



Iedereen onderweg

Vernieuwingsagenda doelgroepenvervoer
en openbaar vervoer

Iedereen onderweg

Vernieuwingsagenda doelgroepenvervoer
en openbaar vervoer

Inhoud

Inleiding	3
1. Het probleem: obstakels voor reizigers met een (mobiliteits)beperking	4
2. De context: feiten en cijfers omtrent openbaar en doelgroepenvervoer	6
3. De stand van zaken: gesprekken met reizigers en landelijke ontwikkelingen	10
4. Het doel: bevordering ov-gebruik en toekomstbestendig doelgroepenvervoer	14
5. Lijnen	16
Lijn 1: Gebruik van het openbaar vervoer stimuleren	17
1.1. Reis- en toegankelijkheidsinformatie verbeteren	17
1.2. Klantvriendelijkheid vooropzetten	20
1.3. Omgeving van stations en haltes toegankelijker maken	21
Lijn 2: Doelgroepenvervoer efficiënter en klantgericht organiseren	23
2.1. Betrouwbaarheid en klantgerichtheid bevorderen	23
2.2. Indicatie-trajecten stroomlijnen	26
2.3. Vormen van doelgroepenvervoer verder integreren	28
Lijn 3: Doelgroepenvervoer en openbaar vervoer beter op elkaar aan laten sluiten	32
3.1. Aansluiting tussen openbaar en doelgroepenvervoer verbeteren	32
3.2. Vraaggericht vervoer	34
3.3. Eigen regie op vervoer en individuele keuzevrijheid vergroten	35
6. Voortgang en vervolgstappen	38
Bijlage: Tijdlijn met fasering acties	41

Inleiding

In Nederland hebben ongeveer twee miljoen mensen een beperking. Reizen van A naar B met collectief vervoer is lang niet voor al deze mensen even gemakkelijk, of ze nu het openbaar vervoer (ov) of het doelgroepenvervoer gebruiken. Mensen met een (mobiliteits)beperking hebben bijvoorbeeld soms moeite om zelfstandig bij een bushalte of station te komen, of hebben hulp nodig bij het instappen. In andere gevallen kunnen mensen met een (mobiliteits)beperking zich minder welkom voelen, omdat de klantvriendelijkheid weleens te wensen overlaat. Ook is er niet altijd actuele reisinformatie voorhanden op het gebied van toegankelijkheid.

Voor reizigers met een (mobiliteits)beperking zou vervoer net zo vanzelfsprekend moeten zijn als voor andere mensen. Zij gaan immers ook gewoon naar school of naar hun werk. Ze willen een keertje koffiedrinken bij een vriendin of hun kleinkinderen buiten de stad bezoeken. Deze mensen hebben behoefte aan vervoer van deur tot deur dat bij ze past en zo is ingericht dat ze zelf kunnen bepalen hoe en wanneer ze ergens heengaan. Want ondanks hun beperking willen zij zoveel mogelijk de eigen regie over hun dagelijks leven behouden.

Vervoer is een van de actielijnen van het actieprogramma *Onbeperkt meedoen!* waarmee het kabinet het VN-verdrag inzake de rechten van mensen met een handicap ten uitvoer brengt. Dit verdrag bevordert, beschermt en waarborgt hun mensenrechten, waarbij inclusie, persoonlijke autonomie en volledige participatie centrale begrippen zijn. De actielijn Vervoer beoogt dat mensen met een (mobiliteits)beperking steeds meer op eigen kracht met het ov kunnen reizen en/of comfortabel gebruik kunnen maken van het doelgroepenvervoer. We zien allerlei goede initiatieven van provincies, gemeenten en vervoerders en andere betrokken partijen, die we willen ondersteunen.

Met *Iedereen onderweg* werken we de actielijn Vervoer verder uit. *Iedereen onderweg* is eerder aangekondigd met de werktitel *Actieprogramma doelgroepenvervoer en ov*. Het doel van *Iedereen onderweg* is dat reizigers met een (mobiliteits)beperking zich in de toekomst meer gezien en thuis voelen in het ov en er minder hindernissen ervaren en, indien nodig, op een prettige manier met het doelgroepenvervoer kunnen reizen, liefst als aanvulling op het reguliere vervoer. We juichen lopende en nieuwe initiatieven toe, om zo stapsgewijs toe te werken naar verbetering.

Binnen de actielijn Vervoer vallen – naast *Iedereen onderweg* – ook de nieuwe streefcijfers voor de toegankelijkheid van het ov, in het bijzonder die voor bus- en tramvervoer. De wijziging van het Besluit en de Regeling Toegankelijkheid van het Openbaar Vervoer met deze nieuwe streefcijfers zal in 2019 plaatsvinden.

Alle betrokken partijen willen concrete stappen zetten om een merkbaar verschil te maken voor reizigers met een (mobiliteits)beperking. De meeste vormen van ov en doelgroepenvervoer vallen onder de verantwoordelijkheid van provincies en gemeenten. Daarom staat of valt het succes van *Iedereen onderweg* met de betrokkenheid en onderlinge samenwerking van alle landelijke en lokale partijen, en nadrukkelijk ook met de reizigers zelf.

1. Het probleem: obstakels voor reizigers met een (mobiliteits)beperking

Vervoer is een voorwaarde om deel te kunnen nemen aan activiteiten buiten de deur. Het is dan ook essentieel dat iedereen toegang heeft tot vervoer. Inmiddels kunnen steeds meer mensen met een (mobiliteits)beperking gebruik maken van het ov, al ervaren zij bij het reizen nog regelmatig drempels (zie in dit verband ook hoofdstuk 3 *De stand van zaken: gesprekken met reizigers en landelijke ontwikkelingen*).

Ik ben niet bang voor een uitdaging en weet mijn plek op te eisen. Reizen met allerlei obstakels is dikwijls zeer moeizaam. Gelukkig heb ik er de energie voor. Ik zie onderweg nauwelijks mensen in een rolstoel, of blinden en slechthorenden. Ik denk dat veel mensen met een beperking bang zijn om met het openbaar vervoer te reizen, niet weten hoe het moet of er geen zin meer in hebben. Om je er comfortabel te voelen, moet je je gezien en welkom voelen.

Christiaan Zandstra, kan niet lopen en maakt om die reden gebruik van een rolstoel

Daarnaast is er een grote groep mensen met een (mobiliteits)beperking die, al dan niet in combinatie met het ov, gebruik maakt van het doelgroepenvervoer. Hiermee gaan ze naar hun opleiding of de dagbesteding, kunnen ze hun dagelijkse boodschappen doen of op bezoek gaan bij vrienden of familie. In de praktijk blijkt dat de verschillende vormen van doelgroepenvervoer, waaronder het Wmo- en het Wlz-vervoer, Valys en het leerlingenvervoer, niet altijd zijn afgestemd op de verwachtingen van de gebruikers.

Samen met de betrokken partijen, (de)centrale overheden, vervoerders en reizigers hebben we daarom verkend welke mogelijkheden er zijn om aan de hand van lopende of nieuwe initiatieven het doelgroepenvervoer efficiënter te organiseren en de verschillende vormen van doelgroepenvervoer beter op elkaar en op het ov te laten aansluiten. Daarnaast hebben we bekeken hoe we mensen met een (mobiliteits)beperking kunnen stimuleren om vaker het ov te gaan gebruiken.

2. De context: feiten en cijfers omtrent openbaar en doelgroepenvervoer

De meeste vormen van het openbaar en doelgroepenvervoer zijn gedecentraliseerd naar andere overheidslagen dan het Rijk. Zo zijn gemeenten verantwoordelijk voor het Wmo-vervoer en leerlingenvervoer, het UWV voor vervoer van en naar werk, naar het mbo, hbo en wo en de ov-autoriteiten voor het regionaal ov.

In Nederland maken naar schatting bijna 700.000 mensen gebruik van het doelgroepenvervoer¹. Op het gebied van mobiliteit laat de *Participatiemonitor 2008-2016: Deelname aan de samenleving van mensen met een beperking en ouderen* van het NIVEL zien dat van de groep mensen met een ernstige lichamelijke beperking 5% behoefte heeft aan extra ondersteuning naast het bestaande aanbod: meer doelgroepenvervoer binnen de eigen regio, zoals de Wmo-deeltaxi, of buiten de regio, zoals het Valys-vervoer. Onderstaande cijfers zijn afkomstig uit de hierboven genoemde *Participatiemonitor*.

Vervoersgebruik door mensen met een beperking
Openbaar vervoer: • 44% van de mensen met een verstandelijke beperking; • 54% van de mensen met een lichamelijke beperking.
Doelgroepenvervoer: • 58% van de mensen met een verstandelijke beperking; • 23% van de mensen met een ernstige lichamelijke beperking.

Reiservaringen van mensen met een beperking
• 66% van de mensen met een lichamelijke beperking is tevreden over het ov; • 13% van de mensen met een lichamelijke beperking gebruikt het ov nog niet, maar zou het wel willen; • 34% van de mensen met een verstandelijke beperking ervaart te veel drempels om te reizen, onder andere door gebrek aan vervoer.

Het Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (KiM) doet momenteel onderzoek naar reizigers in het doelgroepenvervoer. Personen met een Wmo- en/of Valys-pas die recent een rit hadden gemaakt werden hiervoor benaderd. Dit leverde ruim vijfhonderd bruikbare reacties op, zodat weliswaar geen harde conclusies kunnen worden getrokken, maar wel een beeld van de praktijk kan worden geschetst. Het KiM heeft de eerste resultaten in november 2018 op haar website gepresenteerd². Naar schatting maakt 17% tot 23% van het totale aantal mensen met een beperking gebruik van Wmo- en/of Valys-vervoer. Naarmate de beperking zwaarder is, is de afhankelijkheid van doelgroepenvervoer groter. Wmo-vervoer wordt daarbij veel vaker gebruikt dan Valys, omdat het een regionale vervoersdienst is. Daarbij verschilt de frequentie van het gebruik sterk. Sommigen mensen reizen er maar enkele keren per jaar mee, anderen doen dit wekelijks of zelfs dagelijks. Verder blijkt uit het KiM-onderzoek dat, zonder de vervoersdiensten de helft thuis gebleven zou zijn bij de laatste rit. Een bovengemiddeld hoge kans om thuis te blijven zien we bij mensen die begeleiding nodig hebben, geen auto rijden of nooit gebruik maken van het ov.

1 Zijlstra & Bakker (2016) *Cijfers en prognoses voor het doelgroepenvervoer in Nederland*. Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid, Den Haag

2 Durand, A., Zijlstra, T en Bakker, P. (2018) *Alternatives to Special Transport Services in the Netherlands: The perspective of mobility-impaired people*. Presentatie TRANSED, 11-15 Nov 2018, Taipei <https://www.kimnet.nl/publicaties/presentaties/2018/11/12/alternatives-to-special-transport-services-in-the-netherlands-the-perspective-of-mobility-impaired-people>

Gebruikers Wmo- en Valysvervoer

- Het overgrote deel van de 500 ondervraagden is boven de 70 jaar;
- Twee derde geeft aan slecht te kunnen lopen;
- 59% van de ondervraagden heeft altijd hulpmiddelen nodig bij het reizen;
- 21% van de ondervraagden heeft altijd assistentie / begeleiding nodig;
- Vrouwen en mensen met een laag inkomen zijn sterk oververtegenwoordigd;
- Het overgrote deel van de ondervraagden heeft een inkomen beneden modaal.

Waardering Wmo- en Valys-vervoer

- De 500 ondervraagden noemen **op tijd vertrekken en aankomen** en **geïnformeerd worden bij vertraging** als belangrijkste aspecten;
- Voor 23% van de 500 ondervraagden speelt de vriendelijkheid van de chauffeur een rol;
- Slechts 6% van de 500 ondervraagden vindt het belangrijk om niet met anderen samen te reizen.

Alternatieve reisopties buiten Wmo- en Valys-vervoer

- Meer dan 15% van de 500 ondervraagden gebruikt weleens de fiets, 35% de trein, 40% de bus/tram/metro en 80% de auto als passagier;
- Als beste alternatief voor de laatste reis zou 13% van de 500 ondervraagden als passagier met de auto gaan, 12% met het ov en 16% met een commerciële taxi;
- **54% van de 500 ondervraagden had de laatste reis niet gemaakt zonder Wmo- of Valys-vervoer;**
- Voor 80% van de respondenten die geen gebruik maken van het ov, is het ov volgens eigen verklaring geen optie gelet op de beperking;
- Voor de groep waarvoor ov wel het beste alternatief is, geldt dat ze vaker zonder begeleider reizen en dat ze nog zelf fietsen of een e-bike gebruiken.

