



PARMA GROEP

TOEGANKELIJKHEID IN DE GEMEENTE WADDINXVEEN



Inhoud

| | | |
|-----|--|----|
| 1. | Inleiding en aanpak | 2 |
| 1.1 | Inleiding onderzoek | 2 |
| 1.2 | Doelstelling | 2 |
| 1.3 | Onderzoeksvragen | 3 |
| 1.4 | Aanpak, normenkader en onderzoeksmethoden..... | 3 |
| 2. | Beleidskader inclusie en toegankelijkheid | 6 |
| 2.1 | Geldend beleidskader | 6 |
| 2.2 | Doelen | 8 |
| 2.3 | Voortgang & informatie gemeenteraad | 8 |
| 2.4 | Deelconclusie: wel algemeen beleid, geen Inclusie Agenda | 9 |
| 3. | Uitvoering van het beleid | 10 |
| 3.1 | Uitvoeringsorganisatie | 10 |
| 3.2 | Samenwerking met doelgroep | 10 |
| 3.3 | Wat vindt de doelgroep? | 10 |
| 3.4 | Deelconclusie: geen structurele aandacht voor uitvoering en samenwerking.... | 12 |
| 4. | Toegankelijkheid gebouwen en informatie..... | 13 |
| 4.1 | Eisen toegankelijkheid openbare ruimte/gebouwen | 13 |
| 4.2 | Toegankelijkheid van een selectie van gebouwen | 13 |
| 4.3 | Toegankelijkheid van een selectie van websites | 15 |
| 4.4 | Toegankelijkheid van een selectie van brieven | 17 |
| 4.5 | Deelconclusie: goed op weg, maar ruimte voor verbetering | 18 |
| | Bronnenoverzicht..... | 20 |
| | Bijlage 1: Ingevuld normenkader Waddinxveen | 21 |
| | Bijlage 2: Vergelijking gemeenten | 24 |
| | Bijlage 3: Resultaten gebouwen, brieven, websites | 25 |

| Colofon | | | |
|---------------|---|-----------------|---|
| Opdrachtgever | Groene Hart Rekenkamer | Versiebeheer | Definitief rapport gemeenteraad |
| Auteurs | Avelien Haan Greet Seinen Miranda Domenie | Contactgegevens | Parma Groep – www.parmagroep.nl info@parmagroep.nl 06-421128499 |

1. Inleiding en aanpak

Dit hoofdstuk bevat informatie over de doelstelling van het onderzoek, de onderzoeksvragen en de manier waarop het onderzoek is uitgevoerd.

1.1 Inleiding onderzoek

In juli 2016 heeft Nederland het ‘VN-verdrag rechten voor mensen met een handicap’ geratificeerd. Doel van het VN-verdrag is dat mensen met een beperking op gelijke voet met anderen kunnen deelnemen aan de samenleving. De doelgroep van het VN-verdrag is breed: het gaat om inwoners met een lichamelijke of mentale beperking (verstandelijk of psychosociaal). Onder lichamelijke beperkingen vallen de motorische beperkingen, organische beperkingen (chronisch zieken) en zintuiglijke beperkingen (visueel/auditief).

Voor gemeenten is een belangrijke rol weggelegd bij de uitvoering van het VN-verdrag. Of het nu gaat om de toegankelijkheid van een centrum, het openbaar vervoer, publiek toegankelijke gebouwen of de toegankelijkheid van informatie en het beschikbaar stellen van voorzieningen: alles valt onder de reikwijdte van het VN-verdrag.

Het betekent voor gemeenten dat op bijna alle beleidsterreinen aandacht voor toegankelijkheid nodig is. Aanpassingen zijn niet altijd direct te realiseren. Het VN-verdrag vraagt dan ook geen resultaatverplichting, maar vraagt wel een start te maken en voortgang bij te houden. Gemeenten zijn wel verplicht een actieplan op te stellen waarin ze aangeven op welke wijze ze werken aan toegankelijkheid. De VNG ondersteunt gemeenten hierbij vanuit de Handreiking Lokale Inclusie Agenda en het Koploperprogramma.

Recent is er een peiling gedaan onder gemeenten (Movisie Flitspeiling, 6 oktober 2022). Daaruit blijkt dat er grote verschillen bestaan tussen gemeenten in de voortgang van de implementatie en dat minder dan de helft van de gemeenten een Lokale Inclusie Agenda heeft. Vooral kleinere gemeenten geven aan het lastig te vinden hiermee aan de slag te gaan. Dat is reden voor de Rekenkamer Groene Hart om een onderzoek te doen naar de stand van zaken in de gemeenten Zuidplas, Gouda, Bodegraven-Reeuwijk en Waddinxveen.

1.2 Doelstelling

Toegankelijkheid is een basisprincipe uit het VN-verdrag Handicap. Onder toegankelijkheid wordt verstaan dat een product of dienst bruikbaar is voor iedereen, dus ook voor personen met een beperking. Het gaat hierbij om fysieke, sociale en digitale toegankelijkheid en om toegankelijke informatie. De maatregelen die van de overheden worden verwacht staan genoemd in artikel 9 van het Verdrag en zijn ook in een aantal wetten en besluiten opgenomen. De Rekenkamer Groene Hart is met name benieuwd naar de stand van zaken als het gaat om de toegankelijkheid van gebouwen en de toegankelijkheid van informatie.

De doelstelling van het onderzoek is breder dan alleen het bieden van zicht op de toegankelijkheid. Doelstelling van het onderzoek is het informeren van de Raad over de stand van zaken als het gaat om de implementatie van het VN-verdrag. Daarbij gaat het zowel om overzicht en inzicht in het gevoerde beleid, als ook om een oordeel of de gemeente daarmee aan de wettelijke plicht heeft voldaan (rechtmatigheid van beleid). Ook moet de Raad kunnen beoordelen hoever de gemeente met de implementatie is en of dit volgens de geldende

kwaliteitseisen voor inclusiebeleid is opgepakt (kwaliteit van de uitvoering van het beleid). Dit zijn immers randvoorwaarden om goed te kunnen werken aan de toegankelijkheid voor inwoners met een beperking. Tenslotte gaat het om de daadwerkelijk bereikte effecten van het beleid (doeltreffendheid). Voor het onderzoeken van de effecten beperken de onderzoekers zich wel tot de toegankelijkheid van gebouwen en informatie.

1.3 Onderzoeksvragen

Het onderzoek wordt door de Parma Groep in opdracht van de Rekenkamer Groene Hart uitgevoerd in de vier gemeenten die deel uitmaken van Het Groene Hart. De centrale onderzoeksvraag luidt als volgt: *Hoever zijn de gemeenten Bodegraven-Reeuwijk, Gouda, Waddinxveen en Zuidplas met de implementatie van het VN-verdrag Handicap en welke resultaten zijn bereikt als het gaat om de toegankelijkheid van gebouwen en informatie?* De onderzoeksvraag valt uiteen in drie deelvragen, waarvan de eerste twee gericht zijn op het bredere kader van het inclusiebeleid en de derde zich beperkt tot de toegankelijkheid:

1. Is het door de gemeente opgestelde beleid rechtmatig?
 - a. In welke documenten/praktijken geeft de gemeente uitvoering aan de wettelijke kaders en zijn dit specifieke of algemene documenten?
 - b. Zijn de doelen geformuleerd in samenwerking met de doelgroep van het VN-verdrag?
 - c. Hoe specifiek en meetbaar zijn de doelen geformuleerd?
 - d. Op welke manier houdt de gemeente de voortgang in het bereiken van de doelen bij?
 - e. Hoe wordt de Raad geïnformeerd over de voortgang in het bereiken van de doelen?
2. Hoe geeft de gemeente invulling aan de in de handreiking Inclusie Agenda gestelde normen?
 - a. Hoe is de uitvoering van het inclusiebeleid in de ambtelijke organisatie ingericht (mensen/middelen/ontwerpeisen)?
 - b. Hoe is de samenwerking met de vertegenwoordiging van de doelgroep vormgegeven?
 - c. Hoe waardeert de doelgroep van het VN-verdrag de samenwerking met en de inspanningen van de gemeente?
3. In hoeverre zijn de gebouwen en is de informatie van de gemeente toegankelijk?
 - a. Welke eisen heeft de gemeente geformuleerd voor de toegankelijkheid van gebouwen en informatie?
 - b. In welke mate voldoet een selectie van gebouwen en informatie aan de eisen voor toegankelijkheid?
 - c. Hoe waardeert de doelgroep de toegankelijkheid van de gebouwen en informatie?

1.4 Aanpak, normenkader en onderzoeksmethoden

Het onderzoek bestaat uit twee onderdelen. Het eerste deel is een vergelijking van de gemeenten als het gaat om de implementatie van het VN-verdrag:






- ☼ het beoordelen van de rechtmatigheid van het beleid;
- ☼ de voortgang in de implementatie van het VN-verdrag (kwaliteit uitvoering).

Het tweede deel is een analyse van de tot nu toe gerealiseerde effecten (doeltreffendheid) als het gaat om toegankelijkheid van een selectie van gebouwen en informatie. Het eerste deel van het onderzoek richt zich op het inclusiebeleid in brede zin als randvoorwaarde voor het realiseren van een toegankelijk Waddinxveen. Het tweede deel van het onderzoek richt zich alleen op toegankelijkheid.

