

Uitvoeringsprogramma

Bestuursakkoord Toegankelijkheid

Openbaar Vervoer 2024 - 2028



Versie : 23 april 2024
Kenmerk : 2202428/2202437

Inhoud

1. Inleiding.....	3
1.1 Achtergrond.....	3
1.2 Totstandkoming	3
1.3 Leeswijzer	3
2. Inhoud van het uitvoeringsprogramma.....	4
2.1 Borgen van ervaringsdeskundigheid (artikel 5)	5
2.2 Toegankelijkheid van bushaltes (artikel 9)	6
2.3 Toegankelijkheid van OV-knooppunten en de openbare ruimte rondom het OV (artikel 10).....	9
2.4 Toegankelijkheid van bussen (artikel 13)	11
2.5 Bejegening van de reizigers (artikel 15)	13
2.6 Toegankelijkheid bij andere vormen van OV (artikel 18)	15
3. Financiële uitwerking	16

1. Inleiding

1.1 Achtergrond

In november 2022 is het Bestuursakkoord Toegankelijkheid Openbaar Vervoer 2022-2032 ondertekend. Met dit bestuursakkoord spannen alle betrokken partijen (provincies, vervoerregio's, vervoerbedrijven en het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat) zich in om het niveau van toegankelijkheid in het OV te behouden en te verbeteren, zodat zo veel mogelijk mensen gebruik kunnen maken van het openbaar vervoer.

Samen met de andere OV-autoriteiten verbindt de provincie zich aan een brede set aan afspraken rondom toegankelijkheid van ons openbaarvervoersysteem. Met deze afspraken willen wij in 2028 een flinke bijdrage hebben geleverd aan een volledig toegankelijk OV. De uitwerking van deze afspraken moeten al op korte termijn voor de reiziger merkbaar zijn.

1.2 Totstandkoming

In het bestuursakkoord is afgesproken dat alle decentrale OV-autoriteiten voor hun regio een uitvoeringsprogramma opstellen. Hierin wordt uitgewerkt hoe zij invulling geven aan de afspraken uit het bestuursakkoord, zoals de inzet van ervaringsdeskundigen, de toegankelijkheid van haltes, toegankelijkheid van OV-knooppunten en openbare ruimte, toegankelijkheid van bussen en andere vervoervormen en behandeling van de reizigers door het OV-personeel.

Dit uitvoeringsprogramma beschrijft onze acties voor de komende vier jaar. In 2028 en 2032 wordt het uitvoeringsprogramma geactualiseerd.

1.3 Leeswijzer

Dit uitvoeringsprogramma gebruikt de verschillende onderwerpen (artikelen) uit het bestuursakkoord als kapstok om de voorgenomen acties te beschrijven. Daarbij wordt in elke paragraaf dezelfde opbouw aangehouden. Per onderwerp is er een inleiding, de hoofdafspraken in het bestuursakkoord, een schets van de huidige situatie en waar we over vier jaar willen staan. De provincie Noord-Holland is geen opdrachtgever van tramlijnen of decentraal spoor. Onze focus ligt daarom op de artikelen die betrekking hebben op het busvervoer.

Tot slot is er een financiële uitwerking van de beschreven ambities voor de komende vier jaar.

2. Inhoud van het uitvoeringsprogramma

Het Uitvoeringsprogramma Toegankelijkheid Openbaar Vervoer Noord-Holland behelst de verschillende onderdelen (artikelen) die in het bestuursakkoord Toegankelijkheid genoemd zijn en waarover is afgesproken dat hier de komende jaren aan gewerkt wordt om dit te verbeteren. Niet alle artikelen zijn van toepassing voor Noord-Holland (bijvoorbeeld het artikel met betrekking tot toegankelijkheid van toiletten in treinen).

Het gaat voor de provincie Noord-Holland om de volgende artikelen, die op de volgende pagina's nader zijn uitgewerkt:

- Borgen van ervaringsdeskundigheid (artikel 5)
- Toegankelijkheid van bushaltes (artikel 9)
- Toegankelijkheid van OV-knooppunten en de openbare ruimte rondom het OV (artikel 10)
- Toegankelijkheid van bussen (artikel 13)
- Bejegening van de reizigers (artikel 15)
- Toegankelijkheid bij andere vormen van OV (artikel 18)

Met deze artikelen wordt geprobeerd het OV richting 2040 volledig toegankelijk en inclusief te maken voor alle reizigers.

2.1 Borgen van ervaringsdeskundigheid (artikel 5)

Onze acties op de toegankelijkheid van ons openbaar vervoer moeten uiteindelijk door de verschillende doelgroepen worden ervaren als een verbetering. Het is daarom belangrijk om goed met hen in overleg te gaan als het gaat om welke verbeteringen er (als eerste) nodig zijn. In de Wet personenvervoer 2000 (Wp2000) is vastgelegd dat consumentenorganisaties betrokken worden en advies mogen geven bij wijzigingen van een dienstregeling, het tarief en alle overige in de concessie geregelde onderwerpen. In deze paragraaf gaan wij verder in op de manier waarop wij deze samenwerking met de reizigers(organisaties) vormgeven.

