

# Voortgangrapportage uitvoeringsprogramma toegankelijkheid

24-06-2025

Definitief



|                                                                                          |                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Voortgangsrapportage Uitvoeringsprogramma Toegankelijkheid .....                         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Inhoudsopgave.....                                                                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Inleiding.....                                                                           | 3                                   |
| Artikel 1: borgen van ervaringsdeskundigheid.....                                        | 4                                   |
| Artikel 2: toegankelijkheid van bus-en tramhaltes.....                                   | 5                                   |
| Artikel 3: toegankelijkheid van OV-Knooppunten en de openbare ruimte rondom het OV ..... | 9                                   |
| Artikel 4: toegankelijkheid van bus en tram materieel .....                              | 11                                  |
| Artikel 5: bejegening .....                                                              | 12                                  |
| Artikel 6: reisinformatie .....                                                          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Artikel 7: toegankelijkheid bij andere vormen van OV en mobiliteit .....                 | 16                                  |

## Inleiding

In het najaar van 2022 is het Bestuursakkoord Toegankelijkheid Openbaar Vervoer 2022-2032 gepubliceerd. Met de ondertekening van het bestuursakkoord spant de provincie Utrecht: (hierna provincie) zich in om het behaalde niveau van toegankelijkheid in het OV te behouden en te verbeteren om zoveel mogelijk mensen gebruik te kunnen laten maken van het OV.

De provincie wil samen met de betrokken partners het niveau van de toegankelijkheid in het OV behouden en verbeteren. De provincie ziet voor zichzelf als concessieverlener een rol weggelegd als aanjager richting de vervoerders, maar ook als uitvoerder van verbeteringen van toegankelijkheid op de haltes langs de provinciale wegen. Daarnaast vervult de provincie de rol van aanjager en subsidieverstrekker naar gemeenten en het waterschap voor het verbeteren van toegankelijkheid van haltes en de toeleiding naar de haltes die in hun beheer zijn. Ten slotte is de provincie partner in de participatie van de consumentenorganisaties.

In 2024 heeft de provincie het uitvoeringsprogramma toegankelijkheid opgesteld. In het uitvoeringsplan toegankelijkheid zijn activiteiten genoemd die de provincie neemt om de toegankelijkheid van het OV systeem te verbeteren in lijn met de afspraken uit het bestuursakkoord. Denk hierbij aan de inzet van ervaringsdeskundigen, het verbeteren van de haltetoegankelijkheid, toegankelijkheid van OV-knooppunten en openbare ruimte, toegankelijkheid van toiletten in treinen, toegankelijkheid van bussen en andere vervoervormen, bejegening en reisassistentie. Jaarlijks wordt de voortgang van het uitvoeringsprogramma toegankelijkheid gerapporteerd.

### Achtergrond

Het openbaar vervoer is er voor iedereen. Daar hoort bij dat alle reizigers, ook als zij een beperking hebben, zelfstandig gebruik kunnen maken van het openbaar vervoer. Mensen met een handicap moeten onbeperkt mee kunnen doen, ook in het openbaar vervoer (VN-verdrag voor de mensen met een handicap juni 2018).

Met de ondertekening van dit bestuursakkoord committeert de Provincie zich aan een brede set van afspraken. Met deze afspraken is het streven in 2032 een aanzienlijke bijdrage te hebben geleverd aan een toegankelijk OV in 2040. De concrete uitwerking van deze afspraken zullen op korte termijn voor de reiziger al merkbaar zijn.

### Leeswijzer

Het uitvoeringsprogramma gebruikt de verschillende onderwerpen (Artikelen 1 t/m 7) uit het bestuursakkoord als kapstok om de activiteiten te beschrijven. Per artikel wordt in deze notitie de huidige stand van zaken weergegeven.

# Artikel 1: borgen van ervaringsdeskundigheid

## Inleiding

In de Wet personenvervoer 2000 (Wp2000) art. 31 en 32 is vastgelegd dat concessieverleners minimaal 1 x per jaar advies vragen aan consumentenorganisaties bij wijzigingen in de concessies (zoals aanpassingen in de dienstregeling en tarieven). Daarnaast heeft de provincie met het ondertekenen van het bestuursakkoord bekrachtigd dat zij vertegenwoordigers van mensen met beperking betrekken bij de totstandkoming van en de uitvoering van het uitvoeringsprogramma toegankelijkheid OV.

## Doel

Het ROCOV (inclusief ervaringsdeskundigen) wordt actief betrokken bij besluiten die impact hebben op de toegankelijkheid van het OV.

Zij geven gevraagd en ongevraagd advies aan de concessieverlener en de vervoerders in de Provincie. Denk aan het inventariseren van de behoefte van reizigers met een beperking bij het vormgeven van toegankelijkheidsvoorzieningen. Dit gebeurt zowel bij concessieverlening, als bij infrastructurele projecten tijdens de looptijd van concessies. ROCOV fungeert als praktijktoetsers (bij instroom nieuw materieel of bij de inrichting van haltes) en als adviseur (bij beleidskaders en programma's van eisen). Bij de inzet van ervaringsdeskundigen is er aandacht voor de fysiek beperkten (blinden/slechtzienden/mobiliteitsbeperking) én aandacht voor reizigers met een licht verstandelijke beperking zoals autisme, laaggeletterden etc.

## Betrokken stakeholders bij de inzet van ervaringsdeskundigheid zijn:

- 1. ROCOV Utrecht: Het ROCOV Utrecht behartigt de belangen van de OV-reiziger in Utrecht;
- 2. Provincie Utrecht: De concessieverlener;
- 3. Vervoerders: Uitvoerders van het OV in het concessiegebied van Provincie Utrecht.

In het ROCOV Utrecht is een brede groep ervaringsdeskundigen met een beperking vertegenwoordigd waaronder:

- COSBO-ACO, ouderorganisatie;
- GPPZ, gehandicapten en patiëntenplatform Zeist;
- Solgu, Belangenbehartiger van mensen met een lichamelijke beperking en chronisch ziekten
- Rover, organisatie voor iedereen die met het OV reist.

Onderdeel van ROCOV Utrecht is de werkgroep toegankelijkheid. In deze werkgroep zijn alle belangengroepen uit het ROCOV vertegenwoordigd, ook belangengroepen die niet zijn aangesloten bij het ROCOV maar wel tot de doelgroepen behoren. Niet vertegenwoordigd in het ROCOV maar wel betrokken als deelnemer is De wilg. De Wilg ondersteunt mensen met een verstandelijke en psychische beperking in het (weer) actief meedoen in de maatschappij.

## Voortgang

Het ROCOV Utrecht heeft een aparte werkgroep toegankelijkheid met ervaringsdeskundigen die tweemaandelijks overleggen. Tijdens de bijeenkomsten worden beleidsplannen en maatregelen, met betrekking op de fysiek en mentale toegankelijkheid, van provincie, gemeenten en vervoerders besproken en getoetst. Het afgelopen jaar is de werkgroep toegankelijkheid van het ROCOV betrokken geweest en/of heeft advies uitgebracht op de volgende onderwerpen:

- Bijdrage geleverd aan de ontwikkeling van de content van de E-learning module "Bejegening" voor OV-medewerkers. Deze E-learning wordt door de vervoerbedrijven aangeboden aan hun

medewerkers en geeft hen handvatten om te gaan met reizigers met een fysieke (o.a. rolstoelgebruikers of blinden en slechtziende) of mentale (o.a. licht verstandelijke beperkten, mensen met dementie etc.) beperking;

- Advies uitgebracht op de aanleg van nieuwe haltes;
- Advies uitgebracht op het verbeteren van (de toegankelijkheid van) haltes;
- Een top 10 samengesteld van de slechts scorende haltes binnen de provincie met als doel deze knelpunten met prioriteit op te lossen;
- Schouw uitgevoerd op een specifiek vervoersknooppunt samen met de gemeente en provincie Utrecht;
- Schouw uitgevoerd op nieuwe voertuigen die in de nieuwe OV-concessies zullen worden ingezet.

