet op zitten, moet de gemeente met de hulpleverancier overleggen.
HR-02	Rolstoel – Elektrisch	Rolstoel waar de reiziger tijdens het vervoer in blijft zitten. – Type "elektrisch" en "verantwoord vastzetbaar". – Voldoet aan VVR-code. – Maximaal 90 cm breed. – Maximaal gewicht dat toelaatbaar is voor de oprijplaat en voertuig	Voor de vervoerder betekent dit mogelijk het uitsluiten van het gebruik van oprijplaten en specifieke voertuigen.
HR-03	Rolstoel – Opklapbaar	Rolstoel waarbij de reiziger zelf een overstap maakt naar een autostoel. – Reiziger kan met een bus of personenauto vervoerd worden; tenzij ook het kenmerk AV-02 "moet in (rolstoel)bus" gegeven is. – Reiziger kan vervoerd worden in een voertuig zonder verlaagde instap.	Reiziger mag niet blijven zitten in de opklapbare rolstoel tijdens het vervoer.
HR-07	Rollator – of looprek	Reiziger is afhankelijk van rollator/ looprek. – hulpmiddel moet vastgezet vervoerd worden.	De vervoerder neemt rollator/looprek ook mee. Deze/dit wordt vastgezet vervoerd.
HR-12	Hond	Reiziger neemt blindengeleidehond of hulphond mee. – Zitplaats reiziger en hond nodig in voertuig.	

Factsheet 5: Begrijpelijke en bruikbare Reisinformatie

Welke informatie?

Elke reis vraagt voorbereiding. Voor vertrek wil de reiziger graag informatie over de reismogelijkheden voor de heen- en eventueel de terugreis. Het gaat daarbij om onder meer de reisroute, de aankomst- en de vertrektijden en de overstapmogelijkheden. Daarnaast hebben mensen met een functiebeperking en mensen met bijvoorbeeld een kinderwagen vooraf behoefte aan informatie over de toegankelijkheid van de gewenste (keten van) vervoerswijzen. Verder is er behoefte aan actuele reisinformatie, ook onder mensen zonder mobiliteitsbeperking. *Deze factsheet gaat onder andere in op de verantwoordelijkheden van de betrokken partijen.* Daarnaast biedt de factsheet inzicht in de verschillende typen van informatieverstrekking: zowel statisch als dynamisch. Tot slot wordt informatie geboden over de verschillende momenten die er zijn waarop informatie aangereikt kan worden (voorafgaand aan de reis, bij de halte of in het voertuig) en de manier waarop dat dan kan gebeuren.

Belang opdrachtgever

Het belang van de opdrachtgever is het kunnen bieden van een kwalitatief goede reis van deur tot deur voor iedereen. Door te zorgen voor goede informatie, betere vindbaarheid van de bestemming en het vervoersmiddel zal de reiziger minder stress ervaren en tevreden zijn over zijn reis.

Belang reiziger

Voor de reiziger is begrijpelijke en bruikbare reisinformatie van belang om zo min mogelijk stress rondom de reis te ervaren. Het draagt ook bij aan de zelfstandigheid van de reiziger. Hoe beter de reisinformatie des te makkelijker een reiziger zijn weg kan vinden of vervolgen.

Belang vervoerder

Begrijpelijke en bruikbare reisinformatie kan het gebruik van het openbaar vervoer door mensen met een beperking doen stijgen. Men kan immers goed zijn weg vinden of weet wat de mogelijkheden zijn als er vertraging of een storing is. Meer gebruikers betekent meer opbrengsten.

Waarom?

Personen met een mobiliteitsbeperking zijn gebaat bij een zo toegankelijk mogelijke openbare ruimte. In factsheet 3

afstemming toegankelijkheid met de wegbeheerder meer daarover. Daarnaast is het belangrijk voor de onafhankelijkheid van elk persoon te zorgen voor toegankelijke modaliteiten, zie ook factsheet 2: aanschaffen toegankelijk materieel. Voorafgaand aan de reis, op de route en in het voertuig maakt de reiziger gebruik van reisinformatie. Om de reis te plannen, ter bevestiging of de persoon op de juiste route zit, om te weten waar men naartoe moet bij aankomst op een overstappunt, om informatie over vertragingen te krijgen, et cetera. Alles om de reis zo makkelijk, kort en comfortabel mogelijk te maken. Om deze reisinformatie toegankelijk te maken werd in maart 2011 het 'Besluit toegankelijkheid van het openbaar vervoer' uitgebracht. Hieronder meer daarover.

