

Provincie Utrecht  
t.a.v. College van Gedeputeerde Staten  
Postbus 803000  
3508 TH Utrecht

Betreft: advies verbeteren kwaliteit opstapplaatsen Regiotaxi  
Bijlage: Kwaliteit Opstapplaatsen Regiotaxi  
CC. de heer M. Smeijers en mw. E. van der Mooren, provincie Utrecht

Utrecht, 11 december 2018

Geacht College,

Klachten en opmerkingen van gebruikers van de Regiotaxi over de Opstapplaatsen in de provincie Utrecht zijn voor ons aanleiding geweest tot een nader onderzoek. De bevindingen van dat onderzoek gaan over herkenbaarheid (eenduidige naamgeving), goede informatievoorziening ter plekke en het bieden van voldoende wachtcomfort. Nadere informatie over ons onderzoek vindt u in de bijlagen.

Gebruikers van de regiotaxi zien de uitvoering van de regiotaxi en de opstapplaatsen als één geheel. Gemeenten zijn in beide gevallen de eerstverantwoordelijke om dat op orde te hebben. De provincie Utrecht is namens die gemeenten opdrachtgever voor de Regiotaxi en is naar ons idee hiermee in positie om de kwaliteit van de opstapplaatsen en daarmee van het hele Regiotaxisysteem een impuls te geven.

Wij vragen u als provincie in gesprek te gaan met de gemeenten en andere betrokken partijen om te komen tot een verbetering van het voorzieningenniveau van de opstapplaatsen. Onze onderstaande aanbevelingen kunnen hiervoor een basis zijn.

Uiteraard zijn wij bereid tot een nadere toelichting van ons advies. U kunt hiervoor contact opnemen met het secretariaat.

Met vriendelijke groet,



drs. J. van Leijenhorst  
Voorzitter ROCOV Utrecht

## Kwaliteit Opstapplaatsen Regiotaxi

### Vooraf

Naar aanleiding van klachten en opmerkingen van gebruikers van de Regiotaxi m.b.t. de zogeheten Opstapplaatsen heeft de werkgroep Regiotaxi van ROCOV Utrecht een onderzoek ingesteld naar de kwaliteit van de bestaande Opstapplaatsen Regiotaxi, zoals vermeld op de websites van de Regiotaxi's. Deze opstapplaatsen zijn ingesteld bij veel bezochte locaties (voornamelijk winkelcentra en O.V.-knooppunten) in situaties waar van deur tot deur vervoer niet mogelijk is. De bevindingen van dit onderzoek zijn opgenomen in bijlage 1.

In bijlage 2 bij dit advies zijn de minimaal gewenste maatregelen per locatie weergegeven en zijn suggesties gedaan voor uitbreiding van het aantal opstapplaatsen.

### Algemeen

In een aantal gevallen betreft dit locaties gelegen in de nabijheid van voetgangerszones, waarbij slechts één ophaalpunt in randligging voor het hele gebied is ingesteld.

Van de gebruiker van de Regiotaxi wordt bij alle soorten ritten verwacht dat hij/zij tijdig gereed zit/staat om te worden opgehaald. De Regiotaxi mag daarbij tussen 15 minuten vóór en 15 minuten na het afgesproken tijdstip arriveren. Dit resulteert in een gemiddelde wachttijd van tenminste 15 minuten met uitschieters tot 30 minuten. Ook bij gebruik van de terugbelservice bedraagt de wachttijd nog minstens 5 tot 10 minuten. Deze tijden moeten door de qua mobiliteit beperkte personen op de ophaallocatie moeten doorbrengen.

Het ROCOV is van mening dat vanwege deze relatief lange wachttijden en de lichamelijke beperkingen van de klanten extra eisen moeten worden gesteld aan deze ophaallocaties ten aanzien van informatievoorziening, herkenbaarheid en wachtcomfort.

Omdat de provincie opdrachtgever is voor de Regiotaxi's vraagt ROCOV de provincie daarom in overleg te treden met gemeenten en andere betrokken partijen om te komen tot een upgrading van het voorzieningenniveau van de opstapplaatsen op basis van de onderstaande aanbevelingen.

#### Algemeen:

Met name bij omvangrijke voetgangersgebieden of winkelcentra is een logische uitbreiding van het aantal sociaal veilige opstapplaatsen met een éénduidige naamgeving gewenst.