Per gemeente is een onderzoeksrapport opgesteld met daarin de bevindingen over beleid, uitvoering en resultaten over de toegankelijkheid van geselecteerde gebouwen en brieven. Dit rapport is de rapportage van de gemeente Waddinxveen. Naast rapporten per gemeente is een infographic opgesteld waarin de vergelijking tussen de vier gemeenten van het Groene Hart gemaakt is (bijlage 2).

Het normenkader staat bijlage 1. Het normenkader maakt duidelijk hoever de gemeente gevorderd is met beleidsvorming en implementatie als het gaat om inclusie. De basis voor het normenkader is het wettelijk kader vanuit het VN-verdrag en de wetten/besluiten die daarop zijn gebaseerd. Voor het waarderen van de kwaliteit van de uitvoering en de voortgang in de implementatie van het VN-verdrag (kwaliteit van de uitvoering), is de Handreiking Lokale Inclusie Agenda van de VNG de basis.

Voor het onderzoek zijn de volgende methoden ingezet:

| | | |
|---|---|-------------------------------|
|  | Deskresearch: bestuderen beleidsdocumenten inclusie en overige relevante onderwerpen, coalitieakkoord, analyse context en doelgroep. Bestudeerde documenten staan in de bronnenlijst. | Onderzoeksvraag 1a-c en e, 3a |
|  | Interviews (zie overzicht respondenten) <ul style="list-style-type: none"> - 2 medewerkers over beleid - 2 medewerkers over uitvoering - 1 vertegenwoordiger van de doelgroep en 1 lid van de PAR | Onderzoeksvraag 1d, 2a, b, c |
|  | Schouw locaties <ul style="list-style-type: none"> - Schouw door Ongehinderd: Gemeentehuis, Sporthal De Dreef, Zonnig Zuid - Schouw door de Parma Groep: Gemeentehuis, Cultuurhuis De Kroon, Zonnig Zuid. Schouw met hand rolstoel, scootmobiel, inwoner met visuele beperking. | Onderzoeksvraag 3b, c |
|  | Quickscan Toegankelijkheid website: beoordeling van een steekproef van vier websites op toegankelijkheidscriteria. | Onderzoeksvraag 3b, c |
|  | Quickscan Toegankelijkheid brieven: <ul style="list-style-type: none"> - beoordeling van vier brieven met de doelgroep (een visueel beperkte deelnemer, een cognitief beperkte deelnemer) - digitale B1 scan van 19 brieven. | Onderzoeksvraag 3b, c |

Bij het inzetten van de onderzoeksinstrumenten heeft de Parma Groep zo veel mogelijk gebruik gemaakt van de doelgroep zelf. Het organiseren van ervaringsdeskundigheid is een pittige klus geweest. Naast de door de gemeente gesuggereerde organisaties, zijn patiëntenverenigingen aangeschreven en hebben de onderzoekers hun eigen netwerk ingeschakeld. Met name als het gaat om cognitieve beperkingen is er bij de gemeente geen ervaringsdeskundigheid in beeld.

Voor het beoordelen van brieven, websites en gebouwen is door de onderzoekers een eigen Quickscan Toegankelijkheid ontwikkeld. Bureau Ongehinderd toetst de gebouwen aan de criteria die gelden voor het Nederlands Keurmerk voor toegankelijkheid.



Afbeelding 1 Invalidenparkeerplaats gemeentehuis

2. Beleidskader inclusie en toegankelijkheid

Dit hoofdstuk beschrijft het beleidskader dat binnen de gemeente Waddinxveen geldt voor inclusie en toegankelijkheid. Het hoofdstuk geeft een antwoord op deelvraag 1: is het door de gemeente opgestelde beleid rechtmatig? Paragraaf 2.1 beschrijft het beleid/de Lokale Inclusie Agenda, paragraaf 2.2 bevat de gestelde doelen en paragraaf 2.3 bevat de wijze waarop de Raad informatie krijgt over dit onderwerp. Het hoofdstuk sluit af met een deelconclusie.

2.1 Geldend beleidskader

Specifiek inclusiebeleid

De Raad heeft op 20 januari 2021 de motie 'Inclusieve gemeente' aangenomen. Daarin verzoekt de Raad het College bij het opstellen en uitvoeren van beleid uit te gaan van een inclusiebeleid en hiervoor breed draagvlak te ontwikkelen. Halverwege 2021 heeft de Raad het memo 'inclusieve gemeente' gekregen, met daarin de stand van zaken over inclusie in Waddinxveen.

In het memo staan de drie voorwaarden die van belang zijn om te komen tot een inclusieve gemeente (bewustwording, ontmoeting, toegankelijkheid). Op inclusie worden levensdomeinen onderscheiden (onderwijs & ontwikkeling, thuis, werk & inkomen, vrije tijd, vervoer, welzijn, gezondheid & ondersteuning). Per levensdomein beschrijft het College de ondernomen activiteiten. Dan gaat het bijvoorbeeld om het bespreekbaar maken van seksuele-en genderdiversiteit, het realiseren van scholen die rolstoeltoegankelijk zijn en het mogelijk maken van woningaanpassingen.

Het collegeprogramma kent zeven onderdelen die aansluiten bij de P&C-cyclus, waarbij in een aantal onderdelen aandacht is voor inclusie in de vorm van uitgangspunten.

- ✿ Onderdeel 1 gaat in op 'Juiste zorg voor iedereen: iedereen telt mee en doet mee'. Dit onderdeel gaat in algemene zin in op passende zorg en ondersteuning. Het gaat niet specifiek om inclusiebeleid.
- ✿ Onderdeel 4 gaat in op het willen zijn van een aantrekkelijke gemeente. Uitgangspunt is een schone en veilige buitenruimte die voor iedereen toegankelijk is. Als opgave formuleert de gemeente: Inwoners willen niet alleen een passende woonruimte om in te wonen. Ze willen ook naar buiten. Daarom is het belangrijk dat de openbare ruimte toegankelijk is. Dat vraagt om continue aandacht voor bereikbaarheid en veiligheid van de openbare ruimte. Specifiek gaat de gemeente als het gaat om toegankelijkheid in op het onderwerp 'spelen'. In 2023 wil de gemeente het Speelruimteplan af hebben en in 2024 over gaan tot uitvoering.
- ✿ Onderdeel 5 gaat over het willen zijn van een slagvaardige gemeente. Uitgangspunt is: 'een toegankelijke en transparante gemeente'. Hier gaat het erom dat inwoners niet verdwalen in de bureaucratie, de gemeente wil gemakkelijk benaderbaar zijn. Ook wil de gemeente de inwoner helpen bij het vinden van de juiste (digitale) weg.

Er is echter geen overkoepelend plan om met inclusie aan de slag te gaan. Wel worden er in diverse documenten kaders meegegeven met uitgangspunten voor inclusie en toegankelijkheid. Voor de beleidsdocumenten die horen bij de levensdomeinen zoals opgenomen in de Handreiking Lokale Inclusie Agenda gelden in Waddinxveen meer algemene beleidskaders. Hieronder staan de algemene beleidskaders, waarbij is uitgewerkt in welke mate er aandacht is voor inclusie.

Beleidskader sociaal domein 2019-2023 Waddinxveen

De missie in dit document is: *'We willen dat iedereen in Waddinxveen gelijkwaardig meedoet in de samenleving. Dit betekent een inclusieve samenleving waarin iedereen op voet van gelijkheid mee kan doen en de mogelijkheden, talenten en regie van onze inwoners centraal staan'*. Tot 2018 waren er afzonderlijke beleidsstukken op het gebied van de Wmo, Jeugd, Schuldhulpverlening en de Participatiewet. Het beleidskader Sociaal Domein (2019-2023) vervangt deze voorgaande beleidsdocumenten en vormt een overkoepelend kader voor uitvoering van de genoemde wetten.

Voor het Sociaal Domein zijn vijf uitgangspunten geformuleerd. Eén van de uitgangspunten is 'Iedereen doet mee'. De gemeente stelt: *'We zorgen er als gemeente voor dat iedereen die mee kan doet, ook mee doet'*. Als inwoners niet mee willen doen, wordt die keuze gerespecteerd als er geen gezondheidsrisico's zijn voor de inwoner zelf of zijn omgeving. Waddinxveen benoemt expliciet dat er aandacht is voor de belemmeringen die mensen met een beperking ervaren als ze mee willen doen, bij de toegang tot gebouwen, voorzieningen en informatie. De gemeente verwijst daarbij naar het VN-verdrag voor de rechten van mensen met een beperking. Een ander uitgangspunt is 'samenredzaamheid'. Dit haakt eveneens aan bij het mogelijk maken dat iedereen mee kan doen, maar gaat in op het initiatief nemen door inwoners zelf. Het gaat er daarbij om dat inwoners talenten niet alleen voor zichzelf inzetten, maar ook voor anderen.

