

zaaknummer:
afdelingsnaam: Rekenkamer
steller: Eva de Spa
onderwerp: Rekenkameronderzoek Toegankelijkheid van de Dienstverlening

Gevraagde besluitvorming

De raad besluit:

1. De conclusies van het rekenkameronderzoek Toegankelijkheid van de Dienstverlening voor kennisgeving aan te nemen;
2. De aanbevelingen van de rekenkamer aan het college over te nemen en het college opdracht te geven:
 - a. De visie op dienstverlening breed aandacht te geven in de organisatie.
 - b. Toegankelijkheidsdoelen te concretiseren en de voortgang te monitoren.
 - c. Te zorgen voor integrale borging van het thema toegankelijkheid van de dienstverlening en domeinoverstijgende samenwerking.
 - d. Blijvend aandacht te besteden aan de fysieke toegankelijkheid van publiekslocaties.
 - e. Te werken aan uitbreiding van de toegankelijkheidsfuncties van de digitale dienstverlening.
 - f. De digitale toegankelijkheid te vergroten door het vermijden van beleidstaal.
 - g. Inwoners en organisaties te betrekken bij de (door)ontwikkeling van beleid.
3. De aanbeveling van de rekenkamer aan de raad, zijnde “overweeg om periodiek een oefensessie toegankelijkheid te organiseren” neer te leggen bij het presidium.

Samenvatting

In de periode maart 2024 tot en met december 2024 heeft de rekenkamer onderzoek gedaan naar de toegankelijkheid van de dienstverlening van de gemeente Hilversum. De Rekenkamer Hilversum concludeert dat de gemeente al veel aandacht besteedt aan het thema toegankelijkheid van de dienstverlening, maar dat er wel behoefte is aan een integrale en structurele aanpak.

De rekenkamer beveelt aan om de visie op dienstverlening breed onder de aandacht te brengen binnen de organisatie, de doelstellingen te concretiseren en om domein- en teamoverstijgende samenwerking te stimuleren. Ook is een aantal concrete verbeteringen te realiseren die de fysieke en digitale toegankelijkheid van de dienstverlening direct vergroten.

Inleiding

In de periode maart 2024 tot en met december 2024 heeft de rekenkamer onderzoek gedaan naar de toegankelijkheid van de dienstverlening van de gemeente Hilversum. De rekenkamer heeft zich gericht op de toegankelijkheid van de dienstverlening voor alle inwoners, met én zonder enige vorm van beperking. Daarbij zijn alle kanalen, digitaal, fysiek en telefonisch, onder de loep genomen.

In dit onderzoek is de rekenkamer Hilversum uitgegaan van de centrale onderzoeksvraag: *“Hoe toegankelijk is de dienstverlening van de gemeente Hilversum voor haar inwoners?”*

De rekenkamer heeft hiervoor interviews gehouden met wethouders, ambtenaren, de programmamanager Dienstverlening en de Werkgroep Toegankelijkheid. Ook is er een sessie met raadsleden gehouden. Er zijn *mystery guests* ingezet, micro-interviews gehouden met inwoners en de publiekslocaties zijn geschouwd op fysieke toegankelijkheid. De toegankelijkheid van schriftelijke en digitale middelen is beoordeeld aan de hand van een *quick scan*.

De Rekenkamer Hilversum concludeert dat de gemeente al veel aandacht besteedt aan het thema toegankelijkheid van de dienstverlening en dit doet langs de wettelijke en gemeentelijke kaders. Er zijn meerdere dienstverleningskanalen voor inwoners beschikbaar die grotendeels goed functioneren, en er wordt samengewerkt met een Werkgroep Toegankelijkheid waarin verschillende doelgroepen zijn gerepresenteerd. De betrokkenheid en bereidheid van medewerkers om zich in te zetten voor het vergroten van de toegankelijkheid van de dienstverlening is groot. Er is behoefte aan een structurele, integrale aanpak. De fysieke toegankelijkheid van de publiekslocaties van de gemeente voldoet grotendeels aan de eisen. De digitale toegankelijkheid voldoet grotendeels aan de voorschriften. De rol van de raad ten aanzien van de toegankelijkheid van de dienstverlening is nog beperkt.

De rekenkamer beveelt aan om:

- de visie op dienstverlening breed onder de aandacht te brengen binnen de organisatie;
- de doelstellingen te concretiseren en;
- om domein- en teamoverstijgende samenwerking te stimuleren.

Ook is een aantal concrete verbeteringen te realiseren die de fysieke en digitale toegankelijkheid van de dienstverlening direct vergroten, te weten:

- Besteed blijvend aandacht aan de fysieke toegankelijkheid van publiekslocaties;
- Werk aan uitbreiding van de toegankelijkheidsfuncties van de digitale dienstverlening;
- Vergroot de digitale toegankelijkheid door het vermijden van beleidstaal;
- Betrek inwoners en organisaties bij de (door)ontwikkeling van beleid.

Ook doet de rekenkamer een aanbeveling aan de raad, te weten:

- Overweeg om periodiek een ‘oefensessie toegankelijkheid’ te organiseren.

Proces

De rekenkamer Hilversum heeft op 27 januari 2025 de Nota van Bevindingen, de bestuurlijke reactie van het college van burgemeester en wethouders en het nawoord van de rekenkamer aangeboden aan de griffier. Op grond van de gemaakte werkafspraken met de rekenkamer leidt de griffier de rapporten van de rekenkamer door naar de gemeenteraad, voorzien van een raadsvoorstel.

Probleemstelling/doel

De rekenkamer onderzoekt de doeltreffendheid, doelmatigheid en rechtmatigheid van het door de gemeente gevoerde beleid. De uitkomsten van de onderzoeken ondersteunen de raad bij het uitvoeren van de controlerende en kaderstellende taak, waarbij het accent ligt op het mogelijk lerend effect dat van de uitgebrachte onderzoeken kan uitgaan. De rekenkamer trekt op grond van het verrichte onderzoek conclusies en verstrekt vervolgens aanbevelingen aan de raad voor de toekomst. De griffier

biedt vanuit zijn rol de raad een raadsvoorstel aan, waarin de conclusies en aanbevelingen van de rekenkamer zijn opgenomen. Op grond van dit raadsvoorstel besluit de raad over de afdoening van het rapport van de rekenkamer.

Hilversum, 27 januari 2025,
De griffier,

A.J. van Meerveld CMC

Bijlage(n)

1. Nota van Bevindingen
2. Bestuurlijke nota van de rekenkamer
3. Bestuurlijke reactie college van burgemeester en wethouders
4. Nawoord rekenkamer Hilversum