

Uitvoeringsprogramma Toegankelijk Openbaar Vervoer MRDH 2024 – 2028



Inleiding

Het openbaar vervoer speelt een belangrijke rol bij het vervoeren van duizenden reizigers per dag. Hoewel de kwaliteit van het openbaar vervoer in Nederland gemiddeld heel hoog is, blijkt het nog niet voor iedereen volledig toegankelijk. Naast de groei van het aantal 65-plussers door de voortdurende vergrijzing, is het ook belangrijk dat mensen met een fysieke of mentale beperking de kans krijgen om gebruik te kunnen maken van het openbaar vervoer. Om deze reden is het *Bestuursakkoord Toegankelijkheid Openbaar Vervoer 2022-2032* opgesteld. Hierin zijn afspraken gemaakt over samenwerking, reisinformatie, toegankelijkheidsvoorzieningen, toegankelijke infrastructuur, materieel en voorzieningen. Het bestuursakkoord geeft richting aan de manier waarop de Rijksoverheid en decentrale overheden in Nederland invulling geven aan hun ambities om het openbaar vervoer toegankelijk te maken en te houden voor iedereen.

De Metropoolregio Rotterdam Den Haag (MRDH) voert een continuërend beleid op het gebied van toegankelijkheid binnen de eigen regio. Het Beleidskader Toegankelijk Openbaar Vervoer 2024 vormt hiervoor de beleidsmatige basis. De MRDH werkt samen met de gemeenten, EBS, HTM, RET en de reizigers (vertegenwoordigd door het Metrocov) aan een toegankelijker openbaar vervoerssysteem. De partijen zetten zich vanuit hun eigen expertise en verantwoordelijkheden in om de toegankelijkheid van het openbaar vervoer voor mensen met een fysieke en/of mentale beperking te vergroten.

De MRDH heeft met name op het gebied van fysieke toegankelijkheid een aanjagende, financierende, coördinerende of ondersteunde rol richting vervoerders en/of gemeenten. Afgelopen jaren zijn er zo veel mogelijk bus- en tramhaltes en metrostations toegankelijker gemaakt en zijn er perrons opgehoogd. Op plekken waar dit nog niet is gebeurd, is soms de infrastructuur een belemmering, zoals bijvoorbeeld het Randstadrail - Station of de tramhaltes op de Straatweg in Rotterdam. Ook is de reisinformatie verbeterd en zijn er geleidenlijnen toegevoegd. Hiernaast is al het materieel in de MRDH toegankelijk in de zin van een gelijkvloerse instap, dan wel met een rolstoelplank in de bussen.

Bestuursakkoord toegankelijkheid 2022-2032

Sinds 2020 heeft het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat met inspraak van vervoerders, decentrale overheden, ProRail en belangenverenigingen aan het Bestuursakkoord Toegankelijkheid gewerkt. Hierin staat de ambitie voor een volledig toegankelijk openbaar vervoer in 2040, conform het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap. Zo is het bestuursakkoord toegankelijkheid vastgesteld in 2022. Hierin is afgesproken om het toegankelijkheidsniveau van het openbaar vervoer te behouden en te verbeteren waar mogelijk, zodat zo veel mogelijk mensen er gebruik van kunnen maken.

Deelnemende partijen houden zich aan een brede set afspraken over samenwerking (met elkaar en met mensen met een beperking), eenduidigheid en duidelijkheid in reisinformatie en toegankelijkheidsvoorzieningen, toegankelijke infrastructuur en materieel en toegankelijkheid bij innovaties. De ambitie bestaat om in 2032 al een beduidende bijdrage te hebben geleverd aan een volledig toegankelijk ov in 2040. De MRDH committeert zich aan dit bestuursakkoord. Dit uitvoeringsprogramma sluit aan bij de afspraken uit het bestuursakkoord.

Het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat heeft landelijk eenmalig 30 miljoen euro ter beschikking gesteld om de toegankelijkheid van het openbaar vervoer te verbeteren. Deze gelden worden verdeeld over de verschillende decentrale overheden en vervoerautoriteiten. Voor de MRDH

is een bijdrage van 4,23 miljoen beschikbaar. Met dit bedrag kan een extra impuls gegeven worden aan de verbetering van de toegankelijkheid van het openbaar vervoer in de regio.

Om invulling te geven aan de afspraken uit het bestuursakkoord en als uitwerking van het regionale beleidskader is dit *Uitvoeringsprogramma Toegankelijk Openbaar Vervoer 2024-2028* opgesteld. Het uitvoeringsprogramma is tot stand gekomen dankzij actieve betrokkenheid van gemeenten, regionale vervoerders en het Metrocov. In dit uitvoeringsprogramma staat beschreven welke lopende projecten worden gecontinueerd, maar zijn er ook nieuwe initiatieven opgenomen ter verbetering van de toegankelijkheid van het openbaar vervoer. We willen bijvoorbeeld intensiveren op de thema's verbetering van reisinformatie, stimulering deelname aan het OV, het verbeteren van de toegankelijkheid op knooppunten en het aansluiten van OV op de openbare ruimte. Hiermee zet de MRDH in op een ambitieus en haalbaar plan.

