

Vergaderjaar 2020–2021

**24 170**

**Gehandicaptenbeleid**

**23 645**

**Openbaar vervoer**

**Nr. 239**

**BRIEF VAN DE MINISTER VOOR MEDISCHE ZORG EN DE STAATS-SECRETARIS VAN INFRASTRUCTUUR EN WATERSTAAT**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 23 november 2020

Naar school, de bioscoop of op bezoek bij familie. Vervoer is voor mensen met een mobiliteitsbeperking een randvoorwaarde om hun leven net als alle anderen te kunnen leiden. Maar dat is nog altijd niet vanzelfsprekend. 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 doelgroepenvervoer gebruiken. Zo hebben mensen met een mobiliteitsbeperking bijvoorbeeld moeite zelfstandig bij een bushalte of station te komen, of hebben hulp nodig bij het instappen. Deze mensen hebben daarom behoefte aan passend, laagdrempelig vervoer dat zo is ingericht dat ze zoveel mogelijk zelf kunnen bepalen hoe en wanneer ze ergens heengaan. Juist ook nu, tijdens deze coronacrisis. Want ondanks hun beperking willen zij zoveel mogelijk eigen regie over hun dagelijks leven behouden en blijven meedoen.

In maart 2019 heeft uw Kamer de vernieuwingsagenda Iedereen Onderweg ontvangen. Die agenda heeft ten doel dat mensen met een mobiliteitsbeperking steeds meer op eigen kracht met het OV kunnen reizen en/of comfortabel gebruik kunnen maken van het doelgroepenvervoer<sup>1</sup>.

Wij hebben toegezegd de voortgang van Iedereen Onderweg en mogelijke vervolgstappen met Uw Kamer te delen. Met deze brief doen we deze toezegging gestand: we gaan in op de belangrijkste ontwikkelingen en uitdagingen. Ook brengen we de belangrijkste resultaten in beeld en leggen we de vervolgstappen per actielijn aan u voor.

Kernboodschap van deze brief is:

---

<sup>1</sup> Kamerstukken 24 170 en 23 645, nr. 191; <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2019/03/15/kamerbrief-over-vernieuwingsagenda-iedereen-onderweg>.

- We zijn blij met de inzet van alle betrokken partijen die de toegankelijkheid en klantgerichtheid van het OV en doelgroepenvervoer voor mensen met een mobiliteitsbeperking willen vergroten.
- In deze brief schetsen we de verhalen van Noureddine, Flor en Priscilla: deze voorbeelden zijn exemplarisch voor de resultaten van onze gezamenlijke inzet.
- We zijn dan ook trots dat er door alle betrokken partijen – ondanks de moeilijke omstandigheden in deze coronatijd – mooie stappen gezet zijn om de ambitie van Iedereen Onderweg te realiseren. Een paar voorbeelden:
  - Reizigers met een mobiliteitsbeperking hebben dankzij verbeterde toegankelijkheidsinformatie van bushaltes en liften op stations meer zicht op hun vervoersmogelijkheden.
  - Initiatieven voor begeleiding naar het OV, waaraan in Iedereen Onderweg een impuls is gegeven, faciliteren dat mensen met een mobiliteitsbeperking vertrouwd raken met het OV en zelfstandig kunnen reizen.
  - Dankzij het gebruik van een gezamenlijke taal (het *Woordenboek Reizigerskenmerken*) kunnen vervoerders en gemeenten/provincies efficiënter met elkaar werken en zorgen dat vervoerders precies weten wat de behoefte van de klant is, teneinde hen hier beter in te voorzien.
  - De bij Iedereen Onderweg betrokken partijen hebben tijdens de eerste werkconferentie van het *Inclusive Mobility Lab* kennis en ervaringen met elkaar gedeeld en de basis gelegd voor verdere samenwerking.
- We blijven ons inzetten om de ambitie van Iedereen Onderweg te realiseren want we zijn ervan overtuigd dat we nog meer kunnen bereiken. In het voorjaar van 2021 organiseren we, samen met betrokken partijen een bijeenkomst waarin we, ook met (vertegenwoordigers van) mensen met een mobiliteitsbeperking zullen bepalen of we nog steeds op de goede weg zijn en of de vernieuwingsagenda aanvulling of aanpassing nodig heeft.

#### *Leeswijzer*

Deze brief is als volgt opgebouwd:

- We staan kort stil bij de impact van corona op de voortgang van Iedereen onderweg.
- We schetsen kort de context, ambitie en doelen van Iedereen onderweg.
- We geven per actielijn de stand van zaken van de verschillende acties en eventuele vervolgstappen weer en we gaan in op de invulling van het *Inclusive Mobility Lab*.
- Tot slot werpen we een blik op de toekomst en geven we aan hoe we verder met dit traject gaan.

#### *De impact van corona*

We sturen u deze brief in een uitzonderlijke tijd. Een tijd waarin het coronavirus ons land in zijn greep heeft. De uitbraak van het coronavirus en de maatregelen die we als land tegen de uitbraak en verspreiding van het virus hebben genomen en nog steeds nemen, hebben een grote impact op de vervoersector. Belangrijke oorzaken zijn enerzijds de plotselinge teruglopende vervoersvraag en anderzijds de inrichting van het overgebleven vervoer volgens de veiligheidsadviezen van het RIVM en OMT. De prioriteit van de bij Iedereen Onderweg betrokken partijen, waaronder decentrale overheden en vervoerders, lag de afgelopen maanden vanzelfsprekend op het waarborgen van de continuïteit, zodat de kwetsbare reizigers tijdens de coronacrisis én in de toekomst de

vervoersvoorzieningen kunnen blijven gebruiken. Vernieuwende trajecten, zoals iedereen onderweg, hebben daarom vertraging opgelopen. Toch blijven we ons samen met partijen inzetten de acties uit iedereen Onderweg een stap verder te brengen, ook binnen de huidige context.

Alle betrokken partijen hebben zich ingezet om ondanks deze moeilijke omstandigheden en de daaraan gekoppelde beperkingen te blijven werken aan merkbare verbetering voor reizigers met een mobiliteitsbeperking. We presenteren u de resultaten van deze inspanningen en illustreren deze met concrete voorbeelden van de merkbare verbetering voor de reiziger. We hebben er vertrouwen in dat voorzetting van de goede samenwerking tussen de betrokken partijen tot nog meer mooie resultaten in de toekomst zal leiden.

### **Zelfstandig met de trein reizen dankzij OV-coach**

Welk perron, waar inchecken, de juiste uitgang. Met het openbaar vervoer reizen is voor mensen met een beperking vaak een opgave. Zo ook voor Nouredine, die slechtziend is. Samen met een OV-coach oefende hij zijn dagelijkse routes, waardoor hij nu zelfstandig met het OV kan reizen. «Dat heeft me vrijheid gegeven. En zelfvertrouwen, ik weet nu dat ik het ook zelf kan.»