Het overleg is ook bedoeld voor het bespreken van geconstateerde operationele knelpunten in het OV. De knelpunten variëren van technische vragen (bv. niet werkende informatieschermen in de bus tot de bejegening (bv. weggrijden als iemand met een beperking nog niet heeft plaatsgenomen in de bus of het niet op de juiste manier halteren waardoor in- en uitstappen voor reizigers moeilijk is). Door het bespreken van deze knelpunten kunnen deze snel worden opgelost. Tevens vindt snelle terugkoppeling plaats over het oplossen van het knelpunt naar de melder. De melder voelt zich hierdoor gezien, gehoord en serieus genomen als volwaardig reiziger.

### **Toekomstige acties**

De huidige samenwerking tussen provincie, ROCOV, vervoerders en gemeenten wordt als positief en effectief ervaren. Voor de toekomst is de intentie van alle partijen om deze samenwerking voort te zetten en uit te breiden met nog niet aangesloten doelgroepen en andere partijen die betrokken en gebaat zijn bij een toegankelijk OV.

De provincie en het ROCOV beogen een zo breed mogelijke vertegenwoordiging van belangenverenigingen binnen de werkgroep toegankelijkheid van het ROCOV. Nog niet aangesloten belangenverenigingen worden uitgenodigd om deel te nemen aan de werkgroep toegankelijkheid. Stichting ABC (belangenbehartiger voor laag geletterden) heeft kenbaar gemaakt te willen participeren en dit jaar te willen toetreden tot de werkgroep toegankelijkheid.

### **Resultaten**

De provincie beoogd ook voor het komend jaar een intensieve en betrokken samenwerking met het ROCOV en de ervaringsdeskundigen voor het verder verbeteren van een toegankelijk OV. Ook zet de provincie zich samen met het ROCOV in voor uitbreiding van de werkgroep toegankelijkheid met relevante belangenverenigingen.

### **Conclusie**

De ervaringsdeskundigen van het ROCOV zijn actief betrokken bij beleidswijzigingen en maatregelen die betrekking hebben op de toegankelijkheid van het OV-systeem. De samenwerking wordt door alle betrokkenen als zinvol en effectief ervaren. Voortzetting van deze samenwerking wordt door alle partijen gezien als toegevoegde waarde. Uitbreiding met meerdere doelgroepen en betrokken partners is gewenst en krijgt een vervolg.

## **Artikel 2: toegankelijkheid van bus-en tramhaltes**

### **Inleiding**

Alle reizigers, maar vooral reizigers met een beperking, hebben veel baat bij een drempelloze reis. Een drempelloze reis betekent een reis zonder opstapjes, met minimale hoogteverschillen en de mogelijkheid om hoogteverschillen te overbruggen door bijvoorbeeld een lift, hellingbanen of andere voorzieningen. Dit verbetert de toegankelijkheid voor mensen die gebruik maken van een hulpmiddel zoals rolstoel, driepoot of rollator en voor de blinde en slechtziende reizigers. Voor bus(haltes) zijn door het CROW verwerkingsregels opgesteld en op 28 mei 2020 vastgesteld. Hierin zijn normen rondom de aansluiting van perron-omgeving, perron-voertuig, vastgelegd.

De provincie spant zich in om voor reizigers met een beperking zoveel mogelijk drempels weg te halen en daarmee de toegankelijkheid van bus-en tramhalte te verbeteren.

## **Doel**

### *Toegankelijke haltes*

Het doel van de provincie is om de komende jaren jaarlijks minimaal 7,5% van de bushaltes in de provincie geheel motorisch en visueel toegankelijk te maken zodat over 3 jaar minimaal 80% van de haltes toegankelijk is. Op dit moment is 55% van de bushaltes motorisch en 45% visueel toegankelijk. *Actueel Centraal halte bestand (CHB)*

De provincie heeft zich ten doel gesteld dat het CHB 100% actueel is. Het CHB is gekoppeld aan de reisinformatie. Met deze informatie is het voor reizigers met een beperking mogelijk om te weten of de reis geschikt is voor het reizen met een rolstoel of ander hulpmiddel.

## **Voortgang**

Op dit moment is 55% van de bushaltes motorisch en 45% visueel toegankelijk in provincie (bron CBH). In september 2023 was 53% van de bushalte motorisch toegankelijk en 44% visueel toegankelijk (bron CHB). De tramhaltes zijn 100% toegankelijk.

In samenwerking met wegbeheerders van gemeenten, waterschap en de provincie wordt getracht prioriteit te geven aan het toegankelijk maken van de haltes en knooppunten waar voorzieningen liggen voor de diverse doelgroepen en haltes met de meeste instappers. De rol van de provincie ligt bij het informeren en motiveren van wegbeheerders om haltes toegankelijk te maken en daarmee te voldoen aan de gestelde normen voor toegankelijkheid. Daarnaast hebben we een rol in het toegankelijk maken van de haltes aan onze eigen provinciale wegen.

## **Toegankelijke haltes aan gemeentelijke wegen en waterschapswegen**

In de voortgangsrapportage is een overzicht (bijlage 1) opgenomen van het aantal toegankelijke haltes per gemeenten waar de gemeente of het waterschap wegbeheerder is.

Net als in voorgaande jaren heeft de provincie voor de periode 2025-2029 subsidie beschikbaar gesteld voor wegbeheerders voor het toegankelijk maken van haltes en de toeleiding naar de haltes. Hierin is opgenomen dat de projectkosten volledig subsidiabel zijn om de gemeenten en het waterschap zoveel mogelijk te ontlasten.

Gemeenten zijn op verschillende manieren geïnformeerd over de subsidieregeling, via een algemene mail, door de provincie georganiseerde bijeenkomsten en via persoonlijke contacten. Vanaf vorig jaar tot heden heeft dit gerealiseerd in vijf subsidieaanvragen ter verbetering van de haltetoegankelijkheid en de toeleiding naar de haltes. De realisatie van de subsidieaanvragen heeft een doorlooptijd van één of meerdere jaren waardoor de resultaten van de subsidieaanvragen pas op langere termijn zichtbaar zijn.

## **Resultaten**

Gemeenten zijn geïnformeerd over de subsidiemogelijkheden ter verbetering van de haltetoegankelijkheid en de toeleiding naar de halte. Dit heeft geleid tot vijf subsidieaanvragen. Het subsidieplafond bedraagt € 500.000 per aanvraag per gemeente.

De doelstelling van de provincie om jaarlijks 7,5% van de haltes toegankelijk te maken is niet behaald. In september 2023 was 53% van de bushalte motorisch toegankelijk en 44% visueel toegankelijk (bron CHB). In maart 2025 is 55% van de bushaltes motorisch en 45% visueel toegankelijk in provincie (bron CBH). Een toename van 4% motorisch toegankelijke haltes en 2% van visueel toegankelijke haltes.

### **Knelpunt**

Gemeenten hebben net als de provincie te maken met onvoldoende capaciteit voor projecten die de toegankelijkheid van haltes bevorderen. De provincie heeft hierin een afhankelijkheid van de inzet van gemeenten. Door ondercapaciteit bij de gemeenten loopt de provincie het risico deze doelstelling niet te halen. Daarnaast is er sprake van ondercapaciteit bij de uitvoerders van de projecten met als gevolg dat het realiseren van de projecten een langere doorlooptijd heeft.