Drempels voor reizen met het openbaar vervoer

- 89% van de 500 ondervraagden maakt weinig of geen gebruik van het ov;
- 65% van de 500 ondervraagden **heeft moeite om naar een station of halte te komen;**
- 61% van de 500 ondervraagden noemt **in of uit het voertuig komen** als een barrière;
- 30% van de 500 ondervraagden heeft moeite met **plannen, betalen en de juiste diensten vinden;**
- 20% van de 500 ondervraagden ervaart **problemen in het voertuig tijdens de reis**, bijvoorbeeld te veel prikkels, ruimtegebrek, gebrekkige mogelijkheden om jezelf vast te snoeren, evenwichtsstoornis.

De monitor Leerlingenvervoer in Nederland biedt inzicht in aard en omvang van deze specifieke vorm van doelgroepenvervoer in de periode 2012-2017³. Het leerlingenvervoer betreft zowel het gehandicaptenvervoer als het vervoer naar denominatief onderwijs (verschillende categorieën van het bijzonder onderwijs). Uit de monitor komt naar voren dat minder leerlingen van een vervoersvoorziening gebruik maken en dat de totale vervoerskosten zijn gedaald.

3 <https://vng.nl/files/vng/20180627-leerlingenvervoer-in-nederland-rapportage-eindmeting-2017.pdf>

Het aantal leerlingen met een vervoersvoorziening is gedaald met ruim 11%, van 79.000 leerlingen in schooljaar 2012/13 tot 70.000 leerlingen in schooljaar 2016/17. Het is niet alleen een afname in absolute zin, maar ook procentueel. De totale vervoerskosten zijn gedaald met 13%, van €236 miljoen in 2012 tot €205 miljoen in 2016. Van de leerlingen die gebruik maken van de regeling leerlingenvervoer werd in schooljaar 2016-2017 39% vervoerd naar het speciaal onderwijs en 31% naar het voortgezet speciaal onderwijs. Naar het speciaal basisonderwijs werd 18% van de leerlingen vervoerd, naar het basisonderwijs 9% en naar het voortgezet onderwijs 3%. Een handicap is voor twee derde van de leerlingen reden voor vervoer, de afstand is bij 15% van de leerlingen een reden, de combinaties afstand en denominatie bij 9% een reden en de combinatie handicap en denominatie bij 6% van de leerlingen een reden.



3. De stand van zaken: gesprekken met reizigers en landelijke ontwikkelingen

Om tot een goede invulling van *Iedereen onderweg* te komen, hebben we de afgelopen periode gebruikt om meerdere gesprekken te voeren met gebruikers, vervoerders, gemeenten, regio's, provincies, ministeries en overige relevante partijen. We wilden achterhalen welke ontwikkelingen gaande zijn, waar de verschillende partijen naar toe willen en wat ze daarvoor nodig hebben.

In gesprek met reizigers met een beperking

Mensen met een beperking geven aan dat ze nog te vaak problemen ondervinden als het op hun mobiliteit en mogelijkheden om te reizen aankomt. Volgens hen zou het beter moeten kunnen. De ervaringsdeskundigen signaleren de volgende zes punten die ruimte bieden voor verbetering:

1. Reis- en toegankelijkheidsinformatie

Mensen met een beperking willen vaak wel gebruik maken van het ov, maar kunnen of durven dit niet. Het is hen vaak niet duidelijk of het ov naar hun bestemming toegankelijk is.

2. Bejegening

De bejegening van mensen met een beperking kan worden verbeterd, zowel in het ov als in het doelgroepenvervoer.

3. Toegankelijkheid van de fysieke ruimte rond het openbaar vervoer

Mensen met een beperking ervaren het ov, maar ook de fysieke ruimte daaromheen, nog vaak als ontoegankelijk.

4. Betrouwbaarheid en voorspelbaarheid

Mensen willen kunnen rekenen op het doelgroepenvervoer. Ze zijn gebaat bij kortere lijnen met de vervoerder om snel problemen op te lossen, informatie te krijgen over vertraging of over personeelwisselingen.

5. Verbeteren indicatie en registratie

Gebruikers van doelgroepenvervoer ervaren de manier waarop de indicatiestelling bij veel verschillende instanties is geregeld als bureaucratisch, tijdrovend en inefficiënt.

6. Eigen regie op vervoer

Mensen met een beperking willen zich niet vooraf hoeven vastleggen voor een bestemming en vervoersvorm. Ze willen net als ieder ander de vrijheid hebben om op de dag zelf, en ook tijdens hun reis, te kunnen kiezen.

Landelijke ontwikkelingen

Uit de gesprekken en de inventarisatie van lopende initiatieven blijkt ook dat in het land veel gemeenten, regio's, provincies en vervoerders al bezig zijn met verbetering van hun vervoersdiensten (zie in dit kader ook de voorbeelden genoemd onder lijnen 1 t/m 3). Zij geven aan dat ze voor reizigers met een beperking het vervoer van deur tot deur zo goed mogelijk willen regelen. Met het vergroten van de toegankelijkheid is het de bedoeling dat het verschil tussen openbaar en doelgroepenvervoer mettertijd vervaagt. Alle partijen vinden het belangrijk om de reiziger centraal te stellen, al kent dit grenzen omdat zij ook doelmatigheid na moeten streven.

In meerdere regio's, bijvoorbeeld Groningen/Drenthe, Midden-Brabant, Zeeland, FoodValley, Arnhem-Nijmegen of Noord-Veluwe wordt al **aanvullend ov en doelgroepenvervoer gecombineerd**⁴. Dit geldt vooral voor dunbevolkte gebieden waar onrendabele buslijnen zijn opgeheven, en waar toch mobiliteit gegarandeerd kan worden door verschillende vervoersvormen slim te combineren. Ook zijn er voorbeelden waarbij gemeenten, zoals Rotterdam en die in regio Groningen-Drenthe, het leerlingenvervoer en het Wmo-vervoer **gezamenlijk aanbesteden**, zodat

4 Zie voor een recent overzicht van vervoeraanbod per regio: Wmo-vervoerregelingen per 1-12-2018, CROW, december 2018, te raadplegen via: <https://www.crow.nl/publicaties/wmo-vervoerregelingen-per-1-12-2018>

vervoerders het vervoer efficiënter kunnen inrichten.

Gemeenten, regio's waarin decentrale overheden samenwerken, en provincies geven aan dat zij behoefte hebben aan het **uitwisselen van kennis en ervaringen**. Bij de ontwikkeling van nieuwe vormen van vervoer lopen zij tegen vragen aan. Zij hebben behoefte aan goede voorbeelden en aan opschaling van pilots die goed werken. Wij gaan daarom samen met medeoverheden de resultaten van *Iedereen onderweg* monitoren en verspreiden (zie in dit verband ook hoofdstuk 6 *Voortgang en vervolgstappen*).

Op het gebied van de toegankelijkheid van het ov is de afgelopen jaren al veel gebeurd. Het gaat daarbij om grote operaties waar veel geld mee gemoeid is. De verantwoordelijkheden voor de afzonderlijke onderdelen liggen bij verschillende partijen. Zie voor een uitgebreid overzicht van de stand van zaken de Kamerbrief van de Staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat (IenW) van 3 juli 2018⁵. Hieronder lichten we toe waar de belangrijkste partijen op dit moment mee bezig zijn.

De staatssecretaris van IenW laat in 2019 de effecten van het openbaar aanbesteden van het ov onderzoeken. Ook de toegankelijkheid van het ov is onderwerp van dit onderzoek. Het onderzoek is naar verwachting begin 2020 gereed.

NS

Als grootste aanbieder van treinvervoer werkt NS hard om de toegankelijkheid te verbeteren. NS wil gedurende de gehele reis gelijkwaardige reismogelijkheden kunnen bieden, bijvoorbeeld door het aankopen van treinen met een lage in- en uitstap. Sinds eind 2018 zijn de eerste Sprinters Nieuwe Generatie (SNG) te vinden op het spoor. Deze sprinters hebben een lage in- en uitstap en een rolstoeltoegankelijk toilet. De komende tijd komen er steeds meer SNG's op het spoor.

Inmiddels biedt NS op 118 stations assistentieverlening aan. NS werkt aan een voorstel om dit in de komende jaren uit te breiden naar praktisch alle NS-stations.

Het realiseren van een volledig toegankelijke treinreis is een kwestie van lange adem. Zo is de afschrijvingstermijn van treinen lang. NS richt zich daarom niet alleen op doelen voor de lange termijn, maar kijkt ook wat er met eenvoudige maatregelen op korte termijn kan worden opgelost. NS vraagt daarom regelmatig aan ervaringsdeskundigen en belangenorganisaties welke knelpunten zij nog ervaren.

NS draagt bij aan positieve beeldvorming rondom mensen met een beperking, bijvoorbeeld door bewust aandacht te besteden aan een inclusief beeld in publieke uitingen. Op de website en in folders zijn reizigers met een beperking te zien. Ook neemt NS andere zichtbare maatregelen, zoals het aanwijzen van priority seats.

5 Kamerbrief van de Staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat van 3 juli 2018, Kamerstuk 2017/18, 23645, 669.

ProRail

ProRail maakt alle bestaande stations in het hoofdrailnet toegankelijk. Op die manier werkt ProRail aan de aanpassing van de perronhoogte en de bereikbaarheid van de perrons.

In 2022 zullen minimaal 90% van alle treinreizen van en naar een toegankelijk station gemaakt kunnen worden, in 2030 zal dit 100% zijn. Voor mensen met een visuele beperking zijn de stations inmiddels al door ProRail aangepast. Met dit programma is een bedrag gemoeid van € 656 miljoen incl. btw⁶.

Regionaal openbaar vervoer

Over het algemeen zijn de regionale treinen al zelfstandig toegankelijk voor mensen die gebruik maken van een rolstoel of scootmobiel.

Na onderzoek door het College voor de Rechten van de Mens heeft de staatssecretaris van IenW de vervoersautoriteiten en vervoerders aangesproken op verbetering van de toegankelijkheid in bussen. Zij staan positief tegenover de aanbevelingen van het College en zijn voornemens deze over te nemen.

Voorts is de staatssecretaris van IenW in gesprek met de vervoersautoriteiten over vernieuwing van de streefcijfers die zijn neergelegd in het Besluit en de Regeling Toegankelijkheid van het Openbaar Vervoer, in het bijzonder over de streefcijfers voor toegankelijke bus- en tramhaltes.

Om het gebruik van (toegankelijk) ov te stimuleren, zetten sommige regio's, zoals Noord-Groningen, ov-ambassadeurs in. Vrijwilligers helpen mensen op weg die moeite hebben met het gebruik van ov.

6 MIRT Overzicht 2019, p. 102 / 103: <https://www.mirtoverzicht.nl/documenten/publicaties/2018/09/18/mirt-2019>

4. Het doel: bevordering
ov-gebruik en
toekomstbestendig
doelgroepenvervoer

Met het VN-Verdrag inzake de rechten van mensen met een handicap als vertrekpunt en als onderdeel van het actieprogramma *Onbeperkt meedoen!* heeft *Iedereen onderweg* tot doel om reizigers met een beperking te stimuleren om zelfstandig gebruik te maken van het ov en het doelgroepenvervoer te verbeteren en toekomstbestendig te maken. In aanvulling op de reeds genomen maatregelen voor het vergroten van de toegankelijkheid van het ov (zie in dit verband ook hoofdstuk 3 *De stand van zaken: gesprekken met reizigers en landelijke ontwikkelingen*), beschrijven we in *Iedereen onderweg* maatregelen die mensen met een beperking moeten stimuleren om vaker het ov te gebruiken. Voorts nemen we maatregelen die het mogelijk moeten maken om het doelgroepenvervoer efficiënter in te richten, en om de verschillende vormen ervan beter op elkaar en op het ov aan te laten sluiten. Bij dit alles staat de behoefte van de reizigers voorop en dus betrekken we hen als ervaringsdeskundigen, bijvoorbeeld door hen plaats te laten nemen in diverse overleggen en door hun ervaring en expertise, waar deze een verschil kan uitmaken, in te zetten om de verschillende maatregelen uit te werken. Zoals is aangegeven in *Onbeperkt Meedoen!*, waar *Iedereen onderweg* onderdeel van uit maakt, stellen we de goede dialoog met ervaringsdeskundigen voorop. Zo werken we gezamenlijk echt toe naar een inclusieve samenleving.

