

doelbewust, maar niet doeltreffend

*onderzoek naar toegankelijkheid in beleid
en in de uitvoering van dienstverlening*



doelbewust, maar niet doeltreffend

*onderzoek naar toegankelijkheid in beleid
en in de uitvoering van dienstverlening*



Rekenkamer
ROTTERDAM

samenvatting

Rotterdam wil dat de stad toegankelijk is voor mensen met een beperking. Dat zijn mensen die minder goed zien, horen of bewegen, die een chronische ziekte of een psychische of verstandelijke beperking hebben. 'Toegankelijkheid' betekent dat zij – net als ieder ander – volledig en volwaardig kunnen meedoen in de samenleving. De rekenkamer heeft in haar onderzoek gezien dat de gemeente aandacht heeft voor toegankelijkheid, maar dat er nog te weinig gebeurt om de stad echt toegankelijk voor iedereen te maken.

Conclusies

De gemeente zet zich in voor toegankelijkheid. Er zijn plannen en er is een speciaal ambtenaren-team dat moet stimuleren dat belangrijke plannen ook worden uitgevoerd. De aanpak heeft echter te weinig samenhang en het aanjaag-team houdt zich niet met alle benodigde beleidsvelden bezig. Daarnaast worden ook regelmatig maatregelen vastgesteld zonder geld om ze uit te voeren.

De Lokale Agenda Toegankelijkheid, waarin in 2020 veel toegankelijkheidsbeleid is vastgelegd, is maar gedeeltelijk uitgevoerd. Dit gebrek aan voortgang was voor de gemeenteraad niet duidelijk. De rapportages waren op dat punt te rooskleurig en het was vaak ook niet helder wat gerealiseerde acties hadden opgeleverd.

De Lokale Agenda is ook te weinig gericht op het maken van een verschil voor mensen met een beperking. De gemeente werkt veel aan onderzoeken en campagnes, in plaats van dat ze bijvoorbeeld speelplaatsen of Huizen van de Wijk toegankelijk maakt voor iedereen. Er wordt ook te weinig gebruik gemaakt ervaringskennis van mensen met een beperking.

Voor de gemeente is een toegankelijke dienstverlening via fysieke en digitale loketten een belangrijk aandachtspunt. De gemeente doet ook veel, maar nog niet voldoende. De Huizen van de Wijk zijn nog onvoldoende toegankelijk, de taal op rotterdam.nl is vaak te moeilijk en maar heel weinig gemeentelijke websites en -pagina's zijn volledig technisch in orde gemaakt voor mensen met een beperking.

Aanbevelingen

Om tot een bruikbaar advies te komen heeft de rekenkamer veel aanbevelingen geformuleerd. Ze kunnen echter samengevat worden in drie belangrijke adviezen:

- 1 Zorg voor betere inbedding van het thema toegankelijkheid in de hele organisatie.
- 2 Verbeter de sturing door meer gerichtheid op resultaten en het reserveren van budget voor alle toegankelijkheidsmaatregelen.
- 3 Verbeter de uitvoering zodat er ook daadwerkelijk resultaten worden geboekt.

samenvatting	3
bestuurlijke nota	9
1 inleiding	11
2 conclusies	13
2-1 hoofdconclusie	13
2-2 deelconclusies	13
2-2-1 Het Rotterdamse beleid heeft aandacht voor toegankelijkheid, maar de samenhang ontbreekt en het is te weinig op concrete verbetering van toegankelijkheid gericht.	13
2-2-2 Een belangrijk deel van het beleid wordt uitgevoerd, maar de uitvoering schiet tekort.	17
2-2-3 In de gemeentelijke dienstverlening is er aandacht voor toegankelijkheid, maar de doelgroep merkt daar nog te weinig van.	18
3 aanbevelingen	23
3-1 Zorg voor een gestructureerde inbedding van het thema toegankelijkheid in de gemeentelijke organisatie.	23
3-2 Leg uitgangspunten om tot goed toegankelijkheidsbeleid te komen expliciet vast en handel ernaar.	24
3-3 Expliciteer en versterk de samenhang tussen de specifieke toegankelijkheidsbeleidskaders.	24
3-4 Focus het toegankelijkheidsbeleid op het behalen van resultaten die verschil maken voor de doelgroep.	25
3-5 Bewaak als raad de uitvoering van de specifieke toegankelijkheidsbeleidskaders.	25
3-6 Neem de uitvoering van het Besluit digitale toegankelijkheid overheden (Bdto) actief ter hand.	25
3-7 Maak werk van begrijpelijke taal.	25
3-8 Realiseer de verbeterpunten voor dienstverleningslocaties die uit de drie schouwonderzoeken van gemeente en rekenkamer naar voren komen.	26
3-9 Werk samen aan een goed normenkader voor fysiek toegankelijke publieke ruimten.	26
3-10 Organiseer als gemeente dat wordt geleerd van de dienstverleningservaringen en -ideeën van Rotterdammers met een beperking en borg de lessen in de organisatie.	26
4 bestuurlijke reactie	29
5 nawoord	41
nota van bevindingen	45
1 inleiding	47
1-1 aanleiding	47
1-2 ambtelijke en bestuurlijke verantwoordelijkheid	49
1-3 doel- en vraagstelling	50

1-3-1	hoofdvraag	50
1-3-2	deelvragen	50
1-4	definities en afbakening onderzoek	50
1-5	onderzoeksaanpak	53
1-6	leeswijzer	53
2	beleidscontext	55
2-1	inleiding	55
2-2	internationale kaders	55
2-2-1	VN-verdrag Handicap	55
2-2-2	Europese kaders en richtlijnen	56
2-3	nationale kaders	57
2-3-1	nationale wetgeving	57
2-3-2	beleidsprogramma 'Onbeperkt meedoen!'	59
2-4	Rotterdamse Lokale Agenda Toegankelijkheid	59
2-4-1	Rotterdam Onbeperkt	59
2-4-2	LAT thema's en actiepunten	61
2-4-3	adviesrapport Brede Raad bij de LAT 2020	62
2-4-4	voortgangsrapportages LAT	63
2-4-5	adviesrapport Brede Raad 010 bij voortgangsrapportages	63
2-4-6	herijking LAT	64
2-5	overige bevindingen	65
3	toegankelijkheid in beleid	67
3-1	inleiding	67
3-2	lokale agenda toegankelijkheid 2020	67
3-3	LAT thema's	69
3-3-1	bewustwording	70
3-3-2	communicatie	70
3-3-3	dienstverlening	71
3-3-4	sport	72
3-3-5	cultuur, evenementen en toerisme	74
3-3-6	onderwijs en jeugd	75
3-3-7	spelen	77
3-3-8	buitenruimte	78
3-3-9	wonen	80
3-3-10	zorg, welzijn en ondersteuning	81
3-3-11	persoonlijke mobiliteit	83
3-3-12	openbaar vervoer	84
3-3-13	werk, arbeidsmarkt en participatie	85
3-3-14	Rotterdam als toegankelijke werkgever	87
3-3-15	thema-overstijgende kaders	88
3-4	overige bevindingen	90
3-5	samenvatting	90
4	uitvoering Lokale Agenda Toegankelijkheid	95
4-1	inleiding	95
4-2	LAT-acties per thema	95
4-2-1	bewustwording	96
4-2-2	communicatie	97

4-2-3	dienstverlening	98
4-2-4	sport	99
4-2-5	cultuur, evenementen en toerisme	99
4-2-6	onderwijs en jeugd	101
4-2-7	spelen	103
4-2-8	buitenruimte	103
4-2-9	wonen	104
4-2-10	zorg, welzijn en ondersteuning	104
4-2-11	werk, arbeidsmarkt en participatie	105
4-2-12	gemeente als toegankelijke werkgever	106
4-3	overige bevindingen	107
4-4	samenvatting	109
5	vormgeving balie- en telefonische dienstverleningsprocessen	111
5-1	inleiding	111
5-2	toegankelijkheid dienstverleningslocaties	111
5-3	toegankelijkheid Huizen van de Wijk	113
5-3-1	schouwen 16 Huizen van de Wijk	113
5-3-2	signaalbrief Brede Raad 010 over Huizen van de Wijk	114
5-3-3	opvolging schouwen toegankelijkheid Huizen van de Wijk	116
5-4	toegankelijkheid publiekslocaties	116
5-4-1	iconen toegankelijkheid publiekslocaties op rotterdam.nl	116
5-4-2	schouwen 15 publiekslocaties	117
5-5	schouwen rekenkamer	119
5-5-1	locatiespecifieke bevindingen	120
5-5-2	algemeen beeld zes geschouwde locaties	121
5-6	gebruikerservaringsonderzoek dienstverleningsprocessen	122
5-6-1	brieven(t)estafette LVB	122
5-6-2	'mystery guest' onderzoek bij 14010 en publiekslocaties	123
5-7	samenvatting	126
6	vormgeving en ervaring online dienstverleningsprocessen	131
6-1	inleiding	131
6-2	aandacht voor toegankelijkheid bij vormgeving online dienstverlening	131
6-2-1	aandacht voor Bdto en WCAG-normen	131
6-2-2	aandacht voor taalniveau	134
6-2-3	gemeentelijk onderzoek naar de gebruikerservaring	135
6-2-4	hulplijnen	137
6-3	vormgeving en ervaring zes dienstverleningsprocessen	139
6-3-1	grofvuil laten ophalen	140
6-3-2	paspoort aanvragen	145
6-3-3	probleem buitenruimte melden	146
6-3-4	afspraak maken met Vraagwijzer	147
6-3-5	aanvragen bijzondere bijstand energiekosten	148
6-3-6	dakkapel vergunning aanvragen	150
6-4	aandacht voor toegankelijkheid bij vormgeving zes dienstverleningsprocessen	151
6-5	bevindingen klantreizen	152
6-5-1	gedeelde bevindingen drie respondentgroepen	152
6-5-2	mensen met een mentale beperking	153
6-5-3	mensen met een zintuiglijke beperking	154
6-5-4	mensen met een motorische beperking	154



6-6	samenvatting	155
	bijlagen	159
bijlage 1	onderzoeksverantwoording	161
bijlage 2	SMART-geformuleerde acties uit Plan van Aanpak Rotterdam Sport Onbeperkt	167
bijlage 3	aanvulling onderbouwing normenbeoordeling deelvraag 1	169
bijlage 4	aanvulling onderbouw normenbeoordeling deelvraag 2	203
bijlage 5	specifieke aanbevelingen 'De LAT is de start' en 'De LAT moet hoger'	227
bijlage 6	rapport schouwen rekenkamer	229
bijlage 7	hartmonitors klantreizen	267
bijlage 8	bronnenlijst	275
bijlage 9	lijst van gebruikte afkortingen	281

bestuurlijke nota

1 inleiding

Volgens schattingen heeft ongeveer één op de acht Nederlanders een (fysieke en/of mentale) beperking. De mate waarin rekening wordt gehouden met mensen met een beperking, wordt in het algemeen aangeduid met de term 'toegankelijkheid'. Er zijn in Nederland wetten en besluiten die gemeenten taken geven bij het verbeteren van toegankelijkheid. Hierbij horen taken die uitwerkingen zijn van het door Nederland ondertekende VN-Verdrag inzake de Rechten van Personen met een Handicap (en van Europese kaders en richtlijnen, aangezien de EU het verdrag ook tekende). De 'Wet gelijke behandeling van mensen met een handicap of chronische ziekte' (Wgbh/cz) draagt onder meer overheden op om er geleidelijk voor te zorgen dat al hun diensten en producten "algemeen toegankelijk" worden. Het Besluit Digitale Toegankelijkheid Overheid (Bdto) stelt dat gemeenten aandacht moeten hebben voor de technische toegankelijkheid van hun websites en computerapplicaties: ze moeten ook goed bruikbaar zijn voor mensen die bijvoorbeeld minder zien of horen. Overigens verplicht het Bdto noch de Wgbh/cz overheden om toegankelijkheidsverbeteringen te realiseren als dit volgens hen te zwaar weegt ten opzichte van andere belangen. Ten slotte moeten gemeenten periodiek een beleidsplan maken over toegankelijkheid. De inhoud hiervan mogen gemeenten zelf bepalen. In Rotterdam heet dit plan de Lokale Agenda Toegankelijkheid (LAT).

De gemeente Rotterdam vindt het belangrijk om zich actief in te zetten voor de toegankelijkheid van de Rotterdamse samenleving voor deze grote groep inwoners. De gemeente heeft zich in 2023 zelfs ten doel gesteld een volledig toegankelijke stad te worden voor iedereen.¹ In ons onderzoek vragen we ons af of de gemeente zich zodanig inspannt dat dit doel binnen bereik komt. Meer precies is de vraag: *In hoeverre is het beleid en de dienstverlening van de gemeente Rotterdam gericht op toegankelijkheid voor mensen met een beperking?* Om deze vraag te beantwoorden hebben we gekeken welke aandacht de gemeente heeft voor toegankelijkheid in haar beleidskaders en in hoeverre de Rotterdamse Lokale Agenda Toegankelijkheid is uitgevoerd. Ook hebben we bekeken hoeveel aandacht de gemeente geeft aan toegankelijkheid als zij haar dienstverlening vormgeeft en hoe toegankelijk Rotterdammers met een beperking deze dienstverlening vinden.

afbakening van het onderzoek

De rekenkamer heeft met haar onderzoek een betekenisvolle indruk willen geven van de mate waarin de gemeente gericht is op toegankelijkheid voor mensen met een beperking. We hebben niet de pretentie om een representatief beeld te geven van alles wat de gemeente doet aan toegankelijkheid. Dat zou ook niet kunnen. Toegankelijkheid speelt op bijna elk beleidsterrein op veel verschillende manieren. In het onderzoek naar beleid hebben we ons beperkt tot beleidskaders vanaf 2016 die volgens Rotterdam Onbeperkt – het ambtelijke toegankelijkheidsteam van de gemeente – toegankelijkheidsbeleid bevatten. Voor de uitvoering van beleid keken we alleen naar de LAT 2020 en naar de gemeentelijke dienstverlening aan burgers.

¹ College B&W Rotterdam, brief 'Voortgangsrapportage Lokale Agenda Toegankelijkheid over 2022 en herijking Lokale Agenda Toegankelijkheid 2023-2024', 20 juni 2023

2 conclusies

2-1 hoofdconclusie

hoofdvraag

In hoeverre is het beleid en de dienstverlening van de gemeente Rotterdam gericht op toegankelijkheid voor mensen met een beperking?

hoofdconclusie

De rekenkamer stelt op basis van haar onderzoek vast dat de gemeente Rotterdam in haar beleid en bij haar dienstverlening weliswaar aandacht heeft voor toegankelijkheid, maar dat er nog te weinig gebeurt om een echt toegankelijke stad te kunnen worden.

- Het Rotterdamse beleid heeft aandacht voor toegankelijkheid, maar de samenhang ontbreekt en het is te weinig op concrete verbetering van toegankelijkheid gericht.
- Een belangrijk deel van het beleid wordt uitgevoerd, maar de uitvoering schiet tekort.
- Bij de dienstverlening is er aandacht voor toegankelijkheid, maar de doelgroep merkt daar nog te weinig van.

2-2 deelconclusies

2-2-1 Het Rotterdamse beleid heeft aandacht voor toegankelijkheid, maar de samenhang ontbreekt en het is te weinig op concrete verbetering van toegankelijkheid gericht.

Het Rotterdamse beleid heeft aandacht voor toegankelijkheid.

a Er is een ambtelijk programmateam dat aandacht voor toegankelijkheid binnen de gemeente stimuleert.

Ten behoeve van de implementatie van het VN-verdrag heeft de gemeente in 2016 het programmateam Rotterdam Onbeperkt ingesteld. Dit concernbrede team bestaat uit 15 tot 20 ambtenaren vanuit de verschillende clusters. Het team coördineert onder meer de totstandkoming van de periodieke Lokale Agenda Toegankelijkheid (LAT). De concernbrede samenstelling van het team laat zien dat de gemeente zich bewust is dat dit thema aandacht, inzet en coördinatie vanuit alle clusters vraagt.

b Het toegankelijkheidsbeleid, zoals opgeschreven in Rotterdamse beleidskaders, is voldoende breed.

Volgens het VN-verdrag heeft toegankelijkheid betrekking op alle aspecten van de samenleving. De Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en de landelijke koepel van mensen met een beperking Ieder(IN) hebben beide beschreven hoe breed goed toegankelijkheidsbeleid is. Zij deden dit in hun handreikingen voor het opstellen van de periodieke plannen over toegankelijkheid. In de Rotterdamse LAT 2020

zijn alle thema's uit deze beide handleidingen opgenomen. Voor acht van deze tien thema's zijn tevens acties geformuleerd. De rekenkamer heeft de gemeente daarnaast gevraagd welke beleidskaders naast de LAT nog meer beleid over toegankelijkheid bevatten. Dat leverde 46 beleidskaders op (deze worden hierna de 'overige relevante beleidskaders' genoemd). Ze zijn afkomstig van alle verschillende clusters en gezamenlijk gaan ze over alle tien thema's van de LAT.

In het Rotterdamse toegankelijkheidsbeleid ontbreekt de samenhang.

Idealiter is toegankelijkheidsbeleid integraal. Onder integraal vormgegeven beleid verstaat de rekenkamer sectoroverstijgend beleid dat de sectoren (in dit geval gemeentelijke clusters en afdelingen) in onderlinge afstemming tot stand hebben gebracht. Die afstemming betreft onder meer de mate waarin beleid vanuit de ene sector consequenties heeft voor dat van andere sectoren. Dit vergt ten minste een inventarisatie van het sectorale beleid op aanpalende thema's, zodat duidelijk wordt hoe het beleid van de ene sector aangrijpt op dat van de andere, waar het elkaar aanvult en waar lacunes zijn. Bij integraal beleid is ook de afstemming ervan goed geborgd door de verschillende lagen in de organisatie; relevante input van de werkvloer bereikt de wethouder en andersom. We stellen vast dat het Rotterdamse toegankelijkheidsbeleid niet aan dat plaatje voldoet. Het kent onvoldoende afstemming en – als gevolg – onvoldoende samenhang.

c Het onderwerp toegankelijkheid is niet structureel geborgd in de lijn naar concern-directies en wethouders.

Rotterdam Onbeperkt heeft een stuurgroep bestaande uit drie afdelingshoofden van het cluster Dienstverlening, Maatschappelijke Ontwikkeling en Stadsontwikkeling. Deze afdelingshoofden besluiten over belangrijke stukken van Rotterdam Onbeperkt en zijn een escalatielijns naar de wethouder. De stuurgroepoverleggen vinden alleen ad hoc plaats. In de stafoverleggen van de wethouders wordt het thema toegankelijkheid alleen ad hoc geagendeerd.² Toegankelijkheid heeft daarmee geen vaste plek in de agenda's van concerndirectie en wethouders.

d Binnen Rotterdam Onbeperkt zijn niet alle relevante LAT-(sub-)thema's vertegenwoordigd.

[Conclusie 2-2-1](#) laat zien dat de LAT alle toegankelijkheidsthema's behandelt die volgens de VNG en Ieder(IN) relevant zijn en dat tevens elk van deze thema's in andere lokale beleidskaders aandacht krijgt. Niet al deze thema's zijn echter vertegenwoordigd in de samenstelling van Rotterdam Onbeperkt. Er waren namelijk de laatste jaren geen programmamaterialen op de (sub-)thema's wonen, opgroeien, vervoer, persoonlijke mobiliteit, zorg en ondersteuning. Voor deze thema's bevat de LAT geen nieuw beleid.³ Ook kon de gemeente ons desgevraagd minder uitgebreid vertellen welk ander lokaal toegankelijkheidsbeleid er over deze thema's bestaat.

² Uitzondering zijn de voortgangsrapportages van de LAT, die standaard aan de wethouder worden voorgelegd. Er zijn tot nu toe twee voortgangsrapportages verschenen.

³ De LAT 2020-doelen voor die thema's betreffen een herhaling van reeds bestaand beleid vanuit andere beleidskaders of er zijn in het geheel geen LAT-doelen geformuleerd.

e De uitvoering van de LAT is onvoldoende geborgd in de lijn.

Het programmateam Rotterdam Onbeperkt heeft de taak de totstandkoming van de LAT en haar periodieke herijking te coördineren en de aandacht voor toegankelijkheid in de organisatie aan te jagen. Het team is niet verantwoordelijk voor de uitvoering van de LAT-acties, dat zijn de clusters zelf. Deze losse structuur, waarin er geen centrale verantwoordelijkheid bij personen is om de LAT-acties uit te voeren, vermindert de kans dat de doelen tot uitvoering komen.

f De gemeente heeft geen centraal overzicht van haar toegankelijkheidsbeleid.

De gemeente heeft geen overzichtsdokument van al het lokale beleid over toegankelijkheid. Desgevraagd kon Rotterdam Onbeperkt ons voor meerdere thema's niet zeggen welke overige beleidskaders ook toegankelijkheidsbeleid op dat thema bevatten. Ze verwees ons door naar collega's buiten het team. De helft van de ambtenaren die Rotterdam Onbeperkt aan de rekenkamer voorstelde, maakt geen deel uit van het team Rotterdam Onbeperkt. We vergaarden zo een flinke verzameling beleidsstukken, maar deze bleek toch onvolledig. De rekenkamer trof in het onderzoek twee beleidskaders aan die bij de gesproken ambtenaren niet bekend waren.⁴

g De LAT heeft geen aandacht voor de gemeentelijke beleidskaders over mensen met een LVB.

Het gemeentelijke plan 'Kijk op LVB' is gericht op toegankelijkheidsbevordering. Het plan gaat over hoe de gemeente Rotterdammers met een Licht Verstandelijke Beperking (LVB) beter wil herkennen en ondersteunen. Dit plan wordt niet genoemd in de LAT 2020. In 2023 werd 'Kijk op LVB' opgevolgd door het plan 'Zicht op mensen met een licht verstandelijke beperking'. Ook in de herijking van de LAT staat niets over lokale plannen voor mensen met een LVB. Dat duidt op gebrekkige samenhang in de beleidsvorming over toegankelijkheid. In de rekenkamerinterviews om het toegankelijkheidsbeleid te inventariseren, kwam 'Zicht op mensen met LVB' evenmin aan de orde en ook dit wijst op te weinig coördinatie in beleidsvorming over toegankelijkheid.

h De gemeentelijke afdelingen geven toegankelijkheidsbeleid niet uniform vorm; er zijn verschillen in het aantal doelen en de mate van concretisering van die doelen.

De 61 doelen van de LAT gaan over de 10 LAT-thema's en hun subthema's. Ze zijn aangeleverd door de betrokken afdelingen. In de LAT staan bij sommige (sub-)thema's geen doelen, bij de meeste een stuk of vier doelen en het maximum is tien doelen. Bij sommige subthema's staan bovendien alleen vaag omschreven doelen, terwijl andere juist veel doelen hebben die Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden (SMART) zijn geformuleerd. Ook in de overige relevante beleidskaders zijn per thema grote verschillen te zien in de omvang en de mate van concretisering van het toegankelijkheidsbeleid. Zo staan er in de dienstverleningskaders slechts twee (SMART-geformuleerde) doelen en staan er in de sportkaders vele tientallen, waarvan er dertien SMART geformuleerd zijn.

⁴ De rekenkamer deed tijdens dit onderzoek deskresearch, niet om een complete inventarisatie van het beleid te bereiken, maar ten behoeve van het schrijven van de onderzoeksopzet en om door ambtenaren aangedragen stukken in hun context te begrijpen. Bij de 46 'overige relevante beleidsstukken' zijn twee stukken gevonden die niet door de gesproken ambtenaren zijn aangedragen, maar die we zelf tegenkwamen.

- i De gemeente geeft onvoldoende integraal vorm aan de taak die het Besluit digitale toegankelijkheid overheid (Bdto) haar oplegt.

Het Bdto verplicht overheden om verklaringen te publiceren voor al hun websites en digitale applicaties. In die verklaring moet staan dat de website of applicatie voldoet aan vijftig technische normen (de WCAG-normen) of – als dat niet zo is – waarom dit een te zware last zou zijn. Het Bdto heeft daarmee gevolgen voor bijna alle interne en externe processen van de gemeente: er moeten veel verklaringen worden gemaakt en liefst ook heel veel technische toegankelijkheidsverbeteringen worden gedaan. De gemeente heeft voor de uitvoering van het Bdto echter geen concernbreed plan van aanpak opgesteld. Ze heeft ook geen concernbreed multidisciplinair team opgericht, maar heeft het werk alleen bij de afdeling communicatie en de webredactie belegd.

Het toegankelijkheidsbeleid is te weinig op concrete verbetering van toegankelijkheid gericht

- j Het toegankelijkheidsbeleid is onvoldoende scherp.

Als beleidsdoelen SMART worden geformuleerd is het duidelijk wat er moet gebeuren, wat de deadline is en wat de beoogde omvang van de prestatie is. Dit verhoogt de kans dat de maatregel wordt uitgevoerd zoals het bedoeld was. Wat betreft de LAT 2020-doelen geldt dat slechts de helft ervan SMART-geformuleerd is (35 van de 61 doelen). Ook bevat maar de helft van de 46 overige relevante beleidskaders één (of meer) SMART-geformuleerde toegankelijkheidsdoelstelling(en).

- k De doelgroep is niet betrokken bij het opstellen van een groot deel van het toegankelijkheidsbeleid.

Uit de wetenschappelijke literatuur komt naar voren dat toegankelijkheidsbeleid gewoonlijk effectiever is als in de vormgevingsfase ook mensen met een beperking worden gehoord over hun inzichten en behoeften.⁵ Het uitgangspunt dat de doelgroep gehoord moet worden in alle beleidsvorming, is bovendien ook een opdracht vanuit het VN-verdrag Handicap. In het gemeentelijk beleid gebeurt dit onvoldoende: in de LAT staat dat met de doelgroep gesproken wordt bij het opstellen ervan, maar in twee derde van de overige relevante beleidsdocumenten staat niets over betrokkenheid van de doelgroep tijdens de beleidsvormingsfase.

- l Het toegankelijkheidsbeleid is onvoldoende gericht op het maken van verschil voor de doelgroep.

In de LAT zijn bij de thema's 'sport', 'jeugd' en 'buitenruimte' verschillende acties geformuleerd die op een directe manier Rotterdam toegankelijker maken voor inwoners met een beperking. Er wordt gestreefd naar het op- of inzetten van structurele, algemeen toegankelijke subsidieregelingen en het creëren en versterken van voorzieningen die ook voor Rotterdammers met een beperking bruikbaar zijn. Het ambitieniveau buiten deze thema's is echter laag. Bijna de helft van alle LAT-acties gaat over (eenmalige) voorlichting of over het uit (laten) voeren van onderzoek. Deze

⁵ In hoofdstuk 3 wordt de literatuur besproken waarop wij ons hier baseren. Het uitgangspunt dat de doelgroep gehoord moet worden in alle beleidsvorming, is bovendien ook een opdracht vanuit het VN-verdrag Handicap.

acties vragen dus niet om structurele wijziging van het handelen van de gemeente of andere partijen. Drie andere acties gaan over pilots, dus over tijdelijke projecten met een beperkte omvang. Andere betreffen wettelijke verplichtingen (drie acties) en moeten dus – ook zonder lokaal toegankelijkheidsbeleid – sowieso uitgevoerd zouden worden. Van deze laatste vier typen acties is de directe bijdrage aan toegankelijkheid beperkt.

m Er zijn vaak geen middelen gereserveerd voor het toegankelijkheidsbeleid

De gemeente neemt in veel van de onderzochte beleidskaders geen geld op voor toegankelijkheidsmaatregelen in de begroting of er wordt verwezen naar de ‘reguliere budgetten’ van clusters, afdelingen of programma’s. Hierdoor waren er bijvoorbeeld in de periode 2021 tot 2023 geen middelen geoormerkt voor de uitvoering van de LAT. Voor de periode 2023-2027 zijn inmiddels wel middelen gereserveerd voor Rotterdam Onbeperkt en de LAT.⁶ In de overige relevante beleidskaders is meestal geen budget gereserveerd voor toegankelijkheid: in 21 van deze 46 beleidskaders is geen geld gereserveerd voor het uitvoeren van toegankelijkheidsmaatregelen. Daarbij horen ook drie beleidskaders die specifiek over toegankelijkheid gaan en geen eigen budget hebben, namelijk het plan ‘Kijk op LVB’, diens opvolger ‘Zicht op mensen met een LVB’ (zie [conclusie 2-2-1-g](#)) en het ‘Plan van aanpak Rotterdam Sport Onbeperkt’, dat gaat over toegankelijk sporten. Deze drie plannen zijn niet vastgesteld door de raad maar door de betrokken wethouders.

2-2-2 Een belangrijk deel van het beleid wordt uitgevoerd, maar de uitvoering schiet tekort.

Een belangrijk deel van het beleid wordt uitgevoerd.

a 64% van de LAT-acties is behaald.

De rekenkamer onderzocht de uitvoering van de 61 LAT-doelen en stelt vast dat per december 2023 64% van de acties is behaald of op schema ligt om binnen de deadline behaald te worden.

b De gemeente realiseert belangrijke bewustwordingsacties.

In de LAT staan zes bewustwordingsdoelen en deze werden allemaal behaald (op een klein onderdeel na). Daarnaast realiseerde de gemeente nog meer belangrijke bewustwordingsacties. In 2023 was Rotterdam de gaststad van de eerste European Paralympic Championships en rondom deze Europese kampioenschappen organiseerde de gemeente activiteiten om Rotterdammers met en zonder beperking te laten zien welke sportmogelijkheden er zijn als je een beperking hebt. Deze acties waren een doel van de herijking van de LAT. Ook organiseert Rotterdam Onbeperkt jaarlijks activiteiten in de week van de toegankelijkheid: een landelijk georganiseerde week waarin aandacht wordt gevraagd voor het belang van toegankelijkheid. Verder zijn vanuit de plannen ‘Kijk op LVB’ en ‘Zicht op mensen met een licht verstandelijke beperking’ ambtenaren meer bewust gemaakt van de ervaringen en behoeften van deze Rotterdammers. In de periode 2021 - 2023 hebben 532 ambtenaren hierover een eendaagse training gevolgd.

⁶ Dit gebeurde via een wijziging van de gemeentebegroting in 2023. Voor 2023 is €1,5 mln. vrijgemaakt, voor 2024 is €1,3 mln. gereserveerd en voor de jaren 2025, 2026 en 2027 steeds € 400.000 per jaar.

De uitvoering van de LAT schiet tekort.

c 36% van de LAT-acties is niet uitgevoerd.

[Conclusie 2-2-2-a](#) luidt dat twee derde van de LAT 2020-doelen bereikt is (of op schema ligt om bereikt te worden). Dat betekent dat één derde van de doelen niet of slechts deels bereikt werd. Daarom stelt de rekenkamer vast dat de LAT maar ten dele wordt uitgevoerd.

d Veelbelovende LAT-acties zijn niet (geheel) uitgevoerd of wel uitgevoerd, maar de opbrengst wordt niet in cijfers gevat.

De LAT 2020 bevat een aantal veelbelovende acties om de toegankelijkheid daadwerkelijk te bevorderen, zo staat in [conclusie 2-2-1-1](#). Het gaat om doelen over sport, jeugd en de buitenruimte. Juist deze acties zijn vaak niet of niet geheel gerealiseerd (de jeugd- en buitenruimte-acties). Of het is niet duidelijk hoeveel er is bereikt (de sport-acties), omdat het doel niet SMART is en er in de LAT-voortgangsrapportages alleen in kwalitatieve termen over wordt geschreven.

e De gemeente rapporteert onvoldoende accuraat over de voortgang van de LAT.

Volgens de gemeente was per eind 2022 80% van alle LAT-acties behaald of lagen deze op schema. Op basis van interviews en onderliggende stukken van de voortgangsrapportages van de LAT, komt de Rekenkamer 16 procentpunt lager uit (zie [conclusie 2-2-2-a](#)). Dit betekent dat de gemeente te optimistisch rapporteert en meer aandacht moet besteden aan verslaglegging naar de raad over het doelbereik.

2-2-3 In de gemeentelijke dienstverlening is er aandacht voor toegankelijkheid, maar de doelgroep merkt daar nog te weinig van.

Bij de dienstverlening is er aandacht voor toegankelijkheid.

a De gemeente heeft doelen opgesteld om de dienstverlening toegankelijker te maken.

In het vigerende beleidskader van het cluster dienstverlening staat als doel: “testen, testen, testen. We onderzoeken en testen de producten, diensten en informatie van de gemeente voordat deze in gebruik worden genomen”. Het gaat bij die testen ook over toegankelijkheid, zo stelt het beleidskader.

b De gemeente heeft projecten opgesteld om de dienstverleningslocaties toegankelijker te maken.

De gemeente heeft tweemaal een extern bureau schouwonderzoeken laten uitvoeren om de toegankelijkheid van dienstverleningslocaties in kaart te brengen. In 2021 heeft de gemeente 16 van de 63 Rotterdamse Huizen van de Wijk laten schouwen. In 2023 heeft de gemeente al haar 15 zogeheten publiekslocaties (of Stadswinkels) laten schouwen. De schouwrapporten hebben de gemeente inzicht gegeven in de verbeterpunten voor de toegankelijkheid van de dienstverleningslocaties. Uit de schouwen blijkt dat met name de publiekslocaties redelijk op orde zijn als het gaat om

toegankelijkheid: bijna allemaal hebben ze bijvoorbeeld een gehandicaptenparkeerplaats en overal is een MIVA-toilet.⁷

- c De gemeente organiseert verschillende hulplijnen om mensen te ondersteunen die problemen ervaren bij het doorlopen van online dienstverlening.

De gemeente organiseert ondersteuning via de fysieke balie van de Vraagwijzer, via het telefoonnummer 14010, ondersteuning aan huis door de 'Vliegende Brigade' en online ondersteuning via 'rotterdam.nl/regelhulp'. Mensen met een beperking maken vaak gebruik van in ieder geval de eerste twee hulplijnen, zo blijkt uit ons onderzoek.

De gemeente doet te weinig om dienstverleningslocaties toegankelijk te maken.

- d Bij het schouwen van de Huizen van de Wijk in 2021 (zie [conclusie 2-2-3-b](#)) werden verschillende verbeterpunten geconstateerd.

De meeste Huizen hadden geen gehandicaptenparkeerplaats in de buurt en bij de overige Huizen voldeed de gehandicaptenparkeerplaats niet aan de normen. In alle Huizen voldeed het MIVA-toilet niet aan alle normen, in één Huis was er zelfs geen MIVA-toilet. In twee Huizen was er geen lift naar de eerste verdieping. De gemeente heeft op het moment van schrijven van dit rapport nog geen van de verbeterpunten vertaald naar fysieke verbeteringen in de geschouwde Huizen. Ook heeft ze hiervoor nog geen middelen vrijgemaakt.

- e De publiekslocaties zijn niet volledig fysiek toegankelijk.

Uit het schouwrapport uit 2023 (zie [conclusie 2-2-3-b](#)) blijkt onder meer dat er op alle locaties tekortkomingen zijn aan de MIVA-toiletten. Drie publiekslocaties hadden geen gehandicaptenparkeerplaats, bij vier locaties waren ze niet conform alle normen. In vier publiekslocaties is bij de publieksingang de dorpel te hoog. Op het moment van schrijven van dit rapport is nog geen van de geconstateerde verbeterpunten opgelost.

- f De gemeente heeft onvoldoende beschikking over up-to-date en toepasselijke normenkaders voor toetsing van de toegankelijkheid van publieke gebouwen.

Ten eerste kan de gemeente de door haarzelf bestelde schouwrappen (zie [conclusie 2-2-3-b](#)) niet volledig duiden vanwege onvoldoende toegang tot normenkaders. De twee schouwrappen uit 2021 en 2023 beschrijven geconstateerde tekortkomingen, maar vermelden daarbij niet volgens welke van de drie gebruikte normenkaders dit een tekortkoming is. Ook vermelden de rapporten niet aan welke normen de gebouwen wél voldoen. Omdat de gemeente zelf slechts toegang heeft tot één van de drie door het schouwbureau gebruikte normenkaders, weet ze niet wat er getoetst is en wat niet.

Ten tweede schreef de Brede Raad 010 in oktober 2022 aan de wethouder Welzijn dat de Huizen van de Wijk in 2021 met een te gedateerd normenkader waren

⁷ MIVA-toilet is de afkorting voor mindervalide toilet. De woorden MIVA-toilet en 'gehandicaptenparkeerplaats' zijn beide geen voorbeelden van inclusief taalgebruik. We zijn ons hiervan bewust. Dat we ze in dit rapport toch gebruiken komt omdat er (nog) geen gangbare alternatieven voor zijn.

geschouwd.⁸ De Brede Raad vroeg de gemeente een nieuwe ‘Richtlijn Toegankelijke Ontmoetingsplaatsen’ te (laten) ontwikkelen. Pas een jaar later stuurde de wethouder een brief terug. Hij was het met de Brede Raad eens, maar gaf aan hiervoor op de te verschijnen NEN-norm voor toegankelijkheid te wachten, de NEN-9120. Deze norm is op het moment van schrijven van dit rapport nog niet gepubliceerd.

g Ons eigen schouwonderzoek van Rotterdamse dienstverleningslocaties laat verschillende toegankelijkheidsproblemen zien.

De rekenkamer heeft in 2024 een publiekslocatie, vier Huizen van de Wijk en een wijkhub geschouwd om steekproefsgewijs een onafhankelijk beeld te krijgen van de toegankelijkheid van Rotterdamse dienstverleningslocaties. Daaruit kwamen veel toegankelijkheidsverbeterpunten. Twee locaties – het Vrouwenhuis in Delfshaven en Wijkhub Oosterflank – bleken duidelijk problematisch wat betreft de toegankelijkheid: ze hebben geen MIVA-toilet en geen gehandicaptenparkeerplaats, hun entree heeft een niet goed opgelost hoogteverschil met de stoep en de binnendeuren zijn te smal.

De gemeente doet te weinig om dienstverleningsprocessen toegankelijk te maken.

h De gemeente gebruikt in haar dienstverleningsprocessen vaak taal die te moeilijk is.

De gemeentebrede lijn is dat alle communicatie-uitingen op B1-niveau worden geschreven: eenvoudig Nederlands dat voor 80% van de Nederlanders goed te begrijpen is. Toch gebruikt ze vaak moeilijkere taal. Dat komt naar voren uit het steekproefonderzoek naar taalniveau dat de gemeente in 2023 zelf verrichtte naar haar online en gedrukte communicatie-uitingen, uit alle vijf de gebruikerservaringsonderzoeken naar online dienstverlening die de gemeente sinds 2021 verrichtte en uit het klantreisonderzoek van de rekenkamer. De gemeente handhaaft dus onvoldoende haar lijn om op B1-niveau te schrijven.

i Maar heel weinig gemeentelijke websites en apps zijn bewezen volledig ‘technisch’ toegankelijk.

Volgens de gemeente heeft zij 83 websites (mede) in beheer. Voor die websites moet zij op grond van het Bdto een toegankelijkheidsverklaring publiceren. Zes van die sites (7%) hebben een A-status (aan alle WCAG-normen wordt voldaan), 21 sites (25%) hebben een B-status (site voldoet deels aan de WCAG-normen). De overige 56 sites hebben geen verklaring of er ligt onder de verklaring volgens het rijk geen (goed) technisch onderzoek. De gemeente voldoet daarmee voor twee derde van haar sites niet aan het Bdto. Verder moet de gemeente volgens haarzelf voor elf apps een toegankelijkheidsverklaring publiceren. Vier daarvan hebben een verklaring, alle vier met status B. Dat betekent samenvattend dat de gemeente met haar sites en apps meestal niet aan het Bdto voldoet en dat ze maar zelden volledig toegankelijk worden bevonden (6% heeft een A-status). Ook rotterdam.nl heeft geen A-status. Volgens het meest recente toegankelijkheidsonderzoek (steekproefsgewijs onderzoek uit 2022) voldoet rotterdam.nl namelijk aan 24 WCAG-eisen en dus niet

⁸ Er is in Nederland geen ‘standaard’ normenkader voor toegankelijkheid en normen zijn steeds in ontwikkeling, onder meer vanwege voortgaande technische ontwikkeling in hulpmiddelen voor mensen met een beperking.

aan alle 50 eisen.

- j Bij het inrichten van de online dienstverleningsprocessen geeft de gemeente onvoldoende aandacht aan toegankelijkheid.

Er is bij het inrichten van de online dienstverleningsprocessen (zoals het aanvragen van een paspoort of vergunning) weinig structurele aandacht voor toegankelijkheid. Dit stelt de rekenkamer vast op basis van een steekproef van zes processen. Bij alle zes processen werd er volgens betrokken ambtenaren op het taalniveau gelet en bij één proces is een WCAG-onderzoek gedaan, maar verder waren er geen specifieke maatregelen genomen om de toegankelijkheid te bevorderen.