### **Toekomstige acties**

- Beschikbaar blijven stellen van subsidie ter verbetering van de haltetoegankelijkheid, de toeleiding naar de haltes en projectkosten;
- Gemeenten blijvend informeren en motiveren prioriteit te geven aan toegankelijkheid;
- Met gemeenten in gesprek gaan over wat zij nodig hebben om verbeteringen te kunnen realiseren en daar indien mogelijk in te ondersteunen.

### **Toegankelijke haltes aan provinciale wegen**

Ook de provincie heeft de beoogde extra 7,5% aan toegankelijke haltes aan provinciale wegen in 2024 niet behaald. Het percentage toegankelijke haltes is in het afgelopen jaar niet toegenomen. In lopende wegenprojecten is afgesproken om haltes middels werk met werk toegankelijk te maken. Om hier extra op in te zetten is de provincie in oktober 2024 gestart met het project infrastructuurprogrammering 2025-2029. In de programmering infrastructurele maatregelen is de toegankelijkheid van bushaltes langs de provinciale wegen als prioriteit meegenomen en is vastgelegd in het Meerjaren Investeringsplan Mobiliteit (MIMP). De verwachting is dat zodra met de uitvoering van het programma is gestart het percentage toegankelijke haltes snel zal toenemen. De studie naar toegankelijkheid bushaltes bestaat globaal uit drie fasen:

#### **Fase 1: vaststellen opgave en indicatieve kostenraming**

- Vaststellen van minimaal eisenpakket voor de toegankelijkheid van bushaltes.
- In beeld brengen welke haltes nog niet voldoen aan de toegankelijkheidseisen.
- Prioritering van haltes die voorrang krijgen
- Tekortkomingen in beeld brengen van de prioritaire haltes
- Opstellen SSK-ramingen voor een aantal standaardoplossingen
- Opstellen investeringsbesluit voor alle haltes uit vervoerplan 2026

#### **Fase 2: uitwerken verbetervoorstellen en voorbereiden realisatie**

- voor elke halte stellen we verbetervoorstellen die we uitwerken in uitvoeringsontwerpen
- de verbetervoorstellen gaan naar de aannemer die de realisatie voorbereidt

#### **Fase 3: realisatie**

- de verbetervoorstellen gaan we buiten realiseren
- uitvoering gaat (geprioriteerd) in tranches

- Nb. tijdens lopende (onderhouds) projecten wordt halteverbetering direct meegenomen in het totale project.

### Planning

|                 |                                                  |
|-----------------|--------------------------------------------------|
| <b>Planning</b> | Jaarlijkse toename van 7,5% toegankelijke haltes |
| <b>2025</b>     | Inventarisatie fase                              |
| <b>2026</b>     | Opstellen uitvoeringsplan                        |
| <b>2026</b>     | Realisatie fase                                  |

### Resultaat

De provincie heeft prioriteit gelegd bij het toegankelijk maken van haltes en de toeleiding naar de haltes en heeft hiervoor een project infrastructuurprogrammering 2025-2029 opgestart. Fase 1, de inventarisatiefase, van het project is reeds van start.

### Knelpunt

Er is een stevig tekort aan realisatiecapaciteit. Dat betekent dat we alleen kunnen realiseren als daarvoor de capaciteit beschikbaar is.

### Voortgang

#### *Centraal Halte Bestand*

Het actualiseren van de haltedata in het CHB is in beheer bij de wegbeheerders van de gemeenten, provincie en het waterschap. De provincie hecht een groot belang aan een actueel CHB en vraagt wegbeheerders hieraan mee te werken. Ook heeft de provincie bij het goedkeuren van de subsidieaanvragen het criteria “actualiseren van het CHB” opgenomen als realisatie indicator. Dit houdt in dat de subsidie pas dan wordt verstrekt als aan deze criteria is voldaan.

Het samenwerkingsverband Decentrale OV Autoriteiten (DOVA) heeft ook een rol in het actualiseren van het CHB. Als extra back-up naast het zelf actueel houden van de haltedata door wegbeheerders rijdt elke 3 jaar een scan auto door het hele land die de haltes scant en onjuistheden met het CHB detecteert. De gescande data wordt verwerkt in het CHB.

### Resultaten

Ten opzichte van de meting in periode september 2023 tot maart 2025 is een lichte daling van 1% te zien van de incomplete haltes. Data in het CHB is onderhevig aan schommelingen waardoor een 100% score niet altijd haalbaar is. Op dit moment is 97% van de haltedata actueel.

### Knelpunt

Gemeenten hebben te maken met onderbezetting op capaciteit. Dat dwingt gemeenten te kiezen voor het stellen van prioriteiten in het werk met als gevolg dat het CHB niet de prioriteit heeft die het zou moeten hebben. Het gevolg hiervan is dat de provincie het risico loopt de doelstelling van 100% actuele data niet te halen.

### Toekomstige acties

- Wegbeheerders aansporen het CHB te actualiseren;
- In de subsidieverordening is als criteria opgenomen; “actualiseren CHB”.



## Artikel 3: toegankelijkheid van OV-Knooppunten en de openbare ruimte in de directe omgeving

### Inleiding

OV-knooppunten zijn plekken waar verschillende vervoerwijzen zoals bus, tram, trein, fiets en/of auto samenkomen en waar mensen kunnen op-, uit- en overstappen en verblijven. Deze OV-knooppunten leveren een belangrijke bijdrage aan een goed mobiliteitssysteem. Voor mensen met een visuele, motorische of mentale beperking is het gebruik van zo'n knooppunt niet vanzelfsprekend. Belemmeringen op een OV-knooppunt kunnen de toegang tot een halte of station bemoeilijken.

### Doel

We hebben als doel om OV-knooppunten en het gebied eromheen (omgeving) volledig toegankelijk te maken. Dat betekent dat het aantal drempels geminimaliseerd wordt, er aansluiting is tussen alle verschillende vervoerwijzen en toegangsroutes van en naar de knoop (fysiek en visueel) en dat er extra aandacht is voor goede informatievoorziening. Waar de toegankelijkheid nu niet op orde is, zullen er maatregelen genomen moeten worden. Hierbij wordt samenwerking gezocht met ProRail, (gemeentelijke) wegbeheerders en vervoerders. Belangrijk in deze aanpak is de stem en ervaring van de doelgroep te benutten.

### Voortgang

In het Uitvoeringsprogramma Toegankelijkheid is aangegeven dat de focus voor 2024 vooral zal liggen op het selecteren van een drietal voorbeeldprojecten waar verbetering van toegankelijkheid zou moeten plaatsvinden. Met inzet van ervaringsdeskundigen zouden de resultaten moeten worden verdiept en in samenwerking met de diverse samenwerkingspartners verbeteringsmogelijkheden moeten worden geformuleerd. Dit zou o.a. ook meer inzicht moeten geven in de financiële opgave ten aanzien van de verbetering van de toegankelijkheid van OV-knooppunten.

Er heeft een inventarisatie plaatsgevonden van de OV-knooppunten met knelpunten op het gebied van toegankelijkheid. Hierbij is gebruik gemaakt van de resultaten van de schouw van de OV-knooppunten in 2023 en de kennis en expertise van de werkgroep Toegankelijkheid van het ROCOV. Uit deze inventarisatie kwamen de volgende punten naar voren:

- Veel knooppunten in de provincie scoren al redelijk tot goed op het aspect toegankelijkheid, met name de grote knooppunten waar trein, bus en tram samenkomen. Het is in die gevallen vooral een zaak van goed beheer en onderhoud om de toegankelijkheid op het vereiste peil te houden;
- Het "laaghangend fruit" is in de meeste gevallen al geplukt. De overgebleven knelpunten op het gebied van toegankelijkheid zijn vaak niet eenvoudig op te lossen als gevolg van beperkt beschikbare ruimte en/of de benodigde (forse) investeringen;
- De OV-knooppunten die minder goed scoren op het gebied van toegankelijkheid zijn veelal centrale bushaltes langs provinciale wegen. Hierbij gaat het vooral om ruimtelijk complexe situaties.