Nadat de kennis die steeds met Nouredine meereisde was weggefallen, attendeerde zijn zorgconsulent hem op de OV-coach. Dit project is een initiatief van de gemeente Amsterdam waarin 16 partijen zich samen inzetten om mensen met een beperking zelfstandig te leren reizen. «Een OV-coach oefende met mij de routes die ik geregeld afleg: van huis naar werk, naar het winkelcentrum, naar het station. Samen keken we welke route het makkelijkst was. En het veiligst. Ik loop liever een straatje om dan dat ik een oversteekplaats neem die niet veilig is<sup>2</sup>.»

### **Vernieuwingsagenda iedereen Onderweg**

Iedereen Onderweg maakt onderdeel uit van het programma Onbeperkt Meedoen! Hiermee werkt het kabinet aan de implementatie van het VN-verdrag handicap. Over de voortgang van dit programma is uw Kamer recent geïnformeerd.<sup>3</sup>

Iedereen Onderweg richt zich op drie actielijnen:

1. Gebruik van het openbaar vervoer stimuleren;
2. Doelgroepenvervoer efficiënter en klantgericht organiseren; en
3. Doelgroepenvervoer en openbaar vervoer beter op elkaar laten aansluiten.

In deze lijnen staan thema's centraal die zijn ingebracht door reizigers zelf:

1. Reis- en toegankelijkheidsinformatie
2. Bejegening
3. Toegankelijkheid van de fysieke ruimte rond het openbaar vervoer
4. Betrouwbaarheid en voorspelbaarheid
5. Verbeteren indicatie en registratie
6. Eigen regie op vervoer

Deze thema's combineren wij in de verschillende lijnen van Iedereen Onderweg met thema's en initiatieven van (decentrale) overheden en vervoerders om een integraal beeld te schetsen van de ervaren drempels

<sup>2</sup> <https://magazines.rijksoverheid.nl/vws/onbeperktmeedoen/2019/01/toegankelijk-reizen>

<sup>3</sup> Kamerstuk 24 170, nr. 237.

en de bijdrage die betrokken partijen leveren aan de structurele en merkbare verbetering die we beogen.

De vormgeving en uitvoering van het doelgroepenvervoer en het openbaar vervoer zijn grotendeels gedecentraliseerd. Daarom staat of valt het succes van Iedereen Onderweg met de inzet en betrokkenheid en onderlinge samenwerking van alle landelijke en lokale partijen, waarbij de reizigers nadrukkelijk worden betrokken. In de praktijk blijkt dat decentrale overheden en private partijen al op veel plekken nieuwe verbindingen tot stand brengen tussen het doelgroepenvervoer en het openbaar vervoer. In Iedereen Onderweg is aansluiting gezocht bij deze lopende initiatieven.

In deze context nemen wij een faciliterende en aanjagende rol op ons om partijen bij elkaar te brengen en uitwisseling van kennis en expertise te bevorderen.

Samen met betrokken partners wordt hard gewerkt aan het vergroten van de toegankelijkheid van het openbaar en doelgroepenvervoer.

### **Waar staan we nu en wat zijn vervolgstappen?**

Onder de drie genoemde actielijnen van Iedereen Onderweg vallen verschillende maatregelen en activiteiten. In het vervolg van deze brief wordt per actielijn een stand van zaken gegeven van de daartoe behorende maatregelen, inclusief voorgenomen vervolgstappen.

#### 1. Gebruik van het openbaar vervoer stimuleren

In deze actielijn staan de thema's «reis- en toegankelijkheidsinformatie» en «toegankelijkheid van de omgeving van stations en haltes» die door reizigers zijn ingebracht centraal. Mensen met een beperking willen namelijk vaak wel gebruik maken van het openbaar vervoer, maar kunnen of durven dit niet altijd. Het is hen soms onvoldoende duidelijk of het openbaar vervoer naar de gewenste bestemming toegankelijk is. Door het verbeteren van de reis- en toegankelijkheidsinformatie krijgen mensen met een beperking meer zicht en regie op hun vervoersmogelijkheden. 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. Ook als uit (verkeers)veiligheidsoogpunt een overstap van de eigen vervoermiddelen naar OV gewenst is, wordt dat vaak te lang uitgesteld. Daarom wordt binnen deze actielijn ook een impuls gegeven aan initiatieven voor begeleiding naar het OV via OV-ambassadeurs<sup>4</sup>.

In de Contourennota Toekomstbeeld OV 2040 is aangegeven dat wordt gestreefd naar volledig toegankelijk OV in 2040 conform het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap. Om hiertoe te komen worden momenteel afspraken voorbereid. Hierbij zijn (vertegenwoordigers van) mensen met een beperking, decentrale OV-autoriteiten en vervoerders betrokken. In een werkconferentie in juni 2020 is met deze partijen breed geïnventariseerd waar mogelijkheden zijn voor verbetering. Onderwerpen van gesprek zijn bijvoorbeeld verdere verbetering van reisinformatie, reisassistentie en de toegankelijkheid van bus- en tramhaltes. Naar verwachting wordt in het voorjaar van 2021 een bestuursakkoord gesloten over toegankelijkheid van het OV.

<sup>4</sup> Om het gebruik van (toegankelijk) OV te stimuleren, zetten sommige regio's, OV-ambassadeurs in. Vrijwilligers helpen mensen op weg die moeite hebben met het gebruik van OV. <https://magazines.rijksoverheid.nl/vws/onbeperktmeedoen/2019/01/toegankelijk-reizen>.

### **Scan toegankelijkheid stationsomgeving**

Jan Poot heeft een visuele beperking en is sinds 2004 volledig blind. Hij gebruikt bijna dagelijks de bus, tram, metro of trein om te gaan en staan waar hij zelf wil. De afgelopen maanden was dat een stuk minder vanwege de maatregelen tegen de verspreiding van het coronavirus. Alleen voor noodzakelijke reizen ging Jan de deur nog uit. Tijdens zo'n reis is de overstap van het ene naar het andere openbaar vervoersmiddel een spannend moment. De toegankelijkheid van stationsomgevingen laat namelijk soms te wensen over. Gelukkig is dat laatste in Rotterdam, waar Jan regelmatig komt, wel goed geregeld.

