METROPOOLREGIO
ROTTERDAM DEN HAAG

Beleidskader Toegankelijk Openbaar Vervoer

Inhoud

Beleidskader Toegankelijk Openbaar Vervoer 2023 1
1. Inleiding 3
1.1 Aanleiding en achtergrond 3
1.2 Rollen en samenwerking met andere partijen 4
1.3 Positionering en uitwerking van het beleidskader 5
1.4 Ambities MRDH in het openbaar vervoer 6
1.5 Proportionaliteit bij de uitwerking 8
1.6 Leeswijzer 8
2. Wat hebben we al bereikt? 9
2.1 Fysieke toegankelijkheid 9
2.2 Mentale toegankelijkheid 9
3. Onze opgaven en ambities 11
3.1 Opgave: Integrale uitwerking van toegankelijk openbaar vervoer 11
3.1.1 Ambitie: Goede afstemming tussen vervoerders en overheden 11
3.1.2 Ambitie: Goede samenwerking met het sociale domein van gemeenten 12
3.1.3 Ambitie: Goede afstemming met reizigers 12
3.2 Opgave: De basis op orde, fysieke barrières slechten 12
3.2.1 Ambitie: Toegankelijkheid van materieel, haltes en stations van de hoogst mogelijke kwaliteit 12
3.2.2 Ambitie: Integraal oog voor de toegankelijke omgeving rond het OV 13
3.2.3 Ambitie: Uniformiteit in toegankelijkheid 13
3.2.4 Ambitie: Innovatie als ondersteuning van een toegankelijk vervoersysteem 14
3.2.5 Ambitie: Toegankelijk maatwerkvervoer 14
3.3 Opgave: optimale ondersteuning van reizigers 14
3.3.1 Ambitie: slechten mentale barrières door laagdrempelige kennismaking met het OV 14
3.3.2Ambitie: Toegankelijke reisinformatie 15
3.3.3 Ambitie: Afstemming met maatwerkvervoer en doelgroepenvervoer 15
Bijlage 1 – Ontwikkeling Beleidskader 16

1. Inleiding

1.1 Aanleiding en achtergrond

In het openbaar vervoer (hierna: OV) is er de afgelopen jaren veel gebeurd als het gaat om het verbeteren van de toegankelijkheid. Door het meer toegankelijk maken van het OV in de regio wordt gestimuleerd dat er zo veel mogelijk reizigers gebruik maken van het OV. Het organiseren van ov-toegankelijkheidsmaatregelen zijn niet alleen prettig voor mensen met een beperking, alle reizigers hebben hier baat bij, denk hieraan gelijkvloerse instap.

Reizigers met of zonder een (mobiliteits)beperking moeten kunnen reizen met het openbaar vervoer. Reizigers hebben een eigen behoefte aan openbaar vervoer dat bij ze past en dat zo is ingericht dat ze zelf kunnen bepalen hoe en wanneer ze ergens naartoe gaan.

De vergrijzing heeft een grote impact op hoe het OV moet worden ingericht. Het aantal 65-plussers neemt alsmaar toe. Ouderen leven steeds langer, gezonder en het liefst nog zo zelfstandig mogelijk. Een toegankelijk en comfortabel openbaar vervoer met goede reisinformatievoorzieningen is niet alleen van vitaal belang voor de groep 65-plussers, maar ook voor reizigers met een beperking om makkelijk mee te kunnen doen in de maatschappij. Deze groep zal dan ook andere eisen stellen aan de toegankelijkheid van mobiliteit en van het openbaar vervoer. Ook ouders met jonge kinderen hebben baat bij een goede toegankelijkheid. Met een kinderwagen gebruik maken van het openbaar vervoer vraagt om ruimte in het voertuig, liften die het doen en voldoende ruimte om van en naar de halte te komen.

In een collectief openbaar vervoersysteem – gericht op het verplaatsen van grote stromen reizigers volgens vaste patronen – vraagt ruimte voor toegankelijkheid en daarmee ook voor een vergroting van inclusiviteit, om aandacht en bewuste keuzes. Als MRDH zien we gelukkig steeds meer kansen en mogelijkheden om reizigers met een beperking comfortabel gebruik te laten maken van het openbaar vervoer.

Binnen de metropoolregio hebben we samen met gemeenten en met ondersteuning van de Rijksoverheid alle metrostations en meer dan de helft van alle bus- en tramhaltes toegankelijk gemaakt. Om te zorgen dat nog meer haltes toegankelijk worden gemaakt heeft de MRDH een subsidieregeling opgenomen in de Uitvoeringsregeling Vervoersautoriteit Metropoolregio Rotterdam Den Haag 2023 waarin ook is verwoord aan welke landelijke richtlijnen moet worden voldaan.

Bovendien voldoen alle bussen en metro's van RET, HTM en EBS aan de toegankelijkheidseisen. Met de vernieuwing van de trams in Haaglanden geldt dit straks voor al het materieel.
Tenslotte wordt gewerkt aan het verbeteren van de reisinformatie en zijn gemeenten verschillende projecten gestart om mentale barrières te verkleinen en mensen te ondersteunen in het vinden van hun weg in het OV-systeem.