Wet- en regelgeving

In het [Besluit toegankelijkheid van het openbaar vervoer](#) staat "Indien een halte of station beschikt over voorzieningen voor de verkoop of het geldig maken van vervoerbewijzen, reisinformatie, halte- of stationsinformatie of serviceverlening zijn deze voorzieningen wat betreft opstelling, geluidswaergeving, beeldwaergeving en bedieningsgemak in ieder geval bruikbaar voor personen met een hulpmiddel en personen met een visuele of auditieve beperking."

In de [Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte](#) wordt aangegeven dat ieder mens in staat moet worden gesteld aansluitend bij zijn eigen mogelijkheden autonoom te zijn. Wat betreft openbaar vervoer en reisinformatie geeft deze wet aan waar onderscheid tussen mensen met of zonder functiebeperking is verboden.

Hoe?

Belangrijk is dat concessieverleners, vervoerders, beheerders en exploitanten zorgen voor de coördinatie en afstemming, zodanig dat de voertuigen, haltes, stations en reisinformatie zoveel mogelijk op aansluitende lijnen en geharmoniseerd toegankelijk zijn. Indien dit niet gebeurt, kan dit tot gevolg hebben dat een reiziger met een functiebeperking ergens op zijn reis strandt omdat een of meerdere schakels in de reis niet toegankelijk zijn.

Informatie over haltes is te vinden in het [Centraal Halte Bestand](#) van DOVA. Het bestand bevat naast algemene gegevens, zoals haltenaam en coördinaten, ook informatie

over de mate van toegankelijkheid en de voorzieningen op de halte (abri, prullenbak et cetera). Er wordt continu door vervoerders, ov-autoriteiten en wegbeheerders gewerkt aan het up-to-date houden van haltegegevens.

Vervoerder

Reisinformatie in statische of dynamische vorm valt in de meeste gevallen onder de verantwoordelijkheid van de vervoerder(s).

De vervoerder zorgt voor onder andere:

- de dienstregelingsboekjes (ook in groot lettertype en in braille);
- de informatie op de haltezuilen (waarbij de informatie eventueel ook voorgelezen kan worden); en
- de reisinformatie in het voertuig (weergave op displays met of zonder omroep).

Voor de mogelijkheden in het voertuig zal de vervoerder met de fabrikant van het voertuig in gesprek moeten. De vitrines in een abri kunnen afhankelijk van de afspraken in beheer zijn bij een externe beheerder, zoals een abri-leverancier.

Ov-autoriteit

De ov-autoriteit moet in gesprek met de vervoerder over de mogelijkheden en neemt de uitgangspunten/voorwaarden op in het bestek. In de [Concessiebijlage datasets OV](#) (NDOV) is vastgelegd welke datasets vervoerders t.b.v. reisinformatie moeten aanleveren, welke criteria er gelden op gebied van datakwaliteit (tijdigheid, juistheid, volledigheid) en hoe de datakwaliteit wordt gemeten.

DRIS-panelen (dynamische reisinformatie) worden vaak in opdracht van een ov-autoriteit geplaatst en zijn in dat geval eigendom van een provincie of een ov-autoriteit. Het beheer wordt in de meeste gevallen uitbesteed aan een externe partij. Voor meer informatie over dynamische reisinformatie, zie onderstaande paragraaf.

Daarnaast kan de opdrachtgever eisen stellen in het bestek aan de manier van informatie verschaffen, zodat reizigers met een mobiliteitsbeperking duidelijkheid en eenduidigheid krijgen. Wat weer zorgt voor vertrouwen in het openbaar vervoer en de reis.

Wegbeheerder

Bebording op of rond een halte wordt in de meeste gevallen geplaatst door de lokale wegbeheerder. De haltepalen (Bord L03 of gelijkwaardig) worden echter in veel gevallen geplaatst en beheerd door de vervoerder(s). Wel is er een trend gaande waarbij ov-autoriteiten eigen haltepalen ontwikkelen, in lijn met de eigen huisstijl. In die gevallen wordt het beheer vaak door de ov-autoriteit overgenomen van de wegbeheerder.

Wat?