Hoofdafspraken in 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 openbaar vervoer.

Huidige situatie

Binnen het ROCOV Noord-Holland (de gezamenlijke consumentenorganisaties in het openbaar vervoer) zijn er momenteel weinig ervaringsdeskundigen met een motorische of visuele beperking. Daarom is in het traject van het opstellen van dit uitvoeringsprogramma een aparte focusgroep Toegankelijk openbaar vervoer ingesteld. Deze focusgroep bestaat uit een vijftal ervaringsdeskundigen die meedenken over de toegankelijkheid van het openbaar vervoer in de provincie Noord-Holland. De focusgroep heeft diverse aandachtspunten meegegeven en de daaruit volgende acties zijn opgenomen in dit uitvoeringsprogramma. Voorbeelden hiervan zijn: zorg dat het Centraal Halte Bestand actueel wordt gehouden ten behoeve van de gebruiker en vraag aandacht bij de wegbeheerders voor een goede markering van de looproute van de bushalte naar het ziekenhuis. De ervaringsdeskundigen kunnen fungeren als praktijktoetsers (bij nieuw materieel of bij de inrichting van haltes) en als adviseur (bijv. bij beleidskaders of programma's van eisen).

Waar staan we over vier jaar?

De focusgroep wordt jaarlijks op de hoogte gebracht van de voortgang van de acties. Samen nemen wij tijdens dit overleg de voorgestelde acties door die in de volgende periode op de planning staan. De focusgroep kan dan input en advies op deze acties geven. Op deze manier willen wij borgen dat er voldoende representatie is in de adviezen vanuit eindgebruikers.

Na vier jaar beoordelen we samen of de inzet van ervaringsdeskundigen op de juiste manier gedaan is. Op basis van de beoordeling maken we voor het volgende uitvoeringsprogramma nieuwe afspraken over de samenwerking.

2.2 Toegankelijkheid van bushaltes (artikel 9)

Alle reizigers hebben veel baat bij een drempelloze reis. Hierin nemen we drempelloos vrij letterlijk: zonder opstapjes, met minimale hoogteverschillen en de mogelijkheid om hoogteverschillen te overbruggen, bijvoorbeeld met een hellingbaan of een lift. Dit verbetert de toegankelijkheid voor mensen die gebruik maken van een hulpmiddel zoals rolstoel of rollator. Ook voor reizigers met een visuele beperking is het van belang dat er fysieke hulpmiddelen bij de bushaltes aanwezig zijn om zo drempelloos mogelijk van het OV gebruik te kunnen maken, zoals de geleidelijnen en markeringen op de grond.

De provincie heeft al jarenlang aandacht voor het verbeteren van de toegankelijkheid van bushaltes. De criteria daarvoor zijn over de jaren aangescherpt. Daarmee zijn haltes die voorheen toegankelijk werden geacht dat (soms) nu niet meer. Ons doel is om geleidelijk het aantal toegankelijke bushaltes uit te breiden. Het gaat namelijk om veel haltes (zie tabel verder op in dit hoofdstuk) en om ze goed aan te passen kost tijd. In dit hoofdstuk gaan wij in op welke manier wij hiermee starten.

Hoofdafspraken in het bestuursakkoord

1. Het Rijk zal zich inspannen om duidelijke minimumeisen 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.
2. Decentrale OV-autoriteiten beschrijven in hun uitvoeringsprogramma’s hun eigen geboekte en geplande voortgang van wegbeheerders in hun gebied.

Criteria* toegankelijkheid bushaltes

- In 2020 zijn nieuwe verwerkingsregels vastgesteld om de toegankelijkheid van bushaltes te bepalen. Deze verwerkingsregels zijn vastgelegd in het Centraal Halte Bestand (CHB). Omdat deze regels strenger zijn dan voorheen, zijn er nu minder haltes als toegankelijk aangeduid dan de jaren vóór 2020.
De toegankelijkheid van bushaltes wordt nu beoordeeld aan de hand van de volgende criteria:
 - A. Hoogte perronrand minimaal 18 cm.;
 - B. Breedte perron ter hoogte van de uitstapdeur minimaal 1,5 meter;
 - C. Breedte smalste doorgang op het perron minimaal 90 cm.;
 - D. Perron sluit aan op de omgeving;
 - E. Hoogteverschil tussen perron en omgeving minder dan 20 cm. of het hoogteverschil is opgelost door een hellingbaan of lift;
 - F. Geleidelijn aanwezig;
 - G. Geleidelijn over de volledige lengte van het perron;
 - H. Instapmarkering aanwezig;
 - I. Geleidelijn sluit aan op de omgeving.
- Haltes die voor mensen met een motorische beperking toegankelijk zijn, voldoen aan A, B, C, D en E. Voor visuele toegankelijkheid wordt voldaan aan E, F, G, H en I.
- De criteria zijn alleen van toepassing op reguliere bushaltes die in gebruik zijn. Vanaf 2021 zijn buurtbushaltes ook meegenomen.