De initiatieven zijn nu vooral nog projectmatig van aard. Het thema toegankelijkheid en daarmee ook het thema inclusiviteit is echter zo belangrijk dat een meer integrale aanpak en afstemming gewenst is. Een toegankelijk vervoerssysteem vraagt om een benadering waarbij toegankelijkheid en dus ook inclusiviteit stelselmatig wordt meegenomen in planvorming en uitwerking.

In de Strategische Agenda 2023 besteedt de MRDH aandacht aan de toegankelijkheid. De MRDH zet in *"op actieve en/of collectieve vormen van mobiliteit (lopen, fietsen, OV en deelmobiliteit), omdat deze vormen de bereikbaarheid helpen verbeteren, minder ruimte innemen dan individuele automobiliteit, toegankelijk en betaalbaar zijn, de gezondheid bevorderen en minder emissies uitstoten"*.

De MRDH heeft samen met de Rijksoverheid, andere decentrale ov-autoriteiten, concessiehouders en beheerders van trein- metro en bus infrastructuur vorig jaar afspraken gemaakt om de toegankelijkheid (en daarmee ook inclusiviteit) van het openbaar vervoer te verbeteren. Deze afspraken zijn opgenomen in het *Bestuursakkoord Toegankelijkheid Openbaar Vervoer 2022-2032* (hierna: Bestuursakkoord). Het doel van het bestuursakkoord is dat alle partijen zich inspannen om het behaalde niveau in het OV te behouden en te verbeteren. Alle partijen committeren zich aan een brede set afspraken over samenwerking (met elkaar en met mensen met en beperking), eenduidigheid en duidelijkheid in reisinformatie en toegankelijkheidsvoorzieningen, toegankelijke infrastructuur en materieel en toegankelijkheid bij innovaties. Ook de MRDH committeert zich aan deze afspraken en heeft het Bestuursakkoord in de bestuurscommissie Vervoersautoriteit op 14 december 2022 vastgesteld en ondertekend. De MRDH wil hiermee een belangrijke bijdrage leveren aan een toegankelijk en daarmee ook een inclusief OV voor de toekomst. Naar aanleiding van dit bestuursakkoord heeft de MRDH dit voorliggende beleidskader opgesteld waarin uitwerking wordt gegeven aan het bestuursakkoord.

Bij het opstellen van dit beleidskader is samen opgetrokken met gemeenten, vervoerders en vertegenwoordigers van het Metrocov (zie bijlage 1 voor een toelichting).

Achtergrond: Toegankelijk Openbaar Vervoer en inclusieve Mobiliteit

"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 via 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" (CROW).

Inclusieve mobiliteit is wanneer "mensen met een beperking grotendeels zelfstandig kunnen reizen, zich thuis voelen in het openbaar vervoer, minder hindernissen ervaren en op een prettige manier met (voor zover nodig) het doelgroepenvervoer kunnen reizen" (CROW).

1.2 Rollen en samenwerking met andere partijen

De MRDH heeft als concessieverlener van het openbaar vervoer op basis van de Wet personenvervoer 2000[1] de verantwoordelijkheid voor het uitwerken van kaders en opgaves die richting geven aan een inclusief openbaar vervoersysteem.

[1] Artikel 27 Wet personenvervoer 2000 en artikel 31 en artikel 33 Besluit personenvervoer 2000.

De MRDH heeft een rol in het stellen van de eisen aan bijvoorbeeld de voertuigen, reisinformatie en op stations. Naast de formele verantwoordelijkheid vanuit de wet heeft de MRDH ook een ambitie om de rol van verbinder te spelen tussen gemeenten en vervoerders. Het faciliteren van initiatieven en het delen van kennis en expertise past bij de rol van de MRDH als samenwerkingsorganisatie. Dit doet MRDH door middel van het opstellen van een uitvoeringsprogramma Toegankelijk OV, zoals afgesproken met de overige partijen die het bestuursakkoord hebben ondertekend. Met het uitvoeringsprogramma zet de MRDH in op ambities en een haalbaar plan met activiteiten waar de komende jaren in samenwerking met gemeenten, vervoerders en het Rijk en het Metrocov mee aan de slag wordt gegaan. Het uitvoeringsprogramma wordt opgesteld voor vier jaar en daarna elke 4 jaar geactualiseerd (mits er vanuit het Rijk meer gelden beschikbaar worden gesteld).

De uitvoering laat de MRDH over aan de vervoerbedrijven. Vervoerbedrijven zijn concessiehouder die in opdracht van de MRDH het OV uitvoeren. De concessiehouders van het railvervoer (tram en metro) in de Rotterdamse regio en tram in de Haagse regio hebben daarnaast de verantwoordelijkheid als infra beheerder op grond van de Wet Lokaal Spoor. De vervoerbedrijven werken binnen deze kaders aan een toegankelijk Ov-systeem. Vervoerders zijn verantwoordelijk voor de vertaling van de door de MRDH gestelde kaders en eisen in de praktijk.

Samenwerking met gemeenten is essentieel. Zij zijn voor reizigers met een beperking een belangrijk aanspreekpunt en hebben vanuit bijvoorbeeld vanuit de WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning) direct contact met deze doelgroep. Het is belangrijk om samen met gemeenten te kijken welke barrières er zijn om (langer) gebruik te maken van het openbaar vervoer en hoe hier mee om te gaan. Daarnaast zijn gemeenten en andere partijen, zoals Provincie en Waterschappen wegbeheerder en daarmee verantwoordelijk voor de inrichting en het beheer van de haltes en de openbare ruimte, zoals loop-en fietsroutes.

