

Bijlage 1: Algemene reactie op adviezen toegankelijkheid (LAT)

Hartelijk dank voor de adviezen en signalen op het gebied van toegankelijkheid naar aanleiding van de Lokale Agenda Toegankelijkheid (LAT). Het doet ons deugd om te zien dat fysieke, sociale en informatietoegankelijkheid zo belangrijk wordt gevonden in de gebieden. Samenwerking is noodzakelijk om een (nog) toegankelijker Rotterdam te realiseren, ook voor mensen met een beperking en/of chronische ziekte. Wij willen u hartelijk bedanken voor het toesturen van de adviezen en signalen omdat deze concreet laten zien waar verbetering mogelijk dan wel noodzakelijk is.

De reacties op uw adviezen zijn zoveel mogelijk gebundeld om de reactie zo overzichtelijk mogelijk te houden. Alleen daar waar een advies specifiek een bepaald gebied of wijk betrof wordt er ook specifiek een reactie gegeven in de bijlage.

Verkenning initiatiefvoorstel

In maart 2020 is het initiatiefvoorstel mw. A. Kockelkoren (GroenLinks), "Fysiek toegankelijke stad voor iedereen" ingediend. Hierin worden voorstellen gedaan om de stad, gebouwen en buitenruimte, beter toegankelijk te maken voor mensen met een fysieke beperking. Naar aanleiding van het initiatiefvoorstel is op 1 september 2020 bij Stadsontwikkeling een verkenning gestart. Thema's als veiligheid versus toegankelijkheid zullen hierbij worden meegenomen. Verder zal er ook gekeken worden naar zaken waarvan niet in eerste instantie gedacht wordt dat ze invloed hebben op de (fysieke en sociale) toegankelijkheid zoals afval en het schoonhouden van bankjes. Bij de verkenning zal worden bekeken hoe over signalen met betrekking tot toegankelijkheid vanuit de gebieden en wijken, zoals die ook bij uw adviezen hebt gevoegd, het meest efficiënt en effectief kan worden gecommuniceerd met Stadsontwikkeling en/of Stadsbeheer. Ook wordt onderzocht hoe signalen bij ervaringsdeskundigen kunnen worden opgehaald zodat zij kunnen meedenken over de gewenste verbeterpunten en prioriteiten op fysieke, sociale en informatietoegankelijkheid. Dit uiteraard met als doel om signalen omtrent toegankelijkheid op te kunnen pakken. Andere onderwerpen die bij de verkenning zullen worden opgepakt: toegankelijkheid van horeca en winkels, (openbaar) vervoer, vastgoed, wonen, (openbare) toiletten etc. Bij de verkenning wordt concernbreed samengewerkt waar nodig.

Buitenruimte

Wanneer er sprake is van gevaarlijke situaties, dan vragen we om deze concrete situaties te melden <https://www.rotterdam.nl/loket/melding-buitenruimte/> via de site, 'buitenbeterapp' of 14010. Dan kunnen storingen zo snel mogelijk worden verholpen. Ook wanneer er losliggende tegels of kuilen zijn, kunnen deze worden gemeld. De storing zal dan zo snel mogelijk worden verholpen.

Ook ten aanzien van naastplaatsingen geldt dat daarvan buitenruimtemeldingen kunnen worden gemaakt. Naastplaatsingen krijgen gemeentebreed aandacht. Waar structurele problemen optreden kan altijd iom SB gekeken worden of er voor deze situatie specifieke maatregelen te treffen zijn. Waar de collega's van Toezicht en Handhaving constateren dat overtredingen worden begaan, treden ze hiertegen op, door mensen aan te spreken en/of te beboeten.

Vanuit een aantal gebieden is gereageerd op de zin in de LAT: "Rotterdam wil dat de buitenruimte in 2064 overal goed toegankelijk is voor iedereen." De datum van 2064 ligt in de verre toekomst omdat deze gerelateerd is aan de cyclus van groot onderhoud. In 2064 weten we zeker dat de hele stad aan de beurt is geweest en dus voldoet aan de verbeterde toegankelijkheid. Maar in de tussentijd wordt er natuurlijk wel steeds voortgang geboekt. In de buitenruimte nemen de inrichters sowieso hun verantwoordelijkheid en wordt op het gebied van toegankelijkheid samengewerkt met 010Toegankelijk.