Statisch versus dynamisch

Reisinformatie is te onderscheiden in twee typen:

Statische reisinformatie

Dit is informatie over de vastgestelde dienstregeling. Deze informatie wijzigt hooguit enkele keren per jaar en is doorgaans gedrukt op papier of op kunststof en aangebracht in vitrines. De gele vertrekstaten van NS en de dienstregelings-tabellen bij bushaltes zijn de meest bekende voorbeelden hiervan.

Informatie over statische reisinformatie is te vinden in:

- CROW-publicatie Richtlijn Toegankelijkheid (4.1.3)

Dynamische reisinformatie

Deze informatie betreft de geplande dienstregeling voor de eerstvolgende periode. Welke periode wordt weergegeven, kan verschillend zijn. Voorbeelden zijn het weergegeven van de eerste drie bussen op een halte of van alle treinen die het eerstkomende uur zullen vertrekken.

Bij actuele reisinformatie wordt met dynamische middelen de actuele stand van zaken weergegeven. Zo worden vertragingen en andere belangrijke wijzigingen vermeld.

[De weergaverichtlijn voor reisinformatie op DRIS](#) behandelt de indeling en volgorde van de dynamische informatie op het scherm en de procedure bij weer te geven mededelingen. Daarnaast bevat de standaard richtlijnen voor de te gebruiken titels, namen en tekstgrootte voor de DRIS-panelen. Bij de gemaakte overwegingen staat het gebruiksgemak van de reiziger centraal. De richtlijn is in 2019 opnieuw uitgegeven en te downloaden via de eerste link. De richtlijn is aangepast op nieuwe displaytechnieken (grafische schermen). Voor traditionele mono LED-schermen blijft de [Mijksenaar Standaard](#) gelden.

Meer informatie over dynamische reisinformatie is te vinden in:

- [CROW Richtlijn Toegankelijkheid \(4.1.4\)](#)

Moment waarop reisinformatie wordt aangereikt

Voorafgaand aan de reis

Voorafgaand aan de reis kan de reiziger informatie verzamelen over de reis. Denk daarbij aan hoe laat de bus vertrekt, welke halte of lijn, of er een overstap nodig is, of een halte toegankelijk is, of het hulpmiddel dat de persoon gebruikt met het vervoermiddel mee kan, et cetera. Daarnaast is het voor een persoon met een mobiliteitsbeperking van belang te weten of bij wijzigingen in de dienstregeling het voertuig nog steeds toegankelijk is. Een vorm van informatieverstrekking is een app. Denk bij het gebruik van apps aan de juiste kleurstellingen. Te veel kleuren is voor personen met epilepsie lastig.

Bij aankomst halte

Bij aankomst op de halte wil de reiziger graag zo snel mogelijk kennismaken van de reismogelijkheden. Hiervoor is informatie nodig over de dienstregeling en de afwijkingen daarop. Statische vertrekstaten bij een bushalte of op een treinstation zijn daarvoor een geschikt middel. Daarbij kan nog een knop voor gesproken tekst worden aangelegd, zodat mensen met een visuele beperking ook van de informatie kennis kun-

nen nemen. Zie voor meer informatie de [Richtlijn toegankelijkheid \(4.1.3\)](#). Door middel van dynamische panelen kan actuele reisinformatie bij de halte worden getoond, denk aan vertragingen en andere belangrijke wijzigingen. Zie voor meer informatie hierover de [Richtlijn informatievoorzienig op dynamische informatiepanelen](#). Daarnaast is informatie over het halteren nuttig voor de reiziger om te weten. Waar moet men staan op de halte zodat het voertuig betreden het makkelijkste gaat. Tip: maak gebruik van een rolstoeltegels.

In het voertuig

Informatie in het voertuig kan ook op verschillende manieren worden aangeboden. Het kan door middel van statische panelen, denk aan weergave van de route in een tram. Daarnaast kan reisinformatie dynamisch worden getoond op displays in de voertuigen. Deze informatie bestaat bijvoorbeeld de actuele tijd, informatie over de huidige lijn en richting, informatie over de aankomst op volgende haltes, overstapmogelijkheden op de volgende halte en informatie over grote verstoringen en calamiteiten. Momenteel werkt een werkgroep aan het opstellen van een richtlijn over reisinformatie op displays in ov-voertuigen, om ervoor te zorgen dat de informatie zo eenduidig mogelijk wordt aangeboden, ook als iemand regio-overschrijdend reist.