Op grond van uitkomsten van de inventarisatie is geconcludeerd dat een aanpak middels drie voorbeeldprojecten die relatief snel en eenvoudig meer inzicht zouden moeten bieden in de financiële opgave niet de beste aanpak is. Er is daarom gekozen voor een alternatieve aanpak:

- De knelpunten op provinciale wegen zijn meegenomen in de programmering voor de aanpak van provinciale wegen voor de periode 2025-2029. Doel is om de komende jaren verbetervoorstellen te ontwikkelen voor de toegankelijkheid van deze OV-knooppunten. Bij de prioritering wordt

rekening gehouden met de locatie, de omgeving en het aantal instappers per halte. Het gaat hierbij om de volgende locaties:

- Lopik Gemeentehuis (N210);
- Woudenberg De Poort (N226);
- Rhenen Station/Tuinlaan (N225);
- Vinkeveen Groenlandsekade (N201).

Bij de verkenningen wordt in kaart gebracht welke investeringen nodig zijn om de toegankelijkheid op deze knooppunten te verbeteren. Naar verwachting zal met name het knooppunt Lopik Gemeentehuis forse investeringen vergen vanwege de complexiteit van de situatie (aanpassing voetgangerstunnel, ingrepen om halteperrons op breedte te brengen).

- Uit de inventarisatie is gebleken dat het OV-knooppunt IJsselstein Binnenstad minder goed scoort op het aspect toegankelijkheid. In 2025 wordt in opdracht van de provincie een onderzoek uitgevoerd naar verbetermogelijkheden voor de toeleiding van de tramhalte en het busstation. Hierbij worden ook de aspecten verblijfskwaliteit en bereikbaarheid meegenomen. In het onderzoek wordt samengewerkt met de gemeente IJsselstein en vertegenwoordigers van de doelgroep. De kosten van verbetermogelijkheden zullen in beeld worden gebracht. Voor het verbeteren van de toegankelijkheid van het knooppunt kan de gemeente een aanvraag doen voor subsidie.

## Resultaten

- Afgeronde inventarisatie op knelpunten toegankelijkheid op de OV-knooppunten in de provincie;
- Knelpunten op provinciale wegen zijn opgenomen in de provinciale infrastructuurprogrammering voor 2025 – 2029.

## Toekomstige acties

- In kaart brengen van de benodigde investeringen voor het toegankelijk maken van 4 OV-knooppunten langs provinciale wegen (periode 2025-2029);
- In kaart brengen verbeterpotentieel OV-knoop IJsselstein Binnenstad;
- Integraal meenemen aspect toegankelijkheid bij verbetervoorstellen overige OV-knooppunten.

## Planning

|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Planning | <ul style="list-style-type: none"><li>- Investerings in kaart brengen voor het toegankelijk maken van 4 knooppunten langs provinciale wegen (periode 2025-2029)</li><li>- In kaart brengen verbetermogelijkheden OV-knooppunt IJsselstein Binnenstad (2025)</li><li>- Integraal meenemen aspect toegankelijkheid bij verbetervoorstellen overige OV-knooppunten (doorlopend)</li></ul> |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## Conclusie

Uit inventarisatie is gebleken dat op het grootste deel van de OV-knooppunten in de provincie de toegankelijkheid redelijk tot goed is. De OV-knooppunten die minder goed scoren op het gebied van toegankelijkheid zijn veelal centrale bushaltes langs provinciale wegen. Deze OV-knooppunten zijn opgenomen in de provinciale infrastructuurprogrammering voor 2025-2029. In deze periode zullen er studies worden uitgevoerd om tot verbetervoorstellen te komen. Verwachting is dat met name complexe situaties (zoals Lopik Gemeentehuis) forse investeringen zullen vergen.

## Artikel 4: toegankelijkheid van bus en tram materieel

### Inleiding

Toegankelijk bus- en tram materieel is een voorwaarde voor veel reizigers om gebruik te kunnen maken van het OV. Het bus-en tram materieel is toegankelijk als het voldoet aan de toegankelijkheidsnormen conform de CROW-normering. In de praktijk betekent dit dat niet alle hulpmiddelen zoals (elektrische) rolstoelen die buiten de norm vallen en scootmobielen meekunnen in de bus, bijvoorbeeld vanwege de maatvoering van de rolstoelplaats in de bus of gewichtsbependingen van een rolstoelplank. Aanvullend onderzoek en een schouw met de doelgroepen naar de toegankelijkheid van het bus materieel wees uit dat er verdere verbetering nodig is op visuele aspecten, voorspelbaarheid van de inrichting en het creëren van meer ruimte voor hulpmiddelen. In het uitvoeringsprogramma toegankelijkheid is een aanzet gegeven tot verbetering op aspecten van de toegankelijkheid van het busmaterieel.

### Doel

De provincie heeft als doel de toegankelijkheid van het bus materieel verder te verbeteren op visuele aspecten, voorspelbaarheid van de inrichting en het creëren van meer ruimte voor hulpmiddelen.

### Voortgang

Het tramsysteem is uitgerust met een lage vloertram en is toegankelijk volgens de huidige normeringen. In 2022 zijn alle niet optimaal toegankelijke buurtbussen vervangen door volledig toegankelijke buurtbussen met een lage vloer en een brede instap. Het busmaterieel in de provincie Utrecht is toegankelijk conform CROW-normering.

In de aanbesteding van de nieuwe OV-concessie 2025–2035 is opgenomen dat het bus materieel moet voldoen aan de huidige wet- en regelgeving. Ook dient de vervoerder zich te houden aan de afspraken zoals gemaakt in het bestuursakkoord toegankelijkheid. Aanvullend hierop is in het programma van eisen aandacht gevraagd voor meer ruimte voor hulpmiddelen, een verdere verbetering op visuele aspecten en de voorspelbaarheid en uniformiteit van de inrichting van het busmaterieel. De implementatie van de nieuwe concessie en de verdere invoering van de toegankelijkheidseisen voor het busmaterieel loopt. Er stroomt nieuw busmaterieel binnen die voldoen aan de huidige toegankelijkheidseisen. In de nieuwe concessie hebben de vervoerders voor wat betreft het nieuwe materieel extra maatregelen aangeboden om de toegankelijkheid verder te verbeteren (zoals een hybride rolstoelplank die het altijd doet, de ringleiding en de plek voor de hulphond). Het huidige materiaal waar nog wensen voor verdere verbetering van de toegankelijkheid zijn, zullen voor de ingang van de nieuwe concessie in 2025 - 2035 zijn aangepast.

Het ROCOV Utrecht is tijdens het gehele proces van de instroom van nieuw busmaterieel nauw betrokken bij de inrichting en het toetsten op toegankelijkheid. Vervoerders onderstrepen het belang van toegankelijk busmaterieel en werken samen om binnen de provincie zoveel mogelijk uniformiteit te realiseren van de inrichting.

### Resultaten

- Creëren van meer ruimte voor hulpmiddelen in het busmaterieel;
- Aanbrengen van contrasterende kleuren bij hoogteverschillen en sta stangen;
- Instroom nieuw toegankelijk busmaterieel;
- Samenwerking met het ROCOV Utrecht.

