

NOTA VAN BEVINDINGEN

Toegankelijkheid van de gemeentelijke dienstverlening

Rekenkamer Hilversum



Inhoudsopgave

1 	Inleiding
4	
1.1 Vraagstelling	4
1.2 Aanpak en methoden	5
2 Gemeentelijke context	7
2.1 Inwonersaantallen en leeftijd	7
2.2 Stedelijkheid	8
2.3 Opleidingsniveau en sociaaleconomische status	9
2.4 Zorggebruik	10
Samenvatting	11
3 Beleid en kaders	12
3.1 Wettelijke kaders	12
3.2 Gemeentelijk toegankelijkheidsbeleid	12
Samenvatting	15
4 Uitvoering	17
4.1 Organisatorische inrichting toegankelijkheid	17
4.2 Domein overstijgende samenwerking	18
4.3 Werkgroep Toegankelijkheid	19
4.4 Visie Dienstverlening in de praktijk	19
Samenvatting	20
5 Resultaten	22
5.1 Toegankelijkheid digitale dienstverlening	22
Uitkomsten quick scan website Sociaal Plein	22
Ervaringen <i>mystery guest</i> met digitale aanvraag	23
5.2 Toegankelijkheid schriftelijke dienstverlening	25
Uitkomsten quick scans gemeentelijke informatiebrieven	25
5.3 Toegankelijkheid telefonische dienstverlening	27
5.4 Toegankelijkheid fysieke dienstverlening	28
Ervaringen inwoners: retrospectieve micro-interviews	29
Ervaringen <i>mystery guest</i> met aanvraag aan de balie	30
Uitkomsten interviews	31



5.5 Toegankelijkheid binnen het Sociaal Domein	31
Samenvatting	32
6 Sturing	34
6.1 Grip op informatie	34
6.2 Monitoring	34
Samenvatting	35
Bijlage 1 Uitwerking normenkader	36
Bijlage 2 Quick scans	41
Brief 1: Ontvangstbevestiging Wmo	41
Brief 2: Schuldenoverzicht	44
Webpagina: Sociaal Plein	47
Bijlage 3 Detailbevindingen schouwen	52
Schouw publiekslocatie: Sociaal Plein	52
Schouw publiekslocatie: Stads kantoor	56
Schouw publiekslocatie: Raadhuis	59
Bijlage 4 Casussen en vragen raads sessie	64
Agenda raads sessie	64
Instructie interactief onderdeel	64
Informatievoorziening en positie van de raad	64

Leeswijzer

Dit rapport bevat de resultaten en bevindingen uit ons rekenkamer onderzoek naar de toegankelijkheid van de dienstverlening van de gemeente Hilversum. De inleiding in Hoofdstuk 1 bevat een toelichting op de onderzoeksaanpak. Vervolgens worden de bevindingen onder een thematische indeling uiteengezet in Hoofdstuk 2 (Gemeentelijke context), Hoofdstuk 3 (Beleid en kaders), Hoofdstuk 4 (Uitvoering), Hoofdstuk 5 (Resultaten) en Hoofdstuk 6 (Sturing). Ieder hoofdstuk onder deze thema-indeling eindigt met een samenvattende passage. In de bijlagen zijn het normenkader en de koppeling van normen aan de onderzoeksvragen opgenomen (Bijlage 1). Daarnaast vindt u in de bijlagen de resultaten van de uitgevoerde *quick scans* (Bijlage 2), een gedetailleerde uitkomstenbeschrijving van de uitgevoerde locatieschouwen (Bijlage 3) en een beschrijving van casussen die in een werksessie aan raadsleden zijn voorgelegd (Bijlage 4).



1 | Inleiding

Aanleiding

Gemeenten zijn er voor al hun inwoners en iedereen moet dan ook de diensten van een gemeente kunnen gebruiken. Het is daarom belangrijk dat de dienstverlening van gemeenten toegankelijk is voor *alle* inwoners. Sinds juli 2016 is het VN-verdrag Handicap in Nederland van kracht. Dit verdrag versterkt de positie van mensen met een beperking op alle levensterreinen en is een weerslag van de verandering van denken over de positie van mensen met een beperking: Het is niet de beperking die mensen belemmert om mee te doen, maar het zijn de drempels in de samenleving die de participatie bemoeilijken. Voor digitale voorzieningen is het niet anders. In onze samenleving kun je bijna niet meer zonder internet en computers. Per 1 juli 2018 is het Besluit digitale toegankelijkheid overheid in werking getreden. Overheidsinstanties moeten hun websites en mobiele applicaties toegankelijk maken en houden. Ook moeten ze voor al die websites en apps verklaringen publiceren. Daarnaast is op 1 mei 2022 de Wet open overheid (Woo) in werking getreden. Deze wet is bedoeld om overheden meer transparant te maken en moet ervoor zorgen dat overheidsinformatie beter vindbaar en toegankelijk is.

1.1 Vraagstelling

Doelstelling

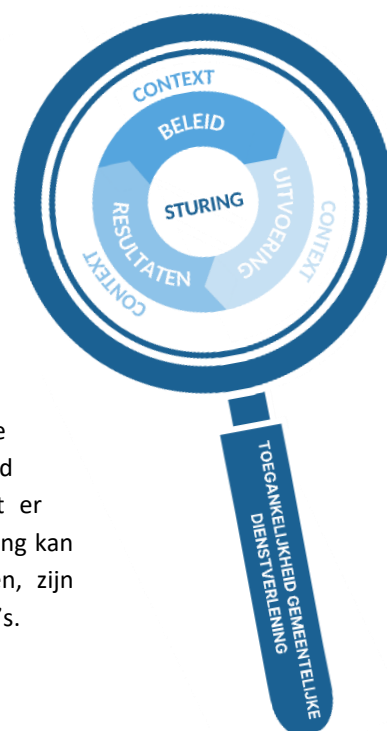
De rekenkamer Hilversum heeft Enneüs gevraagd om de toegankelijkheid van de dienstverlening van de gemeente Hilversum te onderzoeken. De rekenkamer wil met dit onderzoek de toegankelijkheid van de dienstverlening via de verschillende kanalen (digitaal, fysiek, en telefonisch) onder de loep nemen. De rekenkamer richt zich op de toegankelijkheid van de dienstverlening voor *alle* inwoners (met én zonder enige vorm van beperking). Daarbij stelt de rekenkamer de volgende hoofdvraag:

Hoofdvraag

Hoe toegankelijk is de dienstverlening van de gemeente Hilversum voor haar inwoners?

Thema-indeling

Voor het bestuderen van de toegankelijkheid van de gemeentelijke dienstverlening is een thematische indeling gehanteerd die de verschillende onderdelen uiteenzet waarin toegankelijkheid van de gemeentelijke dienstverlening onder de loep wordt genomen (zie de visualisatie hiernaast). Dit model is gebaseerd op de theorie realistisch evalueren van Pawson en Tilley (1997). De invulling van toegankelijkheid begint bij het beleid, dat bepaalt hoe de uitvoering zou moeten verlopen. De uitvoering leidt tot een resultaat dat vervolgens weer leidt tot mogelijke wijzigingen in het beleid, enzovoorts. Dit proces wordt afgezet tegen de (lokale) context waarin het zich afspeelt. Zo is het bijvoorbeeld relevant om te kijken naar de lokale factoren en ontwikkelingen waarbinnen toegankelijkheid wordt vormgegeven, zoals demografische ontwikkelingen. Tot slot wordt er gekeken hoe de gemeente binnen de huidige en toekomstige afspraken sturing kan geven aan toegankelijkheid. Om de hoofdvraag te kunnen beantwoorden, zijn deelvragen geformuleerd en ingedeeld aan de hand van bovenstaande thema's.



Figuur 1. Model realistisch evalueren

Deelvragen per thema

Thema 1: Context

- Welke relevante doelgroepen in relatie tot de onderzoeksvraag zijn er te onderscheiden binnen de gemeente Hilversum en welke interessante ontwikkelingen en prognoses zijn hierin te onderscheiden?

Thema 2: Beleid

- Wat zijn de wettelijke kaders waarbinnen de gemeente haar dienstverlening dient vorm te geven?
- Op welke wijze is vorm en inhoud gegeven aan het toegankelijkheidsbeleid voor de gemeentelijke dienstverlening?

Thema 3: Uitvoering

- Hoe wordt zorg gedragen voor de toegankelijkheid van de dienstverlening, in het bijzonder inwoners met een zintuigelijke, fysieke, verstandelijke of psychische beperking, inwoners met een taalachterstand of inwoners die minder digitaal vaardig zijn?
- Hoe zorgt de gemeente Hilversum voor regie en samenhang in alle off- en online kanalen voor een optimale interactie met de inwoners?

Thema 4: Resultaten

- In hoeverre zijn de gestelde beleidsdoelstellingen behaald (doeltreffendheid)?
- In hoeverre is de gemeentelijke dienstverlening in lijn met relevante wettelijke kaders (rechtmatigheid) en algemeen geldende normen voor toegankelijke communicatie?

Thema 5: Sturing

- Hoe zorgt de gemeente Hilversum ervoor dat de interactie met haar inwoners beheersbaar en uitvoerbaar blijft?

1.2 Aanpak en methoden

Ingezette onderzoeksmethoden

	Deskresearch <ul style="list-style-type: none"> + Documentstudie + Studie van (wettelijke) kaders
	Interviews en sessies <ul style="list-style-type: none"> + Interview beleidsmedewerkers + Interview portefeuillehouder + Interview Werkgroep Toegankelijkheid + Groepsgesprek KCC en burgerzaken + Interview communicatieafdeling + Interview programmamanager Dienstverlening + Retrospectieve micro-interviews (met inwoners)
	Praktijkoordeel <ul style="list-style-type: none"> + Schouwen fysieke toegankelijkheid + <i>Mystery guests</i>
	Quick scans <ul style="list-style-type: none"> + Quick scan digitale toegankelijkheid + Quick scan schriftelijke toegankelijkheid
	Analyse en rapportage <ul style="list-style-type: none"> + Analyse onderzoeksuitkomsten + Rapportage van bevindingen

Deskresearch

Er is gebruik gemaakt van publieke bronnen en gegevens om de demografische context in kaart te brengen. Daarnaast zijn de wettelijke kaders bestudeerd en is beleidsmatige documentatie geanalyseerd om de doelen, afspraken en uitgangspunten ten aanzien van toegankelijkheid inzichtelijk te maken.

Interviews en werksessie met de raad

In interviews met de programmamanager Dienstverlening, teammanagers, beleidsmedewerkers, de wethouder, uitvoerend medewerkers, de communicatieafdeling van de gemeente en de Werkgroep Toegankelijkheid, zijn vragen voorgelegd over de toegankelijkheid van de gemeentelijke dienstverlening. In deze interviews is onder meer aandacht besteed aan (de totstandkoming van) beleidsmatige uitgangspunten, de manier waarop hier uitvoering aan wordt gegeven, en eventuele drempels die vanuit verschillende perspectieven worden ervaren. Daarnaast zijn ervaringen van inwoners in kaart gebracht aan de hand van *retrospectieve micro-interviews*. Hiertoe hebben onderzoekers een dagdeel buiten een aantal publiekslocaties doorgebracht om inwoners te benaderen en de dienstverlening van de gemeente (bijvoorbeeld in het kader van een aanvraag) met hen te evalueren. Tot slot is een interactieve werksessie met raadsleden belegd, waarin zij zelf een aanvraagproces hebben doorlopen en input hebben gedeeld over de sturingsruimte die zij binnen het thema toegankelijkheid ervaren. Tijdens alle gesprekken is aandacht besteed aan mogelijke verbeterruimte op het gebied van toegankelijkheid.

Praktijkoordeel

Om de uitwerking van het thema toegankelijkheid in de praktijk inzichtelijk te maken, zijn eerst de drie publiekslocaties van de gemeente geschouwd: Het Sociaal Plein, het Stads kantoor en het Raadhuis. Dit gebeurde aan de hand van een checklist met eisen en normen op het gebied van fysieke toegankelijkheid voor publieke gebouwen. Hiermee is de fysieke toegankelijkheid getoetst. Daarnaast zijn drie *mystery guests* ingezet voor het doen van telefonische, digitale en fysieke aanvragen. De *mystery guests* zijn in afstemming met de rekenkamer geworven via de Werkgroep Toegankelijkheid¹. Deelnemende *mystery guests* vertegenwoordigden de Fietzersbond, seniorenvereniging Senver en het Platform voor Gehandicapten en Chronisch Zieken. Alle *mystery guests* zijn op voorhand geïnstrueerd door de onderzoekers, en hebben na het doen van een aanvraag een telefonische terugkoppeling gegeven over hun bevindingen.

Quick scans

De toegankelijkheid van schriftelijke en digitale middelen is beoordeeld aan de hand van een *quick scan*. Dit betreft een lijst aan normen op verschillende thema's, waarvan door een onderzoeker is getoetst of de middelen eraan voldoen. Hiertoe zijn twee algemene informatiebrieven en de webpagina van het Sociaal Plein getoetst.

Definitie van toegankelijkheid

Waar het toegankelijkheid betreft, is het begrip “*design for all*” essentieel: Dit houdt in dat bij het ontwerpen van beleid direct wordt uitgegaan van “toegankelijk en bruikbaar voor iedereen” in plaats van “toegankelijk en bruikbaar voor de gemiddelde gebruiker”. Daarmee wordt voorkomen dat specifieke doelgroepen worden uitgesloten. Vanuit deze gedachte wordt gekeken naar de toegankelijkheid van de gemeentelijke dienstverlening, waarbij we een definitie hanteren gebaseerd op de bespreking van Accessibility, een stichting die zich inzet voor een digitaal, fysiek en sociaal toegankelijke samenleving²:

“Toegankelijkheid gaat erom dat iedereen, met of zonder beperking, de kans krijgt gebruik te maken van alle vormen van voorzieningen, informatie en dienstverlening. Iedereen moet volwaardig kunnen deelnemen aan de samenleving.”

¹ De Werkgroep Toegankelijkheid is een samenwerking tussen de Fietzersbond, de Seniorenvereniging (Senver) en het Platform voor Gehandicapten en Chronisch Zieken.

² <https://www.accessibility.nl/over-toegankelijkheid/wat-is-toegankelijkheid>

2 | Gemeentelijke context

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de vraag ‘Welke relevante doelgroepen in relatie tot de onderzoeksvraag zijn er te onderscheiden binnen de gemeente Hilversum en welke interessante ontwikkelingen en prognoses zijn hierin te onderscheiden?’.

De drempel voor gebruik van gemeentelijke voorzieningen kan hoger liggen voor specifieke doelgroepen. Daarbij kan worden gedacht aan ouderen, mensen met een lichamelijke of mentale beperking, mensen met beperkte digitale vaardigheid of mensen met een taalachterstand. Tegelijkertijd is het een onhaalbare exercitie om alle denkbare doelgroepen dekkend in kaart te brengen. Daarom is bij aanvang van dit onderzoek door de rekenkamer besloten om een brede scope te hanteren waarbij de toegankelijkheid van de dienstverlening voor *alle* inwoners wordt onderzocht. Hiertoe is gekeken naar demografische gegevens en ontwikkelingen binnen de gemeente Hilversum. Demografische data zijn afkomstig van het CBS³. Hiervoor zijn onder andere data uit *de Kerncijfers wijken en buurten 2023* gebruikt.

2.1 Inwonersaantallen en leeftijd

In Nederland, en ook in Hilversum, neemt de vergrijzing toe. Naarmate mensen ouder worden hebben zij meer behoefte aan toegankelijke voorzieningen. Zo is er onder 65+’ers een hoger percentage mensen dat last heeft van beperkingen in horen, zien en mobiliteit dan onder mensen van andere leeftijden⁴. In Tabel 1 zijn het inwonersaantal en de verdeling op basis van leeftijd in de gemeente weergegeven. Uit de data blijkt dat de leeftijdsopbouw van de gemeente Hilversum redelijk vergelijkbaar is met die van Nederland.

Tabel 1 - Inwonersaantallen⁵

Wijk	Inwonersaantal					
	Totaal	0-14 jaar	15-24 jaar	25-44 jaar	45-64 jaar	65+
	n	%	%	%	%	%
Nederland	17.811.291	15,3	12,3	25,3	26,9	20,2
Hilversum	93.327	16,7	11,1	26,8	26,6	18,7
Centrum	9.920	12,1	12,2	40,0	23,5	12,1
Noordwest	8.220	14,2	14,1	17,4	28,6	25,7
Zuidwest	9.245	15,6	10,9	21,3	25,0	27,3
Zuid	17.610	17,6	10,7	25,4	28,3	17,9
Zuidoost	10.215	17,2	11,1	23,2	27,7	20,8
Oost	21.710	19,2	10,8	30,5	26,2	13,2
Noordoost	11.320	17,7	9,8	29,0	27,4	16,0
Hilversumse Meent	4.150	15,4	10,2	17,6	24,5	32,2
Landelijk gebied	935	15,0	7,5	18,2	25,7	34,2

In de prognose van het CBS voor de bevolkingsontwikkeling in de komende jaren (Tabel 2) valt op dat de Nederlandse bevolking als geheel met iets meer dan 9% groeit, terwijl de gemeente Hilversum bijna het dubbele percentage bereikt, met een stijging van 18,2%. Naar verwachting zal Hilversum in 2030 de 100.000 inwoners passeren. Deze snelle groei maakt dat behoeften op het gebied van toegankelijkheid eveneens snel kunnen toenemen of veranderen.

³ <https://www.cbs.nl/nl-nl/maatwerk/2023/40/kerncijfers-wijken-en-buurten-2023>

⁴ <https://www.vzinfo.nl/beperkingen-horen-zien-mobiliteit-adl/leeftijd-en-geslacht#trend-beperkingen-leeftijd>

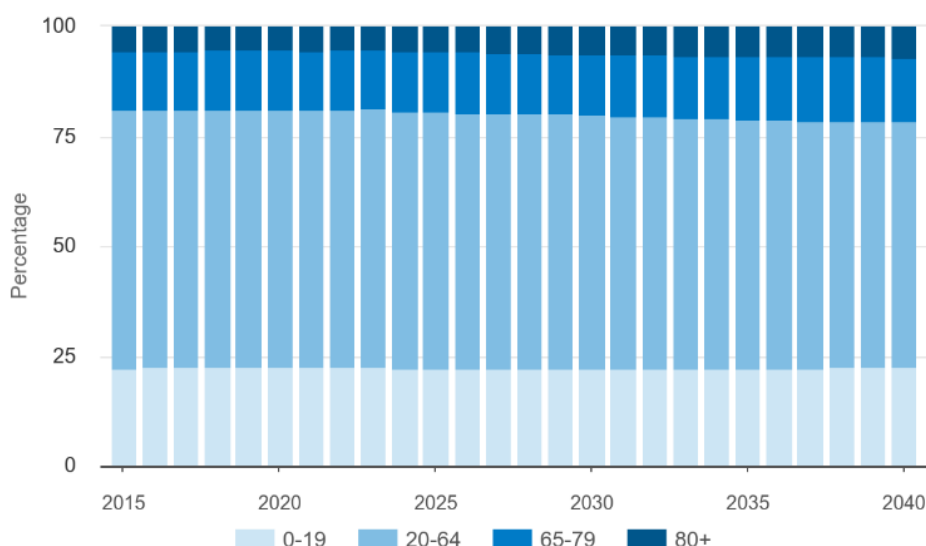
⁵ <https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/85618NED/table?ts=1709124903254> (data uit 2023)

Tabel 2 – Prognoses bij bevolkingsontwikkeling Hilversum, relatieve verandering ten opzichte van 2025⁶

	2025	2030		2035		2040		2045		2050	
	n	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Nederland	17.980.500	18.480.100	+2,8	18.892.900	+5,1	19.212.200	+6,9	19.446.600	+8,2	19.630.000	+9,2
Hilversum	96.600	100.900	+4,5	105.200	+8,9	108.900	+12,7	112.100	+16,1	114.300	+18,3

Figuur 1 toont de prognose voor de leeftijdsopbouw in Hilversum van 2015 tot 2040. Over tijd lijkt de leeftijdsopbouw van de populatie stabiel te zijn. De groep 20-64 jaar (werkende leeftijd) neemt over tijd zeer licht af, terwijl de groepen 65-79 jaar en 80-plussers toenemen. Dit wijst op een licht vergrijzende bevolking in Hilversum, waarbij het aandeel ouderen in de totale populatie over tijd een klein beetje toeneemt. Het aandeel jongeren (0-19 jaar) blijft stabiel. Een oudere bevolking zal naar verwachting meer gebruik maken van de gemeentelijke dienstverlening en mogelijk meer drempels ervaren in de toegang tot de gemeentelijke voorzieningen.

Leeftijdsopbouw Hilversum

Figuur 1 - Prognose leeftijdsopbouw Hilversum⁷

2.2 Stedelijkheid

In Tabel 3 valt op dat bijna twee derde (63,2%) van Hilversum uit zeer sterk stedelijk gebied bestaat. Stedelijkheid is een maatstaf voor de concentratie van menselijke activiteiten gebaseerd op de gemiddelde omgevingsadressendichtheid (oad). Hierbij zijn vijf categorieën te onderscheiden⁸:

Zeer sterk stedelijk	Gemiddelde oad van 2500 of meer adressen per km ²
Sterk stedelijk	Gemiddelde oad van 1500 tot 2500 adressen per km ²
Matig stedelijk	Gemiddelde oad van 1000 tot 1500 adressen per km ²
Weinig stedelijk	Gemiddelde oad van 500 tot 1000 adressen per km ²
Niet stedelijk	Gemiddelde oad van minder dan 500 adressen per km ²

⁶ <https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/85171NED/table?ts=1709109126283> (data uit 2023)

⁷ https://www.regiobeeld.nl/bevolkingsontwikkeling?regioIndeling=GM&bevolkingsopbouwRegio=GM0402&leeftijdOpties=0&demografischeDrukCategorie=Demo&leeftijdsklasse=65%2B&huishoudens_regio=GM0402&leeftijdsklasse_1phh=plus65&regio=GM0402

⁸ <https://www.cbs.nl/nl-nl/onze-diensten/methoden/begrippen/stedelijkheid--van-een-gebied-->

Tabel 3: Stedelijkheid Hilversum⁹

	Inwoners totaal (n)	Zeer sterk stedelijk (%)	Sterk stedelijk (%)	Matig stedelijk (%)	Weinig stedelijk (%)	Niet stedelijk (%)
Nederland	17.811.290	25,0	24,9	16,8	16,8	16,6
Hilversum	93.330	63,2	19,8	9,6	5,7	1,7

Inwoners in stedelijk gebied hebben in het algemeen directere toegang tot de gemeentelijke dienstverlening, omdat zij meer in de nabijheid van gemeentelijke publiekslocaties wonen. In de landelijke gebieden, waar meer ouderen wonen en vervoersmogelijkheden beperkter zijn, zijn inwoners meer afhankelijk van digitale of telefonische diensten. De hoge stedelijkheid van de gemeente maakt de fysieke dienstverlening meer toegankelijk, omdat voorzieningen voor de meeste inwoners dichtbij huis zijn (vergeleken met minder stedelijke gebieden).

2.3 Opleidingsniveau en sociaaleconomische status

De sociaaleconomische status, waar opleidingsniveau deel van uitmaakt, is van invloed op de toegankelijkheidsbehoeften van inwoners. Zo blijkt bijvoorbeeld uit onderzoek van de Stichting Lezen en Schrijven dat mensen met een lage sociaaleconomische status vaker laaggeletterd zijn en vaker gebruik maken van sociale voorzieningen, en dus vaker gebruik maken van de gemeentelijke dienstverlening¹⁰. Tabel 4 geeft een overzicht van het opleidingsniveau en de sociaaleconomische status op landelijk, gemeentelijk en wijkniveau. De data zijn afkomstig uit 2021. Sociaaleconomische status wordt uitgedrukt middels de SES-WOA-score. De SES-WOA is gebaseerd op werk, opleiding en arbeid (WOA). De gemiddelde SES-WOA score is ongeveer 0 voor heel Nederland. In wijken met een hogere score zijn inwoners welvarender en/of hoger opgeleid en/of langduriger aan het werk.

In Tabel 4 staat ook een weergave van het gemiddeld gestandaardiseerd inkomen per huishouden per jaar. Dit betreft het besteedbaar inkomen, gecorrigeerd voor verschillen in grootte en samenstelling van het huishouden. Alle inkomens worden herleid tot het inkomen van een eenpersoonshuishouden. Het gestandaardiseerd inkomen is een maat voor de welvaart van (de leden van) een huishouden¹¹. Uit de tabel wordt duidelijk dat inwoners van Hilversum hoger opgeleid zijn en een hoger inkomen hebben dan de gemiddelde Nederlander. Daarnaast zijn er zichtbare verschillen tussen wijken in Hilversum. Deze verschillen kunnen consequenties hebben voor te vormen beleid en (strategische) huisvestingsplannen, omdat er in wijken met een lagere sociaaleconomische status mogelijk een grotere behoefte is aan nabij gelegen dienstverleningsvoorzieningen.

