

Doelbewust, maar niet doeltreffend

onderzoek naar toegankelijkheid in beleid en in de uitvoering van dienstverlening



Toelichting 21 mei 2025

Jan de Ridder

Onderzoekers

Eva Bosch (projectleider), Joëlle Doek, Lina Mulder, Ikram Taouanza

Toegankelijkheid

Circa 1 op de 8 Nederlanders heeft een beperking.
Toegankelijkheid betekent zorgen dat zij – net als iedereen – volwaardig meedoen in de samenleving

Regelgeving

- 2016: Nederland ratificeert VN-Verdrag
- 2016: Gemeenten moeten aandacht geven aan verdrag bij WMO, Jeugdwet en Participatiewet.
- 2019: Besluit digitale toegankelijkheid Overheid (Bdto)

Rotterdams beleid

- Rotterdamse Lokale Agenda toegankelijkheid (LAT) uit 2020, herijkt in 2023
 - Rotterdam Onbeperkt: Programmateam van 20 circa ambtenaren uit alle clusters
- Heel veel andere Rotterdamse beleidskaders gaan óók over toegankelijkheid.

Onderzoeksvraag

In hoeverre is het beleid en de dienstverlening van de gemeente Rotterdam gericht op toegankelijkheid voor mensen met een beperking?

Deelvragen

1. Aandacht in beleid?
2. Lokale Agenda Toegankelijkheid uitgevoerd?
3. Aandacht bij dienstverlening?
4. Wat zijn de ervaringen bij de doelgroep?

Deelvraag 1

In hoeverre en op welke manier hebben relevante Rotterdamse beleidskaders aandacht voor toegankelijkheid?

Oordeel

Het Rotterdamse beleid heeft aandacht voor toegankelijkheid, MAAR de samenhang ontbreekt en het is te weinig op concrete verbetering van toegankelijkheid gericht.

Toetsing kwaliteit toegankelijkheidsbeleid

Overige relevante beleidskaders

Van 46 aangedragen overige beleidskaders:

- 1/2 geen SMART-toegankelijkheidsdoel
- 2/3 gemaakt zonder mensen uit de doelgroep
- 2/3 bevat geen voornemens tot monitoring
- Slechts bij 20 is geld gereserveerd.

deelvraag 2

In hoeverre is de Rotterdamse Lokale Agenda Toegankelijkheid tot nu toe uitgevoerd?

Oordeel

Een belangrijk deel van het beleid wordt uitgevoerd, MAAR de uitvoering schiet tekort.

Bovendien: gemeente meldt in voortgangsrapportage 80% op koers of behaald, rekenkamer komt tot 64%.

deelvraag 3

Geeft de gemeente haar dienstverlening vorm met voldoende aandacht voor toegankelijkheid?

Oordeel

- Dienstverlening *aan de balie*: er is aandacht MAAR vaak nog niet geheel toegankelijk
- *Online* dienstverlening: er is aandacht MAAR het gaat nog niet goed genoeg

deelvraag 4

In hoeverre ervaren Rotterdammers met een beperking de dienstverlening van de gemeente als toegankelijk?

Oordeel

In de gemeentelijke dienstverlening is er aandacht voor toegankelijkheid, MAAR de doelgroep merkt daar nog te weinig van.

Aanbevelingen beleid en uitvoering

Betere inbedding

- horizontaal, verticaal,
- persoonlijke verantwoordelijkheid

Betere sturing

- Leg uitgangspunten voor goed beleid vast
- Bij elk kader vervolgens checklist, reserveer budget
- Versterk samenhang specifieke beleidskaders
- Gerichtheid op het maken van een verschil

Betere uitvoering (bewaak !!)

Aanbevelingen dienstverlening

Toegankelijkere dienstverlening

- Implementeer Besluit digitale toegankelijkheid overheden
- Maak werk van begrijpelijke taal

Toegankelijkere dienstverleningslocaties

- Los geconstateerde problemen op
- Werk samen aan normen

Leer (van de doelgroep) en borg de lessen

Aandachtspunten

College neemt alles over, MAAR is niet duidelijk.

Wij hebben vragen bij:

- Wel of niet uitgangspuntenformat (3.2 a & b)
- Wel of niet expliciet budget reserveren (3.2 c)
- Wel of niet *Rotterdam Beperkt* versterken, afschaffen (3.2 c)
- Komt er een plan voor dienstverleningslocaties (3.8)
- Gaan we resultaten van onderzoek ook benutten (3.10 b)