- k De gemeente doet maar weinig gebruikerservaringsonderzoeken waarin toegankelijkheid wordt meegenomen en houdt niet centraal bij tot welke verbetering de uitgevoerde onderzoeken leiden.

De gemeente organiseerde in de periode 2021 tot en met 2024 zeven maal een gebruikerservaringsonderzoeken waarbij (ook) mensen met een beperking dienstverleningsprocessen testen. Er deden in totaal 33 mensen met een beperking mee. Dat is niet veel. Daarbij valt op dat het merendeels om mensen met een LVB gaat (21 deelnemers) en dus maar zeer beperkt om mensen met (ook) een ander soort beperking. Tot welke verbeteringen de onderzoeken naar dienstverlening hebben geleid, is bij de gemeente niet centraal bekend. Er wordt dus niet centraal geleerd over toegankelijkheid op basis van de gebruikerservaringsonderzoeken. Ook wordt niet centraal bijgehouden welke dienstverlening is getest door ingehuurd externe gebruikerservaringsonderzoeksbureaus. Het is dus ook niet bekend wat deze externe onderzoeken eventueel opleverden.

- l De gemeente houdt zich niet aan haar doel, geformuleerd in 2023, om alle nieuwe dienstverlening te testen op toegankelijkheid.

Sinds 2023 heeft de gemeente zelf één toegankelijkheids-gebruikersonderzoek naar niet-digitale dienstverlening uitgevoerd en twee naar online dienstverlening. Hoe vaak externe partijen zijn ingeschakeld voor testonderzoek, is bij de gemeente niet centraal bekend. Het is zeer onwaarschijnlijk dat alle nieuwe dienstverlening wordt getest op toegankelijkheid, hoewel de gemeente zich dit wel ten doel heeft gesteld (zie [conclusie 2-2-3-a](#)).

De doelgroep ervaart de gemeentelijke dienstverlening als onvoldoende toegankelijk.

- m Rotterdammers met een beperking ervaren nog te veel obstakels in de gemeentelijke dienstverlening.

Uit de gemeentelijke gebruikersonderzoeken blijkt dat mensen met een beperking bij online dienstverlening vaak problemen hebben met het begrijpen van de tekst, en regelmatig ook met het vinden en gebruiken van paginaonderdelen zoals knoppen, links en vakken.

- n De door de rekenkamer geteste dienstverleningsprocessen zijn regelmatig zo weinig toegankelijk dat mensen met een beperking er in vastlopen.

Het klantreisonderzoek van de rekenkamer laat zien dat bij drie van de zes geteste processen het grootste deel van de respondenten voortijdig moet stoppen. Zij kunnen door toegankelijkheidsproblemen geen afspraak, vergunning of kostenbijdrage aanvragen. Die problemen zijn vooral te veel tekst en complexiteit op de pagina's, routes van pagina naar pagina die voor hen onlogisch lijken en slechte (voor)leesbaarheid van paginaonderdelen.

3 aanbevelingen

Het onderzoek laat zien dat er binnen de gemeente zeker aandacht is voor toegankelijkheid. Het programmateam Rotterdam Onbeperkt is elke dag bezig om alle collega's en de rest van de stad alert te maken voor de noodzaak van een toegankelijke stad. Het is mede aan hun inzet te danken dat veel LAT-2020 doelen gerealiseerd zijn. Maar er is een absolute maar, zo klinkt het in al onze conclusies door. Als de gemeente die toegankelijke stad echt wil bereiken moet het duidelijk beter. Nodig is een betere inbedding, een betere sturing, een betere uitvoering van beleid, verbeteringen in de dienstverlening en meer aandacht voor lessen vanuit ervaringsonderzoek. Dat zijn de onderdelen van de aanbevelingen die hieronder worden besproken.

Betere inbedding

3-1 Zorg voor een gestructureerde inbedding van het thema toegankelijkheid in de gemeentelijke organisatie.

a **Koppel aan elk LAT-(sub)thema een eigen programmateamlid in Rotterdam Onbeperkt, zodat de horizontale inbedding wordt versterkt.**

Bij thema's waar die koppeling er nu niet is gaan er meer dingen mis (zie [conclusie 2-2-1-d](#)). Zo'n 1 op 1 koppeling maakt ook de kans kleiner dat toegankelijkheidsmaatregelen ontbreken in overkoepelend beleid waarbij dat juist erg voor de hand ligt, zoals het Rotterdamse inclusiebeleid.⁹

b **Beleg de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de LAT-acties per thema bij personen in plaats van, zoals nu het geval is, bij 'het hele cluster'.**

Het persoonlijk verantwoordelijk maken verhoogt de kans op uitvoering van acties en accuratere voortgangsrapportages van de LAT (dat gaat niet vanzelf goed; zie [conclusie 2-2-2-e](#)).

c **Plan de stuurgroep Rotterdam Onbeperkt periodiek in en geef op vaste tijden aandacht aan toegankelijkheid in de stafoverleggen van betrokken wethouders, zodat de verticale inbedding wordt versterkt.**

Aandacht voor toegankelijkheid op concerndirectie- en bestuurlijk niveau is nu ad hoc (zie [conclusie 2-2-1-c](#)). Om het thema in de hele organisatie te laten leven is het belangrijk dat ideeën en problemen frequenter en beter tussen uitvoering en beleidsambtenaren en wethouders worden uitgewisseld.

⁹ De gemeente heeft verschillende beleidskaders vastgesteld die gaan over de inclusieve stad, onder meer het Actieplan inclusie, diversiteit en gelijkwaardigheid uit 2023 en het bijbehorende uitvoeringsplan (deze plannen zijn gericht op diversiteit en inclusie bij de gemeente als werkgever), het Actieplan Samenleven (over gelijke behandeling van alle Rotterdammers conform artikel 1 van de Grondwet) uit 2023 en het Programmaplan Digitale Inclusie uit 2023. In het eerste en laatste plan staat zo goed als niets over toegankelijkheid, terwijl het VN-verdrag handicap overheden juist vraagt zich te bewust te worden van het belang van inclusie van mensen met een beperking. Alle drie de plannen hebben bovendien geen SMART-doelen op het gebied van toegankelijkheid.

Betere sturing

3-2 Leg uitgangspunten om tot goed toegankelijkheidsbeleid te komen expliciet vast en handel ernaar.

[Conclusies 2-2-1](#) en [2-2-2](#) maken duidelijk dat op dit moment de samenhang van het beleid gering is en de daadkracht ontbreekt, doordat het beleid te weinig gericht is op effectiviteit. Verandering begint met het expliciet formuleren van uitgangspunten.

a *Formuleer uitgangspunten voor goed toegankelijkheidsbeleid.*

Besteed daarbij aandacht aan normen afkomstig uit de literatuur:¹⁰ doelen moeten (1) in samenwerking met de doelgroep zijn opgesteld, (2) SMART zijn geformuleerd en (3) er moet geld zijn om ze uit te voeren. Onze [conclusie 2-2-1](#) laat zien dat nu vaak niet aan die normen wordt voldaan.

b *Zorg voor structurele aandacht voor toegankelijkheidsbeleid in elk nieuw beleidskader, door middel van een checklist gebaseerd op deze uitgangspunten.*

Omdat toegankelijkheid op elk beleidsterrein speelt, is het belangrijk om in elk nieuw beleidskader (zowel kaders die specifiek over toegankelijkheid gaan, als alle andere kaders die de gemeente maakt) gestructureerd en expliciet aandacht te besteden aan de uitgangspunten. Gebruik daarvoor een vast format, dat ook opgenomen kan worden in het nieuwe beleidskader of in het begeleidend raadsbesluit.

c *Reserveer altijd budget en menskracht voor in beleid voorgestelde toegankelijkheidsmaatregelen, zowel in beleidskaders die specifiek over toegankelijkheid gaan zoals de nieuwe LAT, als voor die in andere relevante beleidskaders.*

Verschillende specifieke toegankelijkheidsplannen¹¹ hebben op dit moment geen eigen middelen en veel andere beleidskaders – die niet specifiek over toegankelijkheid gaan – bevatten toegankelijkheidsmaatregelen waarvoor geen bijbehorende middelen zijn gereserveerd (zie [conclusie 2-2-1-m](#)). Verwijzing naar de reguliere middelen van programma's, cluster of afdelingen voldoet niet, want toegankelijkheidsmaatregelen – zeker die in de fysieke ruimte – kosten geld en reguliere budgetten zijn daar niet op begroot. Als er in het plan geen begroting staat en niet duidelijk wordt aangegeven waar het benodigde geld vandaan komt, wordt de kans dat de doelen worden gerealiseerd al snel klein.

3-3 Expliciteer en versterk de samenhang tussen de specifieke toegankelijkheidsbeleidskaders.

Op dit moment zijn er duidelijk gevolgen te zien van een gebrek aan overzicht en coördinatie bij de beleidsvorming van de drie kaders die specifiek over toegankelijkheid gaan: de LAT, het plan 'Zicht op mensen met een Licht Verstandelijke Beperking' (zie [conclusie 2-2-1-g](#)) en het plan 'Rotterdam Sport Onbeperkt'. Het is aan te raden om op korte termijn het in het onderzoek gesignaleerde gebrek aan samenhang tussen verschillende kaders te repareren en in de toekomst meer aandacht te besteden aan de onderlinge afstemming.

¹⁰ In hoofdstuk 3 wordt de literatuur besproken waarop wij ons hier baseren.

¹¹ Met 'specifiek' bedoelen we dat het kader daar (alleen) op gericht is, zoals bijvoorbeeld bij de LAT en Rotterdam Sport Onbeperkt het geval is. De meeste van de 46 'overige relevante' beleidskaders gaan primair over iets anders dan toegankelijkheid, denk bijvoorbeeld aan het beleidskader Evenementen van de gemeente of haar prestatieafspraken met de corporaties. Hierin staan wel doelen over toegankelijkheid, maar die vormen slechts een klein deel van alle doelen die het kader bevat.

3-4 Focus het toegankelijkheidsbeleid op het behalen van resultaten die verschil maken voor de doelgroep.

Onze [conclusie 2-2-1-1](#) laat zien dat het huidige toegankelijkheidsbeleid vaak te maken heeft met pilots, eenmalige voorlichtingsacties of onderzoeken en veel minder op het echt maken van een verschil voor de doelgroep. Deze aanbeveling vraagt om aandacht voor openbaar toegankelijke, niet-tijdelijke regelingen en voorzieningen.

Betere uitvoering

3-5 Bewaak als raad de uitvoering van de specifieke toegankelijkheidsbeleidskaders.

Op dit moment heeft de gemeente minstens drie kaders die specifiek over toegankelijkheid gaan: de LAT, het plan 'Zicht op mensen met een Licht Verstandelijke Beperking' en het plan 'Rotterdam Sport Onbeperkt'. Over de LAT 2020 wordt naar de raad gerapporteerd over de doelbereiking. Een deel van de LAT-doelen wordt niet behaald, en dat is onder meer verklaarbaar door onze bevinding dat toegankelijkheid nog niet optimaal is ingebed in de organisatie (zie [conclusie 2-2-1](#)). Over de doelbereiking van de twee andere kaders weet de raad weinig, omdat ze er geen voortgangsrapportages over krijgt. Gezien verschillende van onze conclusies gaat de doelbereiking niet vanzelfsprekend goed. Het verdient daarom aanbeveling afspraken met de betrokken wethouders te maken over periodieke voortgangsrapportage van de drie bovengenoemde kaders. Die verslaglegging kan apart of gecombineerd met de jaarlijkse rapportage over de LAT.

Toegankelijker dienstverleningsprocessen

3-6 Neem de uitvoering van het Besluit digitale toegankelijkheid overheden (Bdto) actief ter hand.

Zorg voor een concernbreed plan van aanpak voor het Bdto en belast een concernbreed ambtelijk team met de uitvoering ervan. Stel in het plan een deadline voor het voldoen aan de wettelijke plicht dat alle gemeentelijke websites en apps een toegankelijkheidsverklaring hebben. Stel hierin ook een SMART-geformuleerd doel wat betreft het aandeel gemeentelijke sites en applicaties dat een A-status heeft. Stel tevens een SMART-geformuleerd doel voor de status van rotterdam.nl. De 'Handreiking Horizontale verantwoording besluit digitale toegankelijkheid overheid' van de VNG kan benut worden voor verdere adviezen, onder andere over het inrichten van het plan en het team.¹²

3-7 Maak werk van begrijpelijke taal.

Zorg dat veel meer dienstverleningswebpagina's, -brieven en folders in B1-niveau Nederlands geschreven zijn (zie [conclusie 2-2-3-h](#)). Op dit moment is er alleen een gemeentebrede 'lijn' over communicatie in taal op B1-niveau en er zijn er trainingen en tips voor ambtenaren. De 'lijn' wordt niet gerealiseerd en niet duidelijk gecontroleerd en de tips zijn vrijblijvend. Leg in plaats daarvan gemeentebreed een SMART-geformuleerd doel vast over het te hanteren taalniveau in dienstverlening. Beleg de controleverantwoordelijkheid voor de uitvoering van het doel bij specifieke ambtenaren.

¹² Vereniging van Nederlandse Gemeenten, 'Handreiking Horizontale verantwoording besluit digitale toegankelijkheid overheid', 2022.

Toegankelijke dienstverleningslocaties

3-8 Realiseer de verbeterpunten voor dienstverleningslocaties die uit de drie schouwonderzoeken van gemeente en rekenkamer naar voren komen.

[Conclusies 2-2-3-d](#) en e luiden dat de toegankelijkheidsproblemen die werden geconstateerd in de schouwonderzoeken uit 2021 en 2023, geen van alle zijn opgelost. Reserveer het benodigde budget voor deze verbeteringen en los de geconstateerde punten op. Pak ook de toegankelijkheidsproblemen aan die de rekenkamer op zes dienstverleningslocaties vaststelde (zie bijlage 6 van dit rapport). Maak ook hiervoor geld vrij en stel een uitvoeringsplan op.

3-9 Werk samen aan een goed normenkader voor fysiek toegankelijke publieke ruimten.

Zoals in [conclusie 2-2-3-f](#) staat, heeft de gemeente op dit moment geen up-to-date normenkader voor de fysieke toegankelijkheid van publieke ruimten. De wethouder Welzijn wees in 2023 vooruit naar de te verschijnen NEN-norm 9120. De rekenkamer raadt aan om bij het verschijnen van deze norm samen met de doelgroep en met professionele toegankelijkheidsadviseurs te onderzoeken of hij inderdaad aan alle behoeften voldoet. Mogelijk moet hij aangevuld worden met andere - in te kopen of zelf te ontwikkelen - kaders, bijvoorbeeld met normen voor specifieke typen publieke ruimtes. Aanvulling van de kaders die de gemeente ter beschikking heeft is sowieso nodig als er over een half jaar (zomer 2025) nog steeds geen NEN-norm 9120 is. De gemeente laat externe partijen dan immers al drie jaar met normenkaders schouwen die ze zelf verouderd acht. Het duurt dan te lang om hiervoor op het Nederlands Normalisatie Instituut te blijven wachten.

Leren van ervaringen

3-10 Organiseer als gemeente dat wordt geleerd van de dienstverleningservaringen en -ideeën van Rotterdammers met een beperking en borg de lessen in de organisatie.

a **Blijf bezig met het ophalen van toegankelijkheidservaringen met gemeentelijke dienstverlening onder Rotterdammers met een beperking.**

- Ga door met het uitvoeren van toegankelijkheids-klantreisonderzoeken door het UX-team.
- Inventariseer via vragenlijsten en gesprekken hoe Rotterdammers met een beperking de dienstverlening ervaren en welke verbetermogelijkheden zij zien, zowel wat betreft de online dienstverlening als die per telefoon en post en bij de fysieke balies en Huizen van de Wijk.
- Verzamel op een centrale plek alle gebruikerservaringsonderzoeken die de gemeente verder nog liet en laat uitvoeren door andere (private) bureaus dan het gemeentelijke UX-team, en neem kennis van de lessen daaruit.
- Benut ook het klantreisonderzoek van de rekenkamer dat in dit rapport aan de orde komt.

Door deze acties uit te voeren voor bestaande, maar ook voor alle nieuwe dienstverlening wordt meteen ook invulling gegeven aan de huidige gemeentelijke doelstelling over toegankelijke nieuwe dienstverlening: “testen, testen, testen”.



b **Leer van de uitkomsten van de verschillende soorten onderzoek.**

Maak op gezette tijden een analyse van de uitkomsten van de onder a genoemde uitgevoerde onderzoeken. Vragen voor die analyse zijn: Welke toegankelijkheidslessen komen er uit de gebruikerservaringsonderzoeken? Wat zijn daarin rode draden? Hoe zijn de knelpunten die in deze onderzoeken naar voren kwamen, in de praktijk opgelost of op te lossen? Is deze verbetering ook te vertalen en uit te breiden naar niet-geteste processen? Evalueer vervolgens op gezette tijden of, en zo ja hoe en waar, de uitkomsten worden benut van de onderzoeken én van de gezamenlijke analyse daarop.

4 bestuurlijke reactie

Vanaf het moment dat Nederland zich in 2016 aansloot bij het VN-verdrag Handicap, werken we aan een samenleving voor iedereen. Dit verdrag waarborgt, beschermt en bevordert de vrijheden en rechten van mensen met een beperking en/of chronische ziekte. Want deze doelgroep heeft dezelfde rechten als ieder ander. Om in de gemeente Rotterdam aandacht te geven aan de implementatie van het VN-verdrag is het domein overstijgende programma 'Rotterdam Onbeperkt' gestart. Met dit programma werken we al enkele jaren aan het bevorderen van fysieke-, sociale- en informatietoegankelijkheid binnen de organisatie en in de stad. Dit doen we uiteraard niet alleen: met onze belangrijke samenwerkingspartners zoals De Brede Raad 010 en 010Toegankelijk zoeken we onze doelgroep op en zetten we ervaringsdeskundigheid in positie.

Het Rekenkameronderzoek heeft ons geholpen scherp te krijgen waar we met vernieuwde energie komende periode mee aan de slag moeten gaan. Het college onderschrijft alle (deel)conclusies: we werken hard aan het toegankelijker maken van onze stad, maar we zijn er nog niet. We nemen alle aanbevelingen in zowel beleid als in de uitvoering van onze dienstverlening over. Deze verwerken we en brengen we tot uitvoering in ons nieuwe toegankelijkheid-beleidskader, een nieuwe LAT¹³.

Wij willen graag bij deze dank en waardering uitspreken voor dit onderzoek.

Hieronder gaan we in op de conclusies en aanbevelingen. Let wel, op een aantal conclusies formuleren we inhoudelijk reactie bij bijbehorende aanbeveling(en). De nummering van de (deel)conclusies en aanbevelingen hebben we gelaten zoals in het onderzoek is opgesteld door de Rekenkamer.

Reactie op de conclusies

1. Hoofdvraag en hoofdconclusie

In hoeverre is het beleid en de dienstverlening van de gemeente Rotterdam gericht op toegankelijkheid voor mensen met een beperking?

De rekenkamer stelt op basis van haar onderzoek vast dat de gemeente Rotterdam in haar beleid en bij haar dienstverlening weliswaar aandacht heeft voor toegankelijkheid, maar dat er nog te weinig gebeurt om een echt toegankelijke stad te kunnen worden.

- Het Rotterdamse beleid heeft aandacht voor toegankelijkheid, maar de samenhang ontbreekt en het is te weinig op concrete verbetering van toegankelijkheid gericht.
- Een belangrijk deel van het beleid wordt uitgevoerd, maar de uitvoering schiet tekort.

¹³ De LAT 2020 is opgevolgd door een Herijkte LAT 2023-2024. Een nieuwe LAT 2025-2029 volgt, met inachtneming van de aanbevelingen gedaan in het Rekenkamer onderzoek.

- Bij de dienstverlening is er aandacht voor toegankelijkheid, maar de doelgroep merkt daar nog te weinig van.

Reactie van het college:

Toegankelijkheid is een recht en niet een gunst. Rotterdam wil een stad zijn waarin iedereen erbij hoort, waar mensen met en zonder beperking zich welkom voelen en kunnen genieten van al het moois dat de stad biedt.

De afgelopen jaren is er veel gedaan om de toegankelijkheid voor mensen met een beperking en/of chronische ziekte te verbeteren. Hierbij valt te denken aan de organisatie van toegankelijke evenementen (Eurovisie Songfestival 2021, Koningsdag 2023, Tour de France Femmes 2024 en de huldiging van Feyenoord), het betrekken van ervaringsdeskundigen in inrichtingsplannen (inrichting van een toegankelijk Hofbogen) en het winnen van de Rick Brinck aanmoedigingsprijs voor meest toegankelijke gemeente in 2024 (VNG).

We hebben ons met name gefocust op bewustwording omtrent toegankelijkheid, binnen zowel de eigen organisatie, als bij onze partners en mensen in de stad. Hierdoor is er misschien nog niet genoeg gerealiseerd van wat een deel van de doelgroep merkt in het dagelijks leven, maar het is wel een belangrijk eerste stap. Het is nu tijd voor de volgende fase.

De Rekenkamer constateert dat er op het gebied van toegankelijkheid 46 relevante beleidskaders zijn. Dit geeft de breedte en daarmee de complexiteit van het vraagstuk aan. De breedte van alles wat met toegankelijkheid te maken heeft, maakt ook dat het overzicht minder is dan zou moeten. En dat de samenhang door de enorme hoeveelheid van onderwerpen die we willen aanpakken niet altijd aanwezig is. We onderschrijven daarom, met hier en daar een nuancering, de hoofd- en deelconclusies die getrokken zijn door de Rekenkamer Rotterdam.

2.2 Deelconclusies

Het Rotterdamse beleid heeft aandacht voor toegankelijkheid, maar de samenhang ontbreekt en het is te weinig op concrete verbetering van toegankelijkheid gericht.

Het Rotterdamse beleid heeft aandacht voor toegankelijkheid.

A. Er is een ambtelijk programmteam dat aandacht voor toegankelijkheid binnen de gemeente stimuleert.

B. Het toegankelijkheidsbeleid, zoals opgeschreven in Rotterdamse beleidskaders, is voldoende breed.

In het Rotterdamse toegankelijkheidsbeleid ontbreekt de samenhang.

C. Het onderwerp toegankelijkheid is niet structureel geborgd in de lijn naar concern-directies en wethouders.

D. Binnen Rotterdam Onbeperkt zijn niet alle relevante LAT-(sub-)thema's vertegenwoordigd.

E. De uitvoering van de LAT is onvoldoende geborgd in de lijn.

Reactie van het college:

Wij herkennen deze deelconclusies. De deelconclusies 2.2.1 A, B, C, D en E onderschrijven we. Verdere reactie op C, D en E volgt onder aanbeveling 3.1 (“Zorg voor een gestructureerde inbedding van het thema toegankelijkheid in de gemeentelijke organisatie.”).

F. De gemeente heeft geen centraal overzicht van haar toegankelijkheidsbeleid.

Reactie van het college:

Wij herkennen deze deelconclusie. Het bevorderen van de toegankelijkheid wordt op veel plaatsen in de organisatie beled. Veel meer mensen dan het team van Rotterdam Onbeperkt houden zich met de materie bezig, in de beleidsvorming en in de uitvoering. We onderschrijven dat de structuur strakker moet worden en dat er een centraler overzicht moet komen van alles wat met toegankelijkheid te maken heeft. Tegelijkertijd realiseren we ons dat in een grote organisatie als de gemeente Rotterdam, het hebben van “totaaloverzicht” niet realistisch is zonder de teams groter en zwaarder te maken.

G. De LAT heeft geen aandacht voor de gemeentelijke beleidskaders over mensen met een LVB.

Reactie van het college:

Wij herkennen deze deelconclusie. Dit is inmiddels opgepakt door onder andere de projectleider LVB deel te laten uitmaken van het programmateam Rotterdam Onbeperkt met het voornamelijk doel om te komen tot meer synergie.

H. De gemeentelijke afdelingen geven toegankelijkheidsbeleid niet uniform vorm; er zijn verschillen in het aantal doelen en de mate van concretisering van die doelen.

Reactie van het college:

Wij herkennen deze deelconclusie. Desondanks is hier in een aantal gevallen een goede reden voor. Elk domein heeft haar eigen werkwijze en is in meer of mindere mate verantwoordelijk voor toegankelijkheid, daardoor is er verschil in aantal en concretisering van doelen. Het SMART maken is niet altijd even goed mogelijk, bijvoorbeeld als doelen gericht zijn op proces in plaats van op output. Daarnaast wordt veel beleid rondom toegankelijkheid landelijk aangestuurd of aangejaagd. Door te kiezen voor de landelijke lijn in de verantwoording, is er niet altijd sprake van SMART geformuleerde doelstellingen. We willen graag de aansluiting bij de landelijke lijn behouden, maar zullen de vertaling naar het Rotterdamse meer SMART gaan formuleren.

I. De gemeente geeft onvoldoende integraal vorm aan de taak die het Besluit digitale toegankelijkheid overheid (Bdto) haar oplegt.

Reactie van het college:

Deze deelconclusie onderschrijven we. Verdere reactie volgt onder aanbeveling 3.6 (“Neem de uitvoering van het Besluit digitale toegankelijkheid overheden (Bdto) actief ter hand.”).

Het toegankelijkheidsbeleid is te weinig op concrete verbetering van toegankelijkheid gericht.

J. Het toegankelijkheidsbeleid is onvoldoende scherp.

Reactie van het college:

Zoals ook weergegeven onder deelconclusie 2.2.1 H: door bijvoorbeeld te kiezen voor de landelijke lijn in de verantwoording, is er niet altijd sprake van SMART geformuleerde doelstellingen. We kiezen ervoor aan te sluiten bij de landelijke lijn. Voor betere SMART formulering zullen we in het vervolg deze vertaling maken binnen Rotterdams toegankelijkheidsbeleid, indien mogelijk.

K. De doelgroep is niet betrokken bij het opstellen van een groot deel van het toegankelijkheidsbeleid.

Reactie van het college:

Wij zijn het gedeeltelijk eens met deze deelconclusie. De gemeente werkt intensief samen met verschillende organisaties die de doelgroep vertegenwoordigen, zoals de Brede Raad 010, MEE Rotterdam Rijnmond en met 010 Toegankelijk. De gemeente Rotterdam wordt, gevraagd en ongevraagd, geadviseerd op tal van onderwerpen. Bijvoorbeeld bij Stadsontwikkeling: sinds 2024 wordt 010Toegankelijk voor advies voor buitenruimte beleid, standaard buitenruimte oplossingen en buitenruimte materialen gevraagd. Daarnaast adviseert 010Toegankelijk ook bij de ontwikkeling en aanpassing van bepaald gemeentelijk vastgoed. Bij de buitenruimte gaat het jaarlijks om advies op ongeveer 30 buitenruimte plannen en 30 programma's van eisen, waarbij 010Toegankelijk ervaringsdeskundigen (de doelgroep) gebruikt voor advisering. Voor de ontwikkeling van buitenruimte materialen (bestrating en meubilair) en de ontwikkeling van standaard buitenruimte oplossingen worden regelmatig praktijktesten met de ervaringsdeskundigen uitgevoerd. Dergelijke samenwerkingen met de doelgroep is van grote waarde. We blijven hierin streven naar verbetering en versterking in alle fasen van de beleidscyclus.

L. Het toegankelijkheidsbeleid is onvoldoende gericht op het maken van verschil voor de doelgroep.

Reactie van het college:

Wij zijn het gedeeltelijk eens met deze deelconclusie. De doelen uit de eerste LAT waren met name gericht op het vergroten van de bewustwording omtrent toegankelijkheid. Bewustwording is de eerste stap richting realisatie, omdat hierdoor beter beleid kan worden gemaakt en we hiervan kunnen leren. Wellicht dat het voor de doelgroep niet snel genoeg gaat, maar de stap van bewustwording is nodig gebleken. Ook vinden wij dat door (eenmalige) voorlichting, het doen van pilots of tijdelijke projecten en onderzoeken draagvlak kan worden gecreëerd. De projecten in de buitenruimte worden wel zoveel mogelijk geoptimaliseerd naar toegankelijkheid. Bij deze optimalisatie wordt gebruik gemaakt van actueel toegankelijkheidsbeleid.

M. Er zijn vaak geen middelen gereserveerd voor het toegankelijkheidsbeleid

Reactie van het college:

Wij zijn het gedeeltelijk eens met deze deelconclusie. In een aantal gevallen is het niet nodig om het apart op te nemen, omdat de reguliere middelen voldoen, er zijn

structurele middelen beschikbaar voor het programma. Bij aanpalende beleidsterreinen, zoals Sport (o.a. toegankelijkheid Sportaccommodaties; Integraal Huisvestingsplan Sport 2024-2034) en Samenleven (Actieplan Samenleven in één Stad 2024-2027) is bijvoorbeeld wel budget gereserveerd voor toegankelijkheidsmaatregelen. Dit is helaas nog niet bij elk aanpalend beleidsterrein het geval. In de buitenruimte is geld beschikbaar voor de versnellingsaanpak en voor de plusroutes.

2.2.1 Een belangrijk deel van het beleid wordt uitgevoerd, maar de uitvoering schiet tekort.

Een belangrijk deel van het beleid wordt uitgevoerd.

- A. 64% van de LAT-acties is behaald.
- B. De gemeente realiseert belangrijke bewustwordingsacties.

De uitvoering van de LAT schiet tekort.

- C. 36% van de LAT-acties is niet uitgevoerd.
- D. Veelbelovende LAT-acties zijn niet (geheel) uitgevoerd of wel uitgevoerd, maar de opbrengst wordt niet in cijfers gevat.
- E. De gemeente rapporteert onvoldoende accuraat over de voortgang van de LAT.

Reactie van het college:

Wij zijn het gedeeltelijk eens met deelconclusie 2.2.2. De rapportages zijn eind 2022 met zorgvuldigheid opgesteld. Achteraf kunnen wij niet precies vaststellen waar de verschillen tussen de bevindingen van de Rekenkamer en die van de gemeente zijn ontstaan, maar merken wel op dat tussen 2020 en 2022 beperkingen zijn geweest bij onder andere Sport en Cultuur vanwege de COVID-pandemie. Dit heeft mogelijk een doorwerking gehad. Desalniettemin onderschrijven we de conclusie dat er bij het accuraat en SMART formuleren van de doelen én in het rapporteren nog een slag te maken is.

2.2.3 In de gemeentelijke dienstverlening is er aandacht voor toegankelijkheid, maar de doelgroep merkt daar nog te weinig van.

Bij de dienstverlening is er aandacht voor toegankelijkheid.

- A. De gemeente heeft doelen opgesteld om de dienstverlening toegankelijker te maken.
- B. De gemeente heeft projecten opgesteld om de dienstverleningslocaties toegankelijker te maken.
- C. De gemeente organiseert verschillende hulplijnen om mensen te ondersteunen die problemen ervaren bij het doorlopen van online dienstverlening.

Reactie van het college:

Wij herkennen deelconclusies 2.2.3 A, B en C.

De gemeente doet te weinig om dienstverleningslocaties toegankelijk te maken.

D. Bij het schouwen van de Huizen van de Wijk in 2021 (zie conclusie 2-2-3-b) werden verschillende verbeterpunten geconstateerd.

E. De publiekslocaties zijn niet volledig fysiek toegankelijk.

Reactie van het college:

Wij herkennen deelconclusies 2.2.3 D en E. Opgemerkt moet worden dat niet alle (oude) gebouwen en ruimtes geschikt zijn om aan alle normen te voldoen. Verdere reactie wordt gegeven onder aanbeveling 3.8 (“Realiseer de verbeterpunten voor dienstverleningslocaties die uit de drie schouwonderzoeken van gemeente en rekenkamer naar voren komen.”).

F. De gemeente heeft onvoldoende beschikking over up-to-date en toepasselijke normkaders voor toetsing van de toegankelijkheid van publieke gebouwen.

Reactie van het college:

Wij herkennen deelconclusie 2.2.3 F. In februari 2025 is de nieuwe NEN 9120 gepubliceerd. Deze wordt geïmplementeerd voor nieuwbouw en renovatie. Verdere reactie wordt gegeven onder aanbeveling 3.9 (“Werk samen aan een goed normenkader voor fysiek toegankelijke publieke ruimten.”).

G. Ons eigen schouwonderzoek van Rotterdamse dienstverleningslocaties laat verschillende toegankelijkheidsproblemen zien.

Reactie van het college:

Wij herkennen deelconclusie 2.2.3 G.

De gemeente doet te weinig om dienstverleningsprocessen toegankelijk te maken.

H. De gemeente gebruikt in haar dienstverleningsprocessen vaak taal die te moeilijk is.

Reactie van het college:

Wij zijn het gedeeltelijk eens met deelconclusie 2.2.3 H. De gemeente communiceert op taalniveau B1. Er zijn richtlijnen voor duidelijke taal vastgelegd in verschillende schrijfwijzers en de organisatie maakt volop gebruik van de expertise van het team Duidelijke Taal. Deze testen met regelmaat brieven, teksten, formulieren en webpagina's met taalambassadeurs van Stichting Lezen en Schrijven. 3800 ambtenaren hebben sinds 2020 een workshop over duidelijke taal gevolgd en 1500 brieven zijn herschreven. Het belastingportaal is zo veel mogelijk in duidelijke taal en zijn verschillende formulieren in duidelijke taal gezet in nauwe samenwerking met Dienstverlening. We zijn hard op weg om Duidelijke Taal overal te gebruiken, maar we zijn er nog niet. Zie ook onze reactie op aanbeveling 3.7 (“Maak werk van begrijpelijke taal.”).

I. Maar heel weinig gemeentelijke websites en apps zijn bewezen volledig ‘technisch’ toegankelijk.

Reactie van het college:

Wij herkennen deelconclusie 2.2.3 I. Verdere reactie wordt gegeven onder aanbeveling 3.6 (“Neem de uitvoering van het Besluit digitale toegankelijkheid overheden (Bdto) actief ter hand.”).

J. Bij het inrichten van de online dienstverleningsprocessen geeft de gemeente onvoldoende aandacht aan toegankelijkheid.

Er is bij het inrichten van de online dienstverleningsprocessen (zoals het aanvragen van een paspoort of vergunning) weinig structurele aandacht voor toegankelijkheid.

K. De gemeente doet maar weinig gebruikerservaringsonderzoeken waarin toegankelijkheid wordt meegenomen en houdt niet centraal bij tot welke verbetering de uitgevoerde onderzoeken leiden.

L. De gemeente houdt zich niet aan haar doel, geformuleerd in 2023, om alle nieuwe dienstverlening te testen op toegankelijkheid.

De doelgroep ervaart de gemeentelijke dienstverlening als onvoldoende toegankelijk.

M. Rotterdammers met een beperking ervaren nog te veel obstakels in de gemeentelijke dienstverlening.

N. De door de rekenkamer geteste dienstverleningsprocessen zijn regelmatig zo weinig toegankelijk dat mensen met een beperking er in vastlopen.

Reactie van het college:

Wij herkennen deelconclusies 2.2.3 J, K, L, M, N. verdere reactie wordt gegeven onder aanbeveling 3.10 (“Organiseer als gemeente dat wordt geleerd van de dienstverleningservaringen en -ideeën van Rotterdammers met een beperking en borg de lessen in de organisatie.”).

Reactie op aanbevelingen

3. Aanbevelingen

Het onderzoek laat zien dat er binnen de gemeente zeker aandacht is voor toegankelijkheid. Het programmateam Rotterdam Onbeperkt is elke dag bezig om alle collega's en de rest van de stad alert te maken voor de noodzaak van een toegankelijke stad. Het is mede aan hun inzet te danken dat veel LAT-2020 doelen gerealiseerd zijn. Maar er is een absolute maar, zo klinkt het in al onze conclusies door. Als de gemeente die toegankelijke stad echt wil bereiken moet het duidelijk beter. Nodig is een betere inbedding, een betere sturing, een betere uitvoering van beleid, verbeteringen in de dienstverlening en meer aandacht voor lessen vanuit ervaringsonderzoek. Dat zijn de onderdelen van de aanbevelingen die hieronder worden besproken.

Reactie van het college:

We onderschrijven het belang van alle aanbevelingen in betere sturing, betere uitvoering, verbeteringen in de dienstverlening en meer aandacht voor lessen vanuit ervaringsonderzoek voor het bereiken van meer toegankelijkheid. We omarmen **alle**

aanbevelingen. Hieronder wordt per aanbeveling een reactie gegeven; enkele aanbeveling worden voorzien van enige nuance vanuit gemeentelijk perspectief.

Betere inbedding

3.1 Zorg voor een gestructureerde inbedding van het thema toegankelijkheid in de gemeentelijke organisatie.

a. Koppel aan elk LAT-(sub)thema een eigen programmteamlid in Rotterdam Onbeperkt, zodat de horizontale inbedding wordt versterkt.

Reactie van het college:

Deze aanbeveling nemen we over. Van elk thema dat valt onder de LAT, zal per cluster(deel) een vertegenwoordiger worden geleverd in het programmteam Rotterdam Onbeperkt -die 'staat voor' betreffend thema. Het programmteam valt onder verantwoordelijkheid van de Stuurgroep Rotterdam Onbeperkt. Voor de momenteel missende thema's wonen, vervoer, persoonlijke mobiliteit, zorg en ondersteuning wordt vóór medio 2025 een vertegenwoordigende functionaris gekoppeld.

b. Beleg de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de LAT-acties per thema bij personen in plaats van, zoals nu het geval is, bij 'het hele cluster'.

Reactie van het college:

Deze aanbeveling nemen we over. Specifieker: we beleggen de verantwoordelijkheid bij een specifieke functionaris. Zodat de taken en verantwoordelijkheden worden opgevolgd wanneer de functie door een ander persoon wordt vervangen.

c. Plan de stuurgroep Rotterdam Onbeperkt periodiek in en geef op vaste tijden aandacht aan toegankelijkheid in de stafoverleggen van betrokken wethouders, zodat de verticale inbedding wordt versterkt.

Reactie van het college:

Deze aanbevelingen zullen we per direct gaan uitvoeren en richten de Stuurgroep zo nodig opnieuw in. Onder verantwoordelijkheid van de Stuurgroep Rotterdam Onbeperkt, zal twee keer per jaar het onderwerp integrale toegankelijkheid worden besproken in de stafoverleggen van betrokken wethouders, waarbij aandacht is voor zowel problemen als ideeën die in de praktijk actueel zijn.

Betere sturing

3.2 Leg uitgangspunten om tot goed toegankelijkheidsbeleid te komen expliciet vast en handel ernaar.

Reactie van het college:

Deze aanbeveling nemen we over. Daarbij is het van belang dat het programma Rotterdam Onbeperkt organisatorisch een andere positionering moet krijgen: het programma moet centraler en hoger worden belegd zodat met meer samenhang gestuurd kan worden. Daarnaast lopen er gesprekken over een monitoring- en sturingsysteem die de verschillende beleidskaders aan elkaar kan koppelen en er zodoende een beter overzicht gehouden kan worden en sturing kan worden gepleegd.

a. Formuleer uitgangspunten voor goed toegankelijkheidsbeleid.

Reactie van het college:

Deze aanbeveling nemen we over. 1) De samenwerking met de doelgroep zoeken we momenteel via vertegenwoordigende partijen als de Brede Raad 010 en 010 Toegankelijk. Deze geven gevraagd en ongevraagd advies en nemen we vaak een op een over. Samenwerking met dergelijke partijen worden gecontinueerd en versterkt. 2) Uitgangspunten zullen we SMART formuleren indien mogelijk, waarbij we landelijke richtlijnen of kaders naar Rotterdamse begrippen vertalen. 3) Bij voorstellen in het nieuwe beleidskader zullen we opnemen wat deze (extra) kosten.

b. Zorg voor structurele aandacht voor toegankelijkheidsbeleid in elk nieuw beleidskader, door middel van een checklist gebaseerd op deze uitgangspunten.

Reactie van het college:

Deze aanbeveling nemen we over. We ontwikkelen een checklist voor toegankelijkheid die kan worden gebruikt bij het opstellen van elk nieuw beleidskader. Oplevering vindt plaats in 2025. Reeds bestaande checklisten blijven we gebruiken en monitoren.

c. Reserveer altijd budget en menskracht voor in beleid voorgestelde toegankelijkheidsmaatregelen, zowel in beleidskaders die specifiek over toegankelijkheid gaan zoals de nieuwe LAT, als voor die in andere relevante beleidskaders.

Reactie van het college:

Deze aanbeveling nemen we gedeeltelijk over. Het reserveren van budget en menskracht is essentieel om toegankelijkheidsmaatregelen te realiseren. Ook met het nieuwe beleidskader zullen we voorstellen doen aan de gemeenteraad om financiën en inzet voor menskracht te kunnen dekken of extra te genereren indien nodig. Voor de buitenruimte geldt dat we zoveel mogelijk werk met werk maken. Zodat we een gezamenlijk focus kunnen behouden om onze doelen te behalen en daarin zo effectief en efficiënt te werken vanuit de bestaande werkwijze.