Tabel 4: Opleidingsniveau en sociaaleconomische status¹²

Wijk	Opleidingsniveau (%)			SES- WOA	Gemiddeld gestandaardiseerd inkomen per huishouden (€)	Netto arbeidsparticipatie (%)
	Laag ¹³	Middel ¹⁴	Hoog ¹⁵			
Nederland	26,8	41,5	31,7	~ 0	35.400	65
Hilversum	18,7	33,0	48,3	0,100	38.700	65
Centrum	17,3	35,1	47,6	0,021	34.300	70
Noordwest	9,7	22,5	67,8	0,401	64.100	62
Zuidwest	22,7	36,4	40,8	0,040	35.000	64

⁹ <https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/70072ned/table?ts=1720074009916>

¹⁰ https://www.lezenenschrijven.nl/sites/default/files/2020-08/WEB_SLS_Rapport_Armoede.pdf

¹¹ <https://www.cbs.nl/nl-nl/onze-diensten/methoden/begrippen/gestandaardiseerd-inkomen>

¹² <https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/85539NED/table?ts=1709123844566>

¹³ Basisonderwijs, VMBO, eerste 3 leerjaren HAVO en VWO en MBO1

¹⁴ Bovenbouw HAVO/VWO, MBO niveau 2-4, HBO- of WO-propedeuse

¹⁵ HBO/WO

Zuid	16,5	31,1	52,4	0,204	38.400	68
Zuidoost	17,8	28,0	54,2	0,180	44.900	64
Oost	20,3	36,0	43,8	0,036	34.400	66
Noordoost	24,1	36,0	39,8	-0,083	32.800	64
Hilversumse Meent	19,4	34,2	46,4	0,122	-	59
Landelijk gebied	12,1	27,6	60,2	0,360	-	66

2.4 Zorggebruik

Een toenemend gebruik van zorgvoorzieningen betekent dat in groeiende mate behoefte zal zijn aan het gebruik van gemeentelijke dienstverlening omtrent zorg. Data omtrent het zorggebruik in Hilversum zijn afkomstig van de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein en het CBS. Tabel 5 toont het aantal cliënten en huishoudens dat in 2021 gebruik heeft gemaakt van maatwerkvoorzieningen binnen het Sociaal Domein. Hiertoe behoren maatwerkvoorzieningen die vallen onder Wmo, Jeugdwet (jeugdhulp, jeugdbescherming en/of jeugdreclassering) en Participatiewet (zowel re-integratievoorzieningen als bijstandsuitkeringen). Combinaties zijn in dit overzicht niet meegenomen. Landelijke data zijn niet beschikbaar.

Tabel 5: Gebruik voorzieningen sociaal domein¹⁶

	Totaal		Alleen vanuit Wmo		Alleen vanuit Jeugdwet		Alleen vanuit Participatiewet	
	Cliënten	Huishoudens	Cliënten	Huishoudens	Cliënten	Huishoudens	Cliënten	Huishoudens
	n	n	n	n	n	n	n	n
Hilversum	11520	10040	5795	5285	2345	1765	2565	1945
Centrum	1005	895	400	365	165	125	340	280
Noordwest	750	680	430	400	180	145	85	75
Zuidwest	1570	1365	1030	945	265	190	205	135
Zuid	2055	1820	1065	975	495	400	375	295
Zuidoost	1165	1015	575	520	230	180	280	205
Oost	2615	2230	1145	1020	565	415	700	520
Noordoost	150	1510	755	695	325	225	505	385
Hilversumse Meent	500	420	295	260	105	75	75	45
Landelijk gebied	115	110	100	95	10	10	x	x

Tabel 6 toont het totaal aantal Wlz-besluiten per jaar, op landelijk en op gemeenteniveau. Daarbij wordt ook het aandeel in Hilversum als percentage van het landelijk totaal gegeven. Het gaat hier enkel om het totaal aantal besluiten op gedane aanvragen.

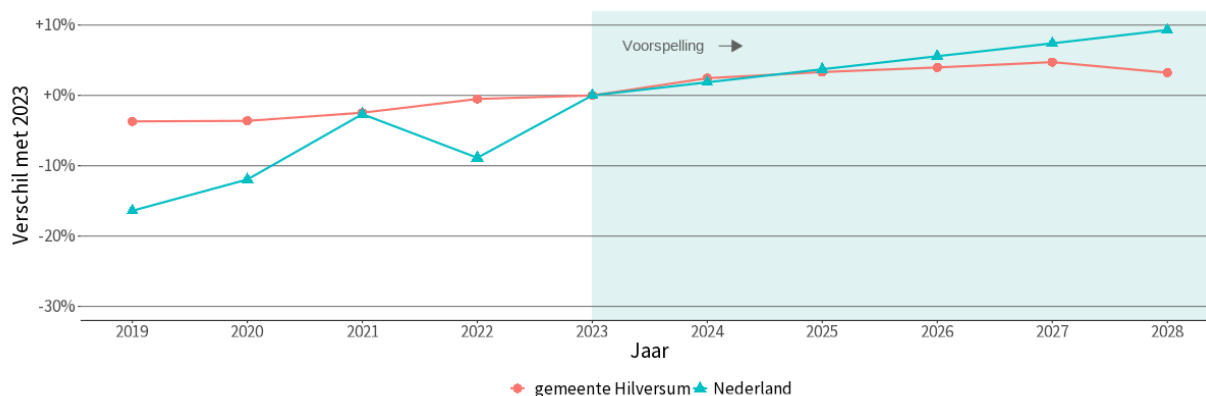
Tabel 6: Wlz-besluiten¹⁷

	2019		2020		2021		2022		2023	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Nederland	147.377		152.126		156.974		158.214		159.354	
Hilversum	918	0,6	852	0,6	875	0,6	959	0,6	953	0,6

¹⁶ <https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/85045NED/table?ts=1709196580365> (data uit 2021)

¹⁷ <https://cijz.databank.nl/>

Het aandeel Wlz-besluiten in de gemeente Hilversum is in de afgelopen jaren constant 0,6% van het totaal aantal landelijke Wlz-besluiten geweest. Zowel landelijk als in Hilversum is een toename te zien die past bij de groei van de bevolking. Op basis van dat gegeven is geen toenemende druk op de Wlz te zien. Figuur 2 toont de procentuele verandering van Wmo-gebruik van inwoners van Hilversum en Nederland, evenals een voorspelling van de ontwikkeling van deze percentages in de toekomst. Uit de gegevens blijkt dat het gebruik van Wmo-voorzieningen in recente jaren is gestegen en naar verwachting verder zal toenemen, wat waarschijnlijk leidt tot een grotere druk op gemeentelijke Wmo-voorzieningen. In Hilversum is deze toename echter kleiner dan op landelijk niveau.



Figuur 2 - Historisch en voorspeld Wmo gebruik Hilversum¹⁸

Samenvatting

De bevolking van Hilversum vergrijsd licht en inwoners van de gemeente hebben een hoge sociaaleconomische status (SES) ten opzichte van het landelijk gemiddelde. Een oudere bevolking heeft in het algemeen meer baat bij toegankelijke gemeentevoorzieningen, bijvoorbeeld omwille van de hogere zorgvraag, en kan meer drempels ervaren in de toegang. Daar staat tegenover dat mensen met een hogere SES juist minder behoefte hebben aan toegankelijkheidsvoorzieningen (bijvoorbeeld omdat ze zelf de mogelijkheden en middelen hebben om dit te organiseren en omdat deze groep doorgaans gezonder is en langer leeft¹⁹). In Hilversum zijn op het gebied van leeftijdsverdeling en SES zichtbare verschillen tussen wijken. Deze verschillen zijn in voorliggend onderzoek niet grondig geanalyseerd, maar kunnen in toekomstige beleidskeuzes en (strategische) huisvestingsplannen in overweging worden genomen. Verder valt op dat er in Hilversum sprake is van een relatief hoge mate van verstedelijking, waardoor voor het grootste deel van de inwoners publiekslocaties die gemeentelijke diensten bieden fysiek nabij zijn. Voor inwoners in de meer landelijke gebieden zijn deze publiekslocaties verder gelegen. Ook daar kan in toekomstig toegankelijkheidsbeleid rekening mee gehouden worden.

¹⁸ <https://wmoVoorspelmodel.vng.nl/>

¹⁹ <https://www.pharos.nl/factsheets/sociaaleconomische-gezondheidsverschillen-segv/#:~:text=Sociaal%20economische%20status%20en%20gezondheid,op%20een%20goede%20gezondheid%20groter.>

3 | Beleid en kaders

In dit hoofdstuk wordt de vraag beantwoord op welke wijze de gemeente Hilversum vorm en inhoud geeft aan beleid omtrent toegankelijkheid. In Paragraaf 3.1 worden de internationale en landelijke wettelijke kaders op het gebied van toegankelijkheid uiteengezet waarbinnen de gemeente haar dienstverlening dient vorm te geven. In Paragraaf 3.2 wordt ingezoomd op het gemeentelijke toegankelijkheidsbeleid. Meer concreet gaat het hier om een beknopte behandeling van gemeentelijke nota's en visiedocumenten op haar eigen dienstverlening die uitgangspunten en doelstellingen bevatten op het gebied van toegankelijkheid. Concrete doelstellingen die betrekking hebben op de toegankelijkheid van de dienstverlening zijn hier niet volledig opgesomd, maar opgenomen in het normenkader in Bijlage 1.

3.1 Wettelijke kaders

VN-verdrag Handicap

Wettelijke kaders ten aanzien van de toegankelijkheid van gemeentelijke dienstverlening in algemene zin zijn beperkt, en veelal gericht op de toegankelijkheid voor specifieke doelgroepen. Voor mensen met een beperking of chronische ziekte is bijvoorbeeld het *VN-verdrag Handicap* van kracht. Dit verdrag is opgesteld door de Verenigde Naties in 2006 en in Nederland geratificeerd in 2016. Het verdrag onderscheidt een aantal grondbeginselen en verplichtingen die onder meer betrekking hebben op onderwijs, werk, wonen, de fysieke leefomgeving, zorg en ondersteuning en mobiliteit. Ten aanzien van toegankelijkheid is de verplichting opgenomen voor gemeenten om “passende maatregelen te nemen om personen met een handicap toegang te garanderen tot de fysieke omgeving”. Vanuit het gedachtengoed dat het VN-verdrag bedoeld is om gelijkheid te bewerkstelligen, kan deze verplichting breder worden getrokken naar alle inwoners van de gemeente.

Wet gelijke behandeling van mensen met een handicap of chronische ziekte

Om de normen uit het VN-verdrag juridisch in te bedden in Nederland, heeft het parlement de *Wet gelijke behandeling van mensen met een handicap of chronische ziekte* aangenomen. Hierin is het verbod opgenomen voor gemeenten om onterecht onderscheid te maken in de dienstverlening voor mensen met en zonder handicap, en de verplichting om zorg te dragen voor “een goede fysieke toegankelijkheid van gemeentelijke publiekslocaties”. Een operationalisering van deze regel is niet in wetgeving geëxpliciteerd. Wel is er een expliciet kader voor de toegankelijkheid van digitale dienstverlening: De *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG). Hier moeten gemeenten sinds 2018 verplicht aan voldoen. De WCAG bevat concrete voorschriften voor de inrichting van digitale platforms zodat deze toegankelijk zijn voor mensen met én zonder beperking (alle inwoners). Artikel 3 van het *Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid* stelt: “De gemeente maakt de websites en mobiele applicaties toegankelijk volgens geldende richtlijnen voor digitale toegankelijkheid (uitgaande van internationale standaard WCAG).”

Ten tijde van de uitvoering van dit onderzoek zijn meerdere wetten aangekondigd of recentelijk ingevoerd die aan de toegankelijkheid van de gemeentelijke dienstverlening raken, zoals de Omgevingswet, Wet digitale overheid (Wdo) en de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv).

3.2 Gemeentelijk toegankelijkheidsbeleid

Visie Dienstverlening Gemeente Hilversum

In de *Visie Dienstverlening Gemeente Hilversum* (vastgesteld in 2021) heeft de gemeente een overkoepelend referentiekader vastgelegd voor de uitvoering van gemeentelijk beleid en de omgang met burgers in het algemeen. De visie bevat zes pijlers:

- Service
- Het geheel zien

- Verantwoordelijkheid nemen
- Oprechtheid
- Kennis en vaardigheden
- Dialoog boven debat

Bij de pijlers zijn doelen geformuleerd die hier invulling aan geven:

- Onze inwoners en ondernemers en hun belevingswereld zijn de basis voor het dienstverleningsproces en zij ervaren dit als zodanig.
- Onze inwoners en ondernemers ervaren de gemeente als één organisatie. Zij hebben geen last van het feit dat de gemeente uit meerdere afdelingen bestaat. Zij worden dus niet van het kastje naar de muur gestuurd.
- Onze inwoners en ondernemers ervaren de betrokkenheid van onze medewerkers en het (persoonlijk) contact als een meerwaarde.
- Onze inwoners en ondernemers vinden zoveel mogelijk zelf de (digitale) weg. Zij voelen zich ondersteund als dit niet lukt of als de (digitale) informatie niet aansluit op de vraag of behoefte.
- Digitale dienstverlening is zo goed ingericht dat dit de voorkeur van inwoners heeft (zij kunnen hun zaken plaats en tijd onafhankelijk regelen).
- Persoonlijk contact blijft altijd mogelijk: deskundig, betrokken en direct.
- Onze inwoners en ondernemers ervaren een helder, transparant en efficiënt klantproces. De stappen zijn duidelijk. Alle dienstverleningskanalen vullen elkaar aan, zodat de inwoners in staat zijn om naadloos door de kanalen te bewegen.
- Onze inwoners en ondernemers zijn tevreden over de dienstverlening.

Het uitgangspunt is dat men de inwoner of ondernemer behandelt zoals deze behandeld wenst te worden, waarbij de gemeente nadrukkelijk onderscheid maakt met het uitgangspunt dat de inwoner of ondernemer altijd gelijk heeft. Hoe dit uitwerking krijgt in de praktijk, wordt niet geëxpliciteerd.

Coalitieakkoord Hilversum 2022-2026

Het Coalitieakkoord 2022-2026 *Hilversum koesteren* heeft vergelijkbare uitgangspunten. Zo noemt het coalitieakkoord dat Hilversum “voor iedereen toegankelijk is, ook online” en dat “iedereen zich welkom en veilig moet kunnen voelen”. In de rest van de geanalyseerde documenten zijn geen rechtstreekse verwijzingen gevonden naar de doelen of pijlers uit dit document.

Toegankelijkheidsbeleid op domeinniveau

Voor peuteropvang en VVE, jeugd en Wmo zijn waar beschikbaar de beleidsregels en verordeningen geanalyseerd. Ook is er aandacht besteed aan de beleidsagenda's *Educatie* en *Armoede & Schulden*. In geen van de stukken zijn verwijzingen naar de toegankelijkheid van de gemeentelijke dienstverlening gevonden. Wel bevatten de beleidsstukken zaken die raken aan toegankelijkheid, zoals de mogelijkheid om een hulpvraag vormvrij te melden in de stukken aangaande Wmo. Gezien de specificiteit van de het betreffende domein, gaat verdere behandeling hiervan voorbij aan de scope van dit onderzoek.

Wij zijn Hilversum: Sociale Visie 2023-2033

De gemeente heeft in het visiedocument *Wij zijn Hilversum* haar langetermijnvisie op het sociaal domein voor de periode 2023-2033 uiteengezet. De inhoud van het document volgt de *Kadernota Sociaal Domein 2017-2021* op en probeert waar mogelijk te anticiperen op toekomstige ontwikkelingen, zoals de groeiende behoefte aan ondersteuning. In het visiedocument wordt er gesproken over een centrale missie: ‘iedereen doet mee’. Onder deze missie hangen drie opgaven: ‘bestaanszekerheid’, ‘kansengelijkheid’ en ‘sterke wijken en buurten’. Bij de opgaven horen doelen (bijvoorbeeld “Hilversummers krijgen passende zorg en/of ondersteuning en weten die te vinden” bij het doel ‘bestaanszekerheid’) die verder worden geconcretiseerd in een bijbehorend overzicht. Hierin zijn doel-inspanningsnetwerken met maatschappelijke effectindicatoren en prestatie-indicatoren concreet en meetbaar uiteengezet. De in het document genoemde kernwaarden zijn uitgangspunten die worden gehanteerd bij de uitvoering van de doelen.

De opgaven zijn verder geconcretiseerd in de concernagenda. Dit is de agenda voor het gemeentelijk centraal managementteam (CMT), een overlegorgaan van concernmanagers. Zo wordt in de concernagenda voor de opgave 'sterke wijken en buurten' bijvoorbeeld duidelijk gemaakt bij welke gemeentelijk medewerker het opdrachtgeverschap voor de betreffende opgave is belegd.

Digitale toegankelijkheid

Binnen de gemeente Hilversum wordt in beleid expliciet aandacht besteed aan digitale toegankelijkheid (in de contentstrategie *Succesvolle Content voor Hilversum.nl*). Bij dit beleid wordt er rekening gehouden met bestaande normen, zoals de WCAG, het Tijdelijk Besluit Digitale Overheid, de Richtlijnen Websites gemeente Hilversum 2023 en de streefbeeldafspraken voor informatieveiligheid. Zo worden in richtlijnen voor gemeentelijke websites eisen gesteld aan vormgeving en (B1-)taalgebruik, maar moeten websites bijvoorbeeld ook een toegankelijkheidsverklaring bevatten. Normen uit deze richtlijnen zijn voor dit onderzoek opgenomen in het normenkader in Bijlage 1.

Uitvoeringsagenda Lokale Inclusie 2023-2026

Tot slot heeft de gemeente door het opstellen van een *Uitvoeringsagenda Lokale Inclusie 2023-2026* (maart 2023) invulling gegeven aan het VN-verdrag Handicap. Het doel van het document is om de positie van inwoners met een beperking of handicap in de gemeente te versterken en sociale uitsluiting te voorkomen. Het document noemt een aantal speerpunten (bijvoorbeeld "Voorbeeldfunctie" en "Fysieke Toegankelijkheid") en daaronder hangende meetbare succesfactoren (bijvoorbeeld "We zijn succesvol als er binnen Hilversum sprake is van een netwerk van samenwerkende partijen in wijken en buurten dat structureel de ontmoeting tussen mensen met en zonder handicap stimuleert" bij "ontmoeten"). De succesfactoren lijken eerder als doelstellingen te zijn geformuleerd, maar er wordt daarbij wel duidelijk uiteengezet op welke manier de doelstelling moet worden behaald.

Bij de aanpak van deze uitvoeringsagenda Lokale Inclusie ligt de focus op aansluiting bij bestaand gemeentelijk beleid, projecten en programma's. Een aantal speerpunten bevatten specifieke actiepunten die buiten de bestaande kaders vallen en apart opgepakt worden. Verder wordt in de lokale inclusieagenda zeer gedetailleerd een gefaseerde aanpak uiteengezet waarin per jaar de inspanningen van de gemeente op het gebied van toegankelijkheid worden besproken. De ambtelijke opdrachtgevers van de uitvoeringsagenda zijn de teammanager Beleid Sociaal Domein en teammanager Projecten. De verantwoordelijkheid voor het in de praktijk brengen van de uitvoeringsagenda is belegd bij de projectleider Lokale Inclusie. Ervarensdeskundigen zijn bij de opstelling en bij de uitvoering intensief betrokken.

Het klopt dat in de uitvoeringsagenda aandacht wordt besteed aan een specifieke doelgroep (de doelgroep uit het VN-verdrag). Echter, er worden maar liefst twintig concrete actiepunten benoemd (die worden onderverdeeld onder de vijf speerpunten) die raken aan de toegankelijkheid binnen de gemeente voor alle inwoners. Deze actiepunten hebben een groter bereik dan de doelgroep alleen, omdat niet alleen mensen met een beperking gebruik maken van horeca, festivals en de openbare ruimte, maar alle inwoners van de gemeente. De actiepunten die hieronder kort de revue passeren vallen onder de speerpunten "Voorbeeldfunctie", "Vrije Tijd" en "Fysieke Toegankelijkheid".

Toegankelijkheid wordt bijvoorbeeld als aandachtspunt meegenomen bij het organiseren van evenementen en festivals. Bij het toekennen van vergunningen maakt de gemeente gebruik van de 'Leidraad voor toegankelijke evenementen en muziekfestivals' van Intro, een Belgische belangenorganisatie. Ook stelt de gemeente zich ten doel actief informatie te delen over toegankelijkheid van evenementen en worden partners van de gemeente geattendeerd om toegankelijkheid op te nemen in hun communicatie via hun websites. Tevens wordt de toegankelijkheid van de horeca onderzocht middels het schouwen van enkele horecalocaties. De uitkomsten worden met horecaondernemers gedeeld. Vervolgens wordt ook ten doel gesteld om toegankelijkheid een vaste plek te geven binnen werkprocessen die gebruikt worden bij de herontwikkelingen van de gebouwde omgeving. Dit doet men op grond van het "Handboek Toegankelijkheid" (Vakmedianet Bouwcommunities B.V.). Tot slot wil

de gemeente toegankelijkheid uitdrukkelijk onderdeel laten zijn van de kaders en de richtlijnen voor de Omgevingsvisie 2040 en het bijbehorende Omgevingsplan, zodat bij (her-)ontwikkelingen van de gebouwde omgeving de toegankelijkheid voor mensen met een handicap of beperking in alle overwegingen worden meegenomen. Het spreekt voor zich dat genoemde actiepunten en maatregelen die in eerste instantie gericht zijn op een specifieke doelgroep ook doorwerken in een toegankelijke dienstverlening voor alle inwoners van de gemeente.

Samenvatting

Wettelijke kaders

Wettelijke kaders voor toegankelijkheid richten zich veelal op mensen die mogelijk meer drempels dan gemiddeld ervaren. Op grond van het *VN-verdrag Handicap* zijn gemeenten verplicht om “passende maatregelen te nemen om personen met een handicap toegang te garanderen tot de fysieke omgeving”. Vanuit de gedachte dat hiermee gelijkheid wordt bewerkstelligd, kan deze verplichting breder worden getrokken naar alle inwoners van de gemeente. Op landelijk niveau is er bovendien op grond van de *Wet gelijke behandeling van mensen met een handicap of chronische ziekte* een verbod voor gemeenten om onterecht onderscheid te maken in de dienstverlening voor mensen met en zonder handicap, en de verplichting om zorg te dragen voor “een goede fysieke toegankelijkheid van gemeentelijke publiekslocaties”. Een operationalisering van deze regel is echter niet in wetgeving geëxpliciteerd.

Wel zijn er expliciete richtlijnen voor de toegankelijkheid van de digitale dienstverlening: De *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG) waar sinds 2018 verplicht aan moet worden voldaan. De WCAG bevat concrete voorschriften voor de inrichting van digitale platforms zodat deze toegankelijk zijn voor mensen met én zonder beperking. Artikel 3 van het *Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid* stelt: “De gemeente maakt de websites en mobiele applicaties toegankelijk volgens geldende richtlijnen voor digitale toegankelijkheid (uitgaande van internationale standaard WCAG).” Een overzicht van de wettelijke kaders, beleidsnormen en algemene uitgangspunten waarop wordt getoetst, is opgenomen in het normenkader in Bijlage 1.

Gemeentelijke visie op algemene dienstverlening

In de *Visie Dienstverlening Gemeente Hilversum* (vastgesteld in 2021) heeft de gemeente een overkoepelend referentiekader vastgelegd voor de uitvoering van gemeentelijk beleid en de omgang met burgers in het algemeen. De visie bevat zes pijlers:

- | | |
|------------------------------|--------------------------|
| + Service | + Oprechtheid |
| + Het geheel zien | + Kennis en vaardigheden |
| + Verantwoordelijkheid nemen | + Dialoog boven debat |

Na vaststelling is het visiedocument nooit breed gedeeld in de ambtelijke organisatie. Hoewel de programmamanager Dienstverlening tot op zekere hoogte kartrekker is, heeft het programma Dienstverlening een tijdelijk karakter. Ook is de programmamanager alleen verantwoordelijk voor de onderdelen van de toegankelijkheid van de dienstverlening die in het eigen programma geformuleerd zijn, en niet in integrale zin. Zo valt de organisatiebrede digitale toegankelijkheid binnen het programma Dienstverlening. Zie Hoofdstuk 4 voor meer informatie over het programma en de programmamanager Dienstverlening.

In de ambtelijke wederhoor is aangegeven dat het programma Dienstverlening vanaf 2025 wordt gecontinueerd in de opgave Dienstverlening²⁰, een onderdeel van de Concernagenda. Als opdrachtnemer van de opgave Dienstverlening is een regisseur Dienstverlening aangesteld.

²⁰ De inhoud van de (nieuwe) Opgave Dienstverlening was nog geen onderdeel van de onderzoekwerkzaamheden.



Bij de pijlers zijn doelen geformuleerd die hier invulling aangeven. Het uitgangspunt van de visie is dat men de inwoner of ondernemer behandelt zoals deze behandeld wenst te worden. Daarnaast stelt het *Coalitieakkoord Hilversum 2022-2026* dat Hilversum “voor iedereen toegankelijk is, ook online” en dat “iedereen zich welkom en veilig moet kunnen voelen”. Concrete voorschriften die uit de visie kunnen worden afgeleid om de toegankelijkheid van de dienstverlening te beoordelen, zijn opgenomen in het normenkader in Bijlage 1.

