



Statenbrief

Aan Provinciale Staten

Onderwerp	Uitvoeringsprogramma Toegankelijkheid
Datum	14-05-2024
Documentnummer	UTSP-919285410-20787
Van	Aria Noorlander
Telefoonnummer	+31640106382
E-mailadres	aria.noorlander@provincie-utrecht.nl
Domein/opgave	MOB
Team	EOV
Portefeuillehouder	Van Schie
Bijlage	Uitvoeringsprogramma Toegankelijkheid

Geachte leden van Provinciale Staten,

Essentie / samenvatting:

Al geruime tijd wordt er gewerkt aan het toegankelijker maken van het openbaar vervoer (OV). Alhoewel er al veel verbeterd is, (haltetoegeankelijkheid, 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. Met het vaststellen van het Uitvoeringsprogramma Toegankelijkheid (hierna: uitvoeringsprogramma) beschrijven Gedeputeerde Staten hoe de provincie uitwerking geeft aan de gemaakte afspraken uit het bestuursakkoord. Veelal gebeurt dit door verstrekking van subsidies voor verbetering van toegankelijkheid van het OV, maar het speelt ook een rol bij het verlenen van concessies voor openbaar vervoer in de provincie.

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 subsidiebudget voor wegbeheerders (gemeenten en waterschap) om o.a. de haltetoegeankelijkheid te verbeteren. Toch is er op het gebied van toegankelijkheid van het OV nog winst te behalen. Op 8 november 2022 (8250031C) bent u middels een Statenbrief geïnformeerd over het bestuursakkoord dat door Gedeputeerde Staten is vastgesteld. In het bestuursakkoord zijn afspraken gemaakt over hoe provincies en vervoerders gezamenlijk werken aan een verbetering van de toegankelijkheid in het OV. Daarin is afgesproken dat decentrale OV- autoriteiten voor hun concessiegebieden een uitvoeringsprogramma opstellen met een uitwerking van verschillende artikelen uit het bestuursakkoord. Voor de provincie zijn dit artikel 5 (Borgen van ervaringsdeskundigheid), artikel 9 (Toegankelijkheid van bus -en tramhaltes), artikel 10 (Toegankelijkheid van OV-knooppunten en de openbare ruimte rondom het OV), artikel 13 (Toegankelijkheid van bussen), artikel 15 (Bejegening) en artikel 18 (Verbreding van de scope: toegankelijkheid bij andere vormen van OV).

Het uitvoeringsprogramma op hoofdlijnen:

Voor elk bovengenoemd artikel uit het bestuursakkoord is een uitwerking gemaakt waarin de huidige situatie, de te ondernemen activiteiten en/of maatregelen en het beoogd resultaat beschreven worden.

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 worden nu al betrokken bij de uitwerking van de maatregelen voortvloeiend uit het provinciale programma "Vernieuwing doelgroepenvervoer en aanvullend openbaar vervoer en verbetering toegankelijkheid". In dat kader is er twee jaar geleden een werkgroep toegankelijkheid van het ROCOV opgericht. De werkgroep komt maandelijks bij elkaar en is nauw betrokken bij het uitvoeringsprogramma. De werkgroep kijkt, 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.

Toegankelijk reisinformatie en reisinformatie over toegankelijke reizen

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 route-informatie.

Toegankelijkheid van bus-, tram- en metrohaltes

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 53% van de bushaltes motorisch en 44% visueel toegankelijk in de provincie. De afgelopen jaren heeft de provincie al veel energie gestoken in het toegankelijk maken van de bushaltes. Dit maakt dat de provincie qua percentage vrij hoog zit in het landelijk gemiddelde. 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. Er wordt op dit moment al gewerkt aan het verder toegankelijk maken van bushaltes volgens de genoemde normen. De haltes die niet kunnen voldoen aan de normen vanwege hun ligging (dijken en daar waar de omgeving van de halte te beperkt is voor uitbreiding) worden vooralsnog niet meegenomen in het toegankelijk maken.

Het aanpassen van haltes vereist niet alleen inspanning van de provincie, maar vooral ook van de gemeentes. Een groot deel van de haltes valt namelijk onder gemeentelijk wegbeheer. De provincie heeft een subsidiemogelijkheid voor andere wegbeheerders (gemeenten en het waterschap) om haltes toegankelijk te maken. Hier wordt ook al gebruik van gemaakt en het aandeel toegankelijke haltes wordt dus steeds groter. Met de wegbeheerders is afgesproken dat zij bij geplande werkzaamheden het zogenaamde principe van werk in werk voor de haltes zullen hanteren. Nieuwe haltes worden conform

de CROW-norm 337 aangelegd. Ook wordt gewerkt aan de kwaliteit van actuele haltegegevens. Hiermee ontstaat een accuraat beeld van de situatie en resterende opgaven in de provincie. Met de aanvullende financiële middelen van het Rijk kunnen de haltes die in beheer zijn van de provincie versneld toegankelijk worden gemaakt. De beschikbare subsidie uit het bestuursakkoord zal worden ingezet voor dit doel. De haltes die onder beheer vallen van gemeenten en waterschappen kunnen gebruik maken van de huidige subsidieregelingen van de provincie.