Doorlooptijd

Het uitvoeringsprogramma heeft een looptijd van een periode van vier jaar. De uitvoering van de maatregelen in het programma is afhankelijk van de bijdrage vanuit de Rijksoverheid. Tenzij er additionele middelen beschikbaar komen, zal het programma na deze periode aflopen.

1.1 Leeswijzer

De thema's met bijbehorende ambities en projecten die vanuit de MRDH gestimuleerd worden, zijn in dit uitvoeringsprogramma gekoppeld aan de bijpassende artikelen uit het bestuursakkoord toegankelijkheid. Deze artikelen vormen de structuur, waar bij ieder artikel de volgende zaken aan bod komen:

- De hoofdafspraken uit het bestuursakkoord toegankelijkheid 2022-2032;
- De huidige situatie en invulling door de MRDH;
- De ambitie voor de komende vier jaar;
- Het beoogde resultaat na vier jaar.

Onderstaande artikelen zijn relevant voor het uitvoeringsprogramma en komen op volgorde onder elkaar aan bod. Artikelen 6, 10 en 16 omvatten thema's waar de MRDH op wil intensiveren.

- Artikel 5 (Borgen van ervaringsdeskundigheid),
- **Artikel 6 (Toegankelijkheid van reisinformatie en reisinformatie over toegankelijke reizen),**
- Artikel 9 (Toegankelijkheid van bus-, tram- en metrohaltes),
- **Artikel 10 (Toegankelijkheid van OV-knooppunten en de openbare ruimte rondom het OV),**
- Artikel 13 (Toegankelijkheid van bussen),
- Artikel 15 (Bejegening),
- **Artikel 16 (Stimulering deelname aan het ov),**
- Artikel 18 (Verbreding van de scope: toegankelijkheid bij andere vormen van OV).



In dit uitvoeringsprogramma staat beschreven wat de MRDH al doet aan het verbeteren van toegankelijkheid, wat de huidige situatie daarvan is en welke ambities er in de nabije toekomst worden nagestreefd.

Artikel 5 – Borgen van ervaringsdeskundigheid

Afspraken bestuursakkoord:

- 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.
- 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.
- 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.

Huidige situatie en invulling MRDH:

- De MRDH heeft een coördinator toegankelijkheid openbaar vervoer die als aanspreekpunt voor de betrokken partijen optreedt.
- De MRDH zorgt dat ervaringsdeskundigen in een vroeg stadium betrokken worden bij de ontwikkeling van knooppunten, stations en het openbaar vervoerbeleid. Hiervoor onderhoudt de MRDH nauw contact met het Metrocov.
- De MRDH betreft alle belanghebbende partijen bij totstandkoming van dit en de toekomstige uitvoeringsprogramma's in het kader van het bestuursakkoord.

De ambitie:

- De MRDH wil tijdens de looptijd van dit uitvoeringsprogramma de relaties met gemeenten, vervoerders en ervaringsdeskundigen intensiveren door het organiseren van kennissessies. Hierbij is de ambitie om samen met hen de brug slaan tussen theorie en praktijk om zo de verbetering van toegankelijkheid een stap verder te brengen, partijen te inspireren en te stimuleren om de benodigde ontwikkelingen te realiseren.
- De MRDH wil samen met de partijen in de regio producten (bijvoorbeeld een handreiking of een (digitale) brochure met voorbeelden die voldoet aan de WCAG-criteria¹) ontwikkelen die gemeenten en vervoerders helpen bij het implementeren van het toegankelijkheidsbeleid. Waar relevant wil de MRDH deze ook actief delen met andere decentrale overheden tijdens landelijke overleggen.
- Om partijen te helpen hun rol en verantwoordelijkheid optimaal in te vullen, stelt de MRDH een kader op met (wettelijke) verantwoordelijkheden van de betrokken organisaties.
- Als MRDH ondersteunen we Metrocov en stimuleren we de vertegenwoordiging van verschillende groepen ervaringsdeskundigen.

¹ https://www.etsi.org/deliver/etsi_en/301500_301599/301549/02.01.02_60/en_301549v020102p.pdf

Beoogde resultaat:

- De lijnen tussen de MRDH en het Metrocov worden intensiever waarbij de partijen elkaar in alle gevallen makkelijk kunnen bereiken. Het is partijen helder vanuit welke rol en verantwoordelijkheid zij een bijdrage kunnen leveren en actieve kennisdeling binnen de regio en met andere decentrale overheden wordt gestimuleerd.