De *Uitvoeringsagenda Lokale Inclusie 2023-2026* heeft als doel de toegankelijkheid van de gemeentelijke dienstverlening te bevorderen, in het bijzonder voor inwoners met een beperking of met minder digitale vaardigheden. Het doel van de agenda is om de positie van inwoners met een beperking of handicap in de gemeente te versterken en sociale uitsluiting te voorkomen. Er zijn vijf speerpunten en meetbare succesfactoren geformuleerd in de agenda, met daaronder twintig concrete actiepunten waarop de gemeente de toegankelijkheid wil verbeteren voor inwoners met een beperking. De teammanager Beleid Sociaal Domein en de teammanager Projecten zijn de ambtelijke opdrachtgevers van de uitvoeringsagenda. De verantwoordelijkheid voor het in de praktijk brengen van de uitvoeringsagenda is belegd bij de projectleider Lokale Inclusie. Ervaringsdeskundigen zijn bij de opstelling van de speer- en actiepunten en bij de uitvoering van de inclusieagenda intensief betrokken.

Gemeentelijke visie op dienstverlening in het Sociaal Domein

In beleid voor het Sociaal Domein, wordt geen expliciete aandacht besteed aan de toegankelijkheid van de gemeentelijke dienstverlening. Wel bevatten de beleidsstukken zaken die raken aan toegankelijkheid, zoals de mogelijkheid voor inwoners om een hulpvraag Wmo vormvrij te melden. In het visiedocument *Wij zijn Hilversum Sociale Visie 2023-2033* wordt gesproken over een centrale missie: “Iedereen doet mee”. Dit is uitgewerkt in twee relevante doelen: “Hilversummers hebben passende en toegankelijke voorzieningen in de buurt” en “Hilversummers krijgen passende zorg en/of ondersteuning en weten die te vinden”.

Digitale toegankelijkheid

Binnen de gemeente Hilversum wordt expliciet aandacht besteed aan digitale toegankelijkheid in daarvoor bestemd beleid. Bij dit beleid wordt rekening gehouden met bestaande normen, zoals de WCAG, het Tijdelijk Besluit Digitale Overheid en de streefbeeldafspraken voor informatieveiligheid. Zo worden in richtlijnen voor gemeentelijke websites eisen gesteld aan vormgeving en (B1-)taalgebruik. Ook moeten websites bijvoorbeeld een toegankelijkheidsverklaring bevatten.



4 | Uitvoering

In dit hoofdstuk staat de manier waarop toegankelijkheid in de gemeentelijke dienstverlening handen en voeten krijgt, centraal. In Paragraaf 4.1 wordt de organisatorische inrichting op het gebied van toegankelijkheid besproken, en de samenwerking tussen het programma Dienstverlening en de teams Burgerzaken en het Klant Contactcentrum in het bijzonder. In Paragraaf 4.2 komen de perspectieven van de teammanagers aan bod aangaande domein overstijgende samenwerking. In Paragraaf 4.3 staan we stil bij de rol van de Werkgroep Toegankelijkheid, en in Paragraaf 4.4 komt aan bod hoe de Visie Dienstverlening in de praktijk gestalte heeft gekregen.

4.1 Organisatorische inrichting toegankelijkheid

Programma Dienstverlening

Het programma Dienstverlening is bedoeld om de dienstverlening van de gemeente Hilversum via alle kanalen te verbeteren. Aan het roer van dit programma staat een programmamanager. Ambtelijk opdrachtgever van het programma Dienstverlening is de afdelingsmanager Publiekszaken. De programmamanager is opdrachtnemer en werkt met een multidisciplinair team vanuit de afdelingen. De besturing van het programma loopt via de stuurgroep Dienstverlening. Het programma is van tijdelijke aard en eindigt op 31 december 2024. Het programma valt uiteen in een aantal deelprojecten. Deze deelprojecten hebben alle een relatie tot dienstverlening, maar de toegankelijkheid valt hier niet altijd onder. Ter illustratie: Het programma gaat wel over de dienstverlening aan de balie, maar niet over fysieke toegankelijkheidseisen zoals de hoogte van de balie. Het gaat over de kwaliteit van dienstverlening, het digitaliseren van de dienstverlening en *omnichannel* klantcontact. *Omnichannel* klantcontact heeft als doel om meerdere kanalen geïntegreerd in te zetten om zo de gebruikerservaring te verbeteren en de contactmomenten met de doelgroep verder uit te breiden. Daarbij ligt de focus op afdeling overstijgende activiteiten, waaronder de toegankelijkheid van de dienstverlening. Binnen het programma Dienstverlening loopt een project Digitale Toegankelijkheid dat als doel heeft om de gemeente Hilversum te laten voldoen aan het BDTO.

In de ambtelijke wederhoor is aangegeven dat het programma Dienstverlening vanaf 2025 wordt gecontinueerd in de opgave Dienstverlening, een onderdeel van de Concernagenda. Als opdrachtnemer van de opgave Dienstverlening is een Regisseur Dienstverlening aangesteld.

Voor een deel zullen de inspanningen rondom dienstverlening na beëindiging van het programma terechtkomen bij de gemeentelijke opgaveregisseurs en bij de Regisseur Dienstverlening. Opgaveregisseurs staan aan de lat voor een aantal opgaven (ambities) uit de concernagenda. Zij zijn dit voorjaar gestart met een inventarisatieronde om in kaart te brengen wat er gebeurt op het gebied van de dienstverlening. Dit resulteert in overlap en raakvlakken tussen het programma Dienstverlening en de opgaveregisseurs. Na een inventarisatie van wat er op dit moment aan projecten en initiatieven loopt zal dit gestroomlijnd moeten worden.

Voor het signaleren en uitvoeren van zaken die te maken hebben met de (door)ontwikkeling van de toegankelijkheid van de gemeentelijke dienstverlening op afdelingsniveau zijn de teammanagers verantwoordelijk. Deze verantwoordelijkheid van teammanagers is in de meeste gevallen helder, zo blijkt uit de interviews. Zo is het bijvoorbeeld duidelijk dat het verlagen van de publieksbalies ter verbetering van de toegankelijkheid bij de afdeling Publiekszaken, team Burgerzaken ligt en dat bredere huisvestingsproblematiek wordt meegenomen in de Huisvestingsvisie. Dit is een onderdeel van de Concernagenda. In sommige gevallen vraagt dit wel om afstemming: Bij wie ligt bijvoorbeeld de bereikbaarheid van de gemeente en de ervaringen daarmee?



Team Burgerzaken en het Klantcontactcentrum (KCC)

Op afdelingsniveau zijn er met name twee teams betrokken bij de toegankelijkheid van de dienstverlening: Burgerzaken en het Klantcontactcentrum (KCC). Zij zijn onder meer verantwoordelijk voor de balies (front office voor algemene vragen en back office voor complexere verzoeken), recepties, telefonische bereikbaarheid, webcare en het archief, dat vier dagen per week is geopend, waarvan twee dagen locatie Hilversum en twee dagen locatie Naarden Vesting. In de periode vóór 1 januari 2024 vormden beide teams één gezamenlijk team. Er is destijds besloten om de teams te splitsen omdat deze te groot werden voor één manager. Ook werd met de splitsing van teams een kwaliteitsimpuls beoogd. In de ambtelijk wederhoor is aangegeven dat er sinds de invoering van de applicatie Signalen voor Meldingen Openbare Ruimte op 1 juli 2024, een tweewekelijks 'key-user overleg' is, waarin ook proces-issues besproken worden.

Beide teammanagers zijn aangetreden in maart 2024 en geven aan dat in de eerste maanden na hun indiensttreding de personeelszaken binnen het team voorrang hebben gekregen. In de periode voor hun komst zijn er veel personele wisselingen geweest, was er veel externe inhuur, waren er gaten in de bezetting en hebben veel verschillende managers de teams geleid. Het op orde krijgen van de bezetting en het terugbrengen van stabiliteit in de teams, maar ook het bieden van de ruimte voor personeel voor eigen initiatief heeft prioriteit gekregen in de afgelopen maanden. Het doel hiervan is dat medewerkers de toegankelijkheid van de dienstverlening vergroten door in oplossingen te denken (kwaliteit) en niet in *targets* (kwantiteit), zoals enkele jaren terug de teneur was.

Zo was het voorheen voor de telefonische dienst van het KCC een streefwaarde om 100 telefoontjes af te handelen op een dag. Dit is al enige tijd losgelaten en vervangen door het streven naar een kwalitatief goede afhandeling van vragen. Hoewel de teammanagers noemen dat het loslaten van de streefwaarde resulteert in meer rust en dat dit de kwaliteit van de dienstverlening ten goede komt, hebben medewerkers deze streefwaarde nog niet in het geheel kunnen loslaten. Dit is een verandering van perspectief die langer zal duren dan een aantal maanden. Toch worden hier al goede resultaten in behaald, zo wordt gesteld. De ruimte en aandacht hiervoor is cruciaal in het verbeteren van de dienstverlening en de toegankelijkheid ervan. Opgemerkt wordt dat er bij de medewerkers van de gemeente veel aandacht is voor kernwaarden, gedrag en hoe de medewerkers zich dienstverlenend kunnen opstellen, maar dat dit gesprek met ingehuurd medewerkers (ZZP'ers) en samenwerkingspartners nog te weinig plaatsvindt. Wat er verwacht wordt van deze externe partijen die delen van de gemeentelijke dienstverlening uitvoeren, is te weinig in gesprek en wordt bovendien niet geëvalueerd. In welke mate deze dienstverlening als toegankelijk wordt ervaren door de inwoners van Hilversum is vrijwel niet te controleren.

4.2 Domein overstijgende samenwerking

Team Burgerzaken en het KCC onderhouden contact met andere afdelingen om de werkprocessen binnen de organisatie op elkaar aan te laten sluiten.

In de samenwerking tussen de dienstverlenende teams en de andere domeinen ligt ruimte voor verbetering. De dienstverlenende teams hebben een signaalfunctie en fungeren vaak als 'toegangspoort' naar de rest van de organisatie. De dienstverlenende teams willen kunnen doorverwijzen naar de rest van de organisatie, maar dat is soms best lastig omdat de verschillende domeinen verschillende werkwijzen hebben. Als voorbeeld wordt een vergoeding genoemd voor het aanvragen van een paspoort voor inwoners die dit niet zelf kunnen betalen. Het is zo geregeld dat inwoners het paspoort zelf moeten betalen, en het bonnetje moeten inleveren bij het Sociaal Plein om de kosten vergoed te krijgen. Die stroomlijning en samenwerking zou veel beter kunnen, aldus de teammanagers. Een gesproken omgevingsmanager bevestigt dit beeld. Zo kunnen de Meldingen Openbare Ruimte (MOR-meldingen) gaan 'zweven' in de organisatie, waardoor het onduidelijk is wie deze oppakt en wat de gevolgen daarvan zijn voor specifieke ruimtelijke projecten of situaties.



Als mogelijke oplossing wordt genoemd om teams beter op elkaar te laten aansluiten door domein overstijgende overleggen of medewerkers van verschillende domeinen fysiek dicht bij elkaar te laten werken. Op die manier blijven ze beter op de hoogte van wat er bij andere domeinen speelt. Tegelijkertijd weten bepaalde domeinen elkaar al wel te vinden. Zo is in aanloop naar de intreding van de Omgevingswet vanuit vergunningsverlening contact geweest met het KCC om te overleggen wat dit betekent voor inwoners en hoe zij zo goed mogelijk geholpen kunnen worden. In de interviews wordt aangegeven dat er veel gebeurt in de doorontwikkeling van de toegankelijkheid van de dienstverlening binnen verschillende teams en domeinen, maar men is over het algemeen maar beperkt op de hoogte van elkaars activiteiten, ondanks de regievoering op dit thema door de programmamanager Dienstverlening. De wethouder stelt dat de gemeente geen baat heeft bij afzonderlijke eilandjes, maar dat hij momenteel geen signalen ontvangt over de beperkte onderlinge samenwerking.

Volgens de teammanager KCC is er een beeld welke kant het op moet met (de toegankelijkheid van) de dienstverlening, maar dit beeld wordt met name binnen het Programma Dienstverlening opgesteld. Doordat dit onvoldoende in overleg met de teams Burgerzaken en KCC gebeurt, wordt soms gemist wat feitelijk gebeurt binnen de dienstverlening. Als voorbeeld wordt de eerste binnen de gemeente georganiseerde Dag van de Dienstverlening aangehaald, waarbij vergeten is om de betreffende teams aan te haken. De balies en telefoonlijnen waren op dat moment geopend waardoor de medewerkers dienstverlening zelf niet bij de dag konden aansluiten. Deze afstand tussen het programma Dienstverlening en de dienstverlenende teams moet worden verkleind.

De komende periode zal binnen de hele organisatie een implementatie van de nieuwe kernwaarden plaatsvinden. Ook hierin zullen raakvlakken met de toegankelijkheid van de dienstverlening terug te vinden zijn, aldus de wethouder. De teammanagers geven aan behoefte te hebben aan nog meer aandacht voor de doorontwikkeling van de toegankelijkheid van de dienstverlening, met name door dit meer bij de teams te beleggen en samenwerking hierin te bewerkstelligen. Zodat hierover het gezamenlijke gesprek gevoerd kan worden: Hoe toegankelijk is onze dienstverlening, hoe meten we dat en wat kunnen we daarmee doen? Bij uitdagingen op uitvoeringsniveau kan hier vervolgens het gesprek over worden gevoerd: Hoe lossen we dit op? De programmamanager Dienstverlening voorziet waar mogelijk in deze integrale aanpak, onderhoudt contact met verschillende afdelingen en stelt waar nodig kritische vragen aangaande de toegankelijkheid van de dienstverlening.

4.3 Werkgroep Toegankelijkheid

Als extern adviesorgaan deelt de Werkgroep Toegankelijkheid vanuit verschillende perspectieven tips over toegankelijkheid. Vooral nog hoofdzakelijk over de herinrichting van het stationsgebied, maar in het kader van dit onderzoek hebben leden ook in bredere zin gereflecteerd op de gemeentelijke dienstverlening. In de werkgroep zijn leden van de seniorenvereniging, de fietsersbond en het platform chronisch zieken en gehandicapten afgevaardigd. De omgevingsmanager geeft aan het perspectief van jongeren graag te willen toevoegen aan de werkgroep, maar dit is tot op heden nog niet gebeurd. In de meeste gevallen zijn de leden reactief op voorstellen of vragen van de omgevingsmanager, maar een enkele keer treden zij ook actief in contact met de gemeente over verbetervoorstellen die zij signaleren.

4.4 Visie Dienstverlening in de praktijk

De Visie Dienstverlening is de grondslag voor de doorontwikkeling van de dienstverlening. In alle besluiten en projecten wordt teruggevallen op dit stuk, aldus de programmamanager Dienstverlening. Hoewel de inhoud van het plan ongewijzigd blijft, wordt deze in de komende periode wel geactualiseerd met de nieuwe kernwaarden van de gemeentelijke organisatie. De nieuwe kernwaarden worden de komende periode 'geladen' in de organisatie.



De Visie Dienstverlening is ambtelijk vastgesteld in 2021, maar om moverende redenen nooit breed gedeeld in de ambtelijke organisatie. Wel zijn de teammanagers van het Klantcontactcentrum en Burgerzaken op de hoogte van het document. De wens leeft om het document alsnog breed te delen in de organisatie omdat het gezien wordt als een fundament voor de dienstverlening. Het zou, zo wordt gesteld, goed zijn om het visiedocument te concretiseren en om een vertaalslag te maken naar doelstellingen. Dit moet dan in afstemming met de afdelingen gebeuren.

In de interviews wordt ook aangekaart dat het vergroten van toegankelijkheid van de dienstverlening van de gemeente meer integraal aangepakt en gemonitord kan worden. Vooralsnog vindt er geen integrale toetsing of monitoring plaats. Er wordt te weinig samengewerkt om van elkaar te leren hoe de toegankelijkheid van de dienstverlening vergroot kan worden. Een structurele, coördinerende rol binnen de organisatie om deze integrale aanpak, toetsing en monitoring te borgen, wordt als wenselijk ervaren. De rol die de programmamanager vervult is tijdelijk en bovendien beperkt tot de activiteiten binnen het programma. Andere vormen van toegankelijkheid, zoals de fysieke toegankelijkheid van gemeentelijke gebouwen, maken hier dus geen onderdeel van uit. Van een structurele of integrale invulling is vooralsnog geen sprake.

In de ambtelijke wederhoor is aangegeven dat het programma Dienstverlening vanaf 2025 wordt gecontinueerd in de opgave Dienstverlening, een onderdeel van de Concernagenda. Als opdrachtnemer van de opgave Dienstverlening is een regisseur Dienstverlening aangesteld.

De wethouder die (onder meer) dienstverlening in de portefeuille heeft, stelt dat 'toegankelijkheid' betekent dat je als gemeente 24 uur per dag makkelijk bereikbaar bent, maar ook dat er vanuit de inwoner wordt gedacht. In de praktijk zit de complexiteit vooral aan de achterkant van het proces, en moet een inwoner daar zo min mogelijk van merken, aldus de wethouder.

Samenvatting

Het programma Dienstverlening is bedoeld om de dienstverlening van de gemeente Hilversum via alle kanalen te verbeteren. Het programma valt uiteen in een aantal deelprojecten. Deze deelprojecten hebben alle een relatie tot dienstverlening, maar de toegankelijkheid valt hier niet altijd onder. Het programma is van tijdelijke aard en eindigt op 31 december 2024. In de ambtelijke wederhoor is aangegeven dat het programma Dienstverlening vanaf 2025 wordt gecontinueerd in de opgave Dienstverlening, een onderdeel van de Concernagenda. Als opdrachtnemer van de opgave Dienstverlening is een Regisseur Dienstverlening aangesteld. De Visie Dienstverlening (ambtelijk vastgesteld in 2021) is de grondslag voor de doorontwikkeling van de dienstverlening, maar om moverende redenen nooit breed gedeeld in de ambtelijke organisatie. De wens leeft om het document alsnog breed te delen in de organisatie omdat het gezien wordt als een fundament voor de dienstverlening. Het zou, zo wordt gesteld, goed zijn om het visiedocument (in afstemming met de afdelingen) te concretiseren en om een vertaalslag te maken naar doelstellingen.

Verder is er een Werkgroep Toegankelijkheid, een extern adviesorgaan waar onder meer ervaringsdeskundigen deel van uitmaken. Deze werkgroep geeft gevraagd en ongevraagd tips over toegankelijkheid binnen de gemeentelijke dienstverlening gegeven.

Binnen de gemeente Hilversum zijn er twee teams primair betrokken bij de toegankelijkheid van de dienstverlening: Burgerzaken en het Klantcontactcentrum (KCC). Zij zijn onder meer verantwoordelijk voor de balies (front office voor algemene vragen en back office voor complexere verzoeken), telefonische bereikbaarheid, webcare, aanvraagprocessen, registratie en het archief dat twee dagen per week geopend is.

De gemeente Hilversum bedient haar inwoners onder meer via schriftelijke en telefonische interactie, e-mail, sociale media, de gemeentelijke website en fysieke dienstverlening aan het loket. In veel gevallen kunnen



inwoners kiezen aan welk kanaal zij de voorkeur geven. De meeste informatie en aanvragen zijn zowel fysiek als digitaal te verkrijgen of te doorlopen.

De online en offline middelen die de gemeente inzet verwijzen in veel gevallen naar elkaar. Hierdoor weten inwoners welk kanaal beschikbaar is voor eventuele vervolgstappen. Het KCC houdt zich actief bezig met het verbeteren van de processen en signaleert dat er nog winst te behalen valt bij gesprekstechnieken en beheersing van de Engelse taal. Hier kunnen nog stappen in gezet worden, bijvoorbeeld door opleiding van het personeel. Ook sluiten sommige onderdelen van dienstverleningsprocessen niet altijd goed op elkaar aan waardoor ze minder toegankelijk worden. Zo kunnen mensen die geen paspoort kunnen betalen de kosten vergoed krijgen. Hiervoor moeten ze echter deze kosten eerst voorschieten en daarna aan de balie terugvragen. Het KCC heeft te maken gehad met personele wisseling en is nog bezig om de huidige personeelstekorten op te lossen. In de toekomst komt de focus te liggen op de kwaliteit van de afhandeling, boven de kwantiteit.

5 | Resultaten

In dit hoofdstuk worden resultaten besproken ten aanzien van de toegankelijkheid van de digitale (Paragraaf 5.1), schriftelijke (Paragraaf 5.2), telefonische (Paragraaf 5.3) en fysieke dienstverlening (Paragraaf 5.4). Tot slot gaat Paragraaf 5.5 in op de toegankelijkheid van de dienstverlening specifiek binnen het sociaal domein. Deze resultaten zijn opgehaald en inzichtelijk gemaakt aan de hand van quick scans van de website en gemeentebrieven, inzet van *mystery guests*, schouwen van publiekslocaties, interviews, een werksessie met de gemeenteraad, retrospectieve micro-interviews met inwoners, extern onderzoek en analyse van de klachtenregistratie.

5.1 Toegankelijkheid digitale dienstverlening

Voor het beoordelen van de gemeentelijke website is specifiek de webpagina van het Sociaal Plein onder de loep genomen. Op deze pagina staat informatie die voor alle inwoners relevant kunnen zijn, en kunnen inwoners verschillende soorten aanvragen doen.

Uitkomsten quick scan website Sociaal Plein²¹

1. Functionele structuur

De contactgegevens op de website voldoen niet aan alle vereisten. Het telefoonnummer is onderaan elke pagina te vinden, maar het e-mailadres en de adresgegevens staan alleen op de contactpagina. De volledige contactgegevens zijn daardoor niet makkelijk vindbaar voor de bezoeker van de website.

2. Tekstkwaliteit

De tekstkwaliteit van de website voldoet wisselend aan de eisen. De tekst is geschreven op B1-niveau, met alinea's die gemiddeld niet langer zijn dan 100 woorden en nauwelijks bijzinnen bevatten. Er zijn echter twee verbeterpunten op het gebied van tekstuele structuur: De lengte van de zinnen en het uitleggen van vaktermen. Sommige zinnen zijn gemiddeld langer dan 15 woorden, hoewel dit verschil minimaal is. Daarnaast kunnen vaktermen zoals "activeringsregeling" en "minimabeleid" beter worden uitgelegd om de tekst toegankelijker te maken.

3. Vormgeving

De vormgeving van de website bestaat uit vier onderdelen: Structuur, witruimte, iconen en contrast. De structuur van de website is goed: Het navigatiemenu bevindt zich aan de boven- of linkerzijde van de pagina's, het logo van de gemeente Hilversum staat linksboven op de subpagina's en de zoekoptie staat rechtsboven op de subpagina's. Er is goed en consequent gebruik gemaakt van witruimte, waardoor gerelateerde informatie overzichtelijk van elkaar wordt gescheiden. Het contrast tussen de achtergrondkleuren is duidelijk, met een combinatie van actieve en passieve kleuren. Op de webpagina worden geen iconen gebruikt, dit zou overwogen kunnen worden om de informatie in de tekst visueel te ondersteunen.

4. Gebruiksvriendelijkheid

Voor de gebruiksvriendelijkheid van de website letten we op navigatie, broodkruimelpad, klikbaarheid, opvouwbaarheid en responsive design. De website voldoet vrijwel aan al deze eisen, met uitzondering van opvouwbaarheid. Bezoekers kunnen eenvoudig van de homepage naar andere pagina's navigeren, en de website verschijnt bovenaan in de Googleresultaten voor relevante zoektermen. De stappen die bezoekers op de website doorlopen zijn duidelijk zichtbaar, de tussenpagina's van het broodkruimelpad (dat aangeeft waar de bezoeker zich op de website bevindt) zijn klikbaar en op elke pagina is aangegeven waar de gebruiker zich bevindt. Het is ook duidelijk welke elementen klikbaar zijn door kleur, schaduw en onderstreping. De linktekst beschrijft het doel van de link. Zowel de homepage als de contactpagina zijn goed leesbaar en geoptimaliseerd voor mobiele

²¹ Een volledige uitwerking van de quick scans is opgenomen in Bijlage 2.



apparaten. Een verbeterpunt is de opvouwbaarheid van informatie. Gebruikers moeten soms scrollen om alle tekst te lezen, omdat informatie niet kan worden in- of uitgeklaapt.

5. Functionaliteiten

Tot slot hebben we de functionaliteiten van de website bekeken. De website beschikt niet over een chatfunctie, maar het is wel mogelijk om via WhatsApp te chatten. Vragen die via WhatsApp worden gesteld, worden echter niet altijd binnen tien minuten beantwoord²²; in dit geval duurde het 33 minuten. De website heeft een zoekfunctie die bij het invoeren van een zoekterm een relevante pagina op de eerste bladzijde van de zoekresultaten toont. De lettergrootte en het contrast kunnen niet door de bezoeker op elke pagina worden aangepast. Daarnaast is er geen werkende voorleesfunctie beschikbaar. Deze functionaliteiten kunnen worden overwogen bij het verder optimaliseren van de website.