** deze criteria zijn door het CROW vastgesteld in overleg met decentrale OV-autoriteiten. Dit zijn de eisen waaraan een halte moet voldoen om volledig toegankelijk te zijn.*

Op dit moment zijn al onze bushaltes geregistreerd in het Centraal Halte Bestand (CHB). Alle gegevens en kenmerken van een halte, zoals de hoogte van het perron en de eventuele aanwezigheid van instaptegels en ribbellijnen, zijn hierin vastgelegd. Onlangs zijn landelijk alle kenmerken van de haltes geactualiseerd, waardoor er een duidelijk beeld van de opgave is ontstaan. Voor de reizigers is dit zichtbaar via <https://halteviewer.ov-data.nl>. Hier staan naast de kenmerken ook een foto van de halte om de situatie goed in te kunnen zien.

Naar aanleiding van dit uitvoeringsprogramma is de informatie uit het CHB gedeeld met de verschillende beheerders van de haltes (meestal gemeenten) om input op te halen en het zicht op de huidige situatie zo compleet mogelijk te maken.

Binnen de provincie Noord-Holland liggen momenteel 2.956 bushaltes in onze drie concessiegebieden Noord-Holland Noord, Haarlem-IJmond en Gooi en Vechtstreek. Daarvan zijn 2.805 haltes in beheer bij de gemeenten in deze drie gebieden en voor 151 haltes is de provincie zelf wegbeheerder. Daarnaast is de provincie nog wegbeheerder van 161 haltes in gebieden waar de Vervoerregio Amsterdam opdrachtgever is van het openbaar vervoer (Amstelland-Meerlanden en Zaanstreek-Waterland).

Van deze bushaltes is de stand van zaken in het voorjaar 2024 als volgt:

	Haltes van gemeenten in NHN, HIJ en GV	Haltes van provincie in NHN, HIJ en GV	Haltes van provincie in VRA-gebied	Totalen
Totaal aantal haltes	2.805	151	161	3.117
waarvan zowel motorisch als visueel toegankelijk	1.090 (39 %)	51 (34 %)	76 (47 %)	1.217 (39 %)
waarvan alleen: motorisch toegankelijk	597 (21 %)	32 (21 %)	14 (9 %)	643 (21 %)
waarvan alleen: visueel toegankelijk	154 (5 %)	15 (10 %)	9 (5 %)	178 (6 %)
waarvan zowel motorisch als visueel niet toegankelijk	945 (34 %)	53 (35 %)	46 (29 %)	1.044 (33 %)
waarvan data onvolledig	19 (1 %)	-	16 (10 %)	35 (1 %)

Hier is te zien dat in de drie concessiegebieden van de provincie in totaal zo'n 1.800 haltes zijn waar een opgave ligt om de toegankelijkheid te verbeteren. Hiervan liggen 100 haltes langs provinciale wegen. Van deze haltes is de provincie dus de haltebeheerder. Daarnaast zijn er ook nog 85 haltes waar de provincie beheerder van is in de concessiegebieden van de Vervoerregio Amsterdam die niet aan alle eisen voldoen.

Een eerste ruwe schatting geeft aan dat het in totaal vele miljoenen euro's zou kosten om al deze haltes te laten voldoen aan alle eisen m.b.t. toegankelijkheid. In de prioritering van deze opgave is het goed om het gebruik van de halte en de benodigde kosten mee te wegen. Maatregelen als het aanleggen van damwanden of het kappen van bomen zijn bijvoorbeeld omvangrijk en kostbaar. Het is daarom goed om af te wegen of de geboekte winst in toegankelijkheid het nemen van dermate grote maatregelen verantwoord. Zo blijkt uit een onderzoek in opdracht van het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat dat het voor ca. 25% van de bushaltes niet gewenst is om deze volledig toegankelijk te maken vanwege de hoge kosten en de zeer beperkte positieve effecten. Ook moet er

rekening mee worden gehouden dat routes van buslijnen kunnen wijzigen. Zijn alle bushaltes toekomstvast oftewel rijdt er over een aantal jaren nog steeds een bus bij de betreffende halte?

Het kan verstandig zijn te wachten op groot onderhoud van het betreffende wegvak. Het volledig toegankelijk maken van de bushalte kan dan vaak met lage meerkosten.