In een aantal gebieden worden belangrijke routes in de buitenruimte naar voorzieningen, de plusroutes in het kader van het programma Ouder en Wijzer, geïnventariseerd en wordt er gekeken waar extra onderhoud nodig is om de toegankelijkheid te verbeteren. Dit wordt samen met de bewoners en 010Toegankelijk opgepakt.

Toezicht en Handhaving

Toezicht & Handhaving treedt op bij overtredingen rondom parkeren, zowel bij stoepparkeren, hinderlijk geparkeerde voertuigen en deelvoertuigen als bij het handhaven van correct gebruik van gehandicaptenparkeerplaatsen. Bij spoed kan de meldkamer via 14010 gebeld worden zodat er direct actie kan worden genomen. Ook het terugdringen van de overlast van zwerffietsen en andere hinderlijk geparkeerde fietsen die de doorgang belemmeren is een taak van Toezicht en Handhaving die nu al wordt uitgevoerd, op basis van artikel 5:12 lid 2 van de Algemene Plaatselijke Verordening (APV). Dat geldt ook voor naastplaatsingen en voorwerpen op of aan de weg. Tenslotte past het gastheerschap bij het vrijhouden van de "lijn", dit is de geleidelijn die gebruikt wordt door blinden en slechtzienden. Gastheerschap wordt getoond door het aanspreken van ondernemers die er borden of bakken op hebben uitgesteld, of door het zelf verplaatsen van blokkades zoals fietsen of zwerfvuil. En bij hinderlijke fietsen kan het ook een reden zijn om hem te verwijderen. In de trainingen voor handhavers is er al aandacht voor toegankelijkheid van de stad.

(Overlast) Fietsparkeren en deelvoertuigen

We zien dat het parkeren van deelvoertuigen steeds meer op een ordentelijke wijze gebeurt. Bij het constateren van een hinderlijk geparkeerd voertuig vragen we om een melding te maken bij de desbetreffende aanbieder. Zij spreken de gebruiker aan op het parkeergedrag en na herhaling worden er boetes opgelegd of gaan ze over op het uitsluiten van gebruikers tot het systeem. Daarnaast zijn aanbieders bezig met het inbouwen van 'incentives' in hun systemen. Dit betekent dat een gebruiker een foto moet maken van het geparkeerde voertuig, zo wordt de gebruiker bewuster van zijn of haar parkeergedrag. De operator en andere gebruikers beoordelen de foto's en op deze wijze worden gebruikers gekort of beloond met extra rijminuten.

Overlast tijdens veranderingen en werkzaamheden

Bij de uitvoering van werkzaamheden in de buitenruimte is veel aandacht voor toegankelijkheid, dus ook voor mensen met een beperking maar gezien de uw opmerkingen en de signalen die wij regelmatig ontvangen van Rotterdammers toch nog niet overal goed. Dit zal binnen Stadsontwikkeling en Stadsbeheer weer onder de aandacht gebracht worden. Waar concreet overlast of beperkingen ontstaan door werkzaamheden, kunnen Rotterdammers dit altijd melden. We kunnen dan ook achteraf in concrete gevallen kijken wat we kunnen verbeteren, want vanzelfsprekend vinden ook wij zo iets vervelend.

Als een aannemer tijdens werkzaamheden een wagen zo geparkeerd heeft dat deze voor overlast zorgt, dan kan de aannemer daarop worden aangesproken. In eerste instantie door bewoners zelf. Als er geen beterschap volgt, dan wordt verzocht dit te melden, zodat Stadsbeheer de aannemer erop kan aanspreken. Aannemers hebben soms ontheffingen, maar horen ook dan hun voertuig zo te stallen dat er minimaal overlast voor andere weggebruikers veroorzaakt wordt.