Ervaringen *mystery guest* met digitale aanvraag

Het doorlopen van de aanvraag

De *mystery guest* is een inwoner met een visuele beperking. Hij wil een aanvraag doen voor een paspoort en een evenementenvergunning voor het organiseren van een buurtfeest. Hij besluit beide aanvragen te doen via de gemeentelijke website. Dit gaat volgens hem “zonder problemen”. De link voor een paspoortaanvraag staat duidelijk op de hoofdpagina en het lukt hem betrekkelijk snel om met vijf toetsaanslagen naar de betreffende pagina te navigeren. Dit doet hij met een eigen screenreader – software die hem helpt om zijn ogen te ontlasten en de website met enkel een toetsenbord te bedienen. Het vinden van de pagina voor een vergunningsaanvraag kost iets meer tijd, omdat deze onderaan staat. Dat kost met het gebruik van een screenreader meer tijd, maar is niet bezwaarlijk volgens de *mystery guest* omdat niet alle informatie bovenaan kan staan.

Bij het leeglaten van een veld loopt de *mystery guest* tegen een uitdaging aan: De screenreader registreert de melding niet dat er een veld is leeggelaten. Daardoor heb je als gebruiker niet direct door dat er iets niet goed is gegaan. Daarnaast loopt de *mystery guest* tegen toegankelijkheidsproblemen aan bij het kiezen van de datum en tijd voor het ophalen van het paspoort:

“Het duurde even voordat ik deze optie werkend kreeg. Standaard wordt de eerst beschikbare datum gekozen. Ik wilde een zelfgekozen datum invoeren. Deze optie vond ik lastig te kiezen en toe te passen. Iemand die niet vaardig is met het toetsenbord kan dit moeilijk bewerkstelligen. Ik kan helaas niet direct een gewenste datum intoetsen. Ik snap dat dat is om te voorkomen dat er een datum wordt gekozen waarop er geen afspraak mogelijk is. De kalender is met het toetsenbord wel te bedienen, maar voor mensen die minder goed om kunnen gaan met een screenreader is het lastig te bedienen.”

Al met al kost het de *mystery guest* één minuut om de pagina te vinden voor een paspoort aanvraag en 15 minuten om de informatie en aanwijzingen te lezen en de stappen te doorlopen. Voor het vinden van de pagina voor een vergunningsaanvraag heeft de *mystery guest* twee minuten nodig, en zes minuten om de stappen te doorlopen. Met de zoekterm “buurtfeest” kost het de gebruiker een halve minuut om de juiste pagina te vinden. De gebruiker stelt zelf dat het hem weinig moeite heeft gekost.

Uit de ambtelijk wederhoor is aangegeven dat de gemeente op de hoogte is dat de afsprakenmodule (Timeblockr) niet voldoet aan de eisen uit de WCAG. De afsprakenmodule wordt in 2025 aanbesteed. In het bestek wordt als eis meegenomen dat nieuwe afsprakensoftware direct voldoet aan WCAG.

Evaluatie van de aanvraag

De *mystery guest* geeft na het doorlopen van de aanvragen bij de onderzoekers aan dat het proces probleemloos is verlopen en dat hij de website voldoende overzichtelijk vindt. De aanvragen verliep “vrij gemakkelijk” en het is duidelijk welke vervolgstappen er verwacht worden. Ook de leesbaarheid van de tekst, de volledigheid van de

²² Dit is geen overheidsnorm maar een norm die gehanteerd is in de in dit onderzoek gebruikte quickscan.



informatie en de gebruiksvriendelijkheid van de navigatie zijn volgens de *mystery guest* in orde. De zoekfunctie geeft passende suggesties en is volgens hem een waardevolle toevoeging. Daarnaast voegt hij toe dat er voldoende witruimte en contrast wordt gebruikt, en dat hij door het gebruik van koppen gemakkelijk door de content kan navigeren. Tot slot vindt hij de eisen voor het organiseren van een buurtfeest streng omdat er een draaiboek moet worden meegestuurd. Dit gaat volgens hem te ver en komt de toegankelijkheid van het aanvraagproces niet ten goede. Hij geeft de aanvraagprocessen voor een paspoort en evenementenvergunning een rapportcijfer van respectievelijk een 7 en een 8, en maakt de inschatting dat mensen met een visuele beperking in het algemeen goed met de website overweg zullen kunnen.

Perspectieven gemeentelijke medewerkers op de digitale toegankelijkheid

In interviews met beleidsmedewerkers, de wethouder en de ambtelijke organisatie, is gevraagd naar de mate waarin zij de huidige dienstverlening van de gemeente toegankelijk achten. De programmamanager Dienstverlening stelt dat inmiddels goed in beeld is waar de ruimte voor verbetering ligt in de digitale dienstverlening, maar signaleert daarin een grote afhankelijkheid van leveranciers die de websites beheren. Het gesprek over toegankelijkheid is met de leveranciers vooralsnog onvoldoende gevoerd en heeft te weinig prioriteit. De programmamanager spreekt de ambitie uit om dat onderwerp van gesprek te maken. De wethouder heeft zelf goede ervaringen met de gemeentelijke website en is ook positief gestemd over het voldoen aan normeringen vanuit de WCAG, waarbij de gemeente Hilversum goed scoort in vergelijking met andere gemeenten. Uitgangspunt voor de digitale dienstverlening is *less is more*, waarbij een simpele opmaak en goed werkende zoekfunctie centraal staan, aldus de wethouder.

Perspectief Werkgroep Toegankelijkheid op de digitale toegankelijkheid

Leden van de Werkgroep Toegankelijkheid geven aan de website van de gemeente toegankelijk te vinden, mede ook door hun eigen bijdrage, maar stellen dat dit alleen geldt voor de webpagina's van de gemeentelijke website. Als een inwoner iets wil opzoeken over sociale voorzieningen, zo stelt een lid van de werkgroep, dan komt hij op een toegankelijke pagina van de gemeente terecht, maar wordt van daaruit doorverwezen naar een andere webpagina voor meer informatie. Deze webpagina staat dan in moeilijke taal, aldus het werkgroeplid. Daaraan wordt toegevoegd dat doorklikken op zichzelf ook al niet voor iedereen gemakkelijk is. Een voorbeeld dat wordt aangehaald is het doen van een MOR-melding. Het kostte het lid van de werkgroep behoorlijk wat moeite om het juiste formulier te vinden, ondanks de eigen inschatting van goede digitale vaardigheid. Op de melding over het niet weglopen van regenwater, kwam als reactie dat het met regulier onderhoud zou worden meegenomen. Iemand anders uit de straat met dezelfde melding, maar in de juiste vaktermen ("hemelwaterafvoer"), kreeg daar een meer adequate reactie op. Volgens het werkgroeplid moet je dus als inwoner in staat zijn om de taal te spreken van het domein waar je mee in contact staat. Dat is volgens hen niet eenvoudig.

In de ambtelijke wederhoor is aangegeven dat dat de matige toegankelijkheid van MOR-meldingen een bekend probleem is. Dit heeft geleid tot de aanschaf en implementatie van een nieuwe applicatie voor het doen van deze meldingen: Signalen. Signalen is per 1 juli 2024 beschikbaar voor inwoners van gemeente Hilversum.

Werkssessie raadsleden

Om raadsleden mee te nemen in het onderzoek en een concreet beeld te geven van de inwonersbeleving, is een aantal raadsleden in een werksessie met de rekenkamer en het onderzoeksbureau gevraagd om een drietal fictieve casussen²³ te doorlopen via de website van de gemeente Hilversum. De betrokken raadsleden zijn het er na afloop van het doorlopen van deze casussen over eens dat het een uitdaging kan zijn om de juiste informatie te vinden en dat er veel van een inwoner gevraagd wordt bij het doorlopen van een aanvraagproces. Zo weten niet alle raadsleden er tijdens de sessie in te slagen om (op de juiste pagina te belanden om) een rolstoel aan te vragen. Ook de zoekfunctie levert hierbij geen bruikbare resultaten op; de term 'rolstoel' is niet bekend in de zoekfunctie van de website. Raadsleden die wel op de juiste pagina terechtkomen, zijn van mening dat de te doorlopen stappen niet voor zich spraken maar dat via een gok of een omweg soms toch een weg gevonden kon

²³ Een volledige uitwerking van de voorgelegde casussen is opgenomen in Bijlage 3.



worden. Daarnaast constateert een raadslid dat de website niet goed bruikbaar was op de mobiele telefoon, omdat de tekst door elkaar loopt.

In de ambtelijk wederhoor is aangegeven dat het probleem met de tekst die door elkaar loopt op de mobiele versie van hilversum.nl bekend was en inmiddels is opgelost. Dit probleem deed zich (uitsluitend) voor op de webpagina hilversum.nl/alle-onderwerpen. Andere verbeteringen met betrekking tot knoppen, lettertype en zoekfunctie worden in de komende jaren aangepakt met verdere verbetering van de website.

Een positief punt dat genoemd wordt, is dat de tekst vertaald kan worden. Daarnaast wordt het vinden van informatie over een afgesloten straat positiever (casus 2) beoordeeld. Dit is zowel met als zonder zoekfunctie voor de meeste aanwezige raadsleden goed te doen. Ook wordt gesteld dat de nodige informatie hierbij goed vindbaar is. Tot slot pogen raadsleden te achterhalen of zij voor een fictieve casus financiële ondersteuning kunnen krijgen bij het sporten. Dit leidt tot de constatering dat de juiste pagina goed vindbaar is (hoewel niet voor iedereen omdat de term “activeringsregeling” niet bekend is), maar dat er vervolgens veel ingrijpende vervolgstappen worden verwacht. Zo wordt de aanvrager gevraagd om uitgebreide financiële inzichten te verzamelen en per post op te sturen, en wordt de aanvrager van onvoldoende informatie voorzien om deze stappen adequaat te doorlopen. Dit werpt meerdere drempels op voor wat betreft het kunnen aanvragen van deze regeling. Ook geven aanwezige raadsleden aan dat zowel schaamte als achterdocht een rol kan spelen bij een dergelijke aanvraag: Schaamte om een financiële situatie kenbaar te moeten maken en achterdocht vanwege de hoeveelheid documenten die gevraagd wordt zonder dat duidelijk wordt waar deze informatie voor gebruikt gaat worden. Het getuigt in ieder geval niet van vertrouwen naar de inwoner van Hilversum dat deze regeling op deze manier aangevraagd dient te worden, aldus enkele raadsleden.

5.2 Toegankelijkheid schriftelijke dienstverlening

Uitkomsten quick scans gemeentelijke informatiebrieven²⁴

Brief: Ontvangstbevestiging Wmo

1. Volledigheid van informatie

De brief is informatief en bondig. De eerste alinea's verduidelijken het doel van de brief, en de lezer wordt duidelijk geïnformeerd over waar extra informatie te vinden is, zonder tegenstrijdige informatie. Hoewel twee zinnen meer dan één boodschap bevatten, vormt dit geen algemeen probleem. Tot slot zijn de contactgegevens, afzender en datum duidelijk vermeld in de brief.

2. Tekstkwaliteit

De brief gebruikt een duidelijke en begrijpelijke woordkeuze zonder jargon, woorden met dubbele betekenissen of dubbele ontkenningen. De spelling van de woorden is correct, met uitzondering van het ontbreken van koppeltekens bij "Wmo-consulent" en "Wmo-hulpmiddel". Begrippen en de aanspreekvorm zijn consistent door de hele brief. Wat betreft afkortingen: "Wmo" wordt steeds afgekort geschreven, terwijl "CAK" eerst voluit wordt geschreven. Deze inconsistentie veroorzaakt echter geen problemen voor het tekstbegrip, aangezien "Wmo" doorgaans als afkorting wordt gebruikt.

Op het gebied van zinsopbouw voldoet de brief aan alle punten. De tekst is geschreven op B1-niveau, zonder gebruik van spreekwoorden en metaforen en met korte zinnen. De interpunctie in de brief wordt juist gebruikt. De inhoudelijke keuzes in de brief zijn consequent doorgevoerd. Tot slot zijn de alinea's bondig, maar niet te kort.

²⁴ Een volledige uitwerking van de QuickScans is opgenomen in Bijlage 2.



3. Structuur

De structuur van de brief is goed en de brief is niet langer dan nodig. Het middenstuk bestaat uit meerdere alinea's, waarbij elke alinea informatie over hetzelfde onderwerp bevat of nauw op elkaar aansluit. De alinea's worden gescheiden door witregels, en de samenhang tussen de alinea's wordt duidelijk gemaakt door het gebruik van verbindingswoorden.

4. Tussenkoppen

In de brief wordt gebruik gemaakt van tussenkoppen. Elk onderwerp heeft een nieuwe tussenkop die overeenkomt met de inhoud van de alinea('s) eronder. Er is echter inconsistentie in het type tussenkoppen: Sommige zijn steekwoorden, terwijl andere informatieve of samenvattende zinnen zijn.

5. Vormgeving

De opmaak van de brief is beperkt tot het logo en het consistent gebruik van witruimte. Er is geen visuele ondersteuning, zoals afbeeldingen of kleurgebruik, waardoor de brief niet bijzonder uitnodigend of aantrekkelijk is voor de lezer.

Brief: Schuldenoverzicht

1. Volledigheid van informatie

De brief is informatief en bondig. De eerste alinea's verduidelijken het doel van de brief, en de lezer wordt duidelijk geïnformeerd over waar extra informatie te vinden is, zonder tegenstrijdige informatie. Daarnaast bevatten alle zinnen één boodschap. Tot slot zijn de contactgegevens, afzender en datum duidelijk vermeld in de brief.

2. Tekstkwaliteit

De tekstkwaliteit voldoet aan alle eisen, zowel op het gebied van woordkeuze als zinsopbouw. Er wordt geen jargon, woorden met dubbele betekenissen of dubbele ontkenningen gebruikt. Alle woorden zijn correct gespeld, en begrippen en aanspreekvormen worden consistent toegepast. Afkortingen komen in de brief niet voor.

De tekst is geschreven op B1-niveau, zonder gebruik van spreekwoorden of metaforen, en de zinnen bevatten gemiddeld niet meer dan 15 woorden. De interpunctie is correct toegepast. De inhoudelijke keuzes worden consistent door de gehele brief toegepast. De alinea's zijn beknopt maar voldoende lang.

3. Structuur

Het middenstuk van de brief bestaat uit meerdere alinea's, waarbij elke alinea informatie over hetzelfde onderwerp bevat of informatie die nauw op elkaar aansluit. De alinea's worden gescheiden door witruimtes en de samenhang tussen de alinea's wordt duidelijk gemaakt met verbindingswoorden. De brief is beknopt en niet langer dan nodig.

4. Tussenkoppen

De brief bevat tussenkoppen die elk een nieuw onderwerp aangeven en overeenkomen met de inhoud van de bijbehorende alinea('s). De formulering en insteek van de tussenkoppen zijn echter niet consistent door de hele brief.

5. Vormgeving

De brief bevat het logo van de NVVK, maar niet het logo van de gemeente die de afzender is. Verder wordt er consistent gebruik gemaakt van witruimtes. De brief bevat geen visuele elementen, zoals afbeeldingen, wat kan bijdragen aan een minder aantrekkelijke of uitnodigende uitstraling voor de lezer.

5.3 Toegankelijkheid telefonische dienstverlening

Ervaringen *mystery guest* met telefonische aanvraag

Het doorlopen van het aanvraagproces

De *mystery guest* is een oudere mevrouw die namens een vriendin een aanvraag wil doen voor hulp bij huishouden en hulp bij mantelzorg. De *mystery guest* heeft online informatie opgezocht. Op de website van de gemeente zag ze dat ze naar het Sociaal Plein moest bellen voor vragen.

De *mystery guest* is in de wacht gezet en moest vijf minuten wachten voordat ze een medewerker aan de lijn kreeg. Hierbij gaf een bandje aan dat het wachten in verband met drukte langer duurt, maar *onze mystery guest* weet uit eerdere ervaring dat ze dat bandje al maanden gebruiken. Hierbij wordt doorverwezen naar de contactmogelijkheden via de website.

Toen de *mystery guest* een medewerker aan de lijn kreeg, gaf de medewerker aan dat zij naar een algemeen nummer had gebeld. Vervolgens vroeg hij naar haar geboortedatum. Dit vond ze niet relevant, want ze deed de aanvraag voor een vriendin. Ze gaf aan dat ze de geboortedatum van haar vriendin niet wist, en de medewerker gaf aan dat hij haar ging doorverbinden met het Wmo-loket. *Onze mystery guest* moest opnieuw even wachten, en werd toen weer gecontacteerd door dezelfde medewerker omdat zijn collega's van het Wmo-loket pauze hadden. Ze werd gevraagd om na een half uur terug te bellen, maar dat kwam haar niet goed uit.

De volgende dag heeft de *mystery guest* teruggebeld naar hetzelfde algemene nummer. Er waren vier wachtenden voor haar, en na zes-en-een-halve minuut kreeg ze iemand aan de lijn. Ze werd gevraagd naar de naam van haar vriendin, en heeft toen een naam verzonnen (gezien het een fictieve aanvraag betreft). Ze werd opnieuw doorverbonden naar het Wmo-loket en kreeg daar een hele aardige en behulpzame medewerker aan de telefoon. Hij gaf aan dat beide aanvragen via andere kanalen lopen, en dat de aanvraag voor dergelijke zaken zes tot acht weken kan duren. De *mystery guest* gaf aan dat de noodzaak er dan alweer af zou zijn, maar “dat was nou eenmaal zo” aldus de medewerker, gezien de vele aanvragen per maand. Dit werd heel vriendelijk en duidelijk uitgelegd. De *mystery guest* gaf aan dat ze ook verwachtte dat haar vriendin binnenkort een traplift nodig zou hebben. Het verwerken van de aanvraag en het leveren van de traplift zou in totaal vier maanden kosten. Daarvoor was dan een eigen bijdrage naar rato van het inkomen nodig. Het is voor de *mystery guest* niet duidelijk geworden of ze het Wmo-loket ook rechtstreeks had kunnen bellen. Ze is vergeten daar naar te vragen.

Evaluatie van de aanvraag

De *mystery guest* geeft na het doorlopen van de aanvraag bij de onderzoekers aan dat zij zich goed geholpen voelt. Ze vond de medewerker van het Wmo-loket uiterst vriendelijk en behulpzaam. Hij gaf duidelijk antwoord op haar vragen, en gaf bovendien ongevraagd extra relevante informatie. Zo noemde hij heel eerlijk uit zichzelf dat een geleverde traplift niet met terugwerkende kracht vergoed kon worden. Dat vond de *mystery guest* nuttige informatie. Ook zei de medewerker dat zij gerust terug mocht bellen indien er nog vervolgvragen zouden zijn. In totaal duurde het gesprek ongeveer acht minuten. De *mystery guest* vindt dat de medewerker de tijd heeft genomen om haar goed te helpen. De medewerker heeft haar niet direct geholpen met het krijgen van hulp bij huishouden en mantelzorg, maar wel “wegwijs gemaakt”.

Ondanks de positieve ervaring geeft de *mystery guest* aan dat ze bij het zoeken van informatie of het doen van een aanvraag, iedere keer denkt: “Jee, moet ik de gemeente weer bellen”. Ze ziet er tegenop dat het dan lang duurt voordat ze iemand aan de lijn krijgt. Het proces vanaf het oppakken van de telefoon tot aan het moment dat er contact is met een medewerker, noemt ze dan ook “waardeloos”. Ze suggereert dat er misschien een medewerker moet worden ingezet die “wat sneller werkt”.

Al met al vond de *mystery guest* het gemakkelijk om de aanvraag te doen. Ze maakt de inschatting dat het voor andere inwoners op leeftijd “ook wel te doen is”. Ze zou de medewerker een rapportcijfer geven van “een 8, zo niet een 9”. Al met al beoordeelt ze het proces met een 7, waarbij ze nogmaals benadrukt dat de wachttijd vooraf

een “enorm nadeel” is. Als ze bijvoorbeeld met een vervolgvraag terug zou moeten bellen, moet ze daar voor haar gevoel echt de tijd voor nemen.

Resultaten extern onderzoek Telan

In 2023 heeft extern onderzoeksbureau Telan een onderzoek uitgevoerd naar de telefonische dienstverlening van de gemeente Hilversum. De resultaten van dit onderzoek geven duiding bij de toegankelijkheid van de telefonische dienstverlening. Het onderzoek omvatte 780 ‘mystery calls’, waarvan 740 telefonische benaderingen naar het gemeentelijk Klantcontactcentrum (KCC) met als doel om doorverbonden te worden naar gemeentelijke teams en 40 telefonische benaderingen met als doel om de kwaliteit van de gespreksvoering van het KCC te beoordelen. Het onderzoeksbureau heeft daarbij de resultaten vergeleken met normen die zij zelf hanteren ten aanzien van de telefonische bereikbaarheid. De resultaten hiervan zijn zichtbaar in Tabel 8. De directe en indirecte bereikbaarheid, waarmee respectievelijk wordt bedoeld of de beller direct of indirect via een enkel willekeurig team is doorverbonden met het juiste team, zit ver onder de gehanteerde norm. Verder duidt de gemiddelde doorverbindingstijd op een lange wachttijd voor bellers die worden doorverbonden. Deze bevinding is in lijn met de eerder genoemde ervaring van onze mystery guest, die naar een nog langere wachttijd dan gemiddeld verwees. Tot slot blijkt uit het onderzoek van Telan ruimte voor verbetering in de mate waarin contactpogingen van bellers slagen. Zo streeft de gemeente ernaar om de beller met de gewenste medewerker (door) te verbinden, binnen twee werkdagen terug te bellen met een antwoord of een alternatief te bieden zonder dat het initiatief bij de beller ligt. Uit het onderzoek blijkt dat dit slechts bij 45% van de contactpogingen is gelukt. Na correctie, waarbij telefoongesprekken met een wachttijd langer van 180 seconden zijn uitgesloten van analyse, wordt 65% van de contactpogingen als 'geslaagd' aangemerkt.

Tabel 8: Resultaten telefonische bereikbaarheid

		Norm	Resultaat
Klantcontactcentrum	Technische bereikbaarheid	100%	100%
	Tijdig beantwoorde gesprekken	80% ≤ 30 sec	49%
	Welkomstgroet	90%	81%
Teams	Directe bereikbaarheid	80%	25%
	Indirecte bereikbaarheid	90%	25%
	Gemiddelde doorverbindingstijd	30 sec	56 sec
	Gemiddelde wachttijd	30 sec	40 sec
	Welkomstgroet doorverbinden	80%	60%
	Geslaagde contactpogingen voor correctie	90%	46%
	Geslaagde contactpogingen na correctie	90%	65%

Managers van de primair dienstverlenende teams geven aan dat met name de oudere doelgroep telefonisch contact zoekt met de gemeente. Daarbij merken zij op dat hierin winst te behalen valt in basisgespreksvaardigheden van medewerkers binnen de teams om mensen telefonisch te woord te staan. Daar is in de afgelopen periode te weinig aandacht voor geweest. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het goed te woord kunnen staan van Engelstaligen. In meerdere gesprekken wordt de Tolkentelefoon genoemd als voorbeeld van een positieve wending in de toegankelijkheid. De teammanager van het KCC geeft echter aan dat deze (nog) zeer weinig door inwoners gebruikt wordt.

5.4 Toegankelijkheid fysieke dienstverlening

Het Sociaal Plein, het Stads kantoor en het Raadhuis zijn de voornaamste publiekslocaties van de gemeente Hilversum. Uit schouwen van deze gebouwen blijkt dat deze voor een belangrijk deel voldoen aan de toegankelijkheidsvoorschriften. In Bijlage 3 zijn detailbevindingen van de uitgevoerde schouwen opgenomen, met daarbij een overzicht van normen waaraan wordt voldaan.



De directe omgeving van het Sociaal Plein is goed begaanbaar, hoewel zitgelegenheid ontbreekt en mindervalideparkeergelegenheid te krap is volgens de normen. De entree van het gebouw is goed toegankelijk, maar de wachtruimte en de trappen en liften voldoen slechts ten dele aan de eisen. Daar ligt dan ook de grootste verbeterruimte. Daarnaast is er in termen van toegankelijkheid winst te behalen door bijvoorbeeld de toiletten beter te markeren, obstakels in de loopruimte te verplaatsen, bewegwijzering aan te brengen in het gebouw en het helderheidscontrast van de inrichting te verhogen.

Het Stads kantoor voldoet aan het grootste deel van de normen, met een goed toegankelijke omgeving, entree en parkeergelegenheid. Aanwijsbare verbeterpunten met betrekking tot de toegankelijkheid, zijn onder meer een smal trottoir, het ontbreken van ringleiding voor slechthorenden en te laag geplaatste armbeugels bij het toilet.

Bij het Raadhuis ligt de meeste verbeterruimte. Met name de omgeving van het gebouw voldoet niet aan eisen met betrekking tot de toegankelijkheid. Zo ontbreekt het aan gids- en geleidelijnen en is er onvoldoende keerruimte en zitgelegenheid bij de looproute naar het gebouw. Ook de trappen en liften voldoen niet aan de toegankelijkheidsvoorschriften. Hierbij moet de kanttekening geplaatst worden dat dit gebouw een monumentale waarde draagt en daardoor minder gemakkelijk kan worden aangepast.

Ervaringen inwoners: retrospectieve micro-interviews

De ervaringen van inwoners met de dienstverlening is uitgevraagd aan de hand van 'retrospectieve micro-interviews'. Bij deze methode hebben twee onderzoekers inwoners aangesproken buiten het Stads kantoor en het Sociaal Plein, met de vraag om kort te reflecteren op (de toegankelijkheid van) het contact met de gemeente of een zojuist doorlopen aanvraag. Hieronder staat aan de hand van gestelde vragen weergegeven hoe inwoners terugkeken op hun ervaringen met de dienstverlening.