Ik geloof niet dat partijen het expres slecht regelen voor mensen met een beperking. Het is eerder onwetendheid. Het is dan ook aan ons om inzicht te geven in de problemen waar we tegenaan lopen en mogelijke oplossing aan te dragen.

Roos Prommenschenkel, heeft een lichamelijke beperking en gebruikt een rolstoel

De meeste vormen van openbaar en doelgroepenvervoer vallen onder de verantwoordelijkheid van provincies en gemeenten. Een groot deel van de acties is er dan ook op gericht om het mogelijk te maken dat juist zij het vervoer voor mensen met een beperking verbeteren. Nauwe samenwerking tussen alle betrokken partijen is nodig, waarbij de rol van de ministeries van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) en van Infrastructuur en Waterstaat (IenW) vooral aanjagend en faciliterend is.

Iedereen onderweg wil een aanzet geven voor **verbetering die voelbaar moet zijn voor de gebruiker**. We willen de initiatieven en lopende ontwikkelingen ondersteunen en verder brengen, en een **platform** bieden voor continue en structurele verbetering. We zorgen er daarbij voor dat ervaringsdeskundigen goed worden betrokken.

5. Lijnen

We hebben drie lijnen opgesteld, die erop gericht zijn om het ov toegankelijker te maken voor mensen met een beperking en het doelgroepenvervoer toekomstbestendiger. We gaan dit doen door:

1. Gebruik van het openbaar vervoer stimuleren

- Inzetten op verbetering van reis- en toegankelijkheidsinformatie;
- Stimuleren dat klantvriendelijkheid vooropgezet wordt;
- Stimuleren dat de omgeving van stations en haltes toegankelijker wordt.

2. Doelgroepenvervoer efficiënter en klantgerichter organiseren

- Betrouwbaarheid en voorspelbaarheid bevorderen;
- Indicatietrajecten stroomlijnen;
- Vormen van doelgroepenvervoer verder integreren.

3. Doelgroepenvervoer en openbaar vervoer beter op elkaar aan laten sluiten

- Aansluiting tussen openbaar en doelgroepenvervoer verbeteren;
- Onderzoeken van samen reizen in vraaggericht vervoer en alternatieven voor onrendabele lijnen;
- Eigen regie op vervoer en individuele keuzevrijheid vergroten.

Lijn 1: Gebruik van het openbaar vervoer stimuleren

Meer mensen met een beperking zouden wel met het ov willen reizen, maar vooralsnog kunnen of durven ze dit niet. Ze weten bijvoorbeeld niet zeker of het ov naar hun bestemming wel toegankelijk is, of het is al een hele onderneming om op een station te komen omdat de omgeving eromheen obstakels bevat. Daarnaast kan het zijn dat mensen nog te weinig vertrouwd zijn met het ov. Ze hechten aan de zekerheid van het doelgroepenvervoer; en al zijn er inmiddels ook in het ov assistentiemogelijkheden, mensen kiezen liever voor wat ze al kennen.

1.1. Reis- en toegankelijkheidsinformatie verbeteren

Analyse

Wanneer iemand met een beperking voor het ov kiest, dan moet hij er zeker van zijn dat hij zijn reis kan maken. Op dit moment is de toegankelijkheidsinformatie echter nog niet optimaal, zodat de reisinformatie geen volledig beeld geeft van de mogelijkheden om te bepalen welk type vervoer geschikt is voor de reiziger. Verder zijn er mensen met een beperking die nog niets anders kennen dan het doelgroepenvervoer, ondanks dat er genoeg mensen met een beperking zijn die zowel het ov als het doelgroepenvervoer gebruiken. Er zijn ook mensen die een mentale drempel ervaren om met het ov te reizen. Juist deze groep is, nog meer dan anderen, gebaat bij duidelijke informatievoorziening. Door de reis- en toegankelijkheidsinformatie te verbeteren, krijgen mensen meer regie op hun vervoersmogelijkheden (zie in dit verband ook paragraaf 3.3 *Eigen regie op vervoer en individuele keuzevrijheid vergroten*).

Ik bereid me altijd goed voor. Ik zoek bijvoorbeeld uit hoeveel bushaltes er tussen mij en mijn bestemming liggen, zodat ik onderweg zelf de haltes kan tellen. Ik gebruik ook de Moovit-app, die overigens niet speciaal is ontwikkeld voor mensen met een visuele of auditieve beperking. Die app is voor mij heel handig omdat ik een trilsignaal kan instellen dat afgaat zodra de bus-, tram- of metrohalte in zicht komt waar ik moet uitstappen.

Eva Westerhoff, heeft een auditieve en visuele beperking

Wat gebeurt er al?

Momenteel zijn er al enkele instrumenten ontwikkeld waar mensen met een beperking gebruik van kunnen maken als ze op zoek zijn naar informatie over hun reis en de mate van toegankelijkheid daarvan. Het gaat hier vooral om apps voor de smartphone.

GoOV-app

GoOV zet hedendaagse technologie in als hulpmiddel voor mensen die moeite hebben met zelfstandig reizen. Zo kunnen zij alsnog zelfstandig en veilig op pad. De GoOV-app is bedoeld voor mensen met een verstandelijke beperking, hersenletsel, een psychiatrische aandoening en voor ouderen. GoOV begeleidt mensen stap voor stap van deur tot deur, bij looproutes, bushaltes en op stations.

GoOV bevat actuele reisinformatie en geeft aan wanneer de bus of trein vertrekt, en waar en wanneer moet worden over- en uitgestapt. En als iemand onderweg niet meer weet wat hij moet doen, dan kan hij met de hulpknop de GoOV Hulplijn bellen voor ondersteuning.

NS reis- en toegankelijkheidsinformatie

NS werkt aan verbetering van de reis- en toegankelijkheidsinformatie. Zo geven de reisplanner en een telefonische servicelijn tegenwoordig informatie over de uitstapzijde. Verder zijn de online en mobiele faciliteiten uitgebreid met onder andere informatie over de treinsamenstelling, -lengte en -type.

In de nabije toekomst zal NS pushberichten gaan versturen bij wijzigingen op de geplande reis omtrent toegankelijkheid van treinen. Ook zal de reisinformatie, die boven de perrons te zien is, in een mobile device te vinden zijn. Bovendien komt er meer informatie over toegankelijke stations beschikbaar en introduceert NS informatie over toegankelijk reizen in de reisplanner.

Amsterdam: Prototype reisinformatieapp

De gemeente Amsterdam heeft als onderdeel van het project reisinformatie een prototype van een reisinformatieapplicatie ontworpen. In het project is samengewerkt met RMC en Transvision, de aanbieders van aanvullend ov in Amsterdam. Het doel van het project was om te onderzoeken wat de behoefte aan reisinformatie en toegankelijkheidsinformatie van mensen met een motorische beperking in het ov is. Daarnaast is onderzocht hoe deze informatie gepresenteerd kan worden, de applicatie die hierbij is ontworpen is 'inclusief'. Zoveel mogelijk reizigers kunnen er gebruik van maken. Denk bijvoorbeeld aan een reiziger die in een rolstoel zit, een fiets mee heeft of een kinderwagen. De app is getest door mensen met een motorische beperking.

Op dit moment is de applicatie nog een prototype. Om reizigers goed te informeren zijn data nodig, zowel statische als actuele. Verdere samenwerking tussen overheden, vervoerders en vervoersautoriteiten is nodig bij het beschikbaar stellen van meer actuele gegevens. Op die manier kan dit prototype - of de nog betere uitwerking ervan - realiteit worden.

Wat gaan we doen?

- **Toegankelijkheidsinformatie haltes verbeteren**
Het Centraal Halte Bestand (CHB) geeft weer welke haltes toegankelijk zijn, alleen is die informatie niet altijd helemaal correct. Reisinformatie-apps die hierop gebaseerd zijn geven daardoor soms foute informatie, wat voor mensen met een beperking tot vervelende situaties kan leiden. CROW zal met het samenwerkingsverband Nationale Data Openbaar Vervoer (NDOV) en gemeenten verkennen hoe dit verbeterd kan worden. Ze gaan met name kijken hoe actuele informatie over wegwerkzaamheden, die van invloed kunnen zijn op de toegankelijkheid van haltes, kan worden verwerkt. Verder wordt samen met wegbeheerders en vervoerders onderzocht of reviews van klanten kunnen bijdragen aan betere informatievoorziening over toegankelijke haltes.
- **Toegankelijkheidsinformatie stations verbeteren** Op dit moment is er beperkte informatie beschikbaar over de toegankelijkheid van stations, te weten de aanwezigheid van een hellingbaan en lift. We willen dat de informatievoorziening hierover verbetert. Hierbij gaat het om de inwinnen van veel nieuwe statische halteinformatie en het ontsluiten daarvan zoals informatie over perronhoogtes, geografische ligging van liften en hellingbanen, het soort verbinding tussen de perrons zoals tunnels of traverse et cetera. Anderzijds gaat het om het ontwikkelen en ontsluiten van nieuwe dynamische informatie, zoals real-time informatie over de beschikbaarheid van liften. NDOV en ProRail gaan hier samen invulling aan geven.
- **Impuls lokale en regionale initiatieven begeleiding naar OV**
Op verschillende plekken in het land zijn kansrijke initiatieven ontwikkeld om mensen met een beperking te stimuleren gebruik te maken van het ov. Dat is onder meer in Groningen/Drenthe met de ov-ambassadeur. De staatssecretaris van IenW stelt € 1,5 mln. ter beschikking voor nadere uitwerking en opschaling van dergelijke kansrijke lokale en regionale initiatieven.

1.2. Klantvriendelijkheid vooropzetten

Analyse

Van gebruikers horen wij vaak dat de bejegening van mensen met een beperking voor verbetering vatbaar is. Dit geldt zowel bij het ov als bij het doelgroepenvervoer (zie in dit verband ook paragraaf 2.1 *Betrouwbaarheid en voorspelbaarheid bevorderen*). Mensen die gebruik maken van een rolstoel krijgen bijvoorbeeld niet altijd toegang tot bussen. Zoiets kan afhangen van de regels van de vervoerder, maar lijkt soms ook een persoonlijke beslissing te zijn van de chauffeur. Voor reizigers met een beperking is het zeer gewenst een eenduidige lijn te kiezen die voor alle vervoerders geldt.

De meeste conducteurs zijn heel vriendelijk, zeker in Amsterdam. Gisteren was ik op een ingewikkelde plek. Toen deed een conducteur iets wat ik niet kende. Hij zei: "Hou je hand maar op." Vervolgens tekende hij in mijn handpalm onze locatie en de ligging ten opzichte van de andere haltes. Dat werkte echt heel goed. In bussen wil ik vanwege de gladde incheckschermpjes altijd uitchecken bij de chauffeur. Dat zijn ze niet gewend, maar als ik de situatie uitleg zijn ze heel begripvol. Dit is een verschil met toen ik nog geen stok gebruikte; toen was mijn beperking niet zo zichtbaar. Ik vind dat het belangrijk is dat er aandacht is voor het verschil tussen slechthzienden en blinden.

Berry den Brinker, heeft een visuele beperking

Wat gebeurt er al?

Onderzoek van het College voor de Rechten van de Mens naar de toegankelijkheid van het openbaar busvervoer bevestigt dat buschauffeurs niet altijd goed omgaan met reizigers in een rolstoel⁷. De staatssecretaris van IenW heeft de vervoersautoriteiten en de streekvervoerders hierop aangesproken. De vervoersautoriteiten kunnen zich zeker vinden in de aanbeveling van het College om in het Programma van Eisen voor vervoerscontracten eisen te stellen aan het handelen van de chauffeur. Voor de vervoerders is dit ook een belangrijk punt, het gaat immers om de kwaliteit van de dienstverlening. Veel vervoerders besteden hier bij inwerkprogramma's speciaal aandacht aan en laten chauffeurs bijscholingscursussen volgen.

RET gastheren en -vrouwen

In Rotterdam zet de RET al geruime tijd gastheren en -vrouwen in op de tram. Deze conducteurs lopen door de tram om kaartjes te verkopen. Ze zijn er niet om kaartjes te controleren, maar om de reizigers service te bieden en een aangename reis te bezorgen.

