

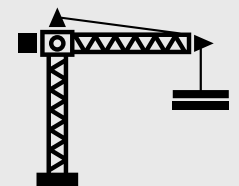
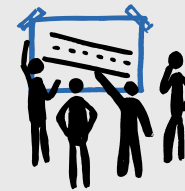


Ministerie van Infrastructuur
en Waterstaat

adviseurs
mobiliteit
**Goudappel
Coffeng**



Borging Toegankelijkheid bij aanpassingen stationsomgevingen | **Proceshandvat**





Voorwoord

Een zeer grote groep Nederlanders heeft een beperking die eisen stelt aan toegankelijkheid van openbare ruimte. In 2016 ratificeerde Nederland [het VN-verdrag](#) inzake de rechten van personen met een handicap werd wetgeving van kracht die gemeenten en bedrijven verplicht om bij het inrichten van de openbare ruimte rekening te houden met mensen met een beperking.

Hierdoor is toegankelijkheid de norm geworden. Dat betekent routes zonder obstakels, duidelijke geleidelijnen en een logische routing. Daarnaast is toegankelijkheid een van de agendapunten van het platform Ruimte voor Lopen. Een groot deel van de uitvoering van deze wetgeving komt bij gemeenten te liggen.

Een belangrijk deel van de openbare ruimte vormen de stationsomgevingen. Afgelopen jaren is al veel gedaan aan de toegankelijkheid van stations, perrons, haltes en vervoermiddelen. De routes van en naar bestemmingen in de stationsomgeving, zoals het centrum of voorzieningen of de aansluiting met andere modaliteiten, verdient echter nog de nodige aandacht.

Stationsomgevingen zijn complex met vele opgaven, verschillende eigenaren en beheerders en nog meer gebruikers. Met dit proceshandvat kunt u grip krijgen om toegankelijkheid goed te borgen in het proces naar de realisatie van een nieuwe of vernieuwde stationsomgeving.

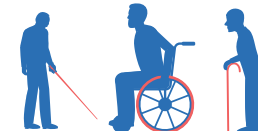
142 duizend Nederlanders met (lichte) verstandelijke beperking.
SCP



1,3 miljoen Nederlanders zijn slechthorend of doof.
Kenniscentrum VeiligheidNL



2,3 miljoen Nederlanders met lichte of ernstige fysieke beperking.
handicap.nl



320 duizend Nederlanders zijn slechtziend of blind.
Visio.org

Er is bij een herinrichting van een stationsomgeving en de daarbij behorende looproutes sprake van een situatie met meerdere stakeholders. Knelpunten in hoofdlooproutes ontstaan vaak juist in overgangen tussen gebieden; gebieden met verschillende eigenaren en beheerders. Dat vergt een goede afstemming met alle betrokkenen en dat rechtvaardigt een helder proces om alle belangen goed afgewogen in het ontwerp van een verbeterde stationsomgeving te krijgen. Het benoemen van verantwoordelijkheden en te zetten stappen leidt tot meer draagvlak voor het maken van een daadwerkelijke aanpassing.

Dit proceshandvat is ontwikkeld op basis van een try-out en toetsing van meerdere civiele planprocessen, waaronder de planprocessen van Haarlem en Utrecht. Door middel van een aantal interviews met ProRail, NS, de Oogvereniging en Ieder(in) en een vijftal workshops in Amersfoort, Nijmegen, Schiedam, Haarlem en Lelystad, is toegankelijkheid geborgd in dit proces.



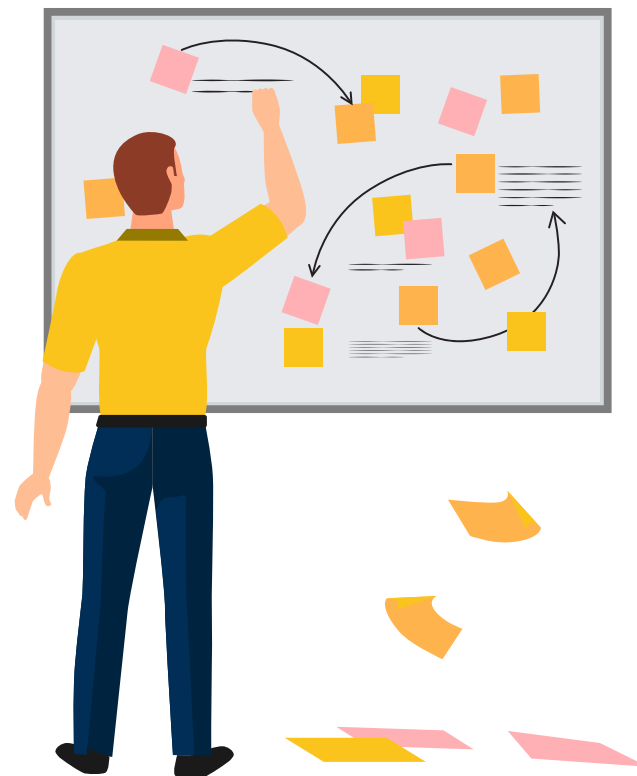
Leeswijzer

Dit proceshandvat is bedoeld voor gemeenten en ontwikkeld in opdracht van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat. Het neemt u stap voor stap mee in het planproces voor de (her)ontwikkeling van een stationsomgeving. In het volgende hoofdstuk vindt u eerst een aantal algemene uitgangspunten en zaken om rekening mee te houden.

Vervolgens staat het planproces overzichtelijk in één beeld samengevat. Dit zijn zowel de belangrijkste fases als de voor toegankelijkheid essentiële documenten.

Het beeld is tevens de inhoudsopgave. Als u dit document opent op een pc en op de toelichtende tekst klikt, komt u automatisch bij een uitgebreide toelichting op de desbetreffende fase of document. Boven elke fase staat bovendien een navigatiebalk waarmee u makkelijk naar voren, naar achteren, terug naar de inhoudsopgave of een andere fase kunt navigeren.

Achterin vindt u een [RACI-matrix](#), waarin alle partijen per fase en document een rol toegedicht krijgen. Het document sluit af met een [format voor een startbijeenkomst](#), een lijst met handige [contactgegevens](#) en links naar relevante documenten en websites.





Algemene aandachts- en uitgangspunten (1/5)

Toegankelijk ontwerpen gaat over meer dan ontwerpen voor mensen met een beperking.