Uit nadere analyse blijkt verder dat er veel haltes zijn waar er inmiddels aan de meeste eisen m.b.t. toegankelijkheid wordt voldaan. Deze haltes liggen bijvoorbeeld wel op de gewenste hoogte van 18 cm, maar daar ontbreekt bijvoorbeeld (een deel van) de geleidelijn of de vereiste instapmarkering. Dit zijn de zogenaamde 'quick wins'. Als de toegankelijkheid op deze haltes wordt verbeterd en er voldaan wordt aan alle eisen, dan kan het totaal aantal haltes dat voldoet aan de eisen al snel oplopen.

Waar staan we over vier jaar?

1. Het toegankelijk maken van haltes ziet de provincie als een gezamenlijke opdracht tussen de concessieverlener en de wegbeheerders. Daarom stelt de provincie subsidies beschikbaar aan gemeenten om de toegankelijkheid van haltes te verbeteren. In januari 2024 hebben wij een bedrag van € 1 miljoen beschikbaar gesteld aan gemeenten in Noord-Holland Noord voor de aanleg van nieuwe, volledig toegankelijke bushaltes in verband met de start van een aangepast lijnennet in juli 2024. Voor de komende drie jaar nemen wij jaarlijks een bedrag van € 0,5 miljoen in de begroting op om gemeenten binnen onze drie concessiegebieden subsidies te verlenen. Prioriteit zal daarbij worden gegeven aan haltes die relatief eenvoudig aan te passen zijn en de haltes met een hoog aantal instappers. Wij vragen de gemeenten om het beheer en onderhoud op orde te hebben, waardoor een toegankelijk gemaakte halte in de toekomst ook in stand gehouden kan worden.
2. De provincie Noord-Holland beheert zelf ook een aantal bushaltes. Deze haltes liggen in één van onze drie concessiegebieden, dan wel in het gebied waar de Vervoerregio Amsterdam opdrachtgever van het busvervoer is. Ook de haltes langs onze provinciale wegen maken we toegankelijk. Bij het aanpassen daarvan houden we rekening met hoe druk een halte is en hoeveel maatregelen nodig zijn om de halte toegankelijk te maken. Wij geven hierbij opnieuw prioriteit aan de haltes die relatief eenvoudig aan te passen zijn en de haltes met het hoogste aantal instappers. Haltes waar grote ingrepen nodig zijn, worden aangepast bij het eerstvolgende groot onderhoud. Benodigde financiële middelen reserveren we hiervoor in het integraal Meerjarenprogramma Infrastructuur (iMPI) van de provincie. Voor aanpassingen aan de haltes in het gebied van de Vervoerregio Amsterdam vragen wij subsidie bij hen aan.
3. Het up-to-date houden van het Centraal Halte Bestand (CHB) is erg belangrijk. Het is de verantwoordelijkheid van de wegbeheerders om dit op orde te houden. Uit de gesprekken met de gemeenten is gebleken dat het up-to-date houden van het CHB niet vanzelfsprekend is. Als provincie dragen wij er zorg voor dat gemeenten aanpassingen aan de haltes verwerken in het CHB en wordt er hulp geboden bij vragen over hoe dit werkt.

2.3 Toegankelijkheid van OV-knooppunten en de openbare ruimte rondom het OV (artikel 10)

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

Hoofdafspraken in het bestuursakkoord

1. 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.
2. 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.

Huidige situatie

Het Programma OV-knooppunten van de provincie Noord-Holland werkt sinds 2010 met succes aan het verbeteren en beter benutten van de ruimte rondom OV-knooppunten, de "stationsgebieden" en aan het optimaliseren van de ketenreis voor de reiziger. Om onze doelen te bereiken werken we intensief samen met partners in het veld zoals gemeenten, NS en ProRail en andere belanghebbende partijen. Onze inzet werpt zijn vruchten af; veel ruimtelijke ontwikkelingen rondom OV-knooppunten zijn de afgelopen jaren mede door onze betrokkenheid in gang gezet en/of in uitvoering gegaan.

Inmiddels werken we met bovengenoemde partijen samen aan vele knooppunten in Noord-Holland. In veel gevallen worden we in een vroeg stadium, bij de planvorming, betrokken. Deze samenwerking is veelal op initiatief van de provincie. Op (spoor)corridors in de hele provincie maar ook op individuele knooppunten heeft de provincie permanente overlegstructuren opgezet, onder andere bestaande uit ambtelijke en bestuurlijke overleggen, waarin o.a. actualiteiten, nieuwe en bestaande herinrichtingsprojecten rondom stations en de status/voortgang hiervan worden besproken. Daarbij moet vermeld worden dat de provincie op het gebied van de openbare ruimte rondom stations geen bevoegdheid heeft. Die ligt volledig bij de betrokken gemeenten. De rol van de provincie hierbij bestaat uit adviseren, het delen van kennis, maar ook stimuleren, bijvoorbeeld door het geven van een financiële bijdrage.

