Van toegankelijk openbaar vervoer naar toegankelijk gebruik

Acht jaar praktijkervaring met de OV-coach en Sterk op Reis

Praktijkpaper – kennissessie Nationaal Verkeerskundecongres 2026
Auteur: Willeke Passmore – projectleider OV-coach Metropoolregio Rotterdam Den Haag

Samenvatting

Nederland investeert fors in toegankelijk openbaar vervoer: lage vloeren, audiovisuele reisinformatie, toegankelijke haltes. Toch laat de praktijk zien dat een deel van de inwoners daar weinig aan heeft. Niet omdat het systeem niet deugt, maar omdat zelfstandig reizen voor hen niet vanzelfsprekend is. Dit paper beschrijft acht jaar praktijkervaring met de OV-coach, een aanpak die in 2018 als experiment startte vanuit het programma Doelgroepenvervoer van de gemeente Amsterdam, sinds 2020 onderdeel is van de Vervoerregio Amsterdam en die vanaf 2025 ook in de Metropoolregio Rotterdam Den Haag wordt opgeschaald.

De OV-coach begeleidt mensen voor wie een instructiefilmpje of eenmalige uitleg niet voldoende is — onder meer jongeren uit het voortgezet speciaal onderwijs, mensen met een licht verstandelijke beperking, niet-aangeboren hersenletsel of reisangst, en ouderen die hun reisvaardigheid zijn kwijtgeraakt — in de praktijk, op hun eigen route, naar zelfstandig reizen. Inmiddels zijn meer dan duizend deelnemers individueel begeleid en hebben ruim duizend leerlingen uit het speciaal onderwijs deelgenomen aan de Sterk op Reis-training, die opgenomen is in de CROW toolbox verkeerseducatie. Tussen de 95 en 98 procent van de deelnemers reist drie maanden na afronding nog zelfstandig.

Een maatschappelijke kosten-batenanalyse door onderzoeksbureau Goudappel (2025) laat een baten-kostenverhouding van circa 1,5 zien, met onder meer 112.000 extra OV-ritten per jaar en aanzienlijke besparingen op leerlingenvervoer en mantelzorg — effecten die nog los staan van de moeilijker te kwantificeren baten zoals zelfvertrouwen, sociale participatie en de inzet van meer dan 250 stagiairs.

Dit paper betoogt dat toegankelijkheid niet stopt bij infrastructuur. Een halte kan voldoen aan alle normen en toch ontoegankelijk blijven voor wie niet weet hoe hij of zij er moet komen. Investeren in reisvaardigheid draagt daarmee niet alleen bij aan zelfstandigheid en participatie, maar ook aan een beter gebruik van bestaande mobiliteit en een toegankelijk en toekomstbestendig mobiliteitssysteem.

1. Aslan

Aslan rijdt op een handbike die hij zelf aan de voorkant van zijn rolstoel klikt. Hij steekt over bij een verkeerslicht, wacht bij halte Leyenburg in Den Haag op de tram en rijdt zelfstandig vanuit huis naar het revalidatiecentrum, waar hij fitnest. Twee jaar geleden ging dat niet. Toen ging het er vooral om of zijn ouders de OV-coach konden vertrouwen: konden zij hem een stukje loslaten?



Aslan (links) met OV-coaches, voor het stadhuis van Den Haag.

Zijn moeder vertelt erover: *“Het is toch van heel groot belang dat we niet altijd bij onze kinderen kunnen blijven. Het is toch zo dat we het ergens wel los moeten laten. Ook voor onze kinderen.”*

De OV-coach kwam bij hen langs om kennis te maken, voordat Aslan zelf de eerste stappen zette. Inmiddels rijdt hij zelfstandig zijn vaste route. Zijn moeder zegt het zo: *“Verder weg moet nog allemaal komen, maar dichtbij hebben we de stap gemaakt.”*

Dat is de kern van dit paper. Niet de techniek van een handbike of de toegankelijkheid van een tramhalte stond tussen Aslan en zelfstandig reizen. Het was vertrouwen, oefening en begeleiding op zijn eigen route. Die observatie roept een vraag op die verkeerskundigen relatief weinig stellen: wanneer is openbaar vervoer eigenlijk toegankelijk? Is dat het moment waarop een halte aan de norm voldoet, of het moment waarop iemand er daadwerkelijk zelfstandig gebruik van kan en gaat maken?

2. Een nieuwe bereikbaarheidsopgave

De vraag is niet alleen relevant voor Aslan. Nederlandse regio's krijgen de komende jaren te maken met een combinatie van opgaven die elkaar versterken. Steden groeien, de bevolking vergrijst, en het Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap vraagt om een inclusieve inrichting van de openbare ruimte en het openbaar vervoer. Tegelijkertijd staat het doelgroepenvervoer onder druk. De vraag groeit, personeel is schaars en de kosten nemen toe. Dat maakt de vraag relevant hoe meer inwoners gebruik kunnen maken van bestaande mobiliteit.