Artikel 6 – Toegankelijkheid van reisinformatie en reisinformatie over toegankelijke reizen

Afspraken bestuursakkoord:

- Partijen zetten zich vanuit hun eigen rol in op verbetering van de reisinformatie over toegankelijkheidsvoorzieningen en op de uitwisselbaarheid van data, zowel onderling als met derden, zodat deze informatie ruimhartig kan worden ingezet in apps en andere reisinformatiehulpmiddelen.
- Partijen bieden reisinformatie op verschillende zintuigelijke manieren aan, waaronder de mogelijkheid om via menselijk contact met een OV-medewerker aan informatie te komen, bijvoorbeeld via een telefonisch informatienummer.
- Partijen hanteren het taalniveau B1², wat staat voor eenvoudig Nederlands, voor reisinformatie die te maken heeft met het plannen van een reis, het maken van een reis en vragen/opmerkingen vanuit de klant over de reis.
- Het Rijk en Decentrale OV-autoriteiten hebben een inspanningsverplichting om bij andere partijen die reisinformatie aanbieden erop aan te dringen dat ook zij voldoen aan deze eisen.

Huidige situatie en invulling MRDH:

- Reisinformatie moet toegankelijk zijn voor iedereen, dus ook voor ouderen, laaggeletterden, reizigers met een auditieve of visuele beperking en mensen met een digitale achterstand. Hiervoor wordt vanuit de concessievoorschriften nu al het taalniveau B1 als minimum gehanteerd. Ook is reisinformatie binnen de MRDH op verschillende manieren te verkrijgen, dus online en via menselijk contact.
- Bij het toegankelijk maken van BTM-haltes, wordt reisinformatie als onderdeel hiervan ook toegankelijker gemaakt en is actuele reisinformatie via DRIS-panelen op de relevante haltes geïmplementeerd.
- De landelijke richtlijnen Toegankelijke reisinformatie van het CROW zijn het vertrekpunt voor de MRDH³.

De ambitie:

- Uniformeren reisinformatie binnen het MRDH-gebied (RET, EBS en HTM). Digitale reisinformatie van verschillende vervoerders zal zoveel mogelijk geüniformeerd en op elkaar afgestemd worden.
- De MRDH wil vervoerders stimuleren om te innoveren op het gebied van toegankelijke reisinformatie op haltes en stations.
- Aansluitend bij een landelijke tafel bestaat de ambitie om de datastroom naar reizigers over toegankelijkheid te uniformeren en actueel te houden. De MRDH gaat zich actief richten op het verbeteren van het ontsluiten van informatie voor deze reizigers. De mogelijkheden voor het toegankelijk maken van data voor reizigers worden onderzocht waarbij specifiek gekeken wordt naar het bouwen van een app hiervoor.
- De MRDH heeft met de HTM en RET afgesproken dat tot 2030 gezamenlijk inzet gepleegd wordt om het bestaande areaal van DRIS-displays zoveel mogelijk in stand te houden en correct te laten functioneren.

² <https://www.communicatierijk.nl/vakkennis/rijkswebsites/aanbevolen-richtlijnen/taalniveau-b1>

³ <https://www.crow.nl/downloads/pdf/collectief-vervoer/factsheets-toegankelijkheid-in-het-openbaar-vervoer.aspx?ext=.pdf>

Beoogde resultaat:

- De ambitie is om in 2028 toegankelijke informatie op de juiste plaatsen te hebben, zodat deze vindbaar, toegankelijk en begrijpelijk is voor alle reizigers.
- We willen vanuit de MRDH het gebruik en de ontwikkeling van gezamenlijke apps van de ov-bedrijven ter verbetering van toegankelijkheid stimuleren.

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

Afspraken bestuursakkoord:

- 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”⁴ die Decentrale OV autoriteiten in het Samenwerkingsverband DOVA in 2020 hebben vastgesteld. Daarin zijn kenmerken 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” die een aantal Decentrale OV-autoriteiten in het ExpertiseCentrum Rail (EC-Rail) heeft vastgesteld.
- 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. Ook overleggen ze minimaal een keer per jaar met haltebeheerders in hun gebied over de realisatie van toegankelijkheid.
- 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.

Huidige situatie en invulling MRDH:

- Wat betreft fysieke toegankelijkheid heeft de MRDH een financierende, coördinerende, of ondersteunende rol richting vervoerders en/of gemeenten. In de afgelopen jaren zijn in samenwerking met gemeenten al veel bus- en tramhaltes (BTM-haltes) opgehoogd. Dit is een doorlopend programma, waarbij gemeenten en wegbeheerders op eigen initiatief subsidie kunnen aanvragen bij de MRDH. Dit geeft de MRDH een goede uitgangssituatie wat betreft verbetering van toegankelijkheid op haltes.

De ambitie:

- De MRDH wil dat alle BTM-haltes naar proportionaliteit voldoen aan de toegankelijkheidseisen die landelijk vastgesteld. Hieronder wordt verstaan dat de positieve gevolgen van een gevraagde maatregel ter bevordering van toegankelijkheid moet opwegen tegen de nadelige gevolgen voor de ov-autoriteit, het rijk, de wegbeheerder of de concessiehouder. Voor toegankelijkheid van bushaltes worden de normen gebaseerd op de kenmerken die in 2020 zijn vastgesteld in het kader ‘Verwerkingsregels bus, tram en metro’

⁴. Voor tram- en metrohaltes worden deze normen voor beheerders van tram- en metro infrastructuur gebaseerd op de laatst vigerende kenmerken in het kader 'Uitgangspunten fysieke toegankelijkheid tram en metro'⁵ die een aantal decentrale OV-autoriteiten in het ExpertiseCentrum Rail (EC-Rail) heeft vastgesteld.