Daarnaast geeft de provincie subsidies voor de herinrichting van stationsgebieden, wanneer een gemeente kan aantonen dat dit noodzakelijk is om de begroting sluitend te krijgen. Daarbij wordt het betreffende projectplan strikt getoetst aan de doelstellingen van het Programma OV-knooppunten.

Toegankelijkheid is tot op heden geen onderwerp geweest dat in de bestaande overleggen of de door de provincie getoetste projectplannen aan de orde kwam.

Beoogd resultaat: waar staan we over vier jaar?

Het onderwerp toegankelijkheid is binnen het programma OV-knooppunten van Noord-Holland voorheen niet in beeld geweest. Wij betrekken het onderwerp bij onze programmadoelstellingen. Daarmee wordt het één van de onderwerpen waaraan het beleid en de inzet van het programma in de toekomst getoetst worden. Daarnaast nemen wij het onderwerp op in onze beoordelingscriteria voor het verkrijgen van een subsidie en toetsen wij of dit voldoende geborgd is. Wanneer dit niet het geval is, kan dat reden zijn om de subsidieaanvraag af te wijzen. Wij zetten het onderwerp toegankelijkheid op de agenda in onze reguliere knooppunt- en (spoor)corridoroverleggen met externe partners als de NS, ProRail en gemeenten.

Bij nieuwe knooppuntontwikkelingen waarbij de provincie Noord-Holland wordt betrokken zorgt de provincie ervoor dat toegankelijkheid vanaf het begin onderdeel van bespreking wordt en ook in de planvorming wordt meegenomen.

Dit leidt tot de volgende planning:

Jaar	Activiteiten
2024	- Opstellen plan van aanpak: hoe komen we tot een handelingsperspectief voor het toetsen van de toegankelijkheid binnen stationsgebieden?; - Opleveren Handelingsperspectief Toegankelijkheid Stationsgebieden; - Onderwerp agenderen in de verschillende overleggen: vooral inventariserend en verkennend.
2024/2025	- Keuze voor twee knooppuntontwikkelingen als pilot voor toepassen handelingsperspectief.
2025	- Uitvoering twee pilots; - Evaluatie pilots. Indien positief: implementatie nieuwe werkwijze.

2.4 Toegankelijkheid van bussen (artikel 13)

Toegankelijk (bus)materieel is een belangrijke voorwaarde voor veel reizigers om gebruik te kunnen maken van het openbaar vervoer. In onze afspraken met de vervoerders nemen wij eisen op die erop toezien dat er in de bus voldoende voorzieningen aanwezig zijn om voor een zo breed mogelijk publiek makkelijk toegankelijk te zijn. Deze zijn erop gericht om reizigers met een fysieke, visuele of auditieve beperking een zo soepel mogelijke en comfortabele reis te bieden.

Hoofdafspraken in het bestuursakkoord

1. Het Rijk onderzoekt in samenwerking met decentrale OV-autoriteiten en concessiehouders of bussen zodanig aangepast kunnen worden dat reizigers die hulpmiddelen gebruiken deze in de toekomst veilig mee kunnen nemen en gebruiken.
2. Decentrale OV-autoriteiten geven in hun uitvoeringsprogramma's aan op welke wijze en wanneer de uitkomsten van het onderzoek worden toegepast.

Huidige situatie

In Noord-Holland worden doorgaans bussen ingezet die goed toegankelijk zijn voor reizigers met een fysieke en visuele beperking. In de programma's van eisen van onze drie concessiegebieden zijn de volgende eisen opgenomen met betrekking tot het materieel:

- Conform de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte ("Wgbh/cz") dienen de voertuigen te voldoen aan de eisen van het Besluit toegankelijkheid van het OV;
- De eisen inzake de inrichting, kenmerken en toegankelijkheid van bussen van CROW-publicatie 219c (voor bussen) resp. eisen inzake de inrichting, kenmerken en toegankelijkheid van auto's en buurtbussen van CROW-publicatie 219b (voor auto's).
- Bussen zijn lagevloerbussen. De bussen zijn bij voorkeur over de volle breedte, tot de uitstapdeur, voorzien van een lage vloer. De bussen moeten zijn voorzien van een knielinstallatie waarbij de bus, bij voorkeur op alle assen, knielt tot een niveau van 280 mm of lager boven het wegdek bij de voor- en achterdeuren. Materieel is voorzien van een (elektrische of handmatige) rolstoelplank en een veilige rolstoelplaats.
- Concessiehouder staat toe dat reizigers rolstoelplaats(en) ook gebruiken voor het plaatsen van kinderwagens, vouwfietsen, rollators en bagage. Deze mogelijkheid vervalt op het moment dat een reiziger in een rolstoel de bus betreedt. Het personeel van concessiehouder ziet er indien nodig op toe dat dan een rolstoelplaats wordt vrijgemaakt.