De gastheren en -vrouwen heten mensen welkom, geven reisadvies en wijzen de weg. Ook zorgen zij voor praktische assistentie, zoals instaphulp voor mensen met een rollator, of door de deuren open te houden totdat iedereen uitgestapt is. Mensen met een beperking profiteren hiervan en ervaren dit initiatief als positief.

⁷ College voor de Rechten van de Mens. (2017). *Toegankelijkheid op de rit? Rapportage van het onderzoek naar de toegankelijkheid van het openbaar busvervoer voor rolstoelgebruikers.*

Ov-coaches Amsterdam

(Ook) Amsterdam kent een project dat erop is gericht om mensen (weer) zelfstandig gebruik te maken van het ov. Meer dan 100 mensen, met bijvoorbeeld angstklachten of met een licht verstandelijke beperking, hebben daar de afgelopen jaren baat bij gehad. Het project ov-coaches met MEE Amstel en Zaan wordt daarom voortgezet. Voor meer informatie zie: ov-coach.nl.

Wat gaan we doen?

- *Eisen aan bejegening in bestekken openbaar vervoer monitoren*

We gaan in de gaten houden of en in hoeverre de vervoersautoriteiten eisen stellen aan het handelen van chauffeurs van hun vervoerders.

1.3. Omgeving van stations en haltes toegankelijker maken

Analyse

Mensen met een beperking ervaren het ov, maar ook de fysieke ruimte daaromheen, nog vaak als ontoegankelijk. Het is in die context begrijpelijk dat mensen huiverig zijn om zelf met de tram, bus of metro te gaan. Ervaringsdeskundigen ondervinden aan den lijve dat de omgeving van het station en de haltes drempels kunnen bevatten en dat er te weinig of geen toegankelijkheidsvoorzieningen zijn. Op die manier is overstappen van de bus op de trein dan moeilijk of zelfs onmogelijk. In het algemeen is de gemeente verantwoordelijk voor de omgeving rondom stations en haltes, deels valt dit ook onder NS en ProRail.

In de stations werken de geleidelijnen redelijk, daarbuiten heb je er weinig aan. Het systeem is namelijk gebaseerd op het idee dat je langs de gevels kan lopen als geleiding, maar de gevels zijn meestal niet vrij van obstakels. Een ander punt is het nummer van de tram. Dat staat alleen op de voorkant, waardoor je als slechthziende niet weet in welke tram je stapt. De infopalen op de haltes werken vaak niet en melden ook geen omleidingen. Het zou fijn zijn als het nummer wordt omgeroepen wanneer de tram aankomt.

Berry den Brinker, heeft een visuele beperking

Wat gebeurt er al?

Het ov toegankelijker maken is iets waar het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat zich al jaren voor inzet (zie in dit verband ook hoofdstuk 3 *De stand van zaken: gesprekken met reizigers en landelijke ontwikkelingen*).

ProRail en Oogvereniging

Bij het toegankelijk maken van stations werkt ProRail nauw samen met de mensen die een lichamelijke beperking hebben. Zo heeft ProRail zeer nauw samengewerkt met de Oogvereniging. Dit heeft ertoe geleid dat geleidelijnen en braillebordjes zijn getest en vervolgens op een uniforme manier zijn aangelegd. Nu is er bijvoorbeeld op ieder station op dezelfde manier op de trapleuningen in braille en voelbare cijfers aangegeven naar welk perron de trap leidt. Door deze samenwerking hebben mensen met een visuele beperking meer duidelijkheid over wat ze kunnen verwachten en kan ProRail beter inspelen op de behoefte.

Ook is in samenwerking met de Oogvereniging afgelopen jaar een pilot op vier grote stations uitgevoerd met de Voelbare Plattegrond voor reizigers met een visuele beperking. Deze pilot was zo succesvol dat er nu een aanbesteding voorbereid wordt om de vier bestaande plattegronden te updaten en de plattegrond voor zes extra stations te ontwikkelen. De plattegrond is niet alleen op het stations te raadplegen maar ook als thuisversie aan te vragen zodat de reis thuis voorbereid kan worden. De voelbare plattegrond is rond de zomer/najaar van 2019 beschikbaar voor tien stations.

Wat gaan we doen?

- *Toegankelijkheid omgeving stations en haltes onderzoeken*

Het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat heeft opdracht gegeven een hulpmiddel te ontwikkelen voor de bewustwording van de belemmeringen voor mensen met beperkingen in de stationsomgeving, belemmeringen voor het gebruik maken van OV. Met behulp van de scan kunnen gemeenten, ervaringsdeskundigen, ProRail en andere partijen rond stations samen de toegankelijkheid van het stationsgebied onder de loep nemen. De scan zoomt in op de overstap van taxi naar trein en vice versa, op geleidelijnen van het station naar ander ov en vice versa, op fysieke barrières en op de mogelijkheden om van reisassistentie gebruik te maken. Het richt zich op de toegankelijkheid door en voor mensen met een visuele beperking, inclusief kleurenblindheid, een auditieve beperking, een fysieke beperking en/of rolstoelgebruikers en mensen met een (licht) verstandelijke beperking. De scan is inmiddels opgeleverd en wordt beschikbaar gesteld via de website van het CROW.

- *Aanpak toegankelijkheid stationsomgeving*

We brengen de hierboven genoemde scan onder de aandacht en bevorderen dat gemeenten met andere betrokken organisaties gezamenlijk de stationsomgeving gaan bekijken. Partijen kunnen de oplossing niet alleen bedenken en realiseren, omdat er een samenhangende aanpak nodig is. Op basis van de scan kunnen partijen afspraken maken over de verbetering van de toegankelijkheid. Enkele gemeenten, die mee hebben gewerkt aan de ontwikkeling van de scan, hebben al plannen werk te maken van de verbetering van de stationsomgeving. Daarvoor is dan nog wel een ontwerp van logische routes en een keuze van prioriteiten nodig.

- *Toegankelijkheidsportal Toegankelijkheid voor Iedereen CROW*

Het CROW ontwikkelt en beheert de internetportal 'Toegankelijkheid voor Iedereen', waarop gemeenten en aannemers gemakkelijk kunnen vinden welke voorschriften er zijn voor de toegankelijkheid van de haltes en de omgeving daarvan en de stationsomgeving en met concrete voorbeelden welke aanbevelingen er zijn te geven voor de inrichting van de omgeving.

Lijn 2: Doelgroepenvervoer efficiënter en klantgerichter organiseren

Overheden en vervoerders nemen het initiatief voor het ontwikkelen van een kwalitatief goed en betaalbaar vervoerssysteem. Zo werken we toe aan de toekomstbestendigheid van het vervoer voor mensen die aanvullende diensten nodig hebben. Deze aanpak draait niet alleen om een efficiëntere inzet van middelen, steeds beter komt de klant zelf voorop te staan. Persoonlijk contact en maatwerk komen hierdoor in zicht, en dat is precies waar mensen met een beperking grote behoefte aan hebben. Reizigers willen gezien worden, zich veilig voelen en er bovenal van op aankunnen dat alles verloopt zoals ze gepland hebben.

2.1. Betrouwbaarheid en klantgerichtheid bevorderen

Analyse

Goede informatievoorziening over reismogelijkheden, vertragingen en alternatieven, vergroot de voorspelbaarheid en daarmee ook de betrouwbaarheid van het doelgroepenvervoer. Het specifieke karakter van het doelgroepenvervoer leidt tot verschillende uitdagingen omtrent het verstrekken van *real time* informatie, gezien het vraaggerichte karakter en het ontbreken van een dienstregeling. Toch zijn er inmiddels verschillende trajecten gestart om ontwikkelingen op het terrein van informatievoorziening die in het ov vanzelfsprekend zijn, toe te passen op het doelgroepenvervoer, zoals het ontwikkelen van reisplanners (zie voorbeeld van Valys-app onder 3.3.). Gebruikers zijn positief over deze ontwikkelingen en geven aan dat ze zo vroeg mogelijk betrokken willen worden bij de ontwikkeling hiervan.

Bij betrouwbaarheid speelt voor gebruikers ook het contact met de vervoerder mee. Niet alleen in het ov blijken mensen met een beperking niet altijd even goed te worden behandeld (zie in dit verband ook paragraaf 1.2 *Klantvriendelijkheid vooropzetten*), ook bij het doelgroepenvervoer speelt deze kwestie. Mensen zijn gebaat bij korte lijnen met de vervoerder en willen dat hun persoonlijke situatie bekend is. Vervoerders onderkennen dit belang, maar wijzen tegelijkertijd op het spanningsveld tussen het bieden van kwaliteit en goede dienstverlening enerzijds, en de doelmatige inrichting van het vervoer anderzijds. Zie onder 2.3. *Leerlingen- en jeugdhulpvervoer in Rotterdam* voor een initiatief waarmee geborgd wordt dat de jeugd steeds een bekend busje en zoveel mogelijk hetzelfde vertrouwde gezicht ziet, ongeacht de bestemming van het vervoer.

Daarnaast is het relevant om in de chauffeurseisen verschillende gradaties te kunnen aanbrengen, afhankelijk van de concrete werkzaamheden die chauffeurs gaan verrichten en de doelgroepen waarmee ze gaan werken.

De chauffeur die mijn zoons ophaalt, weet precies hoe hij met ze om moet gaan. Eentje voorin en eentje achterin, niet naast elkaar, en onderweg hebben ze veel aansturing nodig. Als een chauffeur meer kennis heeft over het gedrag van de doelgroep, zal hij er eerder aan denken om wijzingen door te geven aan het gezin. Dan kan ik mijn zoons beter daarop voorbereiden. Het zijn hele kleine dingen, maar die maken voor ons echt een groot verschil.

Erica van Everdingen, moeder van twee zoons met autisme

Wat gebeurt er al?

Het Aanbestedingsinstituut Mobiliteit (AIM) heeft op basis van veertien recente aanbestedingen een eerste **inventarisatie en analyse** gemaakt **omtrent klanttevredenheid en eisen aan chauffeurs**. De bestekken waren divers: gecombineerd en niet gecombineerd doelgroepenvervoer, met regie en uitvoering in een hand, of met gescheiden regie en uitvoering. Deze inventarisatie en analyse laat zien dat een klanttevredenheidsonderzoek maar beperkt van invloed is op het bestek. Het AIM geeft aan dat dit deels te maken kan hebben met de doelgroep zelf – denk aan kinderen en jongeren in het leerlingenvervoer waarbij het lastig is om een objectief beeld van hun ritervaring te krijgen – en deels met de wijze waarop het vervoer georganiseerd is. Zo is het bij bestekken met een gescheiden regie en uitvoering moeilijk om aan te geven wie precies verantwoordelijk is voor de uitkomsten, aangezien de uitvoering en de daarmee geleverde kwaliteit ook voor een groot gedeelte bij een regiecentrale kan liggen.

Uit de inventarisatie en analyse van het AIM blijkt verder dat de eisen die aan chauffeurs worden gesteld weliswaar in grote lijnen overeenkomen, maar per bestek anders worden omschreven. Bijna alle bestekken stellen het **TX-Keur** als eis. Dit landelijke kwaliteitskeurmerk voor taxivervoer ondervangt een groot aantal chauffeurseisen omtrent bejegening en deskundigheid (zie in dit verband ook hieronder, het voorbeeld *Sociaal Fonds Taxi*). In alle geanalyseerde bestekken is aandacht voor de opleiding van chauffeurs, hun sociale vaardigheden en bejegening, en de kennis van chauffeurs over de doelgroep. De formulering van de chauffeurseisen en de invulling daarvan zijn echter per bestek verschillend, waardoor er hierover geen eenduidig beeld ontstaat.

Modelbestek doelgroepenvervoer

In opdracht van ondernemersorganisatie Koninklijk Nederlands Vervoer en met medewerking van belangenorganisaties ANBO en Leder(in) is in 2017 een modelbestek opgesteld. Het modelbestek geeft aanbestedende diensten handvatten om prijs en kwaliteit beter in balans te krijgen bij het inkopen van doelgroepenvervoer en om de klanttevredenheid te inventariseren.

Het modelbestek bevat ook voorwaarden voor de punctualiteit van het vervoer en, wat betreft geregeld vervoer zoals leerlingenvervoer, de voorwaarde voor een vaste chauffeur per route en het tijdig informeren van ouders/verzorgers over wijzigingen.

