



## Statenbrief

Aan Provinciale Staten

|                    |                                                               |
|--------------------|---------------------------------------------------------------|
| Onderwerp          | Voortgangsrapportage uitvoeringsprogramma toegankelijkheid OV |
| Datum              | 01-07-2025                                                    |
| Documentnummer     | UTSP-919285410-24376                                          |
| Van                | Aria Noorlander                                               |
| Telefoonnummer     | +31640106382                                                  |
| E-mailadres        | aria.noorlander@provincie-utrecht.nl                          |
| Domein/opgave      | MOB                                                           |
| Team               | PUM                                                           |
| Portefeuillehouder | Rob van Hout                                                  |
| Bijlage            | Voortgangsrapportage uitvoeringsprogramma toegankelijkheid OV |

Geachte leden van Provinciale Staten,

### Essentie/samenvatting:

In de afgelopen jaren is er gewerkt aan het toegankelijker maken van het openbaar vervoer (hierna: OV). Alhoewel er al veel verbeterd is, (haltetoegankelijkheid, toegankelijkheid van het busmaterieel en reisinformatie) is er nog steeds inzet nodig om de toegankelijkheid verder te verbeteren. In het najaar van 2022 is het Bestuursakkoord Toegankelijkheid Openbaar Vervoer 2022-2032 (hierna: bestuursakkoord) gepubliceerd. Een overeenkomst tussen het Rijk, Gedeputeerde Staten van de provincies en vervoerbedrijven. Met het ondertekenen hiervan heeft provincie Utrecht (hierna: de provincie) toegezegd om het behaalde niveau van toegankelijkheid in het OV te behouden en te verbeteren, zodat zoveel mogelijk mensen gebruik kunnen maken van het OV. In mei 2024 is het Uitvoeringsprogramma Toegankelijkheid (hierna: uitvoeringsprogramma) door ons vastgesteld waarin is opgenomen met welke maatregelen de provincie het bestuursakkoord gaat uitvoeren. De voortgangsrapportage Toegankelijkheid (hierna: voortgangsrapportage) beschrijft hoe de provincie uitvoering geeft aan de gemaakte afspraken uit het bestuursakkoord.

### Inleiding:

De provincie investeert al meerdere jaren in het verbeteren van de toegankelijkheid van het regionale OV. Onder andere door het beschikbaar stellen van een 100% subsidiebudget voor wegbeheerders (gemeenten en waterschap) om onder andere de haltetoegankelijkheid te verbeteren. Toch is er op het gebied van toegankelijkheid van het OV nog winst te behalen. Op 8 november 2022 bent u middels een Statenbrief (met kenmerk 8250031 [Agenda Provincie Utrecht - GS-Besluiten dinsdag 8 november 2022 09:30 - 12:30 - iBabs Publieksporaal](#)) geïnformeerd over het bestuursakkoord dat door ons is vastgesteld. In het bestuursakkoord zijn afspraken gemaakt over hoe provincies en vervoerders gezamenlijk werken aan een verbetering van de toegankelijkheid in het OV. Volgens afspraak heeft de provincie een uitvoeringsprogramma opgesteld met daarin de verschillende artikelen uit het bestuursakkoord en bent u op 14 mei 2024 middels een Statenbrief (met kenmerk UTSP-919285410-20787 [Agenda Provincie Utrecht - GS-Besluiten dinsdag 14 mei 2024 09:30 - 12:30 - iBabs Publieksporaal](#)) hierover geïnformeerd. Voor de provincie zijn de volgende artikelen vanuit het bestuursakkoord van belang:

- artikel 1 (Borgen van ervaringsdeskundigheid),

- artikel 2 (Toegankelijkheid van bus- en tramhaltes),
- artikel 3 (Toegankelijkheid van OV-knooppunten en de openbare ruimte rondom het OV),
- artikel 4 (Toegankelijkheid van bussen),
- artikel 5 (Bejegening),
- artikel 6 (Reisinformatie) en
- artikel 7 (Verbreding van de scope: toegankelijkheid bij andere vormen van OV).

Afgesproken is om u jaarlijks te informeren over de voortgang.

#### **De voortgangsrapportage op hoofdlijnen:**

Voor elk bovengenoemd artikel uit het uitvoeringsprogramma is een uitwerking gemaakt over de startsituatie van het uitvoeringsprogramma, de huidige voortgang op de resultaten en de te ondernemen toekomstige activiteiten en/of maatregelen.