Binnen vastgoed (het fysieke domein) is geld beschikbaar voor het ontwerpen en uitvoeren van toegankelijkheidsmaatregelen. Sinds februari 2025 is er de NEN 9120 norm, deze wordt waar mogelijk geïmplementeerd. Budgettair is rekening gehouden met de implementatie van deze NEN 9120.

Programma overkoepelend is het uiteindelijk doel voor Rotterdam Onbepoort het overbodig maken van een programma inzet, en daarmee ook extra tijd, aandacht en middelen voor meer toegankelijkheid in de stad. We werken toe naar het onbewust bekwaam handelen door de hele organisatie in het streven naar meer toegankelijkheid in de stad.

3.3 Expliciteer en versterk de samenhang tussen de specifieke toegankelijkheidsbeleidskaders.

Reactie van het college:

Deze aanbeveling nemen we over. Afgelopen periode is er meer aandacht geweest voor synergie met andere toegankelijkheidsbeleidskaders: het programmateam is onder andere uitgebreid met de projectleider 'Zicht op LVB'.

3.4 Focus het toegankelijkheidsbeleid op het behalen van resultaten die verschil maken voor de doelgroep.

Reactie van het college:

Deze aanbeveling nemen we over. De doelen uit de eerste LAT waren met name gericht op het vergroten van de bewustwording omtrent toegankelijkheid. Nu er meer aandacht en meer bewustwording is en ook meer draagvlak, kunnen we gaan werken aan concrete acties die structureel en duurzaam het verschil maken voor de Rotterdammer met een beperking. Extra aandacht wordt besteed aan ervaringsdeskundigheid en hoe dit een centrale plek te geven voor verschil voor de doelgroep: adviesgesprekken met Ieder(in) lopen hieromtrent en de samenwerkingsverbanden met andere partners die ervaringsdeskundigheid inzetten worden gecontinueerd of versterkt.

Betere uitvoering

3.5 Bewaak als raad de uitvoering van de specifieke toegankelijkheids-beleidskaders.

Reactie van het college:

Deze aanbeveling nemen we over.

In de brief aan de commissie ZWCS d.d. 13-06-2023 in verband met de afdoening van de motie 'sport toegankelijk voor iedereen (22bb5620) en de toezegging om het plan van aanpak Rotterdam Sport Onbeperkt' te delen, is opgenomen dat voor de monitoring van de voortgang van het plan wordt aangesloten bij de monitoring van de LAT. Door aan te sluiten bij deze monitoring houden we één lijn aan welke inzet we doen om de stad toegankelijker te maken voor mensen met een beperking.

Met betrekking tot de monitoring van de LAT zal, onder verantwoordelijkheid van het Programmteam Rotterdam Onbeperkt (RO), per thema én per cluster(deel) in Q1 van elk kalenderjaar een voortgangsrapportage geschreven worden van het afgelopen kalenderjaar voor de wethouder/raad over de integrale toegankelijkheidsdoelen die beschreven staan in de (nieuwe) LAT. LVB en Sport Onbeperkt zullen hier een onderdeel in zijn.

Toegankelijker dienstverleningsprocessen

3.6 Neem de uitvoering van het Besluit digitale toegankelijkheid overheden (Bdto) actief ter hand.

Reactie van het college:

Deze aanbeveling nemen we over. Momenteel wordt gewerkt aan het reduceren én toegankelijk maken van externe gemeentelijke websites, hierbij zijn diverse domeinen betrokken. Na de zomer 2025 wordt bekeken welke websites nog een toegankelijkheidsverklaring krijgen en in Q3 verwachten we klaar te zijn met het toevoegen van de verklaringen aan de gemeentelijke websites. Rotterdam.nl krijgt dit jaar een nieuw toegankelijkheidsonderzoek en op basis daarvan worden SMART-doelen opgesteld om te komen tot de A-status. We vermelden dat er geen concern breed team wordt belast met de uitvoering van het Bdto, we behouden dit bij cluster Dienstverlening.

3.7 Maak werk van begrijpelijke taal.

Reactie van het college:

Deze aanbeveling nemen we over. Het gebruik van de schrijfwijzers, de toepassing van duidelijke taal en de controleverantwoordelijkheid moet in de lijn worden belegd en vanuit daar ook op worden gestuurd. De afdeling communicatie kan de organisatie met advies, kaders, redactie en training ondersteunen. Nog in 2025 starten we binnen de organisatie het gesprek over het formuleren van een gemeentebreed SMART geformuleerd doel over het te hanteren taalniveau, inclusief passende controleverantwoordelijkheid.

Toegankelijke dienstverleningslocaties

3.8 Realiseer de verbeterpunten voor dienstverleningslocaties die uit de drie schouwonderzoeken van gemeente en rekenkamer naar voren komen.

Reactie van het college:

Deze aanbeveling nemen we over. Daar waar kleine aanpassingen al binnen het bestaande budget passen, worden deze uitgevoerd in 2025. Grotere ingrepen vergen een langere looptijd. Er dient te worden opgemerkt dat aanpassingen aan gebouwen soms technisch ingewikkeld of onmogelijk zijn. In die gevallen maken we een andere keuze.

3.9 Werk samen aan een goed normenkader voor fysiek toegankelijke publieke ruimten.

Reactie van het college:

Deze aanbeveling nemen we over. De NEN 9120 is vastgesteld als norm voor nieuwbouw en renovatie en dient sinds februari 2025 officieel als kader. Gesprekken met Ieder(in), netwerk voor mensen met een beperking en/of chronische ziekte, lopen momenteel omtrent deze norm ter check of het aan alle behoeften voldoet.

Een norm voor toegankelijkheid voor bestaande locaties is momenteel nog niet beschikbaar. Nog in 2025 starten we met vormgeven van een uniforme richting, zodat voor zowel nieuwe en bestaande locaties duidelijk is aan welke normering deze locaties moeten voldoen in relatie tot toegankelijkheid. Dit zal ook bijdragen aan een compleet beeld van alle controlepunten bij toekomstige locatieschouwen, in plaats van de huidige focus van alleen verbeterpunten.

Leren van ervaringen

3.10 Organiseer als gemeente dat wordt geleerd van de dienstverleningservaringen en -ideeën van Rotterdammers met een beperking en borg de lessen in de organisatie.

a. Blijf bezig met het ophalen van toegankelijkheidservaringen met gemeentelijke dienstverlening onder Rotterdammers met een beperking.

Reactie van het college:

Deze aanbeveling nemen we over. Voor het blijvend verzamelen van eigen gebruikersonderzoeken is het UX-team (cluster Dienstverlening, afdeling Regie, Ontwikkeling & Innovatie) bezig om een research repository op te zetten. Dit is een doorzoekbare bibliotheek, voor intern gebruik. De research repository heeft (ook) tot doel om te leren van gebruikersonderzoeken, op een hoger abstractieniveau. In 2025 zetten we deze research repository op en vullen deze initieel met alle actuele onderzoeken van het UX-team. Vanaf 2026 voegen we met terugwerkende kracht ook alle eerder uitgevoerde onderzoeken toe van het UX-team. Indien (technisch) mogelijk, voegen we bij de opzet van de research repository de optie toe om “Rotterdammers met een beperking” te gebruiken als label/tag waarop gezocht kan worden in de gebruikersonderzoeken.

b. Leer van de uitkomsten van de verschillende soorten onderzoek.

Reactie van het college:

Deze aanbeveling nemen we over. Er is momenteel geen overzicht bekend van gebruikersonderzoeken die uitgevoerd zijn, of worden, door andere partijen dan het UX-team (bijvoorbeeld externe bureaus). In 2025 starten we met het opmaken van dit overzicht en herhalen dit jaarlijks. De (geleerde lessen uit de) gebruikersonderzoeken die we tegenkomen, neemt het UX-team waar mogelijk op in de research repository. Dat doet het UX-team in overleg met de opdrachtgever van het betreffende onderzoek. Ook zorgen we er vervolgens jaarlijks voor dat een analyse wordt gemaakt van de geleerde lessen uit alle gebruikersonderzoeken met mensen met een beperking, die bij Rotterdam Onbeperkt bekend zijn. We starten hiermee in 2026.

5 nawoord

De rekenkamer bedankt het college voor de bestuurlijke reactie die wij op 1 april 2025 hebben ontvangen. Het college geeft in het begin van zijn reactie aan dat het alle aanbevelingen overneemt. We zijn blij met deze positieve reactie.

Het is echter lastig, zowel voor de gemeenteraad als voor ons, dat het college in zijn reactie niet systematisch alle onderdelen van elke aanbeveling langs loopt. Dat maakt de reactie wat vaag, wat jammer is voor de discussie. Daarnaast worden ondanks het feit dat het college zegt alle aanbevelingen over te nemen toch de nodige voorbehouden gemaakt. Het college wil bijvoorbeeld de aanbeveling uitvoeren voor “zover mogelijk” of “indien mogelijk” of woorden van gelijke strekking (3.2.A, 3.2.C, 3.8, 3.10.A, 3.10.B).

Na het nauwkeurig lezen, heeft de rekenkamer de indruk dat de reactie op de aanbevelingen toch minder positief is dan de eerste zinnen van de reactie doen vermoeden. In onderstaande tabel staan onze bevindingen samengevat.

tabel 5-1:

Aanbeveling	overgenomen (interpretatie rekenkamer)
3.1.A Koppel aan elk LAT-(sub)thema een eigen programmateamlid in Rotterdam Onbeperkt, zodat de horizontale inbedding wordt versterkt.	ja
3.1.B Beleg de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de LAT-acties per thema bij personen in plaats van, zoals nu het geval is, bij ‘het hele cluster’.	ja
3.1.C Plan de stuurgroep Rotterdam Onbeperkt periodiek in en geef op vaste tijden aandacht aan toegankelijkheid in de stafoverleggen van betrokken wethouders, zodat de verticale inbedding wordt versterkt.	ja
3.2.A Formuleer uitgangspunten voor goed toegankelijkheidsbeleid.	onduidelijk (zie toelichting hieronder, eerste bullet)
3.2.B Zorg voor structurele aandacht voor toegankelijkheidsbeleid in elk nieuw beleidskader, door middel van een checklist gebaseerd op deze uitgangspunten.	onduidelijk (zie toelichting hieronder, eerste bullet)
3.2.C Reserveer altijd budget en menskracht voor in beleid voorgestelde toegankelijkheidsmaatregelen, zowel in beleidskaders die specifiek over toegankelijkheid gaan zoals de nieuwe LAT, als voor die in andere relevante beleidskaders.	gedeeltelijk
3.3 Expliciteer en versterk de samenhang tussen de specifieke toegankelijkheidsbeleidskaders.	onduidelijk , want een of meer elementen uit de aanbeveling komen niet terug in collegereactie
3.4 Focus het toegankelijkheidsbeleid op het behalen van resultaten die verschil maken voor de doelgroep.	onduidelijk , want een of meer elementen uit de aanbeveling komen niet terug in collegereactie

3.5	Bewaak als raad de uitvoering van de specifieke toegankelijkheidsbeleidskaders.	onduidelijk , want een of meer elementen uit de aanbeveling komen onhelder terug in collegereactie
3.6	Neem de uitvoering van het Besluit digitale toegankelijkheid overheden (Bdto) actief ter hand.	onduidelijk , want een of meer elementen uit de aanbeveling komen niet terug in collegereactie
3.7	Maak werk van begrijpelijke taal.	ja
3.8	Realiseer de verbeterpunten voor dienstverleningslocaties die uit de drie schouwonderzoeken van gemeente en rekenkamer naar voren komen.	gedeeltelijk
3.9	Werk samen aan een goed normenkader voor fysiek toegankelijke publieke ruimten.	onduidelijk , want een of meer elementen uit de aanbeveling komen niet terug in collegereactie
3.10.A	Blijf bezig met het ophalen van toegankelijkheidservaringen met gemeentelijke dienstverlening onder Rotterdammers met een beperking	onduidelijk , want een of meer elementen uit de aanbeveling komen niet terug in collegereactie
3.10.B	Leer van de uitkomsten van de verschillende soorten onderzoek	onduidelijk , want een of meer elementen uit de aanbeveling komen niet terug in collegereactie

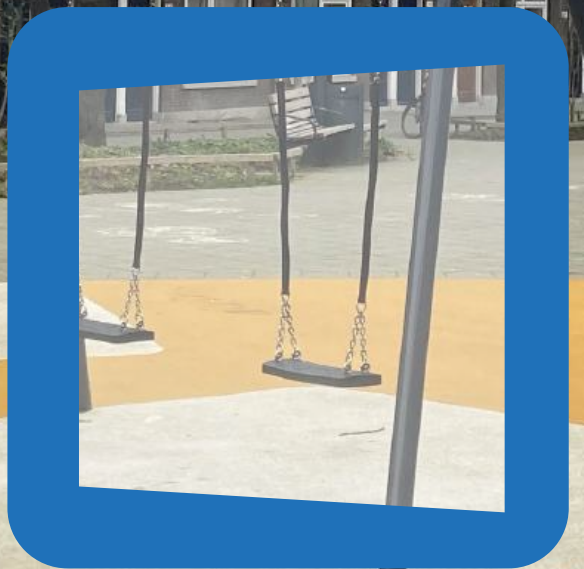
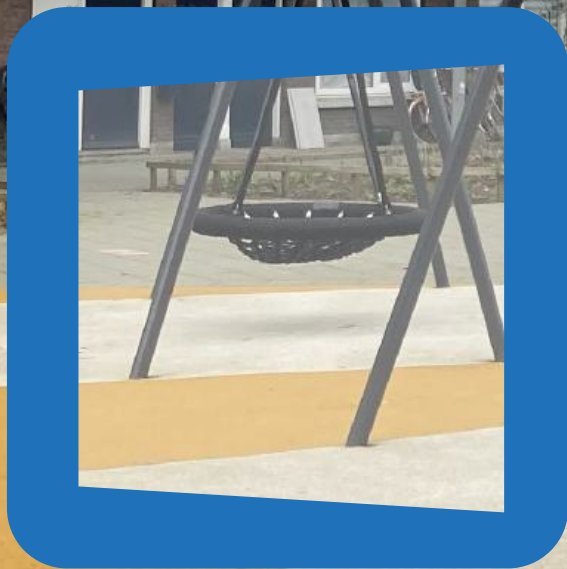
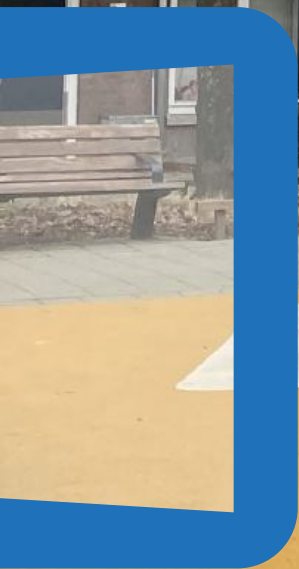
Op grond van de verordening Rekenkamer Rotterdam maakt het college bij elk rekenkamerrapport een Plan van Aanpak voor de aanbevelingen die het overneemt. Veel van de in de reactie voorgenomen stappen zal het college pas in dit plan concretiseren. Dat wil niet zeggen dat in de collegereactie op het rapport niet reeds de richting van de aanpak duidelijk moet zijn. Daarom zouden we de raad willen adviseren om bij de aanstaande commissiebehandeling van dit rapport met het college in discussie te gaan over een aantal onduidelijkheden. De rekenkamer geeft daarvoor de volgende aandachtspunten mee:

- Aanbeveling 3.2.A en B: De bedoeling van deze rekenkameraanbeveling is dat de gemeente een vast uitgangspuntenformat voor toegankelijkheidsbeleid opstelt, dat bij het opstellen van elk nieuw beleidskader (zowel kaders die specifiek over toegankelijkheid gaan, als elk ander kader dat de gemeente maakt en de toegankelijkheid raakt) als toetsingskader voor goed beleid wordt gebruikt. Bij die uitgangspunten zou volgens de rekenkamer in ieder geval moeten terugkomen: is de doelgroep betrokken, zijn de maatregelen SMART geformuleerd, is er budget voor de toegankelijkheidsmaatregelen gereserveerd? Uit de reactie van het college blijkt niet dat zij deze (of andere) vragen standaard wil stellen bij het opstellen van nieuw beleid.
- Aanbeveling 3.2.C: Het college zegt deze aanbeveling gedeeltelijk over te nemen. De aanbeveling vraagt om bij al het nieuwe beleid waarin toegankelijkheidsmaatregelen staan ook expliciet budget te reserveren voor die maatregelen. Wat betekent het dat het college deze aanbeveling gedeeltelijk overneemt? Dat soms wel maatregelen worden opgenomen zonder een passend budget?
- Daarnaast stelt het college bij 3.2.C dat haar “uiteindelijk doel” voor Rotterdam Onbeperkt is dat “een programma inzet” (...) “en daarmee ook extra tijd, aandacht en middelen voor meer toegankelijkheid in de stad” overbodig worden. Dat zou zo zijn omdat de gemeentelijke organisatie uiteindelijk “onbewust bekwaam [moet gaan] handelen in het streven naar meer toegankelijkheid in de stad”. Het college neemt echter ook onze aanbeveling 3.1 over om het team van Rotterdam Onbeperkt juist te versterken. De rekenkamer beveelt de raad aan het college te vragen waarom zij

denkt dat afschaffing van Rotterdam Onbeperkt op termijn nastrevenswaardig is. En aan welke termijn het college denkt en op basis van welke criteria tot afschaffing zal worden besloten.

- Aanbeveling 3.8 gaat over het verbeteren van toegankelijkheidsproblemen in dienstverleningslocaties van de gemeente. Het college licht in haar reactie niet duidelijk toe welke verbeterpunten opgepakt worden en wanneer, en welke verbeterpunten in het geheel niet zullen worden opgepakt. Met de aanbeveling heeft de rekenkamer bedoeld dat hier een plan voor wordt gemaakt, zodat dit tot resultaat leidt.
- In haar reactie op aanbeveling 3.10.B zegt het college jaarlijks te gaan analyseren welke lessen er uit uitgevoerde gebruikerservaringsonderzoeken te trekken zijn. De aanbeveling is ook om te analyseren hoe deze lessen in de praktijk benut zijn. Het is onduidelijk of het college ook aan dat laatste opvolging aan wil geven.

Wij raden de raad tevens aan om bij het gereedkomen van het Plan van Aanpak voor de rekenkameraanbevelingen, dat plan te agenderen in de commissie Zorg, Welzijn, Cultuur en Sport. Op die manier kan de raad straks toetsen of de uitkomsten van de discussie bij de commissiebehandeling van het rapport, zijn geland in het Plan van Aanpak. Een helder plan en de agendering daarvan in de commissie, kunnen het college bovendien helpen bij het vervullen van haar wettelijke plicht om jaarlijks aan de raad te rapporteren over haar opvolging van onze aanbevelingen.



nota van bevindingen

1 inleiding

1-1 aanleiding

Volgens schattingen heeft ongeveer één op de acht Nederlanders een beperking. Ze hebben een visuele, auditieve, lichamelijke, psychische of verstandelijke beperking.¹⁴ De mate waarin de samenleving rekening houdt met deze groep, wordt in het algemeen aangeduid met de term toegankelijkheid. Mensen met een beperking ervaren in de praktijk vaak obstakels bij het deelnemen aan de samenleving wanneer deze te weinig is aangepast aan hun behoeften.

De gemeente Rotterdam heeft het in dit kader over problemen in de fysieke toegankelijkheid, in de sociale toegankelijkheid en in de informatietoegankelijkheid van de stad. Fysieke toegankelijkheid gaat volgens de gemeente over de bereikbaarheid en begaanbaarheid van de fysieke ruimte. Sociale toegankelijkheid gaat over “je ergens welkom voelen, hoe je bejegend wordt en of activiteiten en programmering zijn afgestemd zodat iedereen kan meedoen.” Onder informatietoegankelijkheid verstaat de gemeente dat informatie op een duidelijke en begrijpelijke manier overgebracht wordt. “Dit houdt onder meer in dat informatie in duidelijke taal is (...), dat er wordt voldaan aan webrichtlijnen over toegankelijkheid en dat er verschillende manieren zijn om contact op te nemen.”¹⁵

Het is voor de gemeente Rotterdam van groot belang om de samenleving beter toegankelijk te maken voor mensen met een beperking. Ondersteund worden om volledig mee te kunnen doen is immers essentieel voor de kwaliteit van leven van deze grote groep inwoners. Bovendien vloeit de taak om toegankelijkheid te bevorderen ook voort uit het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap (hierna: Het VN-verdrag) uit 2007. Dit verdrag, dat Nederland in 2016 ratificeerde, verplicht de ondertekenende partijen om naar een volledig toegankelijke samenleving te streven.¹⁶ Overheden moeten op grond van dit verdrag aan de slag om toegankelijkheid te bevorderen op praktisch alle beleidsterreinen, zoals wonen, onderwijs, werken, zorg, toegang tot informatie, mobiliteit, cultuur, recreatie, vrijetijdsbesteding, sport en publieke dienstverlening. In Nederland zijn bij de implementatie van het verdrag ook de gemeenten betrokken. De wetgever gaf gemeenten namelijk de verplichting om periodieke plannen te maken voor de bevordering van toegankelijkheid.

Vanwege het grote belang van toegankelijkheid én de door de wetgever ingestelde plicht om deze ook op gemeentelijk niveau te bevorderen, heeft de Rotterdamse gemeenteraad zich de afgelopen jaren regelmatig met het onderwerp beziggehouden. De

¹⁴ Rijksoverheid, *Rechten van mensen met een handicap*. Verkregen op 19 mei 2023 via <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/rechten-van-mensen-met-een-handicap>.

¹⁵ Gemeente Rotterdam, ‘Lokale Agenda Toegankelijkheid’, augustus 2020, p. 11.

¹⁶ Ratificatie betekent dat een verdrag wordt bekrachtigd, waarmee de ondertekenaar partij wordt bij het verdrag. Een internationaal verdrag wordt bijna altijd getekend door regeringen (nadat over de tekst van het verdrag onderhandeld is door diplomaten), vervolgens besluit het parlement over ratificatie. Zie: Amnesty International, *Mensenrechtenverdragen en ratificatie*. Verkregen op 1 juli 2024 via <https://www.amnesty.nl/encyclopedie/mensenrechtenverdragen-en-ratificatie>.

raad stelde begin 2021 de zogeheten 'Lokale Agenda Toegankelijkheid' (LAT) vast.¹⁷ Later dat jaar besteedde de raad opnieuw aandacht aan het onderwerp vanwege het initiatiefvoorstel 'Een fysiek toegankelijke stad voor iedereen'.¹⁸ Dit voorstel gaat over het beter toegankelijk maken van de fysieke stad. Ook besprak de raad in 2022 het rapport van de gemeentelijke Kinderombudsman over ervaringen van kinderen en jongeren met een beperking. De aandacht voor toegankelijkheid is ook vertaald in middelen.¹⁹ Het college heeft namelijk tijdens de voorjaarsretraite van 2023 extra geld vrijgemaakt. Voor de verbetering van de toegankelijkheid in de jaren 2023 tot en met 2027 is €1,5 mln. vrijgemaakt, voor 2024 is €1,3 mln. gereserveerd en voor de jaren 2025, '26 en '27 steeds € 400.000 per jaar.²⁰ De raad heeft hier met het goedkeuren van de voorjaarsnota van 2023 mee ingestemd. Ook herijkte het college in de zomer van 2023 de LAT.²¹

Het onderwerp leeft dus in de raad en dat maakt het een geschikt thema voor rekenkameronderzoek. Toegankelijkheid is daarnaast een erg breed onderwerp omdat het – conform het VN-verdrag – gaat over alle aspecten van de samenleving en daardoor ook over het beleid van alle clusters. Toegankelijkheid is een thema dat in feite al het beleid van de gemeente raakt: van het inrichten van een werkplek voor een nieuwe gemeentemedewerker met een beperking tot het aanleggen van een oversteekplaats bij een trottoir ergens in Rotterdam, het aanbesteden van het openbaar vervoer of het vormgeven van de gemeentelijke website, werkelijk al het Rotterdamse beleid heeft een relatie met toegankelijkheid. Het is binnen de tijdspanne van een rekenkameronderzoek niet haalbaar om al het bestaande Rotterdamse beleid te onderzoeken. Het is wel haalbaar om te onderzoeken welke beleidsvoornemens gericht op toegankelijkheid bekend zijn bij het gemeentelijke programmateam dat de beleidsaandacht voor toegankelijkheid coördineert. Dit programma, bestaande uit circa 20 ambtenaren, heet Rotterdam Onbeperkt. Omdat het programma de coördinerende taak heeft op het thema toegankelijkheid mag verwacht worden dat het weet welke beleidskaders gericht zijn op de bevordering van toegankelijkheid. Op die manier kan de rekenkamer voor een groot aantal gemeentelijke beleidskaders aan de raad laten zien welke aandacht voor toegankelijkheid ze bevatten. Daarmee kan de rekenkamer voor de raad een veelheid van beleid inzichtelijk maken en haar daarmee ondersteunen in haar controlerende en kaderstellende rol. Dat er zo'n groot aantal beleidskaders is dat (direct of indirect) over het onderwerp gaat, is dus ook een reden voor de rekenkamer om toegankelijkheid te onderzoeken.

De rekenkamer wil niet alleen het beleid in kaart brengen, maar ook kijken in welke mate de uitvoering ervan in de praktijk leidt tot meer toegankelijkheid. Het is omwille van tijd niet mogelijk de resultaten van al het Rotterdamse beleid te onderzoeken dat (ook) over toegankelijkheid gaat. Er moet dus een inkadering plaatsvinden. De rekenkamer kiest er voor om de toegankelijkheid van gemeentelijke dienstverlening te

¹⁷ Gemeente Rotterdam, 'Lokale Agenda Toegankelijkheid', augustus 2020.

¹⁸ GroenLinks Rotterdam, 'Initiatiefvoorstel een toegankelijke stad voor iedereen', 2020

¹⁹ Gemeente Rotterdam, *Voorjaarsnota 2023*. Geraadpleegd op 26 september 2024 van <https://archieven.watdoetdegemeente.rotterdam.nl/voorjaarsnota2023/programmas/zorg-welzijn2/7-financien/>.

²⁰ Gemeente Rotterdam, *voortgang 2023*, verkregen op 4 september 2024 via <https://archieven.watdoetdegemeente.rotterdam.nl/apps/voorjaarsnota2023/hoofdlijnen/01-voortgang/>. Deze bijstelling hoort weliswaar bij het programma Zorg, welzijn en wijkteams, maar de middelen waren niet alleen voor het cluster MO maar ook in belangrijke mate voor de andere clusters.

²¹ College B&W, 'Voortgangsrapportage Lokale Agenda Toegankelijkheid over 2022 en herijking Lokale Agenda Toegankelijkheid 2023-2024', 20 juni 2023.

onderzoeken. Daarbij doelt de rekenkamer op dienstverlening waarvoor burgers zelf de gemeente benaderen met hun vraag, zowel face-to-face bij bijvoorbeeld een stads-winkel of Vraagwijzer, als via de telefoon of middels digitale formulieren of applicaties. Het gaat dan dus om de vraag hoe goed burgers met een beperking in staat gesteld worden bijvoorbeeld een vergunning aan te vragen, een hulpvraag bij een Vraagwijzer te stellen of een paspoort te verlengen. De vraag naar de mate van toegankelijkheid van gemeentelijke dienstverlening is onder meer interessant omdat Rotterdammers met een beperking net zo veel, of zelfs meer, belang hebben bij goede gemeentelijke dienstverlening als andere Rotterdammers. Ook past het bij de doelen van het VN-verdrag. Dat vraagt namelijk van overheden om ervoor te zorgen dat “maatschappijdiensten en –faciliteiten voor het algemene publiek op voet van gelijkheid beschikbaar zijn voor personen met een handicap en beantwoorden aan hun behoeften.”²²

Vanwege het grote belang, de aandacht in de raad en de mogelijkheid om overzicht te kunnen bieden op een bijzonder omvangrijk beleidsthema, besloot de rekenkamer in 2023 om een onderzoek te starten naar toegankelijkheid in beleid en – wat betreft de uitvoering – in gemeentelijke dienstverleningsprocessen.²³ Dit rapport is het resultaat van dat onderzoek.

1-2 ambtelijke en bestuurlijke verantwoordelijkheid

De ambtelijke verantwoordelijkheid voor het onderwerp toegankelijkheid ligt bij alle clusters van de gemeente. Het bevorderen van toegankelijkheid is dan ook onderdeel van allerlei beleidsplannen van de gemeentelijke clusters. Het programmateam Rotterdam Onbeperkt, dat valt onder het cluster MO, heeft als taak om extra aandacht te vragen voor toegankelijkheid. Het team moet ervoor zorgen dat er binnen de gemeente continu aandacht is voor het thema toegankelijkheid, dat clusters samenwerken bij het bevorderen van toegankelijkheid en dat clusters aan de slag gaan met het uitvoeren van de zogeheten Lokale Agenda Toegankelijkheid (LAT) van de gemeente Rotterdam. Deze concernbrede agenda beschrijft de bestaande beleidsaandacht voor het bevorderen van toegankelijkheid binnen het beleid van de verschillende clusters en voegt daar een aantal acties aan toe (zie verder [paragraaf 2-4](#) over de LAT).

De bestuurlijke verantwoordelijkheid voor het thema ligt bij alle wethouders, aangezien toegankelijkheid een collegebrede taak is. De wethouder Welzijn, Samenleven, Sport en Digitale Inclusie heeft daarbij de coördinerende verantwoordelijkheid voor het thema toegankelijkheid. De Lokale Agenda Toegankelijkheid hoort tot zijn portefeuille.

²² VN, *Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap, New York, 13-12-2006*, artikel 19, geraadpleegd op 4 juli 2024 via https://wetten.overheid.nl/BWBV0004045/2016-07-14#Verdrag_2.

²³ Rekenkamer Rotterdam, ‘Onderzoeksprogramma 2023 Rekenkamer Rotterdam’, november 2022. Het onderwerp toegankelijke dienstverlening kwam vanuit de onderwerpen-pitchronde van het bureau van de rekenkamer (in mei 2022) op de onderwerpencroslijst van de rekenkamer. In een gesprek met de raad op 20 september 2022 bleek dat ook veel raadsleden het een interessant onderwerp vonden. Zie bijlage 2 van het Onderzoeksprogramma 2023 voor een uiteenzetting van de werkwijze van de rekenkamer voor het selecteren van onderzoeksobjecten.

1-3 doel- en vraagstelling

Met dit onderzoek beoogt de rekenkamer in kaart te brengen hoe de gemeente in haar beleid werkt aan een grotere toegankelijkheid in de stad voor mensen met een beperking en – wat betreft de uitvoering van beleid – wat de effecten hiervan zijn op gemeentelijke dienstverleningsprocessen.²⁴

1-3-1 hoofdvraag

De centrale vraag van dit onderzoek luidt als volgt:

In hoeverre is het beleid en de dienstverlening van de gemeente Rotterdam gericht op toegankelijkheid voor mensen met een beperking?

1-3-2 deelvragen

Om de centrale onderzoeksvraag te onderzoeken is deze uitgewerkt in vier deelvragen:

- 1 In hoeverre en op welke manier hebben relevante Rotterdamse beleidskaders aandacht voor toegankelijkheid voor mensen met een beperking?
- 2 In hoeverre is de Rotterdamse Lokale Agenda Toegankelijkheid tot nu toe uitgevoerd?
- 3 Geeft de gemeente haar dienstverlening vorm met voldoende aandacht voor toegankelijkheid?
- 4 In hoeverre ervaren Rotterdammers met een beperking de dienstverlening van de gemeente als toegankelijk?

1-4 definities en afbakening onderzoek

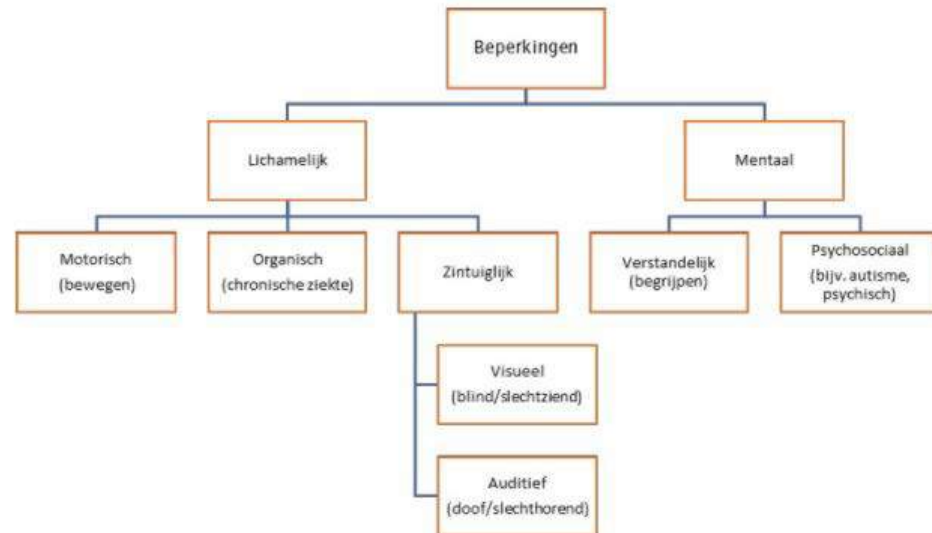
definities

beperking

Met een beperking bedoelt de rekenkamer een handicap zoals gedefinieerd in het VN-verdrag handicap, dus een “langdurige fysieke, mentale, intellectuele of zintuiglijke beperking” die “in wisselwerking met diverse drempels (...) [belet om] volledig, effectief en op voet van gelijkheid met anderen te participeren in de samenleving”. Een vaker gebruikte indeling voor de mensen waar het VN-verdrag zich op richt, is de International Classification of Functioning, Disability and Health van de WHO (zie figuur 1-1). Hierin worden lichamelijke beperkingen onderscheiden van mentale beperkingen. Onder lichamelijke beperkingen vallen beperkingen door chronische ziekte of door beperkingen aan zintuigen of aan het bewegingsapparaat. Tot mentale beperkingen horen beperkingen wat betreft het begrijpen van informatie zoals een licht verstandelijke beperking, en ‘psychosociale beperkingen’ zoals autisme of psychische aandoeningen.

²⁴ De rekenkamer heeft zich bij het vormen van de onderzoeksvragen en -aanpak laten inspireren door onderzoek van andere rekenkamercommissies en van de Nederlandse Vereniging Rekenkamers en Rekenkamercommissies (NVRK). Het gaat om het rapport ‘Onderzoek uitvoering inclusiebeleid’, uit maart 2022 van de Rekenkamercommissie Tynaarlo, het rapport ‘Toegankelijkheid van de digitale dienstverlening van de gemeente Soest’, uit augustus 2022 van de Rekenkamercommissie Soest en het NVRK-rapport ‘Beleidsplan VN-verdrag Handicap, een onderzoek naar inclusiebeleid in 47 gemeenten’, uit september 2019.

Figuur 1-1: indeling beperkingen



Bron: Von Heijden et al., 2013 in Mulier Instituut, 'Sport in Rotterdam toegankelijk voor iedereen?', 2021, p. 17.

Wanneer mensen bepaalde intellectuele vaardigheden minder goed onder de knie hebben, kan dit (mede) liggen aan een beperking, maar dat hoeft niet. Daarom is bijvoorbeeld laaggeletterdheid geen beperking in de zin van het VN-verdrag. Laaggeletterd zijn kan immers ook komen door andere of geen scholing en/of ervaring.

toegankelijkheid

Met toegankelijk bedoelt de rekenkamer dat een situatie geen belemmeringen opwerpt voor het volledig meedoen van mensen met een beperking.

inclusie

Met inclusie bedoelt de rekenkamer het volledig meedoen van mensen in de zin van het VN-verdrag handicap. Het woord 'inclusie' wordt in andere contexten gebruikt om (ook) over andere groepen te spreken die uitsluiting in de samenleving ondervinden. Bijvoorbeeld ouderen, mensen met een migratieachtergrond, een andere seksuele oriëntatie dan de heteroseksuele of een andere genderidentiteit dan die van het geboortegeslacht. De rekenkamer doelt in dit onderzoek met het woord inclusie op de gelijke behandeling - in alle aspecten van de samenleving - van mensen met een beperking. Inclusief betekent in dit rapport dus dat mensen met een beperking net zo goed kunnen participeren in de samenleving als mensen zonder beperking. De buitenruimte is bijvoorbeeld net zo fysiek toegankelijk voor mensen met een fysieke beperking als voor andere mensen, bij bushaltes wordt informatie duidelijk weergegeven voor mensen met visuele beperking, gemeentelijke websites presenteren ook voor mensen met een beperking hun informatie voldoende helder, et cetera.

toegankelijke dienstverlening

In dit onderzoek definieert de rekenkamer gemeentelijke dienstverlening als die situaties waarin de gemeente haar diensten aanbiedt aan burgers. Het gaat dan om dienstverlening waarvoor burgers zelf de gemeente benaderen met hun vraag. Het betreft

zowel de dienstverlening face-to-face bij bijvoorbeeld een stadswinkel of Vraagwijzer, als over dienstverlening via de telefoon of middels digitale formulieren of applicaties. De rekenkamer richt zich op 1^e en 2^e lijns-dienstverlening door gemeenteamttenaren of door de gemeente gecontracteerde of gesubsidieerde partijen. Toegankelijke dienstverlening betekent dat die (ook) bruikbaar en uitnodigend is voor mensen met een beperking. Dit betreft zowel de fysieke toegankelijkheid, de sociale toegankelijkheid en de informatietoegankelijkheid (zie [paragraaf 1-1](#)).

afbakening

- Het onderzoek naar de LAT (zie [paragraaf 1-1](#) voor uitleg van dit begrip) betreft de periode vanaf de zomer van 2016. Toen startte de gemeente namelijk het proces om te komen tot de LAT 2020. Daarnaast onderzoekt de rekenkamer ook of er in andere relevante vigerende gemeentelijke beleidskaders en -documenten rekening wordt gehouden met toegankelijkheid. Deze zijn veelal van na 2016. De interviews om deze relevante vigerende beleidskaders te inventariseren, hield de rekenkamer in de winter van 2023 en het voorjaar van 2024. Overige dataverzameling vond plaats tot de zomer van 2024. Ontwikkelingen van daarna zijn niet in het onderzoek meegenomen.
- In juni 2023 werd de LAT door het college nader uitgewerkt voor de periode 2023-2024. Deze herijking bestaat uit een collegebrief en een lijst (“actietabel”) van 74 - grotendeels nieuwe - acties gericht op toegankelijkheid die de gemeente wil realiseren vóór het einde van 2024. De rekenkamer onderzoekt in dit rapport niet in welke mate er voortgang wordt geboekt op de acties van de herijking. De deadline van deze acties ligt immers nog in de toekomst en de uitvoering is pas recent (juni 2023 of later) gestart.
- Als het gaat om de ervaren toegankelijkheid door Rotterdammers met een beperking (deelvraag 4) komen noodzakelijkerwijs niet alle typen beperking die voorkomen, aan bod. De rekenkamer heeft in hoofdstuk 6 de ervaren toegankelijkheid van online gemeentelijke dienstverlening getoetst bij respondenten met beperkingen waar relatief veel Rotterdammers mee te maken hebben. Zij heeft Rotterdammers met een beperking in mobiliteit, met een auditieve beperking, met een visuele beperking, mensen met een lichte verstandelijke beperking en mensen met een autismespectrumstoornis betrokken in haar onderzoek. 12% van de volwassen Rotterdammers heeft een beperking in mobiliteit. 5% van de volwassen Rotterdammers heeft een auditieve beperking. 8% heeft een visuele beperking. ²⁵ Cijfers over mentale beperkingen zijn niet makkelijk te vinden, maar naar schatting heeft ongeveer 6% van de Rotterdammers een lichte verstandelijke beperking (LVB). ²⁶ Volgens het Nederlands

²⁵ Bron: CBS, GGD'en, GGD GHOR en RIVM, *Gezondheidsmonitor Volwassenen en Ouderen*, cijfers over 2020. geraadpleegd op 15 juli via https://gezondheidkaart.nl/jive?workspace_guid=5695c747-5b5a-4439-af7c-43a60547d9d9. Beperking in de mobiliteit is gebaseerd op 3 vraagstellingen: 1) Kunt u een voorwerp van 5 kg (bijvoorbeeld een volle boodschappentas) 10 meter dragen? 2) Kunt u als u staat, bukken en iets van de grond oppakken? 3) Kunt u 400 meter aan een stuk lopen, zonder stil te staan (zo nodig met stok)? Beperking op zicht is gebaseerd op 2 vraagstellingen: 1) Zijn uw ogen goed genoeg om de kleine letters in de krant te kunnen lezen (zo nodig met bril of contactlenzen)? Kunt u op een afstand van 4 meter het gezicht van iemand herkennen (zo nodig met bril of contactlenzen)? Beperking op gehoor is gebaseerd op 2 vraagstellingen: 1) Kunt u een gesprek volgen in een groep van 3 of meer personen (zo nodig met hoorapparaat)? 2) Kunt u met één andere persoon een gesprek voeren (zo nodig met hoorapparaat)?