Wat voor aanvraag heeft u gedaan? Hoe ging dat?

De meeste respondenten hebben aanvragen gedaan voor een paspoort, identiteitskaart of rijbewijs. Enkele specifieke gevallen betroffen aanvragen voor parkeervergunningen, verhuisberichten, uitkeringsaanvragen en afspraken over werken. Over het algemeen is men positief gestemd. De meeste aanvragen verliepen goed en zonder veel problemen. Zo geeft een respondent aan dat hij het proces heel simpel vond. Hij kreeg voldoende informatie en kan de rest zelf uitzoeken. Andere respondenten noemen een lange wachttijd voor een afspraak, het ontbreken van een afspraakbevestiging of een brief die niet aankomt als drempels tijdens het aanvraagproces. Eén respondent geeft aan dat hij met een negatieve instelling naar de afspraak ging, maar dat hij beter geholpen werd dan verwacht. Tot slot impliceert een respondent dat een stukje voorkennis over het proces voorwaarde is voor een goede ervaring: "Het gaat prima, zo lang je de weg weet."

Had u vooraf genoeg informatie? Hoe is dat proces precies gegaan?

Bijna alle respondenten geven aan dat er voldoende informatie beschikbaar was voorafgaand aan de aanvraag, met name op de website van de gemeente. Enkele personen geven aan dat zij informatie via e-mail of telefoon hebben gehad. De meesten vonden het proces duidelijk en gebruiksvriendelijk, hoewel een enkeling aangeeft dat er meer of betere informatie beschikbaar had moeten zijn. Een van de respondenten kreeg te maken met een storing waarvan hij vooraf niet op de hoogte was. Daarbuiten wordt ook de informatievoorziening per mail en telefoon en aan de balie positief gewaardeerd.

Heeft u ook op een andere manier contact gehad? Bijvoorbeeld telefonisch of via de mail of website.

De meeste respondenten hebben het eerste contact gehad via e-mail of via de website. Enkele personen hebben ook telefonisch contact gehad. De ervaringen met via deze kanalen waren overwegend positief, met vriendelijke en behulpzame medewerkers. Een paar personen vermelden dat ze geen ander contact nodig hadden omdat de online informatie voldoende was.



Hoe heeft u het contact ervaren?

Over het algemeen werd het contact als prettig en professioneel ervaren. De meeste mensen vonden de medewerkers vriendelijk en behulpzaam. Enkele respondenten hadden negatieve ervaringen, zoals een onvriendelijke medewerker of beperkte verstaanbaarheid door glas aan de balie.

Bent u tegen problemen aangelopen? Hoe ging de gemeente daarmee om?

De meeste respondenten liepen niet tegen problemen aan. Degenen die wel problemen ervoeren, zoals technische storingen of administratieve misverstanden, geven aan dat deze uiteindelijk naar tevredenheid werden opgelost. Enkele respondenten stellen dat het proces lang duurde of dat ze heen en weer werden gestuurd voordat hun probleem werd opgelost.

Wat zou er beter of anders kunnen om de aanvraag makkelijker/toegankelijker te maken?

Respondenten geven verschillende suggesties ter verbetering van de toegankelijkheid. Enkele zaken werden door meerdere deelnemers genoemd:

- + Betere verstaanbaarheid aan de balie (door het glas)
- + De mogelijkheid om online afspraken te maken
- + Meer medewerkers om de drukte te verminderen en de wachttijd te verkorten
- + Oplossingen voor urgente situaties waarin snel een document nodig is
- + Gratis of goedkopere parkeervergunningen
- + Betere ondersteuning voor Nederlandse burgers in vergelijking met buitenlanders
- + Specifieke aandacht voor mensen met beperkingen, zoals slechthorenden

In het algemeen waren ervaringen met de toegang van de gemeentelijke dienstverlening veelal positief, met een meerderheid van de respondenten die tevreden waren met het proces en de interactie met medewerkers.

Ervaringen *mystery guest* met aanvraag aan de balie

Het doorlopen van het aanvraagproces

De *mystery guest* is een man van middelbare leeftijd die een klacht wil indienen over de groenvoorziening van de gemeente. Omdat hij fysiek contact prettiger vindt dan telefonisch of online contact, gaat hij hiervoor naar de receptie van het Stadskantoor. Deze receptie wordt bemand door een receptiemedewerker van het KCC. De *mystery guest* geeft hierbij aan dat het “kort” duurde voor hij aan de balie kon komen met zijn vraag. Hij had dus niet de indruk lang te moeten wachten. Toen hij bij de balie kwam om zijn aanvraag te doorlopen, gaf hij aan dat hij een klacht wilde indienen over de groenvoorziening, oftewel dat hij een melding over de openbare ruimte wilde maken. De baliemedewerker gaf hierbij direct te kennen dat een melding openbare ruimte niet bij een fysiek loket gedaan kan worden, en verwees de aanvrager door naar het digitale loket. De aanvrager heeft hierop doorgevraagd of het niet mogelijk was om de melding samen met de medewerker te doen of bij een andere balie te doen. Hierop kreeg hij te horen dat beide opties niet mogelijk zijn en dat hij zelf de aanvraag online moet doorlopen.

Evaluatie van de aanvraag

De *mystery guest* geeft achteraf aan bij de onderzoekers dat de baliemedewerker hem prettig te woord heeft gestaan, maar dat hij ontevreden is over het feit dat hij geen melding over de groenvoorziening kon doen bij een loket. Daarnaast stelt de *mystery guest* het lastig te vinden dat hij doorverwezen werd naar een online loket, omdat de mogelijkheid bestaat dat hij als aanvrager niet digitaal vaardig genoeg is om hiermee om te gaan. Dit noemt hij los van zijn eigen digitale vaardigheden, die wel toereikend zijn om een dergelijke melding te doen. De onderzoekers suggereren dat de *mystery guest* teruggaat naar het loket met een vervolgvraag, maar hij geeft tijdens het gesprek duidelijk aan zich hier niet comfortabel bij te voelen.

Uitkomsten interviews

Als het gaat om de fysieke toegankelijkheid worden, onder meer, de zogeheten “autoafspraken” en huisbezoeken genoemd als positieve elementen. Als mensen niet goed ter been zijn, maar toch bijvoorbeeld een nieuwe ID-kaart nodig hebben, kan er een huisbezoek worden ingepland of afspraak gemaakt worden in de auto op de parkeerplaats van het gemeentehuis. Op die manier worden de diensten van de gemeente zo toegankelijk mogelijk aangeboden. De fysieke toegankelijkheid van het archief (locatie Naarden Vesting) kan worden verbeterd, aldus de teammanager KCC. Dit geldt tevens voor de toegankelijkheid van het Sociaal Plein.

5.5 Toegankelijkheid binnen het Sociaal Domein

Binnen het Sociaal Domein loopt, in samenwerking met een externe consultant, een traject om in kaart te brengen hoe het toegangsproces (de klantreis) is vormgegeven en waar mogelijkheden liggen voor verbetering van de toegankelijkheid. Dit is best complex, zo noemen de teammanagers binnen het Sociaal Domein. Zo komt het steeds vaker voor dat inwoners met complexe vragen komen, of dat er aanvullende problematiek schuilt achter de vraag die bij het Sociaal Domein wordt neergelegd. Er is dan ook niet altijd een uniforme werkwijze waarin de toegankelijkheid volledig geoptimaliseerd kan worden. Dit moet een inschatting zijn van de consultant. Tegelijkertijd kan een sterk integrale aanpak voor sommige inwoners een afschrikkende werking hebben. Zo is het bekend dat sommige inwoners hun verhaal liever niet bij het Sociaal Domein neerleggen omdat dan hun hele situatie wordt besproken, terwijl ze maar op één specifiek punt geholpen willen worden. Ook dit vraagt een inschatting van de consultant.

Teammanager sociaal domein: “De protocollen doen de werkelijkheid soms tekort”

Een manier om de toegankelijkheid binnen het Sociaal Domein te vergroten, is een sterkere inzet op algemene voorzieningen door de inzet van de Buurtteams. Dit verlaagt de drempel voor hulp of ondersteuning en vergroot de toegankelijkheid. Zij hebben ook een signalerende functie. Ook wordt door teammanagers binnen het Sociaal Domein aansluiting gezocht bij ketenpartners, zoals huisartsen of welzijnsorganisaties. Een deel van de inwoners vindt het vervelend om aan te moeten kloppen bij de overheid en doet dit eerder bij andere instanties. Voor schuldhulpverlening ligt hier nog ruimte voor verbetering, zo wordt genoemd. Nog niet alle ketenpartners weten wat de gemeente kan doen voor inwoners. Ketenpartners hebben zelf ook een signalerende functie. Zo kan het zijn dat er bijvoorbeeld schuldenproblematiek schuilgaat achter bepaalde fysieke of mentale klachten die een inwoner neerlegt bij een huisarts.

Klachtenregistratie

De klachtenregistratie biedt verdere context voor de toegankelijkheid van de gemeentelijke dienstverlening. Een beknopt overzicht van de klachtenregistratie uit het Sociaal Domein en de afdeling publiekszaken van 2023 is weergegeven in Tabel 12. In totaal waren er in 2023 212 klachten, waarvan 136 (64%) gingen over de afdeling Publiekszaken en het Sociaal Domein. Het valt op dat klachten ten aanzien van (gebrek aan) voortvarendheid in het Sociaal Domein relatief vaak voorkomen en relatief vaak gegrond worden bevonden. Klachten ten aanzien van de informatievoorziening van Publiekszaken worden ook relatief vaak gegrond verklaard. Binnen deze domeinen worden dus de meeste negatieve signalen ontvangen ten aanzien van de (toegankelijkheid van de) dienstverlening. Klachten die niet als gegrond zijn genoteerd, zijn geregistreerd als informeel afgehandeld, ongegrond, niet-ontvankelijk, afgebroken, teruggetrokken of niet afgehandeld.

Tabel 12: Overzicht klachtenregistratie 2023

Type klacht	Afdeling	Aantal	Geground (%)
Informatievoorziening	Publiekszaken	15	40%
	Sociaal domein	5	20%
Bejegening	Publiekszaken	24	17%
	Sociaal domein	22	23%
Administratieve zorgvuldigheid	Publiekszaken	7	29%
	Sociaal domein	3	33%
Rechtszekerheid	Publiekszaken	15	7%
	Sociaal domein	5	20%
Voortvarendheid	Publiekszaken	17	6%
	Sociaal domein	23	52%

Samenvatting

Veel van de gestelde beleidsdoelen (genoemd in Paragraaf 1.2) zijn breed en algemeen geformuleerd, waardoor het lastig is om te bepalen of deze zijn behaald. Op basis van het onderzoek constateren we echter het volgende:

Toegankelijkheid digitale dienstverlening

De webpagina van het Sociaal Plein voldoet veelal aan toegankelijkheidseisen op het gebied van vormgeving en gebruiksvriendelijkheid. Wat betreft de functionele structuur, tekstkwaliteit en functionaliteiten, zijn er nog verbeteringen mogelijk. Ervaringen van een *mystery guest* suggereren dat de digitale dienstverlening weliswaar toegankelijk is voor personen met een visuele beperking, maar alleen als zij zelf beschikken over de juiste tools ter ondersteuning. Uit een sessie met raadsleden en voor het onderzoek gehouden interviews, wordt duidelijk dat de digitale dienstverlening veronderstelt dat inwoners voorkennis hebben van bepaalde domeinen en het beleidsjargon. Voor inwoners zonder deze voorkennis is de website minder goed toegankelijk.

Toegankelijkheid schriftelijke dienstverlening

Voor dit onderzoek werden twee brieven van de gemeente beoordeeld: Een ontvangstbevestigingsbrief Wmo en een schuldenbrief. De ontvangstbevestigingsbrief Wmo scoort hoog op toegankelijkheid, met name als het gaat om volledigheid van informatie, tekstkwaliteit, structuur en tussenkopjes. Qua vormgeving zou er nog een slag geslagen kunnen worden. De schuldenbrief scoort voldoende op alle toegankelijkheidsindicatoren.

Toegankelijkheid telefonische dienstverlening

Uit extern onderzoek blijkt dat de bereikbaarheid en snelheid van doorverbinden onder de norm scoren. Lange wachttijden en slechte bereikbaarheid gaan ten koste van de toegankelijkheid van de telefonische dienstverlening. Uit de ervaring van een *mystery guest* blijkt dat de telefonische dienstverlening doeltreffend en deskundig is en transparant verloopt. Ook wordt het doen van een telefonische aanvraag als gemakkelijk ervaren, hoewel er lange wachttijden zijn. Dit ontmoedigt inwoners om telefonisch contact op te nemen met de gemeente.

Toegankelijkheid fysieke dienstverlening

Voor een stedelijke gemeente als Hilversum kan worden gesteld dat de fysieke voorzieningen, aangezien ze in het centrum van Hilversum zijn gesitueerd, voor een groot deel van de inwoners nabij zijn. Dit vergroot de toegang tot deze voorzieningen. De geschouwde publiekslocaties voldoen voor een belangrijk deel aan de toegankelijkheidsvoorschriften. Bij het Sociaal Plein en het Raadhuis ligt de meeste verbeterruimte, met de kanttekening dat het Raadhuis een monumentale waarde draagt en daardoor minder gemakkelijk kan worden aangepast. Concrete verbeterruimte ligt bij het verhogen van balies om deze toegankelijk te maken voor rolstoelgebruikers, het aanbrengen van trapleuningen voor mindervaliden en het verduidelijken van markeringen of aanbrengen van wegbewijzing.



Uit korte interviews met inwoners blijkt dat de gemeentelijke dienstverlening aan de balie als prettig en professioneel wordt ervaren en dat de medewerkers zich veelal vriendelijk en behulpzaam tonen. Mogelijkheden voor verbetering zijn onder meer betere verstaanbaarheid aan de balie (door het glas), het proces van het maken van een online afspraak, meer medewerkers om de drukte te verminderen en de wachttijd te verkorten en specifieke aandacht voor mensen met beperkingen, zoals slechthorenden. Ook komt het nog voor dat inwoners tussen kanalen heen en weer worden gestuurd, waardoor het niet altijd mogelijk is om naadloos door de kanalen te bewegen of zaken plaats- en tijdonafhankelijk te regelen.

Uit de interviews met gemeentelijke medewerkers blijkt dat de fysieke toegankelijkheid wordt gewaarborgd door het maken van zogeheten “autoafspraken” en huisbezoeken. Als inwoners niet goed te been zijn, maar toch bijvoorbeeld een nieuwe ID-kaart nodig hebben, kan een huisbezoek worden ingepland of een afspraak gemaakt worden in de eigen auto op de parkeerplaats van het gemeentehuis.

Rechtmatigheid

Wettelijke kaders en algemeen geldende toegankelijkheidsnormen zijn veelal concreter uitgewerkt dan de doelstellingen uit de gemeentelijke visie, en aan deze wettelijke kaders wordt gedeeltelijk voldaan. De gemeente maakt geen onderscheid tussen inwoners en werkt samen met bijvoorbeeld de Werkgroep Toegankelijkheid. Uitwerking van dit thema is opgenomen in een lokale inclusieagenda. Op het gebied van fysieke toegankelijkheid wordt echter niet aan alle normen voldaan, het ontbreekt bijvoorbeeld aan goede toegankelijkheidsmaatregelen voor mensen met een lichamelijke of visuele beperking. Ook op de website ontbreekt het aan functionaliteit voor mensen die extra drempels ervaren. Van een ambassadeur toegankelijkheid is formeel geen sprake (een vergelijkbare rol wordt geadviseerd vanuit algemeen geldende normen). Ook aan het advies van VNG om een stimuleringsfonds voor lokale ingrepen in het leven te roepen, wordt niet voldaan. Tot slot is het in de praktijk niet altijd mogelijk voor inwoners om het dienstverleningskanaal zelf te kiezen en worden zij niet in alle gevallen benaderd om het dienstverleningsproces op het thema toegankelijkheid te evalueren.

6 | Sturing

6.1 Grip op informatie

In de werksessie met raadsleden is aan de hand van stellingen en vragen een discussie gevoerd over het thema toegankelijkheid. Hierin werd gesteld dat de informatievoorziening richting de raad vlot en toegankelijk moet zijn. De uitdaging is dat toegankelijkheid raakt aan veel onderwerpen, waardoor informatie ten aanzien van toegankelijkheid gefragmenteerd is. Om de interactie beheersbaar te houden, moet de raad niet willen sturen op detailniveau, zo stelt een raadslid. Voor de raad is het lastig om te beoordelen wanneer de toegankelijkheid voor alle doelgroepen op orde is. Daarbij moet overwogen worden “wat het waard is”: Met genoeg budget is veel te realiseren, maar daar moeten keuzes in worden gemaakt. Dat maakt het lastig voor raadsleden. Huidige indicatoren volstaan in principe, maar de raad zou openstaan voor meer concrete indicatoren, mits het detailniveau niet te hoog wordt. Een waardevolle toevoeging die wordt geopperd is om meer vergelijkingen met andere gemeenten inzichtelijk te maken, zodat de raad beter kan inschatten hoe het ervoor staat met de toegankelijkheid. Concreet zou inzicht in de (benodigde) uitgaven voor dit thema – en een vergelijking met de uitgaven van andere gemeenten – helpen om grip te krijgen en waar nodig bij te kunnen sturen. Deze vergelijking zou idealiter in relatieve zin inzichtelijk worden gemaakt, en niet in absolute cijfers. Informatie over toegankelijkheid van de dienstverlening kan volgens raadsleden binnen de bestaande jaarstukken worden gedeeld, of inzichtelijk worden gemaakt via een digitaal dashboard.

De wethouder stelt dat het van belang is om je als gemeente af te vragen waarom je bepaalde kanalen inzet en of die inzet van meerwaarde is. Als voorbeeld noemt hij de overweging om X (voorheen Twitter) in te zetten als kanaal voor de digitale dienstverlening, terwijl het imago van dit platform slecht is. Om de interactie uitvoerbaar te houden, moeten strategische keuzes worden gemaakt ten aanzien van de dienstverlening. Het gesprek over deze strategische keuzes moet nog gevoerd worden, zo stelt de wethouder.

6.2 Monitoring

De gemeente monitort op diverse wijzen de toegankelijkheid van de gemeentelijke dienstverlening. Zo wordt tweemaal per jaar de gemeentelijke website geëvalueerd en getest en worden clicks van bezoekers gemonitord om te zien of zij de juiste online paden volgen. Alle 30 gemeentelijke websites worden daarin gemonitord. Ook vindt er continue evaluatie plaats door inwoners hun websitebezoek met een smiley te laten beoordelen. Dit resulteert in concrete verbetermogelijkheden zo blijkt uit de gesprekken.

Inwoners blijken de digitale toegankelijkheid van de gemeentelijke websites niet altijd even goed te kunnen beoordelen. Uit de jaarlijkse gemeentelijke monitor die door Ipsos I&O wordt uitgevoerd blijkt dat ongeveer de helft van de respondenten (48%) aangeeft onvoldoende kennis van de gemeentelijke websites te hebben om de toegankelijkheid te beoordelen. Van de overige respondenten zegt een kwart (26%) dat de gemeentelijke website voldoende digitaal toegankelijk is, de overige respondenten vinden de gemeentelijke websites soms wel en soms niet (21%) of niet (4%) toegankelijk. De monitor omvat verder een breed aanbod aan onderwerpen, waaronder leefomgeving, jeugd en onderwijs en vervoersmiddelen. De toegankelijkheid van de gemeentelijke dienstverlening wordt alleen besproken in het kader van de digitale toegankelijkheid van de gemeentelijke websites.

Ook worden periodiek klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd. Deze onderzoeken zijn nog niet inzichtelijk voor inhoudelijke analyse, en daarom niet aangeleverd voor de documentstudie van dit onderzoek. Wel wordt in de interviews genoemd dat het een zoektocht is om toegankelijkheid inzichtelijk te maken en op de juiste manier door te vertalen naar concrete doelstellingen met verantwoordelijken voor het probleem.



Samenvatting

Het KCC is een centraal aanspreekpunt als het gaat om interactie met inwoners. Op het gebied van integrale samenwerking worden nog stappen gezet. Ook de informatievoorziening richting raad kent verbetermogelijkheden. Omdat het thema toegankelijkheid raakt aan veel onderwerpen, en geen integrale benadering kent, komt de informatie gefragmenteerd bij de raad terecht. Het is voor de raad van belang dat zij niet op detailniveau hoeft te sturen om de interactie beheersbaar te houden. Voor de uitvoerbaarheid is het van belang dat de raad voldoende informatie ontvangt over de financiën, bij voorkeur ook in vergelijking met andere gemeenten. De wethouder vult aan dat de uitvoerbaarheid afhankelijk is van strategische keuzes ten aanzien van de dienstverlening. Over deze strategische keuzes moet het gesprek nog worden aangegaan.

Alle gemeentelijke websites worden tweemaal per jaar geëvalueerd en clicks van bezoekers worden gemonitord om te zien of zij de juiste online paden volgen. Ook vindt er vanuit webcare evaluatie plaats waarbij online bezoekers de tevredenheid over de website kunnen invullen met behulp van *smileys*. Uit de jaarlijkse monitor blijkt dat inwoners verdeeld zijn in hun beoordeling van de toegankelijkheid van de website. In deze monitor komen ook andere onderdelen van de dienstverlening aan bod, maar bij deze onderdelen wordt niet ingegaan op de toegankelijkheid. Ook wordt periodiek klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd, maar recente uitkomsten hiervan zijn niet voorhanden om te worden betrokken in voorliggend onderzoek. Uit de voor het onderzoek gevoerde interviews blijkt dat het als een uitdaging wordt gezien om de toegankelijkheid inzichtelijk te maken en te vertalen in concrete doelstellingen.

Bijlage 1 | Uitwerking normenkader

Norm	Bron
Gemeentelijk beleid	
<ul style="list-style-type: none"> Inwoners en hun belevingswereld zijn de basis voor het dienstverleningsproces en zij ervaren dit als zodanig. <p>Uit gevoerde interviews met inwoners blijkt dat zij in het algemeen positief gestemd zijn over de dienstverlening en over de toegankelijkheid van gemeentelijke processen. Contact wordt als prettig en professioneel ervaren en inwoners voelen zich veelal geholpen. Ook biedt de gemeente de mogelijkheid om afspraken bij mensen thuis of op de parkeerplaats van een publiekslocatie te laten plaatsvinden. Hierbij is duidelijk sprake van een dienstverleningsproces dat is ingericht op de belevingswereld van de inwoner en op het minimaliseren van drempels ten aanzien van toegankelijkheid. Tegelijkertijd is er winst te behalen als het gaat om inwoners als uitgangspunt nemen. Zo is er sprake van processen die niet op de belevingswereld van inwoners lijken toegespitst (bijvoorbeeld de aanvraag voor een paspoortvergoeding) en worden er zowel intern als door inwoners verbeterpunten gesignaleerd, bijvoorbeeld als het gaat om gespreksvaardigheden van medewerkers in de uitvoering en wachttijden voor processen waar inwoners mee te maken krijgen. Er zijn dus zowel positieve signalen als verbeterruimte.</p>	Visie dienstverlening
<ul style="list-style-type: none"> Inwoners ervaren de gemeente als één organisatie. Zij hebben geen last van het feit dat de gemeente uit meerdere afdelingen bestaat. Zij worden dus niet van het kastje naar de muur gestuurd. <p>Het overgrote merendeel van de inwoners uit zich in de interviews positief over ervaringen met doorverbinden, doorschakelen en de dienstverlening als geheel. Er zijn echter ook inwoners die het gevoel hadden dat ze heen en weer werden gestuurd voordat hun probleem werd opgelost. Zo vereisen sommige processen (bijvoorbeeld de aanvraag voor een paspoortvergoeding) dat de inwoner gebruik maakt van meerdere kanalen of omslachtige procedures doorloopt die drempelverhogend kunnen worden ervaren.</p>	Visie dienstverlening
<ul style="list-style-type: none"> Inwoners kunnen hun zaken plaats- en tijdonafhankelijk regelen. <p>Informatie en aanvraagprocedures zijn veelal via verschillende kanalen te regelen. De website van de gemeente biedt hiertoe veel mogelijkheden, wat maakt dat inwoners informatie veelal plaats- en tijdonafhankelijk kunnen verkrijgen. Tegelijkertijd zijn inwoners voor sommige procedures gebonden aan de betreffende publiekslocatie, bijvoorbeeld voor het ophalen van documentatie. Het is de vraag of het realistisch is voor de gemeente om volledig aan deze ambitie te voldoen.</p>	Visie dienstverlening
<ul style="list-style-type: none"> Persoonlijk contact wordt door inwoners als deskundig, betrokken en direct ervaren. <p>Uit korte gesprekken met inwoners over aanvraagprocessen blijkt dat zij het contact in het algemeen als deskundig, betrokken en direct ervaren. De ervaringen van <i>mystery guests</i> die zijn ingezet om de telefonische dienstverlening en dienstverlening aan de balie te beoordelen, waren eveneens positief.</p>	Visie dienstverlening
<ul style="list-style-type: none"> Inwoners ervaren een helder, transparant en efficiënt klantproces. Dienstverleningskanalen vullen elkaar aan, zodat de inwoners in staat zijn om naadloos door de kanalen te bewegen. <p>Op het gebied van efficiëntie valt volgens gesproken inwoners en <i>mystery guests</i> nog winst te behalen. Hoewel de processen veelal als helder worden ervaren, geeft men aan lange wachttijden te ervaren.</p>	Visie dienstverlening
<ul style="list-style-type: none"> Inwoners zijn tevreden over de toegankelijkheid van de dienstverlening. <p>Signalen uit de gesprekken met inwoners zijn veelal positief.</p>	Visie dienstverlening
<ul style="list-style-type: none"> Gemeentelijke websites en bestanden die op websites van de gemeente worden gepubliceerd voldoen aan de geldende toegankelijkheidsnormen (uitgaande van internationale standaard WCAG). <p>Op basis van de uitgevoerde quick scan kan worden gesteld dat de webpagina voor het Sociaal Plein aan de meeste toegankelijkheidsnormen voldoet. Tegelijkertijd ontbreekt functionaliteit die de website toegankelijk maakt voor mensen met bijvoorbeeld een zintuiglijke beperking. Door de ingezette <i>mystery guest</i> werd wel aangegeven dat de meeste mensen met een</p>	Richtlijnen Websites gemeente Hilversum 2023

zintuigelijke beperking deze functionaliteit zelf in bezit hebben. Het dashboard Digitoegankelijkheid van de Rijksoverheid stelt dat 6 websites van de gemeente Hilversum aan de eisen voldoen. 12 websites voldoen hier gedeeltelijk aan, 15 voldoen ten dele aan de eisen en 2 – waaronder het raadsinformatiesysteem – voldoen niet aan de eisen. In het afgelopen jaar is op dit vlak een belangrijke verbetering te zien, waarbij gemeentelijke websites in Hilversum steeds meer aan de eisen voldoen.