De Rijksoverheid heeft ook een rol. Ze is wetgever en systeemverantwoordelijke voor het OV en daarmee voor toegankelijkheid. Ze legt bijvoorbeeld regels vast in wet- en regelgeving over toegankelijk OV, coördineert samenwerking tussen alle partijen van het bestuursakkoord (en vertegenwoordigers van mensen met een handicap op nationaal niveau) en monitort (straks) de voortgang op uitvoeringsprogramma's. Vervoer is één van de actielijnen van het actieprogramma *Onbeperkt meedoen!* waarmee het kabinet het VN-verdrag over de rechten van mensen met een handicap ten uitvoer brengt. Dit verdrag bevordert, beschermt en waarborgt hun mensenrechten, waarbij inclusie, persoonlijke autonomie en volledige participatie centrale begrippen zijn. De *Actielijn Vervoer* van de Rijksoverheid beoogt dat mensen met een (mobiliteit)beperking steeds meer op eigen kracht met het openbaar vervoer kunnen reizen en/of comfortabel gebruik kunnen maken van het doelgroepenvervoer.

Tenslotte de reizigers zelf. Zij zijn de ervaringsdeskundigen en kunnen adviseren over het realiseren van de ambities en helpen bij het inventariseren en agenderen van knelpunten. Het Metrocov als adviesorgaan van de reizigers is daarmee een belangrijke partner.

1.3 Positionering en uitwerking van het beleidskader

De *Kadernota OV* (vastgesteld door de bestuurscommissie eind 2017) van de Metropoolregio Rotterdam Den Haag is richtinggevend als het gaat om de ontwikkeling van het openbaar vervoer in de metropoolregio. De Kadernota speelt daarnaast een belangrijke verbindende rol tussen verschillende andere documenten, waaronder het *Toekomstbeeld OV 2040 Zuidelijke Randstad.*

In het *Toekomstbeeld OV 2040* is afgesproken “dat overheden en vervoerders streven naar volledig toegankelijk openbaar vervoer in 2040 in overeenstemming met het VN-verdrag en dat ook bij introductie van nieuwe diensten en mobiliteitsaanbieders oog is voor toegankelijkheid en inclusiviteit”.

De MRDH heeft samen met andere OV-autoriteiten en de Rijksoverheid afspraken gemaakt om de toegankelijkheid van het openbaar vervoer te verbeteren. Dit beleidskader kan gezien worden als een regionale vertaling en aanvulling op de landelijke uitgangspunten en afspraken uit het Bestuursakkoord.

In het bestuursakkoord zijn afspraken gemaakt om de volgende aspecten in het openbaar vervoer te verbeteren:

- Reizigers kunnen zo veel mogelijk zelfstandig, zonder hulp, van het openbaar vervoer gebruik maken, waarbij ook aandacht is voor de mentale toegankelijkheid;
- Een inclusief ontwerp van het OV-materieel en OV-infrastructuur is het uitgangspunt;
- Binnen de metropoolregio wordt een eenduidig basisniveau nagestreefd als het gaat om toegankelijkheid;
- Voorafgaand aan de reis is informatie beschikbaar over de voorzieningen in het openbaar vervoer.

MRDH heeft in haar organisatie een contactpersoon toegankelijkheid beschikbaar gesteld voor gemeenten, vervoerders en Metrocov. Deze contactpersoon brengt partijen bij elkaar en initieert en bewaakt de uitvoering van het Uitvoeringsprogramma Toegankelijkheid. De gemeenten en vervoerders zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van het programma.

Het beleidskader is opgesteld in 2023 en kent geen einddatum. Wanneer (maatschappelijke) ontwikkelingen daarom vragen, kan het beleidskader worden bijgesteld.

1.4 Ambities MRDH in het openbaar vervoer

Drempels voor reizigers met een beperking

Mensen met een beperking kunnen verschillende fysieke dan wel mentale drempels ervaren die het zelfstandig reizen bemoeilijken of zelfs onmogelijk maken. De volgende typen belemmeringen kunnen worden onderscheiden[2]:

1. Ruimtelijke barrières. De afstand (in tijd of kilometers) is te groot om ergens te komen. Dat is bijvoorbeeld omdat lang reizen te inspannend is voor de persoon, de mogelijkheden van openbaar vervoer te beperkt zijn, of de aansluiting op het doelgroepenvervoer mager is etc.
2. Infrastructurele barrières. Straten, stoepen, hekken, poortjes of andere elementen in de openbare ruimte zijn niet (goed) geschikt voor bepaalde groepen. Maar ook de relatie tussen halte en voertuig (spleetbreedte/ spleethoogte) kan een barrière zijn.
3. Institutionele barrières. Iemand is of voelt zich niet welkom op bepaalde locaties. Denk aan de situatie dat personeel ter plaatse onvoldoende voorbereid is op (hulp)vragen van reizigers met een beperking.

[2] CROW (2020) Inclusieve mobiliteit -Praktijkvoorbeelden

4. Informatiebarrières. De persoon heeft onvoldoende toegang tot informatie over het afleggen van een bepaalde reis, bijvoorbeeld omdat er geen rekening is gehouden met een visuele beperking, omdat informatie versnipperd wordt aangeboden, complex is of niet actueel is door liftuitval.
5. Barrières door de (ervaren) veiligheid. Verkeersveiligheid - zoals veel verkeer op en rond stations - kan een probleem zijn, maar de persoon met een beperking kan het reizen zelf ook als bedreigend of onveilig ervaren, zoals sociale onveiligheid.