²⁶ RIVM, *Gezondheid per wijk en buurt: 2012/2016/2020/2022 (indeling 2022)*. Verkregen op 15 juli 2024 van <https://statline.rivm.nl/#/RIVM/nl/dataset/50120NED/table?dl=A98BA>.

Jeugdinstituut heeft ongeveer 2% van de Nederlanders autisme of een daaraan gerelateerde stoornis.²⁷

- Voor de beoordeling van toegankelijkheid van online dienstverlening (hoofdstuk 6) is gebruik gemaakt van een casuselectie. Er is een selectie van zes processen gemaakt omdat het niet mogelijk was de toegankelijkheid van alle 423 dienstverleningsprocessen van de gemeente te onderzoeken. Bij de selectie is er op gelet dat alle gemeentelijke clusters die dienstverlening aan burgers leveren (alle behalve het cluster BCO) gerepresenteerd worden.

1-5 onderzoeksaanpak

De rekenkamer heeft meerdere onderzoeksmethoden toegepast:

- Documentenstudie: analyse van onder meer (interne) gemeentelijke (beleids-) documenten.
- Interviews met ambtenaren: in totaal zijn 21 interviews gehouden met 33 verschillende ambtenaren.
- Straatinterviews: in drie Rotterdamse wijken (Centrum, Bospolder en Coolhaven) heeft de rekenkamer in totaal 20 straatinterviews gehouden met Rotterdammers over het onderwerp toegankelijkheid in Rotterdam.
- Klantreisonderzoek: de Rekenkamer Rotterdam klantreisonderzoek uitgevoerd voor zes online dienstverleningsprocessen om de ervaren toegankelijkheid in beeld te brengen. Er hebben 18 respondenten met een beperking deelgenomen.
- Schouwen: op zes gemeentelijke locaties waar burgers voor face-to-face dienstverlening terecht kunnen, heeft de rekenkamer zogeheten schouwen laten uitvoeren om hun fysieke toegankelijkheid te inspecteren. Dit gebeurde aan de hand van de 'Checklist fysieke toegankelijkheid in openbare gebouwen' van VACPunt Wonen (zie bijlage 6).

In de onderzoeksverantwoording (bijlage 1) staat een uitgebreidere toelichting op de gehanteerde methoden en normen. Daar staat ook welke normen zijn gewijzigd ten opzichte van de onderzoeksopzet.

normen

De rekenkamer hanteert voor alle deelvragen normen. Deze normen staan in de betreffende hoofdstukken en in de onderzoeksverantwoording (bijlage 1).

1-6 leeswijzer

In deze nota van bevindingen worden de bevindingen besproken om de onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden. Deze nota van bevindingen is de basis voor de bestuurlijke nota. In de bestuurlijke nota worden de bevindingen bestuurlijk gewogen en beoordeeld.

De nota van bevindingen is als volgt opgebouwd. Hoofdstuk 2 biedt de (inter)nationale beleidscontext en beschrijft de Lokale Agenda Toegankelijkheid van de gemeente Rotterdam (zie [paragraaf 1-1](#))

Hoofdstukken 3 tot en met 6 beantwoorden de deelvragen. Hoofdstuk 3 onderzoekt *hoeveel en welke aandacht Rotterdamse beleidskaders hebben voor toegankelijkheid* (deelvraag 1). Hoofdstuk 4 onderzoekt *in hoeverre de Rotterdamse LAT tot nu toe is uitgevoerd*

²⁷ "In 2020 zegt 2,1 procent van ouders van kinderen van 4 tot 12 jaar dat hun kind autisme of een daaraan verwante stoornis heeft. (...) Deze cijfers zijn gebaseerd op de Gezondheidsenquête, die is gehouden onder ouders (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2021)." Bron: <https://www.nji.nl/cijfers/autisme>, geraadpleegd op 15 juli 2024.

(deelvraag 2). Hoofdstuk 5 onderzoekt of de gemeente haar van dienstverlening aan de balie, telefonisch of per post vormgeeft met voldoende aandacht voor toegankelijkheid (deelvraag 3 met betrekking tot balie-, postverkeer- en telefonische dienstverlening). Hoofdstuk 6 gaat specifiek over de aandacht voor toegankelijkheid in de vormgeving van online dienstverlening en de mate waarin deze als toegankelijk wordt ervaren door mensen met een beperking. In dit hoofdstuk staan de deelvragen centraal: *Geeft de gemeente haar online dienstverlening vorm met voldoende aandacht voor toegankelijkheid?* (deelvraag 3 met betrekking tot online dienstverlening) en *In hoeverre ervaren Rotterdammers met een beperking de dienstverlening van de gemeente als toegankelijk?* (deelvraag 4). De hoofdstukken 3 tot en met 6 starten steeds met de deelvraag (of de deelvragen) die in het betreffende hoofdstuk wordt/worden beantwoord, daarna volgen de bevindingen bij die vraag en de laatste paragraaf biedt steeds een beknopte samenvatting en een beantwoording van de deelvraag (of van de deelvragen) van het hoofdstuk.

gekleurde kaders

In deze nota zijn gele en groene tekstblokken te vinden. De gele tekstblokken bevatten nadere informatie of uitleg over feiten waarover in het rapport wordt geoordeeld. De groene tekstblokken bevatten aanvullende informatie die voor de oordeelsvorming niet essentieel is, maar een nadere toelichting geven over bijvoorbeeld gebruikte begrippen en instrumenten.

bijlagen

Het rapport heeft negen bijlagen.

- 1 onderzoeksverantwoording;
- 2 lijst van de SMART-geformuleerde acties uit het Plan van Aanpak Rotterdam Sport Onbeperkt;
- 3 onderbouwing van de rekenkamertoets op de normen voor deelvraag 1, voor zover die onderbouwing niet in hoofdstuk 3 is uitgeschreven;
- 4 onderbouwing van de rekenkamertoets op de normen voor deelvraag 2, voor zover deze niet is uitgeschreven hoofdstuk 4;
- 5 specifieke aanbevelingen 'De LAT is de start' en 'De LAT moet hoger'
- 6 rapport schouwonderzoek zes gemeentelijke dienstverleningslocaties door rekenkamer;
- 7 hartmonitors klantreisonderzoek
- 8 bronnenlijst;
- 9 gebruikte afkortingen.

2 beleidscontext

2-1 inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft de internationale, nationale en gemeentelijke kaders met betrekking tot toegankelijkheid voor mensen met een beperking. Paragraaf 2-2 introduceert de internationale kaders, paragraaf 2-3 de nationale kaders en paragraaf 2-4 de Rotterdamse Lokale Agenda Toegankelijkheid. In paragraaf 2-5 zijn enkele overige bevindingen opgenomen die de rekenkamer deed tijdens haar onderzoek naar de context van het Rotterdamse toegankelijkheidsbeleid.

2-2 internationale kaders

De internationale kaders over toegankelijkheid vinden hun oorsprong in de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens (UVRM) uit 1948.²⁸ In lijn met de UVRM werd in 2006 het VN-verdrag voor de rechten van Personen met een Handicap opgesteld.²⁹

2-2-1 VN-verdrag Handicap

Het VN-Verdrag inzake de Rechten van Personen met een Handicap, ook wel het ‘VN-Verdrag Handicap’ genoemd, heeft ten doel de gelijke behandeling en participatie van personen met een beperking te bevorderen en te beschermen. In het verdrag wordt de term ‘personen met een beperking’ gebruikt voor personen met een “langdurige fysieke, mentale, intellectuele of zintuiglijke beperking die hen in wisselwerking met diverse drempels kunnen beletten volledig, effectief en op voet van gelijkheid met anderen te participeren in de samenleving.”³⁰ De gelijke behandeling en participatie die het verdrag voor deze personen beoogt, betreft alle aspecten van de samenleving. Er zijn in het verdrag daarom verdragsartikelen opgenomen over onder meer wonen, onderwijs, zorg, toegang tot informatie, mobiliteit, cultuur, recreatie, vrijetijdsbesteding en sport.

Het VN-verdrag geeft geen concrete richtlijnen voor beleid dat gelijke behandeling en participatie bevordert. Wel heeft het vier uitgangspunten:

- Overheden moeten zich inzetten om diensten en goederen zoveel mogelijk zó te ontwerpen dat ze door iedereen – dus mensen met én zonder beperking – gebruikt kunnen worden zonder dat aanpassing of een speciaal ontwerp nodig is. Dit principe staat ook bekend als “universal design”.³¹

²⁸ Overheid.nl, *Universele Verklaring van de Rechten van de Mens, New York, 10-12-1948*. Verkregen op 1 juli 2024 van <https://wetten.overheid.nl/BWBV0001008/1948-12-10/0/informatie>.

²⁹ Overheid.nl, *Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap, New York, 13-12-2006*. Verkregen op 1 juli 2024 van <https://wetten.overheid.nl/BWBV0004045/2016-07-14>.

³⁰ Overheid.nl, *Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap, New York, 13-12-2006 (Artikel 1)*. Verkregen op 1 juli 2024 van <https://wetten.overheid.nl/BWBV0004045/2016-07-14>.

³¹ Overheid.nl, *Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap, New York, 13-12-2006 (Artikel 1)*. Verkregen op 1 juli 2024 van <https://wetten.overheid.nl/BWBV0004045/2016-07-14>, artikel 2 en artikel 4f.

- Het beleid mag stapsgewijs ingevoerd worden over langere tijd, maar er moet wel sprake zijn van “geleidelijke voortgang” in de inclusiviteit van de samenleving.
- Bij het opstellen van beleid is er ruimte voor “evenredige toepassing”. Dat betekent dat overheden afwegingsruimte hebben om te kijken of andere belangen zwaarder wegen dan de aanpassing voor mensen met een beperking.
- Mensen met een beperking en hun vertegenwoordigende organisaties moeten betrokken worden bij het ontwikkelen, uitvoeren en het evalueren van het beleid. Dit principe is gebaseerd op het beginsel van ‘Nothing about us without us’ (zie geel kader).³²

Nothing About Us Without Us

Nothing About Us Without Us (Niets Over Ons Zonder Ons) is een slogan en leidend beginsel in de context van belangenbehartiging en beleidsvorming, met name gericht op gemeenschappen van mensen met een beperking. Het principe benadrukt dat het essentieel is dat individuen met directe ervaringen van een bepaalde situatie of uitdaging, betrokken worden bij het besluitvormingsproces dat invloed heeft op hun leven.³³

2-2-2 Europese kaders en richtlijnen

Zowel de Europese Unie (EU) als haar lidstaten tekenden het VN-verdrag in 2007. Om er uitvoering aan te geven stelde de EU in 2010 de European Disability Strategy 2010-2020 vast.³⁴ Deze strategie heeft vier hoofddoelen:

- Het bevorderen van de **volledige en effectieve participatie** van personen met een beperking in de samenleving.
- Het waarborgen van **gelijke kansen en gelijke behandeling** voor personen met een beperking.
- Het verbeteren van de **toegankelijkheid** van goederen en diensten en de fysieke en digitale omgeving.
- Het **versterken van de positie** van personen met een handicap, door ervoor te zorgen dat zij hun rechten kennen en worden betrokken bij besluitvormingsprocessen die invloed hebben op hun leven.³⁵

De strategie omvat verschillende maatregelen en initiatieven die door de EU-lidstaten moeten worden uitgevoerd. Een belangrijk initiatief is de Web Accessibility Directive.

Web Accessibility Directive

De Web Accessibility Directive (WAD) 2016 is een richtlijn over de toegankelijkheid van websites en applicaties van openbare instanties, waaronder overheden.³⁶ Lidstaten zijn verplicht om hiervoor toegankelijkheidsnormen vast te stellen op basis van de zogenaamde Europese Norm EN 301 549. Die Norm stelt onder meer dat websites en applicaties aan de zogeheten Web Content Accessibility Guidelines moeten voldoen op A of AA-niveau (zie geel kader)

³² VNG, *VN-Verdrag Handicap Wat betekent het VN-Verdrag voor gemeenten?* Verkregen op 29 april 2024 van https://vng.nl/files/vng/pagina_attachments/2016/vn-verdrag-handicap_20180227.pdf.

³³ Verenigde Naties, *Nothing About Us, Without Us*, Verkregen op 28 mei 2024 van <https://www.un.org/esa/socdev/enable/iddp2004.htm>.

³⁴ Europese Unie, *European Disability Strategy 2010-2020: A renewed commitment to a Barrier-Free Europe*, 15 november 2010, p. 3.

³⁵ Europese Unie, *European Disability Strategy 2010-2020: A renewed commitment to a Barrier-Free Europe*, 15 november 2010, p. 4.

³⁶ Europese Unie, *Web Accessibility Directive, directive (EU) 2016/2102*, verkregen op 1 juli 2024 van <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2016/2102/oj>.

Web Content Accessibility Guidelines

De Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) zijn 14 toegankelijkheidsrichtlijnen, die weer onderverdeeld zijn in 50 normen. Ze zijn ontwikkeld door het World Wide Web Consortium. De WCAG-richtlijnen gaan over vier kernprincipes:

- **Waarneembaar:** Informatie en gebruikersinterfacecomponenten³⁷ moeten worden weergegeven op een manier die waargenomen kan worden door zoveel mogelijk gebruikers. Dat kan bijvoorbeeld gaan over aanpasbare lettergroottes en contrast op webpagina's, over ondertiteling voor video's of over tekst die aangeeft wat er op plaatjes staat.
- **Bedienbaar:** De gebruikersinterface en navigatie moeten bedienbaar zijn door alle gebruikers, inclusief degenen die bijvoorbeeld alleen een toetsenbord gebruiken. Normen op dit gebied gaan bijvoorbeeld over voldoende tijd geven voor het voltooien van taken en het vermijden van inhoud die kan leiden tot epileptische aanvallen.
- **Begrijpelijk:** de gebruikersinterface en de informatie die erop staat, moeten begrijpelijk zijn. Dit betekent dat navigatiemogelijkheden duidelijk moeten zijn en dat interacties voorspelbaar moeten zijn ('als ik hierop klik, zal er wel dit gebeuren').
- **Robuust:** Mensen moeten de website of applicatie kunnen (blijven) gebruiken, ook als technologieën zich ontwikkelen. Dit betekent onder andere het gebruik van gestandaardiseerde code, het vermijden van verouderde technologieën en het testen van compatibiliteit met verschillende browsers en hulptechnologieën.

Bij elke norm zijn conformiteitsniveau 's geformuleerd (A, AA en AAA), waarbij niveau A de basisvereisten vertegenwoordigt en niveau AAA het hoogste niveau van toegankelijkheid aangeeft.³⁸

In de WAD staat ook dat een website of applicatie **niet** aan een (of meer) WCAG-norm (en) hoeft te voldoen als de eigenaar dit een onevenredige last vindt.³⁹ De WAD vraagt verder van lidstaten om te zorgen dat openbare instanties informatie verstrekken over de mate van naleving van de toegankelijkheidsvereisten. Deze informatie moeten de openbare instanties op hun websites publiceren middels een zogeheten toegankelijkheidsverklaring.⁴⁰

2-3 nationale kaders

2-3-1 nationale wetgeving

Artikel 1 van de Nederlandse Grondwet geeft aan onder meer het lokale bestuur de opdracht om bij het stellen van regels of het nemen van beslissingen alle mensen in Nederland "in gelijke gevallen" op gelijke manier te behandelen.⁴¹ Daarbij wordt sinds de grondwetswijziging van 2023 expliciet gewezen op toegankelijkheid. Er staat in het artikel namelijk nu ook dat "discriminatie wegens (...) handicap (...) niet [is] toegestaan."⁴²

³⁷ Een interface is een koppelvlak waarmee - in het geval van een gebruikersinterface - mens en computer met elkaar communiceren, bijvoorbeeld een websitepagina, aanmeldzuil, telefoonmenu et cetera.

³⁸ World Wide Web Consortium, *Web Content Accessibility Guidelines*. Verkregen op 29 april 2024 via <https://www.w3.org/TR/WCAG21/>.

³⁹ European Union, *Web Accessibility Directive, directive (EU) 2016/2102, artikel 5 (2016)*. Verkregen op 1 juli 2024 van <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2016/2102/oj>.

⁴⁰ European Union, *Web Accessibility Directive (2016)*. Verkregen op 1 juli 2024 van <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2016/2102/oj>.

⁴¹ Rijksoverheid, Grondwet, verkregen op 26 augustus via <https://wetten.overheid.nl/BWBR0001840/2023-02-22>.

⁴² Rijksoverheid, *Non-discriminatiegronden Grondwet uitgebreid met handicap en seksuele gerichtheid*, verkregen op 1 juli 2024 via <https://www.rijks-overheid.nl/actueel/nieuws/2023/01/17/non-discriminatiegronden-grondwet-uitgebreid-met-handicap-en-seksuele-gerichtheid>.

wetgeving vanwege VN-verdrag en WAD

Nederland ondertekende in 2007 het VN-verdrag Handicap en ratificeerde het in 2016.⁴³ Naar aanleiding van de ratificatie werd in Nederland de Kieswet aangepast (om stembureaus toegankelijker te maken), werd de Wet gelijke behandeling van mensen met een handicap of chronische ziekte aangepast en werd een besluit over de digitale overheid genomen. De laatste twee worden hieronder behandeld.

de Wet gelijke behandeling van mensen met een handicap of chronische ziekte

(Wgbh/cz) uit 2013 verbiedt discriminatie wegens handicap of chronische ziekte bij het aanbieden van werk, huisvesting, goederen en diensten.⁴⁴ Sinds 2016 gaat het bij 'diensten' niet alleen om onderwijs, wonen en het openbaar vervoer, maar om alle soorten diensten (dus bijvoorbeeld ook horecadiensten of telecomdiensten).⁴⁵ Ook is aangevuld dat mensen met een beperking om "doeltreffende aanpassingen" mogen vragen. Hieronder valt het toelaten van een assistentiehond.⁴⁶ Verder stelt de wet nu als norm dat aanbieders van producten en diensten geleidelijk zorgdragen voor "algemene toegankelijkheid". Zowel wat betreft de het verrichten van "doeltreffende aanpassingen" als de verwezenlijking van "algemene toegankelijkheid" geldt dat dit niet hoeft als de betrokken aanbieder dit te duur of te moeilijk vindt vergeleken bij de opbrengst.⁴⁷ Het Besluit Toegankelijkheid, uit 2017, verplicht de minister van Volksgezondheid om samen met onder meer overheden actieplannen te maken voor het bereiken van algemene toegankelijkheid.⁴⁸

Besluit digitale toegankelijkheid overheid

Het Besluit digitale toegankelijkheid overheid (Bdto) uit 2018 is de nationale uitwerking van de Europese WAD (zie [paragraaf 2-2-2](#)).⁴⁹ Net als in de Europese richtlijn moeten volgens het Bdto websites en applicaties van overheden: voldoen aan alle WCAG-criteria op A- en AA-niveau tenzij dit een te zware last is, én een online toegankelijkheidsverklaring hebben die aangeeft in hoeverre de website of applicatie voldoet aan de WCAG-criteria.⁵⁰

Volgens het Bdto moet zo'n verklaring gebaseerd zijn op een WCAG-onderzoek dat niet ouder is dan drie jaar. Als de verklaring is gebaseerd op onderzoek dat aan de regels van het Bdto voldoet óf er is geen onderzoek maar er is wel een dergelijk onderzoek gepland binnen een half jaar, dan krijgt de verklaring van het rijk een status A, B

⁴³ Ratificatie betekent dat een verdrag wordt bekrachtigd, waarmee de ondertekenaar partij wordt bij het verdrag. Een internationaal verdrag wordt bijna altijd getekend door regeringen (nadat over de tekst van het verdrag onderhandeld is door diplomaten), vervolgens besluit het parlement over ratificatie; Rijksoverheid, *VN-verdrag Handicap*. Verkregen op 29 april 2024 via <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/rechten-van-mensen-met-een-handicap/positie-mensen-met-een-beperking-verbeteren-vn-verdrag-handicap>.

⁴⁴ Wet van 14 april 2016 tot uitvoering van het op 13 december 2006 te New York tot stand gekomen Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap (Trb. 2007, 169)

⁴⁵ C.A. Goudsmit, 'Uitbreiding WGBH/CZ met goederen en diensten', november 2016, in *Handicap & Recht* nr 1 2016, Boom Juridische Uitgevers

⁴⁶ Wet gelijke behandeling van mensen met een handicap of chronische ziekte, Artikel 2.2.

⁴⁷ Wet gelijke behandeling van mensen met een handicap of chronische ziekte, artikel 2 en 2a. De letterlijke term is "een onevenredige belasting"

⁴⁸ Besluit algemene toegankelijkheid voor personen met een handicap of chronische ziekte, artikel 2 lid 1.

⁴⁹ Vanaf juli 2023 is het besluit onderdeel geworden van de Wet digitale overheid. Overheid.nl, *Wet digitale overheid*, verkregen op 28 augustus 2024 via https://wetten.overheid.nl/BWBR0048156/2023-07-01/#Hoofdstuk8_Artikel28.

⁵⁰ Het besluit geldt overigens niet alleen voor publiekwebsites en -apps van overheden maar ook voor intranetten, extranetten en cloudapplicaties die na september 2019 gemaakt of "ingrijpend herzien" zijn. Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, *Intranetten, extranetten en cloudapplicaties*, verkregen op 1 oktober 2024, via <https://www.digitoegankelijk.nl/aan-de-slag/tips/intranetten#definitie>.

of C. Een website of applicatie voldoet aan het Bdto als deze een status A,B of C heeft.⁵¹

Het Bdto is in fasen ingegaan vanaf september 2019. Sinds 23 september 2020 geldt het besluit voor alle websites van overheden en sinds 23 juni 2021 voor alle mobiele applicaties van overheden.

2-3-2 beleidsprogramma 'Onbeperkt meedoen!'

Het Rijk werkt sinds 2018 ook middels een beleidsprogramma aan de uitvoering van het VN-verdrag. Het heet 'Onbeperkt meedoen!' en valt onder het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Het beoogt door samenwerking met derden (onder meer met aanbieders van openbaar vervoer) de toegankelijkheid in Nederland te verbeteren en de bewustwording erover te vergroten.⁵²

2-4 Rotterdamse Lokale Agenda Toegankelijkheid

Bij de ratificatie van het VN-verdrag nam de Tweede Kamer een amendement aan.⁵³ Daarin staat dat gemeenten in hun periodiek vast te stellen plannen voor de uitvoering van de Wmo 2015, Jeugdwet en Participatiewet ook moeten beschrijven hoe zij werken aan de implementatie van het VN-verdrag. "Het is de bedoeling (...) dat gemeenten één integraal plan ontwikkelen voor het hele sociale domein. Concreet kan dit worden uitgewerkt in een Lokale Inclusie Agenda. (...) Mensen met een beperking en hun vertegenwoordigende organisaties [worden] bij het opstellen van het beleid betrokken", zo vermeldt de toelichting van het amendement. Op basis van het Besluit Toegankelijkheid (zie [paragraaf 2-3-1](#)) geldt daarnaast voor overheden de norm dat zij aan de hand van actieplannen werken aan het op termijn verwezenlijken van algemene toegankelijkheid wat betreft de diensten en goederen die zij aanbieden.⁵⁴ De actieplannen van gemeenten moeten dus breder zijn dan alleen het sociale domein.⁵⁵ De Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) en Ieder(IN) – koepelorganisatie van mensen met een beperking – hebben handreikingen gemaakt voor gemeenten om tot een dergelijke agenda te komen. Volgens de VNG-handreiking heeft een inclusieve samenleving betrekking op "onderwijs & ontwikkeling, thuis, werk & inkomen, vrije tijd, vervoer en welzijn, gezondheid & ondersteuning."⁵⁶ In de handreiking van Ieder(IN) staat: "Gemeenten moeten duidelijk omschrijven welke verbeteringen en doelen ze gaan realiseren, en daarbij ook aangeven binnen welke termijn dat gaat gebeuren. In het plan moeten de onderwerpen onderwijs, werk, inkomen, vervoer, wonen en leven een plek krijgen."⁵⁷

2-4-1 Rotterdam Onbeperkt

De gemeente Rotterdam heeft in 2016 het programmateam 'Rotterdam Onbeperkt' ingesteld om het VN-verdrag uit te voeren. Het VN-verdrag vraagt van overheden zich op eigenlijk alle onderdelen van hun beleid in te zetten voor meer toegankelijkheid. De verantwoordelijkheid voor het realiseren van meer toegankelijkheid ligt in

⁵¹ Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties, *De status*, verkregen op 27 augustus 2024 via <https://www.digit toegankelijk.nl/toegankelijkheidsverklaring/status>.

⁵² Rijksoverheid, *Onbeperkt meedoen*. Verkregen op 23 mei 2023 via <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/rechten-van-mensen-met-een-handicap/onbeperkt-meedoen>.

⁵³ Tweede Kamer, 'Nader gewijzigd amendement van de leden Van der Staaij en Bergkamp ter vervanging van dat gedrukt onder nr. 19', januari 2016.

⁵⁴ Besluit algemene toegankelijkheid voor personen met een handicap of chronische ziekte, artikel 2 lid 1.

⁵⁵ VNG, 'handreiking Lokale Inclusie Agenda', maart 2019, p.3.

⁵⁶ VNG, 'handreiking Lokale Inclusie Agenda', maart 2019, p.3. p.17.

⁵⁷ Ieder(IN), 'Vraag en antwoord - VN-verdrag lokaal', april 2017, p. 5.

Rotterdam dan ook niet alleen bij het programma Rotterdam Onbeperkt, maar in de eerste plaats bij de gehele gemeentelijke organisatie. Het zou voor een team van circa 20 ambtenaren immers ondoenlijk veel werk zijn om de gehele Rotterdamse beleidsvorming en -uitvoering aan te sturen en/of te monitoren op het onderwerp toegankelijkheid. Het programma heeft wel als taak het thema toegankelijkheid concernbreed aan te jagen en te coördineren. Ook heeft het programma de totstandkoming van de lokale inclusie agenda gecoördineerd. Deze heet in Rotterdam de Lokale Agenda Toegankelijkheid (LAT)⁵⁸ en werd in januari 2021 vastgesteld. Deze gaat over de periode vanaf 2020, er werd geen loopduur bij gespecificeerd.⁵⁹ In 2023 werd de LAT herijkt, ook hiervoor deed Rotterdam Onbeperkt de coördinatie.⁶⁰

Rotterdam Onbeperkt bestaat uit een kernteam, een programmteam en een stuurgroep. Het **kernteam**, bestaande uit vier medewerkers en een trainee, en geeft vorm aan de coördinerende taak vanuit cluster MO op het thema toegankelijkheid. Het “houdt de energie voor het thema toegankelijkheid erin” en monitort de voortgang van de LAT-acties.⁶¹ Ook brengt het elke drie à vier weken het zogeheten **programmteam** bij elkaar.⁶² Dat bestaat uit 15 tot 20 afgevaardigde ambtenaren van de verschillende clusters van de gemeente Rotterdam, zij werken een deel van hun aanstelling voor Rotterdam Onbeperkt, naast hun ‘gewone’ werk. De programmteamleden informeren elkaar dan over de ontwikkelingen rondom toegankelijkheid en over de voortgang van de LAT-acties van hun cluster. Daarnaast zijn zij binnen hun cluster de trekkers van het thema toegankelijkheid. Ze fungeren als “actiehouders” binnen hun cluster: ze zetten lijnen uit voor acties die relevant zijn voor toegankelijkheid. De clusters zijn zelf verantwoordelijk voor het oppakken van de acties uit de LAT. Ook houdt het kern- en programmteam zich bezig met het creëren van meer bewustwording, onder meer door het organiseren van trainingen, ervaringswandelingen en de ‘Week van de toegankelijkheid’ (een jaarlijkse week waarin landelijk aandacht wordt gevraagd voor toegankelijkheid, op initiatief van Ieder(IN)).

De **stuurgroep** van Rotterdam Onbeperkt is in 2022 gestart en bestaat uit drie afdelingshoofden, afkomstig uit de clusters Dienstverlening, Maatschappelijke ontwikkeling en Stadsontwikkeling. De stuurgroep is de escalatielijn indien nodig. Alle belangrijke stukken worden aan de stuurgroep ter besluitvorming aangeboden. De vergaderingen van de stuurgroep zijn niet periodiek ingepland maar vinden ad-hoc plaats wanneer er aanleiding voor is.⁶³

Wat betreft het contact over toegankelijkheid met wethouders geeft de gemeente aan dat onderwerpen over toegankelijkheid alleen ad hoc geagendeerd worden in stafoverleggen met de wethouder. Er is geen vast overlegmoment over toegankelijkheid. Wel worden de voortgangsrapportages naar de raad (gepubliceerd in 2021 en 2023) voor hun verschijnen besproken met de wethouders.⁶⁴

⁵⁸ Interview ambtenaar.

⁵⁹ Gemeente Rotterdam, ‘Lokale Agenda Toegankelijkheid’, augustus 2020.

⁶⁰ College B&W, ‘Voortgangsrapportage Lokale Agenda Toegankelijkheid over 2022 en herijking Lokale Agenda Toegankelijkheid 2023-2024’, 20 juni 2023.

⁶¹ Interview ambtenaren.

⁶² In het proces naar de herijking van de LAT van 2023 (zie verderop in deze paragraaf) was dit om de twee weken.

⁶³ Interviews ambtenaren.

⁶⁴ E-mails ambtenaren.

2-4-2 LAT thema's en actiepunten

Bij het proces naar het opstellen van de LAT 2020 heeft Rotterdam Onbeperkt mensen met een beperking betrokken. Ze deed dit onder andere door “ervaringsdeskundigen van MEE Rotterdam Rijnmond te vragen naar hun ervaringen met toegankelijkheid.”⁶⁵ MEE is een landelijke organisatie die werkt als cliëntondersteuner voor mensen met een beperking en als kennispartner voor onder meer overheden. Ook heeft de gemeente “gesprekken met belangenbehartigers” gevoerd.⁶⁶ Verder organiseerde Rotterdam Onbeperkt samen met de Brede Raad 010 (zie kader hieronder) een bijeenkomst voor Rotterdammers met een beperking en mantelzorgers, waar hun ervaringen, knelpunten en aanbevelingen over toegankelijkheid werden geïnventariseerd.⁶⁷

Brede Raad 010

Op grond van de Participatiewet en de WMO moeten inwoners de mogelijkheid hebben om advies te leveren op door hun gemeente opgestelde voorgestelde beleidsdocumenten.⁶⁸ In Rotterdam is deze wettelijke vereiste ingevuld middels een onafhankelijke adviesraad Sociaal Domein, De Brede Raad 010 geheten. Deze adviesraad bestaat uit ongeveer 35 leden. Dit zijn Rotterdammers die als vrijwilliger de gemeente gevraagd en ongevraagd advies geven over sociaal beleid. Zij doen dit op basis van hun eigen ervaringskennis en op basis van de ervaringskennis die zij in hun persoonlijke netwerk ophalen. De Brede Raad 010 heeft verder een bureau van vijf betaalde medewerkers en een ondersteunend bestuur.⁶⁹ Eén van de vijf thema's waar de Brede Raad 010 over adviseert is het beleid rondom toegankelijkheid volgens de definitie van het VN-verdrag.⁷⁰

Op basis van onder meer deze bijeenkomsten en gesprekken heeft de gemeente tien thema's geselecteerd voor de LAT (zie tabel 2-1). Aan deze thema's zijn in totaal 61 acties verbonden, bijna allemaal zijn ze voorzien van een deadline.⁷¹ De acties betreffen bijna de hele breedte van het Rotterdamse beleid, alleen het thema vervoer en persoonlijke mobiliteit heeft geen acties. De acties per thema zijn opgesteld door het desbetreffende cluster van de gemeente.⁷²

⁶⁵ Gemeente Rotterdam, 'Lokale Agenda Toegankelijkheid', augustus 2020, p. 11.

⁶⁶ Gemeente Rotterdam, 'Lokale Agenda Toegankelijkheid', augustus 2020, p. 11.

⁶⁷ Gemeente Rotterdam, 'Lokale Agenda Toegankelijkheid', augustus 2020, p. 10.

⁶⁸ Overheid.nl, Participatiewet, artikel 47, geraadpleegd op 6 september 2024 van <https://wetten.overheid.nl/BWBR0015703/2024-07-01> ; overheid.nl, wet maatschappelijke ondersteuning artikel 2.1.3. lid 3, geraadpleegd op 6 september 2024 van <https://wetten.overheid.nl/BWBR0035362/2024-07-01>.

⁶⁹ Brede Raad 010, Over de Brede Raad 010, geraadpleegd op 28 juni 2024, <https://brederaad-010.nl/over-de-brederaad-010/>.

⁷⁰ Brede Raad 010, VN-verdrag – Inclusie Agenda, geraadpleegd op 28 juni 2024, <https://brederaad-010.nl/adviezen/vn-verdrag/>.

⁷¹ In de LAT 2020 staat een lijst van 63 doelen, maar daarin staan twee dubbelingen. De thema's communicatie en dienstverlening hebben namelijk een identieke doelstelling, in de voortgangsrapportage van 2021 is deze doelstelling enkel bij dienstverlening opgenomen. Bij het thema cultuur was er een doelstelling die er twee keer in stond, vanaf de voortgangsrapportage van 2021 is deze nog maar één keer opgenomen. Daardoor is er in de voortgangsrapportage dus sprake van 61 doelen. Verder staat er vanaf 2021 in de voortgangsrapportages een doelstelling bij het thema werk, arbeid en participatie, die niet in de LAT 2020 stond.

⁷² Gemeente Rotterdam, 'Lokale Agenda Toegankelijkheid', augustus 2020, p. 78-81. Alle 63 acties zijn, geordend per thema, te vinden in hoofdstuk 4 van dit onderzoek.

tabel 2-1: acties LAT 2020 per thema: samenvatting door rekenkamer

Thema	Samenvatting
Bewustwording	Filmpjes, sessies, workshops, animatie over toegankelijkheid, factsheets voor medewerkers en directeuren binnen de gemeente en partners in de stad.
Communicatie	Toegankelijk maken van de website www.rotterdam.nl en mobiele applicaties (incl. toegankelijkheidsverklaring), inzicht verkrijgen in mate van toegankelijkheid van online apps en formulieren, opleveren van richtlijnen voor inclusieve communicatie, training/workshop inclusieve communicatie.
Dienstverlening	'Pdf-bestanden op www.rotterdam.nl voldoen aan de toegankelijkheidseisen, vermelden toegankelijkheid publiekslocaties op website, inzicht in de mate van toegankelijkheid van online apps en formulieren, organisatie Europees seminar Digitale inclusie voor mensen met een beperking
Vrije tijd	<ul style="list-style-type: none"> Inzicht in aanbod sport en bewegen voor mensen met een beperking, (financiële) ondersteuning voor aanbieders van toegankelijke sport en voor mensen met een beperking die willen sporten/bewegen; Cultuurplan-instellingen werken aan inclusiever cultuuraanbod, meer bewustwording bij cultuuraanbieders over inclusief aanbod, cultuuraanbod in speciaal onderwijs versterken;⁷³ Evaluatie checklist voor toegankelijke evenementen, meer bewustwording / optimalisatie omtrent toegankelijkheid bij onder andere "hospitality partners" en op de toeristische website www.rotterdam.info.
Opgroeien (spelen, jeugd)	spelen: opleveren van een inspiratieboek over 'onbeperkt spelen' en ondertekenen van het landelijke Samenspeelakkoord. jeugd: verschillende acties, vooral gericht op het voorkomen dat kinderen thuis zitten in plaats van naar school gaan.
Buitenruimte	Optimalisatie en bijstelling van toegankelijkheidsrichtlijnen in o.a. het handboek Rotterdamse stijl, opleveren advies voor uitvoeringsagenda n.a.v. het initiatiefvoorstel "Fysiek toegankelijke stad voor iedereen".
Wonen	Uitvoeren van verschillende acties die onderdeel zijn van bestaand Rotterdams woonbeleid, namelijk het Addendum op de Woonvisie en het Langer Thuis akkoord.
Zorg, welzijn en ondersteuning	Verschillende ambities uit het Beleidsplan Maatschappelijke Ontwikkeling en Jeugdhulp 2021-2026.
Vervoer en persoonlijke mobiliteit	Geen acties.
Werk, arbeidsmarkt en participatie	<ul style="list-style-type: none"> verschillende maatregelen afkomstig uit het Actieplan Dienstverlening Werk & Inkomen 2020 en het actieprogramma Integratie en Samenleven 2019-2022; verbetering kennis over typen werkvoorzieningen bij betrokken ambtenaren, bewustwordingsprojecten over inclusieve arbeidsmarkt en discriminatie voor werkgevers en voor mensen met een beperking; binnen de gemeente zelf (als werkvloer) onderzoek naar inclusie en diversiteit, bewustwording, naar verbetering voorzieningen en faciliteiten voor ambtenaren met een beperking.

2-4-3 adviesrapport Brede Raad bij de LAT 2020

Voorafgaand aan de vaststelling van de LAT 2020 heeft de Brede Raad 010 een eerste samenvatting van het conceptdocument aan haar leden voorgelegd. De reacties heeft zij samengevat in het adviesrapport 'De LAT is de start!', met daarin vier algemene aanbevelingen.⁷⁴ De raad raadt de gemeente aan om:

- "de LAT te verankeren in de dagelijkse werkzaamheden van de gemeentelijke diensten;
- te blijven werken aan het verbeteren van de inclusie van mensen met een beperking of chronische ziekte;

⁷³ Cultuurplan-instellingen zijn culturele instellingen die subsidie ontvangen vanuit het subsidieprogramma voor kunst en cultuur van de gemeente. Bron: Rotterdams Raad voor Kunst en Cultuur, *Cultuurplan*. Verkregen op 15 augustus 2023 van <https://www.rrkc.nl/cultuurplan/algemeen/>.

⁷⁴ Brede Raad 010, 'De LAT is de start!', 2020.

- bij de uitvoering van de LAT de gebiedscommissies een rol te geven.
- de visie te onderschrijven en uit te dragen dat mensen met een beperking erbij horen in de samenleving en zich ervoor in te zetten om obstakels en belemmeringen weg te nemen.”⁷⁵

De Brede Raad 010 gaf de gemeente daarnaast nog 24 specifieke adviezen mee, over de thema's onderwijs, buitenruimte, cultuur, wonen, vervoer, werk en communicatie. Deze zijn opgenomen in bijlage 9 van dit rapport.⁷⁶ De wethouder liet in zijn reactiebrief op het advies weten dat de aanbevelingen niet leiden tot verandering in beleid of nieuw beleid omdat deze volgens hem aansluiten op reeds ingezette ontwikkelingen.⁷⁷

2-4-4 voortgangsrapportages LAT

De gemeente heeft de raad in de periode 2020-2023 tweemaal een brief gestuurd over de voortgang van de LAT 2020. De raad is in december 2021 geïnformeerd over de stand van zaken per december 2021 en in juni 2023 over de stand van zaken per december 2022.⁷⁸ In een bijgeleverde tabel heeft het college steeds van elke actie de voortgang beschreven en de actie is van een groene of oranje kleur voorzien. Oranje wil zeggen: “het doel heeft enige vertraging opgelopen”, groen betekent: “het doel verloopt volgens planning” (dus het doel is gerealiseerd of ligt op schema om gerealiseerd te worden). In 2021 verliepen volgens de gemeente 42 van de 61 doelen volgens planning (of waren reeds behaald) en 19 doelen niet. Eind 2022 verliepen 49 doelen volgens planning (of waren reeds behaald) en 13 doelen niet.

2-4-5 adviesrapport Brede Raad 010 bij voortgangsrapportages

In januari 2023 publiceerde de Brede Raad 010 naar aanleiding van de voortgangsrapportages een nieuw adviesrapport: ‘De LAT moet hoger’⁷⁹ Hierin erkende ze de inzet van de gemeente op het gebied van toegankelijkheid, maar wees ze ook op belangrijke verbetermogelijkheden. Deze vatte ze samen in acht algemene aanbevelingen, waaronder bijvoorbeeld:

- 1 “Maak inclusief beleid dat rekening houdt met alle Rotterdammers en de lange termijn;
- 2 Garandeer een behoorlijke levensstandaard voor mensen met een beperking, voeg dit toe als eerste prioriteit aan de LAT;
- 3 Wees uitgesproken over het belang van inclusie en neem toegankelijkheid op in al het nieuwe beleid;
- 4 Stel voorwaarden aan toegankelijkheid bij aanbestedingen.”⁸⁰

De Brede Raad 010 deed daarnaast 37 specifieke aanbevelingen op de verschillende LAT-thema's. Deze staan in bijlage 9 van dit rapport.

