

# Impactanalyse: Reisassistentie op treinstations



(Foto: NS Reisassistentie)

**In opdracht van:** Nationaal Openbaar Vervoer Beraad

**Aangeboden aan DO NOVB op:** 16 april 2026

**Uitvoering:** Samenwerkingsverband DOVA, NS, ProRail, Keolis en de provincie Zuid-Holland

**In nauwe samenwerking met:** ervaringsdeskundigen in het openbaar vervoer

## Inhoudsopgave

1. Aanleiding & samenwerking .....	3
2. Introductie .....	5
3. Waar komen we vandaan? .....	6
4. Huidige situatie .....	7
4.1 Wat verstaan we onder reisassistentie? .....	7
4.2 Systemperspectief .....	7
4.3 Reizigersperspectief .....	13
5. Conclusies.....	16
6. Aanbevelingen werkgroep .....	18

## 1. Aanleiding & samenwerking

### VN-verdrag Handicap en het Bestuursakkoord Toegankelijkheid OV 2022-2032

Op 14 juli 2016 trad het VN-verdrag Handicap in werking<sup>1</sup>. Onderdeel van dit VN-verdrag Handicap is het in staat stellen van personen met een handicap om zelfstandig te leven en volledig deel te nemen aan alle facetten van het leven, hieronder valt vervoer (artikel 9, lid 1)<sup>2</sup>. Het Europees Parlement en de Raad van de Europese Unie stellen in artikel 21 van Verordening (EU) 2021/782<sup>3</sup> het recht op vervoer van reizigers met een handicap of beperkte mobiliteit vast. Artikel 23 en artikel 24 bevatten daarnaast verplichtingen voor het aanbieden van reisassistentie op bemande en onbemande stations.

Met het VN-verdrag als aanleiding ondertekenden het Rijk, alle concessiehouders, de decentrale OV-autoriteiten en ProRail, in 2022, het Bestuursakkoord Toegankelijkheid OV 2022-2032<sup>4</sup> (hierna: BAT-OV). Hierin zijn afspraken en deadlines vastgelegd, zoals voor het aanbieden van reisassistentie op alle treinstations (artikel 17). De afspraken over reisassistentie in het BAT-OV zijn nog niet verwerkt in de wet- en regelgeving voor toegankelijk openbaar vervoer (BTOV/RTOV). In artikel 6 (lid 4) van het BTOV<sup>5</sup> wordt enkel personele assistentieverlening voor personen met een motorische functiebeperking bij het in- en uitstappen in een voertuig (wanneer er géén gelijkvloerse instap is) verplicht. Het is belangrijk dat het BTOV/RTOV in voldoende mate wordt aangepast aan de gemaakte afspraken in het Bestuursakkoord. Dit is extra urgent geworden door de komst van open toegang op het spoor ([zie hierover paragraaf 4.2.6](#)).

### Opdracht van het NOVB

Uniforme en betrouwbare reisassistentie is voor veel reizigers met een toegankelijkheidsbehoefte cruciaal om vanzelfsprekend van A naar B te kunnen reizen. Dit belang is onderstreept in zowel het Bestuursakkoord, de recent gepubliceerde werkagenda VN-verdrag handicap<sup>6</sup>, als in het rapport Vanzelfsprekend OV van een werkgroep onder leiding van Marco Berloth (Provincie Overijssel) en Samenwerkingsverband DOVA. Het BO NOVB heeft in december 2024 stilgestaan bij de toegankelijkheid en de vanzelfsprekendheid van het ov, het belang van beiden is hier onderschreven. Uniforme reisassistentie vormt een bijdrage aan zowel de toegankelijkheid als de vanzelfsprekendheid van het ov.

---

<sup>1</sup> VN-verdrag Handicap: [https://wetten.overheid.nl/BWBV0004045/2016-07-14?utm\\_source=copilot.com](https://wetten.overheid.nl/BWBV0004045/2016-07-14?utm_source=copilot.com)

<sup>2</sup> VN Verdrag Handicap artikel 9: [Artikel 9 Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap, New York, 13-12-2006](#)

<sup>3</sup> Verordening (EU) 2021/782: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/ALL/?uri=CELEX:32021R0782>

<sup>4</sup> BAT-OV: <https://www.tweedekamer.nl/downloads/document?id=2022D45657>

<sup>5</sup> BTOV: <https://wetten.overheid.nl/BWBR0029974/2025-06-28>

<sup>6</sup> Nationale werkagenda VN-verdrag Handicap: <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2025/06/30/werkagenda-vn-verdrag-handicap-i-2025-2030>

Naar aanleiding van de bespreking in het BO en DO NOVB in december 2024 hebben NS en DOVA besloten om de wens om reisassistentie uniform, betrouwbaar en eenvoudig in te regelen te analyseren. Het uitvoeren van deze impactanalyse, deze quick-scan, is onderschreven door het DO NOVB.

