Vervoerregio Amsterdam



Beleidskader Inclusieve Mobiliteit

Mobiliteit voor iedereen

DEFINITIEF
VASTGESTELD DOOR DE REGIORAAD VAN DE VERVOERREGIO AMSTERDAM OP 12 MEI 2020

Inhoud

1 Inleiding ... 3
1.1 Aanleiding ... 4
1.2 Strategische opgaven ... 5
1.3 Beleidskader inclusieve mobiliteit ... 6
1.4 Leeswijzer ... 6

2 Ambities ... 7
2.1 Ambitie 1: Verbeteren fysieke toegankelijkheid van materieel en haltes ... 8
2.2 Ambitie 2: Vergroten toegankelijkheid van reisinformatie ... 10
2.3 Ambitie 3: Verlagen mentale drempels mobiliteitssysteem ... 11
2.4 Ambitie 4: Stimuleren samenwerking openbaar vervoer en doelgroepenvervoer ... 12
2.5 Van ambities naar concrete acties ... 12

3 Uitvoeringsprogramma inclusieve mobiliteit 2020-2025 ... 13
3.1 Doelstellingen ... 14
3.2 Programmaplan ... 14
3.4 Rollen en samenwerking ... 16
3.5 Vervolg ... 17

Bijlagen ... 17

VOORWOORD

Mobiliteit voor iedereen, dat is wat wij belangrijk vinden. Iedereen moet mee kunnen doen in onze samenleving en mobiliteit is daar een belangrijk onderdeel van. Het Beleidskader Inclusieve Mobiliteit biedt kansen om het OV-systeem toegankelijker te maken en barrières weg te nemen die mensen ervan weerhouden om te reizen. Gezamenlijk werken we toe naar een duurzaam, efficiënt en vooral toegankelijk systeem dat bruikbaar is voor iedereen.

Dagelijks Bestuur
Vervoerregio Amsterdam

Inleiding



Inclusiviteit wordt steeds belangrijker in de Nederlandse samenleving. Iedereen heeft het recht om te kunnen deelnemen aan de maatschappij, ongeacht een beperking. Mobiliteit speelt daarin een belangrijke rol. De mate waarin iemand zich zelfstandig kan verplaatsen, is bepalend voor de mate waarin hij of zij kan deelnemen aan de samenleving.

De Vervoerregio heeft als concessieverlener van het openbaar vervoer (OV) de taak om ervoor te zorgen dat zoveel mogelijk mensen met het OV kunnen reizen. Met het Beleidskader Inclusieve Mobiliteit en het hierop volgende uitvoeringsprogramma, geeft de Vervoerregio invulling aan deze taakstelling en wordt samen met de gemeenten gestreefd naar een inclusiever mobiliteitssysteem.

1.1. AANLEIDING

Ongeveer 2 miljoen mensen in Nederland hebben een fysieke of mentale beperking. Deze mensen krijgen niet altijd de kans om mee te doen in de maatschappij. In 2016 is het VN-verdrag voor de rechten van de gehandicapte mens in Nederland in werking getreden. Het doel van het verdrag is het verbeteren en waarborgen van de positie van mensen met een beperking. Politieke en morele richtlijnen geven aan welke maatregelen er van lidstaten worden verwacht om de gelijke behandeling van mensen met een beperking te bevorderen.

Het reizen met het openbaar vervoer bijvoorbeeld, is voor mensen met een beperking niet altijd vanzelfsprekend. In het VN-verdrag is bepaald dat overheden maatregelen moeten nemen om het mobiliteitssysteem toegankelijker te maken. In Nederland is recentelijk het landelijke actieprogramma 'Iedereen Onderweg'[3] door de ministeries VWS en IenW aangeboden aan de Kamer. Doel van dit actieprogramma is om de hindernissen in het OV voor reizigers met een beperking te minimaliseren, zodat ze zich meer gezien en thuis voelen in het OV.

Het Beleidskader Inclusieve Mobiliteit van de Vervoerregio Amsterdam sluit aan op het VN-verdrag voor de gehandicapte mens en het landelijke actieprogramma Iedereen Onderweg. Het beleidskader biedt inzicht in hoe de Vervoerregio samen met de reiziger, 15 gemeenten en andere betrokken partijen streeft naar toegankelijker openbaar vervoer voor mensen met een fysieke en/of mentale mobiliteitsbeperking.

Wat is inclusie?

Inclusie betekent dat mensen met een beperking zich onderdeel van de maatschappij voelen en mee kunnen doen in de samenleving. In een inclusieve samenleving kunnen mensen met een beperking dezelfde dingen doen als mensen zonder beperking. Bijvoorbeeld zelfstandig reizen met het openbaar vervoer. Dit is belangrijk omdat men daarmee in staat is om zelfstandig andere activiteiten te ontplooien en keuzes te maken, zoals waar men woont, werkt of naar school gaat



[1] *Iedereen onderweg*; Vernieuwingsagenda doelgroepenvervoer en openbaar vervoer, Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en Ministerie Infrastructuur & Waterstaat, 15 maart 2019

1.2 STRATEGISCHE OPGAVEN

De Vervoerregio werkt de komende jaren aan vijf strategische opgaven (Beleidskader Mobiliteit[2]) om er voor te zorgen dat de regio Amsterdam goed bereikbaar blijft. In drie van deze strategische opgaven speelt inclusieve mobiliteit een belangrijke rol:

Door te zoeken naar passende vervoers-oplossingen, kan de inclusiviteit van het systeem worden vergroot



De strategische opgave "*Van Modaliteit naar Mobiliteit*" geeft het volgende aan: "*In een minder stedelijk gebied wordt sterker ingezet op individueel, flexibel en kleinschalig vervoer, zoals de auto, de (elektrische) fiets en doelgroepenvervoer dat op knooppunten aansluit. Collectief en gebundeld vervoer worden slim en efficiënt ingezet.*" en *"De vervoerder zorgt voor de samenhang met bijvoorbeeld het doelgroepenvervoer of aanbieders van Mobiliteitsdiensten".* Door mobiliteit slim en efficiënt in te zetten, bijvoorbeeld door te zoeken naar passende vervoersoplossingen, kan de inclusiviteit van het systeem worden vergroot.