De wethouder reageerde in januari 2024 met een brief naar de Brede Raad 010. Hij geeft daarin aan dat er bij het opstellen van de herijking van de LAT “nadrukkelijk de

⁷⁵ Brede Raad 010, ‘De LAT moet hoger’, 2023.

⁷⁶ Deze aanbevelingen zijn overgenomen zoals deze in het rapport van de Brede Raad 010 staan. Dus volgens haar thema-indeling en sommige aanbevelingen dubbel als zij deze bij meerdere thema's heeft opgenomen.

⁷⁷ Wethouder Volksgezondheid, zorg, ouderen en sport, ‘Reactie op advies Brede Raad 010 en Young 010 inzake In eigen Beheer en de LAT’, 31 maart 2020.

⁷⁸ Gemeente Rotterdam, ‘Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2021’, 21 december 2021 en Gemeente Rotterdam, ‘Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2022’, 28 juni 2023.

⁷⁹ Brede Raad 010, ‘De LAT moet hoger’, 2023.

⁸⁰ Brede Raad 010, ‘De LAT moet hoger’, 2023, p. 7. De rekenkamer heeft de werkwoordelijke bepalingen soms aangepast omwille van de leesbaarheid.

aansluiting [is] gezocht” met het adviesrapport. Verder stelt hij dat er meerdere gesprekken met de Brede Raad zijn geweest om deze te betrekken bij het herijkingsproces. In de brief gaat de wethouder in op een elftal adviezen uit ‘De LAT moet hoger’. Hij reageert met het beschrijven van staand gemeentelijk beleid en van voorgenomen LAT-herijkingsacties die op de elf adviezen aansluiten. Uit de brief is niet af te leiden welk gemeentelijk beleid direct een gevolg is van de adviezen. De wethouder eindigt zijn brief met de opmerking dat hij “niet in één keer met alle aanbevelingen aan de slag” kan en dat dit onder meer te maken heeft met beperkte middelen.⁸¹

2-4-6 herijking LAT

In juni 2023 herijkte het college de LAT voor de periode 2023-2024.⁸² Dit is een nadere uitwerking van de LAT 2020. De herijking bestaat uit een collegebrief en een lijst van 74 acties om de toegankelijkheid in de stad te verbeteren. In de brief komt onder meer aan de orde dat de gemeente in navolging van het raadsbesluit ‘Fysiek Toegankelijke Stad voor iedereen’ uit 2021 een “toegankelijkheidsambassadeur” heeft aangesteld. Deze ambtenaar moet binnen de gemeente en bij het gemeentebestuur lobbyen voor het thema en in de stad zoveel mogelijk partijen bij het onderwerp laten aansluiten.⁸³ Ook wordt genoemd dat in 2023 voor het eerst de European Paralympic Championships zijn gehouden, en dat Rotterdam de locatie was. Rondom de spelen organiseerde de gemeente activiteiten om aan Rotterdammers met en zonder beperking te laten zien welke sportmogelijkheden er zijn als je een beperking hebt.⁸⁴

De lijst van 74 acties bestaat naast 57 nieuwe acties uit zeventien nog lopende acties uit de LAT 2020. Het gaat om alle acties die volgens de voortgangsrapportage over 2022 nog niet op koers lagen (dertien acties) en om drie acties die wel op koers lagen maar waarvan de deadline nog niet verstreken is. Sommige andere acties waarvan de deadline nog niet verstreken is, zijn niet in de herijking opgenomen.⁸⁵ De herijking vermeldt niet dat, en ook niet waarom, deze LAT 2020-acties in de herijking zijn komen te vervallen. Figuur 2-1 geeft per thema het aantal acties weer dat ook reeds in de LAT 2020 stond, naast het aantal nieuwe acties.

⁸¹ Naast deze zes aanbevelingen, benoemt de wethouder Welzijn, Samenleven, Sport en Digitale Inclusie nog twee van de aanbevelingen en beargumenteert hij in de lopende tekst dat de gemeente hier al aan voldoet. Dit zijn de aanbeveling dat de gemeente voorttrekker moet zijn en het goede voorbeeld moet geven en dat de gemeente Rotterdam de voortgang van de LAT moet vergelijken en monitoren met de LAT's van andere gemeenten. Wethouder Welzijn, Samenleven, Sport en Digitale Inclusie, ‘Reactie op het advies van de Brede Raad 010 – De LAT moet Hoger’, 11 januari 2024.

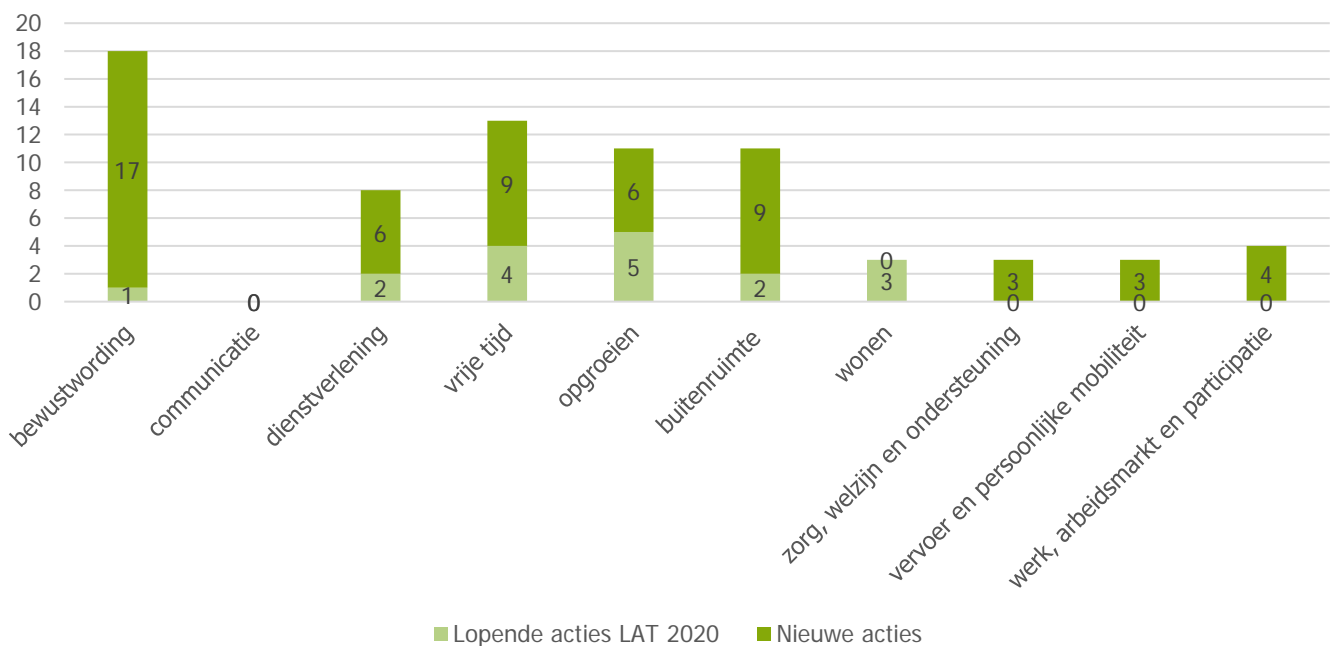
⁸² College B&W, ‘Voortgangsrapportage Lokale Agenda Toegankelijkheid over 2022 en herijking Lokale Agenda Toegankelijkheid 2023-2024’, 20 juni 2023, p. 1.

⁸³ College B&W, ‘Voortgangsrapportage Lokale Agenda Toegankelijkheid over 2022 en herijking Lokale Agenda Toegankelijkheid 2023-2024’, 20 juni 2023, p. 2. Zie paragraaf 3-10 voor meer informatie over het raadsbesluit “Fysiek toegankelijke stad voor iedereen”.

⁸⁴ College B&W, ‘Voortgangsrapportage Lokale Agenda Toegankelijkheid over 2022 en herijking Lokale Agenda Toegankelijkheid 2023-2024’, 20 juni 2023, p. 6.

⁸⁵ Het gaat om de LAT-2020 actie over het realiseren van 10.800 garantiebanen met deadline 31 december 2025 (zie paragraaf 4-12). Deze is niet in de herijking opgenomen. In ambtelijk wederhoor geeft de gemeente aan dat dat het cluster W&I uiteraard wel met de uitvoering door gaat. Ook de LAT 2020 acties die ‘doorlopend’ of ‘continu proces’ als deadline hadden en die volgens de voortgangsrapportage 2022 op koers lagen, zijn niet in de herijking opgenomen.

Figuur 2-1: samenstelling acties van herijking LAT (nieuw of reeds bestaand in LAT 2020)



2-5 overige bevindingen

De rekenkamer stelde tijdens haar onderzoek vast dat in ieder geval in de periode 2023-2024 in het programmateam Rotterdam Onbeperkt geen “actiehouders” zaten voor de thema’s wonen, opgroeien, vervoer, persoonlijke mobiliteit, zorg en ondersteuning (zie [paragraaf 2-4-1](#) voor de betekenis van “actiehouder”⁸⁶). Dat betekent dat deze thema’s – die volgens het VN-verdrag, de VNG en Ieder(IN) belangrijk zijn voor een toegankelijke samenleving – geen ambtenaar hebben die vanuit zijn of haar afdeling lijnen uitzet voor de uitvoering van de LAT-acties van dat thema.

⁸⁶ Interviews ambtenaren, telefoongesprek ambtenaar.

Rotterdam Onbeperkt



gemeente
Rotterdam



Week van de
Toegankelijkheid

www.rotterdam.nl/toegankelijkheid

gemeente

3 toegankelijkheid in beleid

3-1 inleiding

In dit hoofdstuk staat de aandacht voor toegankelijkheid in Rotterdamse beleidskaders en beleidsdocumenten centraal. De rekenkamer beantwoordt de eerste deelvraag van dit onderzoek: *In hoeverre en op welke manier hebben relevante Rotterdamse beleidskaders aandacht voor toegankelijkheid voor mensen met een beperking?*

De rekenkamer hanteert voor de beantwoording van deze vraag een zestal normen die zijn gebaseerd op bevindingen uit de wetenschappelijke literatuur over effectief toegankelijkheidsbeleid⁸⁷ (zie de onderzoeksverantwoording in bijlage 1 voor een toelichting op de totstandkoming van deze normen). Ze luiden:

- 1 In de gemeentelijke beleidskaders van alle relevante beleidsterreinen worden maatregelen geformuleerd die gericht zijn op de inclusie van mensen met een beperking;
- 2 De gemeente formuleert haar doelstellingen op het gebied van toegankelijkheid specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden (oftewel SMART);
- 3 Bij beleids- en besluitvorming die invloed heeft op de doelgroep van mensen met een beperking, worden de doelgroep en/of vertegenwoordigende organisaties betrokken;
- 4 Het beleid over toegankelijkheid richt zich op samenwerking tussen de gemeente en externe partners;
- 5 De gemeente formuleert bij de beleidsmaatregelen gericht op toegankelijkheid ook het voornemen tot monitoring van de uitkomsten van die maatregelen;
- 6 Het beleidsdocument heeft aandacht voor de benodigde middelen om het beleid voor toegankelijkheid uit te voeren.

In paragraaf 3-2 wordt de Lokale Agenda Toegankelijkheid 2020 (LAT 2020) getoetst aan de hand van de rekenkamernormen. Vervolgens worden in paragraaf 3-3 de overige relevante beleidskaders en beleidsdocumenten per LAT-thema getoetst. De uitkomsten van de toets zijn opgenomen in tabellen. De onderbouwing van de toetsing is terug te vinden in bijlage 3. Paragraaf 3-4 bevat enkele overige bevindingen die de rekenkamer deed tijdens haar onderzoek om bovenstaande deelvraag te beantwoorden. Paragraaf 3-5 is een samenvatting van dit hoofdstuk.

3-2 lokale agenda toegankelijkheid 2020

De LAT 2020 is als beschreven in [paragraaf 2-4](#) een concernbreed document. Het bevat veel beleid over toegankelijkheid, namelijk de 61 LAT-doelen van de gemeente Rotterdam (zie ook tabel 2-1). Het gaat deels om doelen die samenvallen met reeds bestaand beleid van de betrokken clusters en deels om doelen die aanvullend zijn. De LAT-acties hebben betrekking op de thema's bewustwording, communicatie, dienstverlening, sport, cultuur, opgroeien, buitenruimte, wonen, zorg en arbeid. Daarmee gaan ze over bijna alle thema's die volgens de VNG en Ieder(IN) belangrijk zijn voor een agenda

⁸⁷ Eilíonóir Flynn, 'From Rhetoric to Action - Implementing the UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities', 2011.

voor een inclusieve samenleving (zie [paragraaf 2-4](#)); alleen op de thema's openbaar vervoer en persoonlijke mobiliteit formuleert de LAT geen acties.⁸⁸ In tabel 3-1 is de LAT 2020 getoetst aan de rekenkamernormen. Zoals te zien is, bevat de LAT SMART-geformuleerde acties op twaalf van haar (sub)thema's. 35 van de in totaal 61 acties die in de LAT staan, zijn SMART geformuleerd.

tabel 3-1: Normen deelvraag 1: Lokale agenda toegankelijkheid 2020

LAT-Thema	Dat beleid is (deels) SMART geformuleerd	Doelgroep is betrokken bij beleidsvorming	Gemeente werkt samen met externe partners	Het kader bevat het voornemen om maatregelen toegankelijkheid te monitoren	Volgens het kader zijn er middelen voor toegankelijkheid gereserveerd
	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee
Bewustwording	Alle 6 doelen zijn SMART				
Communicatie	3 van de 4 doelen zijn SMART				
Dienstverlening	3 van de 4 doelen zijn SMART				
Sport	1 van de 6 doelen is SMART				
Cultuur, evenementen, toerisme	4 van de 9 doelen zijn SMART				
Opgroeien: jeugd en onderwijs	7 van de 10 doelen zijn SMART				
Opgroeien: spelen	2 van de 4 doelen zijn SMART				
Buitenruimte	Alle 2 doelen zijn SMART				
Wonen	2 van de 3 doelen zijn SMART				
Zorg, welzijn en ondersteuning	Geen SMART-geformuleerd doel				
Werk, arbeidsmarkt en participatie	2 van de 6 doelen zijn SMART				
Gemeente als toegankelijke werkgever	3 van de 6 doelen zijn SMART				

Bij het opstellen van de LAT 2020 en de LAT-acties is de doelgroep betrokken geweest via onder meer de Brede Raad 010 (zie [paragraaf 2-4](#)). De beleidskaders geven vaak aan dat de gemeente samenwerking met externe partijen beoogt. De monitoring van de LAT-acties vindt plaats via de voortgangsrapportages (zie [paragraaf 2-4-4](#)).⁸⁹ Ten tijde van het opstellen van de LAT zijn er geen middelen gereserveerd om de LAT-acties uit te voeren, dit moest gebeuren uit de reguliere middelen van de clusters. Sinds 2023 heeft Rotterdam Onbeperkt als trekker van de LAT structureel middelen gekregen om

⁸⁸ Ieder(IN), 'Vraag en antwoord - VN-verdrag lokaal', april 2017, p. 5.

⁸⁹ Interview ambtenaar.

de LAT en haar herijking uit te voeren. In 2023 kreeg Rotterdam Onbeperkt € 1,5 mln, voor 2024 is €1,3 mln. gereserveerd en voor de jaren 2025, '26 en '27 is steeds € 400.000 per jaar gereserveerd.⁹⁰

3-3 LAT thema's

Naast de LAT-acties, maakt elke afdeling zoals gezegd eigen beleid op toegankelijkheid. In de onderstaande paragrafen worden per thema de relevante beleidskaders en documenten besproken waarin dit beleid naar voren komt. Alle thema's die volgens de VNG en Ieder(IN) belangrijk zijn voor een agenda voor een inclusieve samenleving worden besproken, ook de thema's openbaar vervoer en persoonlijke mobiliteit, waarvoor de LAT 2020 geen acties formuleert.⁹¹

aanpak toetsing norm 1

Om de voor toegankelijkheid relevante beleidsdocumenten in kaart te brengen, heeft de rekenkamer per LAT-thema aan de programmaleden van Rotterdam Onbeperkt gevraagd welke documenten dit zijn. In enkele gevallen werd de rekenkamer door hen doorverwezen naar andere ambtenaren die geen onderdeel zijn van Rotterdam Onbeperkt. Bij deze aanpak om het beleid in kaart te brengen, kan de kanttekening geplaatst worden dat relevante beleidskaders mogelijk buiten zicht zijn gebleven van de rekenkamer omdat ze door de gesproken ambtenaren niet genoemd zijn. De rekenkamer gaat er echter vanuit dat Rotterdam Onbeperkt – gezien haar coördinerende taak op het thema – weet welke beleidskaders er voor toegankelijkheid toe doen. De rekenkamer heeft echter ook zelf enig deskresearch verricht en kwam daarbij af en toe inderdaad een relevant beleidskader tegen dat niet door de gesproken ambtenaren genoemd is. De rekenkamer deed dit deskresearch niet om een complete inventarisatie van het beleid te bereiken maar ten behoeve van het schrijven van de onderzoeksopzet en om door ambtenaren aangedragen stukken in hun context te begrijpen. Wanneer de rekenkamer vindt dat het document niet mag ontbreken in het overzicht van gemeentelijke beleidsdocumenten met aandacht voor toegankelijkheid, dan wordt het wel in dit rapport beschreven, maar is de tekst in een omlijning geplaatst (zie voor een voorbeeld hieronder).

De omlijning betekent dat een beleidsstuk wordt behandeld dat niet is aangedragen door de gesproken ambtenaren.

De rekenkamer beschrijft de beleidskaders die zij op deze manier vond, maar toetst ze niet aan de rekenkamernormen. Uit het feit dat Rotterdam Onbeperkt deze documenten niet noemde, mag immers worden afgeleid dat ze in de praktijk minder belangrijk zijn voor het toegankelijkheidsbeleid van de gemeente. Een uitzondering is het document 'Zicht op mensen met een licht verstandelijke beperking LVB) 2023-2025'. Dit document kwam niet aan de orde in de gesprekken met ambtenaren maar is duidelijk wel belangrijk: het is naast de LAT het enige andere vigerende Rotterdamse beleidsplan dat toegankelijkheid als voornaamste onderwerp heeft. De rekenkamer heeft dit beleidsplan daarom wel aan haar normen getoetst (namelijk in [paragraaf 3-3-15](#)).

⁹⁰ Gemeente Rotterdam, *Voorjaarsnota 2023*. Geraadpleegd op 26 september 2024 van <https://archieven.watdoetdegemeente.rotterdam.nl/voorjaarsnota2023/programmas/zorg-welzijn2/7-financien/>.

⁹¹ Ieder(IN), 'Vraag en antwoord - VN-verdrag lokaal', april 2017, p. 5.

3-3-1 bewustwording

Het eerste thema waarvoor de rekenkamer aan Rotterdam Onbeperkt heeft gevraagd of er naast de LAT nog toegankelijkheidsbeleid over bestaat, is het thema 'bewustwording'. Onder de noemer 'bewustwording' streeft de gemeente naar meer kennis in de stad en binnen de gemeentelijke organisatie over toegankelijkheid. Het gaat om bewustwording van de inhoud van het VN-verdrag en van het belang van toegankelijkheid voor mensen met een beperking.⁹² Volgens de gemeente zijn er geen beleidskaders of beleidsdocumenten voor het thema bewustwording. Bewustwording is wel ingebed in beleidskaders van andere thema's.

3-3-2 communicatie

Het tweede LAT-thema is 'communicatie'. In het VN-verdrag staat de "eerbiediging van de inherente waardigheid" van mensen met een beperking centraal. Het gaat daarbij onder andere om het tegengaan van discriminatie van mensen met een beperking.⁹³ Hieronder valt dat overheden op een inclusieve manier communiceren. Daarnaast vraagt het verdrag overheden te waarborgen dat mensen met een beperking toegang hebben tot informatie. Dat betekent onder meer dat overheden rekening houden met hoe mensen met een beperking, informatie vergaren en verwerken.

Er is volgens de gemeente geen overkoepelend beleidskader voor communicatie waarin inclusie van mensen met een beperking is uitgewerkt. De afdeling heeft wel enkele thema-overstijgende beleidsdocumenten genoemd (zie [paragraaf 3-3-15](#)) waar communicatie onderdeel van is. Daarnaast is er één relevant communicatiedocument genoemd met aanbevelingen gericht op toegankelijkheid, namelijk het 'Onderzoek inclusieve communicatie' (zie hieronder).

Onderzoek inclusieve communicatie

In 2021 heeft de afdeling communicatie door een extern bureau laten onderzoeken hoe inclusief de gemeentelijke communicatie-uitingen zijn als het gaat om Rotterdammers met een beperking. Naar aanleiding van dit onderzoek heeft het externe bureau aanbevelingen geformuleerd om de communicatie van de gemeente inclusiever te maken.⁹⁴ Deze zijn niet vertaald naar beleid voor de organisatie in de zin van doelstellingen. Wel geven communicatiemedewerkers workshops inclusieve communicatie aan andere afdelingen en kunnen ambtenaren op het gemeentelijke intranet informatie en tips vinden over inclusieve en toegankelijke communicatie.⁹⁵

⁹² Overheid.nl, *Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap, New York, 13-12-2006 (Artikel 8)*. Verkregen op 1 juli 2024 van <https://wetten.overheid.nl/BWBV0004045/2016-07-14>.

⁹³ Overheid.nl, *Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap, New York, 13-12-2006 (Artikel 3)*. Verkregen op 1 juli 2024 van <https://wetten.overheid.nl/BWBV0004045/2016-07-14>.

⁹⁴ Gemeente Rotterdam, 'Analyse inclusieve communicatie', 16 oktober 2023, p. 8.

⁹⁵ Email ambtenaar. Bron intranet: Gemeente Rotterdam, *Inclusieve communicatie*, verkregen op 14 november 2024 via <https://rio.rotterdam.nl/umbraco/informatieportaal/communicatieportaal/tekst-en-beeld/inclusieve-communicatie/>.

tabel 3-3: toetsing normen op het thema communicatie

Beleid over toegankelijkheid	Dat beleid is (deels) SMART geformuleerd	Doelgroep is betrokken bij beleidsvorming	Gemeente werkt samen met externe partners	Het kader bevat het voornemen om maatregelen toegankelijkheid te monitoren	Volgens het kader zijn er middelen voor toegankelijkheid gereserveerd
Onderzoek inclusieve communicatie (2021)	Nee	Ja	N.v.t.	Ja	N.v.t.

3-3-3 dienstverlening

Het derde LAT-thema dat hier wordt besproken is 'dienstverlening'. Artikel 19 van het VN-verdrag roept overheden op om te waarborgen dat "maatschappijdiensten en -faciliteiten voor het algemene publiek op voet van gelijkheid beschikbaar zijn voor personen met een handicap en beantwoorden aan hun behoeften."⁹⁶ De rekenkamer heeft bij Rotterdam Onbeperkt nagevraagd in welke beleidskaders en documenten over dienstverlening aandacht wordt besteed aan toegankelijkheid. De gesproken ambtenaren verwijzen naar de volgende kaders:

Programma dienstverlening 2019-2022 #goedgeregeldrotterdam

Het 'Programma dienstverlening 2019-2022' richt zich op passende dienstverlening in brede zin. In het programma staat weinig tekst specifiek over Rotterdammers met een beperking. Er staat alleen dat de gemeente ook Rotterdammers met een "fysieke of verstandelijke beperking op passende wijze [moet] weten te bereiken", onder meer door begrijpelijke brieven te schrijven en ook door dienstverlening door professionals in de wijk.⁹⁷

De Rotterdamse Dienstverlening doen we zo

De opgave 'De Rotterdamse Dienstverlening doen we zo' werd in oktober 2023 door de raad vastgesteld.⁹⁸ Het kader bestaat uit principes die in alle dienstverlening van de gemeente moeten terugkomen. Eén van de principes is persoonlijk contact dat "inclusief en toegankelijk" moet zijn.⁹⁹ Daaronder verstaat de gemeente (ook) dat de dienstverlening oog heeft voor mensen met een beperking.¹⁰⁰

⁹⁶ VN, *Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap, New York, 13-12-2006*, artikel 19, geraadpleegd op 4 juli 2024 via https://wetten.overheid.nl/BWBV0004045/2016-07-14#Verdrag_2.

⁹⁷ Gemeente Rotterdam, 'Programma dienstverlening 2019-2022', 2019, p. 15.

⁹⁸ College B&W Rotterdam, 'Vaststelling opgave 2023-2026: De Rotterdamse Dienstverlening', 6 juni 2023.

⁹⁹ Gemeente Rotterdam, 'De Rotterdamse Dienstverlening', ongedateerd, p. 5.

¹⁰⁰ Interview ambtenaar.

tabel 3-4: toetsing normen op het thema dienstverlening

Beleid over toegankelijkheid	Dat beleid is (deels) SMART geformuleerd	Doelgroep is betrokken bij beleidsvorming	Gemeente werkt samen met externe partners	Het kader bevat het voornemen om maatregelen toegankelijkheid te monitoren	Volgens het kader zijn er middelen voor toegankelijkheid gereserveerd
Programma Dienstverlening 2019-2022	Nee	Onduidelijk	Nee	Nee	Nee
De Rotterdamse Dienstverlening (2023)	Ja	Onduidelijk	Nee	Nee	Nog niet duidelijk

3-3-4 sport

In het VN-verdrag staat dat overheden alle passende maatregelen moeten nemen om te bevorderen dat mensen met een beperking kunnen sporten. Mensen – speciaal ook kinderen – moeten kunnen meedoen aan ‘algemene’ sportactiviteiten of, als dat nodig is, aan ‘handicapspecifieke’ sport.¹⁰¹ Daar hoort ook bij dat sportaccommodaties goed toegankelijk zijn. Volgens de gemeente zijn wat betreft inclusief sporten in Rotterdam de volgende beleidsdocumenten relevant:¹⁰²

Regeling investeringssubsidies breedtesport-, scouting- en speeltuinverenigingen

De in 2017 door de raad vastgestelde ‘Regeling investeringssubsidies breedtesport-, scouting- en speeltuinverenigingen’ ondersteunt Rotterdamse verenigingen om (onder meer) hun sportvoorzieningen en accommodaties goed te onderhouden en/of uit te breiden. Aanvragers moeten laten zien dat hun plannen voldoen aan bepaalde basiseisen op het gebied van toegankelijkheid.¹⁰³

Subsidieregeling aangepast sporten

Via de subsidieregeling Aangepast Sporten geeft de gemeente subsidie aan sportaanbieders die aanbod voor mensen met een beperking hebben. De subsidie dekt niet de volledige kosten van dit aanbod, maar is een tegemoetkoming in de meerkosten die zijn “verbonden aan het aangepast sporten en bewegen” ten opzichte van kosten van vergelijkbare sportactiviteiten voor mensen zonder beperking.¹⁰⁴

¹⁰¹ Overheid.nl, *Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap, New York, 13-12-2006 (Artikel 1)*. Verkregen op 1 juli 2024 van <https://wetten.overheid.nl/BWBV0004045/2016-07-14>.

¹⁰² In het ambtelijk wederhoor is ook de ‘Subsidieregeling Brede Regeling Combinatiefuncties Rotterdam – Sport’ genoemd. Dit is een subsidie voor activiteiten die bijdragen aan het duurzaam in beweging krijgen of het duurzaam aan het sporten krijgen van Rotterdammers die achterblijven in sport- en beweegdeelname zoals Rotterdammers met een motorische, zintuiglijke, of mentale beperking die deelname belemmert. De rekenkamer heeft deze subsidieregeling niet opgenomen in de nota van bevindingen, omdat deze niet is genoemd in de interviews met de programmaleiden van Rotterdam Onbeperkt. De rekenkamer heeft expliciet alleen kaders opgenomen die zijn genoemd tijdens deze interviews of die de rekenkamer per toeval tijdens het uitvoeren van het onderzoek is tegengekomen (zie ook paragraaf 3-3).

¹⁰³ Gemeente Rotterdam, ‘Regeling investeringssubsidies breedtesport-, scouting- en speeltuinverenigingen’, 29 december 2017, p. 4; Stichting Onbeperkt Sportief en Branchevereniging Sport en Cultuurtechniek, ‘Richtlijnen Toegankelijkheid Indoor Sportaccommodaties’, 2014; Stichting Onbeperkt Sportief en Branchevereniging Sport en Cultuurtechniek, ‘Richtlijnen Toegankelijkheid Buitensportaccommodaties’, 2015.

¹⁰⁴ Overheid.nl, *Subsidieregeling aangepast sporten*. Verkregen op 4 februari 2025 van <https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR611401/3>.

Integraal huisvestingsplan sport 2020-2030

Het 'Integraal Huisvestingsplan Sport 2020-2030' uit 2020 is gericht op het verhogen van de kwaliteit van sportaccommodaties. In het plan zijn twaalf van de 17 sporthallen en -zalen die de gemeente bezit, beoordeeld op toegankelijkheid voor mensen met een beperking. De beoordeling telt mee in de afweging of ze gerenoveerd moeten worden.¹⁰⁵

Sportnota 2021+

De 'Sportnota 2021+' is in april 2021 vastgesteld door de gemeenteraad en bevat het sportbeleid tot 2026.¹⁰⁶ Eén deel van het beleid is expliciet gericht op toegankelijkheid en luidt: "Rotterdam stimuleert een breed vraaggericht aanbod aan sportactiviteiten waar iedereen, ongeacht leeftijd, fysieke of mentale gezondheid (...) met plezier en op een veilige plek kan sporten en bewegen".¹⁰⁷

Plan van aanpak Rotterdam Sport Onbeperkt

Het 'Plan van aanpak Rotterdam Sport Onbeperkt' is niet vastgesteld door de raad en/of het college, maar wel in augustus 2023 ter kennisgeving aan de raadscommissie Zorg, Welzijn, Cultuur en Sport gestuurd.¹⁰⁸ Het plan heeft als doel "het sporten in Rotterdam nog toegankelijker te maken voor mensen met een beperking" en bevat een groot aantal maatregelen daartoe.

Actieprogramma verenigingen

De ambtenaren hebben nog één document aangedragen, namelijk het 'Actieprogramma verenigingen'. Dit document bleek geen beleid te bevatten op het gebied van toegankelijkheid en is daarom niet meegenomen in de tabel.

¹⁰⁵ Gemeente Rotterdam, 'Integraal Huisvestingsplan Sport 2020 – 2030. Vervangings- en Renovatieprogramma Sportaccommodaties gemeente Rotterdam', 26 mei 2020, p. 21. VGR is de koepelorganisatie van gehandicaptenorganisaties in Rotterdam.

¹⁰⁶ Gemeente Rotterdam, 'Vaststelling "Sportnota 2021+", het Rotterdamse beleid voor sport en bewegen voor de periode 2021 tot en met 2026, en afdoening motie 'Blijven bewegen!' (20bb16907) van DENK', 30 maart 2021.

¹⁰⁷ Gemeente Rotterdam, 'Sportnota 2021+. Rotterdam, Wereldse Sportstad,' 30 maart 2021, p. 7.

¹⁰⁸ Gemeente Rotterdam, 'Plan van aanpak Rotterdam Sport Onbeperkt,' 27 september 2023.

tabel 3-5: toetsing normen op het thema sport

Beleid over toegankelijkheid	Dat beleid is (deels) SMART geformuleerd	Doelgroep is betrokken bij beleidsvorming	Gemeente werkt samen met externe partners	Het kader bevat het voornemen om maatregelen toegankelijkheid te monitoren	Volgens het kader zijn er middelen voor toegankelijkheid gereserveerd
Subsidieregeling breedtesport (2017)	Ja	Ja	Nee	N.v.t.	Ja
Subsidieregeling aangepast sporten	Ja	Onduidelijk	Nee	N.v.t.	Ja
IHP Sport 2020-2030	Nee	Ja	Ja	Nee	Nee
Sportnota 2021+ (2021)	Nee	Nee	Ja	Nee	Nee
Rotterdam Sport Onbeperkt*	Ja	Ja	Ja	Nee	Moeten nog gevonden worden

*Het kader Rotterdam Sport Onbeperkt is nog niet vastgesteld

3-3-5 cultuur, evenementen en toerisme

Artikel 30 van het VN-verdrag gaat onder meer over deelname aan het culturele leven en recreatie. Overheden moeten zorgen dat mensen met een beperking “toegang hebben tot plaatsen voor culturele uitvoeringen of diensten (..) en [tot] dienstverlening op het gebied van toerisme”. Ook moeten ze zorgen dat mensen met een beperking “hun creatieve, artistieke en intellectuele potentieel [kunnen] ontwikkelen en gebruiken”.¹⁰⁹ De rekenkamer heeft via de gesproken ambtenaren informatie verkregen over de relevante beleidsdocumenten. Dit zijn:

Rotterdamse cultuurplan 2021-2024

Het ‘Rotterdamse Cultuurplan 2021-2024’ is in november 2020 vastgesteld door de gemeenteraad en is de subsidieregeling voor culturele instellingen. Eén van de speerpunten is het bevorderen van ‘inclusiviteit’. Inclusiviteit gaat onder meer over diversiteit in “het al dan niet hebben van een beperking”, zo staat in het document.¹¹⁰

Beleidskader Evenementen 2019

Het ‘Beleidskader Evenementen’ is door het college vastgesteld in juni 2019 en gaat over evenementen in de openbare ruimte die een evenementenvergunning nodig hebben.¹¹¹ Eén van de doelstellingen van het kader gaat (mede) over meer bewustwording onder evenementenorganisatoren van het belang van toegankelijkheid.¹¹²

¹⁰⁹ Overheid.nl, *Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap, New York, 13-12-2006 (Artikel 30)*. Verkregen op 1 juli 2024 van <https://wetten.overheid.nl/BWBV0004045/2016-07-14>.

¹¹⁰ Gemeente Rotterdam, ‘Stad in transitie, cultuur in verandering. Cultuurplan 2021-2024’, september 2020, p. 30.

¹¹¹ Gemeente Rotterdam, *Vaststelling beleidskader evenementen 2019*, 11 juni 2019. Verkregen op 12 februari 2024 van <https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR626712?>.

¹¹² Gemeente Rotterdam, ‘Beleidskader Evenementen 2019’, juni 2019, p. 22. Voor het opstellen van de checklist heeft de gemeente “advies aan de Brede Raad 010 gevraagd, een scan uitgevoerd bij vijf grote evenementen in 2019 en deskresearch uitgevoerd naar de websites van kleinere evenementen”.

Visie toerisme ‘Te gast in Rotterdam’

De visie toerisme ‘Te gast in Rotterdam’ is door het college vastgesteld op 4 maart 2020.¹¹³ Onderdeel van de visie is dat de gemeente een “gastvrije stad” wil zijn. Ze wil hiervoor onder andere investeren in “een toegankelijke stad waar iedereen de weg kan vinden.” Bezoekers met een beperking krijgen hierbij “extra aandacht”.¹¹⁴

Uitgangspuntennota voor het Rotterdamse cultuurbeleid

De ambtenaren hebben nog één document aangedragen, namelijk de ‘Uitgangspuntennota voor het Rotterdamse cultuurbeleid’. Dit document bleek geen beleid te bevatten op het gebied van toegankelijkheid en is daarom niet meegenomen in de tabel.

Tabel 3-6: toetsing normen op het thema cultuur, evenementen en toerisme

Beleid over toegankelijkheid	Dat beleid is (deels) SMART geformuleerd	Doelgroep is betrokken bij beleidsvorming	Gemeente werkt samen met externe partners	Het kader bevat het voornemen om maatregelen toegankelijkheid te monitoren	Volgens het kader zijn er middelen voor toegankelijkheid gereserveerd
Rotterdamse Cultuurplan 2021-2024	Nee	Ja	Onduidelijk	Ja	Nee
beleidskader Evenementen 2019	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee
visie Toerisme ‘Te gast in Rotterdam’ (2020)	Nee	Nee	Ja	Nee	Nee

3-3-6 onderwijs en jeugd

Het zesde thema dat wordt besproken, is ‘onderwijs en jeugd’. Het VN verdrag heeft speciale aandacht voor kinderen en daarom gaan verschillende artikelen over toegankelijker onderwijs en toegankelijker zorg voor kinderen met een beperking.¹¹⁵ De gemeente Rotterdam werkt hieraan op basis van landelijk en lokaal beleid. Volgens de geïnterviewde ambtenaren zijn in dit kader de volgende beleidsdocumenten relevant:

Beleidskader ‘Rotterdam Groeit’

Het ‘Beleidskader jeugd ‘Rotterdam Groeit’ 2015-2020’ richt zich op de jeugd in Rotterdam in brede zin. Het thema toegankelijkheid komt éénmaal kort aan de orde: kinderen met een lichte verstandelijke beperking worden onderscheiden als een doelgroep waarvoor aandacht nodig is.¹¹⁶

Masterplan onderwijs ‘bouwen aan de toekomst’

¹¹³ Gemeente Rotterdam, ‘Collegebrief: Visie op Toerisme’, 18 februari 2020.

¹¹⁴ Gemeente Rotterdam, ‘Visie Toerisme, ‘Te gast in Rotterdam’, maart 2020, p. 15.

¹¹⁵ Overheid.nl, *Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap, New York, 13-12-2006 (Artikel 7)*. Verkregen op 1 juli 2024 van.nl <https://wetten.overheid.nl/BWBV0004045/2016-07-14>.

¹¹⁶ Gemeente Rotterdam, ‘Beleidskader Jeugd 2015-2020: Rotterdam Groeit’, juni 2015.

Het gemeentelijke masterplan voor onderwijs uit 2017 heeft als één van haar ambities dat zoveel mogelijk kinderen die dat nodig hebben (waaronder kinderen met een beperking) passend onderwijs krijgen op een reguliere basisschool.¹¹⁷

Onderwijsbeleid 2019-2022 ‘Gelijke kansen voor elk Talent’

Het onderwijsbeleid 2019-2022 ‘Gelijke kansen voor elk Talent’ hanteert als één van haar zeven thema’s het thema “passende zorg en ondersteuning”. Net als in het masterplan onderwijs ‘bouwen aan de toekomst’ is het doel dat zoveel mogelijk kinderen naar regulier onderwijs gaan.¹¹⁸

Nieuw Rotterdams Onderwijsbeleid

Dit beleidsplan bevat het gemeentelijke onderwijsbeleid voor de periode 2023-2027. Eén van de drie speerpunten is het “Verbeteren [van de] aansluiting onderwijs, preventie en jeugdhulp”.¹¹⁹ Onder dit speerpunt valt dat de gemeente wil dat “minder kinderen worden doorverwezen naar het gespecialiseerd onderwijs”, het gaat daarbij onder meer om kinderen met een beperking. In het plan staan twee SMART-geformuleerde acties voor dit doel, waarbij het aannemelijk is dat deze voor een substantieel deel gericht zullen zijn op toegankelijkheid.

Aanbestedingsprocedure dagprogramma’s – lokale jeugdhulp (2022)

De gemeente beschrijft in deze aanbestedingsprocedure drie categorieën van dagprogramma’s die onderwijs en zorg combineren. Deze dagprogramma’s moeten onder andere het onderwijsaanbod voor kinderen met een zorgbehoefte verbeteren.¹²⁰

Op weg naar Leerrecht in Rotterdam: Pilotperiode 2019-2022

De notitie ‘Op weg naar Leerrecht in Rotterdam: Pilotperiode 2019-2022’ is een omschrijving van een in 2019 te starten pilot. De pilot heeft als doel om kinderen en jongeren die vanwege een beperking niet naar school gaan, een maatwerkoplossing te bieden waarin zorg en onderwijs worden gecombineerd.¹²¹

Verleningsbeschikkingen subsidie voor het CJG

Jaarlijks subsidieert de gemeente het CJG Rijnmond voor het uitvoeren van een zogeheten ‘aanvullend preventief pakket’. Onderdeel daarvan is de methode ‘Preventieve Aanpak Terugdringen Schoolverzuim’ (PATS) op verschillende Rotterdamse scholen. Het is aannemelijk dat ziekteverzuim voor een deel van de leerlingen (mede) veroorzaakt wordt door een beperking of chronische ziekte. Het gaat dus (ook) om toegankelijkheidsbeleid.¹²²

¹¹⁷ Gemeente Rotterdam, ‘Bouwen aan de toekomst: masterplan onderwijs.’ augustus 2017, p. 39.

¹¹⁸ Gemeente Rotterdam, ‘Gelijke kansen voor elk talent: onderwijsbeleid 2019-2022’, januari 2019, p. 6.

