

COMMISSIE Bestuur en Economie

Dossiernummer	12032
Extern Zaak ID	1668615
Vertrouwelijk	Nee
Vergaderdatum	26 februari 2025
Agendapunt	5
Titel	Beeldvorming Rekenkameronderzoek Toegankelijkheid van de dienstverlening (1668615)
Organisatieonderdeel	Publiekszaken / Advies & Ondersteuning
Eigenaar	Elsbeek, Emile
Portefeuille	P&O, dienstverlening en huisvesting
Portefeuillehouder	Wethouder J.E.M.G. Göbbels

Geagendeerd	Vergaderdatum
COMMISSIE Bestuur en Economie	26 februari 2025

Toelichting

De rekenkamer heeft onderzoek gedaan naar de toegankelijkheid van de dienstverlening van gemeente Hilversum. Hierover is een bestuurlijke nota gemaakt en een nota van bevindingen. Deze zijn 18 december 2024 aan het college aangeboden met het verzoek uiterlijk 21 januari 2025 een bestuurlijke reactie te verzenden. De rapportage en de aanbevelingen zijn bijgevoegd. Voorgesteld wordt de eveneens bijgevoegde concept bestuurlijke reactie vast te stellen en aan de rekenkamer te sturen.

Voorgesteld besluit

De raad te adviseren:

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.