In de strategische opgave "*Veilig en prettig van deur tot deur"* worden kaders meegegeven voor het openbaar vervoer (OV). De Vervoerregio wil inzetten op een inclusief toegankelijk systeem en werken aan toegankelijke haltes en duidelijke reisinformatie. Deze kaders bieden mogelijkheden om in te zetten op de fysieke toegankelijkheid.



In de strategische opgave *"Mobiliteit en omgeving passen bij elkaar"* wordt ingezet op mobiliteit die passend is voor het type gebied. Dunbevolkte gebieden vragen om andere mobiliteit dan centrum-stedelijke gebieden. De Vervoerregio zet in op mobiliteit die passend is in de omgeving, maar tegelijkertijd ook voldoet aan de vraag naar vervoer.

[2] Beleidskader Mobiliteit, vastgesteld door de regioraad op 12 december 2017

1.3 BELEIDSKADER INCLUSIEVE MOBILITEIT

Het Beleidskader Inclusieve Mobiliteit geeft een invulling aan de strategische opgaven en streeft naar een toegankelijk openbaar vervoer. Het beleidskader zet in op fysieke en mentale toegankelijkheid van het openbaar vervoer en op het zoeken naar flexibele vervoersoplossingen die bij dragen aan een inclusief mobiliteitssysteem. Hierbij streeft de Vervoerregio Amsterdam samen met de betrokken partijen de volgende ambities na:



AMBITIE 1: Verbeteren fysieke toegankelijkheid van materieel en haltes



AMBITIE 2: Vergroten toegankelijkheid van reisinformatie



AMBITIE 3: Verlagen mentale drempels mobiliteitssysteem



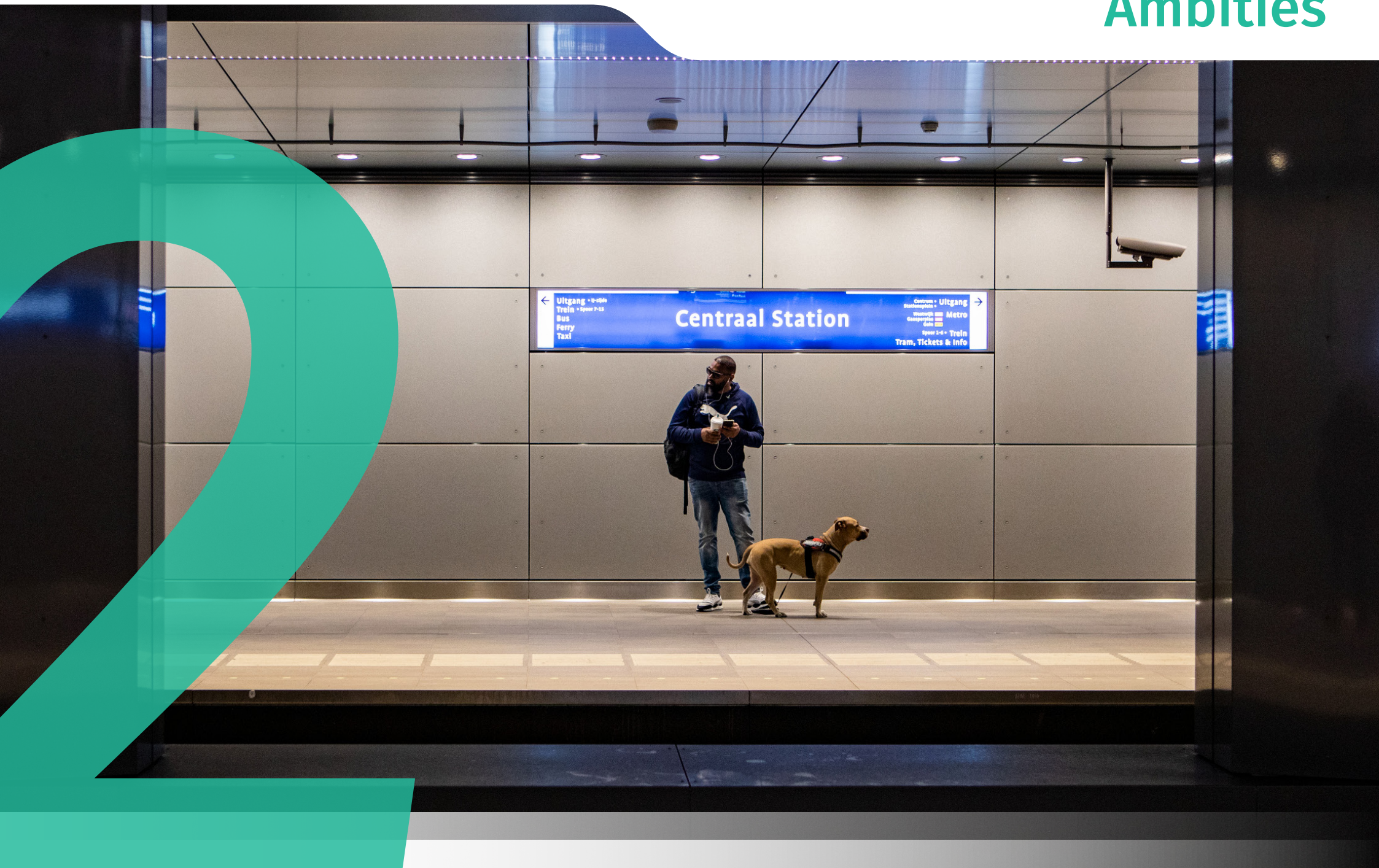
AMBITIE 4: Stimuleren samenwerking openbaar vervoer en doelgroepenvervoer

De afgelopen jaren zijn er in de Vervoerregio meerdere initiatieven gestart die bovenstaande strategische opgaven en ambities raken. Gemeenten, vervoerders en de Vervoerregio zetten zich vanuit hun eigen expertise en verantwoordelijkheden in om de toegankelijkheid van het mobiliteitssysteem voor mensen met een fysieke en/of mentale beperking te vergroten. Onder deze partijen is grote bereidheid om hierin samen te werken. De wens is uitgesproken om de Vervoerregio een coördinerende en, waar mogelijk, een faciliterende rol te geven. Het beleidskader biedt de kans om de krachten te bundelen en gezamenlijk structureel te werken aan de 4 ambities. Het beleidskader is dan ook in samenwerking met verschillende stakeholders tot stand gekomen (zie bijlage A t/m E).