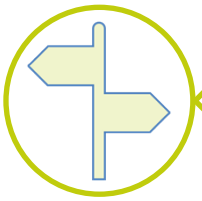
MRDH heeft deze opgaves vertaald in de volgende ambities om te komen tot een toegankelijk openbaar vervoersysteem.

1. Integrale uitwerking van een toegankelijk openbaar vervoer systeem

Het afstemmen en stroomlijnen van de al lopende initatieven en verantwoordelijkheden

2. De basis op orde: fysieke barrières slechten

Het wegnemen van fysieke barrières die mensen ervan weerhouden het OV te gebruiken



3. Optimale ondersteuning van personeel

Het vereenvoudigen van de gehele reis van A tot B en het verlagen van mentale drempels om gebruik te maken van het ov-systeem

De MRDH streeft naar een toegankelijk OV-systeem zonder fysieke en mentale barrières. Wat betreft de fysieke barrières, zoals de toegankelijkheid van de voertuigen, sluit de MRDH aan bij de landelijk geldende afspraken. Haltes worden met inachtneming van financiële en ruimtelijke mogelijkheden toegankelijk gemaakt. Reizigers worden goed en actueel geïnformeerd over voertuigen en haltevoorzieningen, zodat ze hun reisgedrag waar nodig kunnen aanpassen.

Achtergrond: Hoe zit het met mobiliteitsarmoede?

De laatste jaren is er steeds meer aandacht voor het onderwerp vervoers- of mobiliteitsarmoede: Als iemand niet de mogelijkheid heeft om zich (gemakkelijk) van A naar B te verplaatsen, wordt al snel gesproken over vervoers- of mobiliteitsarmoede. Kwalitatief onderzoek in de provincie Utrecht toont aan dat iemand mobiliteitsarmoede ervaart wanneer hij/zij niet beschikt over vervoer, geen gebruik kan maken van zijn of haar vervoersmogelijkheden, bijvoorbeeld vanwege een fysieke beperking of financiële mogelijkheden - of dit niet wil. Dit laatste is in dit geval als het ware een directe reflectie van iemands vertrouwen in het vervoersmiddel en zijn of haar eigen competenties. Dit maakt dat mobiliteitsarmoede niet zozeer een wel/niet begrip is en dat het individueel en situationeel kan verschillen of iemand zich mobiliteitsarm voelt.

De MRDH is zich bewust van deze bredere problematiek, maar de aanpak hiervan is geen onderwerp van het voorliggende beleidskader. De MRDH volgt de lijn van het Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (KiM)[3] dat Mobiliteitsarmoede domein overstijgend is. Als sociale uitsluiting als uitgangspunt wordt genomen, moeten oplossingen en/of maatregelen niet alleen in het mobiliteitsdomein liggen, maar gezamenlijk worden aangevlogen vanuit het sociaaleconomisch/cultureel/onderwijs en gezondheidsdomein. Het vraagstuk overstijgt de verschillende domeinen en moet uit verschillende perspectieven worden benaderd, waarbij gemeenten een centrale rol spelen.

1.5 Proportionaliteit bij de uitwerking

Onder proportioneel wordt in het kader van dit beleidskader verstaan dat de positieve gevolgen van een gevraagde beslissing ter bevordering van toegankelijkheid en inclusiviteit voor mensen met een beperking opwegen tegen mogelijk nadelige gevolgen van die beslissing voor het geheel.

Haltes die het meeste worden gebruikt hebben een grotere prioriteit. Ook is het soms vanwege ruimtelijke beperkingen niet mogelijk om aan de toegankelijkheidseisen op een halte te voldoen. Duidelijke communicatie is hierbij van groot belang, zodat de doelgroep weet wat op welke plek verwacht mag worden.

1.6 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt beschreven wat de MRDH al heeft gedaan op het gebied van toegankelijk openbaar vervoer en inclusieve mobiliteit. Hoofdstuk 3 volgt met de beoogde opgaves en ambities voor de toekomst – *wat willen we bereiken?*

[3] KiM (2018) Mobiliteitsarmoede: vaag begrip of concreet probleem?

2. Wat hebben we al bereikt?

Zoals aangegeven in het vorige hoofdstuk startten er de afgelopen jaren in de MRDH meerdere initiatieven die bijdragen aan een toegankelijk openbaar vervoersysteem. Gemeenten, vervoerders en de MRDH 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. Deze lopende acties en initiatieven zijn het beste te onderscheiden in twee categorieën: fysieke en mentale toegankelijkheid.

Onder fysieke toegankelijkheid verstaan wij de barrières voor mensen met fysieke beperkingen en de toegankelijke elementen in en rondom het OV, die er al dan niet voor zorgen of het openbaar vervoer bereikbaar is en of een voertuig betreden kan worden. Mentale toegankelijkheid gaat over mentale barrières. Onzekerheid over de werking van het systeem of een negatieve ervaring kunnen ook een rol spelen om het OV niet te gebruiken.

