

## **Bijlagen bij brief Toegankelijkheid van het openbaar vervoer**

- 1. Demografische ontwikkelingen**
- 2. Ontwikkelingen in voorzieningenniveau**
- 3. Wat hebben rijk, andere overheden en vervoerbedrijven gedaan om de toegankelijkheid te verbeteren?**
  - 3.1 Wet- en regelgeving**
  - 3.2 Bestuurlijk**
  - 3.3 Geoormerkte financiering**
  - 3.4 *Kennisoverdracht***
  - 3.5 Kosten en baten stads- en streekvervoer**
- 4. Waar staan we nu wat betreft de toegankelijkheid van het openbaar vervoer?**
  - 4.1 Stads- en streekvervoer**
  - 4.2 Spoorvervoer**
    - 4.2.1 Specifiek van overheidswege geregelde punten ter bevordering van een toegankelijk spoorvervoer**
    - 4.2.2 Maatregelen die zijn en worden genomen door NS en ProRail om de toegankelijkheid te verbeteren**

## Bijlage 1. Demografische ontwikkelingen

De Nederlandse bevolking vergrijst in een snel tempo. Het Kabinet zal in den brede ingaan op de consequenties van deze ontwikkelingen in de *Visie op vergrijzing en generatiebewust levensloopbeleid* die - zo is het plan - in februari 2005 aan de Kamer zal worden aangeboden.

In 2030 zal de vergrijzing op haar hoogtepunt zijn. Een kwart van de Nederlandse bevolking is dan 65 jaar of ouder, tegen 13% op dit moment. Met het ouder worden nemen ook vaak de beperkingen toe. Terwijl nu reeds zo'n 13% van de bevolking te maken heeft met beperkingen, zal dit percentage waarschijnlijk met de vergrijzing toenemen.

Wanneer we spreken over mensen met beperkingen in relatie tot vergrijzing gaat het in eerste instantie om mensen die moeilijk ter been zijn, slechter gaan zien en horen, langzamer reageren. Veelal worden deze zaken niet als beperkingen ervaren; wel kunnen zij aanleiding vormen om niet meer met eigen vervoer te reizen. Een tweede groep mensen betreft mensen die gebruik maken van een rolstoel, doven en slechthorenden, blinden en slechtzienden, mensen met een verstandelijke handicap.

(SCP Rapportage gehandicapten 2000, tabel 3.2)

Belemmeringen bij personen van 15 jaar en ouder (excl. instituutsbevolking) naar leeftijdscategorie (in procenten)

	1983	1987	1991	1995
15 – 64 jaar				
Geen belemmeringen	86.0	85.9	84.3	86.7
Lichte belemmeringen	9.4	10.1	11.0	9.1
Ernstige belemmeringen	4.5	4.0	4.6	4.2
> 65 jaar				
Geen belemmeringen	61.6	60.7	60.3	62.5
Lichte belemmeringen	23.1	23.1	25.5	20.6
Ernstige belemmeringen	15.3	16.2	14.2	16.9

(SCP Rapportage gehandicapten 2000, Tabel 3.1)

Schatting van aantal personen dat beperkingen ondervindt (excl. instituutsbevolking) naar ernst van de beperking. Bron: CBS/Nimawo (1990)

	% in bevolking	Aantal mensen x 1000			Index (1986 = 100)		
		1986-1988	1986	1998	2010	1986	1998
Totale bevolking (vanaf 5 jaar)							
Zeer ernstig	4.1	545	660	760	100	121	139
Inclusief ernstig	11.5	1550	1850	2125	100	119	137
Inclusief matig	20.7	2780	3225	3650	100	116	131
15 – 64 jaar							
Zeer ernstig	2.7	265	305	360	100	115	136
Inclusief ernstig	8.2	825	955	1100	100	116	133
Inclusief matig	17.5	1750	1990	2235	100	114	128

## **Bijlage 2. Ontwikkelingen in voorzieningenniveau**

Om de mobiliteit van ouderen en mensen met beperkingen te faciliteren zijn er in het verleden velerlei voorzieningen geboden. Wij zullen ons beperken tot de hoofdlijnen.

Voor korte afstanden (tot circa 25 km) wordt door gemeenten op grond van de Wet voorzieningen gehandicapten (Wvg) een groeiend aantal scootmobielen verstrekt.

Het aantal is in bijna 10 jaar tijd toegenomen van 13.000 tot 75.000. Voor afstanden binnen de regio verstrekken gemeenten aan Wvg-gerechtigden bovendien in beginsel collectief vervoer in natura of een geldsom. Het merendeel van de systemen vervoert mensen van deur tot deur. In 2003 bood 80% van de gemeenten een collectief vervoerssysteem aan, in 1996 was dat 46%.<sup>1</sup>

De afgelopen jaren hebben een toenemend gebruik te zien gegeven van categoriale collectieve vervoersvoorzieningen. In 2003 was er in 80% van de gemeenten sprake van collectieve vervoerssystemen (gesloten, halfopen en open). Totaal geven de gemeenten vanuit de Wvg jaarlijks ruim €160 mln<sup>2</sup> aan collectieve vervoersvoorzieningen. Naar het zich laat aanzien, zullen bij ongewijzigd beleid dit gebruik en de kosten hiervan aanzienlijk toenemen. Op basis van theoretisch onderzoek kan worden aangenomen dat 90% van de mensen met beperkingen in staat kan worden geacht zelfstandig gebruik te maken van een toegankelijk openbaar vervoer. Een deel hiervan zal potentieel klant voor het openbaar vervoer zijn, een ander deel zal echter vanwege de beperkingen die zij ondervinden zijn aangewezen op specifieke voorzieningen, terwijl er ook mensen zullen zijn die de voorkeur blijven geven aan specifieke voorzieningen vanwege de vertrouwdsheid hiermee.