#### **Borgen van ervaringsdeskundigheid**

*Hoofdafspraken uit het bestuursakkoord:*

- *Decentrale OV-autoriteiten consulteren concessiehouders, consumentenorganisaties en/of (vertegenwoordigers van) mensen met een beperking bij de totstandkoming en uitvoering van het uitvoeringsprogramma toegankelijkheid OV.*

Om tot een goed uitvoeringsprogramma te komen is het betrekken van de doelgroep cruciaal. Het Regionaal Overleg Consumentenorganisaties Openbaar Vervoer Utrecht (hierna: ROCOV) wordt structureel betrokken bij de ontwikkeling van het OV. Het ROCOV vertegenwoordigt een aantal belangenorganisaties waaronder het Stedelijk Overleg Lichamelijk Gehandicapten Utrecht (SOLGU). Deze partijen, samenkomend in de werkgroep toegankelijkheid, worden betrokken bij de uitwerking van beleidsontwikkeling en maatregelen die de toegankelijkheid in het OV bevorderen. De werkgroep kijkt en denkt mee en adviseert kritisch over het uit te voeren beleid dat is vastgelegd in het uitvoeringsprogramma. Een gezamenlijke schouw met de ervaringsdeskundigen heeft veel inzicht opgeleverd over de drempels en beperkingen die zij ervaren tijdens het reizen. Daarnaast zijn ook tips meegegeven voor maatregelen die de toegankelijkheid nog verder kunnen verbeteren. Er wordt tevens nauw samengewerkt met concessiehouders Qbuzz en Syntus Utrecht om te voldoen aan de toegankelijkheidseisen. De samenwerking tussen alle partijen wordt door eenieder als zinvol en effectief ervaren. De samenwerking wordt voortgezet en uitgebreid met doelgroepen die nog niet aangesloten zijn.

#### **Reisinformatie**

*Hoofdafspraken uit het bestuursakkoord:*

- *Het Rijk stelt eisen aan de digitale toegankelijkheid die zijn opgenomen in de "Implementatiewet toegankelijkheidsvoorschriften producten en diensten" en eventueel op te stellen wet- of regelgeving specifiek voor het OV;*
- *Reisinformatie wordt aangeboden op taalniveau B1, wat staat voor eenvoudig Nederlands, voor reisinformatie die te maken heeft met het plannen van de reis, het maken van de reis en vragen/opmerkingen vanuit de klant over de reis;*
- *Reisinformatie wordt op verschillende zintuiglijke manieren aangeboden waaronder de mogelijkheid om via menselijk contact met een OV-medewerker aan informatie te komen, bijvoorbeeld via een telefonisch informatienummer.*

In de eisen van onze nieuwe OV-concessies is opgenomen dat de concessiehouder zich houdt aan het bestuursakkoord en uitvoering geeft aan de CROW-richtlijn 337 of haar opvolgers. In de CROW-richtlijn zijn de integrale toegankelijkheidsrichtlijnen voor openbare ruimtes en bushaltes opgenomen. Dit zijn landelijk afgesproken normen die gehanteerd dienen te worden bij het inrichten van looproutes, bushaltes, parkeerplaatsen en reis- en routeinformatie.

Met de implementatie van de eisen die zijn gesteld in de nieuwe OV-concessies is een start gemaakt en worden met de ingang van nieuwe concessies uitgerold. Ook is er in landelijk verband veel aandacht voor toegankelijke reisinformatie waardoor de kwaliteit en toegankelijkheid van de reisinformatie verbeterd.

### ***Toegankelijkheid van bus- en tramhaltes***

*Hoofdafspraken uit het bestuursakkoord:*

- *Het Rijk zal zich inspannen om duidelijke minimeisen als normen op te nemen in nadere regelgeving. Voor bushaltes worden deze normen voor wegbeheerders gebaseerd op de kenmerken die zijn opgenomen in het kader "Verwerkingsregels bus, tram en metro" die de Decentrale OV-autoriteiten in 2020 hebben vastgesteld. Daarin zijn kenmerken opgenomen voor het bepalen van toegankelijkheid van bushaltes en reisinformatie;*
- *Decentrale OV-autoriteiten beschrijven in hun uitvoeringsprogramma's hun eigen geboekte en geplande voortgang alsmede de geboekte en geplande voortgang van beheerders binnen hun gebied.*