#### Voor de informatievoorziening:

- Goed zichtbare plaatsing van borden "Opstapplaats Regiotaxi" bij alle opstapplaatsen en voldoende verwijzingen naar de opstapplaatsen in de winkelgebieden en/of bezoekslocaties (gemeentehuizen/stadskantoren, in ziekenhuizen, stations, theaters enz.)
- Opname van de opstapplaatsen in het stelsel van geleide lijnen voor blinden en slechtzienden
- Openbare wachtruimten voor gebruikers van de Regiotaxi als zodanig aanduiden; bij de zitplaatsen voorrang voor gebruikers van de Regiotaxi aangeven.

#### Voor het wachtcomfort:

- Bieden van voldoende tochtvrije en overdekte, comfortabele zitgelegenheid in de onmiddellijke omgeving van het ophaalpunt met zicht op de naderende voertuigen voor alle categorieën gebruikers.

## **Bijlage 1 bij advies ROCOV**

### **Beoordeling accommodatie Opstappunten Regiotaxi**

Regiotaxi is in principe vervoer van deur tot deur of naar halten van het openbaar vervoer. Maar bij een aantal veel bezochte locaties zijn opstapplaatsen gerealiseerd, die voor de klanten herkenbaar moeten zijn door het speciale haltebord.

In dit onderzoek is uitgegaan van de Opstapplaatsen die staan vermeld op de websites en in brochures van de betreffende Regiotaxi's. Bij enkele locaties, die wel voor de deur bereikbaar zijn (bijv. Tivoli Vredenburg), worden de klanten voor het ophalen ten onrechte verwezen naar een taxistandplaats op afstand van de betreffende locatie, die niet als Opstapplaats Regiotaxi is aangewezen of gemarkeerd en waar alle hieronder genoemde gewenste voorzieningen ontbreken

Het valt op dat de websites geactualiseerd moeten worden, alleen de huidige tarieven zijn correct. Verwijzingen naar wijzigingen in 2015 en 2016 op websites en in brochures zijn achterhaald.

### **Regiotaxi Utrecht**

#### Bilthoven, Station NS

Het opstappunt ligt aan de noordzijde van het spoor, bij de bushalte, op één strook met taxistandplaats en de kiss-and-ride-voorziening.

Het opstappunt is aangegeven met een bord "Opstapplaats Regiotaxi" geplaatst langs deze strook, midden tussen de taxistandplaats en de kiss-and-ride-strook.

Bij de halte van de lijndienstbus staat op het halteperron een abri met zitbank, maar deze staat met zijn rug naar de opstaphalte.

#### Houten, winkelcentrum Het Rond

Het opstappunt moet zich bevinden op "Het Wed", op de hoek van "Het Achterom", een driehoekig plein met een aantal winkels (o.a. "Beter Horen") en horeca.

Dit is de noordgrens van het voetgangersgebied van het winkelcentrum in Houten Centrum.

Geen aanduiding aangetroffen dat de plaats van het opstappunt aangeeft. Vermoedelijk moet dit zijn ter hoogte van de "Kwalitaria Het Rond" (met terras).

Onder de niet al te brede luifels zijn veelal terrassen gemaakt door de alom tegenwoordige horecagelegenheden. Buiten die terrassen is er op het pleintje enig straatmeubilair in de vorm van houten zitbanken op tenminste 20 m van de Achterom. Daarnaast is er een rondom een boom geplaatste ronde zitbank, iets dichterbij de genoemde straat.

Er is verder geen beschutting in de vorm van een tochtscherm of abri met zitbank.

In "Het Achterom" is net om de hoek van "Het Wed" wel een afgekruste laad- en loszone voor de winkels aanwezig. Mogelijk wordt deze zone ook als opstapplaats gebruikt. Hier zijn in het geheel geen voorzieningen om te wachten getroffen.

*Vraag: Waarom is er niet ook een ophaalpunt in de nabijheid van de stationsingang bijv. bij het busstation? Hier zijn namelijk wel voorzieningen (abri-achtige overkapping en zitbanken) aanwezig.*

#### Nieuwegein, winkelcentrum City Plaza

Het opstappunt is gecombineerd met de bushalte Stadhuis (richting Utrecht) aan de Noordstedeweg

en ligt ongeveer 160 m vanaf een ingang van City Plaza aan de Noordstedeweg. Een andere ingang van het winkelcentrum aan de Raadstede ligt op 100 m van de halte.