Sedert 1999 biedt het Rijk op basis van een door de Staatssecretaris van VWS gesloten privaatrechtelijke overeenkomst aan gehandicapten een bovenregionale vervoers-voorziening voor sociaal-recreatieve doeleinden. Dit gebeurt naast de reeds bestaande assistentieverlening door NS (momenteel worden – volgens opgave van NS - jaarlijks voor eigen rekening van NS ruim 20.000 mensen met beperkingen geassisteerd bij het in-, uit- en overstappen) en de mogelijkheid dat een persoon met beperkingen zich om niet kan laten begeleiden bij het gebruik van het openbaar vervoer. De aanvankelijke opzet van VWS om een ketenmanager te contracteren die mensen met beperkingen hulp bood door reizen te regelen met het openbaar vervoer en collectieve systemen, kon in de praktijk niet worden gerealiseerd. Wel is gebleken dat taxivervoer goed aansluit op de behoeften en beperkingen van de doelgroep en voor velen een passende voorziening kan vormen voor delen van de reisketen.

---

<sup>1</sup> "Een verstreckende wet 3" en Kerncijfers Wvg 2002

<sup>2</sup> idem

Sedert 2004 is gekozen voor een voorziening met een meer specifiek karakter, die mensen met beperkingen voor bovenregionale reizen aanspraak geeft jaarlijks op een gelimiteerd aantal taxikilometers waarmee zij reizen tegen een gemiddeld OV-tarief.

Mensen met beperkingen hebben in veel gevallen behoefte aan aanpassingen. Hierdoor wordt deelname van mensen met beperkingen aan de samenleving snel gezien als een kostenpost. De praktijk leert echter dat mensen met beperkingen ook gezien kunnen worden als potentiële en betalende klanten. Bovendien wordt vaak vergeten dat deze investeringen leiden tot een kwalitatief beter OV voor iedereen, en dat er tegenover de kosten ook baten staan. Op het laatste wordt in punt 3.5 verder ingegaan.

Zoals blijkt uit bijlage 4 hebben decentrale overheden en marktpartijen op meerdere plaatsen goede initiatieven ontwikkeld om de toegankelijkheid te verbeteren. Er zijn echter ook gebieden waar de groei van specifieke voorzieningen de ontwikkeling van de toegankelijkheid lijkt te remmen. Waar positieve ontwikkelingen plaatsvinden, zijn deze tot nu toe beperkt zichtbaar geworden.

### **Bijlage 3. Wat hebben rijk, andere overheden en vervoerbedrijven gedaan om de toegankelijkheid te verbeteren?**

#### **3.1 Wet- en regelgeving**

Aan artikel 32 van de Wet personenvervoer 2000 is - op verzoek van de Kamer tijdens de behandeling van het voorstel tot wet - een derde lid toegevoegd, inhoudende de bepaling dat bij algemene maatregel van bestuur regels worden gesteld over het minimale niveau van toegankelijkheid van het openbaar vervoer dat concessieverleners door middel van voorschriften dienen veilig te stellen bij concessieverlening.

Ten aanzien van bussen die worden ingezet in het stadsvervoer heeft het achterliggende doel van deze bepaling - met ingang van 13 februari 2004 - invulling gekregen door implementatie van richtlijn 2001/85/EG in het Voertuigreglement. De richtlijn bepaalt ter zake van de toegankelijkheid dat alle nieuw op de weg te brengen stadsbussen (klasse I) dienen te voldoen aan de technische toegankelijkheidseisen die bijlage VII van de richtlijn stelt. De richtlijn laat het aan de lidstaten om te bepalen of zij ook toegankelijkheidseisen wensen te stellen aan andere typen bussen. Indien de lid-staten daartoe besluiten mogen zij alleen de technische eisen hanteren van de richtlijn.

Het aangepaste Bouwbesluit<sup>3</sup> stelt eisen op het gebied van de toegankelijkheid van nieuwe - en grootschalig te verbouwen - gebouwen. Dat betekent dat alle nieuwe stations moeten voldoen aan die eisen die gelden voor de toegankelijkheid van deze gebouwen. Een en ander heeft ook zijn plaats gekregen in de Norm Basisstations<sup>4</sup> die specificaties bevat voor de bouw van spoorstations en in de NS-norm toegankelijkheid stationscomplex<sup>5</sup>.

#### **3.2 Bestuurlijk**

In 2000 werd het Platform Toegankelijk OV opgericht. In dit platform waren vertegenwoordigd de OV-autoriteiten, de OV-ondernemers, de CG-Raad, het CSO, ROVER en het ministerie van Verkeer en Waterstaat. Het platform werd voorgezeten door een onafhankelijke voorzitter, drs J. Laan.

De werkzaamheden van het platform leidden tot het op 28 oktober 2002 in het Provinciehuis te 's-Hertogenbosch ondertekenen van een Intentieverklaring. De in de beleidsbrief van 16 juli 1999 neergelegde doelstelling om afspraken te maken met de uiteindelijk verantwoordelijke organisaties werd hiermede in belangrijke mate gerealiseerd. Inmiddels is de aandacht voor het onderwerp ondergebracht in het reguliere overleg tussen ministerie en belanghebbenden inzake het openbaar

---

<sup>3</sup> Stbld 2001, 410

<sup>4</sup> december 1999

<sup>5</sup> Railinfrabeheer, 1997

vervoer en organisatorisch ondergebracht bij de Overlegorganen Verkeer en Waterstaat.

In het kader van de werkzaamheden van het Platform Toegankelijk OV is met financiële steun van Verkeer en Waterstaat tussen Breda en Oosterhout door de provincie Noord-Brabant geëxperimenteerd met een toegankelijke streekbuslijn.

Als opdrachtgever voor het personenvervoer over het hoofdrailnet heeft Verkeer en Waterstaat in artikel 19 van het Overgangscontract II neergelegd dat partijen gezamenlijk met de betreffende consumentenorganisaties, verenigd in het (toenmalige) Platform Toegankelijk Openbaar Vervoer, overleg voeren over de verbetering van de toegankelijkheid van het spoorvervoer. Als lange termijn streefbeeld geldt hierbij het niveau van toegankelijkheid zoals uitgewerkt in het Europese rapport COST 335.