### Samenwerking en resultaat

Na een aantal eerste verkennende overleggen tussen Samenwerkingsverband DOVA (Inez de Jong en Jenske Gosens) en NS (Marthe Vlaskamp en Mariska Noorloos) is een werkgroep gevormd. Deze is vervolgens uitgebreid met vertegenwoordigers van de provincie Zuid-Holland (Mick van der Steeg), Keolis (Gaston Boon), ProRail (Freek Snoeren) en ervaringsdeskundigen (Nick Bootsman, Karin van Dijk, Peter Waalboer en Hilda Snippe). De overige treinvervoerders, Arriva en Qbuzz, zijn meerdere keren benaderd voor deelname. Vanwege uiteenlopende redenen bleef actieve deelname van deze partijen echter uit. Recent is Keolis afgehaakt vanwege het vertrek van de vertegenwoordiger in de werkgroep bij Keolis.

Het gezamenlijke resultaat is een impactanalyse van de huidige situatie, opgesteld door de werkgroep én de reiziger. Het document sluit af met conclusies en aanbevelingen voor het vervolg. Daarmee wordt toegewerkt naar uniforme reisassistentie op het Nederlandse spoor en een meer vanzelfsprekend OV voor reizigers met een toegankelijkheidsbehoefte.

## 2. Introductie

Reisassistentie is een service waar reizigers met een toegankelijkheidsbehoefte, zoals afgesproken in het BAT-OV, recht op hebben. Het betreft ondersteuning bij het in-, uit- en overstappen, en hulp bij het navigeren door het station, zodat zij met de trein kunnen reizen.

De huidige situatie van de servicedienstverlening reisassistentie is voor deze impactanalyse uitgezocht. Enerzijds is de theoretische-, systeemkant van de service uitgewerkt. Hoe is het nu geregeld in het land door de concessieverleners en -houders? Anderzijds is het perspectief van de reiziger in kaart gebracht, in nauwe samenwerking met ervaringsdeskundigen.

*NB: Hoewel de focus in deze analyse ligt bij reisassistentie op treinstations, sluit dit de ambitie en toegevoegde waarde niet uit om dit in de toekomst ook voor andere modaliteiten en in samenhang daartussen mogelijk te maken. Het is belangrijk dat de mogelijkheid blijft bestaan om andere modaliteiten (BTM) aan het reisassistentie systeem te koppelen.*

### 3. Waar komen we vandaan?

De mogelijkheden om te reizen voor mensen die gebruik maken van een hulpmiddel of een visuele beperking hebben, zijn in het afgelopen decennium aanzienlijk toegenomen. Waar in 2012 op 110 NS-stations reisassistentie beschikbaar was, is dat nu het geval op alle stations waar NS stopt op het hoofdrailnet. Ook bij de andere treinvervoerders is inmiddels reisassistentie beschikbaar op trajecten waar deze voorheen geheel ontbrak. Daarmee is duidelijk sprake van een positieve ontwikkeling.

ProRail heeft de afgelopen jaren het merendeel van de stations in Nederland toegankelijk gemaakt. De perrons zijn op de juiste hoogte gebracht en op elk station is een volledig systeem van geleidelijnen aangelegd. Nieuwe treinen hebben bovendien een gelijkvloerse instap, waardoor zelfstandig reizen steeds vaker mogelijk is.

Met de ondertekening van het Bestuursakkoord hebben overheden, vervoerders en ProRail zich gecommitteerd aan een brede lijst van verbeterpunten om het OV toegankelijker te maken. Reisassistentie is er daar één van (artikel 17), maar ook andere maatregelen, zoals het op hoogte brengen en houden van perrons en het waarborgen van goed werkende liften (en hierover communiceren), dragen bij aan het gemeenschappelijk doel om zelfstandig reizen mogelijk te maken. Een deur-tot-deur reis is immers zo toegankelijk als diens meest ontoegankelijke schakel.

De stip op de horizon is een OV waarin alle reizigers zelfstandig en vanzelfsprekend kunnen reizen. Tegelijk blijft reisassistentie altijd beschikbaar voor wie daar behoefte aan heeft.

## 4. Huidige situatie

### 4.1 Wat verstaan we onder reisassistentie?

Het is belangrijk om één lijn te trekken in de definitie van reisassistentie en om vast te houden aan de verplichtingen die hierop van toepassing zijn. We houden hierbij de definitie uit artikel 17 van BAT-OV aan:

1. het aan mensen met een beperking\* aanbieden van in- en uitstaphulp, ongeacht of een gelijkvloerse instap mogelijk\*\* is tussen trein en perron;
2. het door het treinstation begeleiden van mensen met een beperking tot aan de trein enerzijds of tot aan de uitgang van het treinstation anderzijds;
3. het bijsturen van de reis bij verstoringen die gevolgen hebben voor de geboekte reisassistentie;
4. er wordt bij reisassistentie op treinstations een vooraanmeldtijd gehanteerd van maximaal één uur voor aanvang van de reis, en het wordt aangeboden van de eerste tot en met de laatste trein op alle dagen van de week. Op treinstations waar bij de inwerkingtreding van het bestuursakkoord nog geen reisassistentie is gerealiseerd, is het toegestaan om een vooraanmeldtijd van maximaal 2 uur te hanteren voor aanvang van de reis.