Op het gebied van toegankelijkheid geldt de stationsomgeving van Rotterdam dan ook als nationaal en internationaal voorbeeld. De verschillende vormen van openbaar vervoer sluiten hier goed op elkaar aan voor mensen met een beperking. Hoe dat komt? «Er is op voorhand goed overleg geweest tussen ProRail (eigenaar perrons), NS (eigenaar stationsgebouw) en de gemeente (eigenaar stationsomgeving),» vertelt Tjebbe Ruskamp van ProRail. Want juist op dat punt gaat het vaak mis.<sup>5</sup>

### *Verbeterde toegankelijkheidsinformatie bushaltes*

Binnen het samenwerkingsverband DOVA<sup>6</sup> hebben de decentrale OV-autoriteiten afspraken gemaakt over verbetering van reisinformatie voor mensen met een beperking. Tot nu toe was het slechts mogelijk om reisadviezen af te geven voor volledig toegankelijk gemaakte bushaltes voor rolstoelers en voor mensen met een visuele beperking. Door onduidelijkheid over de gehanteerde norm was de reisinformatie hierover niet volledig betrouwbaar. Met deze afspraken wordt het mogelijk dat in de toekomst betrouwbaardere reisadviezen worden gegeven voor mensen in een rolstoel, mensen die visueel beperkt zijn en als aanvulling ook voor mensen die drempelvrij willen reizen.

Het CROW KpVV (kennisprogramma op het gebied van mobiliteit voor decentrale OV-autoriteiten, verder: CROW) heeft samen met de OV-autoriteiten en vertegenwoordigers van reizigers een lijst met aspecten en minimale waarden opgesteld waarvan de gegevens de basis vormen voor goede reisinformatie over toegankelijke OV-reizen per bus, waaronder de bushaltes zelf. Daarbij is onder meer gebruik gemaakt van de eerder door CROW opgestelde richtlijn omtrent toegankelijkheid van bushaltes. Voor mensen in een rolstoel, reizigers met een visuele beperking en voor mensen die drempelvrij willen reizen is aangegeven waar een halte en een voertuig aan moet voldoen om toegankelijk te zijn. Het gaat dan over bijvoorbeeld de aansluiting van het voertuig op de halte, de plaats van een instapmarkering, de voorwaarden waaraan een geleidelijn moet voldoen en de breedte van de route naar de halte. De OV-autoriteiten verbeteren in samenwerking met wegbeheerders aan de hand van deze aspecten de datakwaliteit en bekijken in samenspraak met vervoerders, reisinformatieaanbieders en vertegenwoordigers van mensen met een beperking welke acties verder nog nodig zijn en of een dergelijke lijst kan worden vastgesteld voor tram en metro. De OV-autoriteiten onderzoeken met lenW of deze voor reisinformatie opgestelde kaders ook kunnen worden toegepast in programma's van eisen voor aanleg.

<sup>5</sup> <https://magazines.rijksoverheid.nl/vws/onbeperktmeedoen/2020/01/toegankelijkestationsomgeving>

<sup>6</sup> Samenwerkingsverband DOVA bestaat uit de 12 provincies, de Vervoerregio Amsterdam, de Metropoolregio Rotterdam Den Haag en het OV Bureau Groningen Drenthe.

### *Verbeterde informatie over toegankelijkheid liften stations*

ProRail voert een project uit waarbij de werking van liften in stations wordt gemonitord. Naar verwachting zullen in 2022 alle liften zijn voorzien van dergelijke monitoring. ProRail zal deze real time informatie beschikbaar stellen zodat app bouwers deze in de reisinformatie kunnen opnemen (zoals 9292 en de NS-app). Met behulp hiervan kunnen reizigers die, bijvoorbeeld door hun beperking, zijn aangewezen op de lift weten of de lift waar zij gebruik van willen maken werkt.

### *Specifieke uitkering voor inzet ov-ambassadeurs in ontwikkeling*

In een aantal regio's is ervaring opgedaan met OV-ambassadeurs. OV-ambassadeurs werken samen met OV-bedrijven en lokale overheden en organiseren informatiebijeenkomsten, inloopsprekuren, proefreizen en dergelijke. Zij verlagen zo de drempel om met trein, bus, tram of metro te reizen voor mensen die daar moeite mee hebben, ook als veilig alternatief voor andere vervoermiddelen. Op die manier dragen OV-ambassadeurs bij aan verbetering en behoud van (veilige) mobiliteit. Met stakeholders is besproken op welke wijze dit concept breder kan worden ingezet na opschaling. In het eerste kwartaal van 2021 komt lenW met een specifieke uitkering voor het stimuleren van de inzet van OV-ambassadeurs. Gemeenten kunnen hier aanspraak op maken vanaf 2021 en zo bevorderen dat meer mensen (met een beperking) gebruik maken van het OV.

### *Instrumenten ontwikkeld om toegankelijkheid van omgeving van stations en haltes te onderzoeken en verbeteren*

lenW heeft een aantal producten laten ontwikkelen die gemeenten kunnen gebruiken om de toegankelijkheid van stations en haltes te onderzoeken en verbeteren:

1. een model scan voor de schouw van stationsomgevingen samen met mensen met een beperking; en
2. een handreiking om samen met partijen die rond een station betrokken zijn, aan de slag te gaan met het verbeteren van de toegankelijkheid van de stationsomgeving. Deze handreiking is in een pilot ontwikkeld op zes locaties. Uit de pilots is gebleken dat het essentieel is om vroeg in en gedurende het proces voor de ontwikkeling van een knooppunt te werken vanuit het perspectief van toegankelijkheid voor alle reizigers en met ervaringsdeskundigen te kijken naar toegankelijke routes naar de bestemmingen rond een station.

Het CROW heeft deze producten opgenomen in de kennisbank<sup>7</sup>.

### *Eisen aan bejegening in bestekken openbaar vervoer monitoren*

Met het onderzoek »Toegankelijkheid in aanbestedingsdocumenten OV-concessies – Eindrapportage analyse aanbestedingsdocumenten« hebben CROW en de inkoopende overheden van OV meer inzicht proberen te krijgen in de mate waarin toegankelijkheid van het OV is geborgd in aanbestedingsdocumenten van OV-concessies. Uit dit onderzoek blijkt dat aan de rol van het personeel in relatie tot toegankelijkheid beperkt aandacht wordt gegeven in de onderzochte programma's van eisen. Het rapport geeft aan dat de ervaring bestaat dat overheden er doorgaans voor kiezen om dergelijke onderwerpen aan de vervoerder over te laten. Het rapport adviseert de dialoog tussen overheid, vervoerders en

<sup>7</sup> <https://www.crow.nl/downloads/pdf/kennisbank/2020/proceshandvat-toegankelijkheid-stationsomgevingen.aspx>.

belangenverenigingen over wat welke partij kan doen om toegankelijkheid in de praktijk verder te verbeteren. Dit is onderwerp van de gesprekken met (vertegenwoordigers van) mensen met een beperking, overheden en vervoerders in het kader van nieuwe afspraken over toegankelijkheid van het OV.