### Toekomstige acties 2025/2026

- Monitoren van het versneld aanbrengen van verbeteringen aan het huidige materieel;
- Blijvend betrekken van het ROCOV bij instroom van nieuw materieel.

## **Resultaat**

Toegankelijk busmaterieel voor iedereen.

## **Conclusie**

Het trammaterieel en de buurtbussen in de provincie zijn toegankelijk voor alle reizigers. Met ingang van de nieuwe concessie stroomt nieuw busmaterieel in die geheel toegankelijk is en hebben de vervoerders aangeboden om de toegankelijkheid verder te verbeteren (zoals een hybride rolstoelplank die het altijd doet, de ringleiding en de plek voor de hulphond).

Het huidige busmaterieel is toegankelijk conform de wettelijke eisen. Een deel van het huidige materieel dat niet vervangen wordt, wordt versneld optimaler toegankelijk gemaakt door het aanbrengen van contrasterende kleuren bij hoogteverschillen en sta stangen. Het ROCOV Utrecht is tijdens het gehele proces van de instroom van nieuw busmaterieel nauw betrokken bij de inrichting en het toetsen op toegankelijkheid.

## **Artikel 5: bejegening**

### **Inleiding**

De manier waarop OV-personeel (dat in direct contact met de reiziger staat) omgaat met reizigers met een beperking is relevant voor de beleving van het OV. Dit kan de wil om het OV te gebruiken sterk beïnvloeden. Er wordt gebruik gemaakt van factsheets (toegankelijkheid in het openbaar vervoer 2022) van het CROW om de bejegening beter aan te laten sluiten bij de verschillende groepen reizigers.

### **Doel**

De provincie hecht er belang aan dat vervoerders zich inzetten voor een betrokken en klantvriendelijke bejegening van alle reizigers om de goede dienstverlening te verbeteren en te behouden waarbij iedereen zich welkom voelt.

### **Huidige situatie**

#### *Training OV-personeel*

Voor de doelgroepen die speciale aandacht nodig hebben (senioren, reizigers met een auditieve beperking, reizigers met een visuele beperking, reizigers met een mentale beperking, reiziger met kinderwagen etc.) is in samenwerking met het ROCOV Utrecht een speciale training ontwikkeld. De training is bedoeld voor al het OV-personeel en heeft als doel dat zij doelgroepen beter herkennen en weten hoe zij deze het beste kunnen ondersteunen. In de training is ook opgenomen hoe de chauffeur de voorspelbaarheid in het OV kan bevorderen, bijvoorbeeld door bij het juiste markeerpunt op de halte te stoppen etc. De training wordt om de 2 jaar herhaald en is onderdeel van de opleiding voor nieuw OV-personeel.

#### *Implementatie maatregelen uit het toegankelijkheidsplan vervoerders*

In de nieuwe OV-concessie 2025-2035 zijn de vervoerders uitgedaagd tot het maken van een toegankelijkheidsplan met daarin concrete maatregelen die het gebruik van het OV voor iedereen mogelijk maken.

Beide vervoerders hebben hiervoor een toegankelijkheids- en inclusiviteitsplan opgesteld. Het plan richt zich op alle aspecten die het OV toegankelijk en inclusief maken; bejegening, reisondersteuning,

reisinformatie en busmaterieel. De vervoerders hebben de intentie uitgesproken de toegankelijkheid van het OV binnen de provincie samen met de doelgroepen, provincie en gemeenten gezamenlijk aan te pakken. Met de uitwerking van de maatregelen uit het toegankelijkheids- en inclusiviteitsplan is reeds een start gemaakt.

### **Resultaten**

- Training voor OV-personeel ontwikkeld en geïmplementeerd;
- Er is een start gemaakt met de uitwerking van de maatregelen vanuit het toegankelijkheidsplan.

### **Toekomstige acties**

De maatregelen uit het toegankelijkheids- en inclusiviteitsplan van de vervoerders worden verder uitgewerkt en geïmplementeerd bij de start van de nieuwe concessie in december 2025. De implementatie van de maatregelen verloopt gefaseerd. Een deel van de maatregelen wordt direct bij de start van de nieuwe concessie in december 2025 geïmplementeerd. Het gaat hierbij om activiteiten die direct van invloed zijn op het verlenen van reisassistentie bijvoorbeeld; het geven van overstaphulp of het meereizen van deur tot deur. De implementatie van de resterende maatregelen worden kort na de start van de concessie ingevoerd omdat dit niet eerder mogelijk is. Het gaat hier om activiteiten om de doelgroepen actief te benaderen, een bewustwordingscampagne of het organiseren van informatiebijeenkomsten.

De vervoerders dienen jaarlijks (als uitwerking van het bestuursakkoord) een toegankelijkheidsplan op te leveren. In het toegankelijkheidsplan beschrijft de vervoerders de mogelijkheden die hij ziet om de toegankelijkheid van het OV-systeem verder te verbeteren. In dit plan wordt een concrete uitwerking en evaluatie van het aanbod in een concessie gepresenteerd. Het toegankelijkheidsplan wordt met de provincie en met de reizigersvertegenwoordigers besproken en al dan niet goedgekeurd.

De eisen uit de concessie worden gemonitord. Als er aanleiding voor is en bij veel klachten over bejegening, dan wordt het onderwerp in de concessie-overleggen tussen de provincie en de vervoerders besproken.

### **Resultaat**

- De concessiehouder zet zich in om bij de uitvoering door het OV-personeel uiteindelijk te komen tot maximale klantvriendelijkheid voor alle OV-gebruikers. De klantvriendelijkheid wordt op verschillende manieren onderzocht o.a. door middel van de inzet van mystery guest en het in gesprek met de verschillende doelgroepen.

### **Conclusie**

Het OV-personeel heeft met de ontwikkeling van een speciale training tools gekregen om reizigers met een specifiek hulpvraag beter te kunnen herkennen en te begeleiden in het OV en hiermee de toegankelijkheid te verbeteren. Vervoerders werken aan de uitwerking en de implementatie van het toegankelijkheids- en inclusiviteitsplan voor de start van de nieuwe concessie in december 2025.

## **Artikel 6: Reisinformatie**

### **Inleiding en doel**

Overzichtelijke, leesbare en makkelijk vindbare reisinformatie voor alle reizigers en met name voor reizigers met een visuele, motorische en mentale beperking is van groot belang voor het wegnemen van drempels om gebruik te maken van het OV. Reizigers met een motorische en/of visuele of auditieve beperking willen voorafgaand aan hun reis zekerheid over of de reis voor hen toegankelijk is.

Betrouwbare, leesbare en gemakkelijk vindbare reisinformatie om de reis vooraf te kunnen plannen en/of tijdens de reis is van groot belang om er zeker van te zijn dat en hoe zij hun reis kunnen maken.

### **Huidige situatie**

In de nieuwe OV-concessie 2025 – 2023 (ingående 14 december 2025) is opgenomen dat de concessiehouder zich conformeert aan het bestuursakkoord toegankelijkheid en uitvoering geeft aan de CROW-richtlijn 337 of haar opvolgers. In deze richtlijn en haar opvolgers zijn de normen opgenomen die ervoor moeten zorgen dat landelijke reisinformatie op dezelfde gestandaardiseerde wijze wordt getoond in trams, metro en bussen. Ook dient alle informatie die door de concessiehouder wordt gepubliceerd of wordt aangeboden te voldoen aan het “tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid 4”. De concessiehouder dient zorg te dragen voor vindbare informatie over mobiliteitsoplossingen en systemen die voor de reiziger van belang zijn voor de ketenreis. Taalniveau B1 (eenvoudige taal) wordt gehanteerd als niveau voor het verstrekken van reisinformatie.