1.4 LEESWIJZER

In hoofdstuk 2 worden de ambities op het gebied van inclusieve en toegankelijke mobiliteit verder uitgewerkt. Daarbij wordt gekeken naar de huidige situatie en de ambitie die de Vervoerregio heeft. In hoofdstuk 3 worden de ambities vertaald naar een concreet uitvoeringsprogramma.

Ambities


Uitgang
Trein
Bus
Ferry
Taxi
Centraal Station
Uitgang
Metro
Trein
Tram, Tickets & info

Met het Beleidskader Inclusieve Mobiliteit streeft de Vervoerregio Amsterdam samen met gemeenten, vervoerders en andere betrokken partijen naar het realiseren van 4 ambities. In dit hoofdstuk worden deze ambities toegelicht.

2.1 AMBITIE 1: VERBETEREN FYSIEKE TOEGANKELIJKHEID VAN MATERIEEL EN HALTES

De fysieke toegankelijkheid van OV materieel en haltes zijn in grote mate bepalend of reizigers wel of geen gebruik kunnen maken van het openbaar vervoer. Voorbeelden van maatregelen die kunnen bijdragen aan de fysieke toegankelijkheid van het OV materiaal zijn onder andere het realiseren van oprijplaten, rolstoelplaatsen, een omroepsysteem en een stopknop met brailleaanduiding in bussen, metro's en trams. Op de haltes gaat het om fysieke maatregelen zoals geleidelijnen voor reizigers met een visuele beperking, leesbare en hoorbare reisinformatie en voldoende ruimte op de halte om te kunnen passeren.

Huidige aanpak toegankelijkheidsopgave bushaltes
In het kader van het Halteplan konden wegbeheerders van 2008-2015 van de Vervoerregio een bijdrage van 95% krijgen voor het toegankelijk maken van de meest drukke bushaltes (circa 60% van de haltes). Deze haltes behalen samen 90% van het reizigersbereik. In totaal zijn

Oprijplaten, een omroepsysteem, een stopknop met brailleaanduiding, voorbeelden die kunnen bijdragen aan de fysieke toegankelijkheid van het OV

Huidige situatie

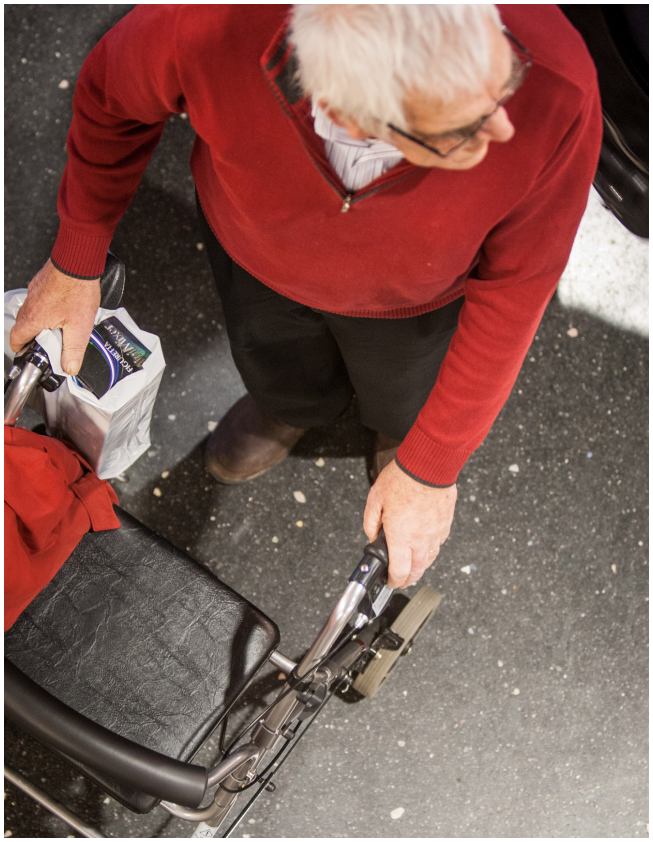
100% van al het materieel in de Vervoerregio is toegankelijk volgens de landelijke CROW-richtlijnen. Het materieel biedt voorzieningen waardoor reizigers met een fysieke mobiliteitsbeperking mee kunnen reizen. Daarnaast is op dit moment 100% van alle metrohaltes, 48% van alle bushaltes en 17% van alle tramhaltes in de Vervoerregio toegankelijk voor reizigers met een fysieke beperking. Deze haltes zijn toegankelijk voor rolstoelgebruikers via een hellingbaan en doordat ze zijn opgehoogd. Daarnaast zijn de haltes voorzien van een DRIS-paneel (Dynamische Reizigers Informatie Systeem) met actuele reisinformatie en geleidelijnen voor blinden en slechtzienden.



er door het Halteplan meer dan 1500 bushaltes toegankelijk gemaakt voor circa €45 miljoen. De resterende opgave met betrekking tot bushaltes valt onder de verantwoordelijkheid van de wegbeheerders. Wegbeheerders zijn verplicht om bij de bouw van nieuwe bushaltes, of beheer en onderhoud, bushaltes toegankelijk te maken.