Spelen

De gemeente, cluster Stadsbeheer, vervangt jaarlijks diverse speelplekken. Vooraf aan de vervanging van een speelplek vindt participatie plaats over de inrichting van de speelplek. De gemeente gaat het gesprek met al de Rotterdammers (met of zonder een beperking) aan over de nieuwe inrichting. Hierbij staat centraal wat de bewoners graag willen kunnen doen op de plek, bijvoorbeeld spelen, sporten en/of elkaar ontmoeten.

De gemeente heeft de integrale visie 'kom op naar buiten'. In deze visie is de fysieke en sociale toegankelijkheid van de speelplekken verankerd. We streven namelijk naar dat iedereen zich welkom voelt op een plek, dat 70% van al de speelaanleidingen toegankelijk/bereikbaar zijn en 50% bespeelbaar zijn voor iedereen met of zonder een beperking. Deze getallen worden door De Speeltuinbende (stichting 'Het gehandicapte kind') ook gehanteerd voor goede samenspeel plekken. De gemeente Rotterdam wil geen speeltoestellen voor 1 doelgroep maar speeltoestellen die door ieder kind gebruikt kunnen worden. Door toestellen te plaatsen voor kinderen met en zonder een beperking wordt het samenspelen gestimuleerd. Wanneer een speeltoestel door een kind niet (volledig) gebruikt kan worden, streven we ernaar om het speeltoestel wel bereikbaar te maken door middel van bijvoorbeeld een toegankelijk pad, zodat kinderen wel de interactie met elkaar hebben. Bovendien ligt de focus niet alleen op speeltoestellen, maar om interactiemogelijkheden in het algemeen. Een duidelijke padenstructuur kan er al voor zorgen dat kinderen hun eigen spel kunnen bedenken waar ieder kind aan mee zou kunnen doen, ongeacht eventuele beperking. De gemeente Rotterdam is bezig met een 'inspiratieboek'. In dit boek staan ontwerpprincipes waarin toegankelijkheid is gewaarborgd. Dit geeft ontwerpers handvatten en zorgt voor meer bewustwording bij toekomstige ontwerpen.

In december 2019 is door veertien partijen een landelijk SamenSpeelAkkoord gesloten. Een belangrijk onderdeel van het akkoord vormt het werken aan een inclusieve speelcultuur, waarin samen spelen door kinderen met en zonder handicap vanzelfsprekend is. Een tweede ambitie is het realiseren van meer samenspeelplekken. De NUSO opent in 2020 een informatieloket voor vrijwilligers van speeltuinen om hen te helpen bij het inclusief maken van de speeltuin. Speeltuinverenigingen worden op dit loket gewezen. Bovendien zal de gemeente Rotterdam zich in 2021 aansluiten bij het SamenSpeelAkkoord.

Openbare toiletten

Deze collegeperiode heeft de gemeente zich hard gemaakt voor het beschikbaar stellen van meer openbare toiletten vanuit de wens om een inclusieve toegankelijke en gastvrije stad te zijn. De focus lag daarbij op drukbezochte verblijfgebieden (winkelcentra en recreatiegebieden). Dit deed de gemeente door 1) toilethuisjes in de openbare ruimte bij te plaatsen, 2) horecaondernemers te vragen deel te nemen aan de 'pilot propere plee', zodat zij hun toiletfaciliteiten gratis beschikbaar stellen aan passanten met hoge nood en 3) openbare gebouwen en instellingen te vragen hun toiletvoorzieningen beschikbaar te stellen. Deze 'deelnemende' toiletten zijn te herkennen aan de groene toiletsticker bij de entree en hebben een vermelding in de HogeNood App. In korte tijd is een groei gerealiseerd van 16 naar 144 openbare beschikbare toiletten. Hiermee voldeed de Rotterdamse binnenstad als eerste aan de 500 meter norm van de Maag-, Darm- en Leverstichting (MDL) en werd Rotterdam door MDL als 'koplopergemeente' benoemd.