Beter is eigenlijk de term inclusief ontwerpen; immers, de mens is een divers wezen met elk unieke eigenschappen, beperkingen of juist mogelijkheden – al dan niet tijdelijk. Met een goed inclusief ontwerp van de openbare ruimte is iedereen gebaat. Obstakelvrije en intuïtieve routes zijn essentieel voor 10 procent van de populatie, noodzakelijk voor 40 procent van de populatie, maar comfortabel voor iedereen. We hebben het hier dus niet alleen over mensen met een visuele, lichamelijke, auditieve of geestelijke beperking die de vruchten plukt van inclusief ontwerpen. Het is ook de groeiende groep ouderen, de jonge ouders met een kinderwagen of zelfs de leverancier die met een rolcontainer een winkel komt bevoorraden.

Onderscheid tussen lokale ervaringsdeskundigen, landelijke ervaringsdeskundigen en experts toegankelijkheid.

In dit document spreken we van verschillende typen deskundigen.

Landelijke ervaringsdeskundigen zijn belangenbehartigers. Bijvoorbeeld een vertegenwoordigende partij van mensen met een visuele beperking.

Lokale ervaringsdeskundigen zijn reizigers die gebruik maken van de desbetreffende omgeving en vanuit aan kunnen geven wat voor belemmeringen zij ervaren.

Experts toegankelijkheid zijn professionals die zich beroepsmatig met toegankelijkheid bezig houden en hierin gespecialiseerd zijn.



Algemene aandachts- en uitgangspunten (2/5)

Inclusiviteit is een onderwerp dat gedurende het gehele ontwerpproces aandacht verdient.

Dat is meer dan aantal lokale mensen met een beperking laten oordelen over het ontwerp. Lokale mensen zijn belangrijk, zij kunnen goed aangeven waar zij behoefte aan hebben en bieden veel praktijkervaring. Deze groep is echter onvoldoende bij machte om objectief te oordelen over een geheel inclusief ontwerp. Een blind iemand is al met andere zaken geholpen dan een slechtziende bijvoorbeeld. Er zijn daarom specialisten nodig op het gebied van toegankelijkheid.

Ieder(in), het netwerk voor mensen met een beperking of chronische ziekte, hanteert deze lijst als het gaat om een representatieve groep ervaringsdeskundigen. Deze lijst is niet uitputtend. Het is ondoenlijk om al deze sub-doelgroepen gedurende het gehele proces te vinden en te betrekken. Het is echter wel van belang om de beperkingen van deze sub-doelgroepen in acht te nemen en ze waar nodig te toetsen door middel van landelijke expertise en door hen vertegenwoordigende organisatie.

- Motorische beperking; rolstoel en beperkte handfunctie/ geen handfunctie
- Visuele beperking, zowel blind als slechtziend en doofblind
- Auditieve beperking doof(stom) en slechthorend (i.v.m. bejegening)
- Autisme/ prikkelgevoeligheid
- Laaggeletterden
- Licht verstandelijke beperking
- Verstandelijke beperking
- Alzheimer/dementie
- Spraakbeperking (i.v.m. bejegening)
- Beperking in informatieverwerking (vertraagde verwerking informatie)
- Psychische aandoening
- Chronische aandoening





Algemene aandachts- en uitgangspunten (3/5)

We onderscheiden zeven fasen in het ontwerpproces met daarin drie verschillende sleuteldocumenten.

In elk van deze documenten hebben toegankelijkheid en inclusiviteit een belangrijke rol. Dit zijn bovendien waardevolle toetsingsmomenten om het thema ook te waarborgen.

Gedurende het gehele proces is er bij voorkeur één regisseur die toegankelijkheid van zowel het fysieke als sociale domein coördineert.

De regisseur treedt op als kennismakelaar, probleemeigenaar, vraagbaak en procesbegeleider. Deze functie is toebedeeld aan de gemeentelijke organisatie. Immers, zij zijn in de meeste gevallen de grootste beheerder van het gebied en zij wordt op bestuurlijk niveau democratisch gecontroleerd.

De functie kan bij iemand van de afdeling Openbare Ruimte of Verkeer worden neergelegd of vanuit het sociale domein worden vervuld. Ook extern beleggen is een optie. Van belang is echter dat er gedurende het gehele proces één aanspreekpunt is. Bij een eventuele opvolger is een goede overbracht vanzelfsprekend belangrijk.

In een klankbordgroep of gebiedsadviescommissie die op gezette tijden (in ieder geval bij de totstandkoming en de vaststelling van de Nota van Uitgangspunten, het Programma van Eisen en het Bestek) de regisseur adviseert, zit in ieder geval een redelijke vertegenwoordiging van de doelgroep.

Bij onvoldoende vertegenwoordiging (of een vermoeden hiervan), kunt u bij een landelijke belangenvereniging, zoals Ieder(in) of de Oogvereniging, een toetsing doen. Zij hebben een uitgebreid netwerk van ervaringsdeskundigen. In veel gemeentes kan de Oogvereniging een beroep doen op vrijwilligers met een visuele beperking. Zij kennen de situatie ter plekke en denken graag mee over ontbrekende verbindingen die nodig zijn om het stationsplein letterlijk aan te sluiten op het centrum, de bus, de tram, de metro en de taxi. Omdat zitting nemen in zo'n groep tijd en energie vraagt, is het goed om te realiseren dat een (financiële) vergoeding verwacht wordt. Dit betekent een onkostenvergoeding en bij voorkeur ook een vrijwilligersvergoeding. Zorg er in ieder geval voor dat u uw waardering laat blijken; zo zullen de leden van de groep gemotiveerder zijn om een volgende keer weer deel te nemen.

Er is een Adviespunt Ervaringsdeskundigheid. Hier kan men terecht voor alle vragen over het inzetten of betrekken van ervaringsdeskundigen: nietsoveronzonderons.nl.



ieder(in)





Algemene aandachts- en uitgangspunten (4/5)

Stem duidelijk in een startbijeenkomst de verwachtingen en mogelijkheden af (zie ook: [format startbijeenkomst](#)).

In deze startbijeenkomst zijn zoveel mogelijk stakeholders vertegenwoordigd. Het gaat hierbij dus niet alleen om mensen uit de doelgroep, maar ook om beheerders en andere gebruikers van de ruimte. Denk bijvoorbeeld aan NS, ProRail, private vastgoed- en/of grondeigenaren, maar ook OV- en taxibedrijven, vertegenwoordigers van fietsers, voetgangers, ouderenbonden en bezoekers van de voorzieningen/ bestemmingen rond het station. Belangrijkste doel in de startbijeenkomst is dat men inzicht krijgt in elkaars belangen en elkaar weet te vinden.