De tramhaltes zijn 100% toegankelijk. Op dit moment is 55% van de bushaltes motorisch en 45% visueel toegankelijk in de provincie. Een lichte toename van 4% en 2% ten opzichte van het vorige jaar. Het doel is om jaarlijks minimaal 7,5% van de bushaltes in de provincie geheel motorisch en visueel toegankelijk te maken, zodat over 4 jaar minimaal 80% van de haltes toegankelijk is. Voor de periode 2024-2025 blijft het percentage achter bij de doelstelling die de provincie zich heeft gesteld. Voor het behalen van het resultaat is de provincie afhankelijk van de inzet van gemeenten. Redenen hiervoor zijn de ondercapaciteit bij gemeenten om projecten aan te pakken en de capaciteit voor uitvoering. We hebben de 100% subsidiemogelijkheid voor andere wegbeheerders (gemeenten en het waterschap) om haltes toegankelijk te maken. Vorig jaar heeft een vijftal gemeenten gebruik gemaakt van de subsidieregeling. Ook voor dit jaar hebben meerdere gemeenten een subsidieaanvraag gedaan. Met de wegbeheerders is afgesproken dat zij bij geplande werkzaamheden het zogenaamde principe van "werk met werk maken" voor de haltes zullen hanteren zodat bij het werk een bushalte meteen ook toegankelijk wordt gemaakt.

Het proces van aanvraag en oplevering vraagt vanwege capaciteitsgebrek in de voorbereiding en uitvoering meer tijd dan gehoopt. Naar verwachting zal het percentage toegankelijke haltes toenemen als de projecten zijn afgerond.

De provincie is zich bewust van de urgentie van de opgave en wil met het toegankelijk maken van de eigen 421 provinciale haltes en de toeleiding naar deze haltes een voorbeeld stellen. De provincie heeft zich hierbij een doelstelling van 7,5% verbeterde haltes op jaarbasis gesteld. Om die reden werkt de provincie via twee sporen aan het toegankelijk maken van bushaltes.

1. In trajectonderzoeken beoordelen we of bushaltes voldoen aan de toegankelijkheidseisen. Als dat niet het geval is, nemen we de ontwerp-opgave mee in het trajectonderzoek en realiseren we de verbetermaatregelen via het principe van 'werk met werk maken'.
2. Om het toegankelijk maken van bushaltes verder te versnellen starten we een themastudie op die zich richt op het toegankelijk maken van bushaltes. Deze studie loopt inmiddels en richt zich op het toegankelijk maken van de bushaltes binnen het vervoerplan 2026. (zie [Bijlage 1 Lijst met studieprojecten infrastructurele maatregelen 2025-2027](#))

Voor 2026 zijn we bezig met het opstellen van een investeringsbesluit voor het toegankelijk maken van 120 provinciale bushaltes die dat nu nog niet voldoende zijn. Deze zullen in de toekomst geprogrammeerd worden. Het moment van programmeren is afhankelijk van de personele bezetting en de voortgang van de huidige mobiliteitsprojecten die al in studie-, voorbereiding- of realisatiefase zitten (zie ook [Zie ook Programmering infrastructurele maatregelen](#)). De ontvangen spijk subsidie van het Rijk voor uitvoering van het Bestuursakkoord wordt hiervoor ingezet. Nieuwe haltes worden conform de CROW-norm 337 aangelegd. Ook wordt gewerkt aan de kwaliteit van actuele haltedata. Het proces van verbetering is hiermee in gang gezet.

### ***Toegankelijkheid van OV-knooppunten en de openbare ruimte rondom het OV***

*Hoofdafspraken uit het bestuursakkoord:*

- *Wanneer het Rijk of Decentrale OV-autoriteiten betrokken zijn bij de ontwikkeling van OV-knooppunten waarbij zij concessieverlener van het OV zijn, spannen zij zich in om de betrokken beheerder toegankelijkheidsmaatregelen te laten toepassen op het OV-knooppunt;*
- *Decentrale OV-autoriteiten geven in hun uitvoeringsprogramma's aan waar, wanneer en met welke partijen gewerkt wordt aan toegankelijkheidsmaatregelen in de ontwikkeling van OV-knooppunten.*

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. De toegankelijkheid van OV-knooppunten is de verantwoordelijkheid van verschillende stakeholders, voor stations ligt dit bijvoorbeeld bij ProRail. De provincie is veelal zelf geen eigenaar en beheerder van een knooppunt. Uit een inventarisatie van de OV-knooppunten in samenwerking met de werkgroep toegankelijkheid is gebleken dat de meeste OV-knooppunten redelijk tot goed scoren op toegankelijkheid. OV-knooppunten langs provinciale wegen scoren vaak minder goed vanwege de complexe ruimtelijke ligging van de haltes. Het komend jaar worden de investeringen in beeld gebracht ter verbetering van de toegankelijkheid van de haltes.