Aandachtspunten bij informatie in het voertuig zijn:

- Zorg dat de reisinformatie vanuit de rolstoelplek zichtbaar is;
- Spraakinformatie is wenselijk voor personen met een visuele beperking. Beperk je hierbij tot de meest cruciale informatie. Zoals feedback over het voertuig waarin je je bevindt. Denk daarbij ook aan het momentum waarop de reisinformatie gedeeld wordt.
- Zorg ook bij de fysieke informatie dat daar de belangrijke mededelingen zoals vertraging/omleidingen zichtbaar zijn. Dat is essentieel voor personen met een auditieve beperking.
- Wees duidelijk hoe je in de regio communiceert. De ene vervoerder kort de haltenaam af en de andere niet. Dat maakt de reisinformatie onduidelijk.

Overal en altijd

Er zijn verschillende apps ontwikkeld die de reiziger met een beperking kunnen helpen door het geven van reisinformatie aan de reiziger. Denk bijvoorbeeld aan een app voor slechtzienden en blinden. In principe kan iedereen daartoe het initiatief nemen.

Bewegwijzering

Een belangrijke schakel in de reis van deur tot deur is de bewegwijzering om en nabij de haltes. Met name bij overstappunten. Hoe komt men bijvoorbeeld van de trein naar het busstation?

Informatie over voetgangersbewegwijzering is te vinden in:

- [CROW Richtlijn Toegankelijkheid \(4.2\)](#)

Factsheet 6: Toepassing flexmaterieel in relatie tot toegankelijkheid

Het 'traditionele' lijn-gebonden openbaar vervoer maakt ontwikkelingen door. Waar traditionele ov-lijnen niet meer haalbaar of niet mogelijk zijn, worden deze soms vervangen door flexibele, vraaggerichte mobiliteitsinitiatieven. Welke niet altijd de grootte hebben van een 'standaard' lijnbus en daarmee ook niet altijd toegankelijk zijn. De toegankelijkheid van het materieel bepaalt of iemand wel of geen gebruik kan maken van voertuigen. Daarnaast zorgt toegankelijkheid voor een betere beleving bij alle reizigers, omdat men daarmee makkelijker het voertuig kan gebruiken met koffers en kinderwagens. Deze factsheet wil aandacht vragen voor deze ontwikkeling. Er zijn nog concepten in aantocht, andere verdwijnen, het is belangrijk om tijdens de vernieuwing aandacht te houden voor toegankelijkheid.

Welke vervoersvormen?

Deze ontwikkeling naar flexvervoer is vaak onvermijdelijk vanwege de kostendekking. Het resultaat van deze verandering is dat het aanbod beter aansluit op de omvang en het gebruik. Al zal er zeker een beperkte groep reizigers zijn waarbij de nieuwe vorm van vervoer niet past. Een tweede ontwikkeling is dat vervoerbedrijven de grootte van hun voertuigen steeds beter aanpassen aan het verwachte aantal reizigers. Vaak door kleiner materieel in te zetten waar dat passend is. Maar soms ook door langer en hoger materieel in te zetten als er sprake is van een grote vervoerbehoefte. Flexsystemen zijn in verschillende vormen beschikbaar, met elk hun eigen kenmerken en voorwaarden:

1. Opgenomen in de concessie, met dienstregeling, maar uitbesteed aan onderaannemers.
2. Opgenomen in de concessie, uitgevoerd onder eigen vlag en met eigen materieel.
3. Valt buiten de concessie, wordt uitgevoerd met professionele chauffeurs.
4. Valt buiten de concessie, wordt uitgevoerd met vrijwilligers.

De staat van het regionale openbaar vervoer van CROW beschrijft welke initiatieven Nederland kent op het gebied van flexvervoer.

Belangen

Belang opdrachtgever

Voor de opdrachtgever is het van belang dat er bij een aanbesteding gekozen wordt voor materieel dat bruikbaar is voor een zo groot mogelijke doelgroep. Om hiermee te voldoen aan de wet- en regelgeving op het gebied van toegankelijkheid en dus zoveel mogelijk mensen een toegankelijke reis te kunnen aanbieden. Daarnaast heeft de opdrachtgever een belang om zoveel mogelijk te kiezen voor zero-emissie en sociaal veilige oplossingen in het belang van duurzaamheid en comfort.