¹¹⁹ Gemeente Rotterdam, ‘Nieuw Rotterdams Onderwijsbeleid’, oktober 2023.

¹²⁰ Gemeente Rotterdam, ‘Aanbestedingsprocedure voor sociale en andere specifieke diensten (SAS-procedure): Dagprogramma’s – Lokale Jeugdhulp (1-D-05342-22) Beschrijvend Document’, 24 februari 2022, p.17.

¹²¹ Gemeente Rotterdam, ‘Op weg naar Leerrecht in Rotterdam: pilot periode 2019-2022’, 15 november 2019.

¹²² Gemeente Rotterdam, ‘Verleningsbeschikking subsidie’, 3 maart 2023.

tabel 3-7: toetsing normen op het thema onderwijs en jeugd

Beleidskader over toegankelijkheid	Dat beleid is (deels) SMART geformuleerd	Doelgroep is betrokken bij beleidsvorming	Gemeente werkt samen met externe partners	Het kader bevat het voornemen om maatregelen toegankelijkheid te monitoren	Volgens het kader zijn er middelen voor toegankelijkheid gereserveerd
Beleidskader Jeugd 2015-2020: Rotterdam Groeit (2015)	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee
Masterplan onderwijs: Bouwen aan de Toekomst (2017)	Nee	Onduidelijk	Ja	Nee	Nee
Onderwijsbeleid 2019-2022: Gelijke kansen voor elk Talent (2019)	Ja	Onduidelijk	Ja	Ja	Ja
Nieuw Rotterdams Onderwijsbeleid (2023)	Ja	Onduidelijk	Ja	Ja	Ja
Aanbestedingsprocedure dagprogramma - lokale jeugdhulp (2022)	Ja	Onduidelijk	Ja	Ja	Ja
Op weg naar Leerecht in Rotterdam	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Verleningsbeschikking subsidie CJG	Ja	Onduidelijk	Ja	Ja	Ja

3-3-7 spelen

Het VN-verdrag vraagt overheden om te waarborgen dat kinderen met een beperking op voet van gelijkheid kunnen spelen en recreëren met andere kinderen.¹²³

Toegankelijkheidsbeleid op het thema spelen is volgens geïnterviewde ambtenaren te vinden in de volgende beleidsdocumenten:

Samenspeelbelofte Rotterdam

De gemeente Rotterdam deed in 2020 de 'Samenspeelbelofte van Rotterdam'. Dit is een lokale uitwerking van het landelijke akkoord waarin gemeenten beloften doet op het gebied van toegankelijk spelen.¹²⁴

¹²³ Overheid.nl, *Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap, New York, 13-12-2006 (Artikel 7)*. Verkregen op 1 juli 2024 van <https://wetten.overheid.nl/BWBV0004045/2016-07-14>.

¹²⁴ Gemeente Rotterdam, 'De SamenSpeelbelofte van Gemeente Rotterdam,' 2020.

Inspiratieboek spelen

Het inspiratieboek spelen van de gemeente is opgesteld in 2020 en gaat over “speelplekken die samen spelen en samenkomen stimuleren.”¹²⁵ Volgens het inspiratieboek zijn er op veel plekken in Rotterdam te weinig toegankelijke speelplekken voor kinderen met een beperking.¹²⁶ In het inspiratieboek staan tips over hoe deze plekken toegankelijk kunnen worden ingericht.¹²⁷

Actieprogramma speeltuinverenigingen

Het ‘Actieprogramma Speeltuinverenigingen’ uit 2020 gaat over de toekomst van speeltuinen. Hierbij is één van de criteria dat een speeltuin “heel en veilig en toegankelijk voor iedereen” is.¹²⁸ Dit criterium komt op meerdere plekken in het actieprogramma terug, met daarbij twee keer ook de nadruk op het belang hiervan voor kinderen met een beperking.¹²⁹

Uitvoeringsplan actieprogramma speeltuinverenigingen

Het ‘Uitvoeringsplan van het actieprogramma speeltuinverenigingen’ heeft als één van haar thema’s “toegankelijkheid”. Hieronder verstaat het document “samen spelen door kinderen met en zonder beperking”.¹³⁰ In de rest van het beleidsplan staan een aantal doelen die de toegankelijkheid moeten bevorderen.¹³¹

tabel 3-8: toetsing normen op het thema spelen

Beleid over toegankelijkheid	Dat beleid is (deels) SMART geformuleerd	Doelgroep is betrokken bij beleidsvorming	Gemeente werkt samen met externe partners	Het kader bevat het voornemen om maatregelen toegankelijkheid te monitoren	Volgens het kader zijn er middelen voor toegankelijkheid gereserveerd
Samenspeelbelofte (2020)	Ja	Nee	Ja	Nee	Nee
Inspiratieboek spelen (2020)	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee
Actieprogramma en uitvoeringsprogramma Speeltuinverenigingen (2020 en 2021)	Nee	Onduidelijk	Nee	Ja	Ja

3-3-8 buitenruimte

Het achtste thema dat wordt besproken, is ‘buitenruimte’. Het VN-verdrag vraagt van overheden om passende maatregelen te nemen zodat mensen met en zonder een

¹²⁵ Gemeente Rotterdam, ‘Spelen en ontmoeten voor iedereen: Inspiratieboek met ontwerpprincipes voor een toegankelijke plek’, december 2020, p.2.

¹²⁶ Gemeente Rotterdam, ‘Spelen en ontmoeten voor iedereen: Inspiratieboek met ontwerpprincipes voor een toegankelijke plek’, december 2020, p.2.

¹²⁷ Gemeente Rotterdam, ‘Spelen en ontmoeten voor iedereen: Inspiratieboek met ontwerpprincipes voor een toegankelijke plek’, december 2020, p.10.

¹²⁸ Gemeente Rotterdam, ‘Speeltuinen, een stap naar de toekomst’, juli 2020, p.5.

¹²⁹ Gemeente Rotterdam, ‘Speeltuinen, een stap naar de toekomst’, juli 2020, p.18.

¹³⁰ Gemeente Rotterdam, ‘Speeltuinen, een stap naar de toekomst’, juli 2020: Gemeente Rotterdam, ‘Uitvoeringsprogramma Speeltuinverenigingen’, oktober 2021, p.6.

¹³¹ Gemeente Rotterdam, ‘Uitvoeringsprogramma Speeltuinverenigingen’, oktober 2021, p.18.

bepanking “op voet van gelijkheid” gebruik van de buitenruimte kunnen maken.¹³² De gemeente Rotterdam heeft de toegankelijkheid van de buitenruimte onder andere opgenomen in het coalitieakkoord 2020-2026.

Coalitieakkoord 2022-2026

Het coalitieakkoord 2022-2026 presenteert de volgende maatregelen met betrekking tot een toegankelijke buitenruimte: “We investeren in de toegankelijkheid van de openbare ruimte voor mindervalide Rotterdammers door onder andere alle noppentegels bij voetgangersoversteekpaden gelijk te trekken.” en “We verbeteren trottoirs zodat deze goed toegankelijk zijn, ook voor mindervaliden. De coalitie verbetert de zichtbaarheid van zebra’s en als het nodig is passen we het aan.”¹³³

In Rotterdam zijn volgens de ambtenaren waar de rekenkamer mee heeft gesproken, de volgende beleidsdocumenten relevant:

Visie openbare ruimte

De ‘Visie openbare ruimte’ uit 2019 stelt dat “de ‘superdiversiteit’ van de stad vraagt om een inclusieve, toegankelijke openbare ruimte waar iedereen, van 0 tot 100 jaar, een plek heeft”. Ook staat er dat Rotterdam een stad moet zijn “waar iemand die minder goed ter been of slechtziend is of een andere beperking heeft, zich veilig en zo makkelijk mogelijk verplaatst.”¹³⁴

Raadsbesluit fysiek toegankelijke stad

Het raadsbesluit fysiek toegankelijke stad is een concrete uitwerking van het initiatiefvoorstel dat werd ingediend door de fractie van GroenLinks. Het initiatiefvoorstel “richt zich specifiek op fysieke toegankelijkheid van de openbare ruimte, voorzieningen, woningen en gebouwen in Rotterdam” ook voor “Rotterdammers met een fysieke beperking”.¹³⁵ In het raadsbesluit staan tien doelstellingen om hier opvolging aan te geven.¹³⁶

Toegankelijkheidsrichtlijnen buitenruimte

De clusters Stadsbeheer en Stadsontwikkeling geven vorm aan toegankelijkheid van de buitenruimte door uitvoering van de zogeheten ‘Richtlijnen voor toegankelijke Buitenruimte’ uit 2018. Dit zijn richtlijnen voor aanleg en aanpassing van de Rotterdamse buitenruimte, bijvoorbeeld voor de hoeveelheid gehandicaptenparkeerplaatsen op parkeerterreinen en voor de aanleg van trottoir-afritjes.¹³⁷

¹³² Overheid.nl, *Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap, New York, 13-12-2006 (Artikel 9)*. Verkregen op 1 juli 2024 van <https://wetten.overheid.nl/BWBV0004045/2016-07-14>.

¹³³ Leefbaar Rotterdam, D66, VVD en DENK, ‘Coalitieakkoord 2022-2026’, juni 2022, p.15 en 30.

¹³⁴ Gemeente Rotterdam, ‘Visie Openbare Ruimte 2019-2029 Rotterdam: Een gezond en groen Rotterdam voor iedereen’, 2019, p.20.

¹³⁵ GroenLinks Rotterdam, ‘Initiatiefvoorstel een toegankelijke stad voor iedereen’, 2020 p.6 en p.9

¹³⁶ Gemeente Rotterdam, ‘Raadsbesluit fysiek toegankelijke stad’, 2020.

¹³⁷ Gemeente Rotterdam, ‘Buitenruimte Richtlijn Toegankelijke Buitenruimte’, 15 mei 2018.

tabel 3-9: toetsing normen op het thema buitenruimte

Beleid over toegankelijkheid	Dat beleid is (deels) SMART geformuleerd	Doelgroep is betrokken bij beleidsvorming	Gemeente werkt samen met externe partners	Het kader bevat het voornemen om maatregelen toegankelijkheid te monitoren	Volgens het kader zijn er middelen voor toegankelijkheid gereserveerd
Visie openbare ruimte (2019)	Nee	Onduidelijk	Nee	Nee	Nee
Raadsbesluit Fysiek toegankelijke stad (2021)	Ja	Ja	Ja	Ja	Raad geeft college opdracht middelen te zoeken
Richtlijn Toegankelijke Buitenruimte (2018)	Ja	Ja	Ja	Nee	n.v.t.

3-3-9 wonen

In het VN-verdrag staat dat mensen met een beperking zo zelfstandig mogelijk moeten kunnen wonen. Het is aan overheden om dit te waarborgen.¹³⁸ De geïnterviewde ambtenaren geven aan dat de volgende beleidsdocumenten belangrijk zijn:

Collegetargets 2022-2026

De collegetargets 2022-2026 zijn een elftal doelen die het college voor 2027 wil behalen. Eén ervan gaat over wonen voor ouderen. Onderdeel van deze target is om voor 2027 de bouw van tien nieuwe woon(zorg)complexen voor ouderen te starten.¹³⁹ Woon(zorg)complexen zijn complexen van minstens 20 woningen die gelijkvloers zijn en lage drempels hebben.

Langer Thuis Akkoord 2020-2025

In 2020 tekende de gemeente het 'Langer Thuis Akkoord 2020-2025' met 37 andere partijen uit wonen, welzijn en zorg.¹⁴⁰ Het akkoord sluit aan bij het landelijke programma 'Langer Thuis' over het zo lang mogelijk zelfstandig laten wonen van ouderen door de bouw van levensloopbestendige woningen.¹⁴¹

Plan van aanpak 2030 Wonen en Zorg voor kwetsbare Rotterdammers

Het 'Plan van aanpak 2030 Wonen en Zorg voor kwetsbare Rotterdammers', dat de raad in juli 2021 vaststelde, gaat over "Rotterdammers die dakloos of verslaafd zijn, of die psychische problemen of een verstandelijke beperking hebben" en die "voor wie steun van familie of vrienden en burens" niet genoeg is om zelfstandig te kunnen

¹³⁸ Overheid.nl, *Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap, New York, 13-12-2006 (Artikel 19)*. Verkregen op 1 juli 2024 van <https://wetten.overheid.nl/BWV0004045/2016-07-14>.

¹³⁹ Gemeente Rotterdam, *Collegetargets 2022-2026*. Verkregen op 4 juli 2024 van <https://www.watdoetdegemeente.rotterdam.nl/apps/begroting2023/hoofddlijnen/03-collegetargets/> De inhoud van deze begrippen is gedefinieerd in het definitieboekje bij de targets: Gemeente Rotterdam, *Definitieboekje collegetargets geactualiseerd 2023*, 3 oktober 2023.

¹⁴⁰ Gemeente Rotterdam, 'Langer Thuis Akkoord 2020-2025', 2020.

¹⁴¹ Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, 'Programma Langer Thuis', 18 juni 2018.

wonen. Deze groep overlapt deels met de doelgroep van het VN-verdrag. Het plan bevat “strategische uitgangspunten” voor opvangplekken en woningen voor deze groep mensen.¹⁴²

Prestatieafspraken 2024-2025

De gemeente maakt jaarlijks prestatieafspraken met corporaties over woningen. In 2023 deed ze dit voor de periode 2024-2025 onder meer over enkele rolstoeltoegankelijke woningen. Ook maakte ze afspraken over gelijkvloerse woningen zonder hoge drempels.¹⁴³

Verordening woonruimtebemiddeling regio Rotterdam 2020

In de ‘Verordening woonruimtebemiddeling regio Rotterdam 2020’ zijn de mogelijkheden voor, en voorwaarden aan urgentie beschreven. Urgentie is onder meer bepaald voor mensen die vanwege medische gronden snel een (geschikte) corporatiewoning nodig hebben en voor mantelzorgers en mensen die uit opvanginstellingen uitstromen. De verordening bevat dus ook toegankelijkheidsbeleid¹⁴⁴

tabel 3-10: toetsing normen op het thema wonen

Beleid over toegankelijkheid	Dat beleid is (deels) SMART geformuleerd	Doelgroep is betrokken bij beleidsvorming	Gemeente werkt samen met externe partners	Het kader bevat het voornemen om maatregelen toegankelijkheid te monitoren	Volgens het kader zijn er middelen voor toegankelijkheid gereserveerd
Collegetargets 2022-2026	Ja	Nee	Ja	Ja	n.v.t.
Langer Thuis Akkoord 2020-2025 (2020)	Ja	Ja	Ja	Ja	Beperkt
Plan van aanpak Wonen en Zorg voor kwetsbare Rotterdammers (2021)	Nee	Ja	Ja	Ja	Rijks- en reguliere middelen
Prestatieafspraken 2024-2025	Ja	Ja	Ja	Onduidelijk	Corporatiemiddelen
Verordening woonruimtebemiddeling regio Rotterdam (2020)	Nee	Onduidelijk	Ja	Nee	Corporatiemiddelen

3-3-10 zorg, welzijn en ondersteuning

Het tiende thema uit de LAT dat wordt besproken, is ‘zorg, welzijn en ondersteuning’. Het VN-verdrag vraagt van overheden om te zorgen dat mensen met een beperking

¹⁴² Gemeente Rotterdam, ‘Plan van aanpak 2030: Wonen en Zorg voor kwetsbare Rotterdammers’, 2019.

¹⁴³ Zie voor de eisen aan 4- en 5-sterrenwoningen: BAT, *Wonen en zorg in balans, Het sterrenstelsel*. Verkregen op 4 juli 2024 van <http://www.wonenezorginbalans.nl/sterrenstelsel.html>.

¹⁴⁴ Gemeente Rotterdam, ‘Verordening Woonruimtebemiddeling regio Rotterdam 2020’, 26 mei 2020.

toegang hebben tot hetzelfde zorgaanbod waar alle inwoners van dat land recht op hebben, en tot die zorg die zij vanwege hun beperking nodig hebben.¹⁴⁵

De rekenkamer heeft bij aan de gemeente gevraagd welke beleidsdocumenten relevant zijn wat betreft zorg, welzijn en ondersteuning. Dit zijn:

Heel de Stad

Het beleidskader voor Maatschappelijke Ondersteuning en Jeugdhulp 'Heel de Stad' uit 2021 noemt drie groepen waaraan de gemeente extra aandacht wil besteden: jongeren, ouderen en zogeheten "Rotterdamers in een kwetsbare positie".¹⁴⁶ Met de laatste groep bedoelt de gemeente mensen die vanwege een lichte verstandelijke beperking, psychische problemen en/of huiselijk geweld in een kwetsbare situatie terecht zijn gekomen. Deze doelgroep en de doelgroep ouderen overlappen in de omschrijving door de gemeente deels met de doelgroep van het VN-verdrag.

Programma van Eisen Welzijn 2022

De gemeente heeft in het 'Programma van Eisen Welzijn 2022' de kaders uit 'Heel de stad' uitgewerkt in enkele maatregelen voor mensen met een beperking.¹⁴⁷ Een maatregel is bijvoorbeeld dat elk gebied in Rotterdam een "aandachtsfunctionaris kwetsbare Rotterdamers" heeft die kennis heeft over deze doelgroep. Hij of zij is aanspreekpunt voor de welzijnswerkers en vrijwilligers in het gebied.

Zorg voor mensen met een beperking komt ook voor in het coalitieakkoord 2020-2026, daar waar het gaat over Rotterdamers met dementie.

Coalitieakkoord 2022-2026

In het coalitieakkoord 2022-2026 neemt de coalitie zich voor: "Rotterdam wordt de meest dementievriendelijke gemeente van Nederland. Hiertoe stellen we samen met partners in de stad een gemeentelijk actieplan voor omgang met dementie op."¹⁴⁸ Het actieplan is in 2023 verschenen als onderdeel van de actieagenda 'Goud voor Oud'. Het omvat onder meer de actie om medewerkers werkzaam bij de Vraagwijzer, indicatiestelling Wmo of het wijkteam te trainen in het signaleren van dementie. Ook wil de gemeente mantelzorgers ondersteunen en vrijwilligersplekken voor mensen met dementie creëren.

¹⁴⁵ Overheid.nl, *Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap, New York, 13-12-2006 (Artikel 25)*. Verkregen op 1 juli 2024 van <https://wetten.overheid.nl/BWBV0004045/2016-07-14>.

¹⁴⁶ Gemeente Rotterdam, 'Heel de stad - Beleidsplan Maatschappelijke Ondersteuning en Jeugdhulp 2021-2026', 2021, p. 35.

¹⁴⁷ Gemeente Rotterdam, 'Programma van Eisen Welzijn 2022', 23 november 2021. Het programma van Eisen Welzijn 2022 is gebaseerd op de "Inkoopstrategie welzijn 2022" uit november 2020. In deze strategie werkt de gemeente uit hoe zij voor de periode tot (in ieder geval) 2028 het welzijns-werk wil aanbesteden.

¹⁴⁸ Leefbaar Rotterdam, D66, VVD en DENK, 'Coalitieakkoord 2022-2026', juni 2022, p.39.

tabel 3-11: toetsing normen op het thema zorg, welzijn en ondersteuning

Beleidskader	Dat beleid is (deels) SMART geformuleerd	Doelgroep is betrokken bij beleidsvorming	Gemeente werkt samen met externe partners	Het kader bevat het voornemen om maatregelen toegankelijkheid te monitoren	Volgens het kader zijn er middelen voor toegankelijkheid gereserveerd
Beleidskader Heel de stad (2021)	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja
PvE Welzijn 2022	Ja	Onduidelijk	Ja	Nee	Ja

3-3-11 persoonlijke mobiliteit

Eén van de artikelen van het VN verdrag is gewijd aan persoonlijke mobiliteit. Overheden worden aangespoord om te faciliteren dat mensen met een beperking zich zo zelfstandig mogelijk kunnen verplaatsen. Dat moeten ze “op de wijze en op het tijdstip van hun keuze en tegen een betaalbare prijs” kunnen doen, zo nodig ondersteund door “hoogwaardige” mobiliteitshulpmiddelen.¹⁴⁹ De gemeentelijke ombudsman en kinderombudsman hebben dit thema de afgelopen jaren nadrukkelijk geagendeerd met brieven over doelgroepen- en leerlingenvervoer (zie groen kader).

brieven ombudsman en kinderombudsman over doelgroepen- en leerlingenvervoer

In het najaar van 2022 kregen de Ombudsman Rotterdam Rijnmond en Kinderombudsman Rotterdam Rijnmond veel klachten binnen over doelgroepen- en leerlingenvervoer. (Leerlingenvervoer is voor kinderen die naar school gaan, doelgroepenvervoer is het vervoer voor kinderen en volwassenen met een beperking naar alle andere bestemmingen). Deze klachten gingen met name over taxi's van Trevvel die niet, veel te laat of veel te vroeg kwamen en slechte communicatie hierover vanuit Trevvel. De ombudsman en kinderombudsman schreven daarom in augustus 2022 een brief aan de raadscommissie Zorg, Welzijn, Cultuur en Sport om deze problemen voor het voetlicht te brengen.¹⁵⁰

In oktober 2023 schreven de ombudsman en kinderombudsman opnieuw een brief aan de commissie. Ze stelden daarin vast dat ten opzichte van 2022 het totaal aantal klachten over Trevvel was afgenomen. De ombudsman en kinderombudsman wisten niet of dit lag aan een verbeterde dienstverlening of dat inwoners het moe waren om hun ongenoegen te delen. Er waren sinds de zomer van 2023 echter nieuwe typen klachten bijgekomen, zo vermeldt de brief. De gemeente past regels rond leerlingenvervoer anders toe en daardoor gaan ongeveer 150 kinderen niet langer met de taxi naar school. Hun ouders krijgen een vergoeding waarmee hun kind met het openbaar vervoer naar school kan gaan. “De jonge leeftijd waarop kinderen nu met hun ouders met het openbaar vervoer moeten reizen, en de manier waarop de gemeente deze aanpassing heeft doorgevoerd, leiden tot enorme problemen en stress voor de gezinnen die het betreft”, zo stellen de ombudsman en kinderombudsman. Ook de gemeentelijke beslissing om het doelgroepenvervoer – uitgezonderd het leerlingenvervoer – alleen buiten de spitsuren aan te bieden, zorgt bij inwoners voor veel problemen, zo staat in de brief.¹⁵¹

¹⁴⁹ Overheid.nl, *Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap, New York, 13-12-2006 (Artikel 20)*. Verkregen op 1 juli 2024 van <https://wetten.overheid.nl/BWBV0004045/2016-07-14>.

¹⁵⁰ Ombudsman Rotterdam Rijnmond en Kinderombudsman Rotterdam Rijnmond, 'brief aan de raad', 29 augustus 2022.

¹⁵¹ Ombudsman Rotterdam Rijnmond en Kinderombudsman Rotterdam Rijnmond, 'brief aan de commissie Zorg, Welzijn, Cultuur en Sport over leerlingenvervoer', 18 oktober 2023, p.1.

De gemeente heeft de volgende documenten aangedragen voor het thema persoonlijke mobiliteit:

Verordening en beleidsregels maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp 2018

De Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 regelt dat gemeenten de zelfredzaamheid en participatie ondersteunen van mensen met een beperking op (onder meer) het gebied van persoonlijke mobiliteit.¹⁵² Rotterdam heeft deze verplichting uitgewerkt in de ‘Verordening maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp 2018’ en de ‘Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp 2018’.¹⁵³

Overeenkomst doelgroepenvervoer

De gemeente werkt samen met het vervoersbedrijf Trevvel om de maatwerkvoorziening ‘collectief aanvullend vervoer’ (CAV) uit te voeren. De afspraken met Trevvel zijn uitgewerkt in een overeenkomst voor de periode 2018-2025.¹⁵⁴

tabel 3-12: toetsing normen op het thema persoonlijke mobiliteit

Beleid over toegankelijkheid	Dat beleid is (deels) SMART geformuleerd	Doelgroep is betrokken bij beleidsvorming	Gemeente werkt samen met externe partners	Het kader bevat het voornemen om maatregelen toegankelijkheid te monitoren	Volgens het kader zijn er middelen voor toegankelijkheid gereserveerd
Verordening en beleidsregels maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp (2018)	N.v.t.	Onduidelijk	Ja	Nee	Ja
Overeenkomst doelgroepenvervoer (2017)	Ja	Onduidelijk	Ja	Ja	Ja

3-3-12 openbaar vervoer

Het VN-verdrag vraagt van overheden dat zij toewerken naar toegankelijk openbaar vervoer. Het landelijke ‘Besluit toegankelijkheid van het openbaar vervoer’ uit 2011 verplicht daarom dat alle ov-stations en haltes, alle voertuigen en alle reisinformatie toegankelijk moeten zijn voor iedereen, waaronder mensen met een beperking.¹⁵⁵ In Rotterdam zijn de gemeente, de MetropoolRegio Rotterdam Den Haag (MRDH) en de RET verantwoordelijk voor het uitvoeren van dat besluit. De gemeente is verantwoordelijk voor alle bushaltes, de RET voor de tramhaltes en de MRDH en de RET samen

¹⁵² Overheid.nl, *Wet maatschappelijke ondersteuning 2015*. Verkregen op 4 juli 2024 via <https://wetten.overheid.nl/BWBR0035362/2024-01-01>.

¹⁵³ Overheid.nl, *Verordening maatschappelijke ondersteuning en Jeugdhulp Rotterdam 2018*. Verkregen op 4 juli 2024 via <https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR481751>; Overheid.nl, *Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp Rotterdam 2018*. Verkregen op 4 juli 2024 via <https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR481976/1>.

¹⁵⁴ Gemeente Rotterdam en Lorem Focus B.V. h.o.d.n. Trevvel, ‘Overeenkomst Doelgroepenvervoer 1.308.15’, 17 september 2017.

¹⁵⁵ Het besluit is een uitwerking van de Wgbh/cz. Bron: Overheid.nl, *Besluit toegankelijkheid van het openbaar vervoer*. Verkregen op 25 juni 2024 via <https://wetten.overheid.nl/BWBR0029974/2015-01-01>.

voor de metrohaltes.¹⁵⁶ De volgende beleidsdocumenten zijn volgens de geïnterviewde ambtenaren relevant:

Kadernota OV en het Plan Toekomstvast Tramnet (PTT)

De 'Kadernota OV' en het 'Plan Toekomstvast Tramnet' (PTT) zijn documenten van de MRDH. Ze bevatten op het gebied van toegankelijkheid alleen ambities die in lijn zijn met de wettelijke verplichtingen hierover: haltes, voertuigen en de reisinformatie moeten voor iedereen toegankelijk zijn.¹⁵⁷

Concessiedocumenten 2016-2026

In de concessiedocumenten 2016-2026 staan concretere afspraken tussen de MRDH en de RET over de toegankelijkheid van stations en haltes, voertuigen en reisinformatie.¹⁵⁸

OV-visie

De ambtenaren hebben nog één document aangedragen, namelijk de 'OV-visie'. Dit document bleek geen beleid te bevatten op het gebied van toegankelijkheid en is daarom niet meegenomen in de tabel.

tabel 3-13: toetsing normen op het thema openbaar vervoer

Beleid over toegankelijkheid	Dat beleid is (deels) SMART geformuleerd	Doelgroep is betrokken bij beleidsvorming	Gemeente werkt samen met externe partners	Het kader bevat het voornemen om maatregelen toegankelijkheid te monitoren	Volgens het kader zijn er middelen voor toegankelijkheid gereserveerd
Kadernota OV (2017)	Nee	Nee	Ja	Nee	Nee
Plan Toekomstvast Tramnet (2023)	Nee	Ja	Ja	Nee	Nee
Concessie-documenten 2016-2022	Ja	Onduidelijk	Ja	Nee	Ja (door RET)

3-3-13 werk, arbeidsmarkt en participatie

Het dertiende LAT-thema dat wordt besproken is 'werk, arbeidsmarkt en participatie'. In het VN-verdrag staat dat mensen met een beperking het recht hebben om op een gelijkwaardige manier te werken, en dat zij ook via werk de mogelijkheid moeten

¹⁵⁶ Gemeente Rotterdam, 'Lokale Agenda Toegankelijkheid (LAT)', augustus 2020, p. 62.

¹⁵⁷ Metropoolregio Rotterdam Den Haag, *Kadernota OV*, 25 oktober 2017; Metropoolregio Rotterdam Den Haag, *Plan toekomstvast tramnet 2030 regio Rotterdam*, 5 juli 2023.

¹⁵⁸ Metropoolregio Rotterdam Den Haag, 'Concessiedocument 2: programma van eisen Rail Rotterdam 2016-2026', 7 december 2015; Metropoolregio Rotterdam Den Haag 'PvE Busconcessies Voorne-Putten en Rozenburg, Haaglanden Streek, Rotterdam en omstreken, Haaglanden Stad,' ongedateerd.

hebben de kost te verdienen.¹⁵⁹ De gesproken ambtenaren hebben de volgende beleidsdocumenten aangereikt die relevant zijn voor het thema werk en inkomen:

Participatieverordening en nadere regels voorzieningen Participatiewet

De 'participatieverordening' en de 'nadere regels voorzieningen Participatiewet' van de gemeente bevatten verschillende maatregelen voor mensen met een beperking.¹⁶⁰ Deze verordening en nadere regels gelden alleen voor mensen die behoren tot de doelgroep van de Participatiewet. Dit betekent dat niet alle Rotterdammers hier aanspraak op kunnen maken.

Mensenwerk

In het beleidskader 'Mensenwerk' uit 2019 beschrijft de gemeente hoe zij in de periode 2019-2022 uitvoering geeft aan de Participatiewet. Het bevat een hoofdstuk over een "inclusieve arbeidsmarkt", waarin de gemeente uitlegt hoe zij arbeidsplekken wil realiseren voor kwetsbare werknemers.¹⁶¹

Werk is geweldig

Het beleidskader 'Werk is Geweldig' uit 2023 bevat net als het voorgaande beleidskader 'Mensenwerk' een hoofdstuk over Rotterdammers met "een kwetsbare arbeidspositie". Daaronder vallen ook Rotterdammers met een arbeidsbeperking.¹⁶² Het kader gaat ook in op het sociaal ontwikkelbedrijf Rotterdam Inclusief en de gemeentelijke garantiebannen voor mensen die vanwege een beperking niet zelfstandig het minimumloon kunnen verdienen.

¹⁵⁹ Overheid.nl, *Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap, New York, 13-12-2006 (Artikel 27)*. Verkregen op 1 juli 2024 van <https://wetten.overheid.nl/BWV0004045/2016-07-14>.

¹⁶⁰ Gemeente Rotterdam, 'Participatieverordening Rotterdam 2015', 1 juli 2023; Gemeente Rotterdam, 'Nadere regels Voorzieningen Participatiewet Rotterdam', 15 november 2023.

¹⁶¹ De methoden die de gemeente wil toepassen zijn onder meer social return, de wet banenafpraak en quotum arbeidsbeperkten en nieuw beschut werk. Social return betekent dat de gemeente opneemt in de inkoopopdracht dat de opdrachtnemer moet bijdragen aan de arbeidsparticipatie van kwetsbare werkzoekenden. Zij kunnen bijvoorbeeld een kwetsbare werkzoekende, zoals iemand met een arbeidsbeperking, in dienst nemen of stageplekken aanbieden. De wet banenafpraak en quotum arbeidsbeperkten bevat een afspraak tussen het rijk en werkgevers dat werkgevers en de overheid meer mensen met een arbeidsbeperking aannemen. Verder biedt het Sociaal ontwikkelbedrijf Rotterdam Inclusief werkplekken aan mensen die door hun beperking niet kunnen meedraaien op de reguliere arbeidsmarkt en extra begeleiding en aanpassingen nodig hebben om te werken. Het gaat zowel om werkplekken bij Rotterdam Inclusief zelf als werkplekken bij externe werkgevers. Gemeente Rotterdam, 'Mensenwerk – duurzaam aan de slag', juni 2019, p.33; Overheid.nl, *Wet banenafpraak en quotum arbeidsbeperkten*. Verkregen op 4 juli 2024 van <https://wetten.overheid.nl/BWBR0036551/2015-05-01>.

¹⁶² Gemeente Rotterdam 'Werk is geweldig! Beleidskader Participatie 2023-2026', 28 september 2023, p. 28-35.

tabel 3-14: toetsing normen op het thema werk en inkomen

Beleid over toegankelijkheid	Dat beleid is (deels) SMART geformuleerd	Doelgroep is betrokken bij beleidsvorming	Gemeente werkt samen met externe partners	Het kader bevat het voornemen om maatregelen toegankelijkheid te monitoren	Volgens het kader zijn er middelen voor toegankelijkheid gereserveerd
Participatie-verordening & nadere regels (2023)	N.v.t.	Nee	Ja	N.v.t.	Ja
Beleidskader Mensenwerk (2019)	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja, ook rijksgeld
Beleidskader Werk is geweldig (2023)	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja, ook rijksgeld

3-3-14 Rotterdam als toegankelijke werkgever

Het veertiende en laatste thema dat wordt besproken, is 'Rotterdam als toegankelijke werkgever'. Onder participatie op voet van gelijkheid verstaat het VN-verdrag onder meer dat dat mensen met een beperking ook een baan kunnen vinden.¹⁶³ En dat zij in die baan zoveel mogelijk mee kunnen doen. Dat moet de gemeente als werkgever dus ook nastreven. Volgens de gesproken ambtenaren zijn het procesvoorstel, het actieplan en het uitvoeringsplan Inclusie en Diversiteit relevant voor dit thema.

Procesvoorstel, actieplan en uitvoeringsplan Inclusie en Diversiteit

Deze gemeentelijke plannen richten zich op inclusie en diversiteit in het werkgeverschap van de gemeente Rotterdam. Bij alle drie de documenten valt op dat er weinig aandacht is voor mensen met een beperking. De nadruk ligt in de documenten op 'inclusie en diversiteit' maar er wordt nauwelijks gespecificeerd voor welke groepen extra aandacht nodig is om een inclusieve en diverse organisatie te zijn.¹⁶⁴

¹⁶³ Overheid.nl, *Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap, New York, 13-12-2006 (Artikel 19)*. Verkregen op 1 juli 2024 van <https://wetten.overheid.nl/BWBV0004045/2016-07-14>.

¹⁶⁴ Gemeente Rotterdam, 'Uitvoeringsplan: inclusie en diversiteit', 5 april 2023, p.3.

tabel 3-15: toetsing normen op het thema Toegankelijke werkgever

Beleid over toegankelijkheid	Dat beleid is SMART geformuleerd	Doelgroep is betrokken bij beleidsvorming	Gemeente werkt samen met externe partners	Het kader bevat het voornemen om maatregelen toegankelijkheid te monitoren	Volgens het kader zijn er middelen voor toegankelijkheid gereserveerd
Procesvoorstel Inclusie en Diversiteit (2022)	Ja	Onduidelijk	Ja	nee	nee
Uitvoeringsplan Inclusie en Diversiteit (2023)	Nee	Onduidelijk	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Actieplan Inclusie en Diversiteit (2023)	Nee	Onduidelijk	N.v.t.	Nee	Nee

3-3-15 thema-overstijgende kaders

In de gesprekken die de rekenkamer heeft gevoerd met de verschillende ambtenaren zijn ook een aantal beleidskaders en documenten naar voren gekomen die thema- (en daarmee afdelings- en cluster-) overstijgend zijn. Het gaat om de volgende documenten:

Actieplan Samenleven in één stad

Het Actieplan Samenleven uit 2023 moet bijdragen aan de gelijke behandeling van alle Rotterdammers in navolging van artikel 1 van de Nederlandse Grondwet.¹⁶⁵ Het plan richt zich onder andere op het bevorderen van de toegankelijkheid van onder andere de gemeentelijke communicatie en dienstverlening, maar bijvoorbeeld ook van de Rotterdamse buitenruimte.¹⁶⁶

Kijk op LVB

‘Kijk op LVB’, is een concernbreed plan uit 2020, opgesteld door een team vanuit het cluster MO. Het werd in 2020 vastgesteld door de wethouder Volksgezondheid, Zorg, Welzijn, Ouderen en Sport en ter informatie aan de raadscommissies over zorg en over werk en inkomen gestuurd.¹⁶⁷ Het plan gaat over Rotterdammers met een lichte verstandelijke beperking (LVB) en hoe de gemeente hen passend(er) kan ondersteunen op allerlei gebied.¹⁶⁸ Het plan is gebaseerd op onderzoek dat in 2018 is gedaan door de afdeling Onderzoek en Business Intelligence van de gemeente.¹⁶⁹

¹⁶⁵ Nederlandse Grondwet, *Artikel 1*. Verkregen op 1 juli 2024 van <https://wetten.overheid.nl/BWBR0001840/2023-02-22>.

¹⁶⁶ Gemeente Rotterdam, ‘Actieplan Samenleven in één stad’, september 2023.

¹⁶⁷ Wethouder Volksgezondheid, Zorg, Welzijn, Ouderen en Sport, brief ‘RvW IQ < 85’, 25 juni 2020.

¹⁶⁸ Gemeente Rotterdam, ‘Kijk op LVB’, juni 2020.

¹⁶⁹ Gemeente Rotterdam, ‘LVB in gemeentelijk beleid en praktijk’, maart 2018.

Zicht op mensen met een licht verstandelijke beperking

In de zomer van 2023 stelde het de wethouder Zorg, Ouderen, Jeugdzorg het plan 'Zicht op mensen met een licht verstandelijke beperking LVB) 2023-2025' vast en stuurde het ter informatie naar de raadscommissie Zorg, Welzijn, Cultuur en Sport.¹⁷⁰ Het is het vervolg op het plan 'Kijk op LVB'. Het plan is in de interviews met ambtenaren niet genoemd maar de rekenkamer vindt het belangrijk om dit plan hier wel te bespreken omdat het een belangrijke inspanning is van de gemeente op het gebied van toegankelijkheid. De rekenkamer heeft telefonisch en per mail extra informatie over het plan ingewonnen bij betrokken ambtenaren. 'Kijk op LVB' en 'Zicht op LVB' worden allebei niet genoemd in de LAT 2020, noch in de herijking van de LAT uit 2023.

'Zicht op mensen met een licht verstandelijke beperking' heeft als doelen (die ook al centraal stonden in Kijk op LVB):

- het vergroten en behouden van deskundigheid om mensen met een LVB te herkennen;
 - het aanpassen van de gemeentelijke werkprocessen aan de capaciteiten van mensen met een LVB.
- Het plan heeft acht concernbrede actiepunten, waaronder bijvoorbeeld het benoemen van Ambassadeurs LVB binnen de organisatie en het schrijven op B1 niveau.

Het project 'Zicht op mensen met een licht verstandelijke beperking' bestaat naast de projectleider, die hoort bij het cluster MO, uit een kernteam van acht leden en een projectgroep van tien leden. Deze ambtenaren zijn afkomstig uit verschillende clusters en functioneren als ambassadeurs voor het onderwerp LVB in de organisatie, zo geeft de gemeente aan. 'Zicht op mensen met een licht verstandelijke beperking' moet volgens het plan worden uitgewerkt in deelplannen voor elk van de 21 bij het plan aangesloten afdelingen. In de plannen wordt invulling gegeven aan de acht actiepunten. De rekenkamer heeft 16 concept-deelplannen ontvangen. Ze zijn afkomstig van onder meer 'Rotterdam Inclusief, de afdeling Wijkteams en de afdeling Vraagwijzer. De plannen hebben SMART-doelstellingen en bijbehorende acties voor 2024. De doelbereiking van de SMART-doelstellingen van elk cluster worden gemonitord via halfjaargesprekken tussen het kernteam en de betrokken afdelingen. Voor de uitvoering van 'Zicht op LVB' konden ten tijde van de dataverzamelingsperiode van dit rapport nog geen concrete resultaten genoemd worden.¹⁷¹ De rekenkamer heeft betrokken ambtenaren daarom gevraagd naar de resultaten van 'Kijk op LVB'. Zij vertelden daarop over de LVB-basistraining voor ambtenaren en de LVB-expertise in de wijkteams.

Een belangrijk onderdeel in 'Kijk op LVB' en 'Zicht op mensen met een licht verstandelijke beperking' is de LVB-basistraining voor ambtenaren. Deze training wordt georganiseerd door zorgaanbieder Humanitas DMH. Hij bestaat uit een ervaringstraining van een dagdeel gevolgd door een dagdeel theorie over dienstverlening aan mensen met een LVB, waarbij deelnemer ook oefenen met de stof. Bij de training is ook een ervaringsdeskundige (iemand met een LVB) betrokken. In de periode 2021 - 2023 hebben in totaal 532 ambtenaren deze ervaringstraining gevolgd. Het gaat om ambtenaren van de Clusters MO (onder andere medewerkers van de Vraagwijzers, Wijkteams en de afdeling Wmo), W&I (werkcoaches) en Stadsbeheer (jeugdboa's).¹⁷²

¹⁷⁰ brief wethouder Zorg, Ouderen, Jeugdzorg, brief 'Plan Zicht op LVB', 7 september 2023; Gemeente Rotterdam, 'Zicht op mensen met een licht verstandelijke beperking (LVB)', september 2023.