Verwachtingen over lokale ervaringsdeskundigheid managen.

In de algemene aandachts- en uitgangspunten: houd er rekening mee dat lokale ervaringsdeskundigen vooral vanuit hun eigen beperking/aandoening en ervaringen zullen spreken en belemmeringen aangeven. Deze komen niet per se overeen met de rest van de doelgroep. Voor een objectief oordeel over een toegankelijk ontwerp zijn er adviesbureaus.

Bepaal goed vooraf de scope.

Waarover hebben we het wel en waarover niet? Dit geldt zowel voor de geografische afbakening als voor de (on)mogelijkheden in het later vast te stellen ontwerp. Accepteer ook dat niet alles kan. Naast een lift ook een hellingbaan is bijvoorbeeld wenselijk, maar niet altijd mogelijk.

Zorg voor een goede overgang op de grens van het projectgebied.

Stations zelf hebben over het algemeen een duidelijke looproute, aangegeven met geleidelijnen. Het is zaak om hier goed op aan te sluiten en een logische vervolgroute aan te bieden.

De uiteindelijke toegankelijke route hoeft niet per se de meest korte te zijn.

Dat deze veilig en vrij van (potentiële) obstakels is, is belangrijker.

Zorg voor voldoende inhoudelijke ondersteuning.

Of een ontwerp voldoet aan de richtlijnen van het CROW en/ of de Integrale Toegankelijkheid-standaard kan extern worden getoetst. De IT-standaard is de in Nederland veel gebruikte en voorgeschreven norm /niveau voor toegankelijkheid.

Het ITS-Keurmerk is (sinds 1975) het toegankelijkheidskeurmerk in Nederland. Het Handboek voor Toegankelijkheid is een belangrijk richtinggevend standaardwerk voor toegankelijk bouwen in Nederland vanuit het perspectief van de gebruikers met beperkingen. Een deskundige op het gebied van toegankelijkheid kan hierbij ondersteunen.





Algemene aandachts- en uitgangspunten (5/5)

Om een indruk te krijgen van de methode die NS Stations en ProRail toepassen bij het analyseren van een treinstation, staan hier een aantal hulpmiddelen en documenten met standaardafspraken vernoemd.

Hieronder is een selectie uit opgenomen die kan helpen bij de analyse van een OV-knoop:

1. Stationsconcept

Het Stationsconcept is het vertrekpunt voor alle stationsopgaven: nieuwbouw, verbouw, inrichting en beheer in en rond het station. Het ordent het station in herkenbare domeinen. Doel is het vergroten van het comfort, de beleving en het reisplezier van de reiziger.

2. Nota Basisstation (ProRail)

Deze nota beschrijft welke functionele normen en richtlijnen gelden voor treinstations.

3. Visie op Stationsoutillage

Deze visie beschrijft de visie ten aanzien van het meubilair op de perrons en in de stationshal.

Deze en andere documenten zijn te vinden op:

www.stations.nl
www.spoorbeeld.nl

De rol van techniek

Er zijn voortdurend veel innovaties gaande rondom toegankelijkheid. Denk bijvoorbeeld aan het ondersteunen van mensen met een zichtbeperking in de publieke ruimte, door middel van GPS-locatie of duidelijk te vinden QR-codes. De in dit project gesproken gemeenten en belangenverenigingen zien de voordelen in van de innovaties, maar benadrukken dat techniek een aanvulling dient te zijn op een goede basis.



Proceshandvat

Borging Toegankelijkheid

Pre-initiatiefase

Opzetten van het proces.

Nota van Uitgangspunten

Het fundament onder de rest van het ontwerp- en realisatieproces.

Definitiefase

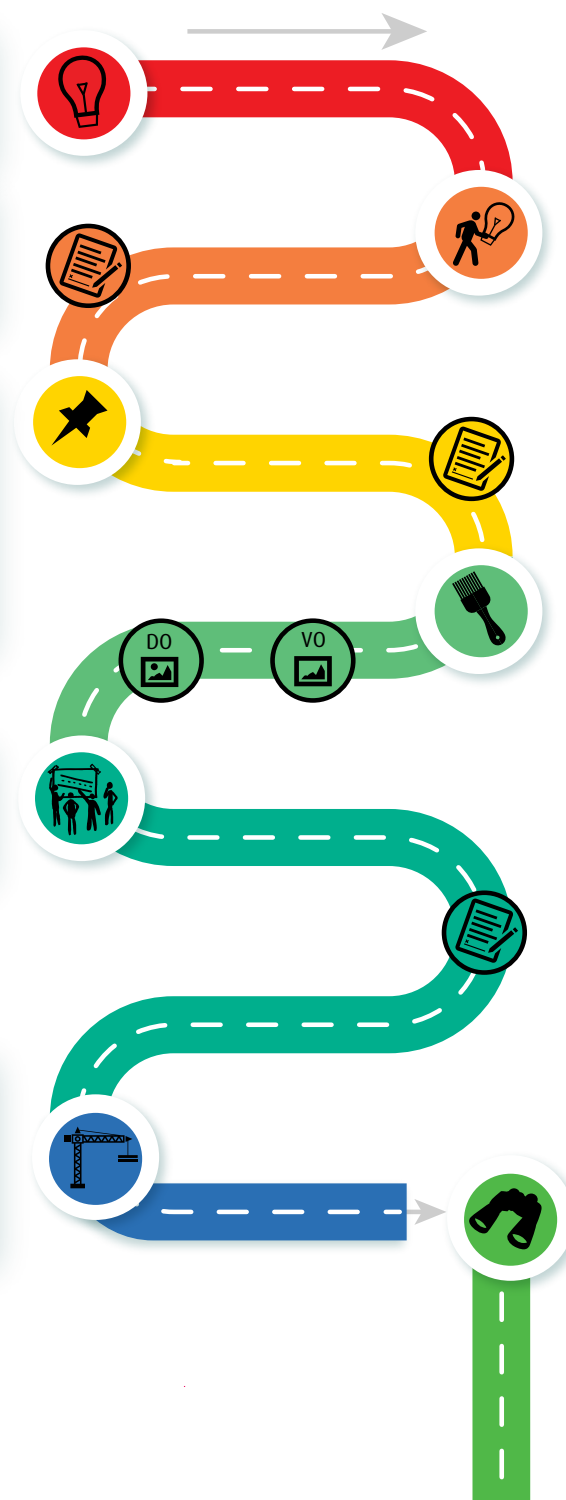
Met de Nota van Uitgangspunten als basis, wordt in de definitiefase toegewerkt aan een Programma van Eisen, waarin de eerste schetsen worden gemaakt.