### **Toegankelijkheid van bussen**

*Hoofdafspraken uit het bestuursakkoord:*

- *Het Rijk onderzoekt of bussen zodanig aangepast kunnen worden zodat reizigers die hulpmiddelen gebruiken, deze in de toekomst veilig mee kunnen nemen en gebruiken;*
- *Decentrale OV-autoriteiten geven in hun uitvoeringsprogramma's aan op welke wijze en wanneer de uitkomsten van het onderzoek worden toegepast.*

Alle bussen en trams zijn toegankelijk volgens de toegankelijkheidsnormen. In 2022 zijn alle niet optimaal toegankelijke buurtbussen vervangen door volledig toegankelijke buurtbussen met een lage vloer en een brede instap. Het trammaterieel is uitgerust met lage vloertrams en toegankelijk volgens de huidige normeringen. Met de start van de nieuwe concessies stromen meer bussen in die aan alle huidige toegankelijkheidseisen voldoen, en over meer ruimte beschikken voor hulpmiddelen en het veilig vervoeren ervan.

### **Bejegening**

*Hoofdafspraken uit het bestuursakkoord:*

- *Decentrale OV-autoriteiten beschrijven bij concessieverlening specifiek in de concessievoorwaarden hoe zij wensen dat het OV-personeel dat in direct contact met de reiziger staat, gedurende de uitvoering van de concessie omgaat met reizigers met een beperking;*
- *Decentrale OV-autoriteiten beschrijven in hun uitvoeringsprogramma's op welke wijze bejegening in de concessie zal worden vormgegeven.*

De vorig jaar ontwikkelde e-learning modules ter bevordering van de bejegening van doelgroepen door chauffeurs en medewerkers van de klantenservice zijn uitgerold. De e-learning is onderdeel geworden van de permanente opleiding van chauffeurs en medewerkers klantenservice. Met ingang van de nieuwe OV concessies (december 2025) zijn verschillende eisen gesteld aan de maatregelen die vervoerders moeten nemen om de toegankelijkheid voor doelgroepen te verbeteren. Vervoerders hebben hiervoor toegankelijkheids- en inclusiviteitsplannen opgesteld met daarin verbetervoorstellen, waaronder bejegening. Deze voorstellen worden verder uitgewerkt en met de start van de nieuwe concessie geïmplementeerd.

### **Verbreding van de scope: toegankelijkheid bij andere vormen van OV**

*Hoofdafspraken uit het bestuursakkoord:*

- *Indien nieuwe ontwikkelingen zich voordoen in de ontwikkeling van andere en/of nieuwe vormen van mobiliteit, welke bedoeld zijn als OV, spannen partijen zich in om toegankelijkheid ervan zoveel mogelijk aan te laten sluiten bij de normen die gelden voor regulier OV per bus, tram, metro en trein;*
- *Decentrale OV-autoriteiten geven in hun uitvoeringsprogramma's aan op welke wijze uitkomsten van het onderzoek naar toegankelijkheid van nieuwe mobiliteitsvormen, uitgevoerd door het Rijk worden*

*vormgegeven en op welke wijze zij omgaan met toegankelijkheid van deze andere en/of nieuwe vormen van mobiliteit, welke bedoeld zijn als OV, als deze vallen onder hun verantwoordelijkheid.*

De huidige bussen die worden ingezet voor Flexvervoer binnen de provincie zijn toegankelijk. Voor het Flexvervoer worden ook auto's ingezet, maar als een reiziger bij boeking aangeeft behoefte te hebben aan een toegankelijk voertuig, dan wordt een toegankelijk busje ingezet. Als concessieverlener is de provincie bekend met deze ontwikkelingen en spant zich in om de toegankelijkheid gezamenlijk te borgen volgens de actuele richtlijnen. Met de nieuwe concessies zijn de Flexbussen ook toegankelijk. Indien nieuwe vormen van OV worden geïntroduceerd, dan worden de mogelijkheden en impact van deze nieuwe vormen van OV onderzocht. Het aanvullend OV-deel (OV-vangnet) dat is geïntegreerd in regiotaxi is volledig toegankelijk.

**Vervolgprocedure / voortgang:**

U wordt jaarlijks (Q2) geïnformeerd worden middels een Statenbrief over de stand van zaken en geboekte voortgang binnen het uitvoeringsprogramma.

Gedeputeerde Staten van Utrecht,

Voorzitter,  
mr. J.H. Oosters

Secretaris,  
mr. drs. A.G. Knol-van Leeuwen