Aangescherpte eisen Valys

Bij de aanbesteding van Valys in 2017 zijn aangescherpte punctualiteitseisen gesteld aan het vervoer. Bij de ophaaltijden zijn kleinere marges toegestaan: afwijkingen aan het begin van de rit bedragen niet meer dan vijftien minuten voor of na het afgesproken tijdstip. Bovendien zijn nieuwe aankomstmarges vastgesteld voor boekingen waarbij reizigers een specifieke aankomsttijd aangeven. In zulke gevallen mag het einde van de rit niet meer dan vijftien minuten afwijken voor of na het afgesproken tijdstip.

Gedurende de looptijd van het contract is de stem van de gebruiker belangrijk bij het beoordelen van de vraag of de uitvoering naar wens is van de opdrachtgever.

Sociaal Fonds Taxi

Met een klein beetje moeite kunnen chauffeurs veel betekenen voor reizigers met dementie en voor de mensen in hun omgeving. Het zijn de alledaagse handelingen die voor een klant met dementie steeds moeilijker worden. Denk aan het in- en uitstappen, het betalen van een taxirit of het opbergen van spullen in een tas. Het is belangrijk dat chauffeurs deze signalen herkennen en op de juiste manier weten te reageren, om te voorkomen dat situaties uit de hand lopen.

Sociaal Fonds Taxi verzorgt gerichte opleidingen voor vervoersbedrijven, met internettrainingen en klassikale bedrijfstrainingen. Het opleidingsprogramma wordt door TX-Keur erkend.

CBR-examens Taxi Doelgroepenvervoer en Sociale vaardigheden

Het CBR neemt niet alleen verkeersexamens af, maar biedt ook examens aan om specifieke vaardigheden te certificeren. Een aantal van deze examens heeft betrekking op het doelgroepenvervoer.

Met het diploma Taxi Doelgroepenvervoer kan een taxichauffeur laten zien dat hij in kan spelen op bijzondere situaties bij het vervoeren van speciale doelgroepen, zoals ouderen, kinderen of mensen met een beperking. Met het diploma Sociale vaardigheden kan een taxichauffeur aantonen dat hij over een extra klantgerichte houding beschikt.

Wat gaan we doen?

- *Eisen analyseren en goede voorbeelden inventariseren*
Eén van de hoofdactiviteiten van het AIM is het beoordelen van bestekken/aanbestedingsdocumenten die aanbestedende diensten in de markt zetten. We verkennen via het AIM welke eisen in bestekken voor doelgroepenvervoer aan de kwaliteit van het handelen van chauffeurs worden gesteld, hoe de klanttevredenheid hierbij wordt betrokken en of verschillende gradaties afhankelijk van het soort doelgroepenvervoer worden opgenomen. Deze verkenning moet leiden tot het inventariseren van goede voorbeelden en het aankaarten van mogelijke knelpunten omtrent de voorspelbaarheid en betrouwbaarheid van het vervoer.
- *Uitkomsten delen en ervaringen uitwisselen*
We zorgen ervoor dat goede voorbeelden en knelpunten worden gedeeld tussen vervoerders en overheden. Daarbij wordt aansluiting gezocht bij de door CROW eerder opgezette groep 'smaakmakers' waarin (de)centrale overheden vertegenwoordigd zijn.
- *Mogelijkheden landelijke klantenbarometer doelgroepenvervoer verkennen*
Op dit moment werkt TX-Keur aan een prototype voor een landelijke klantenbarometer in het taxivervoer, die ook inzetbaar moet zijn in het doelgroepenvervoer. We zoeken aansluiting bij dit traject en gaan samen met kennisinstituten en gemeenten bekijken of we met de landelijke klantenbarometer kunnen experimenteren in een aantal gemeenten. Aan de hand van een gezamenlijke vragenlijst willen we klanten bevragen over hun reiservaringen. Volgens experts, waaronder ervaringsdeskundigen, is het essentieel dat de klantenbarometer laagdrempelig is en reizigers voldoende ruimte en vrijheid ervaren om open te reageren. Net als de klantenbarometer openbaar vervoer, moet die van het doelgroepenvervoer een effectief instrument zijn om de kwaliteit te meten en te verbeteren, door op termijn de resultaten ook bij de bestekken van het doelgroepenvervoer te betrekken.

- *Brochure leerlingenvervoer opnieuw onder de aandacht brengen van scholen en andere relevante partijen.*
In 2010 is in opdracht van OCW een brochure voor het leerlingenvervoer ontwikkeld⁸. Het doel van deze brochure is het leerlingenvervoer voor zowel de leerling als de school te verbeteren. De aandacht om de kwaliteit van het leerlingenvervoer te verbeteren en de acties die daaruit zijn voortgekomen, hebben daar zeker aan bijgedragen. Veel leerlingen worden nu goed naar school gebracht en weer opgehaald. Toch is de kwaliteit van het leerlingenvervoer regelmatig onderwerp van (media)discussie. Knelpunten als onvoldoende maatwerk (in de vorm van passend vervoer) voor leerlingen met een beperking, leerlingen die te laat op school komen, chauffeurs die de weg niet weten of niet goed zijn opgewassen tegen het gedrag van de leerlingen. Een aantal van deze punten is gebaseerd op incidenten. Toch is de algemene indruk dat de kwaliteit van het leerlingenvervoer verder kan worden verbeterd. Deze brochure gaat in op de rol van de school in dit geheel: Hoe kan de school bijdragen aan het verder verbeteren van de kwaliteit van het leerlingenvervoer?

2.2. Indicatietrajecten stroomlijnen

Analyse

Voordat iemand gebruik kan maken van het doelgroepenvervoer, moet bekeken worden of hij recht heeft op een vervoersvoorziening. Dit gebeurt veelal via een indicatiestelling. Afhankelijk van iemands persoonlijke situatie en de vervoersregelingen waarvan gebruik wordt gemaakt, zullen één of meer indicaties nodig zijn die door meerdere partijen worden afgegeven. Daarbij komt dat indicaties die door de ene gemeente zijn afgegeven, niet automatisch door andere gemeenten erkend worden. Ook de duur van indicaties, afgegeven op grond van verschillende regelingen of door verschillende instanties, verschilt. Zo is een indicatie op grond van de Wlz eenmalig, die voor Wmo-vervoer voor beperkte tijd, en in het geval van leerlingenvervoer wordt de beoordeling en toewijzing elk jaar opnieuw gedaan.

Gebruikers ervaren dit traject als complex en bureaucratisch. De uitdaging is dan ook om het proces van indicatie en registratie van gegevens eenvoudiger en klantvriendelijker in te richten. Idealiter zou het proces vereenvoudigd kunnen worden wanneer gemeenten en andere opdrachtgevers van doelgroepenvervoer allemaal dezelfde standaard zouden hanteren. Bij een dergelijke werkwijze zouden indicaties en beslissingen herbruikbaar zijn.

De jongens maken gebruik van leerlingenvervoer vanuit de gemeente. Ze zitten op twee verschillende scholen en reizen op de heenweg met aparte taxi's, en terug samen. We hebben net weer de beschikking binnen. Die aanvraag moeten we elk jaar opnieuw doen en telkens moet je veel documentatie aanleveren. Ik geef dan aan dat we alles al hebben doorgegeven en dat er niks veranderd is. We hebben de gemeente voorgesteld om de aanvraag voortaan via een keukentafelgesprek te doen: als er leerlingenvervoer nodig is, spelen er vaak meer zorgvragen.

Erica van Everdingen, moeder van twee zoons met autisme

⁸ <https://www.kantekst.nl/wp-content/uploads/2014/02/Brochure-leerlingenvervoer.pdf>

Wat gebeurt er al?

De problematiek die we hier schetsen reikt verder dan alleen zorg en vervoer. Vanuit het Rijk is een (inter)departementaal traject gestart in opdracht van de ministeries van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en van Economische Zaken en Klimaat, dat als doel heeft om gebruikers meer regie te geven op hun gegevens. Op een eenvoudige manier moeten mensen hun eigen gegevens kunnen bekijken, beheren of verwijderen en zelf bepalen aan wie deze beschikbaar worden gesteld. Zo kunnen zij bijvoorbeeld hun zorg en ondersteuning, maar ook het aanvragen van aangepast vervoer, slimmer regelen. We werken ernaar toe dat ook gebruikers van doelgroepenvervoer op termijn op een vereenvoudigde manier toegang krijgen tot hun gegevens.

Regie op Gegevens

Het actieprogramma Regie op Gegevens wil ervoor zorgen dat mensen data kunnen gebruiken om hun leven, werk of bedrijf te organiseren, terwijl belangrijke waarden als veiligheid en privacy geborgd zijn. Het werkt toe naar een normenkader voor betrouwbaar beheer, bescherming en gebruik van gegevens: heldere afspraken over hoe en waarvoor gegevens ontsloten mogen worden.

Gebruikers, gegevenshouders en dienstenaanbieders moeten met vertrouwen onderling gegevens kunnen gaan uitwisselen. Hiertoe signaleert, analyseert en agendeert het programma ontwikkelingen, kansen en knelpunten. Ook verbindt het publieke, private en maatschappelijke partijen die al werken aan oplossingen of innovaties. We werken ernaar toe dat ook gebruikers van doelgroepenvervoer op termijn op een vereenvoudigde manier toegang krijgen tot hun gegevens die voor het regelen van hun mobiliteit van belang zijn.

Op het terrein van de zorg werken we verder aan het **verminderen van de ervaren regeldruk** voor zowel professionals als patiënten en cliënten. Samen met zorgverleners, organisaties en lokale overheden kijken we waar maatregelen geschrapt en verbeterd kunnen worden. Het maken van afspraken met gemeenten over het vereenvoudigen van (terugkerende) procedures voor mensen met een beperking is een van deze schrap- en verbeterpunten. Juist mensen die zorg en ondersteuning nodig hebben, moeten we niet belasten met onnodige bureaucratie.

(Ont)Regel de Zorg

In mei 2018 is het actieprogramma (Ont)Regel de Zorg gelanceerd. Het doel van dit programma en de hierin beschreven acties is het zorgbreed merkbaar verminderen van de ervaren regeldruk voor professional en patiënt/cliënt. Tijdens de aanpak-, schrap- en verbetersessies met zorgprofessionals is gebleken dat ook cliënten en patiënten regeldruk ervaren, die vaak te maken heeft met verschillen in wet- en regelgeving of stelsels.

Er is daarom een apart sectorplan gemaakt voor cliënten en patiënten. Knelpunten zullen enerzijds opgepakt worden binnen diverse programma's in de zorg en ondersteuning, anderzijds gaan cliënten/patiëntenorganisaties in overleg met gemeenten, zorgkantoren en -verzekeraars om tot oplossingen te komen.

Gebruikers van doelgroepenvervoer hebben vaak verschillende vervoerspases, bijvoorbeeld voor Wmo-vervoer, Valys, en een ov-begeleiderskaart. Voor elke pasaanvraag geldt een aparte procedure, zoals hierboven toegelicht. Er zijn inmiddels initiatieven gaande om **één pas voor meerdere soorten vervoer** te introduceren.

Valys-reispas

Transvision werkt in het kader van Valys aan een slimme Valys-pas waarmee gebruikers zowel met Valys als met alle vormen van openbaar vervoer (tram, trein, bus en metro) zullen kunnen reizen. In bepaalde regio's geldt de pas ook voor het Wmo-vervoer.

Transvision streeft ernaar om eind Q2 mogelijk te maken dat reizigers met deze geïntegreerde oplossing zowel hun taxi als het openbaar vervoer (achteraf) kunnen betalen. Dit geeft gebruikers meer regie op hun reis (zie in dit verband ook paragraaf 3.3 Eigen regie op vervoer en individuele keuzevrijheid vergroten).

Wat gaan we doen?

- *Bij lopende trajecten aansluiten*

We gaan aansluiting zoeken bij de actieprogramma's *Regie op Gegevens* en *(Ont)Regel de Zorg* en verkennen hoe de daarin geschetste oplossingsrichtingen specifiek op de problematiek van de gebruikers van het doelgroepenvervoer kunnen worden toegepast.

- *Mogelijkheden procedures stroomlijnen en een centraal loket verkennen*

We gaan een traject starten om te verkennen wat de mogelijkheden zijn voor het stroomlijnen van gemeentelijke criteria voor het toekennen van vervoersvoorzieningen en van het proces van indicering. Dit geldt zowel binnen de verschillende afdelingen van gemeenten, als tussen gemeenten. Met deze verkenning onderzoeken we of registratie- en indicatiesystemen tussen gemeenten beter op elkaar aan kunnen sluiten en of het mogelijk is om registreren en identificeren in een keer, via een loket, te laten verlopen. We bekijken welke stappen er op de korte en op de middellange termijn genomen zouden kunnen worden, om indicaties achter de schermen te kunnen bundelen.