De hierboven vastgestelde richtlijnen voor reisassistentie dienen volgens lid 3 van hetzelfde artikel 17 van het Bestuursakkoord door concessiehouders met treinvervoer vóór 2026 te zijn gerealiseerd, op elk door ProRail toegankelijk gemaakt station waar de perronsituatie dit toelaat. Zodra de laatste vier stations zijn voorzien van liften en/of hellingbanen, geldt dit voor alle stations in Nederland.

*\*We plaatsen hierbij de kanttekening dat we in deze impactanalyse spreken over de reiziger met toegankelijkheidsbehoefte in plaats van met beperking. Hiermee beogen we de doelgroep breder te definiëren en ook te laten omvatten, zoals mensen met een verstandelijke beperking of personen die tijdelijk een hulpmiddel nodig hebben, bijvoorbeeld vanwege een gebroken been.*

*\*\*Reisassistentie is en blijft voor een deel van de reizigers met een toegankelijkheidsbehoefte van cruciaal belang om met de trein te kunnen reizen, ook wanneer de fysieke toegankelijkheid van stations en treinen volledig op orde is.*

### 4.2 Systeemperspectief

#### 4.2.1 Uitvoeringsprogramma's Decentrale OV-autoriteiten

Hoewel de realisatie en uitvoering van reisassistentie bij de concessiehouder ligt, is er ook voor de concessieverlener de verantwoordelijkheid hierop te sturen. Daarom is in lid 5 van artikel 17 van het Bestuursakkoord vastgelegd dat de decentrale OV-

autoriteiten met een treinconcessie in hun uitvoeringsprogramma een plan van aanpak moeten opnemen waarin wordt toegelicht hoe de realisatie van reisassistentie vóór 2026 plaatsvindt.

De uitvoeringsprogramma's zijn niet voor alle decentrale OV-autoriteiten openbaar beschikbaar waardoor het niet mogelijk is deze in volledigheid in dit rapport te delen. In het uitvoeringsprogramma van de provincie Zuid-Holland<sup>7</sup> wordt zowel de huidige situatie als het beoogde resultaat beschreven. Daarbij noemen zij, bovenop de afspraken in het BAT-OV, expliciet het realiseren van één landelijke, uniforme aanmeldingsplek voor reizigers die reisassistentie nodig hebben. Dit is ook de reden dat de provincie heeft meegewerkt aan het opstellen van dit rapport.

#### 4.2.2 Status per station

Er is een uitwerking gemaakt van reisassistentie per station (zie bijlage 1). Hierbij is gekeken naar stations waar enkel een regionale treinvervoerder stopt, maar ook stations waar daarnaast een andere (regionale) treinvervoerder stopt. Per station zijn een aantal belangrijke kenmerken van de reisassistentie opgenomen, zoals aanmeldtijd, mogelijkheden tot bijsturing en of de assistentie ook bij NS aangevraagd kan worden. Waar mogelijk is aan decentrale overheden gevraagd de tabel aan te vullen. Op basis van het tot stand komen van de impactanalyse, kan het zijn dat op het moment van publiceren bepaalde data inmiddels wel bekend is die voorheen nog niet bekend was.

#### 4.2.3 Status per concessie

De status per concessie is zichtbaar in bijlage 2. In dit overzicht wordt per concessie behandeld of er reisassistentie aanwezig is, of die aan de verschillende aspecten uit het BAT-OV voldoet en tot slot of boeken via de boekingservice van NS mogelijk is.

Dit overzicht is samengesteld aan de hand van desk research en verschillende informatiebronnen, denk hierbij aan: medewerkers van vervoerders, ervaringsdeskundigen/reizigers, medewerkers van decentrale OV-autoriteiten, websites en klantenservices.

De huidige situatie is hieronder tekstueel weergegeven en wordt per concessie behandeld\*.

Rood gemaakte tekst duidt tegenstrijdigheid met de afspraken in artikel 17 van het BAT-OV. Geel duidt twijfel over hoe iets wel/niet is geregeld.

- Hoofdrailnet (NS, IenW)

---

<sup>7</sup> <https://www.zuid-holland.nl/publish/besluitenattachments/uitvoeringsprogramma-toegankelijkheid-ov-zuid-holland-2024-2028/aanbiedingsbrief-gs-aan-ienw-uitvoeringsprogramma-toegankelijkheid-openbaar-verv.pdf>

