

Grip op ontoegankelijkheid in het OV

Stefan Talen | Machiel Kouwenberg | Huub Hoenjet

Vervoerregio Amsterdam

Samenvatting

Vervoerregio Amsterdam heeft als concessieverlener van het openbaar vervoer in en rondom Amsterdam de taak om ervoor te zorgen dat zoveel mogelijk mensen met het openbaar vervoer kunnen reizen. Tussen 2008 en 2015 heeft de Vervoerregio meer dan 1.500 haltes toegankelijk gemaakt voor circa 45 miljoen euro. Er is daarom in de regio vrijwel geen sprake van laaghangend fruit en de resterende opgave vandaag de dag bestaat voor een groot deel uit complexe bus-/tramhaltes, haltes die complex liggen in de openbare ruimte of haltes die relatief weinig gebruikt worden. De opgave die resteert is daarom niet eenvoudig te prioriteren en vraagt om een andere aanpak.

Landelijke richtlijnen geven aan wanneer een halte toegankelijk is. Tussen 'wel' of 'niet' toegankelijk ligt echter een grijs gebied waarin haltes beperkt toegankelijk zijn, bijvoorbeeld: wel toegankelijk voor iemand die slecht ter been of slechtziend is, maar niet voor een rolstoelgebruiker. In het streven naar een zo toegankelijk mogelijk openbaar vervoersysteem op kortere termijn heeft Vervoerregio Amsterdam daarom het heft in eigen handen genomen en gekozen voor een datagedreven aanpak bij het opstellen van een Versnellingsopgave Haltetoegankelijkheid.

Er is een regionale schouw uitgevoerd, een nieuwe methodiek ontwikkeld om naar het landelijke Centraal Halte Bestand (CHB) en de toegankelijkheidseisen te kijken en een interactief dashboard ontwikkeld. Deze aanpak stelt ons in staat om op een visueel aantrekkelijke en begrijpelijke manier snel tot de kern van het probleem te komen in samenspraak met wegbeheerders. De Vervoerregio geeft hiermee richting en inzicht in de lokale situatie, het probleem en een oplossingsrichting. In deze paper delen we onze aanpak, resultaten en geleerde lessen om andere overheden te inspireren en zo landelijk de toegankelijkheid van het openbaar vervoer te verbeteren.

Aanleiding

Eén gedeelde ambitie: Haltetoegankelijkheid

Vervoerregio Amsterdam heeft als concessieverlener van het openbaar vervoer in en rondom Amsterdam de taak om ervoor te zorgen dat zoveel mogelijk mensen met het openbaar vervoer kunnen reizen. In het *VN-verdrag Handicap*, voor de rechten van de gehandicapte mens, is bepaald dat overheden maatregelen moeten nemen om het mobiliteitssysteem toegankelijker te maken. In Nederland is daarvoor recentelijk het landelijke actieprogramma 'Iedereen Onderweg' door de ministeries Volksgezondheid, Welzijn en Sport en Infrastructuur en Waterstaat aangeboden aan de Tweede Kamer. Doel van dit actieprogramma is om de hindernissen in het OV voor reizigers met een beperking te minimaliseren, zodat ze zich meer gezien en thuis voelen in het OV.

Vervoerregio Amsterdam heeft een Beleidskader en Uitvoeringsagenda Inclusieve mobiliteit die beschrijven hoe de Vervoerregio samen met de reiziger, 15 gemeenten en andere betrokken partijen streeft naar toegankelijker openbaar vervoer voor mensen met een fysieke en/of mentale mobiliteitsbeperking. Eén van de ambities uit het beleidskader is het verbeteren van de fysieke toegankelijkheid van materieel en bus- en tramhaltes.

Behoeft aan inzicht in de opgave

Tussen 2008 en 2015 heeft de Vervoerregio meer dan 1.500 haltes toegankelijk gemaakt voor circa 45 miljoen euro. De afgelopen jaren is de fysieke toegankelijkheid dus al sterk verbeterd, wat betekent dat er vrijwel geen sprake is van laaghangend fruit. De resterende opgave vandaag de dag bestaat voor een groot deel uit complexe bus-/tramhaltes, haltes die complex liggen in de openbare ruimte of haltes die relatief weinig gebruikt worden. Samen met wegbeheerders probeert de Vervoerregio Amsterdam nu in de Versnellingsopgave Haltetoegankelijkheid ook deze haltes aan te pakken. Daar waar haltes complex in de

openbare ruimte liggen en vragen om een kostbare en procesmatig intensieve herinrichting proberen we om, vooruitlopend op een toekomstige herinrichting, de halte *zo toegankelijk mogelijk* te maken om op korte termijn vast verbeteringen te realiseren. Het uitgangspunt is om niet stil te blijven staan bij wat er niet kan, maar te focussen op wat er wel kan.

