

Persbericht Rekenkamer Hilversum

5 maart 2025

Aandacht voor toegankelijkheid van de dienstverlening

De Rekenkamer Hilversum heeft een onderzoek uitgevoerd naar de toegankelijkheid van de dienstverlening van de gemeente Hilversum, voor alle inwoners, met of zonder beperking. Zowel de fysieke, digitale als telefonische dienstverlening stonden in dit onderzoek centraal.

Onderzoek

De rekenkamer heeft voor dit onderzoek de publiekslocaties van de gemeente Hilversum, het raadhuis, het stadskantoor en het Sociaal Plein, onderzocht op fysieke toegankelijkheid. Daarnaast zijn op deze locaties interviews gehouden met bezoekers en zijn *mystery guests* ingezet om de 'klantbeleving' in beeld te brengen. Ook brieven, webpagina's en de telefonische dienstverlening van de gemeente zijn onderzocht. Er is gesproken met wethouders, ambtenaren, de programmamanager Dienstverlening en de Werkgroep Toegankelijkheid. Ook is er een sessie met raadsleden gehouden.

Conclusies

De Rekenkamer Hilversum concludeert dat de gemeente al veel aandacht besteedt aan het thema toegankelijkheid van de dienstverlening. Er zijn meerdere dienstverleningskanalen voor inwoners beschikbaar die grotendeels goed functioneren en er wordt gewerkt volgens wettelijke en gemeentelijke kaders. Er wordt samengewerkt met een Werkgroep Toegankelijkheid, waarin verschillende doelgroepen zitten. De betrokkenheid en bereidheid van medewerkers om zich in te zetten voor het vergroten van de toegankelijkheid van de dienstverlening is groot.

Aanbevelingen

Een belangrijke mogelijkheid tot verbetering ziet de rekenkamer in het breed onder de aandacht brengen van de visie op dienstverlening binnen de organisatie en het voortzetten van het programma Dienstverlening. Daarnaast moeten doelstellingen concreet gemaakt en gemonitord worden. Samenwerking moet gestimuleerd worden, zodat medewerkers van de gemeente Hilversum kunnen leren van en met elkaar en zo de toegankelijkheid van de dienstverlening kunnen blijven verbeteren.

De rekenkamer beveelt daarnaast aan blijvend aandacht te houden voor de fysieke toegankelijkheid van de publiekslocaties en om in elk geval te investeren in een aantal concrete oplossingen, zoals het aanbrengen van bewegwijzering op het Sociaal Plein, het verlagen van enkele balies voor rolstoelgebruikers, en het opnieuw bestraten van het trottoir voor het Stadskantoor om de toegankelijkheid voor inwoners met een fysieke beperking te vergroten.

De digitale dienstverlening kan verder verbeterd worden door functionaliteiten in te bouwen in de gemeentelijke websites zodat mensen met een visuele beperking ook hun weg kunnen vinden. Het taalgebruik van de gemeente moet meer worden afgestemd op de inwoners door beleidstaal te vertalen naar gangbare termen.

De rekenkamer beveelt tot slot aan om gebruik te blijven maken van meerdere dienstverleningskanalen, zodat inwoners van Hilversum kunnen blijven bellen, langskomen of digitaal contact kunnen leggen. Door inwoners te betrekken en regelmatig klanttevredenheid te onderzoeken worden het beleid en de uitvoering zo goed mogelijk afgestemd op hun wensen en ervaringen.

Noot voor de redactie:

De rekenkamer is een onafhankelijk orgaan, ingesteld door de gemeenteraad op 24 november 2010. Taak van de rekenkamer is erop toe te zien dat het gemeentelijke beleid rechtmatig, doelmatig en doeltreffend is. De rekenkamer bestaat uit vier onafhankelijke leden en wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris.

Nadere informatie:

Eva de Spa, secretaris-onderzoeker Rekenkamer Hilversum, bereikbaar via e.despa@hilversum.nl, tel. 06 – 41629501 (aanwezig: maandag, dinsdag, donderdag). Voor meer informatie over de Rekenkamer Hilversum: <https://hilversum.nl/bestuur-organisatie/rekenkamer-hilversum>.