2.1 Fysieke toegankelijkheid

Wat betreft fysieke toegankelijkheid heeft de MRDH een financierende, coördinerende, of ondersteunende rol richting vervoerders en/of gemeenten:

- De MRDH heeft de afgelopen jaren in samenwerking met gemeenten bus- en tramhaltes en metrostation (BTM-haltes) toegankelijker gemaakt. Bij het toegankelijker maken van BTM-haltes, kan gedacht worden aan het verbeteren van reisinformatie, geleidenlijnen, zorgen voor een gelijkvloerse instap door haltes te verhogen en waar mogelijk het bieden van comfort.
- Niet alle haltes zijn makkelijk aan te passen. Zeker in een stedelijke omgeving is de ruimte soms beperkt. Samen met de vervoerders en betrokken gemeenten wordt gezocht naar creatieve oplossingen. Sommige haltes zijn al wel deels toegankelijk, bijvoorbeeld alleen motorisch of alleen voor mensen met een visuele beperking.
- Er is in de hele metropoolregio Rotterdam Den Haag ingezet op gelijkvloerse instap voor bussen, trams en metro's, zodat mensen met fysieke beperkingen zonder hindernissen voertuigen kunnen betreden. Dit initiatief wordt bijvoorbeeld gerealiseerd door de instroom van nieuwe trams voor HTM, waar oude voertuigen vervangen worden door nieuwe gelijkvloerse trams. Daarmee ontstaat een situatie dat al het OV-materieel in de metropoolregio aan de toegankelijkheidseisen voldoet.
- Op knooppunten wordt gewerkt aan een goede en soepele overstapmogelijkheid voor reizigers. Zo wordt het – ook voor reizigers met een beperking – makkelijker om langere afstanden af te leggen in het OV-systeem. Dit vergroot hun mogelijkheden. Voorbeelden van goede oplossingen zijn te vinden in het dashboard van toegankelijke haltes.

2.2 Mentale toegankelijkheid

Mentale drempels kunnen ervoor zorgen dat mensen een bepaalde reis met het openbaar vervoer niet maken, terwijl ze dat wel graag willen. Mentale drempels bestaan in veel verschillende vormen en zijn persoonsgebonden. Zo kunnen mensen angst ervaren wanneer zij met het openbaar vervoer reizen, doordat ze bijvoorbeeld onvoldoende informatie hebben om de reis te kunnen maken of

bang zijn dat ze niet uit kunnen stappen bij de gewenste halte. Ook kunnen mensen een negatieve associatie met het openbaar vervoer hebben, door een negatieve ervaring of doordat ze zich vasthouden aan een negatief beeld over het openbaar vervoer.

Niet iedereen voelt zich prettig in een bus vol met mensen of weet om te gaan met de vragen die de buschauffeur stelt. Kortom: iedereen beleeft het openbaar vervoer op een eigen manier en sommigen lopen daarbij tegen barrières aan die hen ervan weerhouden om deel te nemen aan het openbaar vervoer. Er zijn al stappen gezet in het verlagen van de mentale drempels:

- De MRDH stelt kaders op tijdens de concessieverleningstrajecten met betrekking tot minimumeisen voor de toegankelijkheid van het materieel, het verstrekken van informatie en de te betalen tarieven. Binnen deze kaders werken vervoerders hun aanbod richting reizigers uit.
- Er waren werkgroepen zoals 'doorontwikkeling doelgroepenvervoer' om te kijken waar beide systemen elkaar kunnen versterken en of integratie op sommige plekken van meerwaarde is.
- Verder ondersteunt de MRDH bij het ontwikkelen van maatwerkoplossingen, zoals het waar mogelijk inzetten van voertuigen voor meerdere doelgroepen om de beschikbaarheid te vergroten voor reizigers met zowel mentale als fysieke beperkingen.
- Ten slotte zijn er in het verleden gemeentelijke programma's opgesteld zoals het project *OV-maatjes* om mensen die onbekend zijn met het OV te introduceren en wegwijs te maken. Deze werden door de MRDH gedeeltelijk gefinancierd vanuit het budget voor beleid en programmering openbaar vervoer.

3. Onze opgaven en ambities

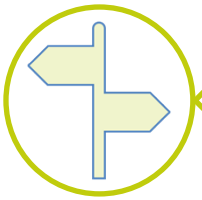
Met het beleidskader streeft de MRDH samen met gemeenten, vervoerders en andere betrokken partijen naar het realiseren van 3 opgaves. In dit hoofdstuk worden deze ambities toegelicht en geconcretiseerd:

1. Integrale uitwerking van een toegankelijk openbaar vervoer systeem

Het afstemmen en stroomlijnen van de al lopende initatieven en verantwoordelijkheden

2. De basis op orde: fysieke barrières slechten

Het wegnemen van fysieke barrières die mensen ervan weerhouden het OV te gebruiken



3. Optimale ondersteuning van personeel

Het vereenvoudigen van de gehele reis van A tot B en het verlagen van mentale drempels om gebruik te maken van het ov-systeem

3.1 Opgave: Integrale uitwerking van toegankelijk openbaar vervoer

3.1.1 Ambitie: Goede afstemming tussen vervoerders en overheden

Met gemeenten en vervoerders gaan we structureel in gesprek over het verbeteren van de toegankelijkheid van het openbaar vervoersysteem en het op elkaar laten aansluiten van initiatieven. Door elkaar te informeren, mee te nemen en te stimuleren, wil de MRDH het thema toegankelijkheid structureler op de kaart zetten. In samenwerking zal de MRDH een uitvoeringsagenda opzetten: wie doet wat, op welk moment en hoe passen deze acties bij elkaar?