De opgave die resteert is niet eenvoudig te prioriteren of inzichtelijk te maken en vraagt om een datagedreven aanpak. DOVA, de samenwerkingsorganisatie van OV-autoriteiten, geeft op basis van landelijke toegankelijkheidseisen en het Centraal Halte Bestand (CHB) inzicht in de toegankelijkheid van haltes. Dit gebeurt op een binaire manier: wel of niet toegankelijk. Tussen 'wel' of 'niet' toegankelijk ligt echter een grijs gebied waarin haltes beperkt toegankelijk zijn: bijvoorbeeld wel toegankelijk voor iemand die slecht ter been of slechtziend is, maar niet voor een rolstoelgebruiker. Ook zullen velen herkennen dat het actueel houden van het CHB een continue uitdaging is waardoor de status niet altijd actueel is.

Vervoerregio Amsterdam heeft daarom het heft in eigen handen genomen en heeft gekozen voor een datagedreven aanpak. Er is een regionale schouw uitgevoerd, een nieuwe methodiek ontwikkeld om naar het CHB en de toegankelijkheidseisen te kijken en een interactief dashboard ontwikkeld. Deze aanpak stelt ons in staat om op een visuele en begrijpelijke manier snel tot de kern van het probleem te komen. De Vervoerregio geeft hiermee richting en inzicht in de lokale situatie, het probleem en een oplossingsrichting.

Inzicht in uw opgave?

In deze paper delen we onze aanpak en resultaten. Het doel hiervan is om de ingrediënten aan te reiken die ons hebben geholpen. We hopen u daarmee te inspireren om ook de opgave in uw gemeente, provincie of concessie inzichtelijk te maken. Dit alles met het uiteindelijke doel om landelijk de toegankelijkheid van het openbaar vervoer te verbeteren.

Aanpak

De aanpak die is gekozen om tot een prioritering in de opgave haltetoegankelijkheid te komen bestond uit 3 stappen:

1. Zorg in de Vervoerregio voor betrouwbare, actuele informatie over de fysieke haltekenmerken die nodig zijn voor toegankelijkheid van haltes.
2. Bepaal een prioriteringskader op basis van een zogenaamde gewogen toegankelijkheidsscore, informatie over instappers en nabijheid van voorzieningen.
3. Zorg voor een toegankelijk en interactief dashboard dat data omzet naar begrijpelijke informatie.

Stap 1 | Zorg voor betrouwbare, actuele informatie

De verantwoordelijkheid voor het bijhouden van informatie in het CHB ligt in eerste instantie bij de wegbeheerders en dus niet bij de Vervoerregio, maar het was onbekend in hoeverre de informatie correct en actueel was. Het laten uitvoeren van een regionale halteschouw was eigenlijk het enige middel om aan correcte en actuele informatie te komen.

Stap 2 | Bepaal een prioriteringskader

Het CHB bevat veel data over de haltes, en de huidige richtlijnen geven aan wanneer een halte volledig toegankelijk is. Er was daarom behoefte aan een prioriteringskader om inzicht te krijgen in de mate van toegankelijkheid en mogelijke oplossingsrichtingen. De methodiek hiervoor is grotendeels gebaseerd op de landelijk afgesproken toegankelijkheidseisen voor bus- en tramhaltes (CROW-eisen) en aangevuld met kenmerken die naar voren kwamen op basis van expertinterviews. Vervolgens hebben deze kenmerken een weging gekregen, waarna er voor elke halte automatisch een toegankelijkheidsscore kan worden bepaald. Naast deze prioritering is het kader ook aangevuld met extra informatie over de halte, zoals het aantal instappers en de nabijheid van voorzieningen.

Stap 3 | Zorg voor toegankelijk en interactief dashboard

Om alle wegbeheerders maatwerk te kunnen leveren is een groot databestand of een rapport niet inzichtelijk genoeg, dus het sluitstuk van de aanpak was het aanbieden van een dashboard. Hierin zijn de data

overzichtelijk en interactief weergegeven en kunnen zij dynamisch worden verbeterd aan de hand van opmerkingen, vragen of feedback.

Resultaat

Op basis van betrouwbare actuele informatie naar actuele inzichten

Een veldwerkbureau heeft in september 2020 van alle bus- en tramhaltes in de Vervoerregio de actuele fysieke kenmerken geschouwd en gefotografeerd. Daarmee is het CHB in de Vervoerregio relatief actueel en zijn er ongeveer 15.000 foto's beschikbaar van de desbetreffende haltes.