In haar rol van concessieverlener Vervoer en Infrastructuurbeheer legt Verkeer en Waterstaat aan NS in het kader van de vervoerconcessie de zorgplicht op dat de treinen toegankelijk moeten zijn voor een ieder (art. 6 punt b). In artikel 10 staan nadere voorschriften ten aanzien van de toegankelijkheid voor reizigers met een functiebeperking. Dit artikel wordt verder geconcretiseerd in bijlage D. Een en ander wordt nader geduid in de toelichting bij artikel 10. In het vervoerplan moet NS deze zorgplicht invullen. In de beheerconcessie wordt aan ProRail de zorgplicht opgelegd dat de transfervoorzieningen toegankelijk moeten zijn (art. 3.). In het beheerplan moet ProRail deze zorgplicht invullen.

### **3.3 Geormerkte financiering**

Over de periode 1992-2002 heeft de minister van Verkeer en Waterstaat via de Rijksbijdrage exploitatie OV circa €63 mln als ‘geormerkte gelden’ ter beschikking gesteld aan vervoerders (tot en met 1997) en OV-autoriteiten (vanaf 1998) voor het dekken van de meerkosten die gemoeid zijn met het realiseren van een toegankelijk stads- en streekvervoer. Vanaf 2002 is sprake van een structureel niveau van €10 mln per jaar. Uit een in opdracht van het ministerie van Verkeer en Waterstaat gehouden onderzoek door Berenschot over de periode tot en met 2002 is gebleken, dat de OV-autoriteiten het ontvangen geld grotendeels hebben overgedragen aan de OV-bedrijven in hun regio, die het hebben besteed aan de aanschaf van toegankelijk materieel. Daarnaast werd door één bedrijf investeringen gedaan in rolstoeltoegankelijke haltes en door drie bedrijven in audiovisuele maatregelen. Uit het onderzoek blijkt ook dat een aantal bedrijven uit eigen middelen investeringen in toegankelijkheid heeft verricht. In de onderzoeksperiode is circa 60% van de €63 mln besteed. Het resterende percentage wordt “gespaard” tot het moment dat investeringsbeslissingen over materiaal worden genomen en staat dus bij decentrale overheden en de OV-bedrijven gereserveerd voor investeringen in toegankelijkheid in de voor ons liggende jaren.

Met ingang van 2005 zal de financieringssystematiek van het stads- en streekvervoer zijn gewijzigd. De OV-autoriteiten beschikken dan over een Brede Doeluitkering Verkeer en Vervoer van €1.6 miljard p.j.<sup>6</sup>, waarvan de bovengenoemde €10 mln deel uitmaakt.

### **3.4 Kennisoverdracht**

#### *Technische specificaties*

Teneinde de decentrale overheid en de vervoerders de benodigde kennis te verschaffen over hoe een toegankelijk openbaar vervoer er nu uit zou kunnen zien, is vanuit het ministerie van Verkeer en Waterstaat een aantal initiatieven genomen. In 2000 zijn ‘wenkenbladen’ gepubliceerd voor tram, stadsbus, busstation en reisinformatie. Tevens is het rapport *Toegankelijke treinen, bruikbaar voor iedereen*<sup>7</sup> verschenen over de gewenste toegankelijkheid van treinen. Met het oog op aanvulling en actualisering van deze technische specificaties, is recent aan het CROW opdracht gegeven tot het produceren van een Handboek toegankelijk collectief personenvervoer dat onder andere specificaties zal bevatten ten aanzien van de toegankelijkheid van het openbaar vervoer. Dit handboek zal in 2005 gereed zijn. Omdat een reiziger ook van zijn of haar huis naar het openbaar vervoer moet kunnen komen, is de Richtlijn integrale toegankelijkheid openbare ruimte verschenen, die onlangs is aangevuld met een Praktijkboek toegankelijkheid openbare ruimte.

#### *Consumenteninbreng*

Teneinde de belangen van de reiziger optimaal te borgen in de aanbesteding van het stads- en streekvervoer is met financiële steun van het ministerie van Verkeer en Waterstaat het OPC (Ondersteuning collectief personenvervoer aan consumenten-organisaties) opgericht. Het OPC ondersteunt lokale en regionale consumentenplatforms bij het verkrijgen en uitdragen van kennis, ook op het terrein van de toegankelijkheid van het openbaar vervoer. Een evaluatie van de doeltreffendheid van de ondersteuning van de platforms door het OPC is voorzien.

Met de Concessiewet en met het systeem van vervoerconcessie en vervoerplan hebben consumentenorganisaties een stevige positie ten opzichte van NS verkregen. In deze wet is geregeld dat NS de organisaties jaarlijks om advies vraagt over de dienstregeling, het tarief en overige in de concessie geregelde onderwerpen. Het advies moet op een dusdanig moment worden gevraagd, dat het nog van invloed kan zijn op het besluit. NS moet daarnaast motiveren hoe met het advies wordt omgegaan.

De consumentenorganisaties kunnen door de rechter laten toetsen of NS een eventuele afwijking van een advies voldoende heeft onderbouwd. Verder regelt de

---

<sup>6</sup> in 2005 en 2006 is dit €1.4 mrd en in 2007 €1.5 mrd. Daarna €1.6 mrd

<sup>7</sup> September 2003

Vervoerconcessie dat NS jaarlijks na overleg met de consumentenorganisaties het vervoerplan moet opstellen. In het vervoerplan moet NS motiveren hoe ze om is gegaan met de zienswijze van de organisaties. De mening van de reiziger wordt in de concessie tot uitdrukking gebracht door klantoordelen nadrukkelijk als prestatie-indicatoren te noemen (artikel 28). De zes consumentenorganisaties die lid zijn van het Locov, te weten ROVER, Consumentenbond, CG-Raad, CSO, de Fietsersbond en de ANWB hebben tezamen miljoenen leden.

