

Rekenkamer Hilversum start onderzoek naar toegankelijkheid van gemeentelijke dienstverlening

Achtergrond

Het is belangrijk dat de dienstverlening van gemeenten toegankelijk is voor *alle* inwoners. Sinds juli 2016 is het VN-verdrag Handicap van kracht. Dit verdrag versterkt de positie van mensen met een beperking op alle levensterreinen. Dit verdrag is een weerslag van de verandering van denken over de positie van mensen met een beperking: het is niet de beperking die mensen belemmert om mee te doen, maar het zijn de drempels in de samenleving die de participatie bemoeilijken. Voor digitale voorzieningen is het niet anders. In onze samenleving kun je bijna niet meer zonder internet en computers. Per 1 juli 2018 is het Besluit digitale toegankelijkheid overheid in werking getreden. Overheidsinstanties moeten hun websites en mobiele applicaties toegankelijk maken en houden. Ook moeten ze voor al die websites en apps verklaringen publiceren. Daarnaast is op 1 mei 2022 de Wet open overheid (Woo) in werking getreden. Deze wet is bedoeld om overheden meer transparant te maken en moet ervoor zorgen dat overheidsinformatie beter vindbaar en toegankelijk is.

Schouwen, interviews en mystery guests

De rekenkamer wil met dit onderzoek de toegankelijkheid van de dienstverlening via de verschillende kanalen (digitaal, fysiek, en telefonisch) onder de loep nemen. De rekenkamer richt zich daarbij op de toegankelijkheid van de dienstverlening voor *alle* inwoners (met én zonder enige vorm van beperking). De rekenkamer zal voor dit onderzoek o.a. een schouw uitvoeren op locaties zoals het stadskantoor en het Sociaal Plein om ter plekke de fysieke toegankelijkheid te beoordelen. Ook zal de rekenkamer op deze locaties interviews houden met bezoekers. Daarnaast zullen mystery guests worden ingezet om de 'klantbeleving' verder in beeld te brengen.

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 rekenkamer, bereikbaar via e.despa@hilversum.nl
<https://hilversum.nl/bestuur-organisatie/rekenkamer-hilversum>