3.1.2 Ambitie: Goede samenwerking met het sociale domein van gemeenten

Vanuit haar rol heeft de MRDH vooral afstemming en samenwerking met de gemeenten als wegbeheerder. De ambities rond toegankelijkheid en daarmee ook inclusiviteit vragen echter ook om samenwerking met het sociale domein. We willen elkaar beter leren kennen en begrijpen met als doel meer mensen te helpen om van het openbaar vervoer gebruik te maken.

3.1.3 Ambitie: Goede afstemming met reizigers

Bij een integrale aanpak hoort uiteraard ook het raadplegen van ervaringsdeskundigen, ofwel de reizigers zelf. Naast het leren van reizigers over welke belemmeringen en fysieke barrières zij ervaren, is het wenselijk om reizigers in een vroeg stadium te betrekken bij nieuwe plannen. Zij weten als geen ander of en hoe de nieuwe initiatieven bij zullen dragen aan het toegankelijker maken van het OV. De MRDH zal bij nieuwe vervoersconcepten en plannen dan ook nauw contact met Metrocov onderhouden.

3.2 Opgave: De basis op orde, fysieke barrières slechten

3.2.1 Ambitie: Toegankelijkheid van materieel, haltes en stations van de hoogst mogelijke kwaliteit

Zoals in hoofdstuk 2 is aangegeven is er de afgelopen jaren hard gewerkt aan het toegankelijk maken van haltes en het materieel. De komende jaren werkt de MRDH verder aan het vergroten van het aantal haltes dat toegankelijk is. Landelijk zijn er voor bushaltes al eisen gesteld[4] met betrekking tot de toegankelijkheid. Voor tramhaltes en metrostations zijn deze er nog niet.

De RET heeft een toegankelijke tramhalte ontwikkeld en is in gesprek met andere vervoerders over een landelijke standaard. De MRDH ondersteunt deze ambitie en werkt binnen het landelijke samenwerkingsverband aan een landelijke richtlijn toegankelijkheid voor tram- en metrostations Bij (metro)stations deelt de MRDH kennis en ervaringen met ProRail en NS en wordt geprobeerd waar mogelijk op elkaar aan te sluiten met initiatieven.

MRDH zoekt samen met wegbeheerders en vervoerders naar creatieve oplossingen wanneer de mogelijkheden (ruimtelijk) beperkt zijn. We delen onze ervaringen landelijk en willen leren van de ervaringen van anderen.

Met de vervanging van de laatste trams en de nieuwe bussen in Haaglanden voldoet al het in de metropoolregio ingezette materieel aan de landelijk gestelde toegankelijkheidseisen. De MRDH blijft in samenwerking met gemeenten en vervoerders kijken naar mogelijkheden om barrières weg te nemen. Om het voor reizigers met een visuele beperking gemakkelijker te maken om hun weg te vinden, worden haltes in voertuigen omgeroepen. In de metro's en in trams met deuren aan beide zijden roepen we daarnaast op aan welke kant een reiziger kan uitstappen.

[4] Rijksoverheid: Openbaar vervoer toegankelijk voor iedereen https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/openbaar-vervoer/comfortabel-reizen/openbaar-vervoer-toegankelijk-voor-iedereen

De MRDH en de vervoerders vinden het belangrijk dat de doelgroep wordt betrokken bij het ontwerp van de inrichting. We willen ons meer inzetten om inclusief te ontwerpen. Bij de bouw van nieuwe haltes en stations is toegankelijkheid één van de belangrijke onderwerpen. Bij het ontwerp van haltes en het materieel staat de zelfstandigheid van reizigers voorop. Ook willen we samen met de verantwoordelijken kijken naar het beheer en onderhoud van de haltes en defecten waar mogelijk sneller verhelpen.

Ondanks alle ambities zal 100% toegankelijkheid van alle haltes en metrostations in de praktijk nooit helemaal mogelijk zijn; er kan bijvoorbeeld altijd een lift defect raken, communicatie richting de reizigers zal zo snel mogelijk moeten plaatsvinden.
Ook reizigers met bijvoorbeeld een visuele beperking moeten door middel van blinde geleide lijnen hun weg kunnen vinden.

3.2.2 Ambitie: Integraal oog voor de toegankelijke omgeving rond het OV

Wat is de bijdrage van een toegankelijke halte vervoersysteem wanneer de omgeving hier niet op is afgestemd en reizigers überhaupt de halte niet kunnen bereiken?
De verantwoordelijkheid voor de omgeving van de halte is gelegen bij de wegbeheerder (meestal de gemeente). De MRDH wil met gemeenten meedenken en zorgen voor kennisdeling over de inrichting van de omgeving van de bushaltes, tramhaltes en metrostations.

Ook kijken we of het mogelijk is om bepaalde voorzieningen naar haltes in de metropoolregio Rotterdam Den Haag zoveel mogelijk uniform uit te werken. Hierdoor wordt de herkenbaarheid voor deze groep reizigers groter. Dit draagt op een positieve manier bij aan het OV-gebruik.