#### *DRIS-panelen*

Het overgrote deel van de bushaltes en alle tramhaltes in de provincie beschikken over DRIS-panelen met een speciale knop. Wanneer deze knop wordt ingedrukt wordt de reisinformatie op het paneel voorgelezen. Er wordt duidelijk voorgelezen welke buslijnen er aankomen bij welke halte. En wanneer de rit uitvalt wordt deze informatie voorgelezen. De knop is voorzien van braille en de DRIS-paal met knop is goed bereikbaar met geleide lijnen (ribbeltegels) op de halte. Daarnaast maken reizigers met een visuele beperking zelf al vaak gebruik van voorleessoftware via hun telefoon zodat zij ook op deze wijze kunnen beschikken over actuele reisinformatie.

#### *Akoestische en visuele reisinformatie in bus en tram*

Uit de schouw met de ervaringsdeskundigen en op basis van eerdere signalen is gebleken dat de visuele en akoestische reisinformatie in bus en tram niet altijd werkt of verstaanbaar is. Belangrijk is dat alle haltes duidelijk worden omgeroepen via het automatische systeem en als dit niet werkt mondeling door de chauffeur. Vooral bij verstoringen is extra aandacht nodig voor het duidelijk afroepen van halte informatie via de halteomroep. Het informeren van alle reizigers maar met name de visueel beperkte reizigers is een aandachtspunt. In gesprekken met de vervoerders is dit structureel onderwerp van gesprek.

De informatie op de reisinformatieschermen in de bus is niet altijd optimaal leesbaar. Naast reisinformatie worden ook marketingacties aangeboden op de informatieschermen. Dit zorgt voor veel informatie en in combinatie met het snel doorlopen van de pagina's niet voor iedereen goed leesbaar. Dit is ongewenst omdat het niet bijdraagt aan toegankelijke en leesbare reisinformatie. Vooral voor slechthzienden, mensen met een leesbeperking of autisme is dit het geval. Er wordt een goede afweging gemaakt in het aanbod van acties die worden getoond. En wordt er rekening gehouden met de snelheid van het doorlopen van reisinformatie in relatie tot het tonen van verschillende acties. Waarbij voorop staat dat het tonen en verstekken van halte-informatie en relevante reisinformatie voor alle reizigers prioriteit heeft.

Met betrekking tot de weergave van reisinformatie op de schermen in OV-voertuigen is er een richtlijn (<https://dova.nu/document/richtlijn-reisinformatie-ov-voertuigen>).

Deze richtlijn is voorgeschreven in de nieuwe OV-concessie 2025 – 2035.

### **Resultaten**

- De Informatieschermen voor de reis/halte informatie in de trams werken goed.
- Er is een duidelijke verbetering in de halte omroep nadat vervoerders is gevraagd hier aandacht aan te geven.

### **Toekomstige acties**

Continue afstemming met de beide vervoerders over het volgen van de richtlijnen met betrekking tot de weergave van reisinformatie in OV-voertuigen. Duidelijke en hoorbare halte-informatie in bus en tram is een vereiste.

In de monitoring hiervan is het volgende van belang:

- Bepreken en monitoren van de afspraken over de richtlijnen reisinformatie opgenomen in de nieuwe concessie;
- Tot de invoering van de nieuwe concessie de huidige vervoerders aansturen op het uitvoeren van deze richtlijnen;
- Afstemming met de vervoerders over welke informatie op schermen in bus en tram worden weergegeven en het monitoren van deze uitvoering;
- Check op de uitvoering van de spraakweergave bij gebruik van de spraakknop op een DRIS-paal;
- Sturen op werkende en hoorbare akoestische en visuele reis/halte-informatie in bus en tram;
- Met ingang van de nieuwe concessie de implementatie van Navilens (De Navilens is een innovatieve oplossing die reisinformatie voor iedereen beschikbaar maakt);
- De implementatie van Ringleiding in de bus (Ringleiding zorgt ervoor dat reizigers met een hoortoestel het geluid van de bus omroep kunnen beluisteren zonder storend omgevingsgeluid).

#### *Reisinformatie schermen in beide zichtlijnen in de bus*

Tijdens de schouw met de ervaringsdeskundigen bleek dat niet alle bussen de beschikking hebben over reisinformatieschermen in beide zichtlijnen van de bus. Daarmee is niet voor alle reizigers de reis informatie in de bus beschikbaar. In de nieuwe concessies 2025-2035 is deze eis opgenomen.

#### **Resultaat**

Reisinformatie in het OV voldoet aan de CROW Richtlijn reis informatie OV-voertuigen en aan de richtlijn van het CROW 337, toegankelijke reis- en route informatie.

De websites van de vervoerders (concessiehouders) moeten toegankelijk en overzichtelijk zijn en de informatie moet makkelijk vind- en leesbaar zijn. Met de nieuwe concessie 2025-2035 komt er voor beide concessies een gezamenlijke website onder de naam U-OV.nl. De nieuwe website wordt in U-OV verband door de vervoerders ontworpen en getest en na goedkeuring door PU verder getest met ervaringsdeskundigen. Als extra is de mogelijkheid voor het inschakelen van en Teletolk (beeldbemiddeling door geregistreerde tolken Nederlandse Gebarentaal) toegevoegd.

#### **Planning**

|          |                                                                                                                                                                                             |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Planning | <ul style="list-style-type: none"><li>- Eisen zijn opgenomen in de nieuwe concessie 2025 – 2035</li><li>- Eisen en voortgang worden maandelijks besproken in het concessieoverleg</li></ul> |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### **Conclusie**

Er is vanuit de vervoerders en ook in landelijk verband veel aandacht voor toegankelijke reis informatie. Dit is ook terug te zien in de eisen van en de plannen van de vervoerders voor de nieuwe OV-concessie 2025 - 2035. Ook de huidige vervoerders zijn zich hier bewust van en besteden meer aandacht aan het verbeteren van de reis informatie. Er is vertrouwen dat mogelijke innovaties op het gebied van reis informatie de toegankelijkheid voor iedereen het OV op termijn gaan verbeteren. Duidelijkere regels en uitgangspunten en de afstemming daarover bevorderen het toegankelijker maken van het OV.

## Artikel 7: toegankelijkheid bij andere vormen van OV en mobiliteit

### Inleiding

De provincie spant zich in voor een volledig toegankelijk OV-systeem. Daaronder vallen ook de buurtbussen en Aanvullend Openbaar Vervoer (AOV) in de vorm van flexvervoer.

### Huidige situatie

#### *Buurtbussen*

In de provincie zijn de buurtbussen onderdeel van de OV-concessie van Syntus. De buurtbussen zijn in 2023 vervangen door nieuwe goed toegankelijke buurtbussen.

#### *Aanvullend OV (AOV)*

Het aanvullend OV in de vorm van flexvervoer beschikt over een andere instaphoogte ten opzichte van de bus perrons dan de reguliere bussen waardoor de haltehoogte niet altijd conform de CROW-norm is. De bussen waarmee het flexvervoer wordt uitgevoerd zijn toegankelijk wat maakt dat bij uitzondering van deze haltes de haltehoogte op deze haltes niet hoeven te voldoen aan de CROW richtlijn. Ook worden er auto's ingezet. Als een reiziger bij boeking aangeeft behoefte te hebben aan een toegankelijk voertuig, dan wordt een toegankelijk busje ingezet. Het aanvullend OV-deel wat is geïntegreerd in regiotaxi is wel volledig toegankelijk. Het rolstoelvervoer binnen flexvervoer wordt grotendeels uitgevoerd door regiotaxibusjes.