Huidige aanpak toegankelijkheidsopgave tramhaltes
Het toegankelijk maken van tramhaltes is complexer en ingrijpender dan van bushaltes. De grootste haltetoegankelijkheidsopgave ligt op dit moment dan ook bij de tramhaltes. De belangrijkste oorzaken hiervoor zijn de technische complexiteit van het lage vloer trammaterieel en de lange levenscyclus (gemiddeld 30 jaar) van tramhaltes in combinatie met het kapitaalsintensieve karakter van het aanpassen van tramhaltes. Daarnaast worden tramhaltes enkel toegankelijk gemaakt bij reguliere vernieuwing of vervanging.

In het kader van de Investeringsagenda Mobiliteit zijn ondanks deze complexiteit door de gemeente Amsterdam en de Vervoerregio Amsterdam toch afspraken gemaakt over de ambitie om sneller tot een hoogwaardig en toegankelijk tramsysteem te komen. Op dit moment wordt met gezamenlijke inspanning een aantal belangrijke tramhaltes bij OV knooppunten versneld toegankelijk gemaakt, zoals bij het Amstelstation, Amsterdam Centraal Station en Zuidasdok.



Ambities fysieke toegankelijkheid OV
De afgelopen jaren hebben de gemeenten, vervoerders en Vervoerregio zich actief ingezet om de fysieke toegankelijkheid van zowel materieel als de halteomgeving te verbeteren. Er valt echter nog veel winst te behalen. De ambitie is daarom om gezamenlijk te werken aan de fysieke toegankelijkheid van het OV-netwerk.

Speerpunten zijn:

- Het versneld realiseren van zo veel mogelijk toegankelijke haltes volgens een universele norm. Daarbij ligt de focus in eerste instantie op knooppunten en overstaplocaties, zodat het bereik in het mobiliteitsnetwerk groter wordt. Om dit te realiseren wordt komende tijd eerst de haltetoegankelijkheidsopgave in kaart gebracht. Vervolgens wordt in samenwerking met de gemeenten een voorstel gedaan voor een versnellingsopgave. Deze versnellingsopgave zal in het uitvoeringsprogramma inclusieve mobiliteit worden uitgewerkt.
- Het realiseren van een overkoepelend en efficiënter monitoringssysteem voor de toegankelijkheid van haltes. Hierdoor kunnen wegbeheerders haltetoegankelijkheidsdata efficiënter actualiseren en kan de haltetoegankelijkheidsopgave nog scherper in kaart worden gebracht. Daarnaast kunnen reizigers eenduidiger geïnformeerd worden over de toegankelijkheid van haltes.
- Het 100% toegankelijk en gebruiksvriendelijk maken van OV materieel (inclusief flexibele vervoersoplossingen), zodat alle reizigers zelfstandig kunnen reizen. Daarbij dient rekening te worden gehouden met ontwikkelingen op het gebied van toegankelijkheid.
- Het agenderen van inclusief ontwerpen bij nieuwe projecten en gebiedsontwikkeling, zodat nieuwe haltes vanaf de realisatiefase toegankelijk zijn.

Zonder de juiste reis-informatie is het voor iedere reiziger lastig om een reis te maken

2.2 AMBITIE 2: VERGROTEN TOEGANKELIJKHEID VAN REISINFORMATIE

Actuele reisinformatie is voor alle reizigers van belang. Zonder de juiste reisinformatie is het voor iedere reiziger lastig om een reis te maken. Het is dan ook belangrijk dat actuele reisinformatie voor iedereen toegankelijk is. De reisinformatie moet leesbaar en begrijpelijk zijn voor iedereen. Zo moet een reiziger met een visuele of auditieve beperking dezelfde informatie kunnen raadplegen als een reiziger zonder beperking. Daarnaast is het voor reizigers met een mobiliteitsbeperking van belang dat zij hun reis kunnen voorbereiden met informatie over de mate van toegankelijkheid van OV-materieel en OV-haltes en of er hulpmiddelen beschikbaar zijn zoals een rolstoelplank.

Het vergroten van de toegankelijkheid van reisinformatie is een ambitie waar zowel gemeenten, vervoerders als de Vervoerregio samen aan werken.



Huidige situatie

De Vervoerregio stelt in de concessie een aantal eisen aan vervoerders over de manier waarop omgegaan wordt met informatievoorziening. De vervoerders zijn verantwoordelijk voor accurate reisinformatie, maar bepalen zelf op welke manier zij de reizigers informeren. Een groot deel van deze reisinformatie is al toegankelijk, maar er valt nog winst te behalen.

Op het gebied van reisinformatie wordt wel veel geëxperimenteerd door zowel vervoerders als de Vervoerregio. Dit uit zich in innovatieve vormen van informatievoorziening, zoals instructiefilmpjes, slimme reizigers-applicaties en voelbare netwerkkaarten.

Speerpunten zijn:

- Het standaardiseren van reisinformatie in de gehele Vervoerregio volgens een universele norm, zodat overal dezelfde soort informatie beschikbaar is en deze op een eenduidige en eenvoudige manier te raadplegen is.
- Het innoveren op het gebied van toegankelijke reisinformatie, zodat er voor iedereen een informatiebron beschikbaar is die aansluit op de informatiebehoeften.
- Het stellen van toegankelijkheidseisen aan reisinformatie.

2.3 AMBITIE 3: VERLAGEN MENTALE DREMPELS MOBILITEITSSYSTEEM

Mentale drempels kunnen ervoor zorgen dat mensen een bepaalde reis met het OV niet maken, terwijl ze dat wel graag willen. Mentale drempels bestaan in veel verschillende vormen en zijn persoonsgebonden. Zo kunnen mensen angst ervaren wanneer zij met het OV reizen, doordat ze bijvoorbeeld onvoldoende informatie hebben om de reis te kunnen maken of bang zijn dat ze niet uit kunnen stappen bij de gewenste halte. Ook kunnen mensen een negatieve associatie met het OV hebben, doordat ze een negatieve ervaring hebben of zich vasthouden aan een negatief beeld over het OV. Daarnaast voelt niet iedereen zich prettig in een bus vol met mensen of weet om te gaan met de vragen die de buschauffeur stelt. Kortom, iedereen beleeft het OV op een eigen manier en sommigen lopen daarbij tegen barrières aan die hen ervan weerhouden om deel te nemen aan het openbaar vervoer.