¹⁷¹ De gemeente ontwikkelde in 2022 samen met het Landelijk Kenniscentrum LVB de 'Signalenkaart Herkennen van mensen met een LVB'. De update van deze kaart, uit september 2024, is een resultaat het van het plan Zicht op LVB, zo geeft de gemeente in ambtelijk wederhoor aan. Zie: <https://www.kenniscentrumlvb.nl/product/signalenkaart-lvb/>. De kaart verscheen in september 2024, dus na de dataverzamelingsperiode van dit rekenkameronderzoek.

¹⁷² De gemeentelijke aandacht voor LVB blijkt ook uit feit dat elk van de 42 Rotterdamse wijkteams (minstens) één teamlid heeft met LVB-expertise. Dit is overigens geen resultaat van het Plan Kijk op LVB - Zicht op LVB, maar is bij de komst van de wijkteams in 2015 al zo ingericht. Bron: ambtelijk wederhoor.

tabel 3-15: toetsing normen op thema overstijgende kaders

Beleidsplan over toegankelijkheid	Dat beleid is SMART geformuleerd	Doelgroep is betrokken bij beleidsvorming	Gemeente werkt samen met externe partners	Het kader bevat het voornemen om maatregelen toegankelijkheid te monitoren	Volgens het kader zijn er middelen voor toegankelijkheid gereserveerd
Actieplan samenleven (2023)	Nee	Ja	Ja	Nee	Niet specifiek
Kijk op LVB (2020)	Nee	Nee	Ja	Nee	Nee
Zicht op LVB (2023)	Ja	Nee	Ja	Ja	Nee

3-4 overige bevindingen

De rekenkamer merkte tijdens haar onderzoek naar de aandacht van toegankelijkheid in Rotterdams beleid, dat de gemeente daar geen centraal beeld van heeft. De rekenkamer dacht dat het programmteam Rotterdam Onbeperkt dit zou hebben, maar ze werd met haar vraag naar het toegankelijkheidsbeleid door het programmteam voor verschillende thema's doorgestuurd naar ambtenaren die niet bij het team horen. Dat betekent dat het team geen volledig overzicht heeft van het toegankelijkheidsbeleid van de gemeente. De verzameling beleidsstukken die rekenkamer van de programmteamleden en andere ambtenaren heeft doorgekregen, bleek bovendien in ieder geval onvolledig. De rekenkamer heeft namelijk ook zelf enig deskresearch verricht en kwam daarbij relevante beleidskaders tegen die niet door de gesproken ambtenaren genoemd zijn. (De rekenkamer deed dit deskresearch niet om een complete inventarisatie van het beleid te bereiken maar ten behoeve van het schrijven van de onderzoeksopzet en om door ambtenaren aangedragen stukken in hun context te begrijpen.) Het coalitieakkoord 2022 en het 'Plan Zicht op mensen met een licht verstandelijke beperking (LVB) 2023-2025' werden niet genoemd terwijl ze wel belangrijke plannen voor toegankelijkheid bevatten, het laatste document gaat zelfs volledig over toegankelijkheid.

De rekenkamer merkte daarnaast bij het toetsen van de beleidsdocumenten dat elke beleidsafdeling op een eigen manier invulling geeft aan de opdracht om toegankelijkheid te bevorderen. Bij sommige afdelingen is toegankelijkheid een groot onderdeel van het beleid, terwijl er op andere afdelingen weinig over opgeschreven is. Ook is invulling van het beleid is op de ene afdeling veel meer concreet dan bij de andere.

3-5 samenvatting

De deelvraag die centraal staat in dit hoofdstuk is: *In hoeverre en op welke manier hebben relevante Rotterdamse beleidskaders aandacht voor toegankelijkheid voor mensen met een beperking?*

De rekenkamer stelt op basis van haar bevindingen in dit hoofdstuk vast dat de gemeente toegankelijkheidsbeleid heeft op alle thema's van gemeentebeleid die logisch en nuttig zijn om als gemeente te adresseren, maar slechts een heel klein deel van dit beleid voldoet aan alle rekenkamernormen voor effectief toegankelijkheidsbeleid n

het gemeentelijk overzicht over al haar toegankelijkheidsbeleid is onvolledig, zo wordt hieronder uiteengezet

De gemeente heeft in de eerste plaats een concernbreed beleidskader over toegankelijkheid: de LAT 2020. In dit document staan acties op alle thema's die de VNG en Ieder(IN) noemen als belangrijk voor toegankelijkheidsbeleid, behalve op persoonlijke mobiliteit en openbaar vervoer. De rekenkamer heeft de LAT 2020 in dit hoofdstuk getoetst aan haar normen voor deze deelvraag. De rekenkamer stelt in de eerste plaats vast dat de LAT 2020 SMART-geformuleerd beleid bevat (35 van de 61 doelen). Elk thema van de LAT heeft SMART-geformuleerde acties, behalve het thema zorg, welzijn en ondersteuning, het thema openbaar vervoer en persoonlijke mobiliteit. In hoofdstuk 4 wordt verder ingegaan op de vordering die de gemeente heeft gemaakt op de verschillende acties uit de LAT 2020. Bij het opstellen van de LAT 2020 zijn mensen met een beperking betrokken en de voortgang op de beleidsdoelen wordt gemonitord via voortgangsrapportages. Op bijna alle thema's werkt de gemeente voor haar toegankelijkheidsbeleid samen met externe partners. Voor de uitvoering van de LAT 2020 had de gemeente bij de vaststelling in 2020 geen middelen gereserveerd. De uitvoering moest plaatsvinden via de reguliere budgetten van de clusters. Middels een wijziging van de gemeentebegroting zijn er voor de periode 2023 -2027 wel middelen gereserveerd. De toedeling van deze middelen over de LAT acties is niet bekend.

De gemeente heeft naast de LAT aanvullend toegankelijkheidsbeleid op alle beleidsthema's die volgens de VNG en Ieder(IN) beschreven zouden moeten worden in een Lokale Agenda Toegankelijkheid. Tabel 3-16 bevat een samenvattend overzicht per thema met het oordeel dat de rekenkamer heeft geveld over de zes normen waarop de beleidskaders en -documenten zijn getoetst.

tabel 3-16: overzicht

Thema	Documenten	SMART	Doelgroep	Partners	Monitoring	Middelen
Bewustwording	n.v.t.	n.v.t	n.v.t	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Communicatie	Onderzoek inclusieve communicatie	nee	ja	n.v.t.	ja	n.v.t.
Dienstverlening	Programma dienstverlening 2019-2022	nee	onduidelijk	nee	nee	nee
	De Rotterdamse dienstverlening	ja	onduidelijk	nee	nee	onduidelijk
Sport	Subsidieregeling breedtesport	ja	ja	nee	n.v.t.	ja
	Subsidieregeling aangepast sporten	ja	onduidelijk	nee	n.v.t.	ja
	IHP Sport 2020-2030	nee	ja	ja	nee	nee
	Sportnota 2021+	nee	nee	ja	nee	nee
	Rotterdam Sport Onbeperkt	ja	ja	ja	nee	nee
Cultuur et cetera	Rotterdams cultuurplan	nee	ja	onduidelijk	ja	nee
	Beleidskader evenementen	ja	ja	ja	ja	nee
	Visie toerisme	nee	nee	ja	nee	nee
Onderwijs en jeugd	Beleidskader Jeugd	nee	nee	nee	nee	nee
	Masterplan onderwijs	nee	onduidelijk	ja	nee	nee
	Onderwijsbeleid 2019-2022	ja	onduidelijk	ja	ja	ja
	Nieuw Rotterdams Onderwijsbeleid	ja	onduidelijk	ja	ja	ja
	Aanbestedingsprocedure dagprogramma's	ja	onduidelijk	ja	ja	ja
	Op weg naar leerrecht	ja	ja	ja	ja	ja
Spelen	Verleningsbeschikking CJG	ja	onduidelijk	ja	ja	ja
	Samenspeelbelofte	ja	nee	ja	nee	nee
	Inspiratieboek spelen	nee	nee	nee	nee	nee

	Actieprogramma & uitvoeringsplan speeltuinen	nee	onduidelijk	nee	ja	ja
Buitenruimte	Visie openbare ruimte	nee	onduidelijk	nee	nee	nee
	Raadsbesluit fysiek toegankelijke stad	ja	ja	nee	ja	In opdracht
	Richtlijnen buitenruimte	ja	ja	ja	nee	n.v.t.
Wonen	Collegetargets 2022-2025	ja	nee	ja	ja	n.v.t.
	Langer Thuis akkoord	ja	ja	ja	ja	ja
	Plan van aanpak Wonen en Zorg	nee	ja	ja	ja	ja
	Prestatieafspraken 2024-2025	ja	ja	ja	onduidelijk	ja
	Verordening woonruimtebemiddeling	nee	onduidelijk	ja	nee	ja
Zorg, welzijn en ondersteuning	Beleidskader Heel de stad	nee	ja	ja	ja	ja
	Programma van eisen Welzijn 2022	ja	onduidelijk	ja	nee	ja
Persoonlijke mobiliteit	Verordening en beleidsregels	n.v.t.	onduidelijk	ja	nee	ja
	Overeenkomst doelgroepenvervoer	ja	onduidelijk	ja	ja	ja
Openbaar vervoer	Kadernota	nee	nee	ja	nee	nee
	Plan Toekomstvast Tramnet	nee	ja	ja	nee	nee
	Concessiedocumenten	ja	onduidelijk	ja	nee	ja
Werk, arbeidsmarkt en participatie	Participatieverordening	n.v.t.	nee	ja	n.v.t.	ja
	Beleidskader Mensenwerk	ja	ja	ja	nee	ja
	Beleidskader Werk is geweldig	ja	ja	ja	ja	ja
Rotterdam als toegankelijke werkgever	Procesvoorstel Inclusie en Diversiteit	ja	onduidelijk	ja	nee	nee
	Uitvoeringsplan Inclusie en Diversiteit	nee	onduidelijk	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
	Actieplan Inclusie en Diversiteit	nee	onduidelijk	n.v.t.	nee	nee
Thema-overstijgend	Actieplan Samenleven	nee	ja	ja	nee	nee
	Kijk op LVB	nee	nee	ja	nee	nee
	Zicht op LVB	ja	nee	ja	ja	nee
Totaal	ja	23	17	32	17	20
	nee	20	10	9	23	19
	(nog) onduidelijk	0	18	1	1	2
	n.v.t.	3	1	4	5	5
	totaal	46	46	46	46	46

Uit de tabel blijkt dat **de helft** van de door ambtenaren aangedragen beleidsdocumenten (23 van de 46) één of meer **SMART-doelstellingen** over toegankelijkheid bevatten. De andere helft bevat in het geheel geen doelstellingen of geen SMART-geformuleerde doelstellingen. Uit de tabel is ook op te maken dat de **doelgroep niet altijd betrokken** is geweest bij het opstellen van de beleidsdocumenten. In slechts een derde van de beleidsdocumenten (17 van de 46) wordt vermeldt dat de doelgroep is geraadpleegd. Wel worden in **veel beleidsdocumenten externe partners genoemd** (32 van de 46) om mee samen te werken aan betere toegankelijkheid. Die zijn niet genoemd in enkele documenten gericht op verbetering van interne processen (zoals documenten over de gemeente als werkgever en de over gemeentelijke dienstverlening). De **meeste documenten beschrijven niet of en hoe de toegankelijkheidsverbetering wordt gemonitord**: 17 van de 46 documenten bevatten het voornemen om de maatregelen voor toegankelijkheid te monitoren. Onder meer bij het thema openbaar vervoer en het thema sport is geen voornemen tot monitoring opgenomen. Daarnaast zijn bij het vaststellen van de **meeste kaders geen middelen gereserveerd** voor de verbetering van toegankelijkheid. In 20 van de 46 documenten is vermeld (of maakte raad of college bij de vaststelling ervan duidelijk) dat er middelen zijn gereserveerd voor uitvoering van de toegankelijkheidsmaatregelen. Deze middelen zijn in sommige gevallen geheel of gedeeltelijk afkomstig van externe partijen.

Het is de rekenkamer verder opgevallen dat er geen centraal overzicht bestaat van het gemeentelijke toegankelijkheidsbeleid. De rekenkamer heeft in interviews met de programmamleden van Rotterdam Onbeperkt en, waar Rotterdam Onbeperkt dit nodig vond, met andere betrokken ambtenaren gesprekken gevoerd om het relevante beleid in beeld te krijgen. Op die manier bleek echter een breed, maar nog geen volledig overzicht verkrijgbaar. De rekenkamer deed namelijk zelf ook enig deskresearch ter voorbereiding van het onderzoek en de gesprekken, en kwam daarbij soms belangrijke kaders tegen die de ambtenaren niet genoemd hadden.

WAAR
KAN IK
PLASSEN?



Niet naar het toilet kunnen is voor mensen in een rolstoel een reden om thuis te blijven.



*Dit is de
Zonnebloem
oplossing*



DE
ZONNE
BLOEM

4 uitvoering Lokale Agenda Toegankelijkheid

4-1 inleiding

De rekenkamer beantwoordt in dit hoofdstuk haar tweede deelvraag: *In hoeverre is de Rotterdamse Lokale Agenda Toegankelijkheid tot nu toe uitgevoerd?*

De rekenkamer hanteert hiervoor vier normen:

- 1 De LAT 2020-acties met een doorlooptijd tot 2023 of korter zijn afgerond.
- 2 De gemeente ligt op koers om de LAT 2020-acties met een doorlooptijd tot na 2023, te behalen.
- 3 De gemeente monitort de uitvoering en uitkomsten van de LAT 2020-acties adequaat.
- 4 De verslaglegging naar de raad over de voortgang op de acties uit de LAT 2020 is inzichtelijk en periodiek.

In paragraaf 4-2 worden de LAT-acties per thema getoetst op basis van de rekenkamernormen. Per LAT-thema is er een tabel die het toetsingsresultaat aan de vier normen voor elke actie weergeeft. Om aan normen 1 en 2 (gecombineerd) te toetsen is de rekenkamer nagegaan welke van de LAT 2020-acties met een doorlooptijd tot 2023 zijn afgerond of – aangaande de acties met een doorlooptijd tot na 2023 – op schema liggen om binnen de deadline behaald te worden. Soms vond de gemeente eind 2022 (de peildatum van haar meest recente voortgangsrapportage over de LAT) dat een actie behaald is of op koers ligt, maar vindt de rekenkamer dat, uitgaande van de stand van zaken in december 2023, niet. In zo'n geval vermeldt de rekenkamer dit in de tabel en wordt die discrepantie uitgelicht in de tekst onder de tabel. De volledige onderbouwing van de toetsing staat in bijlage 4 van dit rapport. In paragraaf 4-3 worden overige bevindingen besproken die de rekenkamer deed in haar onderzoek naar de uitvoering van de LAT. In paragraaf 4-4 wordt een samenvatting gegeven van dit hoofdstuk.

4-2 LAT-acties per thema

Zoals besproken in [paragraaf 3-2](#) komen de thema's van de LAT 2020 overeen met de thema's die de VNG en Ieder(IN) hebben aangewezen als de belangrijke thema's die terug moeten komen in toegankelijkheidsbeleid.¹⁷³ Er zijn twee thema's die zijn beschreven door de VNG en Ieder(IN), waarvoor de LAT geen acties formuleert. Dit zijn de thema's persoonlijke mobiliteit en openbaar vervoer. In deze paragraaf worden alle LAT-acties per thema getoetst aan de rekenkamernormen.

¹⁷³ Ieder(IN), 'Vraag en antwoord - VN-verdrag lokaal', april 2017, p. 5.

4-2-1 bewustwording

tabel 4-1: toetsing normen bewustwording

LAT 2020-actie	Gestelde deadline	Afronding actie op koers	Voortgang actie wordt gemonitord	Rapportage raad is inzichtelijk
1. Opleveren filmpjes belang toegankelijkheid - in de 1,5 meter samenleving - met de gemeentesecretaris - met een wethouder	31-12-2021	Gedeeltelijk* [Ja]	Ja	Ja
2. Realiseren (minimaal) 15 (digitale) sessies bewustwording	31-12-2021	Ja	Ja	Ja
3. Opleveren factsheet toegankelijkheid (doelgroep met name medewerkers gemeente Rotterdam)	31-12-2020	Ja	Ja	Ja
4. Opleveren animatie Toegankelijkheid	31-12-2020	Ja	Ja	Ja
5. Opleveren factsheet digitale Toegankelijkheid voor partners in de stad	31-12-2021	Ja	Ja	Ja
6. Organiseren (minimaal) 6 workshops 'een Groots Gebaar'	31-12-2021	Ja	Ja	Ja

* De beoordeling van de rekenkamer wijkt af van de beoordeling door de gemeente in de voortgangsrapportage van de LAT. Het oordeel van de gemeente staat erachter tussen vierkante haken.

De LAT kent zes acties op het thema 'bewustwording'. Het betreffen alle voorlichtingsacties. Vijf van de zes acties zijn afgerond voor de in de LAT gestelde deadline. De niet afgeronde actie betreft het opleveren van een drietal filmpjes. Het filmpje met de wethouder is (nog) niet gemaakt.¹⁷⁴ De gemeente rapporteert in de voortgangsrapportages dat deze actie op schema ligt. Omdat één van de filmpjes niet is gemaakt, deelt de rekenkamer dit oordeel niet.

¹⁷⁴ Interview ambtenaar.

4-2-2 communicatie

tabel 4-2: toetsing normen communicatie

LAT 2020-actie	Gestelde deadline	Afronding actie op koers	Voortgang actie wordt gemonitord	Rapportage raad is inzichtelijk
1. Rotterdam.nl is toegankelijk volgens de Europese richtlijnen incl. toegankelijkheidsverklaring	30-09-2020	Ja	Ja	Gedeeltelijk
2. Mobiele applicaties zijn toegankelijk volgens de Europese richtlijnen incl. toegankelijkheidsverklaring	30-06-2021	Nee* [Ja]	Nee	Nee
3. Opleveren richtlijnen inclusieve communicatie met aandacht voor mensen met een beperking en/of chronische ziekte	30-09-2020	Ja	Ja	Ja
4. Training/workshop inclusieve communicatie met aandacht voor toegankelijkheid	31-12-2022 Vooralsnog	Ja	Ja	Ja

* De beoordeling van de rekenkamer wijkt af van de beoordeling door de gemeente in de voortgangsrapportage van de LAT. Het oordeel van de gemeente staat erachter tussen vierkante haken.

Het thema communicatie kent in de LAT 2020 vier acties.¹⁷⁵ De eerste twee acties betreffen wettelijke verplichtingen. Het zijn daarmee acties die de gemeente sowieso moest uitvoeren. Drie van de vier acties zijn afgerond. Volgens de gemeente ligt actie 2 op koers. De rekenkamer stelt echter vast dat het merendeel van de gemeentelijke applicaties op het moment van het schrijven van dit rapport geen toegankelijkheidsverklaring heeft en deelt dit oordeel daarom niet.

De rekenkamer stelt vast dat de LAT-acties 1 en 2 op dit thema enigszins verwarrend zijn. De acties gaan over “Europese richtlijnen”. Er wordt echter maar één Europese richtlijn bedoeld door de gemeente, namelijk de WAD, zo geeft de gemeente desgevraagd naar de rekenkamer aan. De Europese WAD is door Nederland uitgewerkt in het Bdto (zie [paragraaf 2-2-2](#)). Dat besluit is waar de gemeente met deze LAT-acties aan wil voldoen (hetgeen zij overigens vanuit de wet al verplicht is).¹⁷⁶ De rekenkamer stelt daarnaast vast dat de beschrijving van de wettelijke eisen aan rotterdam.nl in de LAT 2020 niet op alle punten juist is. In de LAT staat dat het Bdto “een uitwerking is van de Europese Toegankelijkheidsrichtlijn (WCAG).”¹⁷⁷ De gemeente stelt hier abusievelijk de WCAG gelijk aan de Europese Toegankelijkheidsrichtlijn, oftewel de WAD (zie [paragraaf 2-3-1](#) voor het verschil tussen beide).¹⁷⁸ Ook staat in de LAT dat de gemeente “verplicht is” om op Rotterdam.nl “te voldoen aan de eisen WCAG 2.1, niveau A en

¹⁷⁵ Eigenlijk vijf maar een daarvan staat twee keer in de LAT, zowel bij het thema communicatie als bij het thema dienstverlening, en wordt daarom pas in de volgende paragraaf behandeld. Zie ook voetnoot 53.

¹⁷⁶ Interview ambtenaar.

¹⁷⁷ Gemeente Rotterdam, ‘Lokale Agenda Toegankelijkheid’, augustus 2020, p. 20.

¹⁷⁸ De standaard Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) is de internationale standaard voor digitale toegankelijkheid die sinds 2019 bestaat (zie paragraaf 2-2-2). De Europese richtlijn is de WAD ofwel de ‘directive on the accessibility of the websites and mobile applications of public sector bodies’ (zie paragraaf 2-2-2).

AA".¹⁷⁹ Dit is opnieuw niet volledig; er is vanuit WAD noch vanuit het Bdto een wettelijke plicht hieraan te voldoen als dat een onevenredige last zou betekenen.¹⁸⁰ De LAT en de voortgangsrapportages benoemen het principe van de onevenredige last niet. De rekenkamer heeft de toegankelijkheidsverklaring die eind 2021 online stond bekeken, omdat de actie volgens de voortgangsrapportages van de LAT eind gerealiseerd is. De website rotterdam.nl voldeed eind 2022 inderdaad aan het Bdto omdat ze een toegankelijkheidsverklaring had (met status B).¹⁸¹ Doordat in de LAT 2020 abusievelijk wordt gesteld dat de Europese richtlijn de WCAG is en dat de gemeente verplicht is rotterdam.nl aan de WCAG-normen te laten voldoen, zou de lezer van de voortgangsrapportages kunnen concluderen dat rotterdam.nl sinds eind 2021 aan alle WCAG-normen voldoet. Dat is echter niet het geval: de toegankelijkheidsverklaring van eind 2021 is gebaseerd op een steekproefonderzoek waaruit 52 bevindingen kwamen over plaatsen op de website die niet conform de WCAG-normen op A of AA niveau zijn (zie [paragraaf 6-2-1](#) voor de stand van zaken op het moment van schrijven van dit onderzoek). De onjuistheden in de tekst van de LAT 2020 in combinatie met de beperkte toelichting in de voortgangsrapportages, maken de rapportage naar de raad onvoldoende inzichtelijk, zo stelt de rekenkamer vast.

4-2-3 dienstverlening

tabel 4-3: toetsing normen dienstverlening

LAT 2020-actie	Gestelde deadline	Afronding actie op koers	Voortgang actie wordt gemonitord	Rapportage raad is inzichtelijk
1. Alle PDF's op Rotterdam.nl voldoen aan de toegankelijkheidseisen	31-12-2020	Ja	Ja	Ja
2. Inzicht in de mate van toegankelijkheid van alle online applicaties en formulieren in MijnLoket en eLoket	31-12-2020	Nee* [ja]	Nee	Nee
3. Organisatie Europees seminar Digitale Inclusie voor mensen met een beperking in Rotterdam.	31-01-2022	Ja	Ja	Ja
4. Vermelden toegankelijkheid publiekslocaties op rotterdam.nl	31-1-2021	Nee	Ja	Ja

* De beoordeling van de rekenkamer wijkt af van de beoordeling door de gemeente in de voortgangsrapportage van de LAT. Oordeel van de gemeente staat tussen rechte haken.

Voor het onderwerp dienstverlening zijn in de LAT 2020 vier acties opgenomen. Twee van de vier acties zijn afgerond. **Het in kaart brengen van de toegankelijkheid van de gemeentelijke online dienstverleningsapplicaties is volgens de rekenkamer niet voltooid (zie paragraaf 4-2-2). De gemeente rapporteerde naar de raad dat de voortgang van deze actie op koers lag. Dit oordeel deelt de rekenkamer dus niet.**

¹⁷⁹ Gemeente Rotterdam, 'Lokale Agenda Toegankelijkheid', augustus 2020, p. 20

¹⁸⁰ Dit hoeft ook niet van het Besluit digitale toegankelijkheid overheid, zie hierboven.

¹⁸¹ Gemeente Rotterdam, *Toegankelijkheid website*, geraadpleegd op 21 december 2021 via <https://rotterdam.archiefweb.eu/#archive>. Deze toegankelijkheidsverklaring van rotterdam.nl is opgesteld op 22 september 2020.

4-2-4 sport

tabel 4-4: toetsing normen sport

LAT 2020-actie	Gestelde deadline	Afronding actie op koers	Voortgang actie wordt gemonitord	Rapportage raad is inzichtelijk
1. Door middel van onderzoek inzichtelijk hebben in hoeverre het aanbod van sport en bewegen past bij de vraag van mensen met een beperking en/of chronische ziekte. Indien nodig stimuleren we het opzetten van nieuw inclusief of aangepast aanbod	31-12- 2021	Ja	Ja	Ja
2. Ondersteunen van sport- en beweegaanbieders die een inclusief of aangepast aanbod willen inrichten voor mensen met een beperking	Doorlopend	Ja	Ja	Ja
3. Toegankelijkheid is een blijvend aandachtspunt bij inrichting van de buitenruimte bij sport (en speel) locaties en bij binnensportaccommodaties	Doorlopend	Ja	Ja	Ja
4. Inzichtelijk maken waar mensen met een beperking kunnen sporten en bewegen.	31-12-2026	Ja	Ja	Ja
5. Ondersteunen van sport- en beweegaanbieders met aanbod voor mensen met een beperking voor de extra kosten die zij hebben.	Doorlopend	Ja	Ja	Ja
6. Uitvoeren pilot (samenwerking afdeling Sport en de afdeling Publieke Gezondheid, Welzijn & Zorg) voor een volwassenfonds waar onder andere wordt onderzocht welke behoefte er is voor een degelijk fonds voor mensen met een beperking en/of chronische ziekte.	31-12-2021	Ja	Ja	Ja

* De beoordeling van de rekenkamer wijkt af van de beoordeling door de gemeente in de voortgangsrapportage van de LAT

Het thema sport kent zes acties. Ze liggen allemaal op koers of zijn behaald en het oordeel van de rekenkamer komt overeen met het oordeel van de gemeente.

4-2-5 cultuur, evenementen en toerisme

tabel 4-5: toetsing normen cultuur, evenementen en toerisme

LAT 2020-actie	Gestelde deadline	Afronding actie op koers	Voortgang actie wordt gemonitord	Rapportage raad is inzichtelijk
1. Rotterdamse cultuurplan instellingen geven uitvoering aan het beleidspierpunt Inclusiviteit en fysieke en informatietoegankelijkheid.	P&C cyclus cultuurplanperiode 2021-2024	Onbekend* [ja]	Deels	Deels
2. Bewustwording over inclusieve cultuurdeelname bij de cultuuraanbieders vergroten en goede voorbeelden delen. Met als doel de deelname van mensen met een beperking aan het reguliere aanbod te vergroten.	31-5-2021	Ja	Ja	Ja

3.	Rotterdam Onbeperkt verzorgt een presentatie over brede Toegankelijkheid aan de culturele sector in Directeurenoverleg Rotterdamse kunstinstellingen.	31-5-2021	Nee	Ja	Ja
4.	Cultuureducatief aanbod van Rotterdamse cultuur-aanbieders in speciaal en voorgezet speciaal onderwijs versterken door de inzet van cultuurcoaches.	Doorlopend	Ja	Ja	Ja
5.	Toegankelijkheid opnemen in checklist voor maatschappelijke voorzieningen op het gebied van cultuur.	31-12-2021	Nee* [ja]	Ja	Nee
6.	Er is een uitgebreide checklist opgesteld voor toegankelijke evenementen. Na het evenementenseizoen 2021/2022 wordt geëvalueerd of dit heeft geleid tot vergroting van de toegankelijkheid bij evenementen en de communicatie hierover en of er aanvullende maatregelen nodig zijn.	30-12-2022	Nee	Ja	Ja
7.	Ontwikkelen van een presentatie voor hospitality partners die moet leiden tot meer bewustwording en vervolgacties op het thema toegankelijkheid (in samenwerking met Rotterdam Onbeperkt).	30-4-2021	Ja	Ja	Ja
8.	Beschikbare informatie over toegankelijkheid op de toeristische website van Rotterdam (Rotterdam.info) beter ontsluiten (en toegankelijk maken).	31-12-2021	Ja	Ja	Ja
9.	De toegankelijkheid van de applicatie Rotterdam Routes voor mensen met een beperking optimaliseren.	31-12-2021	Ja	Ja	Ja

* De beoordeling van de rekenkamer wijkt af van de beoordeling door de gemeente in de voortgangsrapportage van de LAT. Het oordeel van de gemeente staat erachter tussen vierkante haken.

Het thema cultuur, evenementen en toerisme kent negen acties. Actie 1 betreft een uitwerking van een beleidsspeerpunt uit het Rotterdams Cultuurplan 2021-2024. In bijlage 4-5 van dit rapport wordt uitgelegd dat het Cultuurplan geen concrete eisen stelt op het gebied van toegankelijkheid. Wat de actie moeilijk te beoordelen maakt. Daarom is de koers in de tabel als 'onbekend' opgenomen.

Actie 2, 4, 7, 8 en 9 liggen op koers. Actie 3, 5 en 6 liggen achter op schema. Dat het evalueren van de checklist (actie 6) niet gelukt is, is verklaarbaar door de coronaperiode. De checklist ging over evenementen en in de coronaperiode waren die er weinig. **De "checklist voor maatschappelijke voorzieningen op het gebied van cultuur" was echter desgevraagd niet beschikbaar voor de rekenkamer. De gemeente geeft aan dat zij nog in overleg is over het opstellen ervan.¹⁸² In de voortgangstabel van de LAT staat dat deze actie op schema is. Dat oordeel deelt de rekenkamer niet.¹⁸³** Over actie drie merkt de gemeente in ambtelijk wederhoor op dat de bedoelde presentatie aan het Directeurenoverleg niet is gehouden, maar dat er wel een terugkoppeling is gegeven over bepaalde aspecten van toegankelijkheid.

¹⁸² Interview ambtenaar.

¹⁸³ Gemeente Rotterdam, 'Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2021', 21 december 2021, p.5.

4-2-6 onderwijs en jeugd

tabel 4-6: toetsing normen onderwijs en jeugd

LAT 2020-actie	Gestelde dead-line	Afronding actie op koers	Voortgang actie wordt gemonitord	Rapportage raad is inzichtelijk
1. Er zijn verbeteringen doorgevoerd die leiden tot een eenvoudiger en transparanter aanvraag- en beoordelingsproces. Er is bijvoorbeeld een duidelijker digitaal aanvraagformulier opgesteld dat ook toegankelijk is voor mensen met een beperking.	31-12-2022	Ja	Ja	Ja
2. Geen kind zit langer dan drie maanden thuis zonder een passend aanbod van onderwijs en/of jeugdhulp.	31-12-2022	Nee	Ja	Ja
3. Voor leerlingen met een beperking en/of chronische ziekte worden passende vormen van onderwijs en ondersteuning georganiseerd. Het aantal leerplichtvrijstellingen zal daardoor met 10% dalen.	31-12-2022	Nee	Ja	Ja
4. Uitrol preventieve interventies en campagne gericht op professionaliseren rond signaleren en aandacht voor aanwezigheid. Dit betreft verschillende leerlingen met fysieke en psychische klachten, ook leerlingen met een chronische ziekte, waarbij wordt voorkomen dat zij voor langere tijd of zelfs permanent uit gaan vallen.	31-12-2022	Nee	Ja	Ja
5. Realiseren Jeugdhulp op school voor individuele leerlingen om leren mogelijk te maken (onderwijszorgarrangement)	31-12-2022	Ja	Ja	Ja
6. Leerrechtpilots op Kinderdagcentrum om leren en ontwikkeling te stimuleren: voor kinderen met een verstandelijke en/of lichamelijke beperking en/of chronische ziekte die voorheen niet naar school gingen, worden speciale onderwijs-zorgcombinaties ontwikkeld vanuit Jeugd i.s.m. het onderwijs.	31-12-2022	Ja	Ja	Ja
7. Leerrechtpilots op Voortgezet Onderwijs voor leerlingen met een verstandelijke en/ of lichamelijke beperking die dreigen uit te vallen: hiervoor worden speciale onderwijs-zorgcombinaties ontwikkeld vanuit Jeugd i.s.m. het onderwijs.	31-12-2022	Ja	Ja	Ja
8. Er is differentiatie in het kinderopvangaanbod voor kinderen met ontwikkelingsachterstanden door een beperking en/of chronische ziekte en kinderen die verdere behandeling in de jeugdhulp nodig hebben.	31-12-2022	Ja* [Nee]	Ja	Ja
9. Meer dan 50% van het jeugdpreventiebudget aan toegankelijke onderbouwde en effectieve interventies wordt uitgegeven.	31-12-2022	Gedeeltelijk* [Ja]	Gedeeltelijk	Gedeeltelijk
10. Minimaal 95% van alle Rotterdamse kinderen is in beeld. Er worden nieuwe toegankelijke vormen van bereik ontwikkeld om ook kinderen en ouders die door hun beperking en/of chronische ziekte niet	31-12-2022	Nee* [Ja]	ja	nee

naar spreekuren kunnen komen zelf op te zoeken
en te volgen in hun ontwikkeling

* De beoordeling van de rekenkamer wijkt af van de beoordeling door de gemeente in de voortgangsrapportage van de LAT. Het oordeel van de gemeente staat erachter tussen vierkante haken.

In totaal zijn er tien acties op het thema onderwijs en jeugd. De helft daarvan (actie 1, 5, 6, 7 en 8) zijn volgens de rekenkamer gerealiseerd. Acties 2, 3, 4, 9 en 10 liggen (gedeeltelijk) achter op schema. Eén actie die niet is gehaald luidt dat geen kind langer dan drie maanden thuis zit zonder passend onderwijs en/of jeugdhulp. De gesproken ambtenaren geven aan dat dit wel nog steeds de geldende ambitie is. Vanwege complexe en individueel zeer uiteenlopende problematiek lukt het soms echter niet om binnen drie maanden passend onderwijs en/of jeugdhulp te regelen, zo geven ze aan.

De rekenkamer heeft de voortgang van actie 8, 9 en 10 anders beoordeeld dan de gemeente. Actie 8 betreft het creëren van differentiatie in het kinderopvangaanbod voor kinderen met ontwikkelingsachterstanden. In de LAT voortgangstabel staat dat deze actie nog niet is afgerond/niet op koers ligt. Echter, er zijn al wel twee pilots gestart om het kinderopvangaanbod voor kinderen met ontwikkelingsachterstanden te verbreden. Deze actie is volgens de rekenkamer dus wél gerealiseerd omdat het kinderopvangaanbod door de pilots (verder) is gedifferentieerd.

Actie 9 luidt dat de gemeente minstens de helft van het jeugdpreventiebudget aan toegankelijke onderbouwde en effectieve interventies besteedt. Desgevraagd geeft de gemeente naar de rekenkamer aan de toegankelijkheid van de door subsidieontvangers uitgevoerde interventies niet te monitoren. Over de mate van toegankelijkheid van de interventies is ook niet naar de raad gerapporteerd. De rekenkamer oordeelt dat deze actie daarom slechts gedeeltelijk op koers ligt, de gemeente gaf in de voortgangsrapportages aan dat hij op koers ligt.

Actie 10 gaat over het aandeel kinderen dat “in beeld is”. Volgens de voortgangsrapportage uit 2021 is deze actie afgerond. De rekenkamer heeft van de gemeente cijfers ontvangen over 2023, die van 2021 waren volgens de gemeente vanwege corona minder representatief. Daaruit blijkt dat 97% van de kinderen jonger dan 15 maanden, bij het CJG in beeld zijn. Kinderen hebben tussen 15 maanden en 18 jaar nog vier contactmomenten met het CJG. Dan is rond de 90% van de kinderen in beeld.¹⁸⁴ Omdat het overgrote deel van de Rotterdamse kinderen ouder is dan 15 maanden, ligt het aandeel kinderen dat in beeld is zeer waarschijnlijk rond of iets boven de 90% (maar onder 95%). In de voortgangsrapportage over 2021 staat dat deze actie op koers ligt, maar de rekenkamer heeft dus geen onderbouwing ontvangen voor een ‘in beeld-percentage’ van 95%, wel voor een percentage van rond de 90%.

¹⁸⁴ E-mail ambtenaar.

4-2-7 spelen

tabel 4-7: toetsing normen spelen

Thema	LAT 2020-actie	gestelde deadline	Afronding actie op koers	Voortgang actie wordt gemonitord	Rapportage raad is inzichtelijk
1.	Het opleveren van een inspiratieboek over 'onbeperkt spelen'.	31-12-2020	Ja	Ja	Ja
2.	Het creëren van meer bewustwording bij ontwerpers over het rekening houden met en het meenemen van de ontwerpprincipes voor een toegankelijke speelplek door het organiseren van inspiratiesessies.	31-12-2022	Nee	Ja	Ja
3.	Sluiten van het Samenspeelakkoord	30-06-2021	Ja	Ja	Ja
4.	Binnen het project 'Coolhaven' wordt bij vier verblijfsplekken in de Kapiteinsbuurt rekening gehouden met toegankelijkheid.	31-12-2021	Ja	Ja	Gedeeltelijk
5.					

Voor het thema 'spelen' zijn er vier acties in de LAT opgenomen. Daarvan zijn er drie behaald.¹⁸⁵

4-2-8 buitenruimte

tabel 4-8: toetsing normen buitenruimte

LAT 2020-actie	Gestelde deadline	Afronding actie op koers	Voortgang actie wordt gemonitord	Rapportage raad is inzichtelijk
1. Optimalisatie en bijstelling van toegankelijkheidsrichtlijnen. De visie en de uitgangspunten met betrekking tot toegankelijkheid worden beter in het handboek Rotterdamse stijl opgenomen.	1-7-2021	Nee	Gedeeltelijk	Gedeeltelijk
2. Opleveren compleet advies, waarmee een uitvoeringsagenda kan worden opgesteld naar aanleiding van het initiatiefvoorstel "Fysiek toegankelijke stad voor iedereen".	30-09-2021	Nee	Ja	Ja

Op het thema buitenruimte kent de LAT twee acties. De toegankelijkheidsrichtlijnen zijn uiteindelijk begin 2025 geactualiseerd, dus ver na de in de LAT gestelde deadline.¹⁸⁶ De tweede actie is om een advies en uitvoeringsagenda op te stellen op basis

¹⁸⁵ In ambtelijk wederhoor geeft de gemeente aan dat in juni 2024 een lezing over toegankelijke speelplekken is gehouden voor ontwerpers, projectmanagers en beheerders (actie 2). Vanaf juni 2024 worden ook workshops over dit thema gegeven. Omdat in dit onderzoek de doelbereiking van de LAT per december 2023 wordt beoordeeld (zie paragraaf 4-1) staat in tabel 4-7 dat het doel niet is bereikt.

¹⁸⁶ Bron: ambtelijk wederhoor.

van het initiatiefvoorstel 'Fysiek toegankelijke stad voor iedereen'. Deze actie is nog niet volledig afgerond. Er is wel een compleet advies opgesteld, maar nog geen uitvoeringsagenda.

4-2-9 wonen

tabel 4-9: toetsing normen wonen

LAT 2020-actie	Gestelde deadline	Afronding actie op koers	Voortgang actie wordt gemonitord	Rapportage raad is inzichtelijk
1. Een meerderheid van de nieuwbouwproductie in het sociale segment (8.400 woningen) wordt toegankelijk en levensloopbestendig.	2030	Ja	Ja, maar alleen via prognoses	Ja
2. Een aanzienlijk deel van de nieuwbouwproductie in het middensegment (12.600) wordt toegankelijk en levensloopbestendig.	2030	Ja	Ja, maar alleen via prognoses	Ja
3. In het hoger en topsegment is er aandacht voor woon(zorg)concepten.	2030	Ja	Ja	Gedeeltelijk

In de LAT 2020 staan voor het thema wonen een drietal acties. Omdat alle drie de acties nog een lange loopduur hebben (deadline is steeds 2030), rapporteert de gemeente over de voortgang op basis van prognoses. Deze prognoses zijn voorsnog gunstig.