Uitvoeringsbeleid toepassen paaltjes en hekjes in de openbare ruimte

De gemeente vindt een toegankelijke openbare ruimte belangrijk. Paaltjes en hekjes kunnen problemen veroorzaken voor mensen die gebruik maken van bijvoorbeeld kinderwagens, rolstoel of een scootmobiel. Ook voor blinden en slechtzienden kan het hinderlijk en gevaarlijk zijn. De gemeente Waddinxveen heeft specifiek uitvoeringsbeleid gemaakt om antwoord te geven op de vraag of er wel of niet paaltjes en hekjes gebruikt worden. Het document biedt aanwijzingen voor het plaatsen van paaltjes en hekjes indien nodig.

Projectplan 'Digitale Toegankelijkheid'

In 2020 is een projectplan uitgewerkt voor digitale toegankelijkheid, in verband met de wettelijke verplichting die in Nederland is vastgelegd onder het 'Tijdelijk besluit digitale overheid' (2018 en de Wet Digitale Overheid (2020)). Doel van het plan is om aan de slag te gaan met de website(s) en apps(s) om zo snel mogelijk te voldoen aan de door de EU opgestelde toegankelijkheidseisen (WCAG 2.0). In het plan stelt de gemeente Waddinxveen dat het niet alleen gaat om digitale toegankelijkheid, maar ook om direct duidelijke taal voor iedereen (B1 niveau).

Visie op dienstverlening

De gemeente Waddinxveen stelt in 2019 haar visie op dienstverlening vast 'Wij zijn er voor u'. Er is niet zozeer specifieke aandacht voor inclusie. Wel stelt de gemeente: *'We willen als één gemeente toegankelijk zijn en naar buiten treden en niet als afdeling, cluster of medewerker'*.

Mobiliteitsplan Waddinxveen 2013-2020

Het plan gaat niet in op inclusie of toegankelijkheid voor specifieke doelgroepen zoals bedoeld in het VN-verdrag voor de Handicap.

Vastgoednota Waddinxveen (2016) & de nota maatschappelijke voorzieningen en accommodatiebeleid (2017)

De vastgoednota gaat niet in op inclusie en/of toegankelijkheid. Er zijn vijf kwaliteitsindicatoren opgesteld voor gemeentelijk vastgoed. Eén van kwaliteitsindicatoren gaat in op klanttevredenheid. Er is geen specifieke indicator voor toegankelijkheid.

In de nota maatschappelijke voorzieningen en accommodatiebeleid is aandacht voor het belang van toegankelijkheid van sportgebouwen, maar het is niet verder uitgewerkt. Meer in algemene zin stelt de gemeente dat maatschappelijke voorzieningen die de gemeente huisvest bij moeten dragen aan de doelstelling: iedereen moet mee kunnen doen.

IBOR – Integraal Beheerplan Openbare Ruimte 2021-2024

In het beheerplan staat niets over toegankelijkheid en inclusie.

2.2 Doelen

De gemeente Waddinxveen heeft geen specifiek beleid en geen specifieke doelen geformuleerd voor het bevorderen van inclusie en toegankelijkheid. Binnen het Sociaal Domein is het uitgangspunt 'iedereen telt mee en doet mee', maar er zijn geen concrete, meetbare doelen opgesteld voor inclusie. Ook in andere beleidsdocumenten vinden de onderzoekers weinig tot geen specifieke doelen als het gaat om inclusie en toegankelijkheid.

'In Waddinxveen is geen apart beleidskader voor inclusie beschikbaar. Inclusie moet terugkomen in alle beleidsstukken waar dit relevant kan zijn. Dit wordt dus binnen de verschillende beleidsterreinen geregeld en niet centraal in een beleidsstuk over inclusie'. (uit het beleidsinterview)

'In de verschillende levensdomeinen moet inclusie aandacht krijgen. Er zijn binnen de gemeente Waddinxveen geen specifieke werkafspraken voor en er is geen speciale functionaris voor aangesteld'. (uit het beleidsinterview)

De gemeente heeft een formeel adviesorgaan 'de PAR', de Participatie- en Adviesraad Gemeente Waddinxveen. Deze bestaat sinds 2016. De adviesraad mag gevraagd en ongevraagd advies geven. Dit gebeurt ook. Vroeger zaten vertegenwoordigers uit het Platform Gehandicapten Waddinxveen (PGW) in de PAR. Het platform is opgeheven wegens gebrek aan nieuwe jonge vrijwilligers. Toen het VN-verdrag handicap er kwam, heeft de PGW aangedrongen op een Lokale Inclusie Agenda. Die is er niet gekomen. De PAR wordt betrokken bij beleidsvorming, bij ontwikkelingen in de openbare ruimte/gebouwen, maar er worden geen mensen uit de doelgroep bij betrokken.

2.3 Voortgang & informatie gemeenteraad

De Raad is door het College op basis van een motie 'inclusieve gemeente' in 2021 (eenmalig) op de hoogte gebracht over activiteiten die ingaan op inclusie en toegankelijkheid. Het document is toen samengesteld op basis van inbreng vanuit verschillende beleidsdisciplines en gaat in op verschillende levensdomeinen. Er is geen inclusie-agenda of actieplan waarin specifieke doelen

zijn uitgewerkt. De Raad wordt dan ook niet geïnformeerd over de voortgang in het realiseren van algemene toegankelijkheid.

2.4 Deelconclusie: wel algemeen beleid, geen Inclusie Agenda

In dit hoofdstuk is nagegaan of de gemeente Waddinxveen voldoet aan de eis om een overkoepeld plan voor inclusie en toegankelijkheid op te stellen. De gemeente voldoet niet aan de verplichting om een overkoepelend plan op te stellen voor het bevorderen van inclusie en toegankelijkheid. Wel is er aandacht voor inclusie op veel van de levensdomeinen in beleidsdocumenten per onderwerp. In het Beleidskader sociaal domein 2019-2023 Waddinxveen worden algemene doelen geformuleerd voor inclusie. Uitgangspunt van het sociaal beleid is dat iedereen in Waddinxveen gelijkwaardig mee kan doen in de samenleving. In het Collegeprogramma 2022-2026 worden naast deze doelen voor het sociaal domein ook algemene doelen meegegeven voor de openbare ruimte. Daarin staat dat het belangrijk is dat de openbare ruimte toegankelijk is. Op onderdelen wordt hier uitwerking aan gegeven door bijvoorbeeld door het 'Uitvoeringsbeleid toepassen paaltjes en hekjes in de openbare ruimte'. Ook is er een projectplan 'Digitale Toegankelijkheid'. In dat kader is er uitwerking gegeven aan het verbeteren van website(s), apps, leesbaarheid van schriftelijke communicatie. De gemeente heeft daarmee op diverse levensdomeinen wel algemeen beleid, maar geen Inclusie Agenda en geen specifieke aandacht voor randvoorwaarden als bewustwording, ontmoeting en toegankelijkheid (deelvraag 1a).

De PAR adviseert bij beleidsvorming, bij ontwikkelingen in de openbare ruimte/gebouwen, maar daarbij gaat het niet om de doelgroep zelf, maar om een vertegenwoordiging. In het verleden was er wel een intensievere samenwerking tussen gemeente en mensen uit de doelgroep (Platform Gehandicapten Waddinxveen). Dat is echter opgeheven, bij gebrek aan vrijwilligers. Het is daarmee niet zo dat de doelgroep actief is betrokken bij het kiezen van doelen en prioriteiten als het gaat om het VN-verdrag (deelvraag 1b).

De doelen voor inclusie zijn niet specifiek en meetbaar geformuleerd (deelvraag 1c). De voortgang in het bereiken van de doelen op inclusie wordt niet bijgehouden (deelvraag 1d). De Raad wordt niet structureel geïnformeerd over de voortgang op inclusie (deelvraag 1e). In 2021 heeft de Raad een memo met een overzicht aan activiteiten ontvangen. Het was geen rapportage over de voortgang op het bereiken van doelen. Dat kan ook niet, omdat de doelen niet meetbaar zijn gemaakt.

3. Uitvoering van het beleid

Dit hoofdstuk beschrijft de wijze waarop de gemeente Waddinxveen het beleid rond inclusie en toegankelijkheid uitvoert. In het hoofdstuk staat hoe de uitvoeringsorganisatie is ingericht en op welke wijze de gemeente samenwerkt met de doelgroep. Het hoofdstuk bevat ook informatie over hoe de doelgroep de inspanningen van de gemeente waardeert. Daarmee geeft dit hoofdstuk een antwoord op deelvraag 2: hoe geeft de gemeente invulling aan de in de Handreiking Inclusie Agenda gestelde normen?

3.1 Uitvoeringsorganisatie

De gemeente heeft geen Inclusie Agenda. De bedoeling is dat inclusie op de diverse levensdomeinen aandacht krijgt via de bestaande lijnorganisatie. Er zijn geen specifieke werkafspraken gemaakt, er is geen overlegstructuur voor inclusie en toegankelijkheid.

In het kader van het project Digitale Toegankelijkheid is er wel uitvoering gegeven aan het verbeteren (van de toegankelijkheid) van overheidswebsites en apps. Ook is er aandacht voor begrijpelijke taal in brieven en formulieren. Alle medewerkers zijn getraind op het schrijven van brieven op B1 niveau.

Bij het inrichten van stembureaus heeft fysieke toegankelijkheid nadrukkelijk de aandacht. Nog niet alle voorzieningen zijn bij alle stembureaus aanwezig.