Er zijn al stappen gezet in het verlagen van de mentale drempels. Toch valt er nog veel winst te behalen. Hoewel het niet mogelijk is om voor iedereen de mentale drempels volledig weg te nemen, gaan de Vervoerregio, gemeenten en vervoerders gezamenlijk stappen zetten om deze mentale drempels te verlagen. Hierbij wordt rekening gehouden met de kwetsbaarheid van de doelgroep.

Speerpunten zijn:

- Het vergroten van de bekendheid van het mobiliteits-systeem en de werking daarvan, zodat reizigers goed op de hoogte zijn van de verschillende reismogelijkheden.
- Het vergroten van de bewustwording onder reizigers en OV personeel van de aanwezigheid van mentale drempels in het mobiliteitssysteem. Meer begrip voor reizigers die mentale drempels ervaren, kan ervoor zorgen dat deze drempels lager worden.

Huidige situatie

Op het gebied van het verlagen van mentale drempels, wordt er door de gemeente Amsterdam en de Vervoerregio geëxperimenteerd met een vorm van mobiliteitsassistentie. Reizigers met een mobiliteitsbeperking leren zelfstandig reizen onder begeleiding van een OV-coach. Door het OV te ervaren, kunnen mentale drempels worden verlaagd voor deze reizigers. Daarnaast zet GVB in op een training voor het rijdend personeel waarbij zij leren om te gaan met reizigers met een mobiliteitsbeperking. Getraind personeel kan ervoor zorgen dat reizigers zich meer op hun gemak voelen en daardoor sneller met het OV reizen.



2.4 AMBITIE 4: STIMULEREN SAMENWERKING OPENBAAR VERVOER EN DOELGROEPENVERVOER

Naast het reguliere OV in de vorm van bus, tram en metro, zien we meer verschillende vormen van mobiliteit ontstaan die voor iedereen te gebruiken zijn. Voorbeelden hiervan zijn flexibele vervoersoplossingen zoals vraagafhankelijk vervoer en buurtbussen, maar ook deelfietsen en auto's. Daarnaast zijn er vormen van vervoer die uitkomst bieden voor reizigers met een mobiliteitsbeperking, zoals het doelgroepenvervoer. Deze vorm van aanvullend vervoer wordt aangeboden door gemeenten aan reizigers met een fysieke en/of mentale mobiliteitsbeperking. Het doelgroepenvervoer is vraagafhankelijk en lijkt op flexibele vervoersoplossingen in het OV. Doordat reizigers in het doelgroepenvervoer reizen met een indicatie, is deze vorm van vervoer op dit moment niet toegankelijk voor iedereen. De verschillende vormen van vervoer naast elkaar kunnen aan de ene kant door reizigers als een drempel worden ervaren, maar biedt aan de andere kant mogelijkheden om meer vormen van vervoer aan te bieden. Meer vervoersmogelijkheden betekent voor veel reizigers meer flexibiliteit in hun reis, waardoor het systeem toegankelijker wordt.

Uit onderzoeken en gesprekken met reizigers vanuit het doelgroepenvervoer is gebleken dat zij graag meer reisopties willen hebben. Een deel van hen zou onder voorwaarden gebruik willen maken van het reguliere OV. Op dit moment ervaren zij echter zowel fysieke als mentale drempels die hen ervan weerhouden om deze stap te maken.Het doelgroepenvervoer kan andersom oplossingen bieden voor de vraag naar regulier vervoer in dunner bevolkte gebieden, waar minder OV rijdt. In dit soort gebieden wordt nu veel gekeken naar flexibele vervoersoplossingen.[3]
Zowel de Vervoerregio als gemeenten en vervoerders zien samenwerkingsmogelijkheden op dit gebied en hebben daarom de gezamenlijke ambitie om de samenwerking tussen het openbaar vervoer en het doelgroepenvervoer te stimuleren.

Huidige situatie

De Vervoerregio heeft op basis van deskresearch en interviews een eerste verkennend onderzoek uitgevoerd naar de combinatiemogelijkheden tussen OV en doelgroepenvervoer. Daaruit is gebleken dat het een zeer complex vraagstuk betreft en dat het combineren van de verschillende vormen van vervoer met zorgvuldigheid moet worden bekeken. Daarbij moet rekening worden gehouden met de kwetsbaarheid van de doelgroep.

Daarnaast heeft de Vervoerregio in samenwerking met gemeente Amsterdam gewerkt aan het gecombineerd aanbieden van vraagafhankelijk OV en doelgroepenvervoer in de pilot Mokumflex. Uit deze pilot zijn veel 'lessons learned' naar voren gekomen, waar in het vervolg rekening mee kan worden gehouden.



Speerpunten zijn:

- Het onderzoeken van de combinatiemogelijkheden tussen OV en doelgroepenvervoer, om te zien of deze vormen van vervoer elkaar kunnen versterken.
- Het opstellen van toegankelijkheidseisen voor flexibele vervoersoplossingen, zodat alle vormen van vervoer toegankelijk zijn voor de reizigers.

2.5 VAN AMBITIE NAAR CONCRETE ACTIES

Zoals hierboven wordt geschetst, gebeurt er al veel op het gebied van inclusieve mobiliteit, maar valt er ook nog veel winst te behalen. De vier ambities die in dit beleidskader worden gesteld, worden in het volgende hoofdstuk uitgewerkt in een concreet uitvoeringsprogramma.