Voor een deel van de doelgroep zijn die mogelijkheden er al: het reguliere openbaar vervoer is beschikbaar, de halte is toegankelijk en de bus of tram rijdt. Wat dan ontbreekt, is niet het aanbod, maar het vermogen van een deel van de reizigers om er zelfstandig gebruik van te maken. Daarmee verschuift de bereikbaarheidsopgave van een vraag over infrastructuur naar een vraag over gebruik: hoe zorgen we dat meer mensen daadwerkelijk gebruikmaken van mobiliteit die er al is? Juist in een periode waarin meer mensen gebruik moeten maken van hetzelfde mobiliteitssysteem, wordt de vraag relevant hoe bestaande mobiliteit beter benut kan worden.

3. Niet iedereen heeft genoeg aan een reisplanner

Het is verleidelijk om deze opgave te beantwoorden met informatie: een reisapp, een instructievideo, een eenmalige voorlichting. Voor veel reizigers is dat ook voldoende. Zij lezen de informatie, maken een proefrit en reizen daarna zelfstandig.

De doelgroep van de OV-coach is een andere. Het gaat om mensen voor wie de stap naar zelfstandig reizen te groot is geworden, of nooit gezet is. In de praktijk betreft dit onder meer:

- jongeren uit het speciaal onderwijs;
- mensen met een licht verstandelijke beperking;
- mensen met autisme;
- mensen met niet-aangeboren hersenletsel;
- mensen met een lichamelijke beperking;
- ouderen die hun reisvaardigheid zijn kwijtgeraakt;
- mensen met reisangst of onzekerheid;
- inwoners die afhankelijk zijn geworden van anderen voor hun vervoer.

Voor deze groepen ligt de drempel meestal niet bij het openbaar vervoer zelf, maar bij het zelfstandig kunnen gebruiken van het systeem. Een instructiefilmpje legt uit hoe je inchecken doet; het leert niet wat je doet als de tram vertraging heeft, hoe je hulp vraagt aan een onbekende, of hoe je een gemiste halte oplost. Juist dat soort onverwachte situaties blijkt in de praktijk doorslaggevend voor het vertrouwen van deelnemers.

Dat onderscheid is niet alleen inhoudelijk relevant, het is ook nodig om de investering te kunnen verantwoorden. De OV-coach is een relatief intensieve vorm van begeleiding: intake, maatwerk, individuele coaching op de eigen route, samenwerking met het netwerk van de deelnemer en nazorg. Vergeleken met een voorlichtingsbijeenkomst is dat een aanzienlijke inspanning per deelnemer. Die inspanning is gericht, en daarmee te rechtvaardigen, omdat de doelgroep bestaat uit mensen voor wie zelfstandig reizen zonder die begeleiding niet haalbaar is. Wie deze interventie vergelijkt met een algemene voorlichtingscampagne, vergelijkt twee verschillende doelgroepen.

4. Van ondersteuning naar zelfstandig reizen

De OV-coach is ontstaan in 2018 vanuit het programma doelgroepenvervoer van de gemeente Amsterdam. De gedachte was eenvoudig: een deel van de inwoners voor wie zelfstandig reizen niet vanzelfsprekend was, kon met de juiste begeleiding gebruikmaken van het reguliere openbaar vervoer (of de fiets, voor een route of als onderdeel van een reis). Sinds 2020 is de aanpak ondergebracht bij de Vervoerregio Amsterdam, waardoor de schaal en de samenwerking met gemeenten en vervoerders verder konden groeien. Daarmee kreeg reisvaardigheid een plaats binnen het mobiliteitsbeleid en werd zelfstandig reizen nadrukkelijk verbonden aan bereikbaarheid, toegankelijkheid en participatie. Voor jongeren in het speciaal onderwijs is de aanpak doorontwikkeld tot de training Sterk op Reis, vaak gericht op de overstap naar stage, vervolgonderwijs of werk. Deze methodiek is inmiddels erkend door CROW en opgenomen in de toolbox Verkeerseducatie. Vanaf 2025 wordt de aanpak van de OV-coach ook in de Metropoolregio Rotterdam Den Haag opgeschaald. De eerste ervaringen in de Metropoolregio Rotterdam Den Haag bevestigen dat deze doelgroep en de bijbehorende vraagstukken in vrijwel iedere regio voorkomen. Jongeren die naar stage reizen, ouderen die langer zelfstandig willen wonen en inwoners voor wie zelfstandig reizen niet vanzelfsprekend is, zijn in vrijwel iedere gemeente te vinden.