3.2 Samenwerking met doelgroep

De gemeente kent een formele adviesraad, de Participatie- en Adviesraad (PAR). De PAR geeft gevraagd en ongevraagd advies. Bij het formuleren van nieuw beleid krijgt de adviesraad een adviesaanvraag. De PAR heeft geen adviesaanvragen gehad over inclusie. De adviesraad heeft op het onderwerp zelf geen ongevraagd advies gegeven. Wel heeft de Raad twee jaar geleden een advies uitgebracht over seniorenhuisvesting. Dat gaat wel om inclusie, maar het woord als zodanig werd niet gebruikt.

De PAR ervaart het als probleem dat er geen gehandicaptenplatform meer is. Daar kwamen wel gerichte voorstellen ter verbetering van inclusie en toegankelijkheid uit voort.

Bij realisatie van nieuwe voorzieningen wordt de doelgroep wel betrokken (dat gebeurt incidenteel), maar er is geen structurele afstemming over voorzieningen met mensen vanuit de doelgroep. Bij renovatie van voorzieningen wordt wel gelet op toegankelijkheid. Dat gebeurt volgens wettelijke vereisten, maar niet met mensen uit de doelgroep.

3.3 Wat vindt de doelgroep?

De Participatie- en Adviesraad bestaat sinds 2016 en heeft 16 leden. Niet alle doelgroepen zijn vertegenwoordigd in de PAR (zo is er geen vertegenwoordiging van gehandicapten meer in de adviesraad). De PAR is specifiek voor Waddinxveen, maar heeft ook contacten met regionale adviesraden. Zij wisselen adviezen uit, maar stellen niet gezamenlijk adviezen op.

De PAR vindt dat inclusie meer op de agenda zou moeten worden gezet, maar zo geven ze aan *'er staat veel op de sociale agenda en het is logisch dat er prioriteiten moeten worden gesteld'*.

Beleidsmatig is er weinig specifieke aandacht voor inclusie, zo stelt de adviesraad. Het is weliswaar een onderdeel van het reguliere beleid, maar het krijgt geen prioriteit. Er is ook geen specifieke politieke aandacht voor.

De adviesraad heeft wel een globaal beeld hoe het met de toegankelijkheid in Waddinxveen is gesteld. Zo zijn er volgens de leden goede fietspaden voor slechtzienden. Wel wordt gesteld dat voetpaden en oversteekplaatsen soms moeilijk te vinden zijn. Daarbij wordt geduid op 'shared space' plekken. De toegankelijkheid van de openbare ruimte/gebouwen werd in het verleden jaarlijks door het Platform Gehandicapten gecheckt. Dat gebeurt nu niet meer.

De adviesraad is niet zo tevreden over de inspanningen van de gemeente als het gaat om toegankelijkheid van de website voor mensen met een visuele beperking. De PAR vraagt ook om teksten/brieven op B1 niveau. In de praktijk ziet men dat het niet nog zo veel verder komt:

'De gemeente is er wel even mee bezig geweest, maar dat werd te duur'. (uit het doelgroepinterview)

Over de samenwerking met de gemeente zeggen de leden van de PAR het volgende:

'In de tijd van de PGW was de samenwerking met de gemeente goed. Er was inspraak van de PGW en het platform kreeg inzicht in documenten. De verhoudingen waren goed en er werd geluisterd naar de PGW. Er zijn bijvoorbeeld parkeerplaatsen veranderd. Als er een foutje was, gingen ze meteen het meten en aanpassen. Er was geen agenda, maar het werkte wel. De PGW mocht met een lijstje komen met dingen die veranderd moesten worden. Daar was een potje voor en met dat geld werden aanpassingen gedaan. De contacten zijn helaas verwaterd..... De samenwerking met de gemeente nam af, waardoor de motivatie voor de PGW ook omlaag is gegaan'. (uit het doelgroepinterview)

'Er is destijds een aantal ambtenaren vertrokken die de PGW hadden opgevoed hebben en wij hen. Als er iets was, konden we die ambtenaren bellen. Dan konden we die mensen gewoon bellen en dan werd het gedaan. Er waren hele korte lijstjes. Verschillende ambtenaren gingen weg. Bijvoorbeeld Kees, die het station heeft gedaan, die appte me op een gegeven moment: ben je tevreden over het station? Ik appte toen een duimpje en een maand later was ie weg'. (uit het doelgroepinterview)

De PAR vindt dat ze als formeel adviesorgaan onvoldoende geïnformeerd wordt. Toch geeft de adviesraad aan dat het contact tussen de PAR en de ambtenaren over het algemeen goed is.

De PAR ervaart veel wisseling in personeel in de ambtelijke organisatie, wat maakt dat bepaalde thema's onvoldoende opgepakt worden. De PAR heeft zelf ook veel met wisseling te maken gehad. Zo heeft de PAR een vaste contactpersoon, maar dat is nu al de elfde.

'Waddinxveen is een kleine gemeente die helaas al sinds jaar en dag moeite heeft haar personeel vast te houden. Het is een duiventil hier. Dat is al jaren zo. Vakmensen verdwijnen en dat is een gegeven. De gemeente probeert jonge mensen aan te trekken. Die weten nog niet zo veel. Ze gaan dan aan het werk en als ze het een beetje snappen, gaan ze naar een andere gemeente. Door die duiventil komen onderwerpen als inclusie moeilijker van de grond'. (uit het doelgroepinterview)

3.4 Deelconclusie: geen structurele aandacht voor uitvoering en samenwerking

In dit hoofdstuk is nagegaan op welke manier de gemeente uitvoering geeft aan de Lokale Inclusie Agenda. Er is geen aparte uitvoeringsorganisatie ingericht om inclusiebeleid vorm te geven of de uitvoering van de afspraken over inclusie en toegankelijkheid te bewaken. De lijnorganisatie dient uitvoering te geven aan inclusie binnen de verschillende beleidsdomeinen. Inclusie en toegankelijkheid is daarmee iets dat bij de reguliere uitvoeringstaken hoort en er is geen overkoepelende overlegstructuur (deelvraag 2a).

Er is geen structurele samenwerking met een doelgroep organisatie zelf, alleen met een vertegenwoordiging van de doelgroep (deelvraag 2b). De PAR wordt alleen in formele adviestrajecten bevroegd en dat komt niet zo vaak voor.

De PAR ziet wel inspanningen van de gemeente, maar is niet tevreden over de voortgang daarin (deelvraag 2c). Hun visie is dat de samenwerking afhangt van het feit of medewerkers enthousiast zijn of een drijfveer hebben op het onderwerp. Het is persoonsgebonden en niet structureel geborgd in het werkproces. Daarbij komt dat er veel verloop is onder het personeel en er zo geen sprake is van continuïteit. Dat ontmoedigt vrijwilligers vanuit de doelgroep.



Afbeelding 2 Brievenschouw

4. Toegankelijkheid gebouwen en informatie

Dit hoofdstuk bevat de resultaten van de inzet van de gemeente Waddinxveen op de toegankelijkheid. Paragraaf 4.1 beschrijft de eisen die de gemeente stelt aan de toegankelijkheid, paragraaf 4.2 gaat in op de toegankelijkheid van gebouwen en paragraaf 4.3 op de toegankelijkheid van de website paragraaf 4.4 op de toegankelijkheid van brieven. Het hoofdstuk sluit af met een deelconclusie over deelvraag 3: In hoeverre zijn de gebouwen en is de informatie van de gemeente toegankelijk?

4.1 Eisen toegankelijkheid openbare ruimte/gebouwen

De gemeente Waddinxveen stelt technische eisen aan de inrichting van de openbare ruimte. Daarvoor gebruikt de gemeente 'De Leidraad Inrichting Openbare Ruimte (LIOR)'. De LIOR is bedoeld om de kwaliteit van de inrichting van de openbare ruimte te waarborgen en te verbeteren. In de LIOR zijn richtlijnen en uitgangspunten aangegeven die zijn opgesteld als leidraad voor ontwikkelaars, ontwerpers en uitvoerders. Hierin is aandacht voor toegankelijkheid. Dan gaat het bijvoorbeeld om het volgende:

- ❁ het aangeven van een 'obstakelvrije ruimte' van minimaal 1,20 bij het ontwerpen van de openbare ruimte;
- ❁ aandacht voor het aanbrengen van geleidelijnen (d.m.v. specifieke tegels) bij oversteekvoorzieningen en stations ten behoeve van visueel gehandicapten;
- ❁ het voorschrijven van een bepaald percentage invalidenparkeerplaatsen bij winkelcentra, openbare gebouwen e.d. en het geven van richtlijnen voor de vormgeving van invalidenparkeerplaatsen;
- ❁ aandacht voor het aanbrengen van invalidenopritjes in trottoirs en het aangeven van richtlijnen voor de vormgeving van deze opritjes;
- ❁ het voorschrijven van de vormgeving van bushaltes ten behoeve van mindervaliden.