Door inzicht te hebben in de wet- en regelgeving omtrent materieel is de opdrachtgever daarnaast beter in staat om de benodigde infrastructuur hierop, samen met de wegbeheerders, af te stemmen (en andersom).

Belang reiziger

Voor de reiziger is het belangrijk gebruik te kunnen maken van materieel waarin hij of zij (relatief) eenvoudig in- en uit- kan stappen, zich kan voortbewegen en op een veilige, comfortabele en toegankelijke manier kan zitten of zich kan vastzetten tijdens de rit.

Belang voor de vervoerder

De vervoerder heeft belang bij het juiste materieel om zijn klanten de juiste reisbeleving te kunnen bieden. Daarnaast zou het juiste type materieel moeten bijdragen aan het snel in- en uit- kunnen laten stappen van reizigers, wat de punctualiteit ten goede komt. Ook helpt het bij een efficiënte uitvoer van het vervoer.

Waarom?

Het 'standaard' openbaar vervoer met 'grote' bussen verandert. In Nederland zien wij diverse vormen van flexvervoer ontstaan. Deze vormen vallen niet altijd onder de definitie van openbaar vervoer uit de Wet personenvervoer 2000, zie hieronder. Voor deze vormen van flexvervoer zijn dan ook niet altijd eisen, wetten of regelgeving voor toegankelijkheid beschikbaar. Dat maakt dat goed naar de keuze voor vervoer gekeken dient te worden. Overigens valt het regulier openbaar vervoer (met dienstregeling en volgens een vaste route,

dat met klein materieel wordt gereden) niet onder flexvervoer. Bij flexvervoer gaat het feitelijk om vervoersoplossingen die flexibel zijn qua materieel, dienstregeling en/of route.

Wet- en regelgeving

Wet personenvervoer 2000

De definitie van openbaar vervoer staat beschreven in de WP 2000. Daarin staat: openbaar vervoer: "voor een ieder openstaand personenvervoer volgens een dienstregeling met een auto, bus, trein, metro, tram of een via een geleidesysteem voortbewogen voertuig".

Voor toegankelijkheid specifiek zegt de wet:

"Bij algemene maatregel van bestuur worden regels gesteld over het minimale niveau van toegankelijkheid van het openbaar vervoer dat concessieverleners middels voorschriften dienen veilig te stellen bij concessieverlening. Deze regels bevatten in ieder geval eisen aan de toegankelijkheid van het openbaar vervoer ten behoeve van reizigers met een handicap en eisen aan de toegankelijkheid van het openbaar vervoer ten behoeve van reizigers met een fiets."

VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap

Deze wetgeving gaat juist uit van gelijkheid tussen personen met een handicap en zonder handicap. Daar mag geen verschil in bestaan. Voorbeeld: een persoon met een rolstoel moet van het zelfde systeem met de zelfde aanmeldtijd gebruik kunnen maken als een persoon zonder rolstoel.

Daarnaast is de volgende wet- en regelgeving belangrijk:

- [Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte](#)
- [Besluit toegankelijkheid van het openbaar vervoer](#)

Hoe?

Check wetgeving

Het is zinvol om bij het gebruik van flexvervoer in een concessie goed na te denken over welke vorm van flex ingezet gaat worden. Een aantal vormen vallen binnen wet- en regelgeving omtrent toegankelijkheid en hebben daarmee een en ander vastgelegd. Er zijn vormen van flexvervoer die niet voor elke doelgroep toegankelijk zijn. Denk hierbij aan de personenauto of een achtpersoonsbusje zonder rolstoelplek.

Afspraken in contracten

Zorg bij het aangaan van de contracten dat de doelgroep goed in beeld is, dat bepaalt grotendeels welke voertuigen passen bij de reizigers. Vragen om over na te denken zijn:

- Hoe maak ik in de dienstregeling duidelijk wat de spelregels van het flexsysteem zijn?
- Hoe verwerk ik de aanwezigheid van het systeem in de dienstregeling?
- Hoe borg ik de toegankelijkheid voor de doelgroepen, welk voertuig past daar bij?

- Hoe zorg ik ervoor dat hulpmiddelen wel of niet mee kunnen?
- Welke wetgeving houd ik aan en welke beperkingen levert dit op?