Periode	Ontwikkeling
2018	Start vanuit doelgroepenvervoer gemeente Amsterdam
2020	Onderbrengen bij Vervoerregio Amsterdam
2024	CROW-erkenning Sterk op Reis en opname in toolbox Verkeerseducatie

Periode	Ontwikkeling
2025	Opschaling naar Metropoolregio Rotterdam Den Haag

De werkwijze is in de kern hetzelfde gebleven. Reisvaardigheid leer je niet vanuit een leslokaal, maar door te reizen. De route die een deelnemer wil maken staat centraal: naar school, een stageplek, familie of een activiteit in de buurt. De begeleiding vindt plaats op die concrete route en richt zich op de situaties die zich daar voordoen. Niet de regels van het openbaar vervoer zijn meestal het probleem, maar het omgaan met afwijkingen van de routine: een vertraging, een onbekende halte, een gewijzigde dienstregeling. Door dat soort situaties te oefenen, groeit het vertrouwen.

5. Samenwerking als voorwaarde

Geen van de partijen in dit verhaal kan dit alleen. Mobiliteit, onderwijs, zorg en welzijn raken hier aan elkaar en de aanpak werkt alleen als die domeinen elkaar weten te vinden. Scholen signaleren leerlingen die ondersteuning nodig hebben, gemeenten en zorg- en welzijnsorganisaties brengen deelnemers in beeld die vastlopen in hun mobiliteit en vervoerders werken mee aan oefenmomenten in het echte systeem.

De uitvoering van de OV-coach is belegd bij MEE. Ervaren professionals begeleiden deelnemers en ondersteunen MBO- en HBO-studenten in de sociale studies die als stagiair praktijkervaring opdoen als OV-coach. De afgelopen jaren hebben meer dan 250 studenten op deze manier ervaring opgedaan met inclusieve mobiliteit en het begeleiden van deelnemers in de praktijk. Deze combinatie van professionele begeleiding en leren in de praktijk levert niet alleen uitvoeringscapaciteit op, maar draagt ook bij aan kennisontwikkeling en de instroom van nieuwe professionals.

Die samenwerking blijkt in de praktijk minder vanzelfsprekend dan op papier. Verschillende organisaties hebben verschillende werkwijzen, financieringsstromen en verantwoordelijkheden. Wat de aanpak hanteerbaar maakt, is een duidelijke, gedeelde opgave: meer mensen in staat stellen zelfstandig te reizen.

6. Wat levert het op?

De resultaten van acht jaar praktijk laten zich het best samenvatten in een aantal kerncijfers.

Resultaat	Uitkomst
Individueel begeleide deelnemers	Meer dan 1.000
Deelnemers Sterk op Reis	Meer dan 1.000 leerlingen
Zelfstandig reizen na 3 maanden	95 – 98%
Stagiairs ingezet	Meer dan 250
Erkenning Sterk op Reis	Opgenomen in de toolbox Verkeerseducatie

Het percentage deelnemers dat na drie maanden nog zelfstandig reist, is opvallend hoog en duurzaam: de effecten houden aan nadat de begeleiding is afgerond. Deelnemers geven aan dat zij weer zelfstandig familie bezoeken, boodschappen doen, deelnemen aan activiteiten of naar werk en stage reizen. Voor jongeren betekent dit vaak dat een stageplek of vervolgopleiding bereikbaar wordt. Voor

ouderen kan het betekenen dat sociale contacten behouden blijven. Mobiliteit is in deze gevallen geen doel op zich, maar een voorwaarde voor participatie.

7. Maatschappelijke waarde

Om de bredere effecten in beeld te brengen, heeft adviesbureau Goudappel in 2025 een maatschappelijke kosten-batenanalyse (MKBA) uitgevoerd. Deze laat zien dat de maatschappelijke baten van de OV-coach groter zijn dan de kosten: de baten-kostenverhouding bedraagt ongeveer 1,5. Iedere geïnvesteerde euro levert daarmee gemiddeld anderhalve euro aan maatschappelijke waarde op.

Effect	Resultaat
Baten-kostenverhouding	1,5
Extra OV-verplaatsingen per jaar	Circa 112.000
Besparing leerlingenvervoer per leerling (1 jaar)	Circa € 4.100
Tijdwinst mantelzorgers	Circa 45 minuten per rit

De maatschappelijke opbrengsten komen bovendien op verschillende plekken terecht. Besparingen op leerlingenvervoer komen terecht bij onderwijs en gemeenten, tijdswinst bij mantelzorgers raakt het zorgdomein en zelfstandiger reizen vergroot de participatie van deelnemers. Daarmee laat de MKBA zien dat de baten breder zijn dan het mobiliteitsdomein alleen. De MKBA laat daarnaast zien dat niet alle baten te monetariseren zijn. Grotere zelfstandigheid, minder afhankelijkheid van anderen, meer sociale contacten en de praktijkervaring die stagiairs opdoen, zijn moeilijk in een bedrag uit te drukken, maar wegen in de praktijk zwaar mee. De MKBA bevestigt daarmee wat de uitvoeringspraktijk al langer liet zien: investeren in reisvaardigheid levert, ook in geld uitgedrukt, meer op dan het kost.