Navigatie voor mensen met een visuele beperking in een ov-omgeving

Er zijn verschillende apps in de maak die blinden of slechtzienden kunnen helpen om hun weg te vinden op stations en buspleinen (eZwayZ, StepHear en Navilens). Deze apps bieden routebegeleiding op en rondom stations zodat reizigers bij de juiste halte kunnen komen. Ook vertellen de apps up-to-date reisinformatie zodat reizigers weten wanneer hun bus vertraagd is en of ze moeten overstappen.

3.2.3 Ambitie: Uniformiteit in toegankelijkheid

Uniformiteit is voor reizigers van groot belang. Zeker voor reizigers met een beperking. Het geeft zekerheid over het gebruik van het Ov-systeem en inzicht in wat men kan en mag verwachten. Het gaat hierbij bijvoorbeeld over de manier waarop reizigers geïnformeerd worden en de plek waar informatie te vinden is over de toegankelijkheid van haltes. Samen met vervoerders willen we werken aan zoveel mogelijk standaardisatie van de informatie volgens een universele norm. Zo is overal dezelfde soort informatie beschikbaar die op een eenduidige en eenvoudige manier te raadplegen is. Daarnaast willen we vervoerders stimuleren om te innoveren op het gebied van toegankelijke reisinformatie op haltes en stations.

3.2.4 Ambitie: Innovatie als ondersteuning van een toegankelijk vervoersysteem

Het openbaar vervoer innoveert en ontwikkelt nieuwe producten en diensten. Deze diensten dragen in sommige gevallen ook bij aan het vergroten van de toegankelijkheid. OVPay moet bijdragen aan de vereenvoudiging van het openbaar vervoer ook voor mensen met visuele beperking.

3.2.5 Ambitie: Toegankelijk maatwerkvervoer

Naast het openbaar vervoer is er in de metropoolregio Rotterdam Den Haag ook maatwerkvervoer. Dit is een aanpak waarmee de 21 gemeenten binnen de metropoolregio passende (lokale) mobiliteitsvoorzieningen kunnen creëren. En dat uiteraard samen met de vervoerders. Bijvoorbeeld door (nieuwe) locaties aan te sluiten op het bestaande OV-netwerk, of door te kiezen voor maatwerk. Bij toekomstige aanvragen voor maatwerkvoorzieningen besteedt de MRDH aandacht aan toegankelijkheid.

3.3 Opgave: optimale ondersteuning van reizigers

3.3.1 Ambitie: slechten mentale barrières door laagdrempelige kennismaking met het OV

Zoals in hoofdstuk 2 beschreven, kunnen mentale drempels ervoor zorgen dat mensen een bepaalde reis met het openbaar vervoer niet maken, terwijl ze dat wel graag zouden willen. Mentale drempels bestaan in veel verschillende vormen en zijn vooral persoonsgebonden. Niet alle drempels kunnen worden weggenomen. Er zal altijd een groep zijn die ervoor kiest niet te reizen met het openbaar vervoer. Voor de groep reizigers die vanwege mentale drempels niet reist met het OV is het van belang om zo veel mogelijk barrières weg te nemen door ze mee op weg te nemen.

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

De concessiehouder levert om de twee jaar een toegankelijkheidsplan aan bij de MRDH. In het Toegankelijkheidsplan beschrijft de concessiehouder de mogelijkheden die hij ziet om de Toegankelijkheid van het ov-systeem verder te verbeteren.

Het openbaar vervoersysteem is voor wie er niet vertrouwd mee is best ingewikkeld. Dit kan mensen ervan weerhouden om ervan gebruik te maken. Bij verschillende gemeenten in de metropoolregio Rotterdam Den Haag worden nieuwe OV-reizigers of reizigers die lang niet met het OV hebben gereisd begeleid door middel van bijvoorbeeld *OV-maatjes* of *OV-opstapdagen*. Dit is een uitstekende manier om reizigers (hernieuwd) kennis te laten maken met het openbaar vervoer en om vertrouwen op te doen, zodat ze in de toekomst zelfstandig kunnen reizen. De MRDH ondersteunt deze initiatieven en zal zich ook inspannen om de ervaringen van de verschillende initiatieven te delen binnen de regio. Zo hoeven gemeenten niet zelf het wiel opnieuw uit te vinden, maar kan gebruik gemaakt worden van ervaringen die al zijn opgedaan.

Voor reizigers met een beperking die niet zelfstandig met het openbaar vervoer kunnen reizen is er een OV-Begeleiderskaart[5]. Met een OV-Begeleiderskaart reist 1 begeleider gratis mee. Dit is een landelijke regeling en de kaart is te gebruiken in bijna alle treinen, metro's, trams en bussen.

Voorbeeld: Kennismaking Haags Openbaar Vervoer

Bij 'Kennismaking Haags openbaar vervoer' krijgt elke reiziger die daar behoefte aan heeft een coach met wie hij of zij maximaal drie gratis begeleidingsritten met tram of bus maakt. Tijdens deze ritten leert de reiziger de kleine handigheidjes die bij het reizen komen kijken. Zoals het het in- en uitchecken, bij welke deur het beste kan worden ingestapt, hoe de rolstoel of scootmobiel moet worden neergezet en waar reisinformatie gevonden kan worden.