2.3. Vormen van doelgroepenvervoer verder integreren

Analyse

Gemeenten zijn de voornaamste opdrachtgevers van doelgroepenvervoer. Doordat veel regelingen op decentraal niveau worden uitgevoerd, kunnen er integrale combinaties gemaakt worden en daardoor budgetten zo efficiënt mogelijk ingezet worden. Bestaande juridische en beleidsmatige kaders bieden voldoende ruimte aan gemeenten om verschillende vormen van vervoer te combineren en hiermee te experimenteren⁹. Mochten er toch belemmeringen in de regelgeving blijken te bestaan, dan moeten we bezien hoe deze kunnen worden weggenomen.

9 Muconsult. (2016) *Integratie doelgroepenvervoer en OV. Onderzoek in opdracht van Ministeries van IenM en VWS*, Eindrapportage, Amersfoort.

Wat gebeurt er al?

Zoals onder 3 (De stand van zaken: gesprekken met reizigers en landelijke ontwikkelingen en het daarin genoemde document van CROW) is aangegeven, zien we de belangrijkste ontwikkelingen in de inrichting van het doelgroepenvervoer bij het aanbesteden en organiseren. Wat het aanbestedingsproces betreft zijn er inmiddels meerdere regio's waarin **meerdere gemeenten** het doelgroepenvervoer **gezamenlijk aanbesteden** en het zo efficiënter inrichten. Daarbij worden **verschillende vormen** van doelgroepenvervoer, vooral Wmo- en leerlingenvervoer, door steeds meer gemeenten **gebundeld aanbesteed**. Er is zelfs een gemeente (Rotterdam) die alle vormen van doelgroepenvervoer die onder gemeentelijke verantwoordelijkheid vallen, combineert¹⁰. Ze kunnen hierdoor optimaal gebruik maken van de bestaande middelen en vraaggericht werken.

Bestek regio Midden-Brabant

De regio Midden-Brabant heeft in augustus 2018 het bestek voor aanbesteding van het doelgroepenvervoer gepubliceerd. De opdracht betreft het vervoer in, naar en vanuit de Midden-Brabantse gemeenten. Deze gemeenten organiseren het vervoer samen met de provincie Noord-Brabant en laten dit aansturen door de regiecentrale waarvoor Personenvervoer & Zorgvervoer Nederland gecontracteerd is.

Binnen het huidige systeem zijn zowel het Wmo- en leerlingenvervoer als het ov opgenomen.

De **combinatie van verschillende vormen van doelgroepenvervoer** gebeurt niet alleen in het kader van aanbestedingsprocedures, maar ook in de uitvoering en organisatie van het vervoer. Zo werken partijen aan ontschotting van het doelgroepenvervoer. Het perspectief van de klant staat voorop, in plaats van de verschillende regelingen en financieringsstromingen waaruit het vervoer wordt bekostigd. Mensen krijgen in principe niet langer met verschillende vervoerders voor de verschillende vormen van vervoer te maken, wat het persoonlijk contact ten goede komt (zie in dit verband ook paragraaf 2.1 *Betrouwbaarheid en voorspelbaarheid bevorderen*).

Leerlingen- en jeugdhulpvervoer in Rotterdam

Wanneer een leerling niet alle dagen naar school gaat en soms ook vervoer nodig heeft naar een locatie waar hij een behandeling kan ondergaan, kwam er voorheen, op de dagen dat de leerling geen gebruik maakt van het leerlingenvervoer, een ander busje met andere chauffeur voorrijden. Inmiddels heeft de gemeente Rotterdam alle vormen van gemeentelijk doelgroepenvervoer geïntegreerd.

Kinderen, die in het bijzonder belang hebben bij herkenbaarheid en structuur, zien tegenwoordig ongeacht de bestemming van de rit altijd het bekende busje van Trevvel voorrijden. Gemeente Rotterdam streeft ernaar om zo veel mogelijk met vaste chauffeurs te werken.

¹⁰ Wmo-vervoerregeringen per 1-12-2018, CROW, december 2018, pg. 10, te raadplegen via: <https://www.crow.nl/publicaties/wmo-vervoerregeringen-per-1-12-2018>

De **regie over reizen** met openbaar en doelgroepenvervoer wordt in verschillende delen van het land anders opgepakt. Zie in dit verband ook bovengenoemd voorbeeld *Bestek regio Midden-Brabant* en paragraaf 3.1, het voorbeeld *Publiek Vervoer*: een van de initiatieven waarin vraaggericht ov en doelgroepenvervoer gecombineerd worden. Maar ook in Twente is hiermee ervaring opgedaan.¹¹

In de zoektocht naar innovatieve organisatievormen voor vervoer experimenteren veel regio's met **regiecentrales**. Een regiecentrale is een manier om doelgroepenvervoer, ov en kleinschalige mobiliteitsoplossingen beter op elkaar af te stemmen en efficiënter uit te voeren. Een dergelijke aanpak kan met name bij het gebruik van meerdere vervoersvormen meerwaarde hebben voor de reiziger, die zich maar tot een loket hoeft te wenden. Binnen de regiecentrale is een partij verantwoordelijk voor de ritaanname, het plannen van het vervoer en het aansturen van de voertuigen. Een apart gecontracteerde partij is verantwoordelijk voor het daadwerkelijk vervoer. Meestal besteden gemeenten, in regionaal verband en vaak samen met de provincie, een regiecentrale aan een marktpartij uit. Regiecentrales vormen zo de schakel tussen aanbieders van vervoersdiensten en reizigers.

Doelgroepenvervoer Amsterdam

Amsterdam wil het doelgroepenvervoer vooral vanuit de behoefte van de reiziger organiseren. De afgelopen jaren zijn er daarom verschillende onderzoeken gedaan om deze behoefte in kaart te brengen. Mogelijke oplossingen werden getest in experimenten met als doel te leren en proefondervindelijk te ervaren of een werkwijze of interventie werkt of niet. De experimenten zijn uitgevoerd met betrokken partijen zoals zorgaanbieders en vervoerders en in overleg met de gebruikers van het doelgroepenvervoer. Tijdens de Stadsconferentie Doelgroepenvervoer Amsterdam op 7 november 2018 (zie: <https://dezwijger.nl/programma/doelgroepenvervoer-openbaar>) werden de opbrengsten besproken waarop de komende jaren kan worden voortgeborduurd. Niet alleen in Amsterdam, maar ook in andere gemeenten of regio's. Zo kan de inrichting van het doelgroepenvervoer klantgericht en efficiënter worden door bijvoorbeeld verkokering in wet- en regelgeving te doorbreken. Uit een van de experimenten blijkt dat in situaties waarin reizigers onder verschillende regelingen vallen en dus gebruik maken van verschillende vervoerders, het aantal gereden ritten per persoon met 40% kan dalen door de uitvoering van regelingen samen te voegen. Amsterdam gaat de komende jaren verder met het verbeteren van het doelgroepenvervoer samen met vervoerders, reizigers en andere belanghebbenden.

Wat gaan we doen?

- **Bij het traject Inkoop en aanbesteden in het sociaal domein aansluiten**
Op dit moment loopt het traject *Inkoop en aanbesteden in het sociaal domein*, om de bestaande ondersteuning in het inkoopproces met gemeenten en aanbieders uit te breiden. Dit gebeurt door informatie beter vindbaar te maken, opleidingen te verzorgen en te onderzoeken of er behoefte is aan een meer praktische gerichte helpdesk.¹² We gaan kijken of we bij dit traject kunnen aansluiten om te verkennen welke maatregelen ook op aanbestedingen van doelgroepenvervoer kunnen worden toegepast.

¹¹ zie <https://vng.nl/onderwerpenindex/onderwijs/leerlingenvervoer/nieuws/doelgroepenvervoer-op-maat-in-twaalf-twintse-gemeenten>

¹² Kamerbrief van de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport van 4 juli 2018, 1370226-178418-WJZ.

- *CROW tool kostenberekening doelgroepenvervoer*

De tool kostenberekening doelgroepenvervoer van CROW is een concreet instrument om decentrale overheden te ondersteunen bij het aanbesteden van doelgroepenvervoer. Ze krijgen handvatten om in te schatten wat reële prijzen zijn. CROW heeft de tool met steun van VWS ontwikkeld; deze is sinds december 2018 beschikbaar. De tool is ontstaan vanuit de wens om realistische prijzen voor het doelgroepenvervoer te kunnen berekenen. We hopen dat de tool een positieve bijdrage kan leveren aan de betrouwbaarheid en voorspelbaarheid van het doelgroepenvervoer en aan het oplossen van het eerder geschetste dilemma: goede dienstverlening versus doelmatige inrichting van het vervoer.

- *Kennis en ervaring uitwisselen, initiatieven monitoren en vervolgstappen zetten: het Inclusive Mobility Lab*

We gaan een landelijk platform vervoer ontwikkelen met publieke en private partijen, waaronder opdrachtgevers van het vervoer, kennisinstituten, vervoerders en reizigers. In dit platform kunnen zij hun kennis en ervaring delen, knelpunten onderzoeken en werken aan de opschaling van effectieve aanpakken. Er gebeurt nu al veel in het land. Daarom staan in het platform de pilots, projecten en initiatieven van regio's en gemeenten centraal. Deze hebben onder meer betrekking op de volgende onderwerpen uit *Iedereen onderweg*:

- Het doelgroepenvervoer efficiënter inrichten;
- Het openbaar en doelgroepenvervoer beter op elkaar aan laten sluiten (zie in dit verband ook paragraaf 3.1 *Aansluiting tussen openbaar en doelgroepenvervoer verbeteren*);
- Het onderzoeken van samen reizen in vraaggericht vervoer en van alternatieven voor onrendabele lijnen (zie in dit verband ook paragraaf 3.2 *Vraaggericht vervoer*);
- Het bieden van flexibiliteit en keuzemogelijkheden aan reizigers omtrent de combinatie van openbaar en doelgroepenvervoer, zoals een indicatie op maat of een persoonlijk reisbudget (zie in dit verband ook paragraaf 3.3 *Eigen regie op vervoer en individuele keuzevrijheid vergroten*).

Lijn 3: Doelgroepenvervoer en openbaar vervoer beter op elkaar aan laten sluiten

Het VN-verdrag inzake de rechten van mensen met een handicap wil deze mensen zo veel mogelijk van reguliere voorzieningen gebruik laten maken. Kan dat niet, dan moeten er alternatieven worden geboden. We werken er hard aan om de toegankelijkheid van het ov te vergroten. Voor wie daar geen of alleen gedeeltelijk gebruik van kan maken en ook geen andere vervoersmogelijkheden heeft, zoals een (aangepaste) auto, is er het doelgroepenvervoer. Vaak blijkt het in de praktijk echter niet zo zwart-wit te zijn. Reizigers geven aan de vrijheid te willen hebben om nu eens voor het ov te kiezen en dan weer voor het doelgroepenvervoer.

3.1. Aansluiting tussen openbaar en doelgroepenvervoer verbeteren

Analyse

Steeds meer mensen met een beperking kunnen nu gedeeltelijk van het ov gebruik maken en voor het overige deel van doelgroepenvervoer. Die combinatie moet voor de reiziger zo soepel mogelijk verlopen. De reis van deur tot deur, met openbaar en doelgroepenvervoer, moet meer als een geheel worden georganiseerd. Je moet ook bij de halte kunnen komen. Waar mogelijk vervaagt uiteindelijk het onderscheid tussen beide vormen van vervoer. Dat is echter niet in een dag geregeld. Gemeenten geven aan dat ze voor soepele overgangen inzicht en data nodig hebben omtrent het gebruik van verschillende vormen van vervoer, de behoeften van de reiziger en de vormen van vervoer waarop de reiziger recht heeft. Gemeentelijke diensten en gemeenten onderling dienen hierbij dezelfde taal te spreken. Daarnaast is het belangrijk om de momenten waarop concessies en contracten aflopen te benutten om de gewenste veranderingen door te voeren. Een goede planning is hierbij essentieel.