Vorbereidingsfase

Vorbereidingen treffen om definitieve ontwerp te realiseren.

Realisatiefase

In de realisatiefase wordt het project gerealiseerd (inclusief nazorg), geëvalueerd en afgesloten.



Initiatiefase

Projectstrategie en plan van aanpak bedenken en vastleggen.

Programma van Eisen

Basisdocument voor ontwerpers en architecten.

Ontwerpfase

Aan de hand van de randvoorwaarden uit het PvE en NVU toewerken naar een voorlopig ontwerp (VO). Na wettelijke inspraak wordt deze uitgewerkt tot een definitief ontwerp (DO).

Bestek

Bestek of uitvoeringsplan is een gedetailleerd uitvoeringsdocument voor de aannemer(s).

Beheer en nazorg

De situatie na afsluiting project.



Pre-initiatieffase



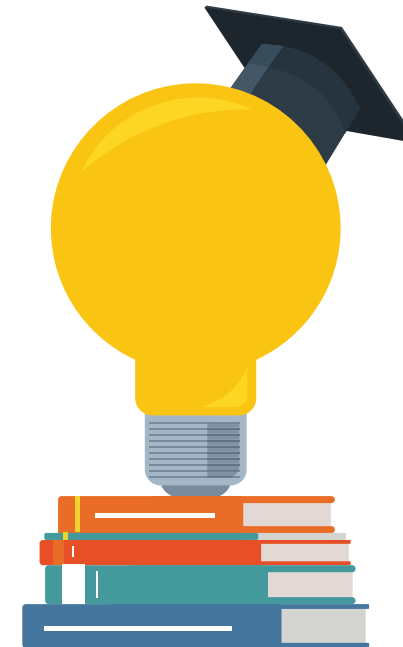
Deze fase staat vooral in het teken van het opzetten van het proces.

De scope wordt bepaald, het gewenste resultaat, de planning en het budget. De concept-opdracht wordt ook op toegankelijkheid gecheckt bij de verschillende afdelingen. Denk hierbij dus ook aan de afdelingen in het sociale domein (bijvoorbeeld Wmo). Ook is het van belang dat deze afdelingen het belang inzien van het aangehaakt blijven gedurende het proces.

Initiatieffase



De initiatieffase is bedoeld om een projectstrategie en plan van aanpak te bedenken en vast te leggen. Waar het project ook mogelijk niet aan kan voldoen, wordt hier duidelijk. Op basis van de kennis die in de pre-initiatieffase en de initiatieffase wordt opgehaald, wordt een Nota van Uitgangspunten (NvU) opgesteld. De NvU wordt opgesteld door of onder regie van de regisseur Toegankelijkheid. De NvU wordt vastgesteld na advies van de gebiedsadviescommissie. Eventueel kan ervoor gekozen worden om een NvU door de gemeenteraad vast te laten stellen, hoewel daarvoor een gemeentebrede NvU op hoofdlijnen hiervoor wellicht geschikter is. Het opstellen van de NvU kan ook extern worden belegd.





Nota van Uitgangspunten



De Nota van Uitgangspunten (NvU) is het fundament onder de rest van het ontwerp- en realisatieproces.

Toegankelijkheid/inclusiviteit is hierbinnen een belangrijk onderwerp. Hierin staat bijvoorbeeld dat het ontwerp voldoet aan de ITstandaard en dat het ontwerpproces op gezette tijden wordt getoetst door een gebiedsadviescommissie of klankbordgroep met daarin een redelijke vertegenwoordiging van de doelgroep als het op toegankelijkheid aankomt.

Indien er iets wijzigt verderop in het proces, zoals in het Programma van Eisen, het Voorlopig Ontwerp/Definitief Ontwerp of het Bestek, is de Nota van Uitgangspunten het document om op terug te vallen en te toetsen of het nog aan de Nota van Uitgangspunten voldoet.

In de nota van uitgangspunten moet zijn vastgelegd dat toegankelijkheid een fundamentele- /basiseis is aan de verbouwing /aanleg /renovatie van het stationsgebied (het gedefinieerde ontwerpgebied).

Daar moet bij staan dat de standaard die voor toegankelijkheid aangehouden moet worden de (vigerende) ITstandaard is. De ITstandaard is de in Nederland veel gebruikte en voorgeschreven norm /niveau voor toegankelijkheid. Het ITS-Keurmerk is (sinds 1975) het toegankelijkheidskeurmerk in Nederland.

Het is ook verstandig om daarbij op te nemen dat de bouwer bij de opdrachtgever moet aantonen dat hij dit geborgd heeft door bijvoorbeeld de plannen in diverse fasen (bijv. SO /VO /DO /TO en/of UO) door een deskundig en onafhankelijke organisatie te laten toetsen, en dat er bij oplevering een ITS-Keurmerk moet worden overlegd).

Specifieke toegankelijkheidsvoorzieningen, zoals routegeleiding, moeten aansluiten op de bestaande structuren die al in het aansluitende gebied (of stationsgebouw) aanwezig zijn. "Toegankelijkheid" voorzieningen moeten daar waar mogelijk worden geïntegreerd in de "algemene" voorzieningen, zodat ze niet als aanpassingen herkenbaar zijn. Dit verhoogt de acceptatie (niet alleen bij ontwerpers, maar ook bij de bevolking) en levert een situatie op die voldoet aan de filosofie van "Design for all".

Dit betekent ook dat er geen aparte routes moeten worden aangelegd voor mensen met beperkingen zijn t.o.v. mensen zonder beperkingen (voor zover die zouden bestaan).