Alle bussen die rijden binnen de drie concessiegebieden van de provincie Noord-Holland voldoen aan deze toegankelijkheidsnormen.

Verder blijven we hierbij goed kijken naar de inrichting van de bussen. Aandachtspunten zijn de schermen met reisinformatie, die bijvoorbeeld ook leesbaar moeten zijn voor mensen in een rolstoel. Zij reizen immers achteruit in een bus wat te maken heeft met het bevestigen van een rolstoel tegen een plank met riemen. Dit is een wettelijke verplichting vanwege de veiligheid. Voor mensen die bijvoorbeeld kleurenblind of laaggeletterd zijn, zijn afspraken gemaakt over de grootte van de letters en voldoende contrast tussen de letters en de achtergrond in een zogenaamde Weergaverichtlijn.

Voor mensen met een visuele beperking geldt dat zij de reisinformatie tot zich krijgen door de omroepen in de bus (automatische halteafroep) en door hulp van de chauffeur. Dit is in onze concessies een eis. Als bijvoorbeeld de automatische omroep niet werkt, is de chauffeur verplicht dit om te roepen.

Wij krijgen inzicht in de kwaliteit van het openbaar vervoer aan de hand van mystery guest onderzoek. Veldwerkers doen zich bij dit onderzoek voor als reiziger en beoordelen iedere rit op een zo objectief mogelijke manier op een groot aantal criteria. Er zijn ook een aantal vragen opgenomen over het materieel die belangrijk zijn in het kader van toegankelijk openbaar vervoer, bijvoorbeeld:

- Is er een rolstoelplank aanwezig en werkzaam?
- Is er een rolstoelplaats aanwezig (en beschikbaar) in de bus?
- Is de stopknop binnen handbereik vanaf de positie waar je zit of staat?
- Zijn er voldoende mogelijkheden voor staande reizigers om zich vast te houden?
- Is de automatische halteomroep aanwezig en correct?
- Meerdere vragen over de correctheid en leesbaarheid van de bestemming, lijnnummer en -kleur op de voor- en zijkant van de bus.

De resultaten van dit onderzoek geven aan dat er tot nu toe geen problemen zijn bij deze items.

Opgemerkt moet worden dat het aantal mensen in een rolstoel dat van de bus gebruikt maakt gering is. Dit komt onder andere doordat gemeentelijk Wmo-vervoer beter op de behoeften is toegesneden; bovendien biedt het Wmo-vervoer reismogelijkheden van deur tot deur.

Waar staan we over vier jaar?

In de programma's van eisen van de nieuwe concessies Haarlem/IJmond en Noord-Holland Noord (start in 2028) wordt opnieuw de eis gesteld dat al het materieel (groot en klein) toegankelijk moet zijn voor reizigers met een functiebeperking op basis van de laatste toegankelijkheidseisen voor OV-materieel.

Daarnaast gaan we ook door met het laten uitvoeren van mystery guest onderzoeken. Indien de resultaten van deze onderzoeken met betrekking tot dit item daartoe aanleiding geven, ondernemen wij met de vervoerder actie.

2.5 Bejegening van de reizigers (artikel 15)

Toegankelijkheid houdt niet op bij het nemen van fysieke maatregelen die het reizen voor mensen met een functiebeperking vergemakkelijken, maar wordt ook bevorderd door gedrag van het personeel richting de reiziger. De mate van dienstbaarheid bevordert de fysieke en mentale toegankelijkheid en kan de wil om het openbaar vervoer te gebruiken beïnvloeden. Goed getraind en geïnstrueerd buspersoneel kan daarom een groot verschil maken in de ervaren toegankelijkheid van reizigers met een functiebeperking. De manier waarop buspersoneel hiermee omgaat, is relevant voor de beleving van het OV.

Hoofdafspraken in het bestuursakkoord

Het Rijk en de 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.

Huidige situatie

In de programma's van eisen van onze drie concessiegebieden zijn de volgende eisen opgenomen met betrekking tot bejegening:

Het personeel:

- Is klantgericht en klantvriendelijk;
- Is behulpzaam en positief in bejegening richting de reizigers in het algemeen en richting reizigers met een (functie)beperking in het bijzonder. De behulpzaamheid en bejegening als het gaat om reizigers met een (functie)beperking legt concessiehouder in duidelijke protocollen, instructies én training vast;
- Desgewenst leveren chauffeurs assistentie aan reizigers in een rolstoel bij het betreden en verlaten van het voertuig;
- Informeert reizigers over het vervoer in de concessie en heeft daartoe voldoende actuele kennis over onder meer het lijnennetwerk/dienstregeling (inclusief tijdelijke afwijkingen), tarieven en kaartsoorten, het gebruik van de OV-chipkaart (plus andere tariefdraggers) zoals in- en uitcheck- en oplaad- en afhaalapparatuur van de OV-chipkaart en mobiliteitsdiensten zoals MaaS die onderdeel uitmaken van de ketenreis;
- is getraind in het omgaan met diversiteit in de samenleving, teneinde het eigen vooroordeel uit te sluiten in de benadering van reizigers;
- bejegt reizigers met een functiebeperking positief en kan omgaan met de gevolgen van een migratie van reizigers uit het doelgroepenvervoer naar het openbaar vervoer.