3.3.2 Ambitie: Toegankelijke reisinformatie

Reisinformatie is essentieel voor het gebruik van het openbaar vervoer. Daarom wil de MRDH dat reisinformatie voor iedereen toegankelijk en actueel is. Ook voor reizigers met bijvoorbeeld een auditieve of visuele beperking. Dit betekent onder andere dat altijd taalniveau B1 wordt gehanteerd en dat reizigers op verschillende manieren aan hun informatie kunnen komen via verschillende communicatiekanalen. In apps van vervoerders moet er aandacht zijn voor deze doelgroepen. Hiervoor worden binnen concessies afspraken gemaakt met vervoerders. Bovendien worden mensen met een beperking geïnformeerd over eventuele aanwezige begeleiding en de toegankelijkheid van het materieel.

Landelijk is gewerkt aan onderlinge afstemming en richtlijnen. Deze richtlijnen zullen vanaf nu het vertrekpunt worden voor de MRDH[6].

3.3.3 Ambitie: Afstemming met maatwerkvervoer en doelgroepenvervoer

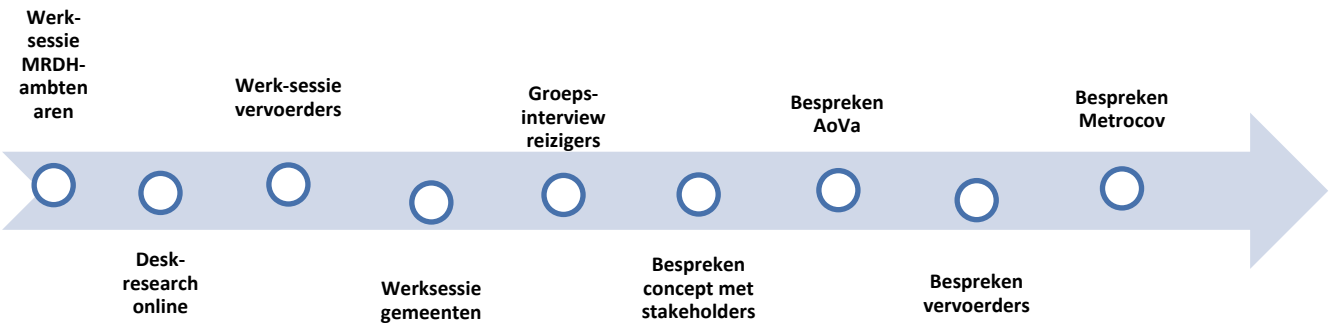
Maatwerkvervoer en gemeentelijk doelgroepenvervoer kunnen voor sommige reizigers een goede aanvulling zijn op het openbaar vervoersysteem. Nu zijn de werelden vaak nog te verschillend. Aansluiting van het openbaar vervoer, maatwerkvervoer en doelgroepenvervoer kunnen de reismogelijkheden verbreden. De MRDH is vanuit haar rol als concessieverlener voor het regionale ov betrokken en stimuleert waar mogelijk de samenwerking tussen OV-bedrijven en de uitvoerders van het maatwerk- en doelgroepenvervoer.

[5] https://www.rijksoverheid.nl/wetten-en-regelingen/productbeschrijvingen/ov-begeleiderskaart
[6] CROW (juni 2022) Toegankelijke reisinformatie en reisinformatie over toegankelijkheid (https://www.crow.nl/downloads/pdf/collectief-vervoer/toegankelijke-reisinformatie.aspx?ext=.pdf)

Bijlage 1 – Ontwikkeling Beleidskader

Dit beleidskader kwam tot stand door het doorlopen van een aantal fasen. Een groot deel hiervan bestond uit werksessies en een groepsinterview. De eerste sessie was met MRDH-ambtenaren om te vragen wat zij verstaan onder de begrippen 'inclusieve mobiliteit' en 'Toegankelijkheid in het OV' om te inventariseren wat er allemaal al wordt gedaan. Deze en meer informatie is online onderzocht om een compleet beeld te krijgen van alle lopende initiatieven in de regio Rotterdam Den Haag.

In de tweede sessie gingen we met vervoerders aan de slag om te horen wat zij doen op het gebied van toegankelijk OV en wat er nog meer gedaan kan worden om potentiële reizigers aan te trekken. Ook met de gemeenten bespraken we kansen en knelpunten en onderzochten we welke samenwerkingen kansrijk kunnen zijn. Zo is onder andere geconstateerd dat Ook in de Strategische Agenda 2023 wordt aandacht besteedt aan de toegankelijkheid. De MRDH zet in *"op actieve en/of collectieve vormen van mobiliteit (lopen, fietsen, OV en deelmobiliteit), omdat deze vormen de bereikbaarheid helpen verbeteren, minder ruimte innemen dan individuele automobiliteit, toegankelijk en betaalbaar zijn, de gezondheid bevorderen en minder emissies uitstoten"*.

Concluderend is meer samenwerking wenselijk tussen het verkeers- en sociale domein.

Tot slot hebben de reizigers als ervaringsdeskundigen concrete inzichten gegeven in waar zij tegenaan lopen tijdens het reizen met het OV. Ook gaven ze aan graag mee te denken en advies te geven tijdens de ontwikkeling van nieuwe vervoersplannen. Deze en meer ambities hebben we kunnen bundelen in huidig beleidskader dat met bovengenoemde stakeholders is afgestemd.