- Conform artikel 17 BAT-OV.
- Via artikel 18, lid 5, van de Concessie voor het Hoofdrailnet (2025–2033) is NS verplicht de regie te voeren over het boeken van reisassistentie wanneer een andere spoorvervoerder hierom verzoekt. De betreffende spoorvervoerder blijft daarbij verantwoordelijk voor de daadwerkelijke uitvoering en eventuele bijsturing van de reisassistentie, conform de afspraken uit het Bestuursakkoord.
- Regionaal spoorvervoer Fryslân (Arriva, provincie Fryslân)
  - In- en uitstaphulp, begeleiding door het station en een vooraanmeldtijd van 1 uur.
  - Hoe bijsturing is geregeld in het geval van b.v. vertraging is de werkgroep niet helder.
  - De reiziger kan reisassistentie boeken via de boekingservices van NS Reisassistentie.
- Regionaal spoorvervoer Groningen (Arriva, provincie Groningen)
  - In- en uitstaphulp, begeleiding door het station en een vooraanmeldtijd van 1 uur.
  - Hoe bijsturing is geregeld in het geval van b.v. vertraging is de werkgroep niet helder.
  - De reiziger kan reisassistentie boeken via de boekingservices van NS Reisassistentie.
- Vechtdallijnen (Arriva\*\*, Provincie Overijssel & Drenthe)
  - In- en uitstaphulp, begeleiding door het station en een vooraanmeldtijd van 1 uur.
  - Hoe bijsturing is geregeld in het geval van b.v. vertraging is de werkgroep niet helder.
  - Tegenstrijdige informatie op website Arriva en Blauwnet.
  - De reiziger kan reisassistentie boeken via de boekingservices van NS Reisassistentie.
- Zutphen-Hengelo-Oldenzaal (Arriva\*\*, Provincie Overijssel)
  - In- en uitstaphulp, begeleiding door het station en de vooraanmeldtijd is onduidelijk door onderstaande punt.
  - Tegenstrijdige informatie op website Arriva en Blauwnet, waardoor nog niet met zekerheid vastgesteld kan worden hoe de reisassistentie voor dit treintraject te boeken. Concessiehouder heeft recent bij de concessieverlener aangegeven in gesprek te zijn met NS over gebruik boekingservices.
  - Hoe bijsturing is geregeld in het geval van b.v. vertraging is niet helder.
- Treindienst Zwolle-Kampen (Keolis, Provincie Overijssel)

- Op moment van schrijven van de impactanalyse wordt de laatste hand gelegd aan de realisatie van reisassistentie. Keolis is voornemens reisassistentie op dit traject conform artikel 17 van het BAT-OV aan te bieden, en zal gebruik maken van de boekingservices van NS Reisassistentie.
- Treindienst Zwolle-Enschede (Keolis)
  - Op moment van schrijven van de impactanalyse wordt de laatste hand gelegd aan de realisatie van reisassistentie. Keolis is voornemens reisassistentie op dit traject conform artikel 17 van het BAT-OV aan te bieden, en zal gebruik maken van de boekingservices van NS Reisassistentie.
- Achterhoek Rivierenland (Arriva\*\*, Provincie Gelderland)
  - In- en uitstaphulp, begeleiding door het station en de **vooraanmeldtijd is onduidelijk door onderstaande punt.**
  - Tegenstrijdige informatie op website Arriva en Rreis, waardoor nog niet met zekerheid vastgesteld kan worden hoe de reisassistentie voor dit treintraject te boeken. Concessiehouder heeft bij de concessieverlener aangegeven in gesprek te zijn met NS over gebruik boekingservices.
  - **Hoe bijsturing is geregeld in het geval van b.v. vertraging is niet helder.**
- Treindienst Amersfoort Centraal – Ede Wageningen/Valleilijn (Keolis, Provincie Gelderland)
  - In- en uitstaphulp, begeleiding door het station en een vooraanmeldtijd van 1 uur.
  - **Hoe bijsturing is geregeld in het geval van b.v. vertraging is niet helder.**
  - De reiziger kan reisassistentie boeken via de boekingservices van NS Reisassistentie.
- Treindienst Alphen aan den Rijn – Gouda/TAG (NS, Provincie Zuid-Holland)
  - Conform artikel 17 BAT-OV
  - De reiziger kan reisassistentie boeken via de boekingservices van NS Reisassistentie.
- Drechtsteden Molenlanden-Gorinchem (Qbuzz, Provincie Zuid-Holland)
  - Reisassistentie beschikbaar, **maar nog niet conform artikel 17 uit het BAT-OV.**
  - **Hier mist begeleiding door het station, en dient de vooraanmeldtijd te worden verlaagd van 2 naar 1 uur.**
  - Aangezien de reisassistentie op dit traject wordt verzorgd door de steward (conducteur) in de trein, is er ook bij vertraging altijd een reisassistent aanwezig. Mocht deze werkwijze in de nabije toekomst veranderen, dan dient hiermee rekening te worden gehouden.
  - Hierover zijn de provincie Zuid-Holland en Qbuzz in gesprek.

- De reiziger kan reisassistentie boeken via de boekingservices van NS Reisassistentie.
- Limburg (Arriva, Provincie Limburg)
  - In- en uitstaphulp, begeleiding door het station en een vooraanmeldtijd van 1 uur.
  - **Hoe bijsturing is geregeld in het geval van b.v. vertraging is niet helder.**
  - De reiziger kan reisassistentie boeken via de boekingservices van NS Reisassistentie.