Het personeel dat in direct contact staat met reizigers voldoet aan deze eisen en wordt daartoe regelmatig (bij)geschoold.

Op dit moment is er een proef gaande waarbij op de stadslijnen 2 en 3 in Hilversum een begeleider meerijdt in de bus. Deze kan o.a. hulp bieden bij het in- en uitstappen van de passagiers. Als de proef is afgerond dan wordt deze beoordeeld en wordt bekeken of dit ook kan worden toegepast op

andere buslijnen die bijvoorbeeld langs ouderenwoningen en verzorgingstehuizen rijden. Aandachtspunt hierbij is de beschikbaarheid van personeel.

De eisen uit de concessies worden bewaakt. Dit doet de provincie aan de hand van mystery guest onderzoeken. Veldwerkers doen zich bij dit onderzoek voor als reiziger en beoordelen iedere rit op een zo objectief mogelijke manier op een groot aantal criteria. Ook de klantvriendelijkheid en bejegening van chauffeurs is onderdeel van dit onderzoek, namelijk aan de hand van de volgende vragen:

- Hoe gedraagt de chauffeur zich?
- Hoe is de behulpzaamheden van de chauffeur bij reizigers met een mobiliteitsbeperking?
- Trekt de chauffeur rustig op?

Uit de resultaten van deze onderzoeken zijn tot nu toe geen opvallende zaken waargenomen. Mocht er aanleiding voor zijn en er komen bijvoorbeeld klachten over bejegening binnen, dan wordt het onderwerp in de overleggen tussen de provincie en de vervoerder behandeld.

Waar staan we over vier jaar?

In de programma's van eisen van de nieuwe concessies Haarlem/IJmond en Noord-Holland Noord (start in 2028) wordt opnieuw de eis opgenomen dat de bejegening van de reizigers in orde moet zijn bij het OV-personeel.

Daarnaast gaan we ook door met het laten uitvoeren van mystery guest onderzoeken. Indien de resultaten van dit onderzoek met betrekking tot dit item daartoe aanleiding geven, ondernemen wij met de vervoerder actie.

2.6 Toegankelijkheid bij andere vormen van OV (artikel 18)

De provincie wil dat Noord-Holland voor alle inwoners en bezoekers bereikbaar blijft. Daarbij is het belangrijk dat iedereen in Noord-Holland van A naar B kan komen. Om dit voor elkaar te krijgen, heeft de provincie de Visie Publieke Mobiliteit gemaakt. Hierin staat hoe het openbaar vervoer in Noord-Holland er in de toekomst uit moet zien. Publieke Mobiliteit gaat over al het vervoer waarvoor reizigers geen eigen vervoermiddel kunnen of willen gebruiken. Het gaat daarbij niet om meer, maar vooral béter openbaar vervoer. Denk aan treinen, bussen, maar ook deelfietsen en deelauto's.

Hoofdafspraken in het bestuursakkoord

1. Het Rijk laat een onderzoek uitvoeren naar de toegankelijkheid van het buurtbussysteem voor zowel motorisch als visueel beperkte mensen, waarbij zowel voertuigen, infrastructuur als chauffeurs worden betrokken.
2. Indien nieuwe ontwikkelingen zich voordoen in de ontwikkeling van andere en/of nieuwe vormen van mobiliteit, welke volgens de Wet personenvervoer 2000 bedoeld zijn als openbaar vervoer, spannen alle partijen zich in de toegankelijkheid hiervan zoveel mogelijk aan te laten sluiten bij de normen die gelden voor het reguliere openbaar vervoer.

Huidige situatie

In een aantal gebieden in de provincie Noord-Holland waar de vraag naar vervoer te klein is voor de inzet van het reguliere openbaar vervoer wordt een buurtbus ingezet. In de buurtbussen in Noord-Holland worden op dit moment geen mensen met een rolstoel vervoerd. De reden hiervoor is dat de vrijwillige chauffeur anders verantwoordelijk is om de persoon in de rolstoel vast te zetten en te vervoeren. Veel chauffeurs kunnen of willen hiervoor niet verantwoordelijk zijn. Dit heeft als gevolg dat een groot aantal buurtbusprojecten geheel verdwijnt. Onze buurtbussen zijn wel uitgerust met een lage vloer, om de instap voor alle reizigers zo gemakkelijk mogelijk te maken.

