GEMEENTE HILVERSUM
POSTBUS 9900
1201 GM HILVERSUM

BEZOEKADRES:
RAADHUIS
DUDOKPARK 1
TELEFOONNUMMER: 14 035
WWW.HILVERSUM.NL

Aan de gemeenteraad
cc commissieleden
cc pers

DATUM 18 september 2025
ZAAKNUMMER 1668615
BEHANDELD DOOR Emile Elsbeek
TELEFOON +31356292792
UW KENMERK
BIJLAGEN
BETREFT Collegebrief afdoening toezegging T25-019 Opvolging aanbevelingen Rekenkameronderzoek Toegankelijkheid van dienstverlening

Geachte raadsleden,

Onderwerp

Toegankelijkheid van de gemeentelijke dienstverlening

Aanleiding

Gemeente Hilversum werkt continu aan de (digitale en fysieke) toegankelijkheid van de gemeentelijke dienstverlening. Dat is de conclusie van het Rekenkameronderzoek dat in 2024 is uitgevoerd. Op basis van het rapport heeft de Rekenkamer een zevental aanbevelingen gedaan die door de Raad zijn overgenomen en aan het College ter uitvoering zijn gegeven. Tijdens de commissievergadering op 26 februari 2025 heeft de wethouder de raad de toezegging gedaan (T25-019) de opvolging van de acties specifieker te maken. In deze raadsinformatiebrief wordt aan deze toezegging gehoor gegeven.

Kernboodschap

1. Breder delen van de Visie op Dienstverlening

In 2024 heeft het management het koersdocument “De Hilversumse dienstverlening” vastgesteld. We brengen dit vanaf 2025 doorlopend onder de aandacht bij onze medewerkers. Hierbij zal nadruk worden gelegd op een praktische vertaalslag naar de werkvloer, zodat alle collega’s weten hoe zij kunnen bijdragen aan dienstverlening aan burgers dus ook aan de toegankelijkheid ervan. Er zijn verschillende initiatieven binnen de organisatie die gericht zijn op het informeren, bewustwording creëren, betrokkenheid en enthousiasme creëren en het bieden van ondersteuning ten aanzien van De Hilversumse dienstverlening. Voorbeelden zijn informatie en nieuwsartikelen op Hilvert (intranet) over De Hilversumse dienstverlening, De Hilversumse dienstverlening Awards met inspiratie en aandacht voor

teams en medewerkers die een bijzondere dienstverleningsprestatie hebben neergezet en workshops om processen beter en toegankelijker te maken. Daarnaast wordt er een ‘business game’ ontwikkelt die gericht is op de vraag welke houding en gedrag van medewerkers past bij De Hilversumse dienstverlening. De communicatie over De Hilversumse dienstverlening binnen de organisatie is een continu proces; vanaf 2026 worden ook de medewerkers afkomstig van gemeente Wijdemeren hierin meegenomen.

2. Concretiseren en monitoren van toegankelijkheidsdoelen

De aanbeveling om toegankelijkheidsdoelen te concretiseren sluit aan bij onze ambitie om meetbare en toetsbare resultaten te boeken. Wij gaan onze doelstellingen verduidelijken, bijvoorbeeld door concrete eisen te stellen aan fysieke, digitale, schriftelijke en telefonische toegankelijkheid. Voorbeelden hiervan zijn: alle geschreven communicatie op taalniveau B1 en een telefonische bereikbaarheid van 95%. Tegelijkertijd zetten wij in op periodieke monitoring over doorlooptijden, website gebruik en tevredenheid van inwoners en ondernemers, zodat wij structureel inzicht krijgen in de voortgang en bijsturen. In 2025 heeft de organisatie de toegankelijkheiddoelen ambtelijk vastgesteld en vanaf 2026 nemen we de doelen en prestaties ten aanzien van toegankelijkheid op in de bedrijfsvoerings-rapportages als intern verantwoordinginstrument. Periodiek doorlopen we ook zelf onze processen om te ervaren wat goed gaat en wat beter kan.

3. Integrale borging en samenwerking

Wij ondersteunen het advies om het thema toegankelijkheid meer integraal te borgen en domein- en teamoverstijgende samenwerking te versterken. “We zijn toegankelijk” is een van de dienstverlenings-principes als uitwerking van De Hilversumse dienstverlening. De aangestelde Regisseur Dienstverlening voert vanaf 2026 periodiek overleg over de toegankelijkheid van de gemeentelijke dienstverlening met de ondersteunende teams zoals Business IT Ondersteuning, Communicatie en Facilitair en met de managers van de uitvoerende teams als proceseigenaren. En bij het harmoniseren van de dienstverleningsprocessen en beleid in het kader van de bestuurlijke fusie gaat specifiek aandacht besteed worden aan de toegankelijkheid van de gemeentelijk dienstverlening. Dit geldt bijvoorbeeld voor het harmoniseren van de openingstijden balie en telefoon.