Voor toegankelijkheid van informatie stelt de gemeente te willen voldoen aan de door de EU opgestelde toegankelijkheidseisen. De gemeente is voornemens tegemoet te komen aan de wettelijke verplichting om een toegankelijkheidsverklaring te publiceren. Overheidsinstanties moeten een toegankelijkheidsverklaring publiceren voor iedere website waar zij verantwoordelijk zijn. In de verklaring staat in hoeverre de website al aan de eisen voldoet en welke maatregelen de instantie neemt om toegankelijkheid te borgen, inclusief planning (voor de resultaten, zie paragraaf 4.3). De gemeente Waddinxveen heeft hiervoor een project ingericht.

4.2 Toegankelijkheid van een selectie van gebouwen

Voor het onderzoek is een steekproef gedaan om gebouwen te beoordelen op toegankelijkheid. Daarvoor zijn twee methoden ingezet: een formele schouw door een inspecteur (door bureau Ongehinderd) en een informele schouw met de doelgroep zelf (door de onderzoekers). In het kader van dit rekenkameronderzoek heeft Ongehinderd drie gebouwen (Zonnig Zuid, De Dreef en het gemeentehuis) getoetst op basis van de criteria die gelden voor het Nederlands Keurmerk voor Toegankelijkheid. In de bijlage zijn de uitwerkingen opgenomen. Uit de opgestelde rapporten per gebouw blijkt dat geen van de gebouwen aan het genoemde keurmerk voldoet. Ongehinderd onderscheidt in de beoordeling drie niveaus: brons, zilver, goud. De drie gebouwen hebben alle drie nog een flink aantal maatregelen te treffen om in aanmerking te komen voor het keurmerk op het niveau brons, het laagste niveau (Gemeentehuis: 7 maatregelen, De Dreef: 12 maatregelen, Zonnig Zuid: 3 maatregelen).

Naast de formele keuring door Ongehinderd, is er een schouw gedaan met de doelgroep zelf, om zo ook belevingsinformatie op te halen. Waar Ongehinderd een uitgebreide inspectie doet met een bouwinspecteur, is de informele schouw een locatiebezoek van ongeveer een uur aan de hand van een zelf ontwikkelde Quickscan Toegankelijkheid. De Adviesraad heeft een keuze mogen maken uit een lijst met gebouwen. Vervolgens is in afstemming met de deelnemers gezocht naar een haalbare route om een aantal gebouwen in een dagdeel te kunnen bezoeken. De schouw is gedaan door zonder aankondiging de gebouwen te bezoeken en zowel buiten als binnen de voorzieningen te checken aan de hand van de Quickscan Toegankelijkheid. De ingevuld checklists zijn samengevoegd tot één rapportage per gebouw en zijn te vinden in de bijlage. De checklist bestaat uit criteria voor parkeren, de omgeving van het gebouw, de entree, de receptie, trappen en liften, hellingbanen, toiletten en een aantal algemene punten. Ook is gekeken of de website van het gebouw voldoende informatie bevat over de toegankelijkheid.

Tabel 4.1 samenvatting schouw gebouwen

| Thema | Gemeentehuis | Cultuurhuis De Kroon | Zonnig Zuid |
|-----------------------|--|--|--|
| Parkeren | Er is een parkeerplaats aanwezig | Op afstand gratis, in de garage na twee uur betalen, betaalautomaat te hoog | Geen eigen plek, wel een plek dichtbij |
| Omgeving | De omgeving is goed ingericht, maar de reling bij de trap ontbreekt en het contrast is te laag, de gidslijnen zijn er wel, maar liggen niet handig | De omgeving is prima ingericht, er zijn geen gidslijnen | De omgeving is goed ingericht, de draai bij de ingang is moeilijk met een scootmobiel, geen gidslijnen |
| Entree | De entree is goed bereikbaar, maar de bel zit te hoog | De entree is goed ingericht, er is alleen geen bel | De deur is breed genoeg, maar te zwaar en er is geen bel |
| Receptie | Er zijn twee balies, voor slechtzienden onduidelijk, er is een lager deel, maar dat is moeilijk bereikbaar, belettering is niet zichtbaar | De balie is hoog, maar je kunt elkaar aankijken, de garderobe is te hoog, andere voorzieningen zijn prima | Er is geen receptie, de bar is hoog, maar je kunt elkaar aankijken. De kapstokken zijn te hoog. |
| Trappen/liften | Niet van toepassing, niet bereikbaar voor bezoekers | De trappen zijn geschikt, maar leuning kunnen beter, de lift is geschikt voor rolstoelers, niet voor slechtzienden | Niet van toepassing |
| Hellingbanen (intern) | Niet van toepassing | Niet van toepassing | Ontbreekt bij de achterdeur |
| Toiletten | Niet aangegeven, wel aanwezig, zware deur | Er is een toilet, maar het zit op slot, het koord is te laag en het toilet is ook verschoonplaats (wel opklapbaar) | Er is een toilet dat ook toegankelijk is voor invaliden, het is te krap en te laag en er is geen koord |
| Algemene punten | Verwijzingen veel grijs op grijs, vluchtroutes ook geschikt voor minder validen | Er staan incidenteel obstakels, die wel makkelijk te verplaatsen zijn, er is een vluchtroute, maar de deur is zwaar. | De deuren in het pand zijn zwaar of klemmen. Je kunt niet in de speeltuin komen met een rolstoel |
| Website informatie | Er is geen informatie te vinden op de website, belcontact leverde wel informatie op | Uitgebreide informatie op de website en bij belcontact | Geen informatie op de website, wel informatie bij belcontact |

De deelnemers merken op dat ze hebben kunnen meedenken bij het gemeentehuis, maar dat het zelfs dan lastig is om alle aanpassingen vast te kunnen houden. Zo is een aantal maatregelen alweer aangepast na herinrichting van het plein. De deelnemer in de scootmobiel geeft aan dat er met de omvang van een scootmobiel moeilijk rekening te houden is. Daarom vermijdt ze al te krappe gebouwen. Naar aanleiding van de schouw van de invalidentoiletten ontstaat er een gesprek over wat acceptabel is als er geen ruimte is voor een apart toilet of hoever je moet aanpassen. Als het niet anders kan, is een gedeeld toilet ook acceptabel voor de doelgroep, maar

zorg wel voor een touw of stang om de deur zelfstandig dicht te kunnen doen. De doelgroep accepteert het ook als niet alles is aangepast in bestaande bouw - maar als je nieuw bouwt moet het wel goed zijn.

4.3 Toegankelijkheid van een selectie van websites

Om de toegankelijkheid van de gemeentelijke website te onderzoeken is een webscan ontwikkeld op basis van de QuickScan Toegankelijkheid gemeentewebsite van Ieder(in). De webscan is een formulier in twee delen. Het eerste deel gaat over de wettelijk verplichte toegankelijkheidsverklaring die op de gemeentelijke website is gepubliceerd. Aan de hand van een checklist is weergegeven of de gemeentelijke website een toegankelijkheidsverklaring heeft en wat de inhoud van de toegankelijkheidsverklaring is. Het tweede deel gaat over de website zelf. Met een checklist is de eerste indruk van de website beoordeeld. Met behulp van de '7 belangrijke web-criteria'¹ is de toegankelijkheid beoordeeld. Als laatste is een selectie van drie stukken tekst beoordeeld op leesniveau.

Op de website <https://www.waddinxveen.nl/home/toegankelijkheidsverklaring/> staan de websites en subdomeinen genoemd die de gemeente Waddinxveen beheert. Van de gemeentelijke website (<https://www.waddinxveen.nl/>) is een link naar de toegankelijkheidsverklaring opgenomen. De toegankelijkheidsverklaring op de gemeentelijke website verwijst naar de verklaring van de vorige versie van de website. De huidige gemeentelijke website is nog niet getoetst, dit staat gepland voor 2023. Over de andere subdomeinen schrijft de gemeente Waddinxveen op de website: *De gemeente is ook verantwoordelijk voor andere websites en subdomeinen. Wij onderzoeken of deze ook digitaal toegankelijk zijn en zorgen dat leveranciers deze domeinen en website digitaal toegankelijk maken. Ook maken we afspraken met de leveranciers die nog niet voldoen aan de eisen van de WCAG 2.1. Het toegankelijk maken van alle subdomeinen kost tijd. Daarom proberen we alle subdomeinen in 2023 aan de toegankelijkheidseisen te voldoen. De gemeente Waddinxveen heeft voor de genoemde websites een toegankelijkheidsverklaring laten opmaken door een onafhankelijke organisatie. Sommige websites zijn vernieuwd en moeten opnieuw getoetst worden op digitale toegankelijkheid.* Vervolgens worden links naar zes subdomeinen gegeven. We hebben vier websites geselecteerd voor de webscan. Als eerste de gemeentelijke website (<https://www.waddinxveen.nl/>). Vervolgens hebben we willekeurig drie van de zes overige websites geselecteerd: (<https://waddinxveen.raadsinformatie.nl/>, www.tsuyt.nl en www.gouwebaddesniep.nl). De ingevulde webscans zijn opgenomen in de bijlagen. De drie websites zijn beoordeeld door iemand met een visuele beperking. In tabel 4.2 staat een samenvatting van de webscan.