*\*N.B. Deze weergave beschrijft de situatie zoals die op 31 maart 2026 zo volledig mogelijk bij de werkgroep bekend was. De actualiteit kan op korte termijn wijzigen, omdat deze service volop in ontwikkeling is. Voor een aantal trajecten was het bovendien lastig om harde conclusies te trekken vanwege tegenstrijdige signalen en informatie uit verschillende informatiebronnen.*

*\*\* Omdat het, ondanks herhaaldelijke verzoeken, lastig bleek om contact te krijgen met Arriva over de Oostelijke lijnen in Overijssel en Gelderland, is met hulp van de betreffende decentrale OV-autoriteiten een zo compleet mogelijk overzicht samengesteld.*

#### *4.2.4 Nader te onderzoeken: bijsturing en verantwoordelijkheid op stations met meerdere treinvervoerders*

Een belangrijk onderdeel van reisassistentie is het bieden van passende service bij vertragingen of andere vormen van hinder: bijsturing. Wanneer zich dergelijke situaties voordoen, dienen de vervoerders contact op te nemen met de reiziger terwijl achter de schermen wordt geregeld dat de reisassistent die helpt bij het uitstappen of de overstap op de hoogte is van de wijziging. Dit is hoe NS het regelt, hoe de andere vervoerders dit hebben ingeregeld is de werkgroep niet helder.

In algemene zin bestaat er onduidelijkheid over de verantwoordelijkheidsverdeling op stations waar meerdere vervoerders halteren. Op deze stations kan de reiziger reisassistentie boeken bij meerdere vervoerders. NS voert deze service in de praktijk vaak uit.

Een andere onduidelijkheid betreft de verantwoordelijkheden bij een overstap van vervoerder A naar vervoerder B. Wanneer vervoerder A vertraging oploopt en de reisassistent van vervoerder B daardoor moet wachten, is niet duidelijk hoe dit proces achter de schermen verloopt en wie welke verantwoordelijkheid draagt. Dit vraagt om verdere uitwerking en onderlinge afstemming tussen vervoerders. Dit vergt logischerwijs dat alle treinvervoerders met mandaat met elkaar aan tafel zitten.

Voor de reiziger is een bevestiging over de wijze van bijsturing waarbij meerdere vervoerders betrokken zijn bovendien wenselijk. Tijdens de rit met vervoerder A kan onzekerheid ontstaan; een duidelijke terugkoppeling helpt om dat gevoel weg te nemen.

#### 4.2.5 ProRail

ProRail is gebonden aan Europese en nationale wetgeving die eisen stelt aan de toegankelijkheid van stations, zowel voor de gebouwde voorzieningen als voor de volledige transferroute. Deze regels hebben als doel om zoveel mogelijk reizigers in staat te stellen zelfstandig met de trein te reizen.

ProRail speelt een rol bij het toegankelijk maken en houden van het treinsysteem. Als eigenaar van de stationsinfrastructuur draagt ProRail verantwoordelijkheid voor de kwaliteit en beschikbaarheid van fysieke voorzieningen, zoals perrons, liften, looproutes en informatievoorziening. Reisinformatie over de fysieke toegankelijkheid van een station is een belangrijk onderdeel van het plannen van de reis. Daarmee vormt ProRail de toegankelijke basis waarop vervoerders hun operationele reisassistentie kunnen uitvoeren.

#### 4.2.6 Zorgen over concessie-overstijgende afspraken in relatie tot reisassistentie

De hierboven beschreven systeem situatie richt zich op concessies en dus vervoerders die onder een concessie ov aanbieden. Toegankelijkheid en in het bijzonder reisassistentie kent echter concessie-overstijgende aspecten die juist landelijke uniformiteit en duidelijke afspraken vereisen.

Verdere verbrokkeling van het spoornetwerk ligt op de loer mocht het hoofd railnet in de toekomst verder worden opgesplitst: hoe meer partijen betrokken zijn bij het verlenen van reisassistentie, hoe complexer de afstemming wordt.

#### 4.2.7 Zorgen over open toegang in relatie tot reisassistentie

In een concessie maken we afspraken over de toegankelijkheid van het openbaar vervoer, dit is voor open toegang niet geregeld. Wanneer steeds meer verschillende vervoerders, die niet gebonden zijn aan een concessie, gebruik maken van het Nederlandse spoor, ontstaat het risico dat het beleid en de uitvoering rondom toegankelijkheid versnipperd en afzwakt. Dit zijn er op moment van schrijven van dit rapport al ruim treinen 300 per week<sup>8</sup>. Hieronder vallen de internationale treinen (ICE & Eurostar (Toegangsovereenkomst van NS International), European Sleeper & GoVolta), maar ook de nachttreinen van Arriva.

Open toegang gaat mogelijk gepaard met toetreders die minder of niet bekend zijn met het Bestuursakkoord en dit dus ook niet hebben ondertekend. Artikel 17 in het Bestuursakkoord spreekt specifiek concessiehouders met treinvervoer in hun concessie aan, vervoerders die los van een concessie rijden zullen zich, mogelijk, niet verplicht voelen reisassistentie op hun treinen aan te bieden. Het is daarnaast de vraag of huidige onder concessie rijdende vervoerders, die wellicht in de toekomst onder

---

<sup>8</sup> [https://wiki.ovinnederland.nl/wiki/Concessie\\_Niet\\_concessiegebonden](https://wiki.ovinnederland.nl/wiki/Concessie_Niet_concessiegebonden)

open toegang rijden, de afspraken in het BAT-OV ook op hun open toegang treinen zullen toepassen.