- De MRDH heeft in samenspraak met de tramgemeenten en RET een Plan Toekomstvast Tramnet (PTT) 2030 gemaakt. Uitvoering hiervan staat gepland in de periode 2025 tot en met 2030. Met dit plan maken we het tramnetwerk beter, toegankelijker en toekomstvaster doordat we meer reizigers in de tram en in het ov-netwerk krijgen. Als onderdeel van het PTT willen we de toegankelijkheid van haltes op lijn 4 en lijn 8 verbeteren. De MRDH draagt middels cofinanciering bij aan deze projecten.
- Bij aanleg van nieuwe en renovatie van bestaande haltes worden eisen aan toegankelijkheid volledig meegenomen in de eisen aan het ontwerp. Bij subsidieaanvragen van gemeenten is dit een toetsingscriterium.
- De MRDH zoekt samen met wegbeheerders, vervoerders en Metrocov naar creatieve oplossingen wanneer de mogelijkheden voor de verbetering van toegankelijkheid (ruimtelijk) beperkt zijn. We delen onze ervaringen landelijk en willen leren van de ervaringen van anderen. De MRDH en vervoerders vinden het belangrijk dat de doelgroep en andere ervaringsdeskundigen worden betrokken bij de inrichting. Bij ontwerp van haltes staat zelfstandigheid van reizigers voorop.
- Bij fysieke belemmeringen of defecten op haltes die leiden tot beperkte toegankelijkheid gaan we duidelijk en realtime communiceren naar reizigers, zodat zij hier tijdig rekening mee kunnen houden.

Beoogde resultaat:

- Maximaliseren van het aantal toegankelijke OV-haltes binnen de MRDH-regio.
- Bij nieuwe OV-haltes binnen het MRDH-gebied garanderen we de toegankelijkheid.

⁴ <https://www.crow.nl/kennis/bibliotheek-verkeer-en-vervoer/kennisdocumenten/verwerkingsregels-bus,-tram-en-metro>

⁵ <https://www.crow.nl/kennisportal-ec-rail/bibliotheek/kennisdocumenten/uitgangspunten-fysieke-toegankelijkheid-tram-en-metro>

Onderstaande tabel weergeeft de huidige toegankelijkheid van haltes. Van alle haltes is op dit moment 38% volledig toegankelijk. 64% van de haltes is volledig, motorisch of visueel toegankelijk⁶. De MRDH blijft gemeenten in hun rol als wegbeheerder stimuleren om haltes toegankelijker te maken.

Concessiegebied	Halte type	Totaal haltes	Totaal	Totaal	Totaal	Niet toegankelijk	Percentage	Percentage	Percentage
			volledig	Motorisch	Visueel		toegankelijk	volledig	Niet
			toegankelijk	toegankelijk	toegankelijk		(volledig- motorisch- visueel)	toegankelijk	toegankelijk
HGL-STD	Bus	704	372	64	76	206	73%	53%	29%
HGL-STR	Bus	682	307	126	57	209	72%	45%	31%
RTD-B	Bus	1544	353	334	93	798	51%	23%	52%
VPR (Voorne-Putten en Rozenburg)	Bus	379	72	68	13	255	40%	19%	67%
HGL-R	Tram	537	374	81	9	74	86%	70%	14%
RTD-R	Tram	349	135	147	12	57	84%	39%	16%
Eindtotaal	Bus & Tram	4198	1615	820	260	1600	64%	38%	38%

Tabel 1 Overzicht aantal toegankelijke haltes binnen de MRDH per concessiegebied 01-01-2024

⁶ Data in het Centraal Halte Bestand (CHB) wordt regelmatig bijgewerkt.

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

Afspraken bestuursakkoord:

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

Artikel 10 is in dit uitvoeringsprogramma uitgesplitst naar twee aparte thema's. Het eerste thema is het verbeteren van OV-knooppunten. Daarna volgt de aansluiting van het OV op de openbare ruimte. De hoofdafspraken uit het bestuursakkoord gelden voor beide thema's.

Artikel 10-1 Verbeteren toegankelijkheid OV-Knooppunten

Huidige situatie en Invulling MRDH:

- Bij knooppunten is het eerste aandachtspunt de lokale ontsluiting te voet en met de fiets. Optimale toegankelijkheid is daarbij het vertrekpunt voor de ontwikkelopgave bij ov-knooppunten. Toegankelijkheid is als toetsingscriterium vastgelegd in de Uitvoeringsregeling Vervoersautoriteit bij het beoordelen van subsidieaanvragen voor ov-knooppunten.