Tabel 4.2 samenvatting webscan

| Onderdeel/website | waddinxveen.nl | raadsinformatie.nl | tsuyt.nl | gouwebaddesniep.nl |
|----------------------------------|----------------|--------------------|---------------------------------------|----------------------------|
| Actuele verklaring | nvt | nee | nee (wel in register) | nee (ook niet in register) |
| Getest | nvt | nvt | ja, maar link naar rapport werkt niet | nvt |
| Aantal criteria in orde (van 50) | nvt | nvt | nvt | nvt |
| Ervaringsdeskundigen betrokken? | nvt | nvt | nvt | nvt |

¹ <https://iederin.nl/doe-mee/zelf-lokaal-aan-de-slag/toolkit-toegankelijke-gemeentewebsites/toolkit-wat-kun-je-doen/>

| | | | | |
|---------------------------------------|----------|----------------|-------------------------|--------------------|
| Toegankelijkheids-status | nvt | nvt | B: voldoet gedeeltelijk | nvt |
| Eerste indruk | positief | matig (druk) | positief | matig (veel tekst) |
| Voldoet aan hoeveel van de 7 criteria | 6 | 5 | 5 | 1 van 5 |
| Leesniveaueu | B1/B2 | niet te testen | B2 | B1/B2 |

De toegankelijkheidsverklaring op de gemeentelijke website verwijst naar de verklaring van de vorige versie van de website. De huidige gemeentelijke website is nog niet getoetst. De website oogt rustig en overzichtelijk, de eerste indruk is positief. De website voldoet aan zes van de zeven criteria uit de quickscan die leder(in) heeft ontwikkeld. Drie willekeurig gekozen stukken tekst op de website hebben leesniveau B1, B2 en nogmaals B2 volgens de accessibility tool.² Voor de testpersoon met een visuele beperking is de website goed te lezen: *'niet te veel tekst, goed lettertype en het aangeven van links, met een opkomend kleurvak is prettig en handig.'* Een groot nadeel is dat de letters niet voldoende vergroot kunnen worden. De website kan goed gebruikt worden, behalve voor het doen van meldingen via Fixi: *'bij het doen van meldingen via Fixi moet je een locatie aangeven op de kaart. Dat is voor slechtzienenden onmogelijk. Geen goed systeem!'* Verder mist de testpersoon een voorleesregel.

't Suyt.nl heeft een actuele verklaring, die gevonden kan worden in het toegankelijkheidsregister.³ De verklaring kan via de gemeentelijke website niet gevonden worden. De website is getest, maar de link naar het rapport werkt niet. De toegankelijkheidsstatus is 'B: voldoet gedeeltelijk'. De eerste indruk van de website is positief en de website voldoet aan vijf van de zeven criteria van de quickscan van leder(in). Het leesniveau van drie stukken tekst van de website is B2. De testpersoon met een visuele beperking vindt de website rustig en leesbaar, hoewel er bij doorklikken steeds meer tekst verschijnt en de informatie niet goed meer te volgen is. De website heeft een echt groot nadeel: *'Contrast- en vergrotingsknoppen aanbrengen die niet werken, dat ergert me.'*

De websites Raadsinformatie en Gouwebad De Sniep zijn minder toegankelijk dan de eigen website en die van 't Suyt. Via de gemeentelijke website en het toegankelijkheidsregister zijn geen verklaringen vindbaar.⁴ De eerste indruk van de websites is matig: die van Raadsinformatie is druk en die van De Sniep bevat veel tekst. Contrast en kleurgebruik zijn niet handmatig in te stellen. De website van Raadsinformatie voldoet aan vijf van de zeven criteria van de Quickscan van leder(in). Het leesniveau van deze site is niet te bepalen, omdat teksten niet kopieerbaar zijn. De website van De Sniep voldoet aan een van de vijf criteria (twee criteria zijn niet van toepassing). Het leesniveau van de Sniep is B1/B2, B2 en nogmaals B2. De testpersoon met een visuele beperking is niet te spreken over de website Raadsinformatie: de taal is duidelijk, maar zoeken op de website gaat moeilijk. Gele letters op een witte achtergrond zijn onleesbaar, er is geen contrastinstelling en/of voorleesregel: *'Het lijkt alsof deze site ontwikkeld is voordat er sprake was van Toegankelijkheid.'* Ook over de website van De Sniep is de testpersoon erg ontevreden. De website is onoverzichtelijk, heeft te veel beelden, letters zijn moeilijk leesbaar doordat ze in foto's staan, er is geen vergroting mogelijk, geen contrastwijziging en geen voorleesregel. Concrete informatie is moeilijk vindbaar: *'Adres en telefoonnummer staan helemaal onder aan de bladzijde. Ik heb na alle informatie doorgelezen te hebben, nergens gevonden hoe ik me kan*

² Met deze tool kun je stukken tekst laten toetsen op leesniveau: <https://www.accessibility.nl/tools/leesniveaueu>.

³ <https://www.toegankelijkheidsverklaring.nl/register/7299>

⁴ Tijdens het ambtelijk wederhoor is aangegeven dat de websites wel zijn getest en dat de verklaringen in het webarchief gevonden kunnen worden. Dit webarchief is niet openbaar toegankelijk.

opgeven voor de zwemles. Wel een infoboekje, met heel veel tekst, zonder vergroting of voorleesregel. Hopeloos!!!' Verder kreeg de testpersoon een foutmelding in lichtblauwe letters op een witte achtergrond bij het reserveren van een tijdstip voor recreatiezwemmen: - *It seems we can't find what you're looking for.*-

4.4 Toegankelijkheid van een selectie van brieven

Met een vertegenwoordiging uit de doelgroep met verschillende handicaps (o.a. visueel, LVB) is een viertal brieven beoordeeld op basis van een formulierenscan. Deze scan gaat over de eerste indruk die de brief op de lezer heeft, het taalgebruik, de inhoud van de brief en het eindoordeel van de lezer. Eén van de brieven scoort onvoldoende, de overige drie een ruime voldoende. De grote lijn is dat brieven op de volgende punten nog verbetering behoeven.

Opmerkingen over de eerste indruk van de brieven

- ☼ titel te lang;
- ☼ ruimte tussen de zinnen te klein;
- ☼ de brief te vol, teveel woorden;
- ☼ te moeilijk woord in de titel.

Opmerkingen over het taalgebruik in de brieven

- ☼ te lange tussenkoppen en niet scherp;
- ☼ zinnen zijn te lang, teveel bijzinnen;
- ☼ teveel moeilijke woorden.

Opmerkingen over de inhoud van de brieven

- ☼ wie contactpersoon is, is niet duidelijk. Er staan 2 namen in de brief;
- ☼ brief bevat te veel overbodige informatie;
- ☼ QR-code is een drempel voor mensen uit de doelgroep.

De meeste brieven zijn voldoende duidelijk voor de lezer. Wel geven de deelnemers als tips mee: zorg dat titels en tussenkopjes duidelijk zijn, gebruik korte zinnen en geef niet te veel extra/overbodige informatie.

Daarnaast zijn 19 brieven gescand op het gebruikte taalniveau. Uitgangspunt is dat brieven die geschikt zijn voor de doelgroep op B1 niveau zouden moeten zijn. Van de 19 gescande brieven zijn er slechts 4 die op B1 niveau geschreven zijn. De overige brieven zijn op B2 niveau geschreven, een enkele brief is op C1 niveau geschreven.⁵

Tabel 4.3 samenvatting B1 analyse brieven

| Brieven | Niveau | Brieven | Niveau |
|-------------------|--------|---|--------|
| Beschikking jeugd | B1 | Brief mantelzorgcompliment volwassenen | B1/B2 |
| Beschikking PW | B1 | Brief uitnodiging informatieavond | B2 |
| Beschikking WMO | B1 | Definitieve uitnodiging VvE passage 130-208 | B1/B2 |

⁵ Taalniveau A1 en 2 is het niveau van een basisgebruiker (korte zinnen en teksten herkennen). Taalniveau B1 en 2 is een gevorderde gebruiker, een onafhankelijk lezer (teksten met meer werk gerelateerde taal, artikelen en verslagen waarin een standpunt wordt ingenomen). Taalniveau C1 en 2 is een vaardige gebruiker (lange en complexe teksten, abstracte taal).

| | | | |
|---|-------|---|----|
| Bevestiging aanmelding bij ST | B1 | Subsidiebeschikking stichting Tawiza | B2 |
| Bewonerbrief keuze speelplaats Papaverveld | B1/B2 | Template brief Cyclus nieuwe afvalpas | B2 |
| Bewonersbrief Otto-erf Woubrechterf bewonersavond | B1/B2 | Voorbeeld afsprakenbrief groenadoptie | C1 |
| Bewonersbrief Raadhuisplein | B2/C1 | Voorbeeldbrief evenementenvergunning | B2 |
| Bewonersbrief start werk beethovenlaan | B2 | Voorbeeldbrief gratis zwerfafvalpas | B2 |
| Brief gezamenlijke inkoop energiebesparende mogelijkheden | B2 | Voorbeeldbrief ontheffing venstertijden | B2 |
| Brief mantelzorgcompliment jongeren | B1/B2 | | |
| 4/19 gescande brieven op B1 Niveau | | | |

4.5 Deelconclusie: goed op weg, maar ruimte voor verbetering

In dit hoofdstuk zijn de resultaten van de inzet van de gemeente op toegankelijkheid beschreven, aan de hand van een selectie van gebouwen, website en brieven. Daarbij is ook steeds de mening van de doelgroep gevraagd.