### **Vervoerregio en gemeente Amsterdam – Inclusieve Mobiliteit**

De Vervoerregio Amsterdam werkt momenteel aan een Uitvoeringsprogramma Inclusieve Mobiliteit om een inclusiever en toegankelijker mobiliteitssysteem te realiseren waarin reizigers zo zelfstandig mogelijk kunnen reizen. Dit Uitvoeringsprogramma wordt naar verwachting eind 2020 vastgesteld. Een aantal activiteiten uit het Uitvoeringsprogramma is al gestart. Een voorbeeld daarvan is de OV-coach (reeds beschreven in ledereen onderweg! als project van de gemeente Amsterdam, sinds januari 2020 door de Vervoerregio regionaal uitgevoerd). In dit project leren mensen met een mobiliteitsbeperking zelfstandig te reizen, wat aan hun zelfredzaamheid bijdraagt, onder begeleiding van een OV-coach. Een ander project dat loopt is Startup in Residence (SIR) waar de gemeente Amsterdam opdrachtgever van is. SIR loopt al meerdere jaren en daagt de markt uit om met innovatie oplossingen te komen voor maatschappelijke vraagstukken. Dit jaar is de Vervoerregio opdrachtgever voor twee vraagstukken binnen dit project. Eén van deze challenges is het opzetten van een digitaal platform voor hulp onderweg voor de regio Amsterdam. Dit digitaal platform verbindt mensen, die een helpende hand kunnen gebruiken, met mogelijke vrijwilligers die zich in de buurt bevinden. De vrijwilligers kunnen de mensen met een beperking zodoende assisteren bij hun reis.

## 2. Doelgroepenvervoer efficiënter en klantgericht organiseren

Overheden en vervoerders zetten in op het ontwikkelen van een kwalitatief goed en betaalbaar doelgroepenvervoerssysteem. Deze aanpak draait niet alleen om een efficiëntere inzet van middelen, maar steeds meer ook om klantgerichte service. Persoonlijk contact en maatwerk komen steeds meer voorop te staan, en dat is precies waar mensen met een mobiliteitsbeperking grote behoefte aan hebben. Centraal in deze actielijn staan de door reizigers zelf ingebrachte thema's «betrouwbaarheid en voorspelbaarheid van het doelgroepenvervoer» en «stroomlijnen van procedures voor indicatiestellingen» en het thema «verdere integratie van het doelgroepenvervoer». Mensen willen namelijk meer dan nu het geval is kunnen rekenen op het doelgroepenvervoer, net als op het OV. Daarnaast is het contact met de vervoerder een belangrijk element dat bijdraagt aan de betrouwbaarheid. Het gaat daarbij om korte lijnen tussen klant en vervoerder en om bekend zijn van de vervoerder met de persoonlijke situatie van een klant.

### **Bewegingsvrijheid en betrouwbaar vervoer- Het verhaal van Flor**

*Ik wil graag overal zelf naartoe kunnen reizen zonder mijn omgeving te vragen mij te brengen en te halen. In mijn gemeente kan ik elk jaar mijn vaste Wmo vervoerder kiezen. Dit is voor mij de oplossing. Ik kan zorgeloos en veilig op de koffie bij mijn vriendin, die 10 km verderop woont<sup>8</sup>.*

De gemeente Heerenveen heeft het Wmo-vervoer gegund aan zeven kwalitatief goedgekeurde taxibedrijven. Gebruikers kunnen op basis

<sup>8</sup> <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/rechten-van-mensen-met-eenhandicap/documenten/videos/2020/06/29/onbeperkt-meedoen-flor>

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 ongezonde concurrentie op prijs 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.

#### *Analyse informatie over klanttevredenheid en eisen aan kwaliteit doelgroepenvervoer gepubliceerd en met deskundigen besproken*

Het Aanbestedingsinstituut Mobiliteit (AIM) heeft in overleg met VWS en lenW geanalyseerd welke eisen aan de kwaliteit van chauffeurs worden gesteld en hoe klanttevredenheid hierbij wordt betrokken<sup>9</sup>. Deze analyse is bedoeld om goede voorbeelden te inventariseren en mogelijke knelpunten omtrent de voorspelbaarheid en betrouwbaarheid van het vervoer aan te kaarten. AIM heeft elf voor de branche relevante kwaliteitsnormen voor chauffeurs opgenomen en hierbij gekeken in hoeverre deze worden uitgevraagd in de gepubliceerde aanbestedingen. AIM heeft recent de analyse gepubliceerd. Uit de geanalyseerde aanbestedingen is bij AIM het algemene beeld ontstaan dat aanbesteders bewust zijn van de kwaliteiten waaraan goed doelgroepenvervoer moet voldoen. AIM geeft wel een aantal overwegingen mee. Zo wordt aangegeven dat het te overwegen is om ook voor «zachte» kwaliteitscriteria en voorwaarden die met name aan het handelen van chauffeurs regelmatig worden gesteld, zoals kennis van de doelgroep, sociale vaardigheden of klantgerichtheid, een eenduidige kwaliteitsstandaard vast te stellen en te borgen.

Deze analyse is inmiddels ook besproken binnen het platform CROW-smaakmakers, bestaande uit deskundigen op het terrein van OV en doelgroepenvervoer vanuit decentrale OV-autoriteiten adviesbureaus, kennisinstellingen, de vervoersbranche en het Rijk. Afsproken is in een nieuwe «projectgroep klantenbarometer» van de CROW-smaakmakers te verkennen welke vervolgacties nodig en mogelijk zijn om via aanbestedingen bij te dragen aan de verbetering van de voorspelbaarheid en betrouwbaarheid van het vervoer.

#### *Traject landelijke klantenbarometer doelgroepenvervoer TX-keur in uitvoering*

Stichting TX-Keur werkt op dit moment aan het opzetten van een prototype voor een landelijke klantenbarometer in het taxivervoer die op termijn ook inzetbaar moet zijn in het doelgroepenvervoer. Met de klantenbarometer wordt beoogd een grotendeels uniform en effectief instrument te ontwikkelen om de kwaliteit te meten en te verbeteren. Dit biedt de reiziger de gelegenheid ook binnen doelgroepenvervoer aan de hand van een gezamenlijke vragenlijst zijn reiservaringen kenbaar te maken. In eerste instantie zullen aangesloten TX-keurmerkhouders in een pilot aan de slag gaan met de klantenbarometer om daarna ook met de barometer in een aantal gemeenten te experimenteren. Hiervoor wordt contact opgenomen met het opdrachtgevers platform doelgroepenvervoer. De ontwikkeling van de klantenbarometer is ook besproken met de CROW-smaakmakers. Afsproken is om in een nieuwe projectgroep klantenbarometer van de CROW-smaakmakers te verkennen welke vervolgacties mogelijk/nodig zijn om te werken aan een landelijke

<sup>9</sup> <https://ai-mobiliteit.nl/ai-mobiliteit/newsletters/nl000330>.



klantenbarometer met toegevoegde waarde voor doelgroepenvervoer en draagvlak onder vervoerders en gemeenten.