### **3.5 Kosten en baten stads- en streekvervoer**

*Meer- en minderkosten toegankelijk stads- en streekvervoer exclusief haltes*

Op verzoek van en in samenwerking met de OV-autoriteiten is in opdracht van Verkeer en Waterstaat in 2003/2004 door MuConsult een analyse gemaakt van de kosten en baten van het exploiteren van een toegankelijk openbaar vervoer. De financiële conclusies zijn weergegeven in onderstaande tabel.



	Meerkosten <sup>1)</sup>	Minderkosten <sup>1)</sup>	Extra opbrengst <sup>1)</sup>	Totaal-effect <sup>1)</sup>
<i>Streekvervoer</i>				
Semi-lagevloerbus	+2,1%	-1,0%	-1,1%	0,0%
Volledig lagevloerbus	+3,1%	-1,0%	-1,1%	1,0%
<i>Stadsvervoer</i>				
Semi-lagevloerbus	+2,7%	-1,5%	-1,1%	0,1%
Volledig lagevloerbus	+3,7%	-1,5%	-1,1%	1,1%
Tram	-1,4%	-3,8%	-1,2%	-6,4%

<sup>1)</sup> “min-teken” betekent kostendaling; plusteken betekent kostenstijging

De percentages zijn gerelateerd aan de exploitatiekosten: -1,1% onder Extra opbrengst betekent derhalve een toename van de vervoeropbrengsten met een bedrag dat gelijk is aan 1,1% van de exploitatiekosten.

In de becijfering zijn de positieve effecten die verbetering van de kwaliteit van het openbaar vervoer met zich mee brengen voor iedere reiziger, noch de inspanningen die moeten worden geleverd voor het toegankelijk maken van haltes meegenomen. Hierop wordt hieronder verder ingegaan. Bij de berekeningen is verder uitgegaan van een situatie met een integraal toegankelijk OV-systeem (bus, tram, metro en trein).

Omdat integraliteit van de toegankelijkheid van het openbaar vervoer essentieel is voor de doelgroep, zal het effect van de opbrengsttoename zeker gedurende de eerste decennia geringer zijn dan voorspeld. Laatste kanttekening bij bovenstaande tabel is dat veranderingen in de exploitatiesystematiek van invloed kunnen zijn op de berekening van de opbrengsten.

In de tabel wordt zichtbaar dat in het stads- en streekvervoer per bus sprake is van structurele meerkosten, maar dat deze relatief gering zijn en grotendeels worden gecompenseerd door besparingen en extra opbrengsten elders. Het effect op de exploitatie van toegankelijke trams in deze studie is positief, hetgeen met name is toe te schrijven aan het gegeven dat (nieuwe) toegankelijke trams uitsluitend als standaardmodel aan te schaffen zijn.

#### *Kosten aanpassing haltes*

Onderzoek is ook gedaan naar de kosten van aanpassing van de haltes. Dit onderzoek en informatie uit andere bronnen leidt tot de conclusie dat deze kosten liggen tussen

€2.500,00 en € 8.000,00 per halte indien de verbetering wordt gerealiseerd op een moment dat de straat toch wordt gerenoveerd (“werk met werk maken”).

Indien de werkzaamheden op zich zelf staand worden gerealiseerd, worden op basis van praktijkervaringen de kosten aanzienlijk hoger geschat (factor 4 of 5). Er zijn circa 57.000 haltes in Nederland, die overigens waarschijnlijk niet allemaal op gelijke wijze behoeven te worden aangepast onder meer omdat de huidige inrichting sterk uiteenloopt.

*Baten verbetering toegankelijkheid*

Dat een toegankelijk openbaar vervoer tot een kwalitatief hoogwaardig openbaar vervoer voor iedereen leidt, wordt in de praktijk op verschillende wijzen bevestigd. Iedereen is gebaat bij een bus of tram waar snel in- en uitgestapt kan worden door de aanwezigheid van een lage vloer en brede deur. Iedereen is gebaat bij hoorbare, leesbare en begrijpbare reisinformatie en bij een chauffeur die rekening houdt met zijn of haar reizigers. Ervaringen in het buitenland wijzen op een mogelijke toename in aantallen reizigers in de orde van grootte van zeker 20%<sup>8</sup>.

Een belangrijk deel van het vervoer van de doelgroep wordt thans afgewikkeld met Collectief Vraagafhankelijk Vervoer (CVV). Deze met taxibusjes geëxploiteerde systemen worden door gemeenten en OV-autoriteiten gezamenlijk gefinancierd en bieden zowel specifiek op de doelgroep gericht vervoer in het kader van de Wet voorzieningen gehandicapten (Wvg) als aanvullend openbaar vervoer. Voor niet-Wvg-geïndiceerden vervult het CVV met name een functie op verbindingen en/of tijdstippen waar OV op basis van een dienstregeling ontbreekt. Het grootste deel van de reizigers betreft momenteel mensen met een functiebeperking die over een Wvg-indicatie beschikken. Wanneer het stads- en streekvervoer toegankelijk is, zal naar verwachting een verminderd beroep worden gedaan op Wvg-vervoer.

Ervaringen in het Knooppunt Arnhem-Nijmegen leiden – volgens informatie ontvangen vanuit het KAN - nu reeds een tweetal toegankelijke buslijnen tot besparingen op categoriaal vervoer van circa 12%.

---

<sup>8</sup> zie voetnoot 3

## **Bijlage 4. Waar staan we nu wat betreft de toegankelijkheid van het openbaar vervoer?**

### **4.1 Stads- en streekvervoer**

Geconstateerd kan worden dat vele partijen vanuit hun verantwoordelijkheid positieve bijdragen geleverd hebben en leveren om de toegankelijkheid van het OV te verbeteren. Naast de rijksoverheid zijn dat de decentrale OV-autoriteiten, de beheerders van de infrastructuur en de vervoerbedrijven. Voortvloeiende uit de plichten die de Wet personenvervoer 2000 met zich meebrengt voor het openbaar vervoer aanbestedende overheden, worden in alle programma's van eisen criteria opgenomen ten aanzien van de toegankelijkheid waaraan concessienemers moeten voldoen.