Wet- en regelgeving

- De gemeente draagt zorg voor een goede fysieke toegankelijkheid van gemeentelijke publiekslocaties.

Wet gelijke behandeling van mensen met een handicap of chronische ziekte – Artikel 2a

Op het gebied van fysieke toegankelijkheid van gemeentelijke publiekslocaties, valt in Hilversum nog winst te behalen. Schouwen van de drie voornaamste publiekslocaties laten bijvoorbeeld zien dat er niet altijd wordt voldaan aan eisen met betrekking tot trappen, liften, entree en wegbewijzing. Daardoor zijn de gebouwen beperkt toegankelijk voor bijvoorbeeld inwoners met een fysieke beperking. Hoewel er al meerdere toetsingen hebben plaatsgevonden en er aan een belangrijk aantal normen wel wordt voldaan, zijn er nog stappen te zetten om de fysieke toegankelijkheid voldoende te borgen.

- De gemeente maakt geen onterecht onderscheid in haar dienstverlening tussen inwoners met en zonder een handicap.

Wet gelijke behandeling van mensen met een handicap of chronische ziekte – Artikel 5b

Uit gesprekken met de Werkgroep Toegankelijkheid – waarin het Platform voor Gehandicapten en Chronisch zieken is vertegenwoordigd – en uit de inzet van een zintuigelijk beperkte *mystery guest*, blijkt geen onterecht onderscheid in de dienstverlening. Hoewel er nog kansen liggen om de toegankelijkheid voor deze doelgroep te verbeteren, zijn de ervaringen in het algemeen overwegend positief. Bovendien wordt de werkgroep zelf (ad hoc) betrokken bij ontwikkelingen op het gebied van toegankelijkheid.

- De gemeente maakt de websites en mobiele applicaties toegankelijk volgens geldende richtlijnen voor digitale toegankelijkheid (uitgaande van internationale standaard WCAG).

Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid – Artikel 3

Zie ook de toelichting bij norm 7.

- De gemeente werkt samen met partners aan het thema toegankelijkheid/inclusie.

Handreiking lokale inclusieagenda - VNG

De gemeente werkt op verschillende fronten samen met de Werkgroep Toegankelijkheid, naar tevredenheid van beide partijen. Over het algemeen wordt betrokkenheid van de werkgroep bij een project door de gemeente geïnitieerd.

- Er is sprake van een lokale inclusieagenda (in samenwerking met partners) met focus op sub-thema's en doelen.

Handreiking lokale inclusieagenda - VNG

Er is een *Uitvoeringsagenda Lokale Inclusie 2023-2026* opgesteld.

- De gemeente heeft een ambassadeur toegankelijkheid aangesteld.

Handreiking lokale inclusieagenda - VNG

Er is in de gemeente geen expliciet ambassadeur aangewezen voor het thema toegankelijkheid, hoewel de Werkgroep Toegankelijkheid in zekere zin een vergelijkbare rol bekleedt.

Deskundigennormen

- De gemeente heeft een stimuleringsfonds in het leven geroepen om kleinschalige lokale ingrepen die de toegankelijkheid bevorderen te stimuleren.

Handreiking lokale inclusieagenda - VNG

Op basis van de aangeleverde documentatie blijkt niet dat er een gemeentelijk stimuleringsfonds aanwezig is.

- De gemeente heeft een coördinerende ambtenaar aangesteld op het thema toegankelijkheid. Deze ambtenaar maakt het onderwerp levendig, zorgt ervoor dat het thema onder de aandacht van de organisatie blijft, en handhaaft het toegankelijkheidsbeleid.

Handreiking lokale inclusieagenda - VNG



Uit gesprekken blijkt dat er geen coördinerende ambtenaar op het thema toegankelijkheid is aangesteld. Wel is er een programmamanager Dienstverlening die deze rol tot op zekere hoogte vervult, maar die staat niet aan de lat voor toegankelijkheid buiten het eigen programma (bijvoorbeeld de fysieke toegankelijkheid van gebouwen). Een coördinator op het thema toegankelijkheid in brede zin en met een structureel karakter wordt gemist door de gesproken beleidsmedewerkers.

- De gemeente vraagt inwoners (op het thema toegankelijkheid) om het dienstverleningsproces te evalueren.

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

De raad en burgerparticipatie, 2010, p. 7-10.

Inwoners vanuit verschillende achtergronden worden vertegenwoordigd in de Werkgroep Toegankelijkheid, en van daaruit betrokken bij verschillende specifieke onderdelen van het dienstverleningsproces. Hierbij is er sprake van inspraak, niet van evaluatie. Daarnaast is er een feedbackknop aanwezig aan de balie waarmee inwoners de dienstverlening kunnen beoordelen. Na het doorlopen van een aanvraag of ander dienstverleningsproces wordt de ervaring van inwoners niet actief uitgevraagd.

- De gemeente richt de publieke dienstverlening op een manier in dat burgers altijd zelf kunnen kiezen op welke wijze ze gebruik willen maken van deze dienstverlening (click, call, face).

Rijksoverheid, Geactualiseerde Werkagenda Waardengedreven Digitaliseren 2024

Uit groepsgesprekken en gemeentelijke documentatie blijkt dat de gemeente zich inspent om burgers waar mogelijk te bedienen via digitale, fysieke en telefonische kanalen. In de praktijk blijkt dit nog niet zonder problemen te verlopen. Daarnaast staat voor bepaalde onderdelen van de dienstverlening vast via welk kanaal het proces doorlopen dient te worden. Zo kan een paspoortaanvraag enkel aan de balie worden voltooid.

1) Welke relevante doelgroepen in relatie tot de onderzoeksvraag zijn er te onderscheiden binnen de gemeente Hilversum en welke interessante ontwikkelingen en prognoses zijn hierin te onderscheiden?		1. Inwoners en hun beleavingswereld zijn de basis voor het dienstverleningsproces en zij ervaren dit als zodanig.						
2) Wat zijn de wettelijke kaders waarbinnen de gemeente haar dienstverlening dient vorm te geven?		2. Inwoners ervaren de gemeente als één organisatie. Zij hebben geen last van het feit dat de gemeente uit meerdere afdelingen bestaat. Zij worden dus niet van het kastje naar de muur gestuurd.						
3) Op welke wijze is vorm en inhoud gegeven aan het toegankelijkheidsbeleid voor de gemeentelijke dienstverlening?		3. Inwoners kunnen hun zaken plaats en tijd onafhankelijk regelen.						
4) Hoe wordt zorg gedragen voor de toegankelijkheid van de dienstverlening, in het bijzonder inwoners met een zintuiglijke, fysieke, verstandelijke of psychische beperking, inwoners met een taalachterstand of inwoners die minder digitaal vaardig zijn?	X	4. Persoonlijk contact wordt door inwoners als deskundig, betrokken en direct ervaren.						
5) Hoe zorgt de gemeente Hilversum voor regie en samenhang in alle off- en online kanalen voor een optimale interactie met de inwoners?		5. Inwoners ervaren een helder, transparant en efficiënt klantproces. Dienstverleningskanalen vullen elkaar aan, zodat de inwoners in staat zijn om naadloos door de kanalen te bewegen.						
6) In hoeverre zijn de gestelde beleidsdoelstellingen behaald (doeltreffendheid)?	X	6. Inwoners zijn tevreden over de toegankelijkheid van de dienstverlening.						
7) In hoeverre is de gemeentelijke dienstverlening in lijn met relevante wettelijke kaders (rechtmatigheid) en algemeen geldende normen voor toegankelijke communicatie?		7. Gemeentelijke websites en bestanden die op websites van de gemeente worden gepubliceerd voldoen aan de geldende toegankelijkheidsnormen (uitgaande van internationale standaard WCAG).						
8) Hoe zorgt de gemeente Hilversum ervoor dat de interactie met haar inwoners beheersbaar en uitvoerbaar blijft?		8. De gemeente draagt zorg voor een goede fysieke toegankelijkheid van gemeentelijke publiekslocaties.						X

1) Welke relevante doelgroepen in relatie tot de onderzoeksvraag zijn er te onderscheiden binnen de gemeente Hilversum en welke interessante ontwikkelingen en prognoses zijn hierin te onderscheiden?		9. De gemeente maakt geen onterecht onderscheid in haar dienstverlening tussen inwoners met en zonder een handicap.		10. De gemeente maakt de websites en mobiele applicaties toegankelijk volgens geldende richtlijnen voor digitale toegankelijkheid (uitgaande van internationale standaard WCAG).		11. De gemeente werkt samen met partners aan het thema toegankelijkheid/inclusie.		12. Er is sprake van een lokale inclusieagenda (in samenwerking met partners) met focus op sub-thema's en doelen.		13. De gemeente heeft een ambassadeur toegankelijkheid aangesteld.		14. De gemeente heeft een stimuleringsfonds in het leven geroepen om kleinschalige lokale ingrepen die de toegankelijkheid bevorderen te stimuleren.		15. De gemeente heeft een coördinerende ambtenaar aangesteld op het thema toegankelijkheid. Deze ambtenaar maakt het onderwerp levendig, zorgt ervoor dat het thema onder de aandacht van de organisatie blijft, en handhaaft het toegankelijkheidsbeleid.		16. De gemeente vraagt inwoners (op het thema toegankelijkheid) om het dienstverleningsproces te evalueren.		17. De gemeente richt de publieke dienstverlening op een manier in dat burgers altijd zelf kunnen kiezen op welke wijze ze gebruik willen maken van deze dienstverlening (click, call, face).
2) Wat zijn de wettelijke kaders waarbinnen de gemeente haar dienstverlening dient vorm te geven?	X		X															
3) Op welke wijze is vorm en inhoud gegeven aan het toegankelijkheidsbeleid voor de gemeentelijke dienstverlening?																		
4) Hoe wordt zorg gedragen voor de toegankelijkheid van de dienstverlening, in het bijzonder inwoners met een zintuiglijke, fysieke, verstandelijke of psychische beperking, inwoners met een taalachterstand of inwoners die minder digitaal vaardig zijn?	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5) Hoe zorgt de gemeente Hilversum voor regie en samenhang in alle off- en online kanalen voor een optimale interactie met de inwoners?																		X
6) In hoeverre zijn de gestelde beleidsdoelstellingen behaald (doeltreffendheid)?																		
7) In hoeverre is de gemeentelijke dienstverlening in lijn met relevante wettelijke kaders (rechtmatigheid) en algemeen geldende normen voor toegankelijke communicatie?	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8) Hoe zorgt de gemeente Hilversum ervoor dat de interactie met haar inwoners beheersbaar en uitvoerbaar blijft?																		

Bijlage 2 | Quick scans

Brief 1: Ontvangstbevestiging Wmo

Algemene gegevens

Titel	Ontvangstbevestiging Wmo
Type document	Brief
Datum van publicatie	April 2024

1. Volledigheid van informatie

Inhoud			
De brief heeft betrekking op de registratie van een Wmo-melding. In de brief wordt ontvangst van deze melding bevestigd en wordt informatie gedeeld ten aanzien van de zaken die de ontvanger zelf kan regelen, evenals beschikbare hulpmiddelen en -kanalen.			
Algemene informatie			
	Nee	Ja	Bevindingen
1.1. De eerste alinea's geven aan waarom de brief is geschreven (het doel)		X	
1.2. Elke zin bevat één boodschap	X		In twee gevallen niet: " [1] Mogelijk kunt u gebruikmaken van vervoer door de zorgverzekeraar, de Senverbus, een reguliere taxi [2] of kunt u tijdelijk hulp krijgen vanuit uw netwerk." " [1] Mogelijk kunt u ter overbrugging een persoon uit uw netwerk vragen om een aantal huishoudelijke taken voor u te doen, [2] u kunt gebruik maken van een boodschappendienst of een maaltijdservice."
1.3. Uit de brief wordt duidelijk waar extra informatie gevonden kan worden		X	
1.4. Er is geen sprake van informatie die elkaar tegenspreekt		X	
1.5. Contactgegevens staan in de brief vermeld		X	
1.6. De afzender is duidelijk		X	
1.7. De datum is aangegeven		X	
Titel			
	Nee	Ja	Bevindingen
1.8. De titel is informatief		X	
1.9. De titel is bondig		X	

De brief is informatief en bondig. De eerste alinea's verduidelijken het doel van de brief, en de lezer wordt duidelijk geïnformeerd over waar extra informatie te vinden is, zonder tegenstrijdige informatie. Hoewel twee zinnen meer dan één boodschap bevatten, vormt dit geen algemeen probleem. Tot slot zijn de contactgegevens, afzender en datum duidelijk vermeld in de brief.

2. Tekstkwaliteit

Woordkeuze
Informatie over consistentie bij afkortingen (2.5)

Voor de begrijpelijkheid van afkortingen in de brief is het belangrijk dat afkortingen op consistente wijze worden gebruikt. Worden afkortingen bijvoorbeeld uitgeschreven, afgekort, of eerst uitgeschreven en dan afgekort? Al deze voorbeelden zijn goed, als het maar bij alle afkortingen op dezelfde manier gebeurt.

Informatie over consistentie in begrippen (2.6)

Voor begrippen geldt ook dat consistentie belangrijk is. Het is daarbij van belang dat voor een begrip slechts één woord wordt gebruikt, geen synoniemen. Wordt er bijvoorbeeld 'aanvraag' gebruikt, dan staat verderop in de brief niet 'melding' of 'aanmelding'. Synoniemen kunnen voor verwarring zorgen.

	Nee	Ja	Bevindingen
2.1. Er wordt geen gebruik gemaakt van jargon; indien vermijden van jargon niet kan, worden de begrippen uitgelegd		X	
2.2. Er wordt geen gebruik gemaakt van woorden met een dubbele betekenis		X	
2.3. Er wordt geen gebruik gemaakt van een dubbele ontkenning		X	
2.4. Er is een correcte spelling van woorden		X	Enkel het woord <i>Wmo-consulent</i> is geschreven als <i>Wmo consulent</i> en <i>Wmo-hulpmiddel</i> als <i>Wmo hulpmiddel</i> . Deze oneffenheden leveren geen problemen op in termen van tekstbegrip.
2.5. Er is consistentie in de wijze waarop afkortingen worden geschreven		X	Wmo wordt enkel afgekort, CAK wordt eerst uitgeschreven. Wmo is echter een term die met name als afkorting bekend is, dus deze inconsistentie levert geen problemen op in termen van tekstbegrip.
2.6. Begrippen worden consistent gebruikt		X	
2.7. Er is consistentie in de manier waarop de lezer wordt aangesproken (u/jij)		X	

Zinsbouw

Informatie bij taalniveau B1 (2.9)

De belangrijkste kenmerken van teksten op taalniveau B1 zijn:

- duidelijke titel en tussenkoppen;
- actieve schrijfstijl met voorbeelden;
- eenvoudige woorden die iedereen kent;
- korte en duidelijke zinnen.

Informatie over consequentie (2.12)

Het is belangrijk dat in de gehele brief de gekozen stijl wordt gehanteerd. Wordt er zakelijk geschreven? Dan worden er bijvoorbeeld geen persoonlijke argumenten in de brief gebruikt.

	Nee	Ja	Bevindingen
2.8. De teksten zijn geschreven op taalniveau B1		X	
2.9. Er wordt geen gebruik gemaakt van spreekwoorden en metaforen		X	
2.10. Er wordt op correcte wijze gebruik gemaakt van interpunctie		X	
2.11. Gemaakte keuzes wat betreft de inhoud worden consequent doorgevoerd		X	

2.12. Er worden korte zinnen gebruikt (gemiddeld niet meer dan 15 woorden)		X	
2.13. Alinea's zijn bondig (niet langer dan 100 woorden)		X	
2.14. Alinea's zijn voldoende lang (drie zinnen of meer)		X	

De brief gebruikt een duidelijke en begrijpelijke woordkeuze zonder jargon, woorden met dubbele betekenissen of dubbele ontkenningen. De spelling van de woorden is correct, met uitzondering van het ontbreken van koppeltekens bij "Wmo-consulent" en "Wmo-hulpmiddel". Begrippen en de aanspreekvorm zijn consistent door de hele brief. Wat betreft afkortingen: "Wmo" wordt steeds afgekort geschreven, terwijl "CAK" eerst voluit wordt geschreven. Deze inconsistentie veroorzaakt echter geen problemen voor het tekstbegrip, aangezien "Wmo" doorgaans als afkorting wordt gebruikt.

Op het gebied van zinsopbouw voldoet de brief aan alle punten. De tekst is geschreven op B1-niveau, zonder gebruik van spreekwoorden en metaforen en met korte zinnen. De interpunctie in de brief wordt juist gebruikt. De inhoudelijke keuzes in de brief zijn consequent doorgevoerd. Tot slot zijn de alinea's bondig, maar niet te kort.

3. Structuur

Structuur			
<u>Verbindingswoorden (3.4)</u> Binnen alinea's is het van belang dat deze intern samenhangen. Dat kan aangeduid worden met verbindingswoorden. Voorbeelden zijn: doordat, daarom, waarmee, wanneer, bijvoorbeeld, dus, want, vervolgens, kortom, echter, verder.			
	Nee	Ja	Bevindingen
3.1. Het middenstuk bestaat uit meerdere alinea's		X	
3.2. De alinea's (indien meerdere aanwezig) worden van elkaar gescheiden door middel van witregels		X	
3.3. Informatie over hetzelfde onderwerp staat in dezelfde alinea of sluit op elkaar aan		X	
3.4. Er wordt correct gebruik gemaakt van verbindingswoorden om structuur aan te brengen in de brief		X	
3.5. De brief is niet langer dan nodig is		X	

De structuur van de brief is goed en de brief is niet langer dan nodig. Het middenstuk bestaat uit meerdere alinea's, waarbij elke alinea informatie over hetzelfde onderwerp bevat of nauw op elkaar aansluit. De alinea's worden gescheiden door witregels, en de samenhang tussen de alinea's wordt duidelijk gemaakt door het gebruik van verbindingswoorden.

4. Tussenkoppen

<u>Informatie over consistentie in soorten tussenkoppen (4.4)</u> Alle tussenkoppen zijn op dezelfde manier weergegeven. Ze bestaan bijvoorbeeld allemaal uit een term, groepje woorden of een vraagzin.			
	Nee	Ja	Bevindingen
4.1. Er zijn tussenkoppen aanwezig		X	

Laat de volgende vragen (4.2, 4.3, 4.4) open als er geen tussenkoppen aanwezig zijn.			
4.2. De tussenkoppen komen overeen met de inhoud van de alinea		X	
4.3. Voor ieder onderwerp is er een nieuwe tussenkop aanwezig		X	
4.4. Er wordt consistent gebruik gemaakt van soorten tussenkoppen	X		Sommige tussenkoppen zijn steekwoorden, andere zijn informatieve/samenvattende zinnen.

In de brief wordt gebruik gemaakt van tussenkoppen. Elk onderwerp heeft een nieuwe tussenkop die overeenkomt met de inhoud van de alinea('s) eronder. Er is echter inconsistentie in het type tussenkoppen: sommige zijn steekwoorden, terwijl andere informatieve of samenvattende zinnen zijn.

5. Vormgeving

	Nee	Ja	Bevindingen
5.1 Het logo van afzender is weergegeven		X	
5.2 Er wordt consistent gebruik gemaakt van witruimte		X	
5.3 Opmaak is aantrekkelijk/uitnodigend	X		De opmaak van de brief is zeer beperkt en er is geen sprake van visuele ondersteuning van de informatie.
5.4 Er zijn afbeeldingen gebruikt	X		
Laat de volgende vragen (5.5, 5.6) open als er geen afbeeldingen aanwezig zijn.			
5.5 Afbeeldingen zijn ondersteunend			N.V.T.
5.6 Afbeeldingen zijn voorzien van een bijschrift			N.V.T.

De opmaak van de brief is beperkt tot het logo en het consistent gebruik van witruimte. Er is geen visuele ondersteuning, zoals afbeeldingen of kleurgebruik, waardoor de brief niet bijzonder uitnodigend of aantrekkelijk is voor de lezer.

Brief 2: Schuldenoverzicht

Algemene gegevens

Titel	Schuldenoverzicht definitief
Type document	Brief
Datum van publicatie	26 maart 2024

1. Volledigheid van informatie

Inhoud			
De brief heeft betrekking op de schulden van de ontvanger. Bij de brief wordt een overzicht van deze schulden bijgevoegd, en in de brief zelf wordt een toelichting gegeven met informatie voor de ontvanger.			
Algemene informatie			
	Nee	Ja	Bevindingen
1.1. De eerste alinea's geven aan waarom de brief is geschreven (het doel)		X	
1.2. Elke zin bevat één boodschap		X	
1.3. Uit de brief wordt duidelijk waar extra informatie gevonden kan worden		X	

1.4. Er is geen sprake van informatie die elkaar tegenspreekt		X	
1.5. Contactgegevens staan in de brief vermeld		X	
1.6. De afzender is duidelijk		X	
1.7. De datum is aangegeven		X	
Titel			
	Nee	Ja	Bevindingen
1.8. De titel is informatief		X	
1.9. De titel is bondig		X	

De brief is informatief en bondig. De eerste alinea's verduidelijken het doel van de brief, en de lezer wordt duidelijk geïnformeerd over waar extra informatie te vinden is, zonder tegenstrijdige informatie. Daarnaast bevatten alle zinnen één boodschap. Tot slot zijn de contactgegevens, afzender en datum duidelijk vermeld in de brief.

2. Tekstkwaliteit

Woordkeuze

Informatie over consistentie bij afkortingen (2.5)

Voor de begrijpelijkheid van afkortingen in de brief is het belangrijk dat afkortingen op consistente wijze worden gebruikt. Worden afkortingen bijvoorbeeld uitgeschreven, afgekort, of eerst uitgeschreven en dan afgekort? Al deze voorbeelden zijn goed, als het maar bij alle afkortingen op dezelfde manier gebeurt.

Informatie over consistentie in begrippen (2.6)

Voor begrippen geldt ook dat consistentie belangrijk is. Het is daarbij van belang dat voor een begrip slechts één woord wordt gebruikt, geen synoniemen. Wordt er bijvoorbeeld 'aanvraag' gebruikt, dan staat verderop in de brief niet 'melding' of 'aanmelding'. Synoniemen kunnen voor verwarring zorgen.

	Nee	Ja	Bevindingen
2.1. Er wordt geen gebruik gemaakt van jargon; indien vermijden van jargon niet kan, worden de begrippen uitgelegd		X	
2.2. Er wordt geen gebruik gemaakt van woorden met een dubbele betekenis		X	
2.3. Er wordt geen gebruik gemaakt van een dubbele ontkenning		X	
2.4. Er is een correcte spelling van woorden		X	
2.5. Er is consistentie in de wijze waarop afkortingen worden geschreven			N.V.T., geen gebruik van afkortingen
2.6. Begrippen worden consistent gebruikt		X	
2.7. Er is consistentie in de manier waarop de lezer wordt aangesproken (u/jij)		X	

Zinsbouw

Informatie bij taalniveau B1 (2.9)

De belangrijkste kenmerken van teksten op taalniveau B1 zijn:

- duidelijke titel en tussenkoppen;
- actieve schrijfstijl met voorbeelden;
- eenvoudige woorden die iedereen kent;
- korte en duidelijke zinnen.

Informatie over consequentie (2.12)

Het is belangrijk dat in de gehele brief de gekozen stijl wordt gehanteerd. Wordt er zakelijk geschreven? Dan worden er bijvoorbeeld geen persoonlijke argumenten in de brief gebruikt.