Deze bushalte is voorzien van eenabri met zitbank.

Het opstappunt is aangegeven met een bord "Opstapplaats Regiotaxi" aan een aparte paal op het eigenlijke busperron, de haltepaal voor de lijndiensten staat bij deabri. Tussen het busperron en deabri ligt een in twee richtingen bereden fietspad. Geen ideale situatie dus, ook niet voor de reguliere buspassagiers.

De geboden wachtvoorzieningen zijn basic, maar voldoende.

## Maarssen, Station en winkelcentrum Bisonspoor.

Het opstappunt is gelegen halverwege de taxistandplaats resp. kiss- and ride-strook bij het busstation, op ongeveer 80 m van de NS-stationsingang.

Het opstappunt is aangegeven met een bord "Opstapplaats Regiotaxi" geplaatst langs deze strook.

Omdat het opstappunt grenst aan het busstation kunnen de gebruikers van de Regiotaxi gebruik maken van de voorzieningen voor de busreizigers. Er is een overkapping van ongeveer 36 m met daarin enkele tochtschermen en er staan enkele zitbanken, ook aan de zijde van de opstapplaats.

De voertuigen, die van deze aparte, afzijdig van de hoofdrijbaan liggende, rijstrook gebruikmaken, halteren daar met de neus richting station aan de linkerkant van deze rijstrook. Via de rechterportieren in- en uitstappende reizigers lopen hierbij aangereden te worden door op deze rijstrook passerende voertuigen.

## Utrecht, Centraal Station en Stads kantoor

Op busperron D is de opstapplaats op het perron niet in de vertrekplaats nummering van het openbaar vervoer opgenomen (plek D nul!)

De vertrekplaats is een haltehaven, gesitueerd aan de buitenzijde van het perron op een wat desolate plaats tussen de lift vanuit de stationshal en het einde van het busperron.

Vanaf de roltrappen is er geen verwijzing naar de opstapplaats, men moet het weten te vinden.

Ter hoogte van de haltehaven staat een standaard NS-bord met opschrift "taxi", maar geen herkenbare Regiotaxi aanduiding,

Bij de opstapplaats is alleen een zitbank (standaardmeubilair van het station).

*De beschutting is, ondanks de ligging onder het traverseplateau, minimaal (tochthoek)*

## Utrecht winkelgebied oude stad: Mariaplaats

Op het deel van de Mariaplaats halverwege tussen Rijnkade en Mariastraat.

In laad- en los-zone annex avond- en nachttaxistandplaats. Geen afgekruid vlak!

Het opstappunt is aangegeven met een bord "Opstapplaats Regiotaxi"

De opstapplaats bevindt zich op ongeveer 50 m van de ingang van het voetgangersgebied.

In het voetgangersgebied zijn geen verwijzingen naar het opstappunt.

Er is géén beschutte wachtplek (regen, wind) en ook geen zitbank.

Rond een aantal bomen aan de overzijde van de straat is een boom en groenvoorziening met daarom heen een ongeveer 30 cm hoge stenen rand (geen zithoogte)

## Zeist, Winkelcentrum Slotlaan

De exacte situering van dit opstappunt is via de website niet te vinden; de omschrijving Slotlaan zonder enige nadere aanduiding is onvoldoende, want het winkelgedeelte van de Slotlaan is 900 m lang. Op straat geen bord "Opstapplaats Regiotaxi" aangetroffen.

Ook bij de balie van het Gemeentehuis aan het eind van de Slotlaan is niets bekend omtrent de situering van het opstappunt van de Regiotaxi.

*Totaal indruk: de voorzieningen voor gebruikers Regiotaxi ontbreken of zijn goed verborgen.*

## Regiotaxi Eemland-Heuvelrug

### Amersfoort, Varkenmarkt (winkelgebied binnenstad)

Het opstappunt ligt in een laad- en los-zone annex avond- en nachttaxistandplaats op de Varkenmarkt in het verlengde van de Arnhemsestraat. Deze zone ligt in de rijrichting gezien links van de rijbaan.

Het opstappunt is aangegeven met een onderbord met daarop de tekst "Opstapplaats" en het logo van de Regiotaxi bij het voor de taxistandplaats bedoelde bord.

Er is voor de wachtende reizigers nauwelijks wachtruimte door de schots en scheef geparkeerde fietsen en brommers op het centrale deel van de Varkenmarkt.