Informeren

Bij flexvervoer kan de reiziger geconfronteerd worden met verschillende voertuigen. Communicatie en het informeren van de reiziger is daarom essentieel. Voor de reiziger moet duidelijk zijn welk voertuig geschikt is en welke hulpmiddelen hij mee kan nemen. Daarbij is het belangrijk om tijdens het proces van aanbesteden al na te denken over de doelgroep en hoe je deze meeneemt in de potentieel diverse voertuigen. Wil je deze voertuigen steeds laten veranderen? Of zorgen voor een eenduidig systeem zodat men weet wat er te verwachten is.

Minimaal vs maximaal

Minimaal kan de ov-autoriteit zich in de aanbesteding houden aan het [VN-verdrag](#), wat zegt dat personen met een handicap in staat gesteld moeten worden zelfstandig te leven en volledig deel te nemen aan alle facetten van het leven en om hen toegang te garanderen tot de fysieke omgeving zoals vervoer. Maximaal zijn er eisen te stellen in de aanbesteding aan de vorm van het vervoer, het soort voertuig en de toegankelijkheid en aan de mogelijkheid tot vervoer van bijvoorbeeld rolstoelen.

Wat?

Communicatie en informatie

Wettelijk is vastgelegd dat een ieder toegang moet kunnen hebben tot hulp en ondersteuning op een passende manier. Dit begint bij juiste informatie die op een correcte manier wordt aangeboden. Denk hierbij aan schreefloze lettertypes van voldoende grootte en in contrasterende kleuren. Daarnaast zijn er diverse ondersteunende middelen voor mensen met een visuele beperking (omroepen en braille) en auditieve beperking (ringleiding). Belangrijk is echter om na te denken over welke informatie waar en op welke manier wordt gepresenteerd. Veel mensen raken overprikkeld door de vaak in overvloed aanwezige reclame-uitingen of moeilijk taalgebruik. Het devies is om zaken zo simpel mogelijk (Taalniveau B1) te verwoorden.

Een goed voorbeeld is het omroepen van de eerstvolgende halte. Dit zorgt ervoor dat mensen met een visuele beperking weten wanneer ze kunnen uitstappen, maar zorgt er tevens voor dat mensen die sporadisch reizen comfortabeler kunnen reizen, omdat ze niet bang hoeven te zijn om een halte te missen. Voor meer informatie over toegankelijke reisinformatie binnen toegankelijkheid zie factsheet 5: Begrijpelijke en bruikbare Reisinformatie.

Flexmaterieel wijkt qua mogelijkheden en materieel nog wel eens af van het 'reguliere' materieel. Voor personen met een mobiliteitsbeperking is het belangrijk om te weten of zij mee kunnen, of het voertuig bijvoorbeeld een rolstoelplank heeft. Ook hebben flexdiensten vaak een andere dienstregeling. Informatie over de toegankelijkheid is dan nog belangrijker.

Aansluiten op de openbare ruimte

Bepaal samen met de doelgroep wat de wensen zijn en kijk of dit in concrete scherpe, aanvullende eisen kan worden gevat. Denk hierbij bijvoorbeeld aan eisen die naast de toegankelijkheid het comfort, de beleving en de sociale veiligheid vergroten. Denk hierbij ook aan de aansluiting van het voertuig op de openbare ruimte. Flexmaterieel past niet altijd bij de halte. De aanbestedende overheid gaat over de voertuigen en de wegbeheerder over de openbare ruimte en de halte. Zorg voor een goede afstemming tussen deze partijen, zodat voertuig en halte bij elkaar passen. Voor meer informatie over de toegankelijkheid van de openbare ruimte zie factsheet 3: Toegankelijkheid en de wegbeheerder.

Andere factsheets

De andere factsheets, onder andere over reisinformatie en over materieel, sluiten aan op deze factsheet en geven handvatten hoe om te gaan met informeren over de reis en welke eisen er worden gesteld aan het materieel. Zie voor een overzicht de algemene factsheet: Toegankelijkheid openbaar vervoer: wat kan je als OV-autoriteit doen?

Factsheet 7: Integratie openbaar vervoer en Wmo-vervoer

Welke integratie van ov en doelgroepenvervoer?

Sommige mensen kunnen niet zelfstandig gebruikmaken van het openbaar vervoer. Voor deze mensen is er de mogelijkheid om gebruik te maken van aangepast vervoer: doelgroepenvervoer. Er zijn diverse vormen van doelgroepenvervoer. In deze sheet concentreren we ons op het vervoer in het kader van de Wmo en dan op het sociaal recreatieve deel van dit vervoer. Hiertoe dient de persoon een indicatie te krijgen van de gemeente.