	Nee	Ja	Bevindingen
2.8. De teksten zijn geschreven op taalniveau B1		X	
2.9. Er wordt geen gebruik gemaakt van spreekwoorden en metaforen		X	
2.10. Er wordt op correcte wijze gebruik gemaakt van interpunctie		X	
2.11. Gemaakte keuzes wat betreft de inhoud worden consequent doorgevoerd		X	
2.12. Er worden korte zinnen gebruikt (gemiddeld niet meer dan 15 woorden)		X	
2.13. Alinea's zijn bondig (niet langer dan 100 woorden)		X	
2.14. Alinea's zijn voldoende lang (drie zinnen of meer)		X	

De tekstkwaliteit voldoet aan alle eisen, zowel op het gebied van woordkeuze als zinsopbouw. Er wordt geen jargon, woorden met dubbele betekenissen of dubbele ontkenningen gebruikt. Alle woorden zijn correct gespeld, en begrippen en aanspreekvormen worden consistent toegepast. Afkortingen komen in de brief niet voor.

De tekst is geschreven op B1-niveau, zonder gebruik van spreekwoorden of metaforen, en de zinnen bevatten gemiddeld niet meer dan 15 woorden. De interpunctie is correct toegepast. De inhoudelijke keuzes worden consistent door de gehele brief toegepast. De alinea's zijn beknopt maar voldoende lang.

3. Structuur**Structuur****Verbindingswoorden (3.4)**

Binnen alinea's is het van belang dat deze intern samenhangen. Dat kan aangeduid worden met verbindingswoorden. Voorbeelden zijn: doordat, daarom, waarmee, wanneer, bijvoorbeeld, dus, want, vervolgens, kortom, echter, verder.

	Nee	Ja	Bevindingen
3.1. Het middenstuk bestaat uit meerdere alinea's		X	
3.2. De alinea's (indien meerdere aanwezig) worden van elkaar gescheiden door middel van witregels		X	
3.3. Informatie over hetzelfde onderwerp staat in dezelfde alinea of sluit op elkaar aan		X	
3.4. Er wordt correct gebruik gemaakt van verbindingswoorden om structuur aan te brengen in de brief		X	
3.5. De brief is niet langer dan nodig is		X	

Het middenstuk van de brief bestaat uit meerdere alinea's, waarbij elke alinea informatie over hetzelfde onderwerp bevat of informatie die nauw op elkaar aansluit. De alinea's worden gescheiden door witruimtes en



de samenhang tussen de alinea's wordt duidelijk gemaakt met verbindingswoorden. De brief is beknopt en niet langer dan nodig.

4. Tussenkoppen

Informatie over consistentie in soorten tussenkoppen (4.4)			
Alle tussenkoppen zijn op dezelfde manier weergegeven. Ze bestaan bijvoorbeeld allemaal uit een term, groepje woorden of een vraagzin.			
	Nee	Ja	Bevindingen
4.1. Er zijn tussenkoppen aanwezig		X	
Laat de volgende vragen (4.2, 4.3, 4.4) open als er geen tussenkoppen aanwezig zijn.			
4.2. De tussenkoppen komen overeen met de inhoud van de alinea		X	
4.3. Voor ieder onderwerp is er een nieuwe tussenkop aanwezig		X	
4.4. Er wordt consistent gebruik gemaakt van soorten tussenkoppen	X		Formulering en insteek van de tussenkoppen verschilt per kop.

De brief bevat tussenkoppen die elk een nieuw onderwerp aangeven en overeenkomen met de inhoud van de bijbehorende alinea('s). De formulering en insteek van de tussenkoppen zijn echter niet consistent door de hele brief.

5. Vormgeving

	Nee	Ja	Bevindingen
5.1 Het logo van afzender is weergegeven	X		Wel het logo van de NVVK, maar niet van de gemeente (de afzender).
5.2 Er wordt consistent gebruik gemaakt van witruimte		X	
5.3 Opmaak is aantrekkelijk/uitnodigend	X		De opmaak van de brief is zeer beperkt en er is geen sprake van visuele ondersteuning van de informatie.
5.4 Er zijn afbeeldingen gebruikt	X		
Laat de volgende vragen (5.5, 5.6) open als er geen afbeeldingen aanwezig zijn.			
5.5 Afbeeldingen zijn ondersteunend			N.V.T.
5.6 Afbeeldingen zijn voorzien van een bijschrift			N.V.T.

De brief bevat het logo van de NVVK, maar niet het logo van de gemeente die de afzender is. Verder wordt er consistent gebruik gemaakt van witruimtes. De brief bevat geen visuele elementen, zoals afbeeldingen, wat kan bijdragen aan een minder aantrekkelijke of uitnodigende uitstraling voor de lezer.

Webpagina: Sociaal Plein

Algemene gegevens

Titel	Geld voor sport en uitjes Zorg, hulp en steun Inkomenstoeslag bij laag inkomen
Type document	Website
Datum van publicatie	26 maart 2024

1. Functionele structuur

Volledige informatie

Op elke pagina staan de volgende contactgegevens (bijvoorbeeld onderaan de pagina of in een banner):

	Nee	Ja	Bevindingen
1.1 Telefoonnummer		X	Onderaan de pagina
1.2 E-mailadres	X		Hiervoor moet de bezoeker eerst naar de contactpagina navigeren
1.3 Adresgegevens	X		Hiervoor moet de bezoeker eerst naar de contactpagina navigeren

De contactgegevens op de website voldoet niet aan alle vereisten. Het telefoonnummer is onderaan elke pagina te vinden, maar het e-mailadres en de adresgegevens staan alleen op de contactpagina. De volledige contactgegevens zijn daardoor niet makkelijk vindbaar voor de bezoeker van de website.

2. Tekstkwiteit

Taalniveau			
	Nee	Ja	Bevindingen
2.1. De tekst op de website is geschreven op taalniveau B1 volgens de leestool van Accessibility (2018).		X	
Tekstuele structuur			
	Nee	Ja	Bevindingen
2.2. De website hanteert een actieve schrijfstijl.		X	
2.3. Teksten bevatten korte zinnen (maximaal 15 woorden).	X		Enkele zinnen bevatten 17 woorden
2.4. Alinea's zijn gemiddeld niet langer dan 100 woorden.		X	
2.5. De vaktermen die gebruikt worden in de tekst worden uitgelegd.	X		Er wordt bijvoorbeeld niet uitgelegd wat een activeringsregeling, bijstandsuitkering, kindpakket of minimabeleid is.
2.6. De teksten bevatten geen of nauwelijks bijzinnen.		X	Nauwelijks

De tekstkwiteit van de website voldoet wisselend aan de eisen. De tekst is geschreven op B1-niveau, met alinea's die gemiddeld niet langer zijn dan 100 woorden en nauwelijks bijzinnen bevatten. Er zijn echter twee verbeterpunten op het gebied van tekstuele structuur: de lengte van de zinnen en het uitleggen van vaktermen. Sommige zinnen zijn gemiddeld langer dan 15 woorden, hoewel dit verschil minimaal is. Daarnaast kunnen vaktermen zoals "activeringsregeling" en "minimabeleid" beter worden uitgelegd om de tekst toegankelijker te maken.

3. Vormgeving

Structuur			
	Nee	Ja	Bevindingen
3.1. Het navigatiemenu bevindt zich aan de boven- of linkerzijde van de webpagina's.		X	
3.2. Het logo van de organisatie staat linksboven op de pagina's.		X	
3.3. Indien aanwezig staat de zoekoptie binnen de website (rechts)boven op de pagina's.		X	
Witruimte			
	Nee	Ja	Bevindingen
3.4. Informatie die bij elkaar hoort, wordt van andere informatie gescheiden door middel van witruimtes.		X	
3.5. Witruimtes worden consequent gebruikt.		X	

Iconen			
	Nee	Ja	Bevindingen
3.6. Er worden iconen gebruikt.	X		
3.7. De aanwezige iconen zijn een vereenvoudigde weergave van de informatie in de tekst.			N.V.T.
Contrast			
	Nee	Ja	Bevindingen
3.8. Het contrast tussen de achtergrond bestaat uit actieve (geel/oranje/rood/wit) en passieve (paars/groen/blauw/zwarte) kleuren.		X	

De vormgeving van de website bestaat uit vier onderdelen: structuur, witruimte, iconen en contrast. De structuur van de website is goed: het navigatiemenu bevindt zich aan de boven- of linkerzijde van de pagina's, het logo van de gemeente Hilversum staat linksboven op de subpagina's en de zoekoptie staat rechtsboven op de subpagina's. Er is goed en consequent gebruik gemaakt van witruimte, waardoor gerelateerde informatie overzichtelijk van elkaar wordt gescheiden. Het contrast tussen de achtergrondkleuren is duidelijk, met een combinatie van actieve en passieve kleuren. Op de webpagina worden geen iconen gebruikt; dit zou overwogen kunnen worden om de informatie in de tekst visueel te ondersteunen.

4. Gebruiksvriendelijkheid

Navigatie			
	Nee	Ja	Bevindingen
4.1. Je kunt vanaf de homepage van de website rechtstreeks (zonder een of meerdere tussenstappen) naar andere pagina's navigeren.		X	
4.2. Er wordt vanaf Google verwezen naar de website indien de volgende zoekterm wordt ingevuld: 'activeringsregeling Hilversum'.		X	
4.3. De betreffende organisatie staat bovenaan op de resultatenpagina van Google indien de volgende zoekterm wordt ingevuld: 'activeringsregeling Hilversum'.		X	
Broodkruimelpad			
	Nee	Ja	Bevindingen
4.4. Het is zichtbaar welke stappen op de website zijn doorlopen (broodkruimelpad).		X	
4.5. De tussenpagina's van het broodkruimelpad zijn klikbaar.		X	
4.6. Er staat op elke pagina aangegeven op welke pagina de gebruiker zich bevindt.		X	
Klikbaarheid			
	Nee	Ja	Bevindingen
4.7. Er is zichtbaar wat klikbaar is door kleur, schaduw, onderstrepingen of omlijnningen.		X	



4.8. Het doel van een link is af te leiden aan de linktekst.		X	
Opvouwbaarheid			
	Nee	Ja	Bevindingen
4.9. Informatie kan in- en uitgeklaapt worden als er gescrold moet worden om alle tekst te kunnen lezen.	X		
Responsive design			
	Nee	Ja	Bevindingen
4.10 De homepage en contactpagina zijn op een mobiele telefoon duidelijk leesbaar en op grootte aangepast.		X	

Voor de gebruikersvriendelijkheid van de website letten we op navigatie, broodkruimelpad, klikbaarheid, opvouwbaarheid en responsive design. De website voldoet vrijwel aan al deze eisen, met uitzondering van opvouwbaarheid. Bezoekers kunnen eenvoudig van de homepage naar andere pagina's navigeren, en de website verschijnt bovenaan in de Google-resultaten voor relevante zoektermen. De stappen die bezoekers op de website doorlopen zijn duidelijk zichtbaar, de tussenpagina's van het broodkruimelpad zijn klikbaar en op elke pagina is aangegeven waar de gebruiker zich bevindt. Het is ook duidelijk welke elementen klikbaar zijn door kleur, schaduw en onderstreping. De linktekst beschrijft het doel van de link. Zowel de homepage als de contactpagina zijn goed leesbaar en geoptimaliseerd voor mobiele apparaten. Een verbeterpunt is de opvouwbaarheid van informatie; gebruikers moeten soms scrollen om alle tekst te lezen, omdat informatie niet kan worden in- of uitgeklaapt.

5. Functionaliteiten

Chatfunctie			
	Nee	Ja	Bevindingen
5.1. Er is een chatfunctie aanwezig.	X		
5.2. Wanneer via de chat een vraag wordt gesteld, volgt hierop binnen tien minuten een antwoord.			N.V.T.
5.3. Chatten via WhatsApp is mogelijk.		X	
5.4. Wanneer via WhatsApp een vraag wordt gesteld, volgt hierop binnen tien minuten een antwoord.	X		Antwoord na 33 minuten.
Zoekfunctie			
	Nee	Ja	Bevindingen
5.5. Er is een zoekfunctie aanwezig.		X	
5.6. Als er een zoekterm wordt ingevuld, verwijst de zoekfunctie in ieder geval op de eerste bladzijde van de zoekresultaten naar een relevante pagina.		X	
Lettergrootte			
	Nee	Ja	Bevindingen
5.7. De lettergrootte kan op elke pagina worden aangepast.	X		
Contrastfunctie			
	Nee	Ja	Bevindingen
5.8. Het contrast kan op elke pagina worden aangepast.	X		
Voorleesfunctie			
	Nee	Ja	Bevindingen



5.9. Er is een werkende voorleesfunctie aanwezig.	x		
---	---	--	--

Tot slot hebben we de functionaliteiten van de website bekeken. De website beschikt niet over een chatfunctie, maar het is wel mogelijk om via WhatsApp te chatten. Vragen die via WhatsApp worden gesteld, worden echter niet altijd binnen tien minuten beantwoord; in dit geval duurde het 33 minuten. De website heeft een zoekfunctie die bij het invoeren van een zoekterm een relevante pagina op de eerste bladzijde van de zoekresultaten toont. De lettergrootte en het contrast kunnen niet door de bezoeker op elke pagina worden aangepast. Daarnaast is er geen werkende voorleesfunctie beschikbaar. Deze functionaliteiten kunnen worden overwogen bij het verder optimaliseren van de website.

Bijlage 3 | Detailbevindingen schouwen

Schouw publiekslocatie: Sociaal Plein

Tabel 9: Samenvatting schouw Sociaal Plein

Thema	Aantal normen waaraan is voldaan	Toelichting
1. Omgeving van het gebouw	25/32	
- Looproutes en looppaden	10/14	
- Trottoir	4/4	
- Gids- en geleidelijnen	11/14	
2. Parkeren	3/6	
3. Entree	7/9	
- Hoofdentree	3/3	
- Entreedeur	4/6	
4. Balie, receptie en wachtruime	4/9	
- Balie en receptie	2/6	
- Wachtruimte	2/3	
5. Trappen en liften	10/22	
- Trappen	6/13	
- Lift	4/9	
6. Hellingbanen	0/8	Niet aanwezig
7. Toiletten	17/24	
- Route naar het toilet	4/6	
- Toiletruimte	4/7	
- Toilet	4/6	
- Wastafel	5/5	
8. Algemene punten	9/16	
- Gangen	5/8	
- Deuren	3/4	
- Bewegwijzering	0/1	
- Inrichting	1/3	
Totaal aantal normen waaraan is voldaan	75/118 (64%)	

Omgeving van het gebouw

Looproutes en looppaden

Voor de voetgangers die goed ter been zijn, zijn er logische en korte routes om bij de entree van het gebouw te komen. Voor rolstoelgebruikers is het echter een vrij lange route. Wel is de looproute vanaf parkeerplaatsen tot de entree berijdbaar voor mindervaliden, en ook het gebied vanaf het trottoir tot de entree is berijdbaar voor mindervaliden. De parkeerplaatsen bevinden zich in de parkeergarage. Hier gaat het dus ook enkel om de entree van de lift, en niet de hoofdingang. De loopoppervlaktes zijn duidelijk afgescheiden van de busbaan ernaast door middel van een hek, en het toegangspad is met 220 cm breed genoeg voor twee rolstoelen om elkaar te kunnen passeren. Omdat er sprake is van hoogteverschil bij de entree, is er ook een hellingbaan aanwezig voor rolstoelgebruikers. Deze is voorzien van valbescherming en bevat geen scherpe haakse bochten. Het oppervlak van de hellingbaan is vlak en stroef, ook in natte situaties. Omdat de hellingbaan zich verder dan 200 meter van de entree bevindt, zijn zitbanken gewenst, maar deze zijn niet aanwezig. Ook is de routemarkering niet erg duidelijk. Van obstakels is geen sprake.



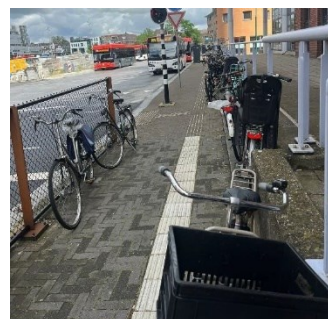
Afbeelding 1



Afbeelding 2

Trottoir

De trottoiroprit is meer dan 120 cm breed en bij de op- en afrit op het trottoir is zowel boven als beneden een vrije ruimte aanwezig van 150 cm bij 150 cm om bijvoorbeeld te kunnen draaien met een rolstoel. Daarnaast is het trottoir ten minste 180 cm breed en is er per 750 cm voldoende draairuimte aanwezig. Op het trottoir zijn echter veel fietsen geplaatst waardoor de loopruimte niet meer breed genoeg was en het vooral voor slechtzienden lastig begaanbaar kan zijn (zie Afbeelding 3).



Afbeelding 3

Gids- en geleidelijnen

Rondom het gebouw zijn geleidelijnen aanwezig. Deze zijn contrasterend met de overige bestrating en 30 cm breed. De geleidelijnen zijn voorzien van ribbels in de looprichting en aan beide zijden van de geleidelijn is er minimaal 60 cm vrije ruimte aanwezig, zodat mensen veilig op de geleidelijn kunnen lopen. Ook is er bij beslispunten en richtingsveranderingen een attentiemarkering aangebracht. De hoogte van het reliëf op de lijn is goed maar de breedte is met 18 mm te smal. Wel is er een geleidelijn aanwezig naar de trap. De trap bevat aan de bovenzijde ook een waarschuwingsmarkering. Het enige dat hier ontbreekt is een attentievak tussen de geleidelijn en de waarschuwingsmarkering. De afstand tussen de waarschuwingsmarkering en de voorkant van de bovenste traprede is 63 cm, en voldoet hiermee aan de eisen. De geleidelijn sluit bovenaan de trap echter niet aan, op de rechterzijde van de trap of op de leuning.



Afbeelding 4

Parkeren

De mindervalideparkeerplaatsen bevinden zich in de parkeergarage. Deze is bereikbaar door toegang te vragen aan de baliemedewerker. De medewerker begeleidt de bezoeker vervolgens naar de lift en het gebouw in. Meer dan 2% van de aanwezige parkeerplaatsen zijn bestemd voor mindervaliden en de parkeerplaatsen bevinden zich op minder dan 25 meter van de lift. Ook is er een gehandicaptenparkeerbord (E6) aanwezig, maar geen kruis of icoon. Het gaat om parkeerplekken met 'haaks' parkeren. Deze voldoen niet aan de minimale afmetingen van 350 cm x 500 cm – de betreffende parkeerplekken zijn namelijk 260 cm x 500 cm. Ook is er geen vrije in- en



Afbeelding 5

uitstapstrook achter of naast de auto's. Omdat het gaat om een parkeergarage is er geen sprake van een trottoir bij de parkeerplaatsen.

Entree

De hoofdentree is duidelijk herkenbaar als je er voor staat, maar wel lastig te vinden. Buiten dat is deze entree bruikbaar voor mindervalide bezoekers, en een klein hoogteverschil bij de mindervalidedeur wordt overbrugd met een stroeve hellingbaan (zie Afbeelding 6).



Afbeelding 6

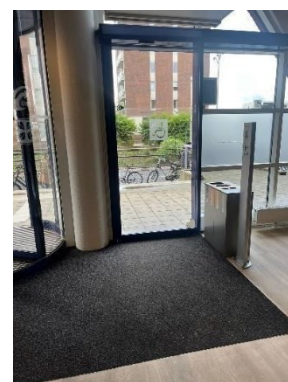
Entreedeur

De vrije doorgang bij de deur is 105 cm breed en kan automatisch geopend worden door middel van een drukknop, vanaf beide kanten. Naast deze drukknop aan de buitenzijde bevindt zich een intercom. De bel van de intercom zit op de juiste hoogte, tussen de 90 en 120 cm (Afbeelding 7). De doorkijkhoogte van de ramen voldoet niet aan de eisen, maar de glazen deur is volledig doorzichtig en voldoet daarmee wel aan de eisen. Er is echter geen vrije ruimte voor of na de toegangsdeur. Er is geen tochtportaal.

Balie, receptie en wachtruimte

Balie en receptie

De route van de entree naar de receptie is duidelijk bij binnenkomst in het gebouw. Er zijn echter geen verlaagde balies voor mindervalide bezoekers beschikbaar: Alle balies zijn 104,5 cm hoog en daarmee te hoog voor rolstoelgebruikers. Ook is er geen tafel bij de receptie of in de wachtruimte beschikbaar om bijvoorbeeld een handtekening te zetten. Dit is wel mogelijk bij de loketten/spreekruimtes. In de aankomsthal zijn twee displays, waarvan één op de gewenste kijkhoogte en één hoger dan de gewenste kijkhoogte. Alleen de display die te hoog gemonteerd was stond aan (zie Afbeelding 8). Bij de loketten/spreekruimtes waren 2 opties voor mindervaliden beschikbaar. Deze loketten/spreekruimtes zijn ruimer opgezet en de tafels waren op de juiste hoogte voor rolstoelgebruikers.



Afbeelding 7

Wachtruimte

Op plaatsen waar men moet wachten is zitgelegenheid aanwezig. Deze staat op een goede ondergrond, maar er is geen naastgelegen ruimte voor bijvoorbeeld een rolstoel, kinderwagen of hulphond.

Trappen/liften

Trappen

Er is een bordestrap toegepast waarbij er uitrustplekken op de trap zijn bij elke 180 cm hoogteverschil. De afmetingen van deze bordes voldeden met 126 cm x 130 cm aan de eisen. De traptreden zijn echter te smal, deze waren 120 cm breed. Ook zijn de treden niet gesloten, maar ook niet doorzichtig. Er is wel een markering te zien op iedere trede, maar deze is vaag en versleten (zie Afbeelding 9). De leuning die aan beide zijden van de trap aanwezig zijn, lopen maar 10 cm door aan het begin en einde van de trap. Ook is er geen tweede leuning voor kleine kinderen. De aanwezige leuning zijn wel uitgevoerd in een contrasterende kleur.



Afbeelding 8

Liften

In het gebouw zijn twee reguliere liften aanwezig. De lift is 107 cm x 138 cm en hiermee voldoet de lift niet aan de minimale afmetingen. De draairuimte voor de deur van de lift is 205 cm en hiermee ook te klein. Daarnaast hangen de instructies in de lift te laag (op 131 cm hoogte) en is de bediening van de lift te hoog (tussen de 97 cm en 120 cm). Er is geen opklapbaar zitje aanwezig in de lift, maar wel een spiegel op de achterwand tussen de 90 cm en 195 cm. Ook is de lift goed herkenbaar en zijn de knoppen met reliëf goed bruikbaar voor slechtzienden.



Afbeelding 9

Hellingsbanen

Er bevinden zich geen hellingbanen in het gebouw.

Toiletten

Er is een rolstoeltoegankelijk toilet aanwezig in het gebouw, maar op de deur van dit toilet staat aangegeven dat het een regulier vrouwentoilet betreft. De medewerker weet te vertellen dat het om een invalidetoilet gaat, maar dit is van de buitenkant niet zichtbaar. Het looppad naar het toilet is 110 cm breed, en daarmee aan de krappe kant voor bijvoorbeeld een scooter. Wel is dit toilet zonder trap of treden te bereiken. Ook is de vrije ruimte voor de toiletdeur met 154 cm bij 154 cm ruim genoeg.

Toiletruimte

Het oppervlakte van het toilet voldoet aan de minimale eisen. Daarnaast wordt het toilet niet gebruikt als extra opslagruimte en zijn de muren licht effen en het plafond wit. De draaicirkel binnen in de toiletruimte is met 128 cm te klein, maar de deur is met 90 cm wel breed genoeg. Er zit geen aantrekbeugel aan de binnenkant van de deur en de alarminstallatie is aanwezig, maar het koord hangt met 48 mm te laag bij de grond.

Toilet

De hoogte van de toiletbril is 48 cm en voldoet daarmee aan de eisen. Ook zijn er opklapbare armbeugels gemonteerd naast het toilet, maar deze hangen te laag (66 cm). Er is geen assistentievak aanwezig naast het toilet aan de ene zijde, maar aan de andere zijde is er wel een ruimte van meer dan 90 cm. Ook is de toiletrol zittend vanaf het toilet te bereiken.

Wastafel

Er is een aangepaste wastafel aanwezig die met één hand te bedienen is, en met een hoogte van 87 cm en een weggewerkte afvoer onderrijdbaar is voor rolstoelgebruikers. Ook zijn de zeepomp en de handdoekjes op een hoogte gemonteerd die bereikbaar is voor mindervaliden. Hetzelfde geldt voor de spiegel.

Algemene punten

Gangen

Op het smalste punt is de gang in de publieke zone 110 cm breed, en dus te smal. Ook op de rustige publieke routen is de hal met 125 cm te smal. De rustige en gesloten gangen waar incidenteel publiek komt, zijn 125 cm breed en daarmee breed genoeg. De aanwezige obstakels zijn niet allemaal aan één kant geplaatst, en ook niet over een maximale lengte van 30 cm. Zo is er aan één zijde een lange radiator aanwezig en daar tegenover een printer. De vrije hoogte is wel overal 230 cm en ook zijn de looppaden duidelijk afgebakend. Daarnaast zijn er geen hangende elementen aanwezig die niet voelbaar zijn op vloerniveau.