### Conclusie

Zowel buurtbussen als het AOV vervoer in de provincie zijn toegankelijk.

## Overige inspanningen: OV ambassadeurs

### Inleiding

In de provincie werken 14 gemeenten en de provincie samen bij het ontwikkelen en uitvoeren van een OV-ambassadeursproject. De achterliggende gedachte is dat wanneer senioren zelfstandig met het openbaar vervoer kunnen reizen, ze langer zelfstandig mobiel blijven en dit vereenzaming tegen zal gaan. Tevens is de verwachting dat senioren geen of later een beroep doen op aanvullende WMO-vervoersvoorzieningen. Met een SPUK-subsidie vanuit het rijk is dit project budgettair gedekt tot 1 januari 2026. Onduidelijk is of het Rijk na 2026 subsidie beschikbaar stelt voor het project.

### Doel

Het doel van dit project is het stimuleren van ouderen om deel te nemen aan het openbaar vervoer. Het OV-ambassadeursproject zet hiervoor senioren in als ambassadeurs in anderen senioren vertrouwd en wegwijs te maken met het reizen met het OV.

### Voortgang

In 2024 heeft het project zich gericht op het uitvoeren van meerdere activiteiten zoals:

- organiseren van inloopspreekuren waar senioren terecht kunnen met vragen over het reizen met het OV;
- Bemensen van een telefonische hulplijn voor vragen over het reizen met het OV;



- Organiseren van informatie bijeenkomsten;
- Organiseren van probeerreizen;
- Werving en training van de OV-ambassadeurs;
- Communicatiecampagne voor het bereiken van de doelgroep.

Daarnaast is een overzicht gemaakt van alle vervoersvormen die zich bevinden in de verschillende gemeenten. Het overzicht met alle vervoersvormen is aangeboden aan alle deelnemende gemeenten met als doel deze informatie te plaatsen op hun website. De informatie is bedoeld voor (toekomstige) reizigers zodat zij snel kunnen zien welke mogelijkheid van reizen met het OV in hun gemeente beschikbaar is. Ook heeft een onderzoek naar het bereiken van de doelgroep plaatsgevonden. Op basis van dit onderzoek is een communicatieplan opgesteld en uitgerold. De uitrol van het communicatieplan heeft geleid tot een toename van het aantal deelnemers.

Zichtbaar is een toename van het aantal deelnemers in 2024 ten opzichte van het jaar 2023. Echter de resultaten van alle inspanning door de OV-ambassadeurs blijven achter bij de beoogde doelstellingen van het project. Ook is onduidelijk wat de effecten van de inzet van OV-ambassadeurs op lange termijn is. Er zijn geen gegevens over het aantal reizigers die blijvend blijven reizen met het OV nadat zij geholpen zijn door de OV-ambassadeurs. Deelnemers die aan activiteiten meedoen zijn eenmalige contacten waar geen opvolging aan gegeven wordt. Het project heeft meerdere oplossingen bedacht zicht te krijgen op het reisgedrag na contact met de OV-ambassadeurs maar in de praktijk blijkt dit moeilijk. Er worden geen gegevens van deelnemers bewaard en kan het project niet meer in contact komen met oud deelnemers. Op de vraag of deelnemers aan het project willen laten weten of zij later meer reizen zelfstandig maken komt geen reactie.

#### *Project OV-maatje*

Gemeente Utrecht heeft een eigen project “OV-maatjes” opgezet met een looptijd van 1 jaar. De reden hiervoor is dat zij OV ondersteuning aan een bredere doelgroep dan alleen senioren willen aanbieden. Het project heeft als doel het bieden van ondersteuning in het reizen met het OV aan een brede specifieke doelgroep die drempels ervaart in het zelfstandig reizen met het OV. Dit zijn bijvoorbeeld kinderen die naar het speciaal onderwijs gaan of mensen met een verstandelijke beperking. Binnen dit project ontvangen zij intensieve begeleiding om hen bekend en vertrouwd te maken met het OV-aanbod. Het OV-maatje begeleidt onder andere iemand bij het plannen van een OV-reis en voert meerdere keren samen een probeerreis uit. De aanmelding voor dit project bleven ver achter bij de verwachtingen. Het bereiken van de doelgroep heeft hier een rol ingespeeld. Het project is afgerond en wordt niet voortgezet.

#### **Resultaten**

- Het Project OV-ambassadeurs heeft meerdere informatie activiteiten uitgevoerd voor het informeren van de doelgroep;
- Er is content verzameld voor het maken van een gemeentepagina over vervoer. Iedere gemeente heeft content voor een pagina -met informatie over het OV-aanbod, aanvullend OV, regiotaxi en vrijwillige vervoersinitiatieven- aangeboden gekregen om te plaatsen op de gemeentelijke website;
- Aan de hand van het communicatieonderzoek aanbevelingen gedaan voor een duurzaam communicatieplan die aansluit bij de doelgroep. De aanbevelingen zijn overgenomen en geïmplementeerd;
- Ondanks alle inspanningen blijven de resultaten van het project OV-ambassadeurs (zie bijlage 2) achter bij de voor afgestelde doelen. Het OV-maatjes project is niet verlengd vanwege de geringe deelname.

#### **Knelpunten**

Voor het slagen van het project OV-ambassadeurs is ondersteuning op het gebied van communicatie essentieel. Echter bleken de gemeenten niet in staat deze rol te kunnen vervullen vanwege capaciteitsgebrek. Mede door de beperkte communicatie naar de doelgroep bleef het aantal aanmeldingen lager dan verwacht.

### **Toekomstige acties**

Het project loopt tot 1 januari 2026. Onduidelijk is of de subsidie door het Rijk wordt voortgezet en het project een vervolg krijgt. Het project OV-ambassadeurs onderzoekt in de komende tijd wat er nodig is voor een doorstart van het project in 2026. Daarbij richt het project zich op twee pijlers:

1. Het in kaart brengen van de benodigde financiën voor een doorstart;
2. Het onderzoeken of het mogelijk is het project met alleen vrijwilligers te bemensen.

### **Communicatie**

Voor dit jaar staat een communicatie campagne gepland met als doel meer deelnemers uit de doelgroep te bereiken.

### **Conclusie**

Zowel het project OV-ambassadeurs als het OV-maatjes project hebben niet de beoogde doelstelling behaald. Onduidelijk is of deelnemers aan het project vaker met het OV zijn gaan reizen. In de praktijk blijkt het lastig om deze informatie te achterhalen omdat er geen blijvend contact is met de deelnemers. Vanaf de start van het project ontbrak het aan een goed communicatieplan om de doelgroep te bereiken. Gemeenten bleken onvoldoende capaciteit beschikbaar te hebben voor de communicatie van het project. Het is onduidelijk of het Rijk in de komende jaren de subsidie voor het project verlengt.