## 4.3 Reizigersperspectief

### 4.3.1 *Zelfstandig reizen*

Allereerst is het belangrijk de gewenste zelfstandigheid te benadrukken. Veel reizigers met een toegankelijkheidsbehoefte zijn in staat, na (meerdere keren) gebruik te hebben gemaakt van reisassistentie, zelfstandig te reizen omdat ze bekend zijn met het station en met het traject. Zoals eerder aangegeven, is dit ook de autonomie waar zij naar streven. Veel reizigers ervaren de afhankelijkheid van reisassistentie en het bijbehorende systeem als onzeker. Het is daarnaast belangrijk om simultaan door te werken aan een goede fysieke basis, zoals gelijkvloerse instap en geleidelijnen, dergelijke maatregelen versterken de mogelijkheid zelfstandig te kunnen reizen. De zelfstandige reis vormt daarmee het streven, niet alleen voor de ov-sector, maar ook voor de reiziger zelf.

### 4.3.2 *In beeld brengen van de klantreis: methode*

In dit hoofdstuk focussen we op het reizigersperspectief van iemand met een toegankelijkheidsbehoefte die gebruik maakt van reisassistentie. Hiervoor is samengewerkt met een groep van vier ervaringsdeskundigen; twee reizigers die in een elektrische rolstoel (Nick Bootsman & Karin van Dijk) reizen, en twee reizigers die reizen met een blindengeleidehond (Hilda Snippe & Peter Waalboer). Hierop aanvullend is via een breder platform van ervaringsdeskundigen een vragenlijst verspreid, om zo een landelijk breder inzicht te werven.

De klantreis van een reiziger met een beperking is complex en bestaat uit verschillende fasen en stappen. Deze begint met het verzamelen en doorgronden van alle benodigde informatie, deze informatie is, zoals eerder geconstateerd, lastig inzichtelijk te krijgen. Een complexe klantreis zorgt er in veel gevallen voor dat de reiziger met toegankelijkheidsbehoefte afhaakt gedurende de eerste fase van het proces, en ervoor kiest niet te reizen of gebruik te maken van een taxi.

Bijlage 3 bevat een meer gedetailleerde weergave van de reis, opgedeeld in drie fasen met in totaal veertien stappen.

### 4.3.3 *Een goede basis*

Er zijn twee belangrijke elementen die in elke stap van de reis van toepassing zijn: bejegening en informatie. Beide vormen de basis voor een betrouwbare, consistente en aangename reiservaring. Deze grondslagen zijn essentieel voor het laten slagen van de reis. Uit de gesprekken met ervaringsdeskundigen blijkt dat in de huidige situatie de reis

soms als minder vanzelfsprekend en minder betrouwbaar wordt ervaren doordat deze zaken niet altijd even goed op orde zijn, ook wanneer reisassistentie wordt aangeboden.

### **De juiste bejegening**

Het is essentieel dat reizigers op de juiste manier worden behandeld en serieus worden genomen. Bejegening speelt in elke fase van de reis een rol, aangezien reizigers op veel momenten contact hebben met medewerkers van de vervoerder of van een derde partij. Hierbij wordt niet enkel naar de reisassistent gerefereerd, maar b.v. ook naar de klantenservice.

### **De juiste en actuele informatie**

Kloppende, realtime informatie is belangrijk voorafgaand aan, tijdens én na afloop van de reis. De informatiebehoefte verschilt per fase: voorafgaand is de reiziger op zoek naar informatie over de gang van zaken en reisvoorwaarden, tijdens de reis is actuele reisinformatie en informatie bij vertragingen en bijsturing belangrijk. In bijlage 3 is deze informatiebehoefte per reisstap aangeduid.

#### *4.3.4 De klantreis*

Zoals aangegeven is de klantreis op te delen in drie fasen: 1) voor de reis, 2) tijdens de reis en 3) na de reis. Deze drie fasen zullen hieronder kort worden behandeld, waarbij elke fase wordt afgesloten met geconstateerde knelpunten per fase.

#### **Fase 1: Voor de reis**

1. Oriënteren
2. Plannen
3. Boeken
4. Voorbereiden

Grootste knelpunten: onvindbare en gefragmenteerde informatie over reisassistentie per vervoerder, concessie én vooral per merknaam. Ook voorwaarden en de gang van zaken verschillen, er ontbreekt uniformiteit. Boeken moet in sommige gevallen via verschillende kanalen. Dit weerhoudt een groot deel van de reizigers ervan om van het OV gebruik te maken, ze zijn dan overweldigd. Het is in de reisplanners niet altijd duidelijk wanneer reisassistentie wenselijk is (b.v. bij ongelijkvloerse instap).