Belangrijke actuele initiatieven op decentraal niveau zijn voorbeeldgewijs de volgende:

- De *gemeente Amsterdam en het Regionaal Orgaan Amsterdam* hebben recent een *Beleidskader toegankelijkheid openbaar vervoer* aangenomen dat is bedoeld als een leidraad om te komen tot een toegankelijk openbaar vervoer. Het beleidskader kent ambities voor de korte termijn (tot 2010) en voor de lange termijn (tot 2030). De lange termijn ziet dan in het bijzonder op het realiseren van een toegankelijke instap van halte in bus en tram;
- De *provincie Utrecht* kent een *Strategisch Mobiliteitsplan 2004-2015* dat uitdrukkelijk aandacht besteed aan de toegankelijkheid van het openbaar vervoer. In Noordwest Utrecht hebben 90% van de bussen een lage vloer. In verband met de kosten kiest Utrecht ervoor allereerst de drukste haltes – maar uiteindelijk alle - toegankelijk te maken.;
- Ook in het vervoerplan *Beheerst groeiën* van de *provincie Zuid-Holland* wordt aandacht aan het onderwerp besteed. Dit heeft inmiddels geleid tot een opdracht aan een externe consultant voor het uitbrengen van een advies over “*deur tot deur toegankelijkheid van het stads- en streekvervoer in de provincie Zuid-Holland*”. Naar opgave van de provincie heeft 90% van de bussen die worden ingezet in het concessiegebied Drechtsteden/ Alblasterwaard/Vijfherenlanden een lage vloer. In het gebied Rijnbollenstreek/Midden-Holland waarvoor per 1 januari 2005 een concessie in werking treedt, worden op de HOV-verbindingen bussen met een lage vloer ingezet;
- De *provincie Drenthe* heeft sedert april 2004 een richtlijn voor provinciale halteplaatsen. Het is de bedoeling dat uiterlijk 2008 alle provinciale haltes zijn aangepast. Voor het GGD-concessiegebied (stad Groningen, provincie Groningen en provincie Drenthe) zijn 123 bussen met een lage vloer besteld. Dit naast de al 50 aanwezige lage-vloerbussen met rolstoelplankier. De

provincie is in overleg met de gemeenten voor het toegankelijk maken van bij deze in beheer zijnde infrastructuur;

- 60% van de bussen die worden ingezet in twee van de vier concessiegebieden in de *provincie Flevoland* zijn bussen met een lage vloer. Het merendeel van de haltes in deze gebieden wordt daaraan aangepast. De provincie kent verder een Meerjarenplan Toegankelijk OV in ontwikkeling dat uitgaat van op een toegankelijk openbaar vervoer op lijnen en de belangrijkste haltes van het kernnet van de provincie. Het CVV vormt een aanvulling voor de overige gebieden. De provincie wenst als initiator van toegankelijkheid de gemeenten te stimuleren in toegankelijke haltes;
- Het *Knooppunt Arnhem-Nijmegen* kent al enige jaren het *Masterplan OV* ten behoeve van de verbetering van de kwaliteit van het openbaar vervoer en werkt daarbij gestaag aan het verbeteren van de toegankelijkheid van het openbaar vervoer in de regio. In Arnhem is begonnen met één toegankelijke stadslijn. Nadat evaluatie tot positieve conclusies had geleid, is inmiddels besloten tot een tweede toegankelijke stadslijn. Beide lijnen bestrijken via gebiedsontsluitende routes bijna de gehele stad;
- In de *provincie Noord-Brabant* is 1/3 van het busbestand uitgerust met een lage vloer; in de Wgrplusregio SRE is ongeveer 2/3 van de bussen een lagevloerbus. De provincie wenst sterk sturend te zijn op het terrein van de toegankelijkheid en heeft met negentien gemeenten in het Westen van Noord-Brabant, met consumentenorganisaties en met de regionale directie van Rijkswaterstaat op 24 mei 2004 een convenant gesloten over de doorstroming en verbetering van de infrastructuur, inclusief het toegankelijk maken van haltes op vijf zware lijnen;
- De *provincie Gelderland* heeft reeds geruime tijd een eigen Meerjarenplan openbaar vervoer dat o.a. inhoudt dat alle bushaltes worden aangepast wanneer er periodiek onderhoud wordt gepleegd.

#### *Trams, light rail, metro e.d.*

In de praktijk zien wij dat wanneer - zoals in Amsterdam en Rotterdam - nieuwe trams in gebruik worden genomen, deze (rolstoel-) toegankelijk zijn. Het besluit om trams te vervangen is vanzelfsprekend aan de vervoerder, respectievelijk de decentrale overheid. De voortgang ten aanzien van de toegankelijkheid van deze systemen is in belangrijke mate afhankelijk van het investeringsritme.

#### *Busvervoer*

De bus met een lage vloer (en/of knielsysteem) is in de stad al bijna de norm geworden. Van de 5280 bussen die medio 2004 werden ingezet, hebben 2039 een lage vloer. Dat wil niet zeggen dat al die bussen ook rolstoeltoegankelijk zijn. De oudere generatie lage-vloerbussen is dat namelijk niet: 1158 bussen zijn uitgerust met rolstoelplankiers en slechts 546 hebben een ingerichte rolstoelplaats. 654 bussen zijn uitgerust met audiovisuele hulpmiddelen.

Op basis van het Voertuigreglement (implementatie van richtlijn 2001/85/EG) zijn alle vanaf februari 2004 in Nederland op de weg te brengen nieuwe bussen van klasse I (stadsbussen) qua constructie (rolstoel-)toegankelijk. Vanaf genoemde datum kunnen ontoegankelijke nieuwe stadsbussen niet meer op de weg worden gebracht.

De meerkosten van toegankelijke streekbussen wijken niet noemenswaardig af van die voor stadsbussen. Toegankelijke streekbussen worden ook steeds meer zichtbaar, althans voor zover dit vervoer niet worden verricht met klasse III bussen (touringcars). Nieuwe bussen en ander materieel zijn veelal voorzien van een audiovisueel informatiesysteem en andere toegankelijkheidselementen, met name tengevolge van eisen die OV-autoriteiten stellen bij de aanbesteding.