## **Bijlagen:**

### **Bijlage 1. Haltegegevens overzicht**

| Gemeente | Aantal *<br>haltes | MT**<br>2024 | MT<br>2025 | VT***<br>2024 | VT<br>2025 | CHB<br>incompleet<br>2024 | CHB<br>inconsistent<br>2024 | CHB<br>incompleet<br>2025 | CHB<br>inconsistent<br>2025 |
|----------|--------------------|--------------|------------|---------------|------------|---------------------------|-----------------------------|---------------------------|-----------------------------|
|          |                    |              |            |               |            |                           |                             |                           |                             |

|                         |      |      |     |     |     |     |      |     |     |
|-------------------------|------|------|-----|-----|-----|-----|------|-----|-----|
| Amersfoort              | 297  | 75%  | 76% | 67% | 73% | 5%  | 0%   | 4%  | 1%  |
| Baarn                   | 25   | 4%   | 4%  | 12% | 12% | 4%  | 8%   | 4%  | 4%  |
| Berg en Bosch           | 2    | 0%   | 0%  | 0%  | 0%  | 0%  | 0%   | 0%  | 0%  |
| Bunnik                  | 15   | 9%   | 60% | 12% | 13% | 33% | 7%   | 33% | 7%  |
| Bunschoten              | 35   | 10%  | 29% | 22% | 23% | 3%  | 0%   | 3%  | 0%  |
| De Bilt                 | 103  | 44%  | 43% | 31% | 41% | 8%  | 5%   | 8%  | 5%  |
| De Ronde Venen          | 125  | 47%  | 37% | 26% | 25% | 0%  | 0%   | 0%  | 1%  |
| Eemnes                  | 32   | 9%   | 28% | 9%  | 9%  | 15% | 6%   | 18% | 6%  |
| Hoornbeek college       | 2    | 0%   | 0%  | 0%  | 0%  | 0%  | 0%   | 0%  | 0%  |
| Houten                  | 87   | 29%  | 33% | 20% | 21% | 0%  | 0%   | 0%  | 0%  |
| IJsselstein             | 29   | 17%  | 59% | 34% | 34% | 0%  | 0%   | 0%  | 0%  |
| Leusden                 | 64   | 37%  | 58% | 36% | 41% | 6%  | 0%   | 6%  | 0%  |
| Lopik                   | 132  | 5%   | 4%  | 2%  | 2%  | 0%  | 0%   | 0%  | 0%  |
| Meander Medisch Centrum | 1    | 0%   | 0%  | 0%  | 0%  | 0%  | 100% | 0%  | 0%  |
| Midden Nederland        | 5    | 3%   | 60% | 60% | 60% | 0%  | 0%   | 0%  | 0%  |
| Montfoort               | 13   | 2%   | 15% | 15% | 15% | 0%  | 0%   | 0%  | 0%  |
| Nieuwegein              | 126  | 77%  | 61% | 44% | 43% | 0%  | 1%   | 2%  | 1%  |
| Oudewater               | 13   | 1 %  | 25% | 0%  | 0%  | 15% | 8%   | 15% | 38% |
| Rhenen                  | 22   | 20%  | 91% | 63% | 64% | 0%  | 5%   | 0%  | 5%  |
| Rivierenland            | 61   | 3%   | 5%  | 4%  | 5%  | 14% | 6%   | 7%  | 3%  |
| Soest                   | 92   | 61%  | 66% | 71% | 71% | 0%  | 1%   | 0%  | 2%  |
| Stichtse Vecht          | 155  | 62%  | 39% | 11% | 12% | 9%  | 33%  | 9%  | 34% |
| Utrecht                 | 574  | 69%  | 74% | 72% | 71% | 2%  | 3%   | 3%  | 3%  |
| Provincie               | 421  | 51%  | 57% | 38% | 38% | 0%  | 3%   | 0%  | 3%  |
| Utrechtse Heuvelrug     | 94   | 45%  | 48% | 41% | 41% | 2%  | 1%   | 2%  | 1%  |
| Veenendaal              | 84   | 56%  | 67% | 58% | 57% | 2%  | 0%   | 5%  | 2%  |
| Vijfheerenlanden        | 120  | 50%  | 42% | 43% | 42% | 0%  | 0%   | 5%  | 0%  |
| Wijk bij Duurstede      | 16   | 16%  | 88% | 78% | 75% | 0%  | 0%   | 0%  | 0%  |
| Woerden                 | 125  | 36%  | 30% | 26% | 26% | 1%  | 1%   | 1%  | 2%  |
| Woudenberg              | 4    | 1%   | 25% | 50% | 50% | 0%  | 0%   | 0%  | 0%  |
| Zeist                   | 123  | 85%  | 74% | 65% | 64% | 2%  | 3%   | 2%  | 3%  |
| Totaal                  | 2997 | 53%% | 55% | 45% | 45% | 97% | 97%  | 97% | 96% |

Bijlage 2. Overzicht activiteiten OV-ambassadeurs

|                        | aantal OV-A | Spreekuren | Aantal bezoekers | informatie<br>aantal bezoekers | geplande cursus     | aantal deelnemers   | proefles | aantal deelnemers | markten | aantal deelnemers | overige opmerkingen                         |
|------------------------|-------------|------------|------------------|--------------------------------|---------------------|---------------------|----------|-------------------|---------|-------------------|---------------------------------------------|
| Deelnemen de gemeenten |             |            |                  |                                |                     |                     |          |                   |         |                   |                                             |
| Amersfoort Koperhorst  | 5           | 11         | 28               |                                | 2 dd                | 6                   | 1        | 6                 |         |                   | Niet van toepassing                         |
| Amersfoort Hoogland    |             | 11         | 19               |                                | Niet van toepassing |                     | 1        |                   |         |                   | Niet van toepassing                         |
| Baarn                  | 1           | 11         | 29               |                                | 2 dd                | 4                   | 1        |                   | 1       | 20                | Niet van toepassing                         |
| Bilthoven              | 2           | 10         | 18               |                                | geannuleerd         | 1                   | 1        |                   | 1       |                   | Materieel geleverd                          |
|                        |             |            |                  |                                |                     |                     |          |                   |         |                   | Contact over voorlichting aan statushouders |
| Bunnik                 | 1           | 12         | 32               |                                | geannuleerd         | 0                   | 1        |                   |         |                   | Niet van toepassing                         |
| Lopik                  | 0           | 3          | 25               |                                | Niet van toepassing |                     | 1        |                   | 1       | 10                | Niet van toepassing                         |
| Nieuwegein             | 1           | 10         | 27               |                                | geannuleerd         | 1                   | 1        | 2                 | 1       |                   | Niet van toepassing                         |
| Soest                  | 2           | 11         | 25               |                                | Niet van toepassing |                     | 1        |                   |         |                   | Niet van toepassing                         |
| Utrechtse Heuvelrug    | 2           | 10         | 26               |                                | 2 dd                |                     | 1        |                   | 1       | 40                | Niet van toepassing                         |
| Vijfheerenlanden       |             |            |                  |                                | 2 dd                | 4                   | 1        |                   |         |                   | Gestopt 1 mei 2024                          |
| Wijk bij Duurstede     | 1           | 4          | 29               |                                | Niet van toepassing |                     | 1        |                   |         |                   | Niet van toepassing                         |
| Woudenberg             |             | 11         | 27               | 1                              | 6                   |                     | 4        | 5                 | 1       |                   | Niet van toepassing                         |
| Leusden                | 1           | 4          | 15               |                                | geannuleerd         |                     | 1        |                   | 1       | 12                | Gestart juli 2024                           |
| Houten                 | 1           | 10         | 33               | 1                              | 7                   | 2 dd                | 2        | 3                 | 4       |                   | Niet van toepassing                         |
| IJsselstein            | 1           | 9          | 22               | 1                              | 0                   | 2 dd                | 4        | 1                 |         | 20                | Niet van toepassing                         |
| Zeist                  | 2           | 10         | 38               |                                | 2 dd                | 4                   | 1        |                   | 1       | 50                | Niet van toepassing                         |
|                        | 2           | 13         | 39               |                                | 1                   | Niet van toepassing | 2        | 1                 |         | 15                | Niet van toepassing                         |
| Totaal                 | 1           | 7          | 3                | 3                              | 3                   | 6                   | 1        | 7                 | 9       | 2                 | Niet van toepassing                         |