#### **Fase 2: Tijdens de reis (*reis met overstap dus meerdere stappen*)**

5. Arriveren op station A en begeleiding naar de trein
6. Instappen in de trein van vervoerder 1
7. Reizen van station A naar B
8. Uitstappen uit de trein van vervoerder 1
9. *Begeleiden door het station B*
10. *Instappen in de trein van vervoerder 2*

11. Reizen van station B naar C
12. Uitstappen uit trein van vervoerder 2
13. Begeleiding naar de uitgang van station C

Belangrijkste knelpunten: bijsturing bij reizen met twee verschillende vervoerders en de overdracht van verantwoordelijkheid tussen de verschillende reisassistenten gaat vaak mis. Daarbij is onduidelijk wie wanneer verantwoordelijkheid draagt en het aanspreekpunt is voor de reiziger. De reiziger ervaart een constante behoefte aan informatie, ook over de fysieke situatie op de stations, dit wordt extra cruciaal bij vertraging. De reiziger ervaart een angst niet uit te kunnen stappen en noodgedwongen door te moeten reizen, dit is erg vermoeiend en mede veroorzaakt door eerdere ervaringen.

### **Fase 3: Na de reis**

14. Reflecteren
15. Feedback met vervoerder delen
16. Ervaringen met medereizigers delen

Belangrijkste knelpunt: feedback van de reiziger wordt niet altijd opgevolgd of teruggekoppeld (een vorm van bejegening). Negatieve ervaringen maken daarnaast meer impact dan positieve ervaringen en beïnvloeden zowel het eigen toekomstige reisgedrag als dat van anderen.

## 5. Conclusies

### 5.1 Algemeen: Bestuursakkoord Toegankelijkheid artikel 17

Op basis van ons onderzoek concluderen we dat nog niet overal wordt voldaan aan de afspraken uit het BAT-OV. Tegelijkertijd zien we dat in de afgelopen twee jaar duidelijke en betekenisvolle stappen zijn gezet. Op de stations langs de trajecten waar reisassistentie nog niet volledig conform het BAT-OV is gerealiseerd, is merkbaar meer bewustzijn ontstaan en worden gerichte verbetermaatregelen in gang gezet. Daarnaast hopen wij dat het beschikbaar stellen van deze impactanalyse verdere motivatie creëert om de knelpunten aan te pakken.

Wanneer op alle treinlijnen reisassistentie volledig conform het BAT-OV zou zijn ingericht, zou dat een belangrijke stap richting meer uniformiteit betekenen. Mogelijk is dit op alle trajecten al het geval, maar door gebrekkige informatievoorziening en beperkte betrokkenheid van een aantal partijen ontstaat in bepaalde situaties een onvolledig beeld. Dat is jammer, maar het sluit aan bij de ervaringen van reizigers, voor wie de dienstverlening daardoor als stressvol en versnipperd wordt ervaren.

### 5.2 Communicatie en informatievoorziening

In het gefragmenteerde OV-landschap bestaan talloze websites, platforms en kanalen waar reizigers (reis)informatie en voorwaarden voor reisassistentie kunnen vinden. Naast de websites van vervoerders en overkoepelende merknamen zijn er reisplanners, telefonische contactpunten, websites en bijeenkomsten van belangenorganisaties en, niet onbelangrijk, mond-tot-mondverhalen.

Deze versnippering van informatie en communicatie vraagt veel van reizigers: het kost tijd en moeite om het OV, de reisassistentie en de bijbehorende processen goed te doorgronden.

Een eerste belangrijke stap die met het BAT-OV is gezet, is het harmoniseren van de voorwaarden voor reisassistentie, zoals de aanmeldtijd en de wijze van bijsturing bij verstoringen. De volgende stap is ervoor te zorgen dat alle informatie op websites en andere communicatiekanalen uniform, duidelijk en feitelijk correct wordt weergegeven. Onderzoek naar de verschillende websites wijst namelijk uit dat de informatie op de kanalen tegenstrijdig is met elkaar en met andere bronnen van informatie.

Een tweede belangrijke stap is het harmoniseren van bredere aspecten die invloed hebben op de klantreis met reisassistentie zoals bijvoorbeeld de afmetingen van hulpmiddelen die zijn toegestaan. Bredere uniformiteit is een voorwaarde richting potentiële landelijke coördinatie van reisassistentie in een gefragmenteerde spoorwereld.

Het feit dat op het merendeel van de regionale stations gebruik wordt gemaakt van de boekingservices van NS, biedt reizigers in ieder geval al meer rust in de eerste fase van hun reis: het plannings- en boekingsproces.

### 5.3 *Verantwoordelijken met mandaat bij alle treinvervoerders*

De totstandkoming van dit rapport, deze impactanalyse, ging niet vlekkeloos. Het creëren van uniforme en betrouwbare reisassistentie in Nederland vraagt om overleg en medewerking vanuit alle treinvervoerders. Zoals eerder aangegeven is het de werkgroep niet gelukt om vertegenwoordigers van de regionale treinvervoerders met mandaat aan tafel te krijgen. Het gevolg is dat er witte vlekken en vraagtekens in het systeem zijn en de inregeling van bijsturing is er daar één van. Goede bijsturing en juiste communicatie hierover naar de reiziger vergt commitment van en samenwerking tussen alle treinvervoerders om een zo vanzelfsprekend mogende reis te garanderen.

### 5.4 *Samenwerking tussen vervoerders*

Zoals eerder benoemd kent toegankelijkheid in het algemeen en reisassistentie in het bijzonder concessie-overstijgende aspecten (bijsturing b.v.) die landelijke uniformiteit en duidelijke afspraken vereisen. Dit geldt in toenemende mate als er sprake is van een reis met een overstap naar een andere vervoerder. Zodra de basis hiervoor is gelegd ([zie punt 4.2.4](#)) kan worden gewerkt aan het creëren van heldere processen tussen vervoerders zodat duidelijk is waar de verantwoordelijkheden liggen bij het plannen, uitvoeren en bijsturen van reisassistentie.