Figuur 1 Braille aanduiding op trapleuning boven spoor 11 en 12 op Utrecht Centraal

De ambitie:

- De MRDH wil op het gebied van knooppunten aansluiten bij bestaande werkprocessen, waarbij we toegankelijkheid beter gaan positioneren. In dit plan van aanpak onderzoeken we op welke wijze verschillende reisdomeinen zo toegankelijk mogelijk op elkaar kunnen aansluiten en wat daarvoor nodig is. Hiervoor zullen we ook actief in gesprek gaan met de doelgroep en andere ervaringsdeskundigen.
- In het verlengde van de vorige ambitie willen we wayfinding voor blinden en slechtzienden verbeteren. Hierin willen we investeren op stations en haltes. Dit kan door statische opties, zoals braille, voelletters en tactiele plattegronden op essentiële plekken op het station (vergelijkbaar met de stappen die ProRail heeft gezet op stations (figuur 1)), maar ook op digitale wijze waarbij we willen onderzoeken of de uitkomsten van de proef van ProRail op het gebied van indoor navigatie ook toepasbaar is voor de reisdomeinen die onder verantwoordelijkheid van de MRDH vallen⁷.

⁷ <https://www.vorstekamer.nl/nieuws/toegankelijkheid/prorail-test-indoor-navigatie-op-den-haag-centraal>

- We willen op landelijk niveau werken aan de herkenbaarheid van de verschillende reisdomeinen. Zo is de ambitie om te achterhalen of uniformiteit of juist een aparte uitstraling per ov-modaliteit wenselijk is op ov-knooppunten (om verwarring tussen de verschillende ov-vormen tegen te gaan bij het overstappen).

Beoogd resultaat:

- Een significante verbetering van de toegankelijkheid van ov-knooppunten voor slechtzienden door gerealiseerde braille aanduidingen, voelletters en tactiele plattegronden.
- Herkenbare en geïntegreerde reisdomeinen die middels verbeterde wayfinding eenvoudiger te navigeren zijn voor alle reizigers.

Artikel 10-2 Verbeteren aansluiting OV op de openbare ruimte

Huidige situatie en invulling MRDH:

- In de huidige situatie staat het toegankelijk maken van haltes en de directe omgeving los van elkaar. Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de openbare ruimte en – als wegbeheerder – ook voor het verhogen van de haltes. Voor het ophogen en toegankelijk maken van haltes kunnen ze subsidie aanvragen bij de MRDH. Gemeenten werken zelfstandig aan de toegankelijkheid van de buitenruimte
- In de Handreiking Ketenmobiliteit op OV-knooppunten van de MRDH staat geformuleerd dat het belang van lopen naar en vanaf stations en haltes nog te vaak onderschat wordt. In de planuitwerking streven we ernaar om de looproutes rond het knooppunten te bezien op het wegnemen van barrières en het aanvullen van ontbrekende schakels.

De ambitie:

- Samen met gemeenten willen we toewerken naar een integrale blik op de toegankelijke omgeving rondom het OV: De verantwoordelijkheid voor de omgeving van de halte is gelegen bij de wegbeheerder (meestal de gemeente). De MRDH wil gemeenten ondersteunen en zorgen voor kennisdeling over de inrichting van de omgeving van de bushaltes, tramhaltes en metrostations. Hierbij hoort een heldere taakverdeling tussen MRDH, vervoerder en gemeenten die we wettelijk willen vastleggen (artikel 5). Samenwerking moet hierbij zorgen voor een collectief verantwoordelijkheidsgevoel.
- We willen vanuit de MRDH achterhalen welke belangrijke voorzieningen (zoals ziekenhuizen) rondom ov-haltes ontsloten en toegankelijk moeten zijn. Hiervoor willen we met gemeenten in gesprek om zo de huidige staat van haltes en omliggende voorzieningen in kaart te brengen. Dit resulteert in een top 50 van belangrijkste niet-toegankelijke voorzieningen. We stemmen met gemeenten af hoe we de directe routes naar deze voorzieningen toegankelijk kunnen maken.
- Bij nieuwbouwprojecten waar bijvoorbeeld nieuwe haltes geplaatst worden, willen we de voorwaarde toevoegen om ervaringsdeskundigen in de ontwerpfase te betrekken om de toegankelijkheid van de halte en directe omgeving te beoordelen. Ervaringsdeskundigheid kan vanuit het Metrocov zijn, maar gemeenten kunnen uiteraard zelf ook met voorstellen komen voor het leveren van ervaringsdeskundigheid. Hiermee wordt werk met werk gemaakt en voorkomen we dat de halte of omgeving op een later moment nog toegankelijk gemaakt moet worden.
- We willen een platform opzetten voor het melden van fysieke ‘defecten’ of gebreken aan te geven op haltes of in het ov (naar voorbeeld van gemeentelijke apps die dit al doen). Deze uitwerking is in lijn met het in kaart brengen van een heldere taakverdeling tussen de verschillende partijen.