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

In 2010 is in opdracht van het Ministerie van OCW een brochure voor het leerlingenvervoer ontwikkeld, met als doel het leerlingenvervoer voor zowel de leerling als de school te verbeteren. In deze brochure staat de vraag centraal hoe de school kan bijdragen aan het verder verbeteren van de kwaliteit van het leerlingenvervoer. Ondanks de verbeteringen die daaruit zijn voortgekomen, is het al weer tien jaar geleden dat de brochure is verspreid en kan de kwaliteit van het leerlingenvervoer verder worden verbeterd. Het plan was de brochure «Op weg naar beter leerlingenvervoer» te bezien op actualiteit en opnieuw onder de aandacht te brengen. Door corona en de verstrekende gevolgen voor het onderwijs is besloten dit uit te stellen, in ieder geval tot volgend jaar, in de hoop dat de situatie dan weer stabiel is.

*Borging van thema's uit Iedereen Onderweg in brede trajecten (Ont)Regel de Zorg, Regie op Gegevens en Inkoop en Aanbesteden Sociaal Domein*

Doel is om geschetste oplossingsrichtingen in deze trajecten (op termijn) specifiek op de problematiek van de gebruikers van het doelgroepenvervoer toe te passen. Hiermee wordt beoogd dat op termijn de ervaren regeldruk voor de reizigers wordt verminderd en dat zij meer regie krijgen op hun gegevens. Deze insteek heeft tot nu toe geleid tot verschillende concrete acties:

- Gemeenten kopen producten en diensten in bij aanbieders, waaronder diensten voor individueel en collectief vervoer voor kwetsbare groepen. Informatie-uitwisseling over de inkoop en verantwoording van deze producten en diensten vindt plaats via het berichtenverkeer, zoals i-Wmo. In kader van Programma (Ont)Regel de zorg dat gericht is op vermindering van de regeldruk en administratieve lasten zijn gemeenten en aanbieders wettelijk verplicht om van deze berichten (i-Wmo) gebruik te maken. Deze i-standaard biedt eenduidigheid en duidelijkheid aan gemeenten en aanbieders over de onderlinge informatie-uitwisseling. Het Ketenbureau i-sociaal domein onderzoekt of verdere standaardisering van het berichtenverkeer en producten en diensten mogelijk is.
- Ook binnen het kader van het project «Samenwerken aan een betere toegang sociaal domein» wordt momenteel in overleg tussen gemeenten en VNG bezien of concrete trajecten op het gebied van doelgroepenvervoer zich lenen voor verdere uitwerking in het kader van dit project.
- Tijdens de «Kennis- en praktijkdagen contracteren sociaal domein 2019» is aandacht besteed aan inkoop op het terrein van doelgroepenvervoer met een workshop over het gebruik van de kostenberekeningstool die CROW met financiële steun van VWS heeft ontwikkeld om aanbestedingsprocessen te verbeteren. De «Kennis- en praktijkdagen 2020», waarin opnieuw aandacht zou zijn voor doelgroepenvervoer, zijn in verband met corona geannuleerd.

We blijven de ontwikkelingen in deze brede trajecten volgen en de specifieke situatie van gebruikers van het doelgroepenvervoer onder de aandacht brengen.

Het Gemeentelijk Netwerk Mobiliteit en Infrastructuur (GNMI) heeft in opdracht van VWS verkend welke stappen gezet kunnen worden om gemeentelijke criteria en procedures voor het toekennen van vervoersvoorzieningen tussen gemeenten, maar ook binnen een gemeente, beter op elkaar te laten aansluiten. Daarnaast is verkend wat nodig is om het registreren en identificeren van klanten en aanvragen van vervoersvoorzieningen in één keer en via één loket mogelijk te maken. Hiermee wordt het proces van indicatie en registratie van gegevens eenvoudiger en klantvriendelijker ingericht voor de reiziger. In het onderzoeksrapport worden concrete aanbevelingen en vervolgstappen opgenomen om verbeteringen voor de reiziger in de praktijk door te kunnen voeren. Uit het rapport blijkt bijvoorbeeld dat het ontwikkelen van één standaardverordening met modules per thema (WMO, jeugdhulp, onderwijs) waarbij gemeenten vanzelfsprekend autonomie in het beleid en het regelen van de toegang behouden en een landelijk dataplatform om gegevens te verwerken, de eerste stappen zijn om procedures en criteria te stroomlijnen. Ook is nadere samenwerking op gemeentelijk niveau wenselijk om tot een meer geharmoniseerd beleid te komen. VWS beziet samen met relevante partijen (vooral VNG en gemeentelijke opdrachtgevers) welke vervolgstappen gezet kunnen worden om de concrete aanbevelingen in de praktijk toe te passen. Hierbij wordt ook gezien of een link kan worden gelegd met het traject verbeterde toegang sociaal domein (in het kader van (Ont)regel de zorg).

### **Vervoer Gooi en Vechtstreek**

Blaricum, Eemnes, Gooise Meren, Hilversum, Huizen, Laren, Weesp en Wijdemeren hebben besloten het Wmo-vervoer vanaf 1 januari 2021 en het jeugdhulpvervoer en leerlingenvervoer vanaf 1 augustus 2021 zelf uit te voeren vanuit de gemeenschappelijke regeling Regio Gooi en Vechtstreek. De regiogemeenten ervaren momenteel te weinig grip en sturing op de kwaliteit en de efficiency van het doelgroepenvervoer. Ook is de afgelopen jaren gebleken dat het een uiterst kwetsbare branche is en dat 9.000 inwoners en chauffeurs daarvan nogal eens de dupe zijn. Door het Wmo vervoer en het leerlingen- en jeugdhulpvervoer te bundelen in Vervoer Gooi en Vechtstreek verwachten de gemeenten personeel en materiaal in te kunnen zetten voor alle groepen. Bundelen wil overigens niet zeggen dat de gemeenten kinderen, volwassenen en ouderen bij elkaar in één bus gaan vervoeren. De vervoersstromen blijven gescheiden van elkaar. Met een gebundelde inzet bieden de gemeenten fatsoenlijke arbeidsvoorwaarden voor het personeel en benutten gemeenten investeringen in personeel, voertuigen, klantenservice, ritplanning en technologie optimaal.

Met het vervoer in eigen beheer kan ook beter worden aangesloten op het openbaar vervoer. In de OV-concessie van de Provincie Noord-Holland is ook rekening gehouden met deze mogelijkheid. Regio Gooi en Vechtstreek is al een uitvoeringsorganisatie met «eigen vervoer». Zo zijn de ambulancevoorziening en de afvalinzameling ondergebracht bij de Regio. Ook tussen deze publieke diensten kunnen slimme verbindingen worden gebracht met betrekking tot de inzet van personeel en beheer van het wagenpark.