De Zuidtangent tussen Haarlem en Schiphol en de Phileas tussen Eindhoven en Veldhoven zijn toegankelijke systemen. Syntus exploiteert in de Achterhoek een toegankelijk bus- en spoorvervoersysteem. Connexxion heeft het voornemen binnenkort een opdracht te plaatsen voor de levering van 300 nieuwe bussen voor het stads- en streekvervoer.

De toegankelijkheid van dit materieel is onderdeel van het programma van eisen.

## CVV

Circa 75% van het CVV bestaat uit het vervoer van ouderen en mensen met beperkingen. Vanwege de deur-tot-deur-formule, de grote mate van flexibiliteit en de verregaande dienstverlening/assistentie door personeel, kan het CVV een hoogwaardige vorm van toegankelijk vervoer worden genoemd. Door de grote aantrekkingskracht van het CVV stijgen de kosten voor de decentrale overheid echter aanzienlijk. In het kader van het Wetsvoorstel maatschappelijke ondersteuning is inmiddels een interdepartementaal traject gestart naar de mogelijke verbetering van de doelmatigheid van het categoriale vervoer.

## *Haltes*

Het grootste obstakel is de toegankelijkheid van met name de bushaltes voor mensen in een rolstoel. De kosten die hiermede worden geïdentificeerd, worden door de decentrale overheid veelal als een groot probleem ervaren, zeker in een tijd waarin de beschikbaarheid van financiële middelen onder druk staat. Bovendien is de voor het regionale OV-beleid verantwoordelijke overheid (de provincies en WGR-plusregio's) vaak niet dezelfde als de voor het beheer en onderhoud van de infrastructuur verantwoordelijke overheid (gemeenten en andere wegbeheerders).

## **4.2 Spoorvervoer**

### **4.2.1. Specifiek van overheidswege geregelde punten ter bevordering van een toegankelijk spoorvervoer**

### *Overleg met consumentenorganisaties*

Met de Concessiewet en met het systeem van vervoerconcessie en vervoerplan hebben consumentenorganisaties een stevige positie ten opzichte van NS gekregen. In deze wet is geregeld dat NS de consumentenorganisaties jaarlijks om advies moet vragen over de dienstregeling, het tarief en overige in de concessie geregelde onderwerpen, waaronder toegankelijkheid. Er geldt dan gekwalificeerd advies met marginale toetsing. Het advies moet op een dusdanig moment worden gevraagd, dat het nog van invloed kan zijn op het besluit.

NS moet daarnaast motiveren hoe met het advies wordt omgegaan. De consumentenorganisaties kunnen de rechter laten toetsen of NS een eventuele afwijking van een advies voldoende onderbouwd heeft. Verder is in de vervoerconcessie vastgelegd dat NS jaarlijks, na overleg met de consumentenorganisaties het vervoerplan op moet stellen. In het vervoerplan moet NS motiveren hoe ze om is gegaan met de zienswijze van de consumentenorganisaties.

De mening van de reiziger wordt in de concessie tot uitdrukking gebracht door klantoordelen nadrukkelijk als prestatie-indicatoren te noemen in artikel 28. De zes consumentenorganisaties die lid zijn van het LOCOV, te weten ROVER, Consumentenbond, Chronisch zieken en Gehandicapten Raad, Coördinatieorgaan Samenwerkende Ouderenorganisaties, de Fietzersbond en de ANWB, hebben tezamen miljoenen leden (per organisatie 7 duizend oplopend tot 14 miljoen).

### *Treinen*

In opdracht van de minister van Verkeer en Waterstaat is het rapport *Toegankelijke bruikbaar voor iedereen* tot stand gekomen. Er is aan meegewerkt door organisaties van vervoerders, door organisaties van belangenbehartigers van chronisch zieken, gehandicapten en ouderen, door reisconsumentenorganisaties en door taakorganisaties voor het spoorvervoer.

Dit rapport maakt duidelijk waaraan bij toegankelijkheid allemaal moet worden gedacht en welke normen het beste kunnen worden gehanteerd. Ten aanzien van rolstoelplaatsen stelt het rapport dat twee rolstoelplaatsen per treinstel voldoende zijn.

### *Assistentieverlening*

NS is verplicht om onder normale omstandigheden assistentie te verlenen – zoals is bepaald in het Overgangscontract II.

De vervoerconcessie regelt dat NS de plicht heeft te zorgen dat de treinen toegankelijk zijn voor een ieder (art. 6 ). NS moet assistentie verlenen aan reizigers met een functiebeperking (art. 10, lid 1). Zolang het spoorvervoer nog niet volledig toegankelijk is, moet NS zorgen voor assistentieverlening aan degenen die assistentie behoeven bij de gang naar en van de trein (toelichting bij art. 10).

Om te voldoen aan de zorgplicht moet de assistentieverlening door NS (incl. bereikbaarheid en service van het bureau assistentieverlening) adequaat zijn.

In de Vervoerconcessie staan de stations vermeld waar assistentie wordt verleend door NS. Bij het bepalen op welke stations assistentie wordt verleend, spelen de volgende overwegingen:



- het is alleen zinvol om assistentie te verlenen als perrons (via een lift, een hellingbaan of anderszins) toegankelijk zijn;
- de stations waar assistentie wordt verleend worden op zodanige wijze geografisch gespreid dat elke reiziger binnen redelijke afstand van zijn woonplaats een station heeft waar assistentie wordt verleend.

#### *Informatie*

In art. 28 van de vervoerconcessie, eerste lid onder d wordt een aantal prestatie-indicatoren vermeld ten aanzien van het door NS informeren van alle reizigers. NS moet voldoen aan de eisen die voor die indicatoren gesteld worden.

De zorgplicht voor toegankelijkheid brengt met zich mee dat deze eisen ook gelden voor reizigers met een functiebeperking.