### 5.5 *Open toegang*

De komst van open-toegangsdiensten leidt binnen het toegankelijkheidsveld tot aanzienlijke zorgen. Nieuwe toetreders hebben het BAT-OV niet ondertekend, waardoor de bestaande afspraken over toegankelijkheid en reisassistentie niet voor hen gelden. Dit maakt een herziening van de relevante wet- en regelgeving (BTOV/RTOV) des te urgenter om uniformiteit en een gegarandeerde basisservice te kunnen borgen. Daarnaast maakt deze ontwikkeling het, gepaard met de behoefte aan uniformiteit, interessant om te verkennen of de uitvoering van reisassistentie op Nederlandse stations bij één partij kan worden belegd.

### 5.6 *Een goede basis*

Tot slot zijn er kwalitatieve, constante, aanbevelingen te doen om de reiservaring van klanten die reizen met reisassistentie te verbeteren:

De juiste bejegening en betrouwbare actuele reisinformatie zijn de twee aandachtspunten die door vervoerders en derde partijen die in opdracht van vervoerders acteren (b.v. Qarin, reisplanners) opgepakt dienen te worden. Verbetering hiervan vergroot de kans op een goede en vanzelfsprekende reis aanzienlijk. Ook zorgt dit voor meer begrip en veerkracht bij de reiziger wanneer er onverhoopt iets misgaat.

## 6. Aanbevelingen werkgroep

Deze impactanalyse leidt, als aanvulling op de hierboven geformuleerde conclusies, tot een reeks aanbevelingen voor de korte en langere termijn. Daarbij willen wij expliciet benadrukken dat samenwerking met ervaringsdeskundigen van groot belang is en aanzienlijke meerwaarde biedt. Zonder de inzet van ervaringsdeskundigen zou dit rapport onvolledig zijn geweest. Bovenop onderstaande aanbevelingen, adviseert de werkgroep dan ook om toegankelijkheidsvraagstukken samen met ervaringsdeskundigen op te pakken.

### 6.1 Kortere termijn aanbevelingen

1. Vóór 01-07-2026: gemaakte afspraken uit artikel 17 van het BAT-OV realiseren en handhaven.

- Wie: concessiehouders (realiseren) en concessieverleners (aansturen van en toezien op realisatie).

2. Borgen dat de doelen en ambities van de decentrale ov-autoriteiten inzichtelijk zijn, mede, via hun uitvoeringsprogramma's, zodat impactanalyses zoals deze goed kunnen worden uitgevoerd.

- Wie: Samenwerkingsverband DOVA, decentrale ov-autoriteiten en IenW.

3. Vóór 2027: Makkelijk vindbare, complete en uniforme informatievoorziening over reisassistentie per vervoerder, concessie én vooral per merknaam op de websites van de verantwoordelijke concessiehouders conform de afspraken uit het BAT-OV:

- Beschikbaarheid van reisassistentie (álle treinstations van begin tot einde treindienst),
- voorwaarden voor reisassistentie,
- kanaal waar reisassistentie geboekt kan worden,
- informatie over vooraanmeldtijd (1 uur of 2 uur zolang dat mag),
- wijze van bijsturing bij verstoringen inclusief telefoonnummer dat bereikbaar is van begin tot einde treindienst.

- Wie: concessiehouders (of andere website beheerders wanneer die er zijn)

4. Andere concessiehouders stimuleren gebruik te maken van de boekingservices van NS-reisassistentie (dit lijkt in de werkelijkheid steeds vaker te gebeuren).

- Wie: concessiehouders (op advies van concessieverleners).

5. BTOV/RTOV evalueren en de afspraken in het BAT-OV over reisassistentie (artikel 17) vastleggen in wet- en regelgeving (zoals afgesproken onder lid 4, artikel 17, BAT-OV).

- Wie: Ministerie van IenW

5. Inzetten op continue evaluatie en verbetering van bejegening.

- Wie: concessiehouders en derde partijen die reisassistentie verzorgen en in contact staan met de reiziger.

6. Inzetten op continue evaluatie en verbetering van toegankelijke reisinformatie en reisinformatie over toegankelijkheid.

- Wie: reisplanners, dataloketten, concessiehouders, concessieverleners, Samenwerkingsverband DOVA

### 6.2 *Langere termijn aanbevelingen*

7. Realiseren van uniforme voorwaarden voor reisassistentie en andere aspecten welke invloed hebben op de klantreis met reisassistentie (b.v. toegestane hulpmiddelen in modaliteiten).

- Wie: Ministerie van IenW

8. Verken *daarna* de toegevoegde waarde van coördinatie van reisassistentie. Hierbij is het belangrijk het perspectief van de reiziger in het achterhoofd te houden.

- Wie: werkgroep 2.0 (waarin vanuit elke partij een verantwoordelijke aansluit met mandaat)