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 toegankelijkheid van knooppunten is daarom belegd in het "Uitvoeringsprogramma Multimodale Knooppunten 2019-2023" waar de provincie samen met andere stakeholders werkt aan de verbetering van de kwaliteit van knooppunten. Toegankelijkheid maakt integraal onderdeel uit van knooppuntontwikkeltrajecten. Tevens wordt via de knooppuntmonitor de stand van de toegankelijkheid gemeten. Het uitvoeringsprogramma geeft de mogelijkheid voor een verdiepende aanpak. Daarom wordt, nadrukkelijk samen met ervaringsdeskundigen, een kennisfase gestart waarbij drie knooppunten een diepteanalyse ondervinden. Hierbij worden benodigde maatregelen uitgewerkt waarmee inzicht in de voordelen voor de doelgroepen, financiën en rollen van betrokkenen wordt verkregen.

In de loop van dit jaar wordt u met Statenbrief geïnformeerd over de resultaten en toegepaste versnelling van het programma Multimodale Knooppunten.

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 tramsysteem is uitgerust met lage vloertrams en toegankelijk volgens de huidige normeringen. Voor de nieuwe concessies zijn aanvullende eisen opgenomen met betrekking tot de toegankelijkheid van de voertuigen, zoals meer ruimte voor hulpmiddelen.

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.*

In de huidige concessies die dit jaar nog lopen worden hier geen eisen aan gesteld. Als uitvloeisel van het programma "Vernieuwing doelgroepenvervoer en aanvullend OV en verbetering toegankelijkheid" wordt in samenwerking met vervoerders een campagne ontwikkeld gericht op reizigers om de bejegening van reizigers met een handicap te verbeteren. Tevens is er in dat kader een projectleider mentale toegankelijkheid aangesteld die als taak heeft de reisinformatie voor mensen met een mobiliteitsbeperking te verbeteren. Met als doel dat mensen met een mobiliteitsbeperking op de hoogte (kunnen) zijn welke mogelijkheden zij hebben in het OV en hoe zij daar gebruik van kunnen maken. Tot slot worden er in het kader van het programma begin 2024 e-learning modules ontwikkeld om de bejegening van doelgroepen door chauffeurs en medewerkers van de klantenservice te verbeteren. In de nieuwe concessies, die december 2025 in zullen gaan, zijn deze eisen ook opgenomen.

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. Als concessieverlener is de provincie bekend met deze ontwikkelingen en spant zich in om de toegankelijkheid gezamenlijk te borgen volgens de actuele richtlijnen. Ook in de nieuwe concessies zijn toegankelijke Flexbussen uitgevraagd. 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.

Financiële consequenties:

Het Rijk heeft een onderzoek uitgevoerd naar de benodigde financiële middelen voor de uitvoering voor de maatregelen die nodig zijn om het OV toegankelijk te maken. Uit dit onderzoek door het ministerie is gebleken dat er minimaal € 800 miljoen nodig is om het OV toegankelijk te maken zoals is afgesproken in het bestuursakkoord toegankelijkheid. In het Bestuurlijk Overleg Nationaal Openbaar Vervoer Beraad (NOVB) van 16 januari 2024 heeft het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat de definitieve verdeelsleutel van de beschikbare subsidie vanuit het Rijk vastgesteld. Voor de provincie is het subsidiebedrag vastgesteld op € 1.052.490 voor de periode 2024-2028. Met dit bedrag kunnen we een start maken met het toegankelijk maken van de provinciale haltes, het bedrag zal echter niet voldoende zijn om alle haltes toegankelijk te maken.

Vanuit het ministerie is aangegeven dat alle decentrale overheden zich in zullen zetten om het OV toegankelijk te maken, maar dat er op termijn meer financiële middelen nodig zullen zijn om dit doel te realiseren. Het gaat hierbij om een inspanningsverplichting en geen resultaatverplichting wat maakt dat de provincie van start gaat met de uitvoering van de maatregelen die in het uitvoeringsplan zijn benoemd.

Dit bedrag vanuit het Rijk is aanvullend op de middelen die de provincie voor de verbetering van toegankelijkheid beschikbaar wil stellen (zie Statenbrief Toegankelijk en dekkend OV, 13 februari 2024, UTSF-1056582831-2088). De middelen uit de Statenbrief Toegankelijk en dekkend OV betreffen de subsidies die de gemeenten aan kunnen vragen voor het toegankelijk maken van de bushaltes. Besluitvorming over de inzet van middelen en vaststelling van de bedragen zal plaatsvinden middels de kadernota. De inzet van de subsidiegelden van het Rijk zal geïnvesteerd worden in de haltetoegeankelijkheid van de bushaltes langs provinciale wegen (waar wij als wegbeheerder verantwoordelijk voor zijn).

Vervolgprocedure / voortgang:

U zult 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