Betrekken van de stakeholders



De Nota van Uitgangspunten wordt vastgesteld door middel van het betrekken van de stakeholders. Er vindt een startoverleg plaats met daarin alle betrokken partijen. Dit zijn in ieder geval:

- De afdelingen die zowel fysieke als sociale toegankelijkheid onder zich hebben;
- NS Stations (stationsmanager);
- ProRail (bijvoorbeeld de programmamanger Stations en/of Toegankelijkheid);
- De belangrijkste gebruikers van de omgeving, bijvoorbeeld:
 - Een lokale vertegenwoordiging van mensen met een beperking;
 - Een vertegenwoordiging van de ouderenbond (KBO, ANBO);
 - Vervoerders (Wmo/taxi-vervoer, ov-bedrijven);
 - De Fietsersbond;
 - Omwonenden;
 - vertegenwoordigers van gebruikers van de voorzieningen/bestemmingen rond het station.

Het startoverleg heeft als doel om elkaar te leren kennen, inzicht te krijgen in elkaars belangen en afspraken te maken over het verdere proces. De genodigden (of een deel ervan) maken ook deel uit van de gebiedsadviescommissie die in ieder geval een adviserende rol heeft in de totstandkoming van het Programma van Eisen, het VO en DO en het bestek. Samen met de toegankelijkheidsregisseur bewaken zij toegankelijkheid en inclusiviteit aan de hand van de Nota van Uitgangspunten.

Voor een format voor een goede startbijeenkomst: zie [format startbijeenkomst](#).





Definitiefase



Met de Nota van Uitgangspunten als basis, wordt in de definitiefase toegewerkt aan een Programma van Eisen, waarin de eerste schetsen worden gemaakt.

Welke functies kunnen waar een plek krijgen en wat zijn de (on)mogelijkheden. In deze fase kan bijvoorbeeld (globaal) al gekeken worden naar één duidelijke, toegankelijke hoofdloopstroomroute.

Dilemma's en mogelijkheden en onmogelijkheden worden nader verkend en vertaald in varianten waartussen een keuze wordt gemaakt. Ook hier is de aanbeveling om de gebiedsadviescommissie actief bij te betrekken om te voorkomen dat het Programma van Eisen (PvE) onverhoopt niet aan de NVU blijkt te voldoen en er onnodig energie is gestoken in een niet geheel geslaagd proces.

Indien er iets wijzigt in het proces, is de Nota van Uitgangspunten het document om op terug te vallen en te toetsen of het proces nog aan de Nota van Uitgangspunten voldoet.

Programma van Eisen



Het Programma van Eisen (PvE) dient als basisdocument voor ontwerpers en architecten.

Voordat het Programma van Eisen definitief wordt vastgesteld, wordt dit getoetst aan de Nota van Uitgangspunten. Aangezien er later in het proces voor kan komen dat er alsnog afgeweken wordt van het PvE, is het van belang dat bij elke wijziging er teruggrepen wordt naar de Nota van Uitgangspunten om er zeker van te zijn dat aan het afgesproken basisniveau van toegankelijkheid en inclusiviteit wordt voldaan.

De eisen in de Nota van Uitgangspunten m.b.t. toegankelijkheid moeten ook worden overgenomen in het Programma van Eisen.

In de fasen waarin het Programma van Eisen relevant wordt / is zijn namelijk andere partijen betrokken bij het project dan in de fase van de Nota van Uitgangspunten. Wanneer je deze eisen niet zou overnemen, ligt de verantwoordelijkheid van het implementeren van toegankelijkheid vooral bij de Projectleider / Toegankelijkheidsregiseur. Dit heeft tot gevolg dat er gedurende de uitwerking steeds corrigerend door deze Projectleider / Toegankelijkheidsregiseur moet worden opgetreden, wanneer het in het PvE staat weet iedere participant van deze eis en loop je minder de kans dat er iedere keer discussie over de relevantie van toegankelijkheid ontstaat.



Ontwerpfase



De ontwerpfase vindt grotendeels extern plaats en de gemeente heeft een participerende rol.

Aan de hand van de randvoorwaarden uit het PvE en NvU wordt er toegewerkt naar een voorlopig ontwerp (VO) dat na wettelijke inspraak wordt uitgewerkt tot een definitief ontwerp (DO). Tijdens dit proces bewaakt de toegankelijkheidsregisseur, al dan niet met ondersteuning van de gebiedsadviescommissie, het thema toegankelijkheid aan de hand van de NvU. Waar nodig stuurt de regisseur bij.

Voorlopig ontwerp / Definitief ontwerp



Wanneer toegankelijkheid en inclusiviteit tijdens de ontwerpfase goed zijn bewaakt, is het resultaat een ontwerp van een stationsomgeving waar iedereen – jong en oud, met en zonder beperking, met en zonder bagage of al dan niet tijdelijke wielen – zich comfortabel kan verplaatsen van en naar het station naar de belangrijkste gebieden en voorzieningen.

Er is ook voldoende aandacht voor een soepele overgang aan de randen van de beheersgebieden.

Vorbereidingsfase



In de voorbereidingsfase worden voorbereidingen getroffen om het definitieve ontwerp te realiseren. Het project wordt aanbesteed aan een of meerdere aannemers. Daarna bereidt de aannemer de werkzaamheden voor, inclusief de benodigde vergunningen. Wederom geldt, als iets wijzigt in het proces, is de Nota van Uitgangspunten het document om op terug te vallen en te toetsen of het proces nog aan de Nota van Uitgangspunten voldoet.

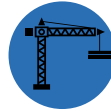
Bestek /Uitvoeringsplan



Het bestek of uitvoeringsplan is een gedetailleerd technisch plan waar een aannemer mee aan de slag gaat. Hierin staan ook zaken als materiaalkeuze, hellingspercentages en maten. Ook dit bestek kan, bijvoorbeeld door praktische zaken, onderhevig zijn aan wijzigingen. De regisseur Toegankelijkheid bewaakt het thema gedurende het hele proces. Bij wijzigingen wordt hij of zij geïnformeerd. Bij grote wijzigingen is het aan te bevelen de gebiedsadviescommissie hierin ook een rol te laten spelen.



Realisatiefase



De aannemer gaat aan het werk conform het bestek. Echter, dat een aannemer zich voor de volle honderd procent aan een bestek houdt, is uitgesloten. In de praktijk blijken zaken die in het bestek zijn opgenomen soms minder handig of zelfs onmogelijk. Aangezien de doorlooptijd van het doorvoeren van deze wijzigingen vaak kort en soms informeel is, is het tijdens deze fase het meest uitdagend om toegankelijkheid te borgen. Bij grote wijzigingen kan de gebiedsadviescommissie geconsulteerd worden. In elk geval moet aan de uitgangspunten en de inbreng van participanten worden getoetst.