4-2-10 zorg, welzijn en ondersteuning

tabel 4-10: toetsing normen zorg, welzijn en ondersteuning

LAT 2020-actie	Gestelde deadline	Afronding actie op koers	Voortgang actie wordt gemonitord	Rapportage raad is inzichtelijk
<p>1. Ambitie: iedereen doet in Rotterdam mee. We bieden Rotterdammers die dat nodig hebben zorg en ondersteuning zodat zij:</p> <ul style="list-style-type: none"> • langer zelfstandig blijven wonen, weer een dak boven hun hoofd hebben of met meer zelfstandigheid kunnen wonen; • zich in huis en in hun woonomgeving (zoveel mogelijk) kunnen redden; • sociaal contact, ontmoeting en daginvulling hebben; • kunnen werken aan het behoud of het versterken van hun vaardigheden en veerkracht. <p>We werken daarnaast aan het behoud en het versterken van sociale verbanden en de veerkracht van de stad en haar wijken om ervoor te zorgen dat mensen die een steuntje in de rug nodig hebben deel uitmaken van een plek hebben in de Rotterdamse wijken.</p>	Doorlopend	Niet te beoordelen* [Ja]	Nee	Nee

De LAT 2020 verwijst wat betreft de acties voor zorg, welzijn en ondersteuning alleen naar algemene ambities uit het beleidskader 'Heel de Stad' en formuleert geen concrete acties. Deze ambities zijn bovendien niet toegesneden op mensen met een

bepanking maar zijn gericht op “Rotterdammers die dat nodig hebben”. Omdat het geen acties maar algemene ambities zijn, is het niet mogelijk om te bepalen of ze op koers liggen. De ambitie gaat over het bereiken van alle Rotterdammers die dat nodig hebben met de juiste ondersteuning.

De ambitie gaat over het bereiken van alle Rotterdammers die dat nodig hebben met de juiste ondersteuning. De rekenkamer stelt vast dat de LAT-voortgangsrapportage-teksten over deze actie niet gaan over de mate van het bereik. In de voortgangsrapportagetabel over 2021 staat bijvoorbeeld dat “het totaal aantal kwetsbare Rotterdammers met een Wmo-maatwerkvoorziening ten opzichte van 2019 licht stijgend is”. Daarmee is niets gezegd over de omvang van de doelgroep en is dus ook niet gezegd dat het bereik van de gemeente groter is.¹⁸⁷ In de voortgangsrapportage van 2023 gaat het onder meer over het beleid vervat in het PvE welzijn 2022. Dat zegt eveneens niets over het bereik van het gemeentelijke aanbod van welzijn, zorg en ondersteuning.¹⁸⁸

4-2-11 werk, arbeidsmarkt en participatie

tabel 4-11: toetsing normen werk, arbeidsmarkt en participatie

LAT 2020-actie	Gestelde deadline	Afronding actie op koers	Voortgang actie wordt gemonitord	Rapportage raad is inzichtelijk
1. Actieplan Dienstverlening 2020 (Informatietoegankelijkheid): Het actieplan wordt bijgesteld n.a.v. de coronacrisis. Er komt meer prioriteit voor de speerpunten rond de digitale dienstverlening. En waar mogelijk worden concrete meetpunten benoemd.	31-12-2020	Ja	Ja	Ja
2. Onderdeel Actieplan dienstverlening 2020: score op vriendelijkheid benadering (Sociale toegankelijkheid): Op het onderwerp ‘Vriendelijkheid bij de dienstverlening’ wordt in 2020 een monitor ontwikkeld, gebaseerd op verbeterde kwalitatieve data, er wordt een 0-meting gedaan, en een target bepaald voor de gewenste stijging op de score op vriendelijkheid.	31-12-2020	Gedeeltelijk* [Ja]	Ja	Ja
3. Verbetering informatie over waar welke werkvoorziening voor de doelgroep met een arbeidsbeperking aan te vragen (bij de gemeente of UWV): In overleg met UWV en MO wordt de informatie op dit onderwerp toegankelijk gemaakt en beschikbaar gesteld op Rotterdam.nl en het intranet.	31-12-2020	Ja (hoewel via doorverwijzing naar UWV)	Ja	Ja
4. Campagne WSPR gericht op inclusieve arbeidsmarkt, eerlijke arbeidsmarktkansen voor iedereen. De (her)start van de campagne is uitgesteld/bijgesteld door corona naar sept/okt 2020. Rapportage over de stand van zaken vindt 2 keer per jaar plaats via de rapportage aan de raad over “Relax. Dit is Rotterdam.”	31-10-2020	Ja	Nee	Nee
5. Ondersteuning bij realisatie garantiebannen in de regio door WSPR: Doel is 10.800 garantiebannen erbij in de regio door werkgevers tot 2026 Rapportage stand van zaken aan de raad vindt 3 x per jaar plaats in de “Tertaalmonitor W&I”	31-12-2025	Nee* [Ja]	Nee	Nee

¹⁸⁷ Gemeente Rotterdam, ‘Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2021’, 21 december 2021, p.6.

¹⁸⁸ Gemeente Rotterdam, ‘Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2022’, 28 juni 2023, p.12.

6.	Gemakkelijker maken van melden arbeidsmarkt-discriminatie voor werkzoekenden, begeleid door W&I	Heeft geen deadline	Ja	Onduidelijk	Ja
----	---	---------------------	----	-------------	----

* De beoordeling van de rekenkamer wijkt af van de beoordeling door de gemeente in de voortgangsrapportage van de LAT. Het oordeel van de gemeente staat erachter tussen vierkante haken.

Het thema werk, arbeidsmarkt en participatie kent zes acties in de LAT. Daarvan liggen er vier op schema, één gedeeltelijk en één niet. De rekenkamer stelt namelijk vast dat actie 2 maar deels is uitgevoerd, de gemeente meldde in de voortgangsrapportages dat hij op koers lag. Actie 5 gaat over het realiseren van het regionale deel van de landelijke banenafpraak. De voortgangsrapportages vermelden dat de actie op koers is. De rekenkamer stelt echter vast dat het aantal lks-banen eind 2022 (het peilmoment van de tweede voortgangsrapportage van de LAT) 22% lager lag dan het gestelde tussendoel voor eind 2022. Twee andere acties (1 en 2) zijn op een breed publiek gericht, niet (alleen) op mensen met een beperking. Daardoor is niet duidelijk wat deze acties specifiek bewerkstelligen voor mensen met een beperking.

4-2-12 gemeente als toegankelijke werkgever

tabel 4-12: toetsing normen gemeente als toegankelijke werkgever

LAT 2020-actie	Gestelde deadline	Afronding actie op koers	Voortgang actie wordt gemonitord	Rapportage raad is inzichtelijk
1. Een zo goed mogelijke en zo nodig op het individu toegesneden sociale-, fysieke- en informatietoegankelijkheid voor medewerkers met een beperking en/of chronische ziekte. Hiertoe wordt het onderzoek Nederlandse Inclusiviteits-monitor (NIM) uitgevoerd. Dit geeft inzicht in de mate van inclusie en diversiteit binnen de organisatie, en doet concrete aanbevelingen ter verbetering van het beleid. In de NIM worden medewerkers met of zonder zichtbare of onzichtbare beperking als aparte doelgroep meegenomen.	31-12-2020	Gedeeltelijk* [Ja]	Ja	Nee
2. Verbeteren processen (faciliteiten) met betrekking tot het ergonomisch inrichten van de werkplek van medewerkers met een beperking en/of chronische ziekte. Hiervoor is een project ingericht. Eerste verbeteracties worden eind 2020 verwacht. Daarna continu proces.	31-12-2020	Ja	Gedeeltelijk	Ja
3. Verbeteren toegankelijkheid van applicaties voor medewerkers met een beperking. Eerste verbeteracties worden eind 2020 verwacht. Daarna continu proces.	31-12-2021	Onduidelijk* [Ja]	Gedeeltelijk	Gedeeltelijk
4. Bewustwording over toegankelijkheid, ook voor medewerkers met een beperking en/of chronische ziekte. Hiertoe worden trainingen, inspiratiesessies en workshops 'Inclusie' gerealiseerd met hierin ook aandacht voor toegankelijkheid en mensen met een beperking en/of chronische ziekte. Jaarlijks vinden minimaal 2 trainingen, inspiratiesessies en workshops plaats.	30-09-2022-vooralsnog	Nee* [Ja]	Nee	Nee
5. Fysieke toegankelijkheid voor medewerkers met een beperking en/of chronische ziekte in de huisvesting verbeteren.	Continu proces	Ja	Gedeeltelijk	Gedeeltelijk
6. Erkenning voor mantelzorgvriendelijke werkgever realiseren	1-7-2021	Ja	Ja	Ja

* De beoordeling van de rekenkamer wijkt af van de beoordeling door de gemeente in de voortgangsrapportage van de LAT. Het oordeel van de gemeente staat erachter tussen vierkante haken.

Van de zes acties op dit thema, zijn er volgens de rekenkamer slechts twee volledig uitgevoerd. Eén daarvan is een zeer algemeen beschreven (actie 5), de ander is concreter: namelijk ervoor zorgen dat Rotterdam als mantelzorgvriendelijke werkgever wordt erkend. Dit certificaat kreeg de gemeente in oktober 2021 van de Stichting Werk&Mantelzorg.

Er zijn drie acties die volgens de gemeente op koers liggen maar volgens de rekenkamer niet (geheel). Actie 1 is volgens de rekenkamer nog niet afgerond omdat de gemeente nog niet de nodige informatie heeft verzameld om de toegankelijkheid voor medewerkers met een beperking te verbeteren. Voor actie 3 heeft de gemeente een software-toegankelijkheidsonderzoek laten uitvoeren, maar heeft niet het gebruikelijke vervolg laten uitvoeren. De gesproken ambtenaren weten niet of dit onderzoek heeft geleid tot verbeteringen van applicaties. Voor actie 4 geldt dat er minder activiteiten zijn georganiseerd dan in het doel beoogd waren.

4-3 overige bevindingen

De rekenkamer merkt op dat de 61 LAT-acties variëren wat betreft de mate waarin ze SMART zijn: 36 van de 61 acties zijn SMART geformuleerd. Voor de SMART-geformuleerde acties blijkt uit de voortgangsrapportages over het algemeen welke omvang de geboekte resultaten hebben. Bij de overige 25 niet SMART-geformuleerde acties wordt in de voortgangsrapportages zelden kwantitatief beschreven welke resultaten er gerealiseerd zijn. Dat betekent dat onduidelijk blijft in welke mate ze een bijdrage leveren aan toegankelijkheid in Rotterdam.

Het valt de rekenkamer ook op dat de acties uiteenlopen wat betreft de mate waarin er een directe, substantiële bijdrage aan toegankelijkheid van te verwachten is (zie tabel 4-13). Drie acties gaan eigenlijk niet over toegankelijkheid of zijn geen actie maar een ambitie. Bijna de helft van de acties (26 van de 61) gaat over (eenmalige) voorlichting of over het uit (laten) voeren van onderzoek. De acties vragen dus niet om structurele wijziging van het handelen van de gemeente of andere partijen, en daarmee is hun directe bijdrage aan toegankelijkheid beperkt. Vier andere acties gaan over pilots, dus over tijdelijke projecten met een beperkte omvang. Verder zijn sommige acties gekopieerd uit bestaand beleid (in ieder geval 4 acties, mogelijk meer) of betreffen reeds bestaande, wettelijke verplichtingen (3 acties). Het gaat dan dus om acties die, als de LAT er niet was, toch al uitgevoerd zouden worden. Het is in de LAT niet duidelijk aangegeven wanneer een actie bestaand beleid of een wettelijke verplichting betreft.

tabel 4-13: aard van de 61 LAT-doelen per thema

Thema	Doel is niet duidelijk gericht op toegankelijkheid	Doel betreft onderzoek doen	Doel betreft voorlichting	Doel betreft pilot	Doel betreft wettelijke eis	Overige doelen (deels bestaand lokaal beleid)
Bewustwording (6, doelen, alle SMART))			6			
Communicatie (4 doelen, waarvan 3 SMART)			2		2	
Dienstverlening (4 doelen, waarvan 3 SMART)		1	2			1
Sport (6 doelen, waarvan 1 SMART)		2		1		3
Cultuur, evenementen, toerisme (9 doelen, waarvan 4 SMART)	1		6			2
Opgroeien: spelen (4, waarvan 2 SMART)			2			2
Opgroeien: onderwijs, jeugd (10 doelen, waarvan 7 SMART)			1	2		7
Buitenruimte (2 doelen, beide SMART)						2
Wonen (3 doelen, alle drie SMART)						3 (deadline 2030)
Zorg, welzijn en ondersteuning (1 doel, niet SMART)	1					
Werk, arbeidsmarkt en partic. (6 doelen, waarvan 2 SMART)	2		2			2
Rotterdam als werkgever (6 doelen, waarvan 2 SMART)		1	1			4
Totaal (61)	4 (7%)	4 (7%)	22 (36%)	3 (5%)	2 (3%)	26 (42%)

Meer impactvolle acties gaan in de ogen van de rekenkamer over het opzetten van structurele, algemeen toegankelijke regelingen, algemeen geldende toegankelijkheidsbevorderende subsidie- of aanbestedingsvereisten, of het creëren of versterken van voorzieningen die voor alle (of een substantieel deel van de) Rotterdammers met een beperking bruikbaar zijn. Die acties zijn er ook, onder meer bij de thema's, sport, jeugd en buitenruimte. Helaas zijn deze meeromvattende acties merendeels niet behaald (de jeugd- en buitenruimte-acties) of niet-SMART beschreven (de sportacties) en daardoor lastig te beoordelen wat betreft hun doelbereik.

In dit kader is het ook noemenswaardig dat er in 2021 een motie is aangenomen die het college verzoekt om de mogelijkheden voor een subsidieregeling voor bedrijven en organisaties te onderzoeken. Met deze subsidie kunnen zij hun locaties fysiek toegankelijk maken.¹⁸⁹ Deze motie heeft sindsdien nog niet tot het instellen van een regeling geleid. Wel heeft het college in oktober 2024 voor het jaar 2025 € 7 ton gereserveerd

¹⁸⁹ Gemeenteraad Rotterdam, motie 'Help Rotterdamse Bedrijven en Organisaties toegankelijker te worden', 11 november 2021.

om een voucherregeling met dit doel van start te laten gaan, mits deze regeling tot stand komt. ¹⁹⁰

4-4 **samenvatting**

De deelvraag die centraal staat in de hoofdstuk is: *In hoeverre is de Rotterdamse Lokale Agenda Toegankelijkheid (LAT) tot nu toe uitgevoerd?*

De rekenkamer hanteert hiervoor vier normen:

- 1 De LAT 2020-acties met een doorlooptijd tot 2023 of korter zijn afgerond.
- 2 De gemeente ligt op koers om de LAT 2020-acties met een doorlooptijd tot na 2023, te behalen.
- 3 De gemeente monitort de uitvoering en uitkomsten van de LAT 2020-acties adequaat.
- 4 De verslaglegging naar de raad over de voortgang op de acties uit de LAT 2020 is inzichtelijk en periodiek.

De rekenkamer stelt op basis van haar bevindingen in dit hoofdstuk vast dat het beleid van de LAT ongeveer twee derde op tijd is of wordt uitgevoerd. De monitoring en verslaglegging naar de raad kan voor ongeveer een vierde van het beleid (sterk) worden verbeterd.

doelbereiking

De rekenkamer is nagegaan welke van de LAT 2020-acties met een doorlooptijd tot 2023 of korter zijn afgerond of – aangaande de acties met een doorlooptijd tot na 2023 – op schema liggen om binnen de deadline behaald te worden (norm 1 en 2 gecombineerd). Volgens de gemeente was dit per december 2022 voor 49 van de in totaal 61 acties het geval (80%). De rekenkamer oordeelt per december 2023 dat 39 acties (64%) zijn afgerond of op schema liggen. De rekenkamer stelt namelijk voor tien acties vast dat de doelbereiking achterblijft op schema, terwijl de gemeente in haar voortgangsrapportages berichtte dat de actie op schema lag of reeds behaald was. Daarnaast blijkt één actie – die van het thema zorg, welzijn en ondersteuning, bij nadere bestudering geen actie maar een zeer algemeen geformuleerde ambitie. Deze ambitie is zo algemeen dat de doelbereiking ervan niet te beoordelen is. Eénmaal vond de rekenkamer juist dat een actie (over meer toegankelijke kinderopvang) op schema lag terwijl de gemeente vertraging rapporteerde. De thema's waarbij de acties volledig op schema liggen, zijn sport en wonen. De thema's met relatief veel achterliggende LAT-acties, zijn buitenruimte, dienstverlening, cultuur, toerisme & evenementen en de gemeente als werkgever en werk, arbeidsmarkt & participatie.

monitoring

De rekenkamer heeft als norm dat de gemeente de uitvoering en uitkomsten van de LAT 2020-acties adequaat monitort. De rekenkamer stelt voor 13 van de 61 acties (21%) vast dat er geen of geen adequate monitoring was.

verslaglegging naar de raad

De vierde rekenkamernorm luidt dat de gemeente naar de raad tijdig en inzichtelijk rapporteert over de voortgang van de acties. De rekenkamer oordeelde over 16 acties (26%) dat de verslaglegging erover naar de raad niet duidelijk of juist was.

¹⁹⁰ College van B&W Rotterdam, 'Help Rotterdamse Bedrijven en Organisaties toegankelijker te worden – 2', 1 oktober 2024.

uiteenlopende kwaliteit en ambitieniveau doelen

De rekenkamer merkt verder op dat de 61 acties variëren wat betreft de mate waarin ze SMART zijn: 36 van de 61 acties zijn SMART geformuleerd. Daardoor is niet voor alle acties even goed te beoordelen wat de geboekte resultaten zijn. Ook lopen de acties uiteen betreft ambitie niveau. Veel acties zijn eenmalig, een pilot of gericht op bewustwording. Acties met een hoger ambitieniveau zijn vaak niet gehaald of niet SMART-geformuleerd, waardoor het doelbereik moeilijk te meten is.

5 vormgeving balie- en telefonische dienstverleningsprocessen

5-1 inleiding

Dit hoofdstuk gaat over de toegankelijkheid van de dienstverlening per telefoon, post en aan de balies van de gemeente. De rekenkamer beantwoordt voor deze dienstverlening de deelvraag: *Geeft de gemeente haar dienstverleningsprocessen vorm met voldoende aandacht voor toegankelijkheid?*

Gezien de toenemende digitalisering, ook in het contact tussen overheid en burger, gaat de rekenkamer in hoofdstuk 6 specifiek in op de online dienstverlening van de gemeente. ¹⁹¹

Paragraaf 5-2 onderzoekt de aandacht voor toegankelijkheid in de vormgeving van fysieke dienstverleningslocaties. Dit gebeurt middels zogeheten toegankelijkheids-schouwen. Paragraaf 5-3 gaat over de toegankelijkheid van de Huizen van de Wijk en paragraaf 5-4 over de toegankelijkheid van de publiekslocaties. Paragraaf 5-5 bevat de bevindingen uit de schouwen die de rekenkamer zelf heeft uitgevoerd. Paragraaf 5-6 gaat over gemeentelijk gebruikersonderzoek waarin Rotterdammers met een beperking dienstverlening testten. In paragraaf 5-7 staan de overige bevindingen en paragraaf 5-8 vat de bevindingen uit dit hoofdstuk samen.

5-2 toegankelijkheid dienstverleningslocaties

De gemeente biedt haar dienstverlening 'aan de balie' vooral aan op zogeheten publiekslocaties, in Huizen van de Wijk en in wijkhubs. De rekenkamer behandelt hieronder de schouwrapporten die de gemeente zelf liet maken van 15 publiekslocaties en 16 Huizen van de Wijk. Vervolgens komen de schouwen aan de orde die rekenkamer begin 2024 heeft gedaan. De rekenkamer heeft toen een publiekslocatie, vier Huizen van de Wijk en een wijkhub geschouwd.

methode toegankelijkheidsschouw en normenkaders fysieke toegankelijkheid

Een toegankelijkheidsschouw is een onderzoek van een gebouw ter plekke, waarbij aan de hand van een normenkader de fysieke toegankelijkheid ervan (en vaak ook van de omliggende publieke ruimte van het gebouw) wordt onderzocht. Dit gebeurt door meten en observeren aan de hand van een normenkader. Dit wordt meestal gedaan door een toegankelijkheidsadviseur, een professional die geschoold en geoefend is in het toetsen aan een (of meer) normenkader(s) voor fysieke toegankelijkheid.

Er is op dit moment in Nederland geen sprake van één standaard normenkader voor toegankelijkheidsschouwen. Het Bouwbesluit stelt als wettelijk kader een aantal verplichtingen aan gebouwen op het gebied van fysieke toegankelijkheid. Daarnaast zijn er verschillende normenkaders ontwikkeld die uitgebreidere normen bevatten voor toegankelijkheid, waaronder die van publieke gebouwen. Een

¹⁹¹ Voor een uitgebreidere definitie van dienstverlening, zie paragraaf 1-4.

voorbeeld is het Handboek voor Toegankelijkheid, dat sinds 1973 wordt samengesteld op advies van verschillende belangengroepen voor mensen met een beperking en het VACPunt wonen. De huidige versie is van 2013. Het VACPunt wonen is een koepel van consumentenadviescommissies op het gebied van wonen. Het VACPunt heeft zelf ook een eigen normenkader voor toegankelijkheid van publieke gebouwen, dit heet de 'Checklist voor fysieke toegankelijkheid in openbare gebouwen', die dateert van 2016.¹⁹² Een ander regelmatig gebruikt normenkader is dat van het Projectbureau Toegankelijkheid (PBT). Dit normenkader heet ITS-standaard (Internationaal Toegankelijkheidssymbool) en gebouwen die aan deze standaard voldoen mogen een gevelplaat met het IT-symbool op hun gevel aanbrengen.¹⁹³ De meeste recente versie is van 2023. Verder bestaat er nog onder meer het NEN-ISO 21542 normenkader, een internationale norm uit 2011 die in Nederland wordt uitgegeven door de Stichting Koninklijk Nederlands Normalisatie Instituut.¹⁹⁴ Specifiek voor sportaccommodaties ontwikkelden in 2015 de Stichting Onbeperkt Sportief en Branchevereniging Sport en Cultuurtechniek de 'Richtlijnen Toegankelijkheid Sportaccommodaties'¹⁹⁵ (zie ook [paragraaf 4-2-4](#)). De gemeente heeft zelf de 'Buitenruimte Richtlijn Toegankelijke Buitenruimte' in 2018 vastgesteld. (Deze wordt op het moment van schrijven van dit rapport geactualiseerd.) Ook deze Richtlijn is een toegankelijkheidsnormenkader, in dit geval niet voor gebouwen maar voor de buitenruimte.

Voor al deze normenkaders geldt dat ze grote aantallen normen bevatten. Onderwerpen van kaders voor publieke gebouwen zijn bijvoorbeeld:

- de maatvoering in de buitenruimte om de gebouwen;
- de maatvoering van parkeerplaatsen en afzetpunten;
- maatvoering van ruimten binnen het gebouw;
- eisen aan trappen, liften en hellingbanen;
- voorzieningen in wacht- en zitruimten en toiletten;
- voorzieningen bij balies;
- brandveiligheid;
- verlichting;
- akoestiek;
- computertoepassingen voor bezoekers (aanmeldconsoles, betaalautomaten et cetera);
- bewegwijzering.

De onderwerpen, en de inhoud van de onderwerpen, verschillen per normenkader. Elk onderwerp bevat vaak tientallen normen. De toetsing van veruit de meeste normen vereist als gezegd vakkennis. Ook zijn de normen steeds in ontwikkeling, onder meer vanwege voortgaande technische ontwikkeling in onder andere scootmobiel (deze worden groter) en computertoepassingen. Het 'ideale' normenkader is er dus niet, dit wordt steeds ingehaald door de tijd. Ook de nu in ontwikkeling zijnde NEN-9120 norm 'Prestatie-eisen voor toegankelijkheid en bruikbaarheid van gebouwen' is nog niet perfect, zo stelt de gemeente vast. De gemeente nam in 2024 namelijk deel aan de consultatie voor deze norm en berichtte verschillende verbeterpunten naar het Nederlandse normeninstituut.¹⁹⁶

¹⁹² VACPunt wonen, 'Checklist fysieke toegankelijkheid in openbare gebouwen', 2016. Geraadpleegd op 24 juli 2024 via https://www.vacpunt-wonen.nl/data/pam/public/checklist_fysieke_toegankelijkheid_openbare_gebouwen_aug2016_definitief.pdf. De commissies aangesloten bij het VACPunt bestaan uit vrijwilligers. De term VAC stond van oudsher voor Vrouwen Advies Commissies voor de woningbouw en woonomgeving.

¹⁹³ Wijk, M., 'Handboek voor Toegankelijkheid', 2012, p. 117.

¹⁹⁴ Wijk, M., 'Handboek voor Toegankelijkheid', 2012, p. 113.

¹⁹⁵ Stichting Onbeperkt Sportief en Branchevereniging Sport en Cultuurtechniek, 'Richtlijnen Toegankelijkheid Indoor Sportaccommodaties', 2014

¹⁹⁶ Gemeente Rotterdam, 'Commentaar op NEN-norm 9120 ontwerpversie', 11 juli 2024.

5-3 toegankelijkheid Huizen van de Wijk

De Rotterdamse Huizen van de Wijk zijn ontmoetingsplekken in wijken waar inwoners aan welzijnsactiviteiten kunnen deelnemen en hulp of advies over gemeentelijke zaken kunnen krijgen.¹⁹⁷ Er zijn op dit moment 48 Huizen van de Wijk, 31 daarvan zijn gesitueerd in een eigen pand van de gemeente. De overige 17 Huizen worden gehuurd van een externe partij.¹⁹⁸

5-3-1 schouwen 16 Huizen van de Wijk

Het raadsbesluit 'Fysiek toegankelijke stad voor iedereen' (zie [paragraaf 3-3-8](#) over dit raadsbesluit) gaf het college onder meer de opdracht om "te inventariseren wat het toegankelijkheidsniveau is van de Huizen van de Wijk en te bepalen welke aanpassingen worden meegenomen in de Duurzame MJOP's."¹⁹⁹ Een MJOP is een meerjarig onderhoudsplan. In oktober 2021 heeft de gemeente door een extern bureau schouwen laten uitvoeren bij 16 Huizen van de Wijk, allen gesitueerd in een gemeentelijk pand.²⁰⁰ De gebruikte normenkaders waren de Integrale ToegankelijkheidsStandaard (ITS) en het Handboek voor Toegankelijkheid.²⁰¹ De gemeente heeft (betaalde) toegang tot het ITS-normenkader en kan dus nalezen wat de normen zijn en welke grenswaarden erbij horen. Het Handboek voor Toegankelijkheid heeft ze niet. In de schouwrapporten staat niet aan welke normen de geschouwde locatie voldeed. Er staat alleen beschreven aan welke normen de locatie niet voldeed. Daarbij is niet aangegeven welk van de twee gebruikte normenkaders het betreft.

knelpunten geschouwde 16 Huizen van de Wijk

In tabel 5-1 staat een samenvatting van de bevindingen uit de schouwen. Uit de tabel is af te leiden dat de geschouwde Huizen van de Wijk op verschillende punten nog niet toegankelijk zijn voor alle mensen met een beperking.

¹⁹⁷ Gemeente Rotterdam, *Huizen van de Wijk*. Verkregen op 4 juli 2024 van <https://www.rotterdam.nl/huizen-van-de-wijk>.

¹⁹⁸ E-mail ambtenaar.

¹⁹⁹ Gemeenteraad Rotterdam, 'raadsbesluit 'fysiek toegankelijke stad voor iedereen', november 2021.

²⁰⁰ Gemeenteraad Rotterdam, Raadsbesluit 'Fysiek toegankelijke stad voor iedereen', november 2021. De schouwen: Accesso advies, 'Huis van de Wijk Het Middelpunt', 2021; Accesso advies, 'Huis van de Wijk Oud Charlois', 2021; Accesso advies, 'Huis van de Wijk Carnisse', 2021; Accesso advies, 'Huis van de Wijk Schiermond', 2021; Accesso advies, 'Huis van de Wijk Pier 80', 2021; Accesso advies, 'Huis van de Wijk Post West', 2021; Accesso advies, 'Huis van de Wijk de nieuwe Gaffel', 2021; Accesso advies, 'Huis van de Wijk 't Klooster', 2021; Accesso advies, 'Huis van de Wijk de Focus', 2021; Accesso advies, 'Huis van de Wijk Lombardijen', 2021; Accesso advies, 'Huis van de Wijk de Mozaïek', 2021; Accesso advies, 'Huis van de Wijk de Propellor', 2021; Accesso advies, 'Huis van de Wijk het Klooster', 2021; Accesso advies, 'Huis van de Wijk Zevenkamp', 2021; Accesso advies, 'Huis van de Wijk Rendierhof', 2021; Accesso advies, 'Huis van de Wijk het Lage Land', 2021.

²⁰¹ De normen van deze ITS "komen onder andere voort uit het Handboek voor Toegankelijkheid, het Bouwbesluit, NEN 1814/NPR1815, ASVV, PBTconsult Routegeleiding, Handboek Ergonomie/Human Factors, Neufert Architects' Data en Universal Design, NEN-ISO-21542 en Zicht op Ruimte". Bron: PBT Consult, ITSSTANDAARD. Verkregen op, 7 juni 2024 van <https://www.pbtconsult.nl/ontwerprichtlijnen/itstandaard/213/56/> en Maarten Wijk, 'Handboek voor toegankelijkheid: over de ergonomie van buitenruimten, gebouwen en woningen', 2013.

tabel 5-1: verbeterpunten 16 geschouwde Huizen van de Wijk

onderdeel	verbeterpunt(en)	aantal Huizen van de Wijk
buitenruimte	gehandicaptenparkeerplaats niet aanwezig	10
	gehandicaptenparkeerplaats voldoet niet aan normen	6
	weg naar Huis van de Wijk niet vrij van fietsen	5
entree	deurbel zit te hoog	5
	entreedeur te smal	1
	dubbele entreedeur met te smalle deurdelen	4
	entreedorpel te hoog	5
binnenruimte	dubbele binnendeuren met te smalle deurdelen	2
	te hoge dorpels	5
	ontvangstbalie te hoog	2
	trapmarkeringen ontbreken	10
	meubilair voldoet niet	7
	ruimtes boven niet door lift ontsloten	2
MIVA-toilet	ontbreekt	1
	ook als opslag in gebruik	4
	sommige onderdelen te klein	5
	alarmeringssysteem voldoet niet	12

In de schouwrapporten staat per knelpunt steeds een advies hoe dit kan worden verholpen. De rapporten bevatten geen schatting van de kosten van de geadviseerde verbeteringen.

5-3-2 signaalbrief Brede Raad 010 over Huizen van de Wijk

In oktober 2022 heeft de Brede Raad 010 met de gemeente gesproken over de toegankelijkheid van Huizen van de Wijk.²⁰² De Brede Raad kon destijds de 16 schouwrapporten niet inzien. Wel deelde de gemeente welke normenkaders ervoor waren gebruikt. De Brede Raad schreef in april 2023 een signaalbrief aan de wethouder Welzijn, Samenleven, Sport en Digitale Inclusie over de toegankelijkheid van de Huizen van de Wijk. Ze schrijft hierin dat de voor de schouwen gebruikte normenkaders op punten gedateerd zijn. Er wordt bijvoorbeeld uitgegaan van 85 cm als minimaal benodigde doorgangsruiimte voor rolstoelen en scootmobielen. Volgens ervaringsdeskundigen uit het netwerk van de Brede Raad 010 “zou voor veel moderne rolstoelen en scootmobielen [de doorgangsnorm] een meter moeten zijn.” Ook vraagt De Brede Raad het college om in de begroting voor 2024 budget te reserveren om “alle 49 Huizen van de Wijk toegankelijk en voor iedereen gebruiksvriendelijk te maken.” Ten slotte zou ze het zeer waarderen als de gemeente een normenkader voor toegankelijke ontmoetingsplaatsen zou (laten) opstellen, zoals verschillende partijen in 2015 gemaakt hebben voor toegankelijke sportaccomodaties (zie voorgaand kader).²⁰³

²⁰² Brede Raad 010, brief aan wethouder Achbar, 'toegankelijkheid Huizen van de Wijk', april 2023.

²⁰³ Brede Raad 010, brief aan wethouder Achbar 'toegankelijkheid Huizen van de Wijk', april 2023. De Brede Raad gaat dus uit van 49 Huizen, dat zijn minder Huizen dan de 63 adressen die vermeld staan op de website <https://www.rotterdam.nl/huizen-van-de-wijk>.

reactiebrief wethouder

De Brede Raad 010 en de gemeente hebben in oktober 2023 gesproken over de signaalbrief. De Brede Raad 010 heeft toen de inhoud van de signaalbrief toegelicht. De gemeente gaf aan de inhoud te begrijpen en de schouwrapporten naar de Brede Raad te zullen sturen.²⁰⁴ In april 2024, dus een jaar na ontvangst van de signaalbrief, stuurde de wethouder een reactiebrief.²⁰⁵ Hierin erkent de wethouder dat de voor de schouwen gebruikte toegankelijkheidsnormen verouderd zijn. De wethouder gaf aan dat de gemeente de nieuwe NEN-norm voor toegankelijkheid van gebouwen gaat gebruiken zodra deze is vastgesteld. Deze norm, aangeduid als 9120, heeft de Stichting Koninklijk Nederlands Normalisatie Instituut (NEN) op 1 april 2024 in concept gepubliceerd. Er loopt nu een consultatieronde, partijen worden door de NEN uitgenodigd om mee te denken over het eerste concept (zie het voorgaande kader).²⁰⁶ De wethouder gaf verder aan dat het niet is gelukt om in de begroting van 2024 budget te reserveren om alle Huizen volledig toegankelijk te maken. Er zou nog bekeken worden of “voor de komende jaren extra middelen vrij” gemaakt zouden kunnen worden.²⁰⁷ Ook zijn er volgens de wethouder in het Integraal HuisvestingsPlan Huizen van de Wijk middelen gereserveerd voor de nieuwbouw van negen Huizen en de renovatie van twee Huizen in “de komende jaren”. Daarbij “is de toegankelijkheid een belangrijk aandachtspunt”.²⁰⁸

De rekenkamer heeft in september 2024 bij de gemeente nagevraagd of het gelukt is om extra middelen vrij te maken voor het toegankelijk maken van Huizen van de Wijk die niet gerenoveerd of nieuw gebouwd worden. De gemeente geeft aan momenteel een projectplan uit te werken op basis waarvan zij in het voorjaar 2025 budget wil aanvragen voor het verbeteren van toegankelijkheid van de bestaande Huizen van de Wijk.²⁰⁹

²⁰⁴ E-mail Brede Raad 010.

²⁰⁵ Wethouder Welzijn, Samenleven, Sport en Digitale Inclusie, brief aan Brede Raad 010 'Reactie signaalbrief Huizen van de Wijk', 16 april 2024

²⁰⁶ Stichting Koninklijk Nederlands Normalisatie Instituut (NEN), 'Nederlandse uitwerking van NEN-EN 17210: Prestatie-eisen voor toegankelijkheid en bruikbaarheid van gebouwen', 2024, geraadpleegd op 24 juli 2024 via <https://www.nen.nl/nen-9120-2024-ontw-nl-316435#:~:text=nl,-Home&text=NEN%209120%20kan%20worden%20gebruikt,instandhouding%20van%20gebouwen%20en%20bouwwerken>.

²⁰⁷ Wethouder Welzijn, Samenleven, Sport en Digitale Inclusie, brief aan Brede Raad 010 'Reactie signaalbrief Huizen van de Wijk', 16 april 2024, p.2.

²⁰⁸ Wethouder Welzijn, Samenleven, Sport en Digitale Inclusie, brief aan Brede Raad 010 'Reactie signaalbrief Huizen van de Wijk', 16 april 2024, p.2

²⁰⁹ E-mail ambtenaar.

toegankelijkheid Huizen van de wijk in de straatinterviews

Ook in de straatinterviews werd een toegankelijkheidsprobleem ten aanzien van een Huis van de Wijk gemeld. Een respondent met een scootmobiel vertelt:

"De toegankelijkheid van [dit Huis van de Wijk] is een ramp. Ik kom er niet binnen zonder hulp en er zijn ook nog drempels. En wat ik dan dus moet doen is ofwel aanbellen ofwel bellen naar de receptie zodat er iemand is die voor me de deur open kan doen, want er zijn ook geen automatische deuren. En dat vind ik beroerd want ik moet daardoor dus soms lang buiten in de regen zitten of in de kou. Een andere optie is wachten tot er iemand toevallig aankomt waardoor die deur open gaat. Ik leer om hulp te vragen maar ik vind dat naar om te doen. ." (man, Delfshaven)

5-3-3 opvolging schouwen toegankelijkheid Huizen van de Wijk

De rekenkamer heeft in september 2024 ook bij de gemeente nagevraagd welke verbeterpunten uit de schouwrapporten uit 2021 reeds zijn uitgevoerd. De gemeente noemde daarop geen concrete, aangepakte verbeterpunten.²¹⁰

5-4 toegankelijkheid publiekslocaties

Publiekslocaties zijn gemeentelijke locaties waar inwoners onder meer terecht kunnen voor burgerzaken, zoals het aanvragen van een rijbewijs of paspoort en de Vraagwijzer. Er zijn in totaal 16 publiekslocaties in de gemeente Rotterdam.²¹¹ Vier hiervan zijn gesitueerd in panden die in gemeentelijk eigendom zijn, de overige twaalf locaties worden gehuurd van derden.

5-4-1 iconen toegankelijkheid publiekslocaties op rotterdam.nl

Op de gemeentelijke website rotterdam.nl wordt sinds januari 2024 middels iconen informatie gegeven over de toegankelijkheid van elke publiekslocatie. Het realiseren van deze informatie middels iconen was een van de acties van de LAT 2020 (zie [paragraaf 4-2-3](#)).²¹² Een voorbeeld is te zien in figuur 5-1.

²¹⁰ De gemeente geeft aan dat drie Rotterdamse Huizen van de wijk een monumentale status hebben, waardoor deze niet zo maar aangepast mogen worden (bijvoorbeeld door de aanleg van een lift). Eén van de 16 geschouwde huizen heeft een monumentale status. Bron: interview ambtenaar en e-mail ambtenaar.

²¹¹ Gemeente Rotterdam, *publiekslocaties*. Verkregen op 4 juli 2024 van <https://www.rotterdam.nl/publiekslocaties>; Publiekslocatie Central Post heeft geen Vraagwijzerloket en geen burgerzakenloket.

²¹² Voor deze acties is eerst de toegankelijkheid van de gebouwen geïnventariseerd. Daarna heeft de webredactie een zestal iconen ontwikkeld. Deze heeft de gemeente vervolgens laten testen door vijf Rotterdammers met een rolstoel of scootmobiel. Bron: Gemeente Rotterdam, 'Hoe ervaren Rotterdammers het gebruik van toegankelijkheidsiconen op rotterdam.nl?', oktober 2023 (zie ook paragraaf 6-2-3 over de gebruikerservaringstests van online dienstverlening). Daaruit bleek dat de iconen niet allemaal duidelijk te begrijpen waren, wat tot de huidige versie van de iconen heeft geleid.

Figuur 5-1 toegankelijkheidsiconen Coolsingel 40

	Locatie geschikt voor rolstoelgebruikers		Verlaagde balie aanwezig
	Hulphonden zijn welkom		Aangepaste wc aanwezig
	Hulpmiddelen aanwezig voor mensen met een gehoorapparaat		Gehandicaptenparkeerplaats aanwezig

bron: <https://www.rotterdam.nl/publiekslocatie-centrum-coolsingel-40>, geraadpleegd op 7 juli 2024

Onderstaande tabel vat de informatie over toegankelijkheid samen die via de iconen wordt geboden.²¹³

tabel 5-2: toegankelijkheid publiekslocaties volgens iconen op rotterdam.nl

Locatie geschikt voor rolstoel-gebruikers	Verlaagde balie aanwezig	Aangepaste wc aanwezig	Hulpmiddelen voor mensen met gehoorapparaat	Gehandicapten-parkeerplaats aanwezig
Alle locaties	Alle locaties	Alle locaties	Alle locaties	Alle locaties behalve Central Post, Argonautenweg, Rijkplein, Herenwaard, Vroomstraat, Prins Alexanderplein en Jan van Goyenstraat

Bron: [rotterdam.nl/publiekslocaties](https://www.rotterdam.nl/publiekslocaties), geraadpleegd op 7 juli 2024

5-4-2 schouwen 15 publiekslocaties

De gemeente heeft in het najaar van 2023 15 van de 16 nu in gebruik zijnde publiekslocaties laten schouwen. (Eind 2023 was publiekslocatie Central Post nog niet in gebruik, daarom is deze locatie niet geschouwd en komt het totaal op 15). De toetsingskaders waren “de actuele ITS-normeringen, NEN-ISO 21542 en het Handboek voor Toegankelijkheid.”²¹⁴ In de schouwrapporten staat alleen benoemd welke onderdelen van (de omgeving) het gebouw nog niet voldoen en