Verder denken we na over de first- en last-mile oplossingen (ketenreis). Hierbij blijft het uitgangspunt dat het OV zoveel mogelijk toegankelijk is voor verschillende doelgroepen.

Wmo-vervoer is bedoeld voor mensen waar zelfstandig reizen moeizaam voor is. Het is een vervoersvoorziening die vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) kan worden geregeld. De Wmo, ofwel vervoer op maat, is er om ervoor te zorgen dat iedereen mee kan blijven doen in de samenleving en zelfstandig kan blijven (wonen). Deze vorm van vervoer valt niet onder de verantwoordelijkheid van de decentrale OV-autoriteiten waardoor toegankelijkheidseisen minder makkelijk te reguleren zijn. Hoe dan ook is het uitgangspunt dat als er sprake is van collectief vervoer, dat dit ook zo goed mogelijk toegankelijk is.

Waar staan we over vier jaar?

Wij wachten het standpunt van het Rijk over het vervoer van mensen in een rolstoel in buurtbussen af. Wij blijven van mening dat het vervoer van personen in een rolstoel in buurtbussen niet mogelijk is, omdat anders het gevaar bestaat dat veel buurtbusprojecten dan verdwijnen (bestuurders zijn vrijwilligers en niet opgeleid om reizigers met een rolstoel te kunnen begeleiden).

Indien overleggen worden opgestart over nieuwe vormen van openbaar vervoer waarbij de provincie (mede)opdrachtgever is, dan is toegankelijkheid daarbij een belangrijk onderdeel. Toegankelijkheid van andere vormen van OV moeten we dan kunnen borgen.

3. Financiële uitwerking

De opgave om al ons openbaar vervoer toegankelijk te maken voor mensen met een functiebeperking is groot. Een aantal aspecten zijn goed te regelen via afspraken met de doelgroepen en onze vervoerder en goede bewaking van de ingezette maatregelen.

Qua financiële investering is het verbeteren van de fysieke toegankelijkheid van bushaltes duidelijk het grootst. De meeste bushaltes in onze drie concessiegebieden (Noord-Holland Noord, Haarlem-IJmond en Gooi en Vechtstreek) zijn in beheer en onderhoud bij de gemeenten. Daarom stelt de provincie subsidies beschikbaar om de toegankelijkheid van haltes te verbeteren. Sinds de ondertekening van het bestuursakkoord heeft de provincie Noord-Holland in november 2022 € 0,5 miljoen euro en in januari 2024 € 1 miljoen euro subsidie beschikbaar gesteld aan gemeenten. Hiermee kunnen tientallen haltes volledig toegankelijk gemaakt worden. De komende drie jaar nemen wij telkens een bedrag van € 0,5 miljoen euro in de begroting op om gemeenten subsidies te verlenen. Ter indicatie:

- een halte op hoogte en voldoende breed maken kost gemiddeld € 30.000,- (prijspeil 2024);
- een halte visueel toegankelijk maken kost ongeveer € 5.000,- tot € 10.000,- (prijspeil 2024).

De provincie Noord-Holland beheert zelf ook een aantal bushaltes. Ook die haltes langs onze provinciale wegen maken we toegankelijk. Bij het aanpassen daarvan houden we rekening met hoe druk een halte is en hoeveel maatregelen nodig zijn om de halte toegankelijk te maken. Haltes waar kleine ingrepen nodig zijn, worden eerst gedaan. Haltes waar grote ingrepen nodig zijn, worden aangepast bij het eerstvolgende groot onderhoud. Benodigde financiële middelen reserveren we hiervoor in het integraal Meerjarenprogramma Infrastructuur (iMPI) van de provincie. Voor aanpassingen aan de haltes in het gebied van de Vervoerregio Amsterdam vragen wij subsidie bij hen aan.

Met het toegankelijk maken van haltes is veel geld gemoeid. Het Rijk heeft aangekondigd¹ landelijk eenmalig € 18 miljoen beschikbaar te stellen voor alle decentrale OV-autoriteiten om de maatregelen uit de uitvoeringsprogramma's uit te kunnen voeren (excl. de gelden voor reisassistentie voor decentrale overheden die regionaal spoor hebben). Conform de huidige afgesproken verdeelsleutel betekent dit dat de provincie Noord-Holland ongeveer € 0,5 miljoen euro² tegemoet ziet.

¹ Zie brief Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, betreft Bestuursakkoord Toegankelijkheid OV 2022-2032 Verzoek indienen uitvoeringsprogramma; d.d. 15 maart 2024 met het kenmerk IenW/BSK-2023/344063.

² Zie bijlage 2 en 3 behorende bij brief uit voetnoot 1.