[3] Rapport Integratie doelgroepenvervoer en OV (november 2016) MuConsult

Uitvoeringsprogramma inclusieve mobiliteit 2020-2025



Concrete opgaven zorgen ervoor dat de ambities die in dit beleidskader worden geschetst gerealiseerd kunnen worden. In dit hoofdstuk wordt een voorstel gedaan voor de uitwerking van deze opgaven: het uitvoeringsprogramma inclusieve mobiliteit 2020-2025. In dit uitvoeringsprogramma wordt een doorkijk gegeven naar de opgaven voor de komende vijf jaar.

3.1 DOELSTELLINGEN

De Vervoerregio heeft als doelstelling om in de periode van 2020 tot 2025 verschillende activiteiten uit te voeren die bijdragen aan een inclusief en toegankelijk mobiliteitssysteem, zodat zoveel mogelijk reizigers (al dan niet met een beperking) zelfstandig gebruik kunnen maken van het mobiliteitssysteem in de vervoerregio Amsterdam. Om deze doelstelling te behalen, zet de Vervoerregio het uitvoeringsprogramma inclusieve mobiliteit 2020-2025 op. De activiteiten in dit programma dragen bij aan het behalen van de geschetste doelstelling en het realiseren van de ambities uit dit beleidskader.

3.2 PROGRAMMAPLAN

Het programmaplan is opgedeeld in drie sub-programma's. Hieronder wordt per sub-programma een voorstel gedaan voor activiteiten binnen dit programma, met daarbij een korte beschrijving.

SUB-PROGRAMMA FYSIEKE TOEGANKELIJKHEID



- **Project toegankelijke reisinformatie:** In dit project wordt gekeken naar verschillende manieren van het toegankelijker maken van reisinformatie. Hierbij wordt gedacht aan een samenwerking met vervoerders, waarbij wordt ingespeeld op de behoefte aan reisinformatie (instructiefilmpjes, voelbare reisinformatie, gesproken reisinformatie, toegankelijke reisapplicatie etc.). Ook wordt geëxperimenteerd met innovatieve vormen van informatievoorzieningen, zoals gesproken reisinformatie via QR-codes. In dit project is het van belang om reizigers actief te betrekken, zodat behoeftes vanuit de doelgroep inzichtelijk worden.

- **Activiteiten toegankelijke haltes en knooppunten:** De Vervoerregio werkt nauw samen met gemeenten om zoveel mogelijk haltes en knooppunten toegankelijk te maken. Dit wordt de komende jaren voortgezet en daarbij wordt actief gekeken welke haltes prioriteit hebben. Het gaat hier om belangrijke overstappunten en knooppunten, die in het nieuwe mobiliteitsnetwerk steeds belangrijker zijn geworden. Daarbij is het belangrijk om het gesprek aan te gaan met de reiziger die aan kan geven bij welke haltes de prioriteit zou moeten liggen. Ook wordt aandacht besteed aan de monitoring van haltes. De manier waarop over de toegankelijkheid van haltes gecommuniceerd wordt, verschilt landelijk sterk per gemeente. De Vervoerregio neemt deel aan een landelijke werkgroep toegankelijkheid, op initiatief van DOVA, waarbij gezocht wordt naar een uniforme manier van monitoring. Hier wordt gekeken naar de normering rondom toegankelijkheid en wordt een plan gemaakt om deze norm door te voeren in de monitoring van haltes. De informatie die hieruit voortkomt krijgt een plek in het centraal haltebestand. In bijlage F. Achtergrond toegankelijke haltes is beschreven wat de verantwoordelijkheden van de verschillende betrokken partijen hierin zijn en hoe de financiering momenteel is geregeld.

- **Activiteiten toegankelijk materieel:** De Vervoerregio stelt eisen aan de toegankelijkheid van het materieel dat wordt ingezet in de concessies. Door deel te nemen aan een landelijke werkgroep toegankelijkheid blijft de Vervoerregio op de hoogte van de meest actuele ontwikkelingen op dit gebied. Deze ontwikkelingen worden meegenomen in nieuw aan te besteden concessies, en op het moment dat een vervoerder nieuw materieel wil aanschaffen. Daarbij wordt ook gekeken naar kwaliteits- en toegankelijkheidseisen voor flexibele vervoersoplossingen. Daarnaast gaat de Vervoerregio de toegankelijkheid van het materieel actiever monitoren door de inzet van mysteryguests.

SUB-PROGRAMMA MENTALE TOEGANKELIJKHEID



- **Project OV-coach:** Het project OV-coach biedt reizigers met een mobiliteitsbeperking de mogelijkheid om zelfstandig te leren reizen onder begeleiding van een coach. Dit project loopt sinds 2018 en is geïnitieerd door de gemeente Amsterdam. Vanaf 2020 wordt het project OV-coach overgeheveld van de gemeente Amsterdam naar de Vervoerregio. Vanaf dat moment wordt de OV-coach verder uitgebreid naar de regiogemeenten, zodat alle reizigers in de vervoerregio hier gebruik van kunnen maken.

- **Bewustwordingscampagnes:** Om reizigers bewust te maken van het feit dat reizen niet voor iedereen vanzelfsprekend is, start de Vervoerregio een bewustwordingscampagne om hier aandacht voor te vragen. Deze campagne wordt in de gehele Vervoerregio uitgevoerd en dient een groot deel van de reizigers te bereiken. Wanneer er meer begrip ontstaat voor reizigers met een mobiliteitsbeperking, die bijvoorbeeld wat meer tijd nodig hebben bij het in- en uitstappen, kan de mentale drempel voor deze groep reizigers lager worden. Als reizigers meer rekening houden met elkaar in het OV, wordt het OV voor eenieder toegankelijker.