Als mensen eenmaal met het openbaar vervoer reizen, wil dat niet zeggen dat ze geen gebruik meer maken van de Wmo-taxi. Als ik ga sporten, waar ik echt heel moe van word, dan neem ik een taxi terug naar huis. Het gaat om het totaalpakket, niet uitsluitend Wmo-vervoer en Valys of het openbaar vervoer. Gewoon, zoals ieder ander ook verschillende vervoersmiddelen combineert. Alleen hebben mensen met een beperking vaker een alternatief nodig.

Patrick Schmidt, heeft een lichamelijke beperking en gebruikt een rolstoel

Wat gebeurt er al?

Verschillende gemeenten, provincies en vervoersregio's combineren aanvullend vraaggericht ov met doelgroepenvervoer.¹³ De insteek is om zoveel mogelijk mensen op een efficiënte manier te laten reizen. In de regio zoeken partijen hiertoe, zoals eerder aangegeven, verbinding met andere vormen van vervoer, zoals Wmo-, Wsw-, Wlz- en leerlingenvervoer, en vraaggerichte collectieve vervoersvormen, die dun bezette lijnen van het reguliere ov vervangen. In sommige regio's worden vervoersinitiatieven met vrijwilligers ingezet op zeer onrendabele verbindingen, of voor mensen die geen beroep kunnen doen op een sociaal netwerk (zie in dit verband ook paragraaf 3.2 *Vraaggericht vervoer*).

¹³ Zie voor een overzicht: *Wmo-vervoerregelingen per 1-12-2018*, CROW, december 2018, te raadplegen via: <https://www.crow.nl/publicaties/wmo-vervoerregelingen-per-1-12-2018>

Ook bij **aanbestedingstrajecten** gaat de aandacht uit naar manieren om verschillende vormen van vervoer te integreren. *Publiek Vervoer Groningen/Drenthe, Zwolle Maatwerkvervoer, Voorne Putten Doelgroepenvervoer* en *Midden-Brabant* zijn enkele voorbeelden van bestekken waar opdrachtgevers actief vragen om invulling rondom het onderwerp integratie openbaar en doelgroepenvervoer.

Publiek Vervoer

Alle 32 gemeenten in Groningen en Drenthe zijn samen met beide provincies een traject gestart om doelgroepenvervoer en vraaggericht ov te integreren. In de nieuwe vervoersvorm gaat kleinschalig ov samen met vervoer voor verschillende doelgroepen.

Concreet gaat het om Wmo-vervoer, leerlingenvervoer, Participatievervoer, de Hubtaxi en de ondersteuning van buurtbussen, en lokaal vervoer. Het in één keer aanbesteden van alle vervoersvormen moet uiteindelijk leiden tot kostenbesparing. Voor de gezamenlijke aanbesteding, het vervangen door gezamenlijk contractbeheer en het benutten van de doorontwikkelingsmogelijkheden die dit biedt, is een nieuwe organisatie opgericht, namelijk Publiek Vervoer.

Wat gaan we doen?

- *Standaardisatie gebruikersdata ondersteunen*
Om de effectiviteit van zowel doelgroepenvervoer als vraagafhankelijk ov goed te organiseren en in verschillende regio's met elkaar te kunnen vergelijken, is het nodig om definities af te spreken van gebruikers- ofwel reizigerskenmerken en van aanvullende diensten voor mensen met een beperking. Dit vereenvoudigt de uitvoering van het vervoer en verkleint de kans op fouten. Eenduidige definities zijn ook een voorwaarde om ICT-toepassingen te kunnen ontwikkelen, om een aansluiting te realiseren bij bijvoorbeeld Mobility as a Service (MaaS). De data die momenteel voorhanden zijn voor doelgroepenvervoer, zijn vaak niet goed met elkaar te vergelijken en informatie wordt onvoldoende ontsloten. Daarom ondersteunt het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat het initiatief voor ontwikkeling van standaardisatie van vervoersdata en de standaardisatie van gebruikerskenmerken en aanvullende diensten. Voor de gebruikerskenmerken is inmiddels een Woordenboek Gebruikerskenmerken ontwikkeld door Publiek Vervoer voor de regio Groningen/Drenthe in samenspraak met andere regio's. Een volgende stap is nadere uitwerking en een landelijke uitrol, indien dat mogelijk is. CROW/KpVV coördineert de verdere standaardisatie, in overleg met decentrale overheden, vervoerders en ervaringsdeskundigen.
- *Kennis en ervaring uitwisselen, initiatieven monitoren en vervolgstappen zetten: het Inclusive Mobility Lab*
De (verbetering van de) aansluiting tussen openbaar en doelgroepenvervoer zal een van de onderwerpen zijn die in het landelijk platform vervoer aan de orde komt (zie in dit verband ook paragraaf 2.3 *Vormen van doelgroepenvervoer verder integreren*).

3.2. Vraaggericht vervoer

Analyse

De koppeling van openbaar en doelgroepenvervoer is soms noodzaak, maar biedt tegelijkertijd ook kansen. In dunbevolkte gebieden, waar ov met reguliere lijnbussen vaak vrijwel leeg rijden, worden lijnen in veel gevallen opgeheven en vervangen door vraagafhankelijk vervoer en buurtbussen. Men is op zoek naar alternatieven en om die reden wordt er in die gebieden steeds vaker geëxperimenteerd met combinaties van ov met doelgroepenvervoer, waarbij vervoer en aanvullende diensten meer worden afgestemd op wat de reiziger aangeeft nodig te hebben.

Wat gebeurt er al?

In sommige regio's worden onrendabele lijnen vervangen door **buurtbussen**, bestuurd door vrijwilligers. Dit bespaart veel kosten en zorgt ervoor dat deze dunbevolkte gebieden toch bereikbaar blijven. Wel is het zo dat mensen met een rolstoel hierdoor in sommige regio's niet meer met het ov kunnen. De vrijwillige bestuurders zijn namelijk vaak niet in staat om iemand met een rolstoel op een veilige manier mee te nemen; de betrokken vervoerders geven aan dat dit niet te verzekeren is. Deze mensen zijn nu volledig afhankelijk van het doelgroepenvervoer, terwijl zij voorheen de keuze hadden om ook van toegankelijk ov gebruik te maken.

Pilot Stroomlijn

Stroomlijn heeft een pilot uitgevoerd waarin reizigers uit meer vervoersmogelijkheden en alternatieven voor de taxibus konden kiezen. Bijvoorbeeld de Wijkhopper: een elektrisch golfkarretje, waarmee mensen met een achterstand op de arbeidsmarkt als chauffeur werken.

Deze succesvolle aanpak geeft inzicht in de behoeftes van de gebruikers en zal daarom worden uitgerold in samenwerking met vervoerders en partners, waaronder Baanbrekend Drechtsteden. Betrokkenheid van klanten via een vervoersplatform blijkt essentieel. Verder is een belangrijke succesfactor van de pilot dat er bij alle verschillende vervoersvormen hetzelfde tarief gehanteerd werd (zie in dit verband ook paragraaf 3.3 Eigen regie op vervoer en individuele keuzevrijheid vergroten).

Wat gaan we doen?

- Mogelijkheden onderzoeken via het *Inclusive Mobility Lab* om zowel reizigers met als zonder beperking samen te vervoeren in vraaggericht vervoer en wat er nodig is om dat te stimuleren.
- Alternatieven voor onrendabele lijnen onderzoeken.
In overleg met vervoerders en decentrale overheden gaan we onderzoeken welke alternatieven voor onrendabele lijnen er zijn in dunbevolkte gebieden, die het beste aansluiten bij de behoeftes van mensen met een beperking. Via het *Inclusive Mobility Lab* zullen goede initiatieven, zoals de Pilot Stroomlijn en Publiek Vervoer, als voorbeeld dienen voor de regio's waar men nog zoekt naar een goede oplossing.

3.3. Eigen regie op vervoer en individuele keuzevrijheid vergroten

Analyse

Reizigers in het doelgroepenvervoer willen bij het plannen en kiezen van hun reis rekening kunnen houden met hoe ze die dag zich voelen, het weer, de omstandigheden en de bestemming. Ze willen ook onderweg nog om begeleiding kunnen vragen, iets wat eveneens geldt voor de reizen met het ov. Mensen die zo nu en dan met het ov reizen, willen de mogelijkheid houden het doelgroepenvervoer te kunnen gebruiken. Experts, waaronder ervaringsdeskundigen, pleiten ervoor om gebruikers centraal te stellen bij het bepalen van de benodigde vervoersvoorzieningen. Reizigers moeten kunnen aangeven of ze wel of niet van geïndiceerde vervoersvoorzieningen gebruik willen maken, en op elk moment zicht hebben op de beschikbaarheid van de geïndiceerde vervoersvoorzieningen, en indien relevant het resterende kilometerbudget. Op termijn zal daar met regie op eigen gegevens nog beter op in kunnen worden gespeeld. Het is zaak dit als eindbeeld steeds in de gaten te houden.

Het liefst zou ik een platform willen waarop je alle opties kunt zien: Valys, openbaar vervoer en taxi, of combinaties hiervan. Wat kost het en hoe lang duurt het. Als je een overzicht hebt van alle reismogelijkheden, tijden en prijzen, kun je daarna een veel betere afweging maken. Mensen kiezen misschien alsnog voor dezelfde manier van reizen, maar hun beleving verandert omdat ze zelf hebben gekozen en veel beter weten wat ze kunnen verwachten.

Roos Prommenschenkel, heeft een lichamelijke beperking en gebruikt een rolstoel

Wat gebeurt er al?

Overheden verkennen op welke manier het vervoer kan worden georganiseerd om mensen **meer flexibiliteit** te bieden. We willen dat mensen zelf kunnen bepalen of en wanneer ze van het doelgroepenvervoer gebruik willen maken. Dit kan bijvoorbeeld door een **innovatieve aanpak** te kiezen voor organisatie van het vervoer (zie in dit verband ook paragraaf 2.3 *Vormen van doelgroepenvervoer verder integreren*).

Gebruikers kiezen vervoerder

De gemeente Heerenveen heeft het Wmo-vervoer gegund aan zeven kwalitatief goedgekeurde taxibedrijven. Gebruikers kunnen op basis van een kilometerbudget (maatwerk per inwoner) een keuze maken uit een van de gecontracteerde vervoerders. De bedrijven hebben voor een vast kostendekkend tarief ingeschreven, wat een race naar de bodem tegengaat.

Deze werkwijze beoogt niet alleen een gezonde concurrentie tussen vervoerders te stimuleren op het gebied van de geboden kwaliteit, maar draagt ook bij aan de tevredenheid van de gebruikers. Gebruikers kunnen na een jaar eventueel naar een andere vervoerder overstappen of tussentijds, indien er sprake is van een gegronde klacht.

Ov-begeleiding op maat

Er zijn gemeenten zoals Rotterdam, die gebruikers van het doelgroepenvervoer willen aansporen om ook met het ov te reizen. In de nabije toekomst kunnen inwoners van Rotterdam op basis van hun indicatie via Trevvel passende begeleiding krijgen in het ov. Men kan bijvoorbeeld overdag, of bij mooi weer, kiezen voor het ov anders alsnog terugvallen op de vertrouwde taxi. Zie ook het voorbeeld ov-coaches Amsterdam onder 1.2.

Voor leerlingen in het leerlingenvervoer die hiertoe in staat zijn, organiseert Trevvel fiets- en ov-groepjes. Hierin leren kinderen met hulp van een begeleider hoe ze van de fiets en het ov gebruik kunnen maken.

Mobility as a Service

Mobility as a Service (MaaS) is een systeem (bijvoorbeeld een app) waarbij mensen hun reis van deur tot deur kunnen plannen, boeken en betalen. Daarin moeten in principe alle vervoerders vindbaar en boekbaar zijn. Het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat zet zich samen met decentrale overheden in om MaaS ook af te stemmen op mensen met een beperking. In 2019 starten pilots waarin diverse doelgroepen centraal staan.

De pilots zullen inzicht geven in het gebruik, de complexiteit van de vervoersvragen, en waar mensen bij gebaat zijn om makkelijker hun reis te organiseren. MaaS moet mensen die extra diensten nodig hebben meer regie over hun reis geven. Voor vervoersdiensten zoals doelgroepenvervoer en ov zou MaaS bijvoorbeeld in krimpgebieden tot meer keuze en maatwerk kunnen leiden.