In een inclusieve samenleving kunnen ook mensen met een (mobiliteits-)beperking gebruik maken van reguliere vervoervoorzieningen en (in aanvulling hierop) het doelgroepenvervoer om volledig te participeren in de samenleving. Een reis van deur tot deur gedeeltelijk met het openbaar vervoer en gedeeltelijk met het doelgroepenvervoer biedt reizigers flexibiliteit en maximale benutting van de bestaande reismogelijkheden. Om de reis soepel te laten verlopen is het belangrijk dat deze als één geheel wordt georganiseerd. Een goede aansluiting tussen OV en doelgroepenvervoer is, evenals integrale en actuele informatie over de reismogelijkheden, daarom essentieel. In de acties genoemd onder deze actielijn stellen we de thema's «regie op (de organisatie van) het eigen vervoer» en «keuzevrijheid voor de reiziger» die door reizigers zelf zijn ingebracht centraal.

**Priscilla kan met behulp van de Valys-app een reis op maat boeken**

*Met de Valys-app kan ik makkelijk een reis op maat boeken. De app onthoudt namelijk mijn gegevens en locaties. Hierdoor bepaal ik zelf of ik mét of zonder begeleiding wil reizen. Onderweg ontmoet ik leuke nieuwe mensen. Ik ben heel blij hiermee. Zo kom ik nog eens ergens<sup>10</sup>.*

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 zijn de mogelijkheden om een reis digitaal te boeken uitgebreid. 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.

*Woordenboek Reizigerskenmerken in gebruik*

Vervoerders en gemeenten/provincies moeten, om klantgericht en efficiënter te kunnen werken, met elkaar en onderling dezelfde taal te spreken om ervoor te zorgen dat vervoerders precies weten wat de behoefte van de klant is en het juiste vervoer kunnen aanbieden. Met het *CROW Woordenboek Reizigerskenmerken* kunnen overheden en vervoerders, aan de hand van codes, op een eenduidige manier vastleggen wat de reiziger nodig heeft om een (keten)reis te maken. Het *Woordenboek Reizigerskenmerken* is in eerste aanleg opgezet door Publiek Vervoer Groningen Drenthe en vervolgens landelijk verder ontwikkeld in nauw overleg met overheden, vervoerders, reizigersgroepen en andere inhoudelijke deskundigen. CROW heeft het *Woordenboek* onder de aandacht gebracht van gemeenten en provincies en er is veel interesse voor. Het woordenboek kan vanaf de website van CROW worden gedownload door geïnteresseerde partijen. Inmiddels is dit meer dan 300 keer gebeurd en zijn verschillende regio's bezig met de implementatie, onder andere gemeenten in Noord-Brabant, Utrecht en Twente. Ook wordt het *Woordenboek* steeds vaker meegenomen in de aanbestedingen op het gebied van doelgroepenvervoer en OV. Invoering van het *Woordenboek* kan niet alleen tot meer eenduidigheid in de communicatie tussen gemeenten en aanbieders en reizigers leiden, maar ook tot beter inzicht in behoeftigheden per vervoersoort en tot meer maatwerk voor de reiziger.

<sup>10</sup> <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/rechten-van-mensen-met-een-handicap/documenten/videos/2020/06/29/onbeperkt-meedoen-priscilla>.

In een nog vorm te geven vervolgfase kan het Woordenboek Reizigerskenmerken het ontwikkelen van beleidsvisies ondersteunen; met meer aandacht voor een integraal vervoersaanbod, kostenbeheersing, ondersteuning-op-maat en zoveel mogelijk zelfstandig reizen. Participeren en sociale inclusie komen meer centraal te staan. In de volgende fase wordt ook verkend of een Basisset Data Doelgroepenvervoer kan worden gerealiseerd. In combinatie met het Woordenboek kan dit bijdragen aan de koppeling tussen de beleidsvelden OV en doelgroepenvervoer van provincies en gemeenten.

#### *MaaS-pilots in uitvoering*

Mobility as a Service (MaaS) is een systeem waarbij mensen hun reis van deur tot deur kunnen plannen, boeken en betalen. Daarin moeten in principe alle vervoerders vindbaar en boekbaar zijn. IenW zet zich samen met decentrale OV-autoriteiten in om MaaS ook af te stemmen op mensen met een beperking. In 2019 is de voorbereiding van pilots gestart waarin diverse doelgroepen centraal staan. In twee van deze pilots wordt specifiek onderzocht hoe mensen met een beperking hiervan optimaal gebruik kunnen maken en hoe ze zelf kunnen kiezen van welke vervoerdiensten ze gebruik willen maken. Bijvoorbeeld afhankelijk van hun beperking, maar ook van hoe ze zich voelen en waaraan ze behoefte hebben. Ook wordt onderzocht of en in dat geval hoe MaaS in krimpgebieden tot meer keuze en maatwerk op het terrein van vervoer kunnen leiden. In de MaaS-pilot die al van start is gegaan in Twente (Goan app, gericht op eenvoudig een reis duurzaam plannen, boeken en betalen tegen een aanvaardbaar tarief) is hiervoor gebruik gemaakt van het eerdergenoemde Woordenboek Reizigerskenmerken. De pilot in Noord-Nederland wordt volgens de planning eind van dit jaar aanbesteed.

#### *Publicatie CROW-praktijkvoorbeelden Inclusieve mobiliteit<sup>11</sup>*

De publicatie *Praktijkvoorbeelden Inclusieve mobiliteit* die met ondersteuning van IenW en VWS mogelijk is gemaakt, gaat in op het wegnemen van onzichtbare, mentale drempels die veel reizigers met een beperking ervaren. In de publicatie richt CROW-KpVV zich op losse, relatief eenvoudig te implementeren maatregelen om zelfstandig reizen te bevorderen en de aansluiting van het ov op het doelgroepenvervoer te verbeteren. De focus bij deze publicatie ligt niet op het wegwerken van fysieke drempels, zoals te hoge stoepranden, lastige hekjes of deuren. Daarover is al veel informatie beschikbaar. De verzamelde praktijkvoorbeelden betreffen vooral de onzichtbare, mentale drempels voor reizigers met een beperking, die moeite hebben met het plannen, in- of uitchecken of het vinden van het juiste perron. De publicatie volgt de reiziger voorafgaand aan en tijdens de reis om fasegewijs praktijkvoorbeelden te laten zien van mogelijke maatregelen en oplossingen. Deze praktijkvoorbeelden zijn beschikbaar via de website van CROW en kunnen als inspiratiebron worden gebruikt door andere partijen.

#### *Publicatie CROW-praktijkvoorbeelden integratie doelgroepenvervoer en OV<sup>12</sup>*

Veel gemeenten en decentrale OV-autoriteiten zoeken naar mogelijkheden om doelgroepenvervoer en openbaar vervoer (verder) met elkaar te integreren. De gedachte is dat ze hun klanten zo een beter vervoerproduct

<sup>11</sup> <https://www.crow.nl/getmedia/720654f7-35b5-49fd-9215-d444e63bb537/Brochure-K-D088-Praktijkvoorbeelden-Inclusieve-Mobiliteit.pdf.aspx?ext=.pdf>.