4. Verbeteren van fysieke toegankelijkheid

De geconstateerde verbeterpunten in onze fysieke voorzieningen, zoals balies die onvoldoende toegankelijk zijn voor rolstoelgebruikers en ontbrekende bewegwijzering, nemen wij zeer serieus. De bevindingen van de Rekenkamer ten aanzien van de toegankelijkheid van de publiekslocaties, zoals ontbreken bewegwijzering, bankjes en beugels in het invalidetoilet, worden getoetst aan de wettelijke kaders en planmatig uitgevoerd met als streven dat deze voorzieningen er uiterlijk maart 2026 zijn.

Voor de lange termijn wordt op dit moment gewerkt aan een strategische huisvestingsvisie die aan de raad wordt voorgelegd. De gekozen locaties zullen voldoen aan de wettelijke bepalingen waaronder toegankelijkheid.

5. Verbeteren van digitale toegankelijkheid

Vanaf 2024 monitoren we actief de digitale toegankelijkheidseisen (WCAG) voor onze websites en mobiele apps. Op 1 september 2025 voldoen 31 van de 33 websites aan de wettelijke verplichtingen. Zes van onze websites zijn volledig toegankelijk conform de WCAG. We werken aan het 'compliant' worden van de overige websites door deze aan te passen of uit te faseren; dit is een omvangrijk proces dat tijd in beslag gaat nemen, mede omdat bij de fusie hier andere websites, die nu in gebruik zijn door de gemeente Wijdemeren, bij komen.

Bij het aanschaffen of vervangen van applicaties waarmee inwoners online interactie hebben, is de eis om te voldoen aan de WCAG opgenomen in de aanbestedingsdocumenten. Wat betreft de functionele uitbreidingen zoals voorleesopties en contrastinstellingen is de behoefte inventarisatie bij ervarings-deskundigen inmiddels afgerond en worden de aanbevelingen op (technische) haalbaarheid beoordeeld en in de eerste helft van 2026 opgevolgd.

6. Vermijden van beleidstaal en verbeteren van gebruiksvriendelijkheid

Wij onderschrijven uw aanbeveling om het taalgebruik op onze digitale kanalen verder te vereenvoudigen. Beleidstaal en jargon maken plaats voor meer toegankelijke en herkenbare termen op onze website en in brieven, zodat inwoners makkelijker hun weg vinden. Op de gemeentelijke website zijn de webpagina's, die in het Rekenkameronderzoek worden aangehaald, zoals https://hilversum.nl/sociaal-plein/inkomen-toeslagen/inkomenstoeslag-bij-laag-inkomen, inmiddels herschreven waarbij de beleidstaal is vervangen. In de vaste halfjaarlijkse kwaliteitsronde van alle webpagina's wordt extra aandacht besteed aan de aanwezigheid van beleidstaal en het vervangen ervan.

We blijven onze website verbeteren door de teksten, zoekwoorden en navigatie aan te passen aan wat inwoners verwachten en nodig hebben. We gebruiken hiervoor onder andere de feedback van bezoekers uit het tevredenheidsonderzoek. Dit helpt ons om informatie vindbaar en begrijpelijk te maken voor iedereen, ongeacht achtergrond of opleidingsniveau.

Daarnaast gaan we in het eerste kwartaal van 2026 net als de gemeente Arnhem, Waalwijk en Wijchen, oproepen om onduidelijke taal van de gemeente te melden. Daarbij kan het gaan om brieven maar ook om berichten op sociale media of een nieuwsartikel op de gemeentelijke website.

7. Betrekken van inwoners en organisaties

Wij hechten grote waarde aan de participatie van onze inwoners in de ontwikkeling van beleid. Naast de Werkgroep Toegankelijkheid hebben wij verschillende organisatie, waaronder Koninklijke Visio, Adviesraad Sociaal Domein, Oogvereniging, Stichting Lezen & Schrijven en Stichting ABC, gesproken over de toegankelijkheid van gemeentelijke dienstverlening. Wij onderhouden contact met hen om toegankelijkheids-gerelateerde onderwerpen te bespreken. Het betrekken van inwoners met specifieke beperkingen blijkt een lastige opgave die bovendien erg arbeidsintensief is. We gaan hier in 2026 een aanpak voor bepalen en maken daarbij gebruik van ervaringen van andere gemeenten.

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Hilversum,

de gemeentesecretaris,	de burgemeester,
mr. C.P. Torres Barrera	dr. ir. G.M. van den Top