Beoogd resultaat:

- Aansluitend bij artikel 9 waarbij het resultaat is om het aantal toegankelijke haltes te maximaliseren, is de ambitie om belangrijke voorzieningen, zoals ziekenhuizen en scholen rond het OV toegankelijk (in lijn met de nieuwe mobiliteitsvisie van het ministerie van IenW) te houden of te maken door het ontsluiten van de route vanaf nabijgelegen OV-haltes door de partij die daar nu al verantwoordelijk voor is.
- Bij nieuwbouwprojecten willen we in samenwerking met de betrokken partijen toegankelijke OV-haltes en de directe omgeving daarvan kunnen garanderen aan alle reizigers. Metrocov en/of andere ervaringsdeskundigen worden al in de ontwerpfase uitgenodigd om mee te kijken.
- We willen kortere lijnen met wegbeheerders realiseren door middel van een platform waarin fysieke defecten aangegeven kunnen worden en zo op korte termijn verholpen kunnen worden.

Artikel 13 – Toegankelijkheid van bussen

Afspraken bestuursakkoord:

- 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.
- Decentrale OV-autoriteiten geven in hun uitvoeringsprogramma's aan op welke wijze en wanneer de uitkomsten van het onderzoek worden toegepast.

Huidige situatie en Invulling MRDH:

- Alle bussen en metro's van RET, HTM en EBS voldoen aan de toegankelijkheidseisen na instroom ZE-materiaal HTM. Met de vernieuwing van de trams in Haaglanden geldt dit straks voor al het materieel. In de gehele MRDH is ingezet op een gelijkvloerse instap dan wel zijn bussen voorzien van een rolstoelplank.
- Bij aanschaf van nieuw materieel moet worden voldaan aan de actuele toegankelijkheidseisen.

De ambitie:

- We zorgen ervoor dat de momenteel toegankelijke bussen en metro's (en straks ook trams) dat ook in de toekomst blijven.
- We blijven continu werken aan het verbeteren van toegankelijkheidseisen van bussen, waarbij het uitgangspunt is om te voldoen aan wettelijke eisen en met vervoerders en ervaringsdeskundigen in gesprek te blijven over de toegankelijkheid.
- We houden de ontwikkelingen rondom hulpmiddelen in de bus in de gaten en waar mogelijk passen we onze eisen daarop aan.

Beoogd resultaat:

- Het behouden van de huidige stand van zaken, waarbij alle bussen toegankelijk zijn en blijven.

Artikel 15 – Bejegening

Afspraken bestuursakkoord:

- 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.
- Decentrale OV-autoriteiten betrekken de factsheet van CROW⁸ over bejegening in hun uitvoeringsprogramma's en geven aan op welke wijze bejegening in de concessie zal worden vormgegeven.
- 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.

Huidige situatie en Invulling MRDH:

- De Metropoolregio Rotterdam Den Haag beschrijft in de concessies dat de concessiehouder ervoor zorgdraagt dat het personeel betrokken, klantvriendelijk en dienstverlenend is. De concessiehouder zorgt ervoor dat personeel met een dienstverlenende en controlerende functie, die direct en persoonlijk contact hebben met reizigers er herkenbaar en verzorgd uitzien.

De ambitie:

- Middels een toegankelijke instructievideo (vanuit het Metrocov) die voor alle vervoerders bruikbaar is chauffeurs, trambestuurders en andere medewerkers van ov-bedrijven basiskennis bijbrengen over hoe om te gaan met alle verschillende soorten reizigers. Zo wordt reizigerstevredenheid behouden en voorkomen dat reizigers afhaken.

Beoogd resultaat:

- We willen ervoor zorgen dat de reizigerservaring door toedoen van het OV-personeel als optimaal wordt ervaren.

⁸ <https://www.crow.nl/getmedia/15485aea-2603-4b2e-9f45-cf06769b2c35/Toegankelijkheid-openbaar-vervoer.pdf.aspx?ext=.pdf>

Artikel 16 – Stimulering deelname aan het ov

Afspraken bestuursakkoord:

- Partijen definiëren OV-ambassadeurs als “ervaren OV-reizigers die hun passie en kennis delen met onervaren (potentiële) OV-reizigers en deze reizigers daarbij stimuleren om gebruik te leren maken van het OV door het organiseren van informatiebijeenkomsten en het (in groepsverband) begeleiden van proefreizen”.
- Concessiehouders leveren op verzoek van Decentrale OV-autoriteiten, gemeenten en/of organisaties die projecten uitvoeren met OV-ambassadeurs, éénmalig informatie aan het Rijk ten behoeve van een algemeen bruikbaar pakket dat gebruikt kan worden voor projecten met OV-ambassadeurs.
- Het Rijk is voornemens om, met in achtneming van de daarvoor geldende procedures, subsidie beschikbaar te stellen aan gemeenten voor OV-ambassadeurprojecten.

Invulling MRDH:

- In het verleden zijn er kortlopende gemeentelijke programma's opgesteld zoals het project OV-maatjes om mensen die onbekend zijn met het openbaar vervoer te introduceren en wegwijs te maken. Deze werden gedeeltelijk gefinancierd door de MRDH.