De gemeente gaat uit van de wettelijke vereisten en hanteert 'De Leidraad Inrichting Openbare Ruimte (LIOR)'. De LIOR is bedoeld om de kwaliteit van de inrichting van de openbare ruimte te waarborgen en te verbeteren. Hierin is aandacht voor toegankelijkheid. Voor de toegankelijkheid van informatie is een projectgroep ingericht die de wettelijke eisen implementeert en werkt aan duidelijk taalgebruik (deelvraag 3a).

Er zijn drie gebouwen getoetst op basis van de criteria die gelden voor het Nederlands Keurmerk voor Toegankelijkheid. Geen van de gebouwen voldoet op dit moment aan de gestelde eisen. Er zijn nog maatregelen te treffen om op niveau brons te komen. Er zijn drie gebouwen getoetst met de doelgroep, zowel het gemeentehuis als het cultuurhuis zijn redelijk op orde, het dorps huis Zonnig Zuid is nog niet ingericht op toegankelijkheid, maar kan met een paar aanpassingen toegankelijker worden. Als het gaat om de gebouwen zijn er wel pogingen ondernomen, maar er is nog ruimte voor verbetering (deelvraag 3b).

De toegankelijkheidsverklaring op de gemeentelijke website verwijst naar de verklaring van de vorige versie van de website. De huidige gemeentelijke website is nog niet getoetst. Drie willekeurig gekozen stukken tekst op de website hebben leesniveau B1, B2 en nogmaals B2. 't Suyt.nl heeft een actuele verklaring, maar deze staat niet op de gemeentelijke website. De website is getest, maar de link naar het rapport werkt niet. De toegankelijkheidsstatus is 'B: voldoet gedeeltelijk'. De websites Raadsinformatie en Gouwebad De Sniep zijn minder toegankelijk dan de eigen website en die van 't Suyt. De verklaringen zijn moeilijk vindbaar en niet toegankelijk voor externen. De eigen site moet nog getest, maar lijkt redelijk op orde, andere sites uit de steekproef voldoen minder goed (deelvraag 3b).

De geselecteerde brieven scoren gemiddeld een voldoende. Er zijn nog wel tal van verbeteringen aan te brengen om de brieven beter te laten aansluiten bij mensen met een handicap. De digitale scan laat zien dat een aantal brieven voldoet aan B1 en dat maar een enkele brief C1 niveau is. Het project om duidelijker te schrijven heeft er in ieder geval voor gezorgd dat het gemiddelde niveau van de brieven B2 is, een prima uitkomst (deelvraag 3b).

De doelgroep is redelijk tevreden over de aanpassingen die zijn gedaan in de geschouwde gebouwen en geeft aan: je kunt niet met alles rekening houden. Bij de brieven ziet de doelgroep nog ruimte voor verbetering en over de website maakt de doelgroep zich nog zorgen. Ook de doelgroep ziet dat er pogingen gedaan worden, maar dat er nog voldoende werk te doen is (deelvraag 3c).

Bronnenoverzicht

- ✿ Memo Inclusieve gemeente (aan de Raad) 2021
- ✿ Projectplan Digitale Toegankelijkheid 10-09-2020
- ✿ Mailwisseling over Persvragen AD over subsidie Haltevisie 19 december 2022
- ✿ Collegeprogramma 2022 – 2026
- ✿ Beleidskader Sociaal Domein 2019-2023
- ✿ Visie op Dienstverlening -We zijn er voor u! – 12 juni 2019
- ✿ Mobiliteitsplan Waddinxveen 2013-2020 – juni 2013
- ✿ Integraal Beheerplan Openbare Ruimte 2021 -2024
- ✿ Uitvoeringsbeleid toepassen paaltjes en hekjes in de openbare ruimte
- ✿ Vastgoednota 2016 Gemeente Waddinxveen- 25 april 2016
- ✿ Nota maatschappelijke voorzieningen en accommodatiebeleid- 21 maart 2017

Bijlage 1: Ingevuld normenkader Waddinxveen

| Bron | Soort norm | Norm | Toelichting | Documenten/praktijken: | | | |
|------------------|------------|---|--|-----------------------------------|---------------------------|----------------------------|--|
| | | | | Niet gevonden/ niet rechtmatig | Wel gevonden, algemeen | Wel gevonden, specifiek | Specifiek, meetbaar en er is monitoring |
| Art 9 VN-verdrag | Inspanning | Bij besluitvorming die invloed heeft op de doelgroep, spant de gemeente zich in om de doelgroep en de vertegenwoordigende organisaties nauw te betrekken. | Er worden wel vertegenwoordigende organisaties betrokken, maar niet zozeer de doelgroep zelf. | | | | |
| Art 3 Bgbh/cz | Resultaat | De gemeente stelt een actieplan op waarin wordt beschreven op welke wijze zij werkt aan een geleidelijke verwezenlijking van de algemene toegankelijkheid voor personen met een handicap of chronische ziekte. In dit plan zijn tenminste maatregelen voor de korte en lange termijn voorzien van een planning voor realisatie. | Er is geen LIA of actieplan opgesteld. Uitvoering van inclusie moet binnen de diverse domeinen gebeuren. | | | | |
| Art 6 VN-verdrag | Inspanning | De gemeente spant zich in om in het beleid aandacht te hebben voor de extra kwetsbare positie van vrouwen en meisjes met een handicap. | Dit is niet als thema in het beleid benoemd | | | | |
| Art 7 VN-verdrag | Inspanning | De gemeente spant zich in om bij beslissingen voor kinderen met een handicap de belangen van het kind voorop te stellen. | Dit is niet als thema in het beleid benoemd | | | | |
| Art 9 VN-verdrag | Inspanning | De gemeente spant zich in om toegankelijke informatie te verschaffen aan personen met een handicap in alle communicatie-uitingen | Ja de gemeente heeft een project(plan) digitale toegankelijkheid. | | | | |
| Art 5b Wgbh/cz | Resultaat | De gemeente maakt geen onterecht onderscheid in haar dienstverlening tussen inwoners met en zonder een handicap. | In de visie op dienstverlening is geen specifieke aandacht voor inclusie of non-discriminatie | | | | |
| Art 8 VN-verdrag | Inspanning | De gemeente zet zich actief in om bewustwording te creëren rondom het thema toegankelijkheid en inclusie van mensen met een handicap. | Hier is geen aandacht voor in het overige beleid of in de visie op dienstverlening | | | | |
| Art 3 Tbd | Inspanning | De gemeente spant zich in om websites en mobiele applicaties toegankelijk te maken voor toepassingen van standaard EN 301 549. | Er is een projectplan digitale toegankelijkheid | | | | |
| Art 3 Tbd | Resultaat | De gemeente publiceert op hun website of bij het downloaden van een mobiele applicatie, een actuele verklaring over de conformiteit van hun website of mobiele applicatie met de eisen uit het besluit digitale toegankelijkheid. | Er is een actuele verklaring en er is getest | | | | |

| | | | | | | | |
|-------------------------------|------------|--|--|--|--|--|--|
| Art 2.1.2 WMO | Resultaat | De gemeenteraad stelt periodiek een plan vast met betrekking tot het door het gemeentebestuur te voeren beleid met betrekking tot maatschappelijke ondersteuning. Het plan beschrijft beleidsvoornemens die er op gericht zijn de toegankelijkheid van voorzieningen, diensten en ruimten voor mensen met een beperking te bevorderen. | Er is een actueel kader Sociaal Domein | | | | |
| Art 2.2.1 Jeugdwet | Resultaat | De gemeenteraad stelt periodiek een plan vast dat richting geeft aan de door de gemeenteraad en het College te nemen beslissingen betreffende preventie en jeugdhulp, de uitvoering van kinderbeschermingsmaatregelen en jeugdreclassering. | Wordt uitgewerkt in het beleidskader Sociaal Domein | | | | |
| Art 2.2.4 WMO | Resultaat | Het College zorgt ervoor dat gratis cliëntondersteuning beschikbaar is voor inwoners met een handicap. | Volgens de website is dit beschikbaar | | | | |
| Wmo/Jeugdwet/ Participatiewet | Inspanning | De gemeente spant zich in om in het Wmo- en Jeugdwetbeleid uit te leggen hoe invulling wordt gegeven aan het VN-verdrag. | In de kadernota Sociaal Domein komt dat naar voren | | | | |
| Art 27 VN-verdrag | Inspanning | De gemeente spant zich actief in om mensen met een handicap te voorzien van (on)betaald werk en informatie/bemiddeling om tot (on)betaald werk te kunnen komen. | Onderdeel Beleidskader Sociaal Domein | | | | |
| Art 9 VN-verdrag | Inspanning | De gemeente spant zich in om toegankelijke informatie te verschaffen aan personen met een handicap over mobiliteitshulpmiddelen, ondersteunende technologieën en diensten/faciliteiten die de participatie van de doelgroep bevorderen. | Ja, op de website van de gemeente | | | | |
| Art 2a Wgbh/cz | Inspanning | De gemeente neemt passende maatregelen voor een goede fysieke toegankelijkheid van openbare gebouwen met behulp van aanpassingen van eenvoudige aard. | Gemeente hanteert LIOR en een handboek toegankelijkheid | | | | |
| Art 9 VN-verdrag | Inspanning | De gemeente neemt passende maatregelen om personen met een handicap toegang te garanderen tot de fysieke omgeving. | Gemeente hanteert LIOR en een handboek toegankelijkheid, uitvoeringsbeleid 'paaltjes en hekjes in de openbare ruimte | | | | |
| Art 19 VN-verdrag | Inspanning | De gemeente neemt passende maatregelen om te zorgen dat mensen met een handicap toegang hebben tot een thuis, residentiële en andere maatschappij-ondersteunende diensten om daarmee isolatie en uitsluiting uit de maatschappij te voorkomen. | Onderdeel WMO | | | | |
| Art 9 VN-verdrag | Inspanning | De gemeente neemt passende maatregelen om ervoor te zorgen dat faciliteiten voor sport, cultuur, onderwijs en openbaar vervoer toegankelijk zijn voor inwoners met een handicap. | Er zijn voorbeelden van activiteiten op alle levensdomeinen gevonden. | | | | |