Er is bovendien geenabri of tochtscherm aanwezig; op de plek van de vroegere bushalte op de Varkenmarkt staat wel een zitbank, maar deze staat met de rug naar het opstappunt.

Bij slecht weer zal de reiziger moeten schuilen voor de deur van een modezaak aan de overkant van de straat.

Via de rechterportieren in- en uitstappende reizigers lopen hierbij het risico aangereden te worden door incidenteel passerende voertuigen.

### Amersfoort, Meander Medisch Centrum (MMC)

Het opstappunt is gesitueerd in de parkeergarage van het MMC, bij de entree voor automobiele personen. Via de grote draaideuren komt men in een bufferruimte, waar vandaan de (rol)trap en de personenlift naar de hoger gelegen Centrale Hal van het ziekenhuis voert.

Hier zijn direct bij de entree (bijna haaks op de rijrichting 4 parkeervakken voor taxibussen en 5 parkeervakken voor gewone taxi's met borden aangegeven. De taxi's (en in dit geval ook de Regiotaxi) moeten hier achteruit insteken! Dit is een potentieel gevaarlijke situatie.

De Regiotaxi die mensen aflevert zal nu al gebruik maken van de kiss- and ridestreek, die opzij van de entree vanuit de parkeergarage is gesitueerd. In deze streek kan ook de opstapplaats voor de Regiotaxi worden gesitueerd.

In de bufferruimte is voldoende zitruimte voor mensen die op vervoer wachten. Er is echter geen bord "Wachtruimte Regiotaxi" geplaatst. Ook daarbuiten, bij de gereserveerde parkeervakken, is geen bord "Opstapplaats Regiotaxi" geplaatst.

In de centrale hal van het ziekenhuis is geen verwijzing naar de wachtruimte op het parkeerniveau aangebracht, wel verwijst de medewerker van de receptie correct door.

*De voorzieningen voor de op de Regiotaxi wachtende reizigers zijn, afgezien het gebrek aan (visuele) informatie, voldoende.*

## **Bijlage 2 bij Advies ROCOV Utrecht**

### **Gewenste maatregelen voor upgrading Opstapplaatsen Regiotaxi**

Door het COSBO Stad Utrecht is al in 2013 in samenwerking met o.a. het SOLGU een wensenpakket opgesteld voor de toegankelijkheid van nieuwe gebouwen en de woonomgeving. Dit wensenpakket is daarna regelmatig aan de nieuwste inzichten is aangepast. De nieuwste versie d.d. 1 mei 2018 kan via onderstaande link worden gedownload. Hierin zijn ook eisen t.a.v. de Regiotaxi opgenomen.

<http://www.batutrecht.nl/download/Toegankelijkheidlijst.pdf>

Met deze eisen in het achterhoofd heeft het ROCOV de bestaande opstapplaatsen voor de Regiotaxi beoordeeld. Hieronder zijn de minimaal gewenste maatregelen voor upgrading van deze bestaande voorzieningen opgenomen.

Daarnaast zijn suggesties gedaan voor een betere bereikbaarheid per Regiotaxi van alle bestemmingen binnen de voetgangersgebieden in met name de binnensteden en winkelcentra door uitbreiding van het aantal opstapplaatsen daar.

#### Algemeen:

Opname van alle "Opstapplaatsen" in het stelsel van geleide lijnen voor blinden en slechtzienden.

#### Bilthoven, Station NS:

- Uitbreiden bewegwijzering met Regiotaxi-logo naar de opstapplaats vanaf het NS-perron en in de voetgangerstunnel
- Uitbreiden overdekte zitgelegenheid, nu ook met zicht op het opstappunt (verdubbelingabri?)

#### Houten, winkelcentrum Het Rond

- Plaatsing van het bord "Opstapplaats Regiotaxi" op de gekozen locatie.
- Realiseren voldoende bewegwijzering mwt Regiotaxi-logo naar de opstapplaats in alle looproutes vanaf Het Rond.
- Realiseren sociaal veilige overdekte en beschutte zitgelegenheid met goed zicht op de opstapplaats in de directe omgeving daarvan
- Eventueel een extra opstapplaats realiseren aan de zuidkant van het voetgangersgebied (bij het busstation of de NS-stationsingang). Daar zijn al wachtvoorzieningen aanwezig.