De ambitie:

- De MRDH wil investeren in het verder uitwerken van OV-coach initiatieven middels samenwerking tussen gemeenten (zowel ruimtelijk als sociaal domein), vervoerders en eventuele andere partijen (vrijwilligersinitiatieven). Zo kunnen ervaringen met elkaar gedeeld worden en kunnen gemeenten gemakkelijk hierbij aansluiten zonder het volledig zelf te hoeven uitwerken.
De MRDH subsidieert voor de komende 3 jaren € 500.000 (eenmalig) voor de inhuur van een projectteam om het OV-coach initiatief op korte termijn te ontwikkelen en op te zetten. Gemeenten krijgen hierbij de mogelijkheid om op basis van een inkooptraject aan het OV – coach deel initiatief te nemen. De structurele kosten voor het OV-coach initiatief zijn dus voor de gemeenten. Na 3 jaar eindigt de opstartfinanciering van de MRDH waarna het project binnen de gemeenten voldoende succesvol dient te zijn (voldoende trajecten tegen een kostendeckende prijs), zodat het projectbureau en aanverwante overhead voor het OV-coach initiatief vanuit de inkoop van trajecten door gemeenten gefinancierd kan worden.

Beoogd resultaat:

- We streven ernaar om binnen 3 jaar OV-coaches in zoveel mogelijk gemeenten binnen de MRDH te hebben, zodat reizigers die moeite hebben met het deelnemen aan het OV altijd de mogelijkheid hebben om hulp te vragen.

Overige inspanningen

Artikel 18 – Toegankelijkheid bij andere vormen van OV

Afspraken bestuursakkoord:

- 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.
- Indien nieuwe ontwikkelingen zich voordoen in de ontwikkeling van andere en/of nieuwe vormen van mobiliteit, welke bedoeld zijn als OV, 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 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.
- Decentrale OV-autoriteiten geven in hun uitvoeringsprogramma's aan op welke wijze uitkomsten van het onderzoek naar toegankelijkheid van nieuwe mobiliteitsvormen, uitgevoerd door het Rijk 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.

Huidige situatie en Invulling MRDH:

- Als er nieuwe vormen van OV worden geïntroduceerd onderzoeken we in hoeverre deze toegankelijk kunnen zijn en passen we dit toe met inachtneming van het proportionaliteitsbeginsel. Wanneer deze initiatieven binnen het OV-domein vallen, gelden de afspraken uit het bestuursakkoord hier ook voor en dient er aan de toegankelijkheidseisen te voldoen.
- Onderstaande tabel weergeeft de toegankelijkheidseisen van buurtbussen binnen de concessie. Wat betreft de toegankelijkheid van buurtbussen buiten de concessie kunnen kosten en te hoge eisen resulteren in juridische restricties, waardoor het niet mogelijk is voor vrijwillige chauffeurs om rolstoelers mee te nemen.

Vervoersvorm	Eisen	Praktijk
<i>Buurtbus</i>	- Lagevloersinstap mogelijk - Rolstoelplank aanwezig - Eén rolstoelplaats per voertuig - Vastzetinrichting voor rolstoelers aanwezig	Voertuigen voldoen wel aan de eisen van toegankelijkheid maar vrijwilligers nemen rolstoelers echter nog niet mee door juridische en praktische bezwaren.

De ambitie:

- Na oplevering van het door Ecorys uitgevoerde onderzoek 'Toegankelijkheid Buurtbus' kan landelijk duidelijkheid gegeven worden over de toegankelijkheid van buurtbussen binnen de concessie. In de huidige situatie kunnen te strenge eisen zorgen voor een uitloop of gebrek aan vrijwilligers. De MRDH neemt toegankelijkheid van buurtbussen (en haltes) buiten de concessie mee bij het opstellen van de nieuwe beleidslijn maatwerkvervoer Mmmove. Wanneer uiteindelijk actie gewenst is ten behoeve van verbetering van de toegankelijkheid kan dit mogelijk middels cofinanciering vanuit de MRDH in het kader van de nieuwe beleidslijn maatwerkvervoer worden aangepakt, mits er budget voor vrijgemaakt kan worden.
- Bij het introduceren van nieuwe vormen van OV willen we hetzelfde toegankelijkheidsniveau nastreven als bij de reeds bestaande vormen van openbaar vervoer, mits dit geen negatieve gevolgen heeft voor het betreffende product. Hiervoor wachten we het onderzoek van het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat af, betreffende toegankelijkheid van nieuwe mobiliteitsvormen.
- Informatie over de (on)toegankelijkheid van nieuwe vervoervormen binnen het OV-domein wordt duidelijk gecommuniceerd (relatie met artikel 6).

Beoogd resultaat:

- Voor zover mogelijk en met inachtneming van het proportionaliteitsbeginsel willen we dat andere vormen van OV toegankelijk zijn.