<sup>12</sup> [https://www.crow.nl/getmedia/54017277-7480-4361-98a6-e5e0f40bc5a8/Brochure-K-D089-Praktijkvoorbeelden-van-integratie-doelgroepenvervoer-en-ov\\_web2.pdf.aspx?ext=.pdf](https://www.crow.nl/getmedia/54017277-7480-4361-98a6-e5e0f40bc5a8/Brochure-K-D089-Praktijkvoorbeelden-van-integratie-doelgroepenvervoer-en-ov_web2.pdf.aspx?ext=.pdf).

kunnen aanbieden en beschikbare budgetten doelmatiger kunnen inzetten. Maar hoe kom je tot het beste geïntegreerde aanbod van doelgroepenvervoer en OV? De publicatie «CROW- praktijkvoorbeelden en integratie doelgroepenvervoer en OV» bundelt en ontsluit beschikbare informatie en actualiseert bestaande kennis. Aan bod komen onder meer de beleidsdoelstellingen, de verschillende vormen van systeemintegratie, keuzes en kenmerken van integratievormen en de succes- en faalfactoren. Tot slot werpen de samenstellers een blik op de toekomst. Voor deze publicatie is de oproep gedaan via sociale media en de netwerken van CROW en de Ministeries van VWS en IenW om praktijkvoorbeelden aan te dragen. Samen met een klankbordgroep van deskundigen is vervolgens een selectie gemaakt van initiatieven die een representatief en divers beeld schetsen van de ontwikkelingen op landelijk niveau. Deze praktijkvoorbeelden zijn beschikbaar via de website van CROW en kunnen worden gebruikt om andere betrokken partijen te enthousiasmeren en op voort te bouwen.

#### *Lokale inclusie agenda gemeenten*

Momenteel wordt de handreiking lokale inclusie agenda geactualiseerd met nieuwe informatie en goede voorbeelden. Deze handreiking heeft als doel gemeenten te ondersteunen bij het opstellen van een lokale inclusie agenda. Daarbij zijn ter inspiratie concrete voorbeelden opgenomen van de inzet van verschillende gemeenten en/of andere partijen op de verschillende levensdomeinen die onderscheiden worden in de lokale inclusie agenda. Om te faciliteren en stimuleren dat meer aandacht wordt gegeven aan beleid op het gebied van toegankelijk vervoer worden de publicaties van CROW «Praktijkvoorbeelden inclusieve mobiliteit» en «Praktijkvoorbeelden integratie OV en doelgroepenvervoer» opgenomen in het bronnenoverzicht van de VNG en door de VNG verder verspreid.

#### *Uitbreiding van de Valys-app met meer modaliteiten doelgroepenvervoer*

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. Dit geeft de reiziger meer vrijheid bij het plannen van zijn reis. Ketenritten (taxi-trein-taxi) worden nu al op basis hiervan aangeboden aan Valys klanten als alternatief op een volledige taxi reis. Transvision onderzoekt hoe de andere OV-modaliteiten kunnen worden aangesloten, rekening houdend met het comfort van de reiziger. Dit traject heeft de afgelopen periode in verband met de coronacrisis vertraging opgelopen maar loopt wel door. Naar verwachting wordt dit in 2021 hervat. Veel gemeenten en ov-autoriteiten zoeken naar mogelijkheden om doelgroepenvervoer en openbaar vervoer (verder) met elkaar te integreren. De gedachte is dat ze hun klanten zo een beter vervoerproduct kunnen aanbieden en beschikbare budgetten doelmatiger kunnen inzetten. Maar hoe kom je tot het beste geïntegreerde aanbod van doelgroepenvervoer en ov?

#### *Reispas voor Valys en OV in ontwikkeling*

Transvision werkt samen met Translink aan het ontwikkelen van een Valys reispas. Deze pas wordt door Translink geleverd en is een persoonlijke OV-chipkaart die de Valys-pashouder zowel in Valys als in het OV kan gebruiken en waar de pashouder bijvoorbeeld ook kortingsproducten op kan laden. Net als de huidige Valys treinpas zal de Valys reispas digitaal aangevraagd kunnen worden via Mijn Valys. Het aanvragen van deze pas is voor bestaande Valys-pashouders kosteloos. Op dit moment wordt aan

de samenwerkingsovereenkomst tussen Translink en Transvision gewerkt. Daarna zal de operationele fase voor afgifte van de reispas van start gaan.

### **Noord-Brabant- inclusieve en flexibele mobiliteit**

Zoals eerder in Iedereen onderweg is vermeld organiseren de gemeenten in de regio Midden-Brabant het vervoer samen met de provincie Noord-Brabant en laten dit aansturen door de regiecentrale waarvoor Personenvervoer & Zorgvervoer Nederland gecontracteerd is. Regio Midden-Brabant heeft in 2020 de doorontwikkeling (van het regiemodel) in gang gezet en gaat daar in 2021 mee verder. Enerzijds de doorontwikkeling van het vervoer met de uitrol van het programma «Grip op kosten» dat medio 2019 is gelanceerd en de introductie van het programma «gedeelde mobiliteit» in 2021.

In het kader van het programma «Grip op kosten» werken de bij Regiovervoer Midden-Brabant betrokken gemeenten en hun regiecentrale aan maatregelen die bedoeld zijn om efficiency en kwaliteit te vergroten. Hieronder vallen projecten zoals «herijken indicatiestelling». Daarnaast is er ook een doorontwikkeling gaande van de uitvoeringsorganisatie Bureau Regiovervoer. Van beheerorganisatie naar kennisorganisatie met een grote rol voor het Bureau in de aansturing van het regiemodel in samenwerking met provincie, gemeenten en de regiecentrale. Daarnaast is de provincie Noord-Brabant breder bezig met de transitie naar gedeelde mobiliteit.<sup>13</sup> Inmiddels heeft de provincie Noord-Brabant samen met de gemeenten in West-Brabant het uitgangspuntdocument «Een vervolgstap in de transitie naar gedeelde mobiliteit in West-Brabant» vastgesteld. Op basis hiervan start de aanbesteding van de concessie (voor busvervoer), de aanbesteding van het Flex/Wmo contract en ook een aantal projecten rondom mobiliteitshubs en Samen initiatieven.

In West-Brabant gaan de gemeenten en de provincie gezamenlijk het Flexibel halte halte vervoer en het Wmo vervoer aanbesteden. De provincie is verantwoordelijk voor vervoer van halte naar halte. Flexibel vervoer is hierin een belangrijke schakel om mensen naar het OV-netwerk te brengen. Hiermee wordt invulling gegeven aan de belofte aan de reiziger dat iedereen straks in West-Brabant van halte naar halte met minimaal één mobiliteitsvorm (van gedeelde mobiliteit) kan reizen.