#### Nieuwegein, winkelcentrum City Plaza

- Verkorting van de loopafstand naar de opstapplaats vanaf de ingang van het winkelcentrum door verplaatsing van de opstapplaats (+ eventueel bushalte) naar de huidige laad- en los-zone bij het ING-kantoor.
- Realiseren sluitende bewegwijzering naar de opstapplaats met Regiotaxi-logo vanaf de looproutes in het winkelcentrum.
- Eventueel een extra opstapplaats realiseren bij de zuidelijke ingang van het winkelcentrum aan de Weverstede.

## Maarssen, Station en winkelcentrum Bisonspoor

- Enige verkorting van de loopafstand vanaf station en winkelcentrum door verplaatsen van de opstapplaats van de regiotaxi naar het begin van de overkapping (alleen verplaatsen bord "Opstapplaats Regiotaxi volstaat).

## Utrecht, Centraal Station en Stads Kantoor: Busperron D

- Opnemen haltehaven voor de Regiotaxi in de nummering van de halteplaatsen (nieuw D2!)
- Uitbreiding bewegwijzering met expliciete vermelding van "Opstapplaats Regiotaxi" vanuit centrale hal station/Stadskantoor en op busperron D.
- Plaatsing van het juiste bord "Opstapplaats Regiotaxi" i.p.v. het standaard NS-huisstijlbord "Taxi". De Regiotaxi is openbaar vervoer!
- Plaatsing tochtscherm op het perron t.p.v. zitbank bij de haltehaven.

## Utrecht, winkelgebied oude stad: Mariaplaats

- Realiseren voldoende bewegwijzering met Regiotaxi-logo vanuit het voetgangersgebied naar de opstapplaats.
- Opstapplaats opschuiven naar de kop van de taxistandplaats en gereserveerd gebied voor de Regiotaxi afkruisen; bord "Opstapplaats Regiotaxi" hier naar toe verhuizen.
- Illegaal geparkeerde fietsen zo nodig regelmatig verwijderen.
- Realiseren van een overdekte en beschutte zitgelegenheid met zicht op de opstapplaats.
- Eventueel een extra opstapplaats in de nabijheid van de Stadhuisbrug realiseren.

## Zeist, winkelcentrum Slotlaan

- Realiseren van een herkenbare opstapplaats met alle gewenste faciliteiten ongeveer halverwege de Slotlaan, inclusief verwijzingen daarnaar vanaf beide uiteinden van het winkelgebied.
- Verbetering informatievoorziening op de website, met name over deze locatie.

## Amersfoort, Varkenmarkt (winkelgebied binnenstad)

- Deze opstapplaats is nauwelijks deze naam waard: geen beschutting voor wachtende reizigers, een zitbank zonder zicht op de opstapplaats, rommelige omgeving door alle geparkeerde fietsen en scooters; zelfs het bord voor de opstapplaats is niet juist (alleen een bordje met vermelding "Opstapplaats" en het logo van de Regiotaxi als onderbord bij het bord "Taxistandplaats"
- Verplaatsing van de opstapplaats naar de plek van de voormalige bushalte Varkenmarkt en het daar (terug)plaatsen van deabri levert voor de wachtende reizigers een veel betere situatie op en ook kan dan het juiste bord "Opstapplaats Regiotaxi" op deabri worden geplaatst.
- Mogelijk is hierbij de aanrijroute via de Molenstraat en Westsingel een probleem, maar de huidige route via Grote Haag en Koestraat is niet veel beter (in beide gevallen een aanrijroute naar een parkeergarage!) Hiervoor de benodigde maatregelen treffen.
- Deabri moet uiteraard voorzien zijn van voldoende zitgelegenheid.

## Amersfoort, Meander Medisch Centrum

- "Opstapplaats Regiotaxi" opnemen in de bewegwijzering vanaf de centrale hal van het ziekenhuis naar de binnenwachtruimte beneden voor de draaideur.

# ROCOV UTRECHT

regionaal overleg consumentenorganisaties  
openbaar vervoer

- De wachtruimte voor de draaideur kenbaar maken als “Wachtruimte voor de Regiotaxi”.
- Plaatsing buiten de entree van het bord “Opstapplaats Regiotaxi” bij de Kiss- en Ride-strook in de onmiddellijke nabijheid van de draaideur. Deze plek afkruisen.
- De beschutting voor wachtende reizigers is hier verder optimaal.