Belangen

Belangen opdrachtgever

De ov-autoriteit heeft belang bij het bieden van toegankelijk openbaar vervoer en een goede aansluiting van doelgroepenvervoer op dit openbaar vervoer, omdat meer mensen er dan gebruik van kunnen maken. Denk daarbij aan mensen die een deel van de rit met doelgroepenvervoer maken en een ander deel met het openbaar vervoer.

De gemeente heeft de verantwoordelijkheid voor het verzorgen van het doelgroepenvervoer. Doordat hij geen mogelijkheden heeft om dit zelf aan te bieden, besteedt hij dit uit aan de vervoerder. Het belang van de gemeente is daarbij dat de reiziger goed vervoer aangeboden krijgt en dat de kosten daarvoor binnen het gestelde budget blijven. Complicerende factoren voor de gemeente zijn onder andere bezuinigingen en demografische ontwikkelingen (krimp en vergrijzing). De gemeente heeft dus belang bij toegankelijk openbaar vervoer en een goede aansluiting van het doelgroepenvervoer op dit openbaar vervoer, zodat meer mensen gebruik kunnen maken van het openbaar vervoer in plaats van het doelgroepenvervoer.

Belangen reiziger

Iemand die geheel van het doelgroepenvervoer gebruikmaakt, kan door betere communicatie, afstemming en begeleiding (op welke manier dan ook) wellicht ook van het openbaar vervoer gebruikmaken. Toegang tot het openbaar vervoer betekent voor een reiziger meer zelfredzaamheid en minder afhankelijkheid dan wanneer hij of zij reist met het doelgroepenvervoer. Daarnaast wil hij gebruik kunnen maken van goed en betaalbaar vervoer.

Vervoerder

De vervoerder is de uitvoerende partij en levert wat de opdrachtgever heeft geëist en wat de vervoerder heeft aangeboden. In de uitvoering heeft de vervoerder direct contact met de reiziger en kan hij in die zin een rol vervullen in het vergemakkelijken van de overstap. Zie factsheet over personeel voor meer informatie. Diverse vervoerders bieden specifieke vervoerbewijzen (OV-chipkaart) aan waarbij de gemeenten een deel van de reiskosten vergoeden voor mensen die de overstap maken van doelgroepenvervoer naar openbaar vervoer. Ook kan een vervoerder passend openbaar vervoer bieden voor de spreekwoordelijke eerste en laatste kilometer van en naar de halte.

Wet- en regelgeving

Eind januari 2016 heeft de Tweede Kamer ingestemd met het [VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap](#), waarmee toegankelijkheid vanzelfsprekend wordt. In dit verdrag staat om "Personen met een handicap in staat te stellen zelfstandig te leven en volledig deel te nemen aan alle facetten van het leven, nemen de Staten die Partij zijn passende maatregelen om personen met een handicap op voet van gelijkheid met anderen de toegang te garanderen tot de fysieke omgeving."

In het kader van de [Wet maatschappelijke ondersteuning](#) (Wmo 2015) kan een burger aanspraak maken op aan mobiliteit gerelateerde hulpmiddelen en voorzieningen. Voor het gebruik van Wmo-vervoer moet men een speciale indicatie hebben. De gemeente verstrekt deze indicatie.

Hoe?

Een gemeente voert gesprekken met een burger om te kijken of een indicatie in het kader van de Wmo afgegeven kan worden. Tijdens dit gesprek kan worden gekeken naar de hulpmiddelen die toegewezen kunnen worden (zie ook factsheet 4 Universele taal m.b.t. hulpmiddelen en reizigerskenmerken) en of de persoon wel of niet gebruik kan maken van het openbaar vervoer. Die gesprekken zijn dus een belangrijk startpunt voor de reiziger in zijn wens naar zelfredzaamheid en participatie. Om deze zelfredzaamheid en participatie te vergroten is het van belang om te zoeken naar aansluiting op of integratie met het openbaar vervoer.

Omdat de ov-autoriteit verantwoordelijk is voor het openbaar vervoer, zullen gemeente en ov-autoriteit hierover met elkaar in gesprek moeten.