Communicatie

De gemeente Rotterdam werkt met een schrijfwijzer met richtlijnen op het gebied van vorm, inhoud, brieven taal en schrijfstijl. In die laatste categorie is de regel; 'Schrijf eenvoudig en in begrijpelijke taal. Taalniveau B1 kan bijna iedereen begrijpen.' Daarnaast geeft de gemeente trainingen in 'Duidelijke taal' om ervoor te zorgen dat er op een eenvoudige en heldere manier wordt gecommuniceerd. Iedereen kan via het gemeentelijk intranet ook tips en adviezen vinden voor het schrijven van zowel digitale als print teksten. In een aantal gevallen zet de gemeente beeldbrieven in om via en tekst en beeld een boodschap over te brengen.

Kortom, de gemeente streeft ernaar zo helder en duidelijk te communiceren zodat het grootste deel van de Rotterdammers de communicatie kan begrijpen.

Informatievoorziening

De gemeente Rotterdam zal niet aansluiten bij de commerciële app Ongehinderd. Uiteraard staat het ondernemers vrij om zichzelf aan te melden bij Ongehinderd voor een vermelding en hiervoor te betalen. Maar als zij ervoor kiezen om bijvoorbeeld op hun site te vermelden wat gasten kunnen verwachten op het gebied van toegankelijkheid is dit net zo effectief, zo niet effectiever in het licht van bewustwording. Wij zien voor de gemeente een rol weggelegd om te faciliteren in de informatievoorziening over toegankelijkheid. Vanuit Rotterdam Onbeperkt worden daarom in 2021 factsheets ontwikkeld voor partners in de stad over toegankelijkheid in de breedste zin van het woord, zo ook voor bijvoorbeeld horecaondernemers. In overleg met de diverse medewerkers en partners in de stad kunnen zeker ook bewustwordingssessies extern worden georganiseerd. Toegankelijkheid wordt meegenomen in de gesprekken over het nieuwe horecabeleid.

Dienstverlening

De gemeente wil graag dat de dienstverlening voor iedereen toegankelijk, persoonlijk en tijd- en plaatsonafhankelijk is. Hieraan wordt doorlopend gewerkt. We spelen daarbij in op de behoefte van Rotterdammers met en zonder beperking en technologische ontwikkelingen. De samenleving vraagt naast contact met de gemeente via de meer traditionele kanalen, ook vaker om nieuwe vormen om in contact te komen met de gemeente. De gemeente werkt daarom ook aan mogelijkheden om aanvullende manieren van laagdrempelige en persoonlijke dienstverlening te kunnen aanbieden. Zo worden er ook verkenningen gedaan naar nieuwe mogelijkheden zoals videobellen of chatfunctionaliteiten. We sluiten aan bij de kanalen die zij het liefst gebruiken. Iedere Rotterdammer is vrij om te kiezen om hiervan wel of geen gebruik te maken.

Rotterdammers die niet digitaal vaardig zijn, kunnen terecht op één van de publiekslocaties van de Gemeente Rotterdam. Via 14010 kan er telefonisch een afspraak worden gemaakt. Ook kunnen Rotterdammers binnenlopen op één van de Vraagwijzer locaties in de stad.

De inrichting van publiekslocaties is een continu aandachtspunt. Hierin wordt gewerkt met de mogelijkheden die er zijn binnen het concept van de inrichting voor alle publiekslocaties. De gemeentelijke locaties hebben ringleidingen voor mensen met een auditieve beperking. Naar aanleiding van uw signaal over het ontbreken van informatie over de (fysieke) toegankelijkheid van de publiekslocaties zal informatie hierover toegevoegd worden op de website.