In het rapport Toegankelijke treinen is een groot aantal aanbevelingen opgenomen ten aanzien van de informatievoorziening. NS en ProRail hebben meegewerkt aan het tot stand komen van dit rapport.

#### *Kaartautomaten*

Om te voldoen aan de zorgplicht voor toegankelijk treinvervoer moet NS reizigers met een functiebeperking in staat stellen om een kaartje te kopen.

#### *Vervoer- en beheerplan*

De zorgplicht in de Vervoerconcessie dient nader te worden ingevuld in het vervoerplan. In dit vervoerplan worden voor elk zorgplichtelement de te leveren prestaties vastgelegd, onder andere in termen van klantoordelen. NS moet aan al deze normen voldoen. Bovendien moet NS de prestaties op alle indicatoren in principe elk jaar verbeteren. Zo wordt voorkomen dat NS ten onrechte aan sommige kwaliteitsaspecten meer aandacht besteedt dan aan andere.

Op basis van de beheerconcessie moet ProRail ervoor zorg dragen dat de hoofdspoorweginfrastructuur in goede staat verkeert en geschikt is voor het verkeer of ander gebruik waarvoor zij bestemd is, waaronder wat betreft de transfervoorzieningen in elk geval wordt verstaan dat zij toegankelijk en sociaal veilig zijn (artikel 3, lid a). In het beheerplan dient ProRail concrete invulling te geven aan prestatie-indicatoren en de hoogte van prestaties op het gebied van reinheid, toegankelijkheid en sociale veiligheid van de transfervoorzieningen (stations) en de kwaliteit van de informatievoorziening (artikel 6, lid 1, sub b en e). Deze invulling behoeft instemming van de minister van Verkeer en Waterstaat.

#### **4.2.2. Maatregelen die zijn en worden genomen door NS en ProRail om de toegankelijkheid te verbeteren**

Belangrijke verbeteringen in de toegankelijkheid van het spoorvervoer kunnen alleen in samenwerking tussen vervoerders en beheerders van de infrastructuur tot stand worden gebracht. Niet alleen de samenhang tussen de toegankelijkheid van de trein, de stations en de perrons, maar ook op het gebied van de reisinformatie (bijvoorbeeld de informatiewens van de vervoerders en installaties op stations van de infrastructuurbeheerder), is een integrale benadering essentieel voor het realiseren van doeltreffende verbeteringen. Op dit moment is nog geen integraal stappenplan van de sector beschikbaar, waarin systematisch en concreet wordt aangegeven welke stappen en welke mijlpalen gerealiseerd moeten worden om toegankelijkheid in 2030 te realiseren.

NS en ProRail hebben de opdracht gekregen om de komende maanden één en ander in kaart te brengen, zodat het mogelijk is om op korte termijn de stappen te beschrijven. Ik verwacht dit gezamenlijke plan vóór 1 januari 2005 te ontvangen.

### **Toegankelijkheidsmaatregelen NS**

Veel van de voorzieningen die NS op het gebied van reisinformatie en het materieel treft zijn gericht op de toegankelijkheid van het product voor alle reizigers. Bij het opstellen van de functionele en technische specificaties besteedt NS aandacht aan reizigers met beperkingen. De voorzieningen voor het materieel wordt getoetst aan de aanbevelingen uit het rapport Toegankelijke treinen en in veel gevallen wordt aanvullend advies van externe deskundigen gezocht; bijvoorbeeld de CG-Raad of het Landelijk Bureau Toegankelijkheid.

#### *Materieel*

Het huidige materieelpark van NS biedt ruimte aan minimaal één, maar meestal twee rolstoelen per treinstel. Het Intercitymaterieel (ICR en ICM) heeft een brede doorgang naar een compartiment met daarin een open ruimte voor o.a. rolstoelgebruikers. Een aantal ICR-treinen is voorzien van een toilet toegankelijk voor rolstoelgebruikers. Bij de voorgenomen aanschaf van nieuw stoptreinmaterieel wordt rekening gehouden met de mogelijkheid om een gelijkvloerse instap te realiseren. Bovendien zijn deze treinen voorzien van klaptreden waarmee – in veel situaties – de horizontale en verticale spleet tussen trein en perrons kan worden overbrugd.

Bij groot onderhoud van het materieel wordt aandacht besteed aan het verbeteren van voorzieningen voor reizigers waarvan ook mensen met visuele en auditieve beperkingen voordeel hebben, en wordt gekeken naar de mogelijkheden voor het installeren van toiletten die toegankelijk zijn voor rolstoelgebruikers.

#### *Assistentieverlening*

Mensen met een beperking kunnen tot drie uur voor aanvang van hun reis hulp bij het in- en uitstappen van de trein aanvragen op 106 stations op het hoofdrailnet, de contractsector en aanbestede lijnen. De assistentieverlening op de 43 grotere stations wordt verleend van de eerste tot en met de laatste trein. Op de overige stations op werkdagen van 07.00 tot 23.00 uur en in het weekeinde van 08.00 tot 22.00 uur. Op deze stations is een opgeleide reisassistent aanwezig die gebruik kan maken van een zogenoemde "gehandicaptenbrug" (noodzakelijk voor het in- en uitstappen van mensen met en niet inklapbare rolstoel). Ieder jaar wordt in overleg met de CG-Raad bezien of aanpassingen aan de orde zijn. Voor een treinreis die wordt gecombineerd met een Valys-rit volstaat één telefonische aanmelding.

#### *De OV-begeleiderskaart*

Voor het gehele openbaar vervoer (stads- en streek én spoorvervoer) geldt dat een reiziger met beperkingen zich om niet kan laten begeleiden door bijvoorbeeld een vriend of familielid. NS verzorgt de afgifte van het daarvoor benodigde identificatiebewijs namens alle OV-bedrijven. Met de OV-begeleiderskaart kan ook gebruik worden gemaakt van het CVV.

#### *Reisinformatie*

De reisinformatie is door de gehele keten al grotendeels afgestemd op gebruik door mensen met visuele of auditieve beperkingen.