In de aanbesteding kan een ov-autoriteit eisen stellen aan het bieden van specifieke reisproducten voor mensen uit het Wmo-vervoer en aan het vervoer van en naar de halte (eerste en laatste kilometer). Uiteraard is er naast het stellen van eisen de mogelijkheid om inschrijvers uit te dagen om een passend aanbod te doen.

Wat?

Woordenboek Reizigerskenmerken

Het CROW Woordenboek Reizigerskenmerken kan worden ingezet bij het intakegesprek dat de gemeente voert met de burger in het kader van de Wmo. Meer informatie over het woordenboek vindt u in factsheet 4: Universele taal m.b.t. hulpmiddelen en reizigerskenmerken.

Verbeterde ontsluiting

Om de reis aantrekkelijker te maken voor mensen met een beperking, kan - naast het bieden van toegankelijk openbaar vervoer - gekeken worden of er een verbeterde ontsluiting van het openbaar vervoer mogelijk is. Bijvoorbeeld door aanvullend vervoer in te zetten op momenten dat er weinig regulier openbaar vervoer wordt geboden. Dit vervoer kan gebruikt worden door mensen met of zonder beperking en verbetert de ketenreis. Voorbeelden hiervan zijn Mokumflex, Wijkshopper, Regiotaxi, ZOOV, Concessie Noord-Holland-Noord.

Begeleiding

Er zijn hulpmiddelen die kunnen helpen bij de overstap van doelgroepenvervoer naar openbaar vervoer. Denk aan technologische ontwikkelingen zoals apps die de reiziger tijdens de reis helpen door reisinformatie te geven. Twee voorbeelden:

- 1 BlueAssist
BlueAssist richt zich op mensen die niet zelf een eenvoudige vraag aan een onbekende kunnen of durven stellen. Bijvoorbeeld door een beperking of hersenletsel. BlueAssist vraagt het als je dat zelf niet kunt.
- 2 GoOV
GoOV richt zich op mensen met een verstandelijke beperking of cognitieve aandoening en op senioren. GoOV ondersteunt zelfstandig reizen. De app geeft actuele reisinformatie en ondersteunt een overstap.

Een ander voorbeeld van een hulpmiddel is De Voor Elkaar Pas. Dit is een speciale ov-chipkaart met onderliggende digitale infrastructuur, aangevuld met reisadviezen, analyses en passende informatie voor de doelgroep.

Persoonlijke begeleiding in het voertuig of om van het ene naar het andere voertuig te komen, kan ook uitkomst bieden. Voorbeelden hiervan zijn:

- [OV-Coach](#);
- [Handje Helpen](#);
- [Valys Begleid](#).

CROW-KpVV

CROW-KpVV ontwikkelt, verspreidt en borgt collectieve kennis voor de decentrale overheden op het gebied van mobiliteit. Het gaat om kennis die fundamenteel ondersteunt bij de beleidsontwikkeling en -uitvoering.

Over CROW

CROW bedenkt slimme en praktische oplossingen voor vraagstukken over infrastructuur, openbare ruimte, verkeer en vervoer in Nederland. Dat doen we samen met externe professionals die kennis met elkaar delen en toepasbaar maken voor de praktijk. CROW is een onafhankelijke kennisorganisatie zonder winstoogmerk die investeert in kennis voor nu en in de toekomst. Wij streven naar de beste oplossingen voor vraagstukken van beleid tot en met beheer in infrastructuur, openbare ruimte, verkeer en vervoer en werk en veiligheid. Bovendien zijn wij experts op het gebied van aanbesteden en contracteren.

Colofon

uitgave

CROW-KpVV, Ede

Deze uitgave is (mede) mogelijk gemaakt door een bijdrage vanuit het KpVV-programma. Dit programma ontwikkelt, verspreidt en borgt collectieve kennis voor de decentrale overheden op het gebied van mobiliteit. Het gaat om kennis die fundamenteel ondersteunt bij de beleidsontwikkeling en -uitvoering. Het KpVV-programma wordt gefinancierd door de provincies en de vervoerregio's.

 **Interprovinciaal Overleg**
van en voor provincies



METROPOOLREGIO
ROTTERDAM DEN HAAG

 **Vervoerregio**
Amsterdam

artikelnummer

K-D079

productie

CROW

contact

CROW Klantenservice:

klantenservice@crow.nl of (0318) 69 53 15