Verdeling financiële middelen vanuit het Ministerie van IenW

In onderstaande tabel is de verdeling van de subsidie vanuit het ministerie van IenW schematisch weergegeven, waarbij per thema een bedrag is toegekend. Omdat het gaat om ruwe schattingen en bepaalde thema's en bijbehorende projecten nog relatief onbekend zijn, is het onzeker hoe de daadwerkelijke kosten gaan uitvallen. Om deze reden heeft de MRDH de mogelijkheid om ook na publicatie van dit uitvoeringsprogramma nog te schuiven met de toebedeelde bedragen aan de verschillende projecten.

Voor de uitvoering van dit uitvoeringsprogramma wordt er tijdelijk, voor vier jaar, een projectbureau ingericht om in samenwerking met de gemeenten, met de vervoerders en met het Metrocov aan de slag te gaan om de verschillende thema's op te pakken. Hiervoor wordt uit de IenW-bijdrage een projectbudget beschikbaar gesteld.

Een plan van aanpak voor de uitvoering van de activiteiten wordt – in samenwerking met gemeenten, vervoerders en Metrocov – na vaststelling van dit uitvoeringsprogramma opgesteld.

Thema	Artikel Bestuurs-akkoord	Omschrijving	Middelen vanuit I&W bijdrage	Trekker(s)
Borging ervaringsdeskundigheid	5	Kennissessies MRDH. Handreikingen voor bijvoorbeeld het betrekken van gebruikers. Kader 'Overzicht wettelijke verantwoordelijkheden'. Ondersteuning Metrocov en stimulering ervaringsdeskundigen.	€ 175.000, -	MRDH Vervoerders MRDH MRDH/ Metrocov
Verbeteren reisinformatie	6	Digitale reisinformatie binnen MRDH-gebied uniformeren en afstemmen. Stimuleren innovatie toegankelijke reisinformatie. Ontsluiting van datastromen naar alle ov-reizigers (landelijk).	€ 750.000, -	MRDH/ Vervoerders Vervoerders Landelijk met andere decentrale overheden
Ophogen en aanpassen haltes	9	Lopend initiatief voor ophoging van bushaltes en toegankelijk maken van tramhaltes. Hiervoor worden de reeds bestaande	Lopend budget*	Gemeenten

		subsidies vanuit de MRDH gebruikt. Project toegankelijke tramhaltes (PTT). Voor dit project is € 6.647.000 begroot.	€ 1.300.000, - (hoewel hier meer budget benodigd is)*	MRDH
Knooppunten verbeteren	10	Plan van aanpak toegankelijkheid en bereikbaarheid knooppunten opstellen. Aansluiting van verschillende modaliteiten op elkaar door middel van Wayfinding (voelletters en braille aanduidingen). Herkenbaarheid reisdomeinen op ov-knooppunten.	€ 500.000, -	MRDH Gemeenten Landelijk met andere decentrale overheden
Verbeteren aansluiting OV en Openbare ruimte	10	Ondersteuning van gemeenten om de openbare ruimte in de directe omgeving van OV-haltes verbeteren via MRDH-support. In kaart brengen welke belangrijkste voorzieningen nabij OV-haltes toegankelijk gemaakt moeten worden die dat nog niet zijn. Hier maken we een top 50 van. Vervolgens gaan we met deze lijst aan de slag. Nieuwbouwprojecten koppelen aan de voorwaarde om ervaringsdeskundigen te betrekken in de ontwerpfase om voorzieningen en ov-haltes te ontsluiten. Ontwikkelen van een platform waar mensen fysieke defecten in en rond het OV kunnen melden	€ 500.000, -*	MRDH (support) MRDH, gemeenten en Metrocov Gemeenten en Metrocov Gemeenten/vervoerders

		zodat deze sneller worden opgelost.		
Toegankelijkheid bussen	13	Al het materieel is toegankelijk. Doorlopende subsidies worden gebruikt om dit te behouden wanneer nodig.	-	Vervoerders/ MRDH
Ondersteuning vervoerders training bejegening chauffeurs	15	Instructievideo voor chauffeurs uit initiatief van het Metrocov.	€ 25.000, -	Metrocov
Stimulering deelname aan het OV	16	Eenmalige financiële ondersteuning voor het opstartkosten voor het OV-Coach initiatief. Hiervoor inhuur projectteam voor de komende 3 jaren (2024-2027)	€ 500.000, -*	Gemeenten
Toegankelijkheid bij andere vormen van OV	18	Mogelijke ondersteuning bij het toegankelijk maken van buurtbussen (en haltes) binnen de concessie. De kosten voor een mogelijk onderzoek naar toegankelijkheid van een nieuwe geïntroduceerde ov-vorm.	N.t.b. en afhankelijk van het project. Hiervoor wordt het recht behouden om na publicatie van het uitvoeringsprogramma mogelijk hiervoor geld vrij te maken. *	MRDH
Inhuur projectbureau om de projecten uit dit uitvoeringsprogramma uit te voeren	n.v.t.	Beschikbaar stellen implementatiebudget voor maximaal 4 jaar.	€ 450.000,-	MRDH
			Totaal: € 4.200.000	

*Deze gelden zijn exclusief bijdragen van gemeenten in het kader van cofinanciering.