Tegelijkertijd hebben studenten van Hogeschool Windesheim samen met de Vervoerregio het prioriteringskader ontwikkeld aan de hand van een *balanced scorecard* (figuur 1). Hierdoor krijgt elke halte een score van 0 (volledig ontoegankelijk) tot 10 (volledig toegankelijk). Daarin worden 20 haltekenmerken die van belang zijn voor de toegankelijkheid ingedeeld in 4 categorieën. De eerste drie categorieën omvatten de landelijke richtlijn voor toegankelijkheid en de vierde categorie komt voort uit expertinterviews:

1. Aansluiting perron op omgeving
2. Bruikbaarheid perron
3. Aansluiting perron op voertuig
4. Voorzieningen perron

Als een halte voldoet aan een bepaald kenmerk wordt een punt toegekend. Elk kenmerk heeft een bepaalde geweging die is bepaald op basis van gesprekken met interne experts en ervaringsdeskundigen. Hoe hoger de geweging, hoe belangrijker dit kenmerk is in het kader van toegankelijkheid. Zo is er in totaal 100% te scoren.

Onderdeel	Definities		Wegingen	
Aansluiting perron op omgeving	Toeleidende route is vlak		6,1%	
	Hoogteverschil perron omgeving	Hoogteverschil opgelost door hellingsbaan/lift	7,0%	7,0%
	Geleidelijn aanwezig		6,1%	
	Geleidelijn sluit aan omgeving		6,1%	
	Aansluiting omgeving rolstoel		5,2%	
Totaal:			30,4%	
Bruikbaarheid perron	Breedte barrier vrije doorgang		6,1%	
	Geleidelijn over hele halte aanwezig		6,1%	
	Instapmarkering op geleidelijn		6,1%	
Totaal:			18,3%	
Aansluiting perron op voertuig	Perronhoogte		7,0%	
	Perronbreedte instapdeur		6,1%	
	Perronbreedte uitstapdeur		6,1%	
	Lengte halteplaats		3,5%	
	Instapmarkering aanwezig		4,8%	
	Instapmarkering afwijkend		6,1%	
	Markeringen perronband		6,1%	
Totaal:			39,6%	
Voorzieningen perron	Bushok aanwezig		0,9%	
	Halte verlicht		4,3%	
	Zitgelegenheid aanwezig	Stasteun aanwezig	5,2%	2,6%
	Fietsparkeergelegenheid aanwezig		1,3%	
Totaal:			11,7%	
Totaalscore:			100%	

Figuur 1 - *Balanced scorecard* voor bushaltes met daarin de kernmerken per categorie en de bijbehorende geweging

Zelf hebben we op basis van de data en het prioriteringskader alle haltes en hun toegankelijkheidsscore opgenomen in een interactief en openbaar dashboard waarin eenvoudig is te selecteren op wegbeheerder, gemeente, minimum of maximum score of het aantal instappers¹. Ook zijn de haltes op een kaart zichtbaar en kunnen de foto's bij iedere halte bekeken worden. Zo kan elke wegbeheerder zijn eigen prioriteringskeuzes maken op basis van bijvoorbeeld gebruikersargumenten, maar ook geografische argumenten.

¹ Op basis van de maand november 2019, afkomstig van DOVA.

- *Wees bereid om iets nieuws te proberen.* Iedereen heeft wel eens gehoord van Excel, maar het Office 365 pakket is breder. Power BI was voor onze organisatie vrij nieuw maar met de enorme hoeveelheid online toelichting, wat oefenen en proberen kun je ver komen. Hiermee bouwt de organisatie veel interne kennis op die breder toepasbaar is.
- *Pak het multidisciplinair en resultaatgericht aan.* Betrek zowel de experts in data en informatie als de inhoudelijke experts die de kennis hebben of er mogelijk mee moeten gaan werken. Het uitvoeren van de regionale schouw was voor ons nieuw en daarom hebben we bijvoorbeeld contact gezocht met andere overheden om informatie en ervaringen uit te wisselen. Bij het opzetten van een nieuwe methodiek hebben we de meest recente toegankelijkheidseisen toegepast. Ook hebben we ervaringsdeskundigen, data- en beleidsexperts en potentiële gebruikers betrokken. Pas op om onder tijdsdruk 'sluiproutes' te kiezen. Voor een succesvol resultaat is draagvlak namelijk essentieel.
- *Houd er rekening mee dat wensen veranderen.* Iedereen is voorstander van een interactief en toegankelijk dashboard maar hoe duidelijker de informatie wordt gepresenteerd, hoe meer vragen er komen. Denk hierbij aan het toevoegen van straatnamen, windroosrichtingen, vertrekkende lijnummers, foto's of inzicht in de onderliggende details per halte. Een flexibele instelling zorgt voor het beste resultaat.
- *De halte is het begin, vergeet de openbare ruimte niet.* We realiseren ons dat toegankelijke haltes alléén nog niet voldoende zijn voor een soepele reis van deur tot deur. Ook de toegankelijkheid van de omliggende openbare ruimte speelt een cruciale rol. Daarom hebben de studenten van Hogeschool Windesheim hiervoor eveneens een beoordelingsmethodiek ontwikkeld, samen met ervaringsdeskundigen. Deze methodiek houdt rekening met aspecten als kwaliteit van de bestrating, overbrugging van hoogteverschillen en logische routes tussen haltes en voorzieningen.