Thuis kan gebruik worden gemaakt van 0900-9292, internet en Teletekst, en varianten als een teksttelefoon voor mensen met auditieve beperkingen. De internetsite van NS is opgesteld volgens het toegankelijkheidsprotocol voor mensen met visuele beperkingen. Op stations met een treindienst in meer dan twee richtingen wordt informatie aangeboden in beeld en geluid; daarnaast is het personeel uitgerust met nieuwe apparatuur waarmee zij de reizigers op een adequate wijze van informatie kan voorzien. Het uitbreiden van automatische omroepinstallaties en de vervanging van huidige omroepinstallaties is een lopend proces. Daarbij zal NS dienen te letten op de kwaliteit van deze installaties zodat zij voor een ieder verstaanbaar, leesbaar en begrijpbaar zijn. Op kleine stations hebben de reizigers de mogelijkheid om informatie op te vragen via de Service- en Alarmzuil. Deze is uitgerust met brailletoetsen.

Het treinpersoneel is voorzien van Railpocket en gsm om aan de reizigers actuele informatie op maat te verstrekken.

#### **Toegankelijkheidsmaatregelen *ProRail***

De nota Basisstation geeft aan welke eisen er worden gesteld aan nieuw te bouwen stations en is uitgangspunt voor stations die grote verbouwingen ondergaan.

#### *Geleidelijnen voor visueel gehandicapten*

Veel stations zijn inmiddels voorzien van geleidelijnen op de perrons en in de stationshal. ProRail verwacht in 2007 alle stations te hebben voorzien van geleidelijnen.

#### *Automatische deuren*

De grotere stations zijn voorzien van automatische deuren. Er moet nog geïnventariseerd worden op welke stations deze voorzieningen nog ontbreken.

#### *Toiletten*

De grotere stations hebben sanitaire voorzieningen. Waar die aanwezig zijn, voldoen deze aan de eisen voor gebruik door mensen met beperkingen.

#### *Zit- en wachtgelegenheid*

De meeste verwarmde wachtruimte op de perrons zijn toegankelijk met een normale deur die door rolstoelgebruikers niet of alleen met hulp is te openen. Er zijn momenteel nog geen alternatieven beschikbaar. Dit wordt meegenomen in de op handen zijnde inventarisatie. De open en halfopenabri's zijn wel toegankelijk voor rolstoelgebruikers.

#### *Liften*

In 2002 is een liftenprogramma opgezet voor alle grotere stations (> 5000 in-/uitstappers) die momenteel nog niet goed toegankelijk zijn voor mensen met beperkingen. Voor vier stations is het programma om liften te bouwen inmiddels gestart. Het gaat hier om de stations Middelburg, Roosendaal, Zandvoort aan Zee en Almelo. Voor zestien stations is een voorlopig ontwerp vastgesteld.

Daar gaat om de stations Almere Buiten, Assen, Baarn, Bergen op Zoom, Capelle Schollevaar, Castricum, Culemborg, Ede-Wageningen, Goes, Gouda, Groningen, Hoorn, Leeuwarden, Schagen, Utrecht Overvecht en Venlo.

### **Gemeenschappelijke toegankelijkheidsprogramma's van ProRail en NS**

Aan NS en ProRail is de opdracht gegeven de komende maanden één en ander in kaart te brengen, zodat op korte termijn de stappen te beschrijven zijn. Om te komen tot een optimale situatie op het raakvlak tussen voertuig en infrastructuur is het van belang dat wordt samengewerkt tussen NS en ProRail op in ieder geval de volgende vlakken.

#### *Perronhoogte in relatie tot treinvloerhoogte*

In 1990 is besloten tot een vaste perronhoogte van 84 cm bs (bovenkant spoorstaaf). Deze norm wordt - los van het streven naar toegankelijkheid - gehanteerd bij nieuwbouw en grootschalige verbouwingen. Hiermede zijn hoge kosten gemoeid. De studie en gefaseerde trajectaanpak zullen leiden tot een in overleg met NS op te stellen prioritering van aan te passen stations en tot een nauwkeuriger kostenraming. De minister heeft hiertoe opdracht gegeven.

#### *Spleet tussen perron en trein*

Om een nagenoeg gelijkvloerse instap mogelijk te maken moet de spleet tussen trein en perron beperkt blijven tot enkele centimeters. Hiervoor zal in het stappenplan van NS en ProRail naar een gezamenlijke oplossing worden gezocht.

#### *ET/BTS (electronic ticketing/beheerst toegangssysteem)*

Bij het ontwerp van de voorzieningen voor ET/BTS is rekening gehouden met de toegankelijkheid van de transfer voor rolstoelgebruikers, mensen met kinderwagens, enz.

#### *Reisinformatie in de transfer*

InfoPlus voorziet in een nieuwe reisinformatieketen, hierin zijn ook voorzieningen voor mensen met visuele beperkingen (o.a. op basis van spraak) opgenomen. Begin 2005 wordt InfoPlus als proef uitgevoerd op de lijn Ermelo-Amersfoort en op de lijn Amersfoort-Naarden/Bussum. Daarbij wordt de gehele nieuwe treinreisinformatieketen beproefd. De hulpmiddelen ten behoeve van mensen met visuele beperkingen worden beproefd op station Ermelo en mogelijk ook op station Amersfoort. De proefperiode zal medio 2005 worden afgesloten met een evaluatie waarna het besluit kan worden genomen om het systeem landelijk te gaan toepassen. Binnen een tijdsbestek van circa één jaar zullen dan alle stations worden voorzien van de nieuwe reisinformatiesystemen.

In de hierna opgenomen schema's wordt de toename van de belangrijkste toegankelijkheidsmaatregelen voor stations tot 2007/2010 zichtbaar gemaakt. Onderscheid is gemaakt tussen voorzieningen ten behoeve van visueel gehandicapten en toegankelijkheidsvoorzieningen ten behoeve van personen met rolstoelen, rollators, kinderwagens etc. Uitgangspunt zijn de normen die aan stations gesteld worden in het kwaliteitskader Basisstation.