Bij oplevering is het belangrijk om een norminspectie op locatie te laten uitvoeren om aan de NvU te toetsen en daarnaast om met de doelgroep een subjectieve scan uit te voeren over beleving aan de hand van een checklist (zie ook: [checklists toegankelijkheid](#)).

Het project wordt na oplevering geëvalueerd en afgesloten. Vervolgens wordt het project overgedragen aan de lijnorganisatie.

Beheerfase /nazorg



Bij eventuele wijzigingen is het van belang dat de regisseur Toegankelijkheid betrokken blijft. De gebiedsadviescommissie kan worden ontbonden, maar het is van belang om bij vragen of onduidelijkheden contact te houden met zowel vertegenwoordigers van de doelgroep; hetzij lokaal, hetzij landelijk.

Ook bij wijzigingen is het van belang om ze te toetsen aan de Nota van Uitgangspunten Toegankelijkheid, zoals die in de initiatiefase is vastgesteld. Op die manier blijft de toegankelijkheid en inclusiviteit van de stationsomgeving ook in de beheerfase gewaardborgd.



Format Startbijeenkomst

Inleiding

Het toegankelijkheidsvraagstuk bij stationsomgevingen en looproutes kent vele belangen en wensen die wij bij elkaar willen laten komen. Werken in partnerschap is essentieel om tot een helder resultaat te komen. Daarvoor is een goede startbijeenkomst van belang.

De achtergrond en het kennisniveau van de stakeholders kunnen erg verschillen. We hebben het niet alleen over ambtenaren, maar ook bijvoorbeeld over ervaringsdeskundigen die veel betrokkenheid hebben bij het thema toegankelijkheid. Terecht natuurlijk, want het gaat hen rechtstreeks aan.

De uitdaging is om met alle verschillende achtergronden en belangen een bijeenkomst te organiseren die voldoet aan zoveel mogelijk verwachtingen en – waar dat niet lukt – aan verwachtingsmanagement te voldoen.



Doel

Een startbijeenkomst is meer dan een kennismakingsgesprek. Natuurlijk is het van belang om elkaar (beter) te leren kennen, maar er speelt meer. U wilt inzicht in de belangen van de partijen. Door deze in een open setting met elkaar te bespreken, is de kans groter dat partijen hier eerlijk over zijn en er – indien nodig – beweging gecreëerd kan worden daar waar standpunten en belangen verschillen of conflicteren.

Na afloop van de startbijeenkomst is het de bedoeling dat u een goede basis heeft voor een gebiedsadviescommissie die op gezette tijden advies uitbrengt op fasen en documenten tijdens het ontwerpproces. In het proceshandvat wordt dieper op de rol van de gebiedsadviescommissie ingegaan.

Wanneer

In de pre-initiatieffase is er intern verkend welke opties er zijn voor de aanpak van de stationsomgeving. In de initiatieffase wordt toegewerkt naar een Nota van Uitgangspunten. Het is in deze fase dat een startbijeenkomst het meest opportuun is. Er zijn immers nog geen onomkeerbare inhoudelijke beslissingen gemaakt en er kan nog op hoofdlijnen verkend worden waar een toegankelijke stationsomgeving nu eigenlijk aan kan voldoen.



Format Startbijeenkomst

Criteria

What's in it for me

Belangrijk in een dergelijk proces is de deelnemers te betrekken. Voor hen moet duidelijk zijn: 'What's in it for me?'. Vanaf het begin duidelijk de kaders aangeven helpt hierbij. Waar gaan we het over hebben – en waarover dus niet. Dit geneurt met een positieve boodschap; open, helder en transparant. Door verwachtingen vooraf te managen weten alle betrokkenen waar ze aan toe zijn en waar ze op kunnen rekenen.

Open en goede sfeer in een toegankelijke omgeving

Een goede en open sfeer zorgt ervoor dat mensen terug willen komen en zich begrepen voelen. Door een interactieve werkwijze en eventueel daadwerkelijk de situatie ter plekke te bekijken gaat de opgave voor de deelnemers meer leven en kunnen zij nuttige feedback leveren. Participatie komt het best tot zijn recht met praktische en energieke groepen van 4 of 5 personen tot 9 of 10 personen.

Zorg dat niet alleen de vergaderlocatie zelf toegankelijk is, maar ook de organisatie eromheen. Bijvoorbeeld door te zorgen dat alle stukken in makkelijke taal zijn, te vragen of iemand een (schrijf)tolk nodig heeft, rolstoeltoegankelijk toilet, lift. Stukken van tevoren opsturen voor personen met een visuele beperking die daar behoefte aan hebben.

Vragen stellen & samenwerken met verschillende belangen

Deelnemers moeten de ruimte krijgen en er moet geluisterd worden naar wat zij inbrengen. De neiging is soms om in dergelijke processen zelf veel te communiceren; van belang is om in de beginfase van dit proces vooral veel vragen te stellen in plaats van antwoorden te geven. Door zonder vooroordeel door te vragen komt u erachter wat de motivatie en drive van de deelnemers is. Door de juiste vragen te stellen, haalt u essentiële informatie boven tafel en kan deze ook getoetst worden bij de overige deelnemers. De bouwstenen voor oplossingen worden vanuit de deelnemers aangedragen door de juiste vragen te stellen.

Het is niet altijd mogelijk om iedereen op één en dezelfde lijn te krijgen; eenvoudigweg, omdat belangen uiteenlopen. Samenwerken betekent ook naar elkaar luisteren. Het gezamenlijk doorlopen van het proces is al zodanig waardevol. Er wordt gezamenlijk aan een doel gewerkt, de betrokkenen leren elkaar kennen en elkaar soms ogenschijnlijk tegenstrijdige belangen te begrijpen. De samenwerking is een belangrijke voedingsbodem voor toekomstige samenwerking.

Beeldend werken

Toegankelijkheid en herkenbaarheid van informatie is cruciaal om betrokkenen te enthousiasmeren. Bovendien vergroot gebruik van beeld de inzichten van betrokkenen en daarmee de kwaliteit van hun inbreng. Visualisaties en infographics zorgen ervoor dat de inhoud beter beklijft en zorgt voor minder spraakverwarring. Houd er echter rekening mee dat beelden en visualisaties slechts ter ondersteuning dienen te zijn voor zienden. Slechtzienden of blinden zullen niet veel aan beeldmateriaal hebben.