- **Training rijdend personeel in samenwerking met Cliëntenbelang:** De Vervoerregio ontwikkelt in samenwerking met vervoerders en Cliëntenbelang een training voor rijdend personeel, waarbij de nadruk ligt op hoe om te gaan met reizigers met een mobiliteitsbeperking. Door het rijdend personeel in aanraking te laten komen met 'experts' die zelf ervaring hebben met een mobiliteitsbeperking, worden zij zich bewust van het soort hulp dat zij nodig hebben. Een soortgelijke training wordt op dit moment al aangeboden door GVB en blijkt succesvol in de praktijk. Deze training wordt verder ontwikkeld en ook in de streekconcessies aangeboden.

- **Onderzoek naar mentale drempels die ouderen ervaren bij digitale toepassingen:** De Vervoerregio is partner van een onderzoek van de Radboud Universiteit waarbij gekeken wordt naar mentale drempels die ouderen ervaren in het OV. De nadruk ligt daarbij op het gebruik van digitale toepassingen in het OV. Doordat ouderen dit als een mentale drempel kunnen ervaren, worden zij beperkt in hun mobiliteit. Het onderzoek loopt van 2020 tot 2024.



SUB-PROGRAMMA FLEXIBELE VERVOERSOPLOSSINGEN



- **Verdiepend onderzoek naar de combinatiemogelijkheden tussen OV en doelgroepenvervoer:** De Vervoerregio voert een onderzoek uit waarbij gekeken wordt naar de mogelijkheden om OV en doelgroepenvervoer te combineren. Hierbij worden verschillende scenario's bekeken en worden aspecten als verantwoordelijkheden, financiering en praktische uitvoering meegenomen. Dit onderzoek wordt uitgevoerd in samenwerking met de gemeenten, die verantwoordelijk zijn voor het doelgroepenvervoer.

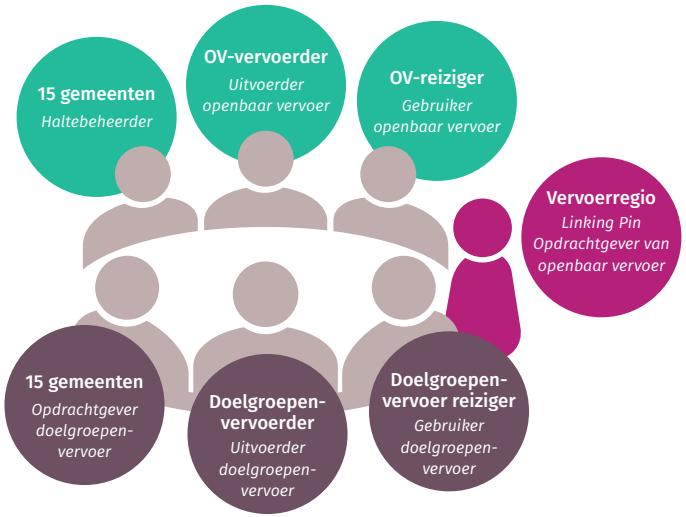
- **Pilot combinatie OV en doelgroepenvervoer (afhankelijk van uitkomst onderzoek 3.1):** Indien uit het verdiepend onderzoek blijkt dat één of meer van de scenario's kansrijk is, kan worden besloten een pilot uit te voeren waarbij OV en doelgroepenvervoer worden gecombineerd. De uitwerking van deze pilot wordt in samenwerking met gemeenten en vervoerders voorbereid en uitgevoerd.

3.4 ROLLEN EN SAMENWERKING

Vervoerregio als coördinator
Binnen het programma inclusieve mobiliteit neemt de Vervoerregio de rol van coördinator op zich. Vanuit deze rol zoekt de Vervoerregio de verbinding op met de verschillende stakeholders: de vijftien gemeenten, zowel in hun rol als wegbeheerder als opdrachtgever voor het doelgroepenvervoer, de vervoerders van het openbaar vervoer en het doelgroepenvervoer en de eindgebruiker, de reizigers. Elk van deze stakeholders heeft een eigen rol en verantwoordelijkheden. De Vervoerregio fungeert als linking pin om deze partijen met elkaar te verbinden en zo de werelden van openbaar vervoer en doelgroepenvervoer dichter bij elkaar te brengen. Dit kan interessante samenwerkingen opleveren, die een positieve bijdrage kunnen hebben aan het totale mobiliteitssysteem.

Samenwerking met stakeholders
Het is belangrijk om draagvlak en verbinding te zoeken bij de verschillende stakeholders. Zo is het van groot belang om de reiziger goed te betrekken bij de ontwikkelingen op het gebied van inclusieve mobiliteit. De reiziger is zelf 'expert' en kan aangeven waar de behoefte ligt. De Vervoerregio richt daarom een reizigerspanel op waarin reizigers met een mobiliteitsbeperking vertegenwoordigd zijn. Dit panel wordt geraadpleegd bij nieuwe ontwikkelingen en projectvoorstellen.

Daarnaast werkt de Vervoerregio samen met vijftien gemeenten en verschillende vervoerders. Om deze samenwerking te ondersteunen, richt de Vervoerregio een klankbordgroep inclusieve mobiliteit op waar deze partijen in vertegenwoordigd zijn. Deze klankbordgroep komt minimaal twee keer per jaar bijeen om de voortgang van het uitvoeringsprogramma, relevante zaken en ontwikkelingen op het gebied van inclusieve mobiliteit te bespreken. In deze samenstelling worden ook nieuwe initiatieven besproken en afspraken gemaakt over de uitvoering hiervan.