| | | | | | | | |
|----------------|-----------|---|--|--|--|--|--|
| Art J4 Kieswet | Resultaat | De gemeente zorgt ervoor dat de stemlokalen toegankelijk zijn inwoners met een beperking. | Alle stembureaus zijn toegankelijk, nog niet alle stembureaus hebben alle voorzieningen op orde. | | | | |
|----------------|-----------|---|--|--|--|--|--|

| Bron | Soort norm | Norm | Toelichting | Documenten/praktijken/afspraken: | | | |
|--|------------|---|--|----------------------------------|--------------|-----------------------|---------------------------------------|
| | | | | Niet gevonden | Wel gevonden | Gevonden + vastgelegd | Gevonden, vastgelegd en geprioriteerd |
| Handreiking Lokale Inclusie Agenda VNG | Inspanning | De gemeente spant zich in om (in samenwerking met partners) een en lokale inclusieagenda met focus op sub-thema's en doelen op te stellen. | Er is geen integraal plan opgesteld | | | | |
| Handreiking Lokale Inclusie Agenda VNG | Inspanning | De gemeente spant zich in om bij de ontwikkeling van nieuw beleid of nieuwe producten rekening te houden met het "Design for all" principe: de toegankelijkheid voor inwoners met een handicap wordt meegewogen. | In de specifieke beleidsdomeinen is hier aandacht voor. | | | | |
| Handreiking Lokale Inclusie Agenda VNG | Inspanning | De gemeente spant zich in om ervaringsdeskundigheid te betrekken – praten mét in plaats van over. Bijvoorbeeld in de vorm van een werkgroep waarin de doelgroep vertegenwoordigd is. | Het platform gehandicapten is opgeheven, er wordt alleen met vertegenwoordigers gesproken. | | | | |
| Handreiking Lokale Inclusie Agenda VNG | Inspanning | De gemeente spant zich in om met partners aan het thema toegankelijkheid/inclusie te werken. Hierdoor is sprake van synergie. | Dat gebeurt niet structureel, het moet per domein opgepakt worden | | | | |
| Handreiking Lokale Inclusie Agenda VNG | Inspanning | De gemeente spant zich in om een ambassadeur toegankelijkheid aan te stellen, bijvoorbeeld een Raadslid of prominent lid van de lokale gemeenschap. | Er is geen ambassadeur aanwezig | | | | |
| Handreiking Lokale Inclusie Agenda VNG | Inspanning | De gemeente spant zich in om een stimuleringsfonds in het leven te roepen om kleinschalige lokale ingrepen die de toegankelijkheid bevorderen te stimuleren. | Hier is geen plan voor gevonden | | | | |
| Handreiking Lokale Inclusie Agenda VNG | Inspanning | De gemeente spant zich in om een coördinerende ambtenaar aan te stellen op het thema toegankelijkheid. Deze ambtenaar maakt het onderwerp levendig, zorgt ervoor dat het thema onder de aandacht van de organisatie blijft, en handhaaft het toegankelijkheidsbeleid. | Een dergelijke medewerker is niet aanwezig | | | | |

Bijlage 2: Vergelijking gemeenten

| Inclusie en toegankelijkheid vergeleken | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|---|---|--|---|---|--|---|---|--|--|
| Gemeente | Bodegraven-Reeuwijk | | | Gouda | | | Waddinxveen | | | Zuidplas | | |
|  | Inventarisatie Levensdomeinen niet compleet | | | Inclusieagenda Levensdomeinen niet compleet | | | Algemeen beleid Levensdomeinen niet compleet | | | Inclusieagenda Levensdomeinen compleet | | |
| | Geen doelen, wel gerichte acties | | | Algemene doelen gerichte acties | | | Algemene doelen gerichte acties | | | Algemene doelen gerichte acties | | |
| | Doelgroep is bevroegd | | | Doelgroep is betrokken | | | Doelgroep is indirect bevroegd | | | Doelgroep is betrokken | | |
| | Norm: kwaliteit doelen | | | | | | | | | | | |
|  | | |  | | |  | | |  | | | |
| 6 7 7 0 | | | 2 2 14 2 | | | 3 3 14 0 | | | 2 0 17 1 | | | |
|  | Uitvoering in de lijnorganisatie | | | Programmteam en projectoverleg | | | Uitvoering in de lijnorganisatie | | | Klankbordgroep met partners | | |
| | Vacature voor een medewerker | | | Taak per team + bewustwording | | | Geen aandacht bewustwording | | | Nog in ontwikkeling | | |
| | Norm: kwaliteit uitvoering | | | | | | | | | | | |
| |  | | |  | | |  | | |  | | |
| 3 4 0 0 | | | 1 2 1 3 | | | 6 0 1 0 | | | 2 0 0 5 | | | |
|  | Informatie op verzoek | | | Voortgangs-rapportages | | | Informatie op verzoek | | | Informatienota | | |
| | Motie uit de raad | | | Raad is actief en betrokken | | | Motie uit de raad | | | Geen vragen en moties | | |
|  | Geen organisatie Advies via ASD | | | GAB en anderen Adv. GCR/GASD | | | PGW opheffen Advies via PAR | | | PGCZ opheffen Advies via ASD | | |
| | Incidenteel contact op uitvoering  | | | Structureel contact op beleid en uitvoering  | | | Incidenteel contact op beleid  | | | Structureel contact op beleid en uitvoering  | | |
| | Resultaten uit de schouw van gebouwen, brieven en websites | | | | | | | | | | | |
| | Maatregelen: | | | Maatregelen: | | | Maatregelen: | | | Maatregelen: | | |
|  | | |  | | |  | | |  | | | |
| >5 <5  | | | >5 <5  | | | >5 <5  | | | >5 <5  | | | |
| 1 2 1 | | | 0 1 1 | | | 2 1 0 | | | 2 1 0 | | | |
|  | 10 | | | 26 | | | 19 | | | 29 | | |
| | B1 0 | | | B1 4 | | | B1 4 | | | B1 2 | | |
| | B1/2 2 | | | B1/2 4 | | | B1/2 5 | | | B1/2 1 | | |
| >B2 8 | | | >B2 18 | | | >B2 10 | | | >B2 26 | | | |
|  | 2x A volledig | | | 1x B gedeeltelijk | | | 1x B gedeeltelijk | | | 1x B gedeeltelijk | | |
| | 2x geen rapport | | | 3x D voldoet niet | | | 3x geen rapport | | | | | |
| | Norm: kwaliteit doelen | | | | | | | | | | | |
| |  | | |  | | |  | | |  | | |
| 0 1 2 1 | | | 0 1 1 2 | | | 0 2 0 2 | | | 0 0 0 1 | | | |

Bijlage 3: Resultaten gebouwen, brieven, websites

De resultaten van de schouwen zijn in aparte bijlagen opgenomen en afzonderlijk te raadplegen. Het gaat om de volgende bijlagen:

- Brievenscan Waddinxveen – een overzicht met de scores op de beoordeelde brieven tijdens de documentenschouw
- Ongehinderd gebouwen scan Waddinxveen De Dreef – het rapport van Ongehinderd
- Ongehinderd gebouwen scan Waddinxveen Gemeentehuis – het rapport van Ongehinderd
- Ongehinderd gebouwen scan Waddinxveen Zonnig Zuid – het rapport van Ongehinderd
- Parma gebouwen scan Waddinxveen Cultuurhuis – het rapport van de gebouwen schouw met de doelgroep
- Parma gebouwen scan Waddinxveen Gemeentehuis – het rapport van de gebouwen schouw met de doelgroep
- Parma gebouwen scan Waddinxveen Zonnig Zuid – het rapport van de gebouwen schouw met de doelgroep
- Webscan Waddinxveen De Sniep – het rapport van de webscan die door Parma is gedaan
- Webscan Waddinxveen gemeente – het rapport van de webscan die door Parma is gedaan
- Webscan Waddinxveen Raadsinformatie – het rapport van de webscan die door Parma is gedaan
- Webscan Waddinxveen 't Suyt – het rapport van de webscan die door Parma is gedaan