8. Wat betekent dit voor verkeerskundigen?

De afgelopen decennia is terecht veel geïnvesteerd in toegankelijk openbaar vervoer: lage vloeren, audiovisuele reisinformatie, toegankelijke haltes. Die investeringen blijven noodzakelijk en vormen de basis van een inclusief mobiliteitssysteem.

De ervaringen van de OV-coach laten echter zien dat een deel van de inwoners een andere drempel ervaart. Niet de infrastructuur is voor hen het probleem, maar het gebruik ervan. Voor die groep is een systeem dat technisch toegankelijk is, in de praktijk nog niet bruikbaar. Voor een deel van de reizigers wordt de feitelijke bereikbaarheid niet alleen bepaald door reistijd, afstand of infrastructuur, maar ook door vertrouwen, ervaring en reisvaardigheid.

Dat leidt tot een vraag die de komende jaren aan belang zal winnen, naarmate meer mensen gebruik moeten maken van hetzelfde mobiliteitssysteem: is bereikbaarheid voldoende gedefinieerd door infrastructuur en reistijd, of spelen vaardigheid, vertrouwen en ervaring evengoed een rol? De ervaring van acht jaar OV-coach wijst op het laatste. De route is er in veel gevallen al. De vraag is of, en hoe, meer mensen die route ook daadwerkelijk kunnen gebruiken.

9. Lessen voor andere regio's

De vraagstukken waarop de OV-coach een antwoord biedt, zijn niet uniek. Vergrijzing, groei van het aantal inwoners, druk op doelgroepenvervoer en de wens om mensen meer zelfstandigheid en participatie te bieden, spelen in vrijwel iedere regio. De eerste ervaringen in de Metropoolregio

Rotterdam Den Haag bevestigen dat: jongeren die naar stage reizen, ouderen die langer zelfstandig willen wonen en inwoners die moeite hebben met reizen, komen overal voor.

Dat maakt de aanpak overdraagbaar, niet als kopieerbare blauwdruk, maar als combinatie van drie elementen die in elke regio terug te brengen zijn:

1. Samenwerking tussen mobiliteit, onderwijs, zorg en welzijn.
2. Begeleiding op de eigen, concrete route van de deelnemer, niet in een lesomgeving.
3. Aandacht voor zelfstandigheid en daadwerkelijk gebruik, naast toegankelijkheid van het systeem.

Op basis van acht jaar praktijk komen wij tot de volgende aanbevelingen voor regio's en gemeenten:

- Investeer niet alleen in toegankelijk openbaar vervoer, maar ook in het toegankelijk gebruik daarvan.
- Organiseer de samenwerking tussen het mobiliteitsdomein en het sociaal domein structureel, niet incidenteel.
- Geef regionale vervoersautoriteiten een verbindende rol tussen gemeenten, onderwijs, zorg en vervoerders.
- Monitor resultaten over een langere periode; de waarde van deze aanpak zit in duurzame zelfstandigheid en daadwerkelijke gedragsverandering, niet in een eenmalige interventie.
- Onderken het verschil tussen reizigers die voldoende hebben aan informatie en reizigers voor wie persoonlijke begeleiding noodzakelijk is, en richt de investering daarop in.

Conclusie

Aslan steekt zelfstandig over, wacht bij de halte en stapt in de tram. Niet omdat er een nieuwe halte is gebouwd, maar omdat hij heeft leren reizen op zijn eigen route, met begeleiding die paste bij wat hij nodig had. Acht jaar OV-coach en Sterk op Reis laten zien dat dit geen individueel succesverhaal is, maar een aanpak die op grotere schaal werkt, maatschappelijke waarde oplevert en overdraagbaar is naar andere regio's.

Een toekomstbestendig mobiliteitssysteem vraagt niet alleen om investeringen in infrastructuur, voertuigen en toegankelijkheid, maar ook om aandacht voor het daadwerkelijke gebruik van die voorzieningen. De ervaringen van de OV-coach laten zien dat bereikbaarheid niet uitsluitend wordt bepaald door het aanbod van mobiliteit, maar ook door het vermogen van mensen om daarvan gebruik te maken. Juist in een periode waarin de vraag naar mobiliteit groeit en publieke vervoerssystemen onder druk staan, vraagt dit om samenwerking tussen mobiliteit, onderwijs, zorg en welzijn. De route is er vaak al. De opgave voor de komende jaren is om ervoor te zorgen dat meer mensen daar daadwerkelijk gebruik van gaan maken.