De Vervoerregio fungeert als linking pin om partijen met elkaar te verbinden

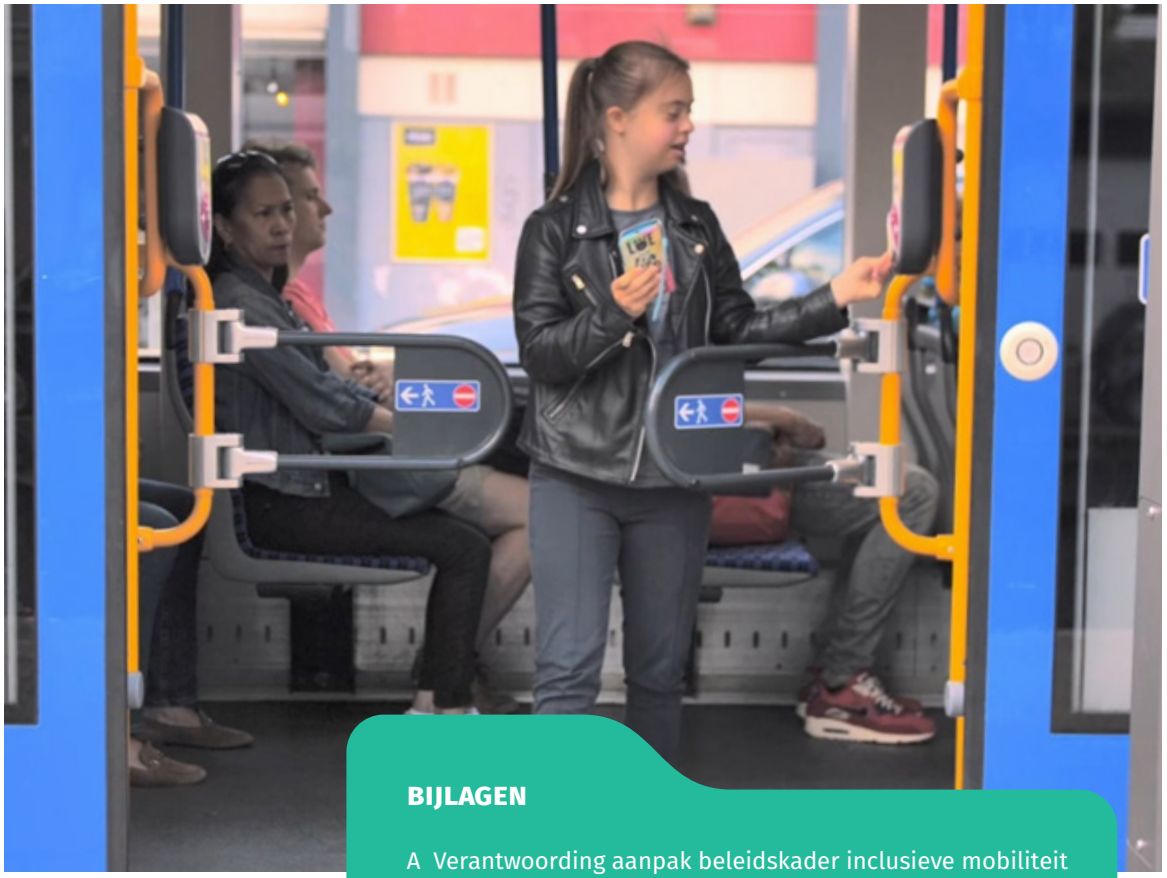
Landelijk is de Vervoerregio aangesloten bij het platform DOVA en neemt deel aan de werkgroep toegankelijkheid. In deze werkgroep zijn alle decentrale overheden en het Ministerie van IenW vertegenwoordigd. In de werkgroep worden de thema's toegankelijkheid en inclusie behandeld en wordt kennis met elkaar gedeeld. Naast het delen van kennis wordt ook gezamenlijk nagedacht over het opstellen van uniforme voorschriften voor toegankelijkheidseisen in concessies en een uniforme normering van de toegankelijkheid van haltes.

3.5 VERVOLG

Om de ambities uit dit Beleidskader Inclusieve Mobiliteit te realiseren, wordt het beleidskader vertaald in een programma. Eind 2019 wordt gestart met het schrijven van een uitvoeringsprogramma, waarbij per onderdeel kritisch wordt gekeken naar de mogelijkheden voor uitvoering. In bijlage G. wordt een eerste inschatting van de kosten van delen van het programma gegeven. Hierin staan de kosten van projecten die op korte termijn gaan lopen, bijvoorbeeld de uitrol van de OV-coach naar de regio, en inschattingen van de kosten van projecten die de komende 5 jaar worden opgestart en uitgevoerd. Naast de ontwikkeling van een uitvoeringsprogramma, wordt in 2020 ook gestart met het onderzoeken en uitwerken van meer thematiek met betrekking tot inclusieve mobiliteit, zie onderstaande onderwerpen:

1. Vervoersarmoede
2. Ontsluiting van dunbevolkte gebieden
3. Toegankelijkheid van het ov voor alle leeftijden (ouderen en kinderen)

Komende tijd wordt gefocust op het verscherpen van de opgaves van het Beleidskader Inclusieve Mobiliteit en op het vinden van een model van (co)financiering. Prioritering van de opgaves is hiervan een belangrijk onderdeel.



BIJLAGEN

A Verantwoording aanpak beleidskader inclusieve mobiliteit
B Achtergrond organisatie doelgroepenvervoer en OV
C Achtergronden inclusief toegankelijk OV
D Achtergronden flexibel vervoer als invulling van fijnmazigheid
E Vervoerkundige analyses
F Achtergrond toegankelijke haltes
G Financiële paragraaf

COLOFON

Datum	12 mei 2020
Kenmerk	INT/2019/6002
Opgesteld door	Vervoerregio Amsterdam

Vervoerregio Amsterdam
Postbus 626
1000 AP Amsterdam

Jodenbreestraat 25
1011 NH Amsterdam

T 020 527 37 00
E info@vervoerregio.nl
W www.vervoerregio.nl

fotografie

p0 Vervoerregio Amsterdam
p3 Frank Wagenvoort / Nationale Beeldbank
p4 Henriette Veld / Nationale Beeldbank
p7 Wiebke Wilting
p8 Don van Toor / Nationale Beeldbank
p9 Koos Busters / Nationale Beeldbank
p10 DutchMen / Shutterstock.com
p11 Jan Zandee / Nationale Beeldbank
p12 Astrid Tomeij / Nationale Beeldbank
p13 Wiebke Wilting
p17 Still uit clip OV-Coach