Deuren

De vrije doorgangsbreedte van de deuren in het gebouw is met 100 cm breed genoeg. Ook is de vrije doorgangshoogte van 250 cm voldoende, en de horizontale deurgrepen op 105 cm hoogte voldoen ook aan de eisen. De glazen deuren zijn echter niet gemarkeerd op 140 cm tot 160 cm hoogte.

Bewegwijzering

Er is geen bewegwijzering aanwezig in het gebouw.

Inrichting

De basisverlichting in onder andere de liften is goed, maar de inrichting bevat veel grijs en beige. Het gebrek aan helderheidscontrast kan een obstakel vormen voor slechtziende bezoekers, evenals het glimmende materiaal op de stoelen in de wachtruimte.

Schouw publiekslocatie: Stadskantoor

Tabel 10: Samenvatting schouw Stadskantoor

Thema	Aantal normen waaraan is voldaan	Toelichting
1. Omgeving van het gebouw	23/30	
- Looproutes en looppaden	11/12	
- Trottoir	1/4	
- Gids- en geleidelijnen	11/14	
2. Parkeren	6/9	
3. Entree	6/6	
- Hoofdentree	2/2	
- Entreedeur	4/4	
4. Balie, receptie en wachtruime	6/11	
- Balie en receptie	3/8	
- Wachtruimte	3/3	
5. Trappen en liften	N.V.T.	Niet aanwezig in openbare ruimtes
- Trappen	N.V.T.	Niet aanwezig in openbare ruimtes
- Lift	N.V.T.	Niet aanwezig in openbare ruimtes
6. Hellingbanen	N.V.T.	Niet aanwezig
7. Toiletten	21/24	
- Route naar het toilet	6/6	
- Toiletruimte	6/7	
- Toilet	4/6	
- Wastafel	5/5	
8. Algemene punten	15/17	
- Gangen	6/7	
- Deuren	3/3	
- Bewegwijzering	4/4	
- Inrichting	2/3	
Totaal aantal normen waaraan is voldaan	77/97 (79%)	

Omgeving van het gebouw

Looproutes en looppaden

Er zijn logische en korte routes om bij de entree van het gebouw te komen, zowel voor validen als mindervaliden. Ook is zowel de looproute vanaf de parkeerplaatsen als de looproute vanaf het trottoir tot de entree bereikbaar.

voor mindervaliden. De looproutes zijn duidelijk afgescheiden van evenwijdige wegen. Het toegangspad naar de entree is 2 meter en voldoet daarmee aan de eisen. Verder is er een klein hoogteverschil aanwezig op de route. Deze is overbrugd met een lange oprit voor rolstoelen met een 1:12 hellingbaan. Deze route bevat geen scherpe haakse bochten, maar is wel hobbelig en daardoor niet goed geschikt voor mindervaliden. Wel is er een goede routemarkering en is er aan beide uiteinden van de helling keerruimte aanwezig van 210 cm bij 210 cm.

Trottoir

Er is een trottoiroprit aanwezig van meer dan 120 cm breed, maar er is niet voldoende vrije- en draairuimte aanwezig op en rondom het trottoir. Daarnaast is het trottoir met 110 cm ook te smal.

Gids- en geleidelijnen

Op de route naar de entree zijn geleidelijnen aanwezig met een hoogteverschil van meer dan 5 cm. Deze zijn contrasterend met de overige bestrating en voorzien van ribbels in de looprichting. Wel zijn de lijnen met 13 cm te smal volgens de eisen. Aan beide zijden van de geleidelijn is minimaal 60 cm vrije ruimte aanwezig, zodat mensen veilig op de geleidelijn kunnen lopen. Voor het trappetje op de looproute is een waarschuwingsmarkering aanwezig met een reliëf van minimaal 2 mm hoog en een opdruk van minimaal 25 mm. Wat ontbrak is een attentievlak tussen de geleidelijn en de waarschuwingsmarkering. Ook is de waarschuwingsmarkering te dicht op de trap aangebracht, namelijk op 55 cm afstand. De geleidelijn sluit bovenaan de trap aan de rechterzij van de trap aan, en er is enkel een waarschuwingsmarkering bovenaan de trap.



Afbeelding 10

Parkeren

In totaal zijn er twee invalideparkeervakken. Dit is meer dan 2% van de aanwezig parkeerplaatsen. Ook zijn de invalidenparkeerplaatsen zo dicht mogelijk bij het gebouw en de opgang voor mindervaliden. Bij de parkeerplaatsen is zowel een gehandicaptenparkeerplaatsbord (E6) als een icoon aanwezig. De vakken zijn geschikt voor 'langs' parkeren. Ze zijn voldoende lang maar wel te smal (195 cm bij 700 cm). De lengte biedt wel de mogelijkheid tot een in- en uitstapstrook aan de achterzijde. Het trottoir naast het parkeervak is obstakelvrij en binnen vijf meter van de parkeerplaatsen is een trottoiroprit toegepast.



Afbeelding 11

Entree

De hoofdentree is duidelijk herkenbaar en goed gemarkeerd. Daarnaast is deze bruikbaar voor mindervalide bezoekers.

Entreedeur

De schuifdeur die vrije doorgang biedt, is 165 cm breed en voldoet daarmee aan de eisen. Daarnaast is er een juiste doorkijkhoogte van de glazen deur, en is er voldoende vrije ruimte voor en na de toegangsdeur. De bel voor de intercom is op een juiste hoogte geplaatst (102 cm). Er is geen tochtportaal aanwezig.

Balie, receptie en wachtruimte

Balie en receptie

De route van de entree naar de receptie is duidelijk bij binnenkomst in het gebouw. Bij deze balie is een duidelijke tekst die aangaf dat het om de receptie gaat. Ondanks dat er geen ringleiding mogelijk is bij de balie, was er bij afname van de schouw wel een medewerker aanwezig die gebarentaal spreekt, waardoor de locatie ook

toegankelijk is voor doven en slechthorenden. De nummertjesautomaat is te bedienen op een hoogte tussen de 116 cm en 146 cm, en daarmee te hoog voor mindervaliden. De displays zijn wel op de gewenste kijkhoogte geplaatst.

Wachtruimte

Op plaatsen waar men moet wachten is zitgelegenheid aanwezig. Deze bevindt zich op een goede ondergrond, en ook is er een naastgelegen vrije ruimte voor bijvoorbeeld rolstoelen of hulphonden.

Trappen/liften

Er zijn geen trappen of liften aanwezig in de openbaar toegankelijke delen van dit gebouw.

Hellingbanen

Er zijn geen hellingbanen aanwezig in de openbaar toegankelijke delen van dit gebouw.

Toiletten

Er is een duidelijk aangegeven rolstoeltoegankelijk toilet aanwezig in het gebouw. De route om naar het toilet te komen is overal 170 cm breed, met uitzondering van een iets smallere doorgang (110 cm). Dit toilet is zonder trap of treden te bereiken met maximaal 75 meter van iedere mogelijke verblijfsplek. De vrije ruimte voor de toiletdeur is 170 cm x 170 cm en daarmee ruim genoeg.

Toiletruimte

Het oppervlakte van het rolstoeltoegankelijke toilet is ruim genoeg. Daarnaast wordt de ruimte niet gebruikt als extra opslagruimte en zijn de muren licht effen en het plafond wit. De draaicirkel is te krap. Dit komt door een stoel die enorm in de weg staat (zie Afbeelding 13). Wel draait de deur van het toilet naar buiten en zit er een aantrekbeugel aan de binnenzijde van de deur. Ook is er een alarminstallatie aanwezig met bediening van contrasterend koord op 40 cm hoogte rondom de gehele toiletruimte.

Toilet

De zithoogte van het toilet voldoet met 47 cm aan de gewenste hoogte. Daarnaast zijn er opklapbare armbeugels gemonteerd naast het toilet. Deze zijn echter wel te laag gemonteerd (72 cm). Er ontbreekt een assistentievlak, maar er is wel 90 cm vrije ruimte links van het toilet. Ook is de toiletrol zittend vanaf het toilet te bereiken.

Wastafel

Er is een aangepaste wastafel aanwezig die met één hand te bedienen is en door een juiste hoogte en een weggewerkte afvoer onderrijdbaar was voor rolstoelgebruikers. Ook zijn de zeepomp en de handdoekjes op een hoogte gemonteerd die bereikbaar is voor mindervaliden. Hetzelfde geldt voor de spiegel.

Algemene punten

Gangen

De gangen zijn op alle punten breed genoeg en er zijn geen obstakels of hangende elementen aanwezig. De loopzones zijn niet erg duidelijk afgebakend.



Afbeelding 12



Afbeelding 13



Deuren

De vrije doorgangsbreedte van de deuren in het gebouw is breed genoeg. Ook is de vrije doorgangshoogte voldoende, en de horizontale deurgrepen op 105 cm hoogte voldoen eveneens aan de eisen. Er zijn geen glazen deuren aanwezig in het gebouw.

Bewegwijzering

Er is een duidelijke bewegwijzering aanwezig in het gebouw. Deze is goed leesbaar en er zijn helderheidscontrasten toegepast. Ook zijn de bewegwijzeringen niet uitgevoerd in de kleurstelling rood-groen of rood-zwart.

Inrichting

De basisverlichting is in het gehele gebouw goed, maar de inrichting bevat veel dezelfde kleuren. Het gebrek aan helderheidscontrast kan een obstakel vormen voor slechtziende bezoekers.

Schouw publiekslocatie: Raadhuis

Tabel 11: Samenvatting schouw Raadhuis

Thema	Aantal normen waaraan is voldaan	Toelichting
1. Omgeving van het gebouw	11/35	
- Looproutes en looppaden	7/15	
- Trottoir	4/4	
- Gids- en geleidelijnen	0/16	Niet aanwezig
2. Parkeren	5/9	
3. Entree	7/9	
- Hoofdentree	2/3	
- Entreedeur	5/6	
4. Balie, receptie en wachtruime	5/8	
- Balie en receptie	2/5	
- Wachtruimte	3/3	
5. Trappen en liften	10/19	
- Trappen	5/10	
- Lift	5/9	
6. Hellingbanen	6/7	
7. Toiletten	19/24	
- Route naar het toilet	5/6	
- Toiletruimte	4/7	
- Toilet	5/6	
- Wastafel	5/5	
8. Algemene punten	15/17	
- Gangen	6/6	
- Deuren	3/4	
- Bewegwijzering	4/4	
- Inrichting	2/3	
Totaal aantal normen waaraan is voldaan	78/128 (61%)	

Omgeving van het gebouw

Looproutes en looppaden

Via een logische route komen bezoekers bij de entree. De hellingbaan begint echter wel aan de zijkant van het gebouw, waardoor mindervalide bezoekers een stuk moeten omlopen. De looproute vanaf de parkeerplaatsen en het trottoir tot de entree is berijdbaar voor mindervaliden. Het loopoppervlakte heeft een evenwijdig lopende rijbaan die door middel van een stoep duidelijk is afgescheiden. Er zijn weinig tot geen hoogteverschillen aanwezig op de route en er zijn ook geen obstakels (Afbeelding 14). Op de route naar de entree is een hellingbaan met valbescherming aanwezig om de entree te kunnen bereiken, maar het hoogteverschil dat overbrugd wordt is groter dan 0,25 meter dus de valbescherming voldoet hier niet aan de norm (Afbeelding 15). Er is keerruimte, maar door een boom onderaan de hellingbaan voldoet deze niet aan de minimale 2,10 bij 2,10 m (Afbeelding 16). Er zijn geen zitbanken aanwezig. Het oppervlak van het toegangspad is vlak, maar glad. Hierdoor voldoet het niet aan de norm. Verder is de enige routemarkering het bord dat wijst naar de ingang (Afbeelding 17).



Afbeelding 14, 15, 16, 17

Trottoir

Er is een trottoiroprit aanwezig die voldoet aan de minimale breedte van 1,20 meter. Bij de op- en afrit op het trottoir is zowel boven als beneden voldoende ruimte aanwezig voor een rolstoel om te draaien. Ook is het trottoir ruim genoeg.

Gids- en geleidelijnen

Er zijn geen gidslijnen of geleidelijnen aanwezig, terwijl dit volgens de normen wel wordt voorgeschreven.

Parkeren

Er zijn voldoende mindervalideparkeerplaatsen aanwezig op de parkeerplaats bij het gebouw. Deze staan aangegeven met een bord en een pictogram op het parkeervlak (Afbeelding 18). Van alle parkeerplaatsen staan de mindervalideplekken het dichtst bij de hoofdingang, maar nog wel op meer dan 25 meter afstand (de norm stelt dat dit minder dan 25 meter dient te zijn). De vakken zijn 3,40 meter bij 5,00 meter, en voldoen daarmee niet aan de minimale eisen. Ook is er geen vrije in- en uitstapstrook van 1,50 meter achter en naast de auto. Binnen 5 meter van de parkeerplaats is een trottoiroprit, maar het trottoir zelf is niet obstakelvrij. Dit komt door de parkeermeter die op het trottoir staat en tevens ook te hoog is. De knoppen zijn namelijk geplaatst op een hoogte van 1,45 meter (Afbeelding 19 en 20). Wel is de parkeermeter drempelloos te bereiken.



Afbeelding 18, 19, 20

Entree

De hoofdentree is niet duidelijk herkenbaar en niet goed gemarkeerd. Afbeelding 17 laat de enige aanwezige aanduiding zien. De entree is bruikbaar voor mindervaliden aangezien het aanwezige hoogteverschil wordt overbrugd met een hellingbaan inclusief valbescherming. Echter is deze hellingbaan glad en voldoet de valbescherming niet aan de eisen.

Entreedeur

De vrije doorgang bij deuren is minimaal 85 cm breed. De entreedeur gaat automatisch open net zoals de tweede schuifdeur die volgt erna. Daarnaast is er nog de mogelijkheid om te bellen via de intercom die op een hoogte is geplaatst tussen de 0,90 en 1,20 meter en dus aan de norm voldoet. De doorkijkhoogte van de glazen deuren is goed. Voor de entreedeur is een vrije ruimte van 1,90 meter, maar dit voldoet niet aan de eis van 2,20 meter. Het portaal is ruim genoeg voor een rolstoel.

Balie, receptie en wachtruimte

Balie en receptie

De route van de entree naar de balie/receptie is duidelijk door het zwarte venster wat de bezoeker naar de balie richt (Afbeelding 21). De balie is echter niet verlaagd, er is geen ringleiding en er bevinden zich geen zichtbare teksten en/of pictogrammen (Afbeelding 22). Wel is er een beeldscherm te vinden met een leesbare display die binnen de norm valt van een kijkhoogte tussen 1,20 en 2,00 meter. Verder zijn er geen loketten aanwezig en geen met de hand te bedienen zaken.

Wachtruimte

In wachtruimtes is een zitgelegenheid aanwezig met een goede ondergrond en een naastgelegen zone waar ruimte is voor een rolstoelgebruiker, kinderwagen of een hulphond.

Trappen/liften

Trappen

Op de trap zijn geen bordes aanwezig. De trapbreedte voldoet ruim aan de eis, echter is er maar aan één kant een trapeuning aanwezig (Afbeelding 23). De treden zijn gesloten en er zijn geen transparante treden toegepast. De markeringen met duidelijk contrast op de rand van elke trede ontbreken en ook aan het begin en het einde van de trap ontbreken de markeringen door helderheidscontrast over de gehele breedte. De leuning lopen niet door aan het begin en einde van de trap en voldoen daarmee niet aan de eis van 0,30 meter. Ook is er geen tweede leuning voor kinderen en kleine mensen. Wel zijn de leuning uitgevoerd in een contrasterende kleur.



Afbeelding 21



Afbeelding 22



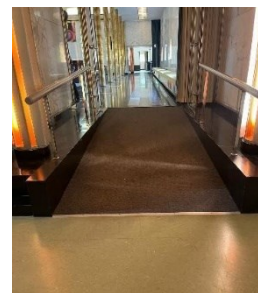
Afbeelding 23

Liften

Er bevindt zich een reguliere lift die voldoet aan de eisen van 2,20 meter diep zijn en 1,10 meter breed, dit is namelijk 2,20 meter diep en 1,35 meter breed. Voor de deur van de lift is een vrije draairuimte. De instructies van de lift zitten tussen de 1,05 en 1,18 meter hoogte wat niet voldoet aan de eis van tussen de 1,40 en 1,60 meter hoogte. De liftbediening zit tussen de 1,00 en 1,29 meter hoogte wat niet voldoet aan de eis van tussen de 0,90 en 1,20 meter hoogte. Aan de kant van de liftwand is een leuning bevestigd. Er is geen opklapbaar zitje aanwezig en ook een spiegel ontbreekt in de lift. De lift is wel goed herkenbaar door een goed contrast, zowel buiten als binnen de lift. Voor blinden en slechtzienden zijn knoppen met reliëf aangebracht.

Hellingbanen

Hoogteverschil van 30,5 centimeter wordt overbrugd met een hellingbaan. De hellingbaan is 1,53 meter breed en voldoet daarmee aan de eis van minimaal 1,20 meter breed. Er is een keerruimte aanwezig onderaan de hellingbaan die voldoet aan de eis van 2,10 x 2,10 meter. De afscheiding inclusief leuning valt tussen de eis van 0,85-0,95 meter hoog, alleen zijn de openingen in deze afscheiding niet maximaal 10 cm breed (Afbeelding 24). De hellingshoek van de hellingbaan voldoet aan de norm.



Afbeelding 24

Toiletten

Route naar het toilet

Er is een rolstoeltoegankelijk toilet aanwezig. Het is duidelijk aangegeven waar het mindervalide toilet te vinden is. Deze is bereikbaar zonder trap of treden en bevindt zich op minder dan 75 meter van de verblijfsplek (de plek waar iemand zich op een gegeven moment bevindt; het toilet is dus nooit meer dan 75 meter verwijderd). De route naar het toilet is zonder krappe ruimtes te bereiken voor iemand in een rolstoel of scootmobiel, en de vrije ruimte voor de toiletdeur voldoet aan de eisen.

Toiletruimte

Het oppervlakte van de toiletruimte voldoet aan de eisen en maar er is geen draaicirkel van 1,50 meter. De draaicirkel van 1,50 meter zou wel mogelijk zijn wanneer de verschoontafel zou worden verplaatst, nu hangt die namelijk in de weg (Afbeelding 25). De muren zijn licht effen en het plafond is wit, in lijn met de norm. De deur van het toilet draait naar binnen de toiletruimte in, wat niet volgens de norm is. Er zit geen aantrekbeugel aan de binnenzijde van de toiletdeur. Er is wel een werkende alarminstallatie aanwezig.



Afbeelding 25

Toilet

De zithoogte van het toilet zit tussen de 0,45 en 0,50 meter. Er zijn opklapbare armbeugels gemonteerd naast het toilet, alleen werken deze niet helemaal goed. De lengte en hoogte van deze beugels voldoen aan de eisen. Aan één kant van de toiletpot is een ruimte van meer dan 0,90 meter breed en aan de andere kant van de toiletpot is een ruimte van 0,40 meter breed, wat in lijn is met de voorschriften. De toiletrol is vanaf het toilet zittend te bereiken.

Wastafel

De wastafel voldoet aan alle eisen.

Algemene punten

Gangen

De gangen in publieke zones zijn minimaal 1,80 meter breed en er zijn geen obstakels. De loopzones zijn niet afgebakend maar alles is een loopzone en de vrije hoogte is overal minimaal 2,30 meter. Er zijn geen hangende elementen aanwezig die niet voelbaar zijn op vloerniveau en er zijn ook geen hoogteverschillen.

Deuren

De vrije doorgangsbreedte en -hoogte voldoen aan de eisen. De horizontale deurgreep bevindt zich op een hoogte van 1,10 meter wat in lijn is met de norm. De glazen deuren en puiken zijn niet gemarkeerd op 1,40 tot 1,60 meter hoogte maar de deurgrepen lopen wel over de breedte van de deur (Afbeelding 26).

Bewegwijzering

Er is duidelijke bewegwijzering aanwezig in het gebouw die voldoet aan de norm.

Inrichting

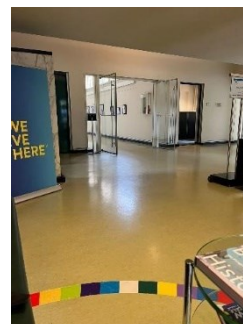
Er is een goede basisverlichting en in de meubilering wordt gebruik gemaakt van helderheidcontrasten. Er is alleen wel een glazen tafeltje met zilveren tafelpoten in de wachtkamer (Afbeelding 27).

Overige opmerkingen

Op de locatie is nog een andere ingang voor trouwerijen waarbij de deurbel voor rolstoelgebruikers om naar buiten te gaan wel veel te hoog is (Afbeelding 28). Daarnaast zijn de meeste ruimtes rolstoelvriendelijk maar is de publieke tribune die wordt gebruikt voor het bijwonen van vergaderingen in de raadszaal niet rolstoelvriendelijk terwijl dit wel wordt bijgewoond door inwoners.

Algemene aanbevelingen

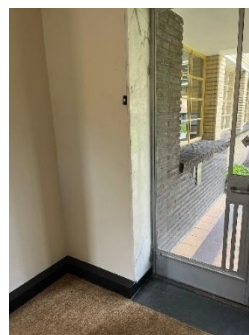
De glazen deuren kunnen een belemmering zijn voor slechtzienden. De glazen deuren die open staan geven aan dat het toegankelijk is voor publiek, wanneer de glazen deuren dicht zijn is het geen publiekelijk toegankelijke ruimte. Dit verschil is echter lastig te zien voor bezoekers omdat de enige aanduiding is dat de deuren gesloten zijn en er een key (sleutel) voor nodig is.



Afbeelding 26



Afbeelding 27



Afbeelding 28

Bijlage 4 | Casussen en vragen raadssessie

Agenda raadssessie

18.15 – 18.30 uur	Inloop
18.30 – 18.40 uur	Korte toelichting op het onderzoek
18.40 – 19.00 uur	Interactief onderdeel: casussen www.hilversum.nl
19.00 – 19.15 uur	Nabespreking casussen
19.15 – 19.30 uur	Kort benoemen onderzoeksbevindingen
19.30 – 20.00 uur	Vragen naar informatievoorziening en positie van de raad

Instructie interactief onderdeel

Om een gevoel te krijgen bij de beleving van een inwoner van de gemeente Hilversum, doorloopt u een drietal casussen op de gemeentelijke website. U gaat dus met drie fictieve situaties in het achterhoofd bepaalde informatie zoeken of proberen een aanvraag te doen. Noteer hierbij welke stappen u heeft moeten doorlopen en welke eventuele obstakels u bent tegengekomen. Bent u bijvoorbeeld rechtstreeks bij het onderwerp terecht gekomen of heeft u moeten zoeken? Bij welke onderwerpen heeft u gekeken? Heeft u meerdere pagina's moeten doorzoeken voordat u de juiste informatie vond?

- U begint het doorlopen van iedere casus op www.hilversum.nl.
- U heeft maximaal 10 minuten de tijd per casus. Bent u eerder klaar met het doorlopen van Casus 1? Dan kunt u door naar Casus 2, enzovoorts. Zo kan iedereen minimaal twee en maximaal drie casussen doorlopen.
- Moet u persoonsgegevens invullen of iets verzenden? Dan kunt u daar stoppen.
- Na 20 minuten bespreken we de opvallendheden en ervaringen met elkaar.

Casus 1

U bent 30 jaar oud en woont samen met uw partner in het centrum van Hilversum. Helaas heeft uw partner onlangs een verkeersongeluk gehad, waardoor uw partner nu aangewezen is op een rolstoel. Vraag voor uw partner een rolstoel aan die aan huis wordt geleverd.

Casus 2

U maakt iedere avond een wandeling in de buurt en komt hierbij over de Sterrelaan. De riolering in deze straat wordt vervangen en de straat wordt opnieuw ingericht. U bent slecht ter been en bent bang dat de stoep niet goed toegankelijk zal zijn wanneer de stoep is opengebroken. Zoek op wanneer de Sterrelaan weer toegankelijk voor u is.

Casus 3

U heeft een lager inkomen en ontvangt geen bijstandsuitkering. U wilt graag op tennisles, maar u heeft weinig te besteden. U bent benieuwd of de gemeente hierin iets kan betekenen. Welke stappen doorloopt u?

Informatievoorziening en positie van de raad

- + Hoe beoordelen jullie je informatievoorziening als het gaat om het thema toegankelijkheid? Op welke manier worden jullie hierover geïnformeerd?
- + Welke behoeften hebben jullie in de informatievoorziening over dit thema?
- + Hoe zien jullie je positie als raad? Zien jullie die rol enkel als controlerend, of ook kaderstellend?
 - Willen jullie enkel geïnformeerd worden over dit thema, of ook betrokken worden bij planvorming?
- + Wat hebben jullie nodig om die rol optimaal in te kunnen vullen?

Uw contactpersonen

Jaou Chateau – j.chateau@enneus.nl

Jesse Hulsebosch – j.hulsebosch@enneus.nl

Wiebe Dam – w.dam@enneus.nl

Hoofdkantoor Groningen

Schweitzerlaan 4
9728 NP Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht

Arthur van Schendelstraat 650
3511 MJ Utrecht

T. 050 – 711 52 55
info@enneus.nl
www.enneus.nl