### **Werkconferentie Inclusive Mobility Lab**

Met het *Inclusive Mobility Lab* willen VWS en IenW de samenwerking tussen alle bij Iedereen Onderweg betrokken partijen versterken en de basis leggen voor het verspreiden van goede initiatieven in het land. Doel is een platform te bieden om ervaring en kennis te delen en goede (lokale) initiatieven een stap verder te brengen. Eind 2019 is er een eerste werkconferentie geweest van dit lab. De focus lag op het ophalen en delen van goede voorbeelden met een selectie van initiatieven uit het land en het bij elkaar brengen van partijen. Initiatieven zoals het Adviespunt Ervaringsdeskundigheid, van Ieder(in), SUMMALab van TU Delft en Mobimate van Amsterdam en de Deutsche Bahn zijn gepresenteerd. Daarnaast is tijdens werksessies ingegaan op een aantal innovatieve initiatieven van provincies en gemeenten (Provincie Noord-Brabant, Publiek Vervoer, gemeenten Rijssen-Holten en Hoorn). Er was veel belangstelling voor deze bijeenkomst en volgens de deelnemers

<sup>13</sup> <https://publicaties.brabant.nl/gedeelde-mobiliteit/inhoudsopgave/>

(overheden, reizigers, vervoerders kennisinstituten en sponsors) voorzag deze in de informatiebehoefte die breed leeft. Hoewel aanwezigen veelal enthousiast waren over de bijeenkomst, is de inzet om regio's te stimuleren goede voorbeelden over te nemen of te bekijken via welke stappen dat mogelijk gemaakt kan worden minder geslaagd geweest dan gehoopt. Om die reden bekijken de Ministeries van VWS en IenW samen hoe vervolg kan worden gegeven aan de invulling van een dergelijk lab.

Er wordt verkend of voor het vervolgtraject onder meer aangesloten kan worden bij het SUMMALab voor het leren en opschalen van relevante initiatieven op het gebied van inclusieve mobiliteit, bijvoorbeeld of de tools die in het kader van het SUMMALab worden ontwikkeld toegepast kunnen worden op trajecten op het gebied van inclusieve mobiliteit.

Organisaties die betrokken zijn bij Iedereen Onderweg geven wel aan dat behoefte bestaat aan verdere uitwisseling van goede voorbeelden, kennis en het sparren over problemen waar men tegenaan loopt in de uitvoering. Om in deze behoefte te voorzien organiseren VWS en IenW samen met relevante partijen in het voorjaar van 2021 een nieuwe bijeenkomst van het *Inclusive Mobility Lab*. Die bijeenkomst zal ook worden aangegrepen om samen met (vertegenwoordigers van) mensen met een beperking te bepalen of we nog steeds bezig zijn met de juiste onderwerpen en of de vernieuwingsagenda aanvulling nodig heeft.

### **SUMMALab**

Het initiatief voor een Smart Urban Mobility Meta Lab (SUMMALab) is ontstaan naar aanleiding van een call van NWO, SIA, het Ministerie van IenW en de topsector logistiek om duurzame living labs op te zetten met onderzoeks- en praktijkpartijen. De afgelopen jaren zijn vele «losse» pilots en living labs gestart op het vlak van duurzame stedelijke mobiliteit. Om tot structurele en innovatieve oplossingen te komen is meer nodig! Het SUMMALab verbindt verschillende initiatieven en labs in verschillende steden. Het SUMMALab bundelt kennis, data, modellen en stakeholders en biedt een basis voor succesvolle co-creatie, experimenten/pilots, opschaling en implementatie van maatregelen om tot duurzame, veerkrachtige stedelijke mobiliteitssystemen te komen. Het SUMMALab is een platform voor verdiepend, integrerend, vergelijkend en toegepast onderzoek. Het maakt datagedreven analyse en modellering mogelijk om de effecten van en de interactie tussen interventies te kunnen onderzoeken. Het SUMMALab is een initiatief van kennisinstellingen waaronder TU Delft en TNO waarbij verschillende gemeenten en vervoerregio's zoals Den Haag en Amsterdam betrokken zijn.

### **Tot slot: hoe verder?**

Deze brief betreft zeker geen limitatieve opsomming van de initiatieven en partners die hard aan het vergroten van de toegankelijkheid van het openbaar en doelgroepenvervoer werken, maar schetst een beeld van de inzet van partijen en ingezette acties. Zoals aan het begin van deze brief is aangegeven, heeft de coronacrisis grote gevolgen voor vervoer en de prioriteiten van de bij Iedereen Onderweg betrokken partijen.

Verschiedende ontwikkelingen laten echter zien dat de huidige situatie niet alleen voor uitdagingen zorgt, maar ook kansen biedt om de samenwerking tussen partijen te versterken. Zo heeft de gezamenlijke inzet van het Rijk, de VNG, gemeenten en vervoerders de afgelopen periode ervoor gezorgd dat, ondanks de moeilijke omstandigheden, de voorziening doelgroepenvervoer overeind is gebleven. Daarnaast is er een

VNG-commissie opgericht die zich bezighoudt met het thema doelgroepenvervoer. De commissie wordt gevoed door gemeenten die zich verenigen in een opdrachtgeversplatform (in oprichting). Doelen van dit platform zijn onder meer het delen van kennis en ervaringen en inhoudelijk gesprekspartner zijn voor belangengroepen en andere stakeholders. Ook is er een landelijk overleg gestart tussen dit platform, de VNG, brancheorganisatie KNV en het Rijk om gezamenlijk antwoord te geven op de uitdagingen waar het doelgroepenvervoer nu, maar ook de komende jaren, voor staat.

In het OV wordt in de volle breedte gekeken naar de toegankelijkheid. Zoals eerder in deze brief aangegeven, wordt een pakket afspraken voorbereid in samenwerking tussen overheden, vervoerders en (vertegenwoordigers van) mensen met een beperking. Naar verwachting leidt dit in het voorjaar tot een bestuursakkoord.

We blijven optreden als facilitator en verbinder om partijen bij elkaar te brengen en de uitwisseling van kennis en expertise te bevorderen. We zijn onderweg en we zullen stappen blijven zetten om de toegankelijkheid van het OV en het doelgroepenvervoer te vergroten. Hierbij is het essentieel ervaringskennis van reizigers over de thema's die zij zelf aandragen mee te nemen en samen met hen te beoordelen welke merkbare voortuitgang wordt geboekt. Ook bezien we samen welke acties nog nodig zijn om ervaren drempels weg te nemen.

De Minister voor Medische Zorg,  
T. van Ark

De Staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat,  
S. van Veldhoven-van der Meer