Naast de manier waarop vervoer georganiseerd is, kunnen ontwikkelingen rondom de **digitalisering van reisgegevens** gebruikers meer vrijheid geven bij het plannen van hun reis. Hun reisprofiel dient dan als hulpmiddel om een reis op verschillende manieren te organiseren, met een combinatie van passende vervoersmiddelen (zie in dit verband ook de paragrafen 1.1 Reis- en toegankelijkheidsinformatie verbeteren en 2.1 Betrouwbaarheid en voorspelbaarheid bevorderen). Experts geven hierbij aan dat reisprofielen flexibiliteit niet in de weg moeten staan.

Valys-app en dynamische reisplanner

Transvision heeft een dynamische reisplanner ontwikkeld voor lokaal wmo-vervoer en openbaar vervoer. De planner sorteert voor op ketenreizen en gebruikt klantkenmerken om tot een optimaal reisadvies te komen voor klanten die een reis willen boeken.

Met de Valys-app, die in oktober 2018 is gelanceerd, zijn de mogelijkheden om een reis digitaal te boeken uitgebreid. Nu kan de klant een reis zowel via de website als via de app boeken. Omdat de app real time in verbinding staat met de reiziger, kan er tijdens een ketenrit direct ingegrepen worden mocht de rit onverwacht anders verlopen. In overleg met NS voegt Transvision functionaliteiten uit de NS-app voor mensen met een auditieve beperking toe aan de Valys-app.

Wat gaan we doen?

- *Kennis en ervaring uitwisselen, initiatieven monitoren en vervolgstappen zetten: het Inclusive Mobility Lab*
De huidige initiatieven rondom het vergroten van keuzevrijheid en het faciliteren van ov-gebruik in combinatie met doelgroepenvervoer zullen worden besproken en gemonitord in het landelijk platform vervoer (zie in dit verband ook paragraaf 2.3 *Vormen van doelgroepenvervoer verder integreren*). Zo kunnen we zien wat werkt en daarom in andere situaties en locaties kan worden toegepast, en wat beter kan.
- *Bij het traject Lokale Inclusie Agenda aansluiten*
We gaan ook verkennen op welke wijze we kunnen aansluiten bij het traject van gemeenten rondom de Lokale Inclusie Agenda, specifiek toegespitst op het levensdomein vervoer.
- *Valys-app met meer modaliteiten doelgroepenvervoer uitbreiden*
Samen met Transvision gaan we onderzoeken of de Valys-app kan worden aangevuld met meer vormen van doelgroepenvervoer.
- *Valys-pas van ov-chip voorzien*
Transvision werkt eraan om Valys ook op een ov-chipkaart te zetten. Samen met Transvision en andere aanbieders gaan we onderzoeken of het mogelijk is daar nog andere producten aan toe te voegen, producten met elkaar te combineren en kortingen door te berekenen, waarbij ook naar de combinatie met het ov wordt gekeken.



6. Voortgang en vervolgstappen

De ministeries van VWS en van IenW zien het als hun verantwoordelijkheid om binnen *Iedereen onderweg* regie en ondersteuning te faciliteren. Het is belangrijk dat we de samenhang binnen *Iedereen onderweg* bewaken en dat er verbindingen tot stand komen tussen alle betrokken doelgroepen. We willen **kennis samenbrengen en verankeren**, zodat we dit kunnen omzetten naar langdurig inzetbare aanpakken. Daartoe volgen we nauwgezet de ontwikkelingen binnen de diverse lijnen.

We zien een essentiële rol voor **ervaringsdeskundigen**. Juist hun inbreng en betrokkenheid willen we direct gaan vertalen in het vormen en uitvoeren van beleid. Op die manier kunnen we de doelstellingen van *Iedereen onderweg* concretiseren op een manier die werkt.

Volgens mij moet je mensen uit de praktijk volwaardig betrekken bij het uitzetten van beleid. Nu wordt het beleid vaak gemaakt door mensen die zelf nooit ondervonden hebben hoe het ook anders kan zijn. Iets lijkt dan een heel goed idee, terwijl ik als ervaringsdeskundige weet dat het niet gaat werken. Zorg dus dat je als organisatie een adviesgroep hebt.

Hans Reuleaux, heeft een lichamelijke beperking en gebruikt een rolstoel

Landelijk platform opzetten: het Inclusive Mobility Lab

We zijn bezig om een landelijk en breed platform omtrent toegankelijk vervoer te ontwikkelen: het *Inclusive Mobility Lab*. Mensen met een beperking en publieke en private partijen kunnen hier samen hun kennis delen, knelpunten onderzoeken en werken aan de doorontwikkeling van effectieve aanpakken. De reizigers worden hier structureel bij betrokken, omdat zij hier met hun ervaringen een wezenlijk bijdrage kunnen leveren, kunnen signaleren waar (nog) wensen liggen en kunnen aangeven of er sprake is van merkbare verbeteringen. De wijze waarop het betrekken van ervaringsdeskundigheid exact wordt geborgd, zoals in een stuurgroep of een andere vorm, is onderdeel van de gezamenlijke uitwerking van het *Inclusive Mobility Lab*.

Het *Inclusive Mobility Lab* biedt ontmoeting en samenwerking tussen overheden, kennisinstituten, vervoerders, fondsen, belangenorganisaties en uiteraard de reizigers zelf. Het platform zal zich richten op het actief betrekken van ervaringsdeskundigen, het organiseren van bijeenkomsten en het uitvoeren van onderzoek dat bijdraagt aan opschaling van initiatieven.

Concreet werkt het *Inclusive Mobility Lab* op een innovatieve manier aan:

- Succes- en faalfactoren identificeren;
- Projecten en pilots monitoren;
- Succesvolle pilots en projecten verspreiden;
- Lacunes signaleren, in nauwe samenspraak met ervaringsdeskundigen;
- Deze uitzetten bij partijen die dit willen oppakken;
- Ervaringsdeskundigheid borgen.

Pilots opschalen

Binnen het *Inclusive Mobility Lab* gaan we met alle relevante partijen stappen zetten om lokale en/of regionale initiatieven op te schalen. In dit verband willen we een traject starten om pilots te evalueren. Vervolgens kunnen we bezien welke opgeschaald zouden kunnen worden, onder welke voorwaarden en wat hiervoor nodig is. De rol van het Rijk in dit traject is aanjagend en faciliterend. We gaan daarom een startbijeenkomst organiseren waarin we het plan voor het *Inclusive Mobility Lab* presenteren en samen met alle relevante partijen uitwerken.

Lijnen monitoren

Net als bij het actieprogramma *Onbeperkt meedoen!* zal de monitoring gericht zijn op het effect van ieders inzet om de ambitie stapsgewijs te verwezenlijken en op het realiseren van onze doelstellingen. De aandacht gaat daarbij vooral uit naar merkbaar effect voor de gebruiker.

Per lijn bekijken we op welke wijze we de behaalde resultaten het beste in beeld kunnen brengen. Soms zullen we kiezen voor concrete cijfers of gegevens, in andere gevallen kunnen we ook de mening of belevenis van de doelgroep als uitgangspunt nemen. Het monitoren zal ons meer inzicht geven in zowel nieuw gesignaleerde, als resterende knelpunten. Verder zullen we zo een beter beeld krijgen van welke aanvullende inzet en maatregelen er nog nodig zijn om het einddoel te bereiken. In overleg met de betrokken partijen bij een lijn, waaronder dus ook de gebruikers, bepalen we zo welke acties voltooid zijn, inzet vragen of toegevoegd moeten worden. Over de geboekte vooruitgang en mogelijke vervolgstappen zal de Tweede Kamer over een jaar worden geïnformeerd.

Tot slot

Iedereen onderweg in het algemeen, en het *Inclusive Mobility Lab* in het bijzonder, kan pas een succes worden wanneer alle partijen in kwestie zich actief committeren. Alleen dan kunnen we samen stappen zetten voor een inclusieve samenleving waar mobiliteit vanzelfsprekend is voor iedereen.

Bijlage: Tijdlijn met fasering acties

Algemene looptijd Iedereen onderweg: 2018 - 2020

Lijn 1: Gebruik van het openbaar vervoer stimuleren

1.1. Reis- en toegankelijkheidsinformatie verbeteren

Toegankelijkheidsinformatie haltes verbeteren (onderzoek)

Startdatum: Q3 2018

Einddatum: Q2 2019

Toegankelijkheidsinformatie stations verbeteren

Startdatum: Q1 2019

Einddatum: Q4 2020*

Impuls opschaling concept ov-ambassadeurs

Startdatum: Q1 2019

Einddatum: Q4 2020

1.2. Klantvriendelijkheid vooropzetten

Eisen aan bejegening in bestekken openbaar vervoer monitoren

Startdatum: Q2 2019

Einddatum: Q4 2019

1.3. Omgeving van stations en haltes toegankelijker maken

Toegankelijkheid omgeving stations en haltes onderzoeken

Startdatum: Q3 2018

Einddatum: Q1 2019

Scan ontwikkelen

Startdatum: Q3 2018

Einddatum: Q1 2019

Lijn 2: Doelgroepenvervoer efficiënter organiseren

2.1. Betrouwbaarheid en voorspelbaarheid bevorderen

Eisen analyseren en goede voorbeelden inventariseren

Startdatum: Q1 2019

Einddatum: Q3 2020

Uitkomsten delen en ervaringen uitwisselen

Startdatum: Q2 2019

Einddatum: Q4 2020

Mogelijkheden landelijke klantenbarometer doelgroepenvervoer verkennen

Startdatum: Q1 2019

Einddatum: Q1 2020

Brochure leerlingenvervoer opnieuw onder de aandacht brengen van scholen en andere relevante partijen

Startdatum: Q2 2019

Einddatum: Q3 2019

2.2. Indicatietrajecten stroomlijnen

Bij lopende trajecten aansluiten: Regie op Gegevens, (Ont)Regel de Zorg

Startdatum: Q1 2019

Einddatum: Q4 2020*

Mogelijkheden stroomlijnen procedures en een centraal loket verkennen

Startdatum: Q2 2019

Einddatum: Q4 2019

2.3. Vormen van doelgroepenvervoer verder integreren

Bij lopende trajecten aansluiten: Inkoop en aanbesteden in het sociaal domein

Startdatum: Q1 2019

Einddatum: Q4 2020*

CROW tool kostenberekening doelgroepenvervoer

Startdatum: Q4 2017

Einddatum: Q4 2018

Kennis en ervaring uitwisselen, initiatieven monitoren en vervolgstappen zetten

Startdatum: Q1 2019

Einddatum: Q4 2020**

Lijn 3: Doelgroepenvervoer en openbaar vervoer beter op elkaar aan laten sluiten

3.1. Aansluiting tussen openbaar en doelgroepenvervoer verbeteren

Standaardisatie gebruikersdata ondersteunen

Startdatum: Q3 2018

Einddatum: Q2 2019

Kennis en ervaring uitwisselen, initiatieven monitoren en vervolgstappen zetten

Startdatum: Q1 2019

Einddatum: Q4 2020**

3.2. Vraaggericht vervoer

Onderzoeken samen reizen in vraaggericht en alternatieven voor onrendabele lijnen

Startdatum: Q1 2019

Einddatum: Q4 2020

3.3. Eigen regie op vervoer en individuele keuzevrijheid vergroten

Kennis en ervaring uitwisselen, initiatieven monitoren en vervolgstappen zetten

Startdatum: Q1 2019

Einddatum: Q4 2020**

Bij lopende trajecten aansluiten: Lokale Inclusie Agenda - levensdomein Vervoer

Startdatum: Q1 2019

Einddatum: Q4 2020*

Valys-app met meer modaliteiten doelgroepenvervoer uitbreiden

Startdatum: Q1 2019

Einddatum: Q4 2019

Valys-pas van ov-chip voorzien

Startdatum: Q1 2019

Einddatum: Q4 2019

* Dit betreft meerjarige trajecten die elk een eigen doorlooptijd hebben. In deze gevallen evalueren we eind 2020 de samenwerking en bepalen we op welke wijze we deze zullen voortzetten.

** Dit traject krijgt gefaseerd vorm: in Q1-Q2 2019 gaat het Inclusive Mobility Lab van start en beginnen we met de inventarisatie van goede initiatieven; vanaf Q3 2019 zullen we werken aan het delen van informatie en mogelijk het opschalen van initiatieven; en vanaf 2020 is het de bedoeling dat het Inclusive Mobility Lab zelfstandig verder gaat.

Dit is een gezamenlijk uitgave van

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

**Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport**

www.rijksoverheid.nl

maart 2019