Inzet tolk gebarentaal en schrijftolk

De gemeentelijke lijn is dat de inzet van een tolk gebarentaal (of schrijftolk) bij (bestuurs)vergaderingen niet centraal gefaciliteerd wordt. De behoefte van een tolk bij gebiedsvertegenwoordigende organen wordt niet breed gedragen. Voor financiering uit de centrale middelen staat een gelijkwaardige inzet voorop. De organen zijn echter vrij om zelfstandig te besluiten om een tolk gebarentaal vanuit het eigen budget (representatiebudget) te bekostigen als zij dit nodig achten voor de toegankelijkheid van de uitvoering van hun werkzaamheden. Wij adviseren u om in de uitnodigingen altijd uit te vragen of er behoefte aan ondersteuning is (bijvoorbeeld een tolk gebarentaal). Zo worden bijeenkomsten en vergaderingen toegankelijker.

Welzijn, zorg en ondersteuning

Het beleidsplan Heel de Stad heeft als één van de prioritaire doelgroepen Rotterdammers met een beperking en/of chronische ziekte. Voor het welzijnswerk betekent dat de welzijnsvoorzieningen, zoals de Huizen van de Wijk, toegankelijk zijn voor iedereen. Dan gaat het niet alleen om fysieke toegankelijkheid, maar ook het herkennen en kunnen omgaan met Rotterdammers met een beperking. De welzijnsprofessionals hebben daarom ook een taak in het ondersteunen van bewoners en hun organisaties die activiteiten willen opzetten voormensen met een beperking.

Het is ons bekend dat er mensen zijn die de weg naar hulp niet goed kennen of niet goed kunnen 'bewandelen'. Daarom hebben we welzijns- en wijkteammedewerkers vroegsignalering

meegegeven als specifieke taak. Zij zoeken actief op plekken waar Rotterdammers vaak komen, zoals op scholen of bij de huisarts. Doel hiervan is om Rotterdammers met een hulpvraag zo vroeg mogelijk in beeld te krijgen om hen vervolgens passende ondersteuning te bieden.

De informatievoorziening over activiteiten en toegankelijkheid van het Huis van de Wijk is zeker een gespreksonderwerp met de welzijnsaanbieder. We vragen de welzijnsaanbieder duidelijk op de website aan te geven welke activiteiten plaats vinden in het Huis van de Wijk en ook deze toegankelijk te maken voor zowel mensen met als mensen zonder beperking.

In elk gebied is een basisinfrastructuur aanwezig voor maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp (met o.a. een CJG, een VraagWijzer en Huizen/Huiskamers van de Wijk). Daarnaast is de gemeente ook telefonisch en via het internet bereikbaar. Toch is het voor bewoners die hulpverlening nodig hebben vaak even een zoektocht waar ze terecht kunnen.

Daarnaast willen we als gemeente meer regie gaan voeren op de samenwerking tussen de verschillende zorg- en welzijnsaanbieders in de wijken en gebieden. We hopen dat mensen met een hulpvraag dan zo snel mogelijk op de juiste plek terechtkomen.

Vanuit Rotterdam Onbeperkt wordt er hard gewerkt aan het creëren van bewustwording over het VN-verdrag en het belang van toegankelijkheid. Hoewel Rotterdam Onbeperkt de opdracht heeft gekregen van het directieteam van Maatschappelijke ontwikkeling om bij alle medewerkers van het cluster te zorgen voor bewustwording, gebeurt dit ook bij andere clusters. Zo hebben diverse medewerkers van Stadsbeheer als onderdeel van een cursus de buitenruimte kunnen ervaren met een fysieke en zintuiglijke beperking en wordt er samengewerkt met dienstverlening om sessies te organiseren bij publiekslocaties. Ook Concernhuisvesting, directie Veilig en Inkoop hebben dergelijke sessies bijgewoond. Daarnaast kan Rotterdam Onbeperkt altijd met andere clusters meedenken wanneer zij willen werken aan bewustwording. Op dit moment worden de sessies omgevormd naar digitale sessies.

Ook wordt er samengewerkt met partners in de stad voor bijvoorbeeld gesprekken over toegankelijkheid, het ontwikkelen van checklists en bijvoorbeeld zintuigenwandelingen in het kader van bewustwording.