Format Startbijeenkomst

Een kennismaking in drie delen

Er zijn drie afzonderlijke onderdelen te onderscheiden als het gaat om de startbijeenkomst. Eventueel kan ervoor gekozen worden om deze drie delen ook in afzonderlijke bijeenkomsten onder te brengen, bijvoorbeeld omdat de materie te complex is om in één dagdeel te behandelen. Het opsplitsen vraagt echter wel om een grotere tijdsinvestering van de deelnemers, wat ook als risico kan hebben dat deelnemers afhaken.

Kennismaken met elkaar, de kansen en de knelpunten

Na een voorstelronde, waarin elke deelnemer kort aangeeft wat zijn of haar motivatie is, wat hij of zij meebrengt en waar hij of zij hoop om mee naar huis te gaan na afloop, wordt de huidige situatie onder de loep genomen. Hoe toegankelijk is de huidige stationsomgeving en wat kan er beter? Waar liggen ook bijvoorbeeld meekoppelkansen? Vraag ook aan de deelnemers wat ze komen doen op het station, waar ze vandaan komen en naar toegaan om op basis daarvan eisen aan de looproutes te kunnen stellen en een beeld te hebben van de functie van het knooppunt.

Open bespreken van dilemma's

Het tweede deel is een discussie die open is van opzet, maar niet geheel zonder kaders. Van tevoren heeft u indien mogelijk in voorgesprekken met stakeholders al aandachtspunten en

eventuele kaders in kaart gebracht. Gezamenlijk bespreekt u de afwegingen die gemaakt moeten worden in keuzes voor toegankelijke routes en welk type afspraken daarvoor met elkaar gemaakt moeten worden. Daarbij kunnen de verschillende invalshoeken en belangen van verschillende stakeholders naar voren worden gebracht over waaraan stationsomgeving moet voldoen. De dilemma's van de stakeholders worden open en zonder vooroordeel besproken.

Kijken naar de toekomst

In het laatste deel kijkt u vooruit. Welke afspraken dienen er gemaakt te worden om toegankelijkheid in het ontwerpproces goed te borgen? Er wordt geïnventariseerd welke deelnemers ervoor voelen om in de gebiedsadviescommissie zitting te nemen en welke stakeholders eventueel nog ontbreken en hiervoor benaderd kunnen worden. De eerste procesafspraken worden gemaakt. Aan de hand van [het proceshandvat](#) wordt inzichtelijk wanneer de gebiedsadviescommissie een rol heeft en welke dat dan is.

Resultaat

Na de startbijeenkomst kennen de belangrijkste partijen elkaar en is er voldoende (eerste) inzicht in elkaars belangen. De belangrijkste uitgangspunten rond toegankelijkheid (zoals beschreven in de ITStandaard) zijn voor alle partijen helder. De eerste procesafspraken zijn gemaakt. Er staat een datum voor een vervolgbijeenkomst voor de gebiedsadviescommissie. Het is helder wie in deze commissie zitting nemen.



Contactgegevens

CROW

[CROW.nl](https://www.crow.nl)

info@crow.nl

frans.bekhuis@crow.nl

Oogvereniging

[Oogvereniging.nl](https://www.oogvereniging.nl)

info@oogvereniging.nl

ton.vanweerdenburg@oogvereniging.nl

Via ooglijn@oogvereniging.nl brengt de Oogvereniging gemeenten in contact met vrijwilligers de gemeente of omgeving.

Ieder(in)

[iederin.nl](https://www.iederin.nl)

post@iederin.nl

m.boerjan@iederin.nl

Adviespunt Ervaringsdeskundigheid

[nietsoveronzonderons.nl](https://www.nietsoveronzonderons.nl)

NS Stations (Toegankelijkheid)

[NSStations.nl](https://www.nsstations.nl)

ProRail

<https://www.prorail.nl/overheden/regiocontact>

tjebbe.ruskamp@prorail.nl

Dit project is uitgevoerd in opdracht van het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, door Goudappel Coffeng en PBTconsult.

Goudappel

[Goudappel.nl](https://www.goudappel.nl)

vwever@goudappel.nl

adviseurs
mobiliteit
**Goudappel
Coffeng**

PBT

[PBTconsult.nl](https://www.pbtconsult.nl)

info@pbtconsult.nl

PBT
consult
accessibility engineers 



RACI-matrix

Dit proceshandvat sluit af met een RACI-matrix. Deze matrix is een methode om in een project overzichtelijk weer te geven wie wanneer en op welke manier aan bod komt. Het geeft een schematische weergave van de te doorlopen stappen. De afkorting staat voor de (Engelstalige) rollen:

- **Responsible (verantwoordelijk voor de uitvoering)**

Degene die verantwoordelijk is voor de uitvoering. Verantwoording wordt afgelegd aan de partij die accountable is.

- **Accountable (eindverantwoordelijk)**

Degene die (eind)verantwoordelijk, bevoegd is en goedkeuring geeft aan het resultaat. Als het erom gaat, moet hij/zij het eindoordeel kunnen vellen, vetorecht hebben.

- **Consulted (geraadpleegd)**

Deze partij wordt voorafgaand aan beslissingen of acties geraadpleegd. Dit is tweerichtingscommunicatie

- **Informed (geïnformeerd)**

De partij die geïnformeerd wordt over de beslissingen, over de voortgang, bereikte resultaten enz. Dit is eenrichtingscommunicatie.





Responsible (uitvoerende)
 Accountable (eindverantwoordelijke)
 Consulted (geraadpleegde)
 Informed (geïnformeerde)

Gemeente
 Provincie
 Landelijke overheid
 NS Stations
 ProRail
 Lokale ervaringsdeskundigen
 Landelijke partij ervaringskunde
 Experts toegankelijkheid

Stap en onderdelen	Partij								Toelichting
Vertrekpunt									
Besef dat gemeente belangrijkste trekker is in toegankelijkheid.	A								Je krijgt te maken met een verscheidenheid aan beheerders.
Ontwikkel een visie over toegankelijkheid.	A								Wat betekent toegankelijkheid voor mijn gemeente? NS zegt hierover bijvoorbeeld: Wij willen voor iedereen een gelijkwaardige reis aanbieden: Als je zelfstandig kan bewegen in de maatschappij, moet dat op het station kunnen. Als je met hulp door de maatschappij kan bewegen, moet je met hulp ook door het station komen. Je moet dus soms ook durven zeggen: dit kan niet.
Zorg binnen gemeente voor bekendheid over wetgeving rondom toegankelijkheid.	A								Vereist is bekendheid met VN-verdag (link) & ITstandaard.
Pre-initiatieffase									Deze fase staat vooral in het teken van het opzetten van het proces.
De scope / budget van het project bepalen	A/R	C	I	I	I				
Het gewenste resultaat en de planning bepalen.	A/R	C	I	C	C				
Eén duidelijke regisseur aanstellen (procesbewaker, aangevuld met inhoud).	A/R	I		I	I				Stationsomgevingen zijn een complex terrein. Er zijn meerdere eigenaren.
Doe onderzoek naar de belangrijkste loopstromen.	A/R	I		C	C				Aandachtspunt is: kijk naar hoe gaan voetgangersstromen nu en hoe zouden ze kunnen gaan. Omgeving moet je in het oog hebben, zodat oplossing voor je stationsomgeving dat verder helpt. Doe ook onderzoek naar de verschillen in gebruik tussen spits en niet-spits Reizigersgedrag NS-Stations: https://dashboards.nsjaarverslag.nl/reizigersgedrag/almere-centrum Prestaties spooknopen: https://prestaties.prorail.nl/
De concept-opdracht op toegankelijkheid toetsen bij de verschillende afdelingen.	A/R								Denk hierbij dus ook aan de afdelingen in het sociale domein (bijvoorbeeld WMO). Ook is het van belang dat deze afdelingen het belang inzien van het aangehaakt blijven gedurende het proces.

Zie vervolg op de volgende pagina.



Stap en onderdelen	Partij							Toelichting
	Gemeente	Provincie	Landelijke overheid	NS Stations	ProRail	Lokale ervaringsdeskundigen	Landelijke partij ervaringskunde	
Responsible (uitvoerende) Accountable (eindverantwoordelijke) Consulted (geraadpleegde) Informed (geïnformeerde)								
Initiatiefase								De initiatiefase is bedoeld om een projectstrategie en plan van aanpak te bedenken en vast te leggen.
Projectstrategie en plan van aanpak bedenken en vastleggen.	A/R	C	I	I				
Stakeholders vaststellen en gebiedsadviescommissie samenstellen.	A/R	C	C	C	C	C		Dit zijn in ieder geval de afdelingen die zowel fysieke als sociale toegankelijkheid onder zich hebben, NS Stations (stationsmanager), ProRail (bijvoorbeeld de programmamanager Stations en/of Toegankelijkheid), De belangrijkste gebruikers van de omgeving, bijvoorbeeld: lokale vertegenwoordiging van mensen met een beperking, ouderenbond, vervoerders, Fietserbond.
In Nota van Uitgangspunten opnemen dat ontwerp voldoet aan de ITstandaard en dat het ontwerpproces op gezette tijden wordt getoetst door een gebiedsadviescommissie of klankbordgroep	A/R					C		Neem in de klankbordgroep een redelijke vertegenwoordiging van de doelgroep op wat betreft toegankelijkheid.
Nota van Uitgangspunten vaststellen door middel van het betrekken van de stakeholders.	A/R	I	C	C	C			
Startoverleg over toegankelijkheid houden met stakeholders.	A/R		C	C	C			
Definitiefase	A/R							Met de Nota van Uitgangspunten als basis, wordt in de definitiefase toegewerkt aan een Programma van Eisen, waarin de eerste schetsen worden gemaakt.
Programma van Eisen opstellen.	A/R		I	I	I			Laat de betrokken partijen weten dat op termijn hun inbreng kan worden gevraagd.
Functies toebedelen.	A/R	C	C	C				
De hoofdloopstroomroute toewijzen.	A/R		C	C				
PvE toetsen aan NvU met gebiedsadviescommissie.	A/R		C	C	C			Voordat het Programma van Eisen definitief wordt vastgesteld, wordt dit getoetst aan de Nota van Uitgangspunten.
PvE vaststellen.	A/R							Het Programma van Eisen dient immers als basisdocument voor ontwerpers en architecten.
Bij elke wijziging terugrijpen naar de Nota van Uitgangspunten om er zeker van te zijn dat aan het afgesproken basisniveau van toegankelijkheid en inclusiviteit wordt voldaan.	A/R							



Stap en onderdelen	Partij							Toelichting
	Gemeente	Provincie	Landelijke overheid	NS Stations	ProRail	Lokale ervaringsdeskundigen	Landelijke partij ervaringskunde	
Responsible (uitvoerende)								
Accountable (eindverantwoordelijke)								
Consulted (geraadpleegde)								
Informed (geïnformeerde)								
Ontwerpfase								Aan de hand van de randvoorwaarden uit het PvE en NvU wordt er toegewerkt naar een voorlopig ontwerp (VO) dat na wettelijke inspraak wordt uitgewerkt tot een definitief ontwerp (VO).
Ontwerpen uitbesteden.	A/R	I		I	I			
Voorlopig ontwerp, al dan niet met ondersteuning van de gebiedsadviescommissie, toetsen op het thema toegankelijkheid aan de hand van de NvU. Waar nodig stuurt de regisseur bij.	A/R			C	C	C	C	
Toetsen op soepele overgang van beheersgebieden.	A/R			C	C	C	C	
Vorbereidingsfase								In de voorbereidingsfase worden voorbereidingen getroffen om het definitieve ontwerp te realiseren.
Het project aanbesteden aan een of meerder aannemers.	A/R	I	I	I	I	I		Daarna bereidt de aannemer de werkzaamheden voor, inclusief de benodigde vergunningen.
Realisatiefase								De aannemer voert de werkzaamheden uit.
De aannemer zal van het bestek afwijken, de regisseur bewaakt toegankelijkheid en consulteert eventueel gebiedsadviescommissie.	A/R			C	C	C		
Project evalueren en afsluiten.	A/R							
Evalueer toegankelijkheid op basis van de realisatie.	A/R	C		C	C	C		
Norminspectie.	A						R	
Beheer / nazorg								De aannemer voert de werkzaamheden uit.
Evalueer toegankelijkheid periodiek.	A/R							
Bij eventuele wijzigingen de regisseur Toegankelijkheid betrekken.	A/R		C	C		C		
Wijzigingen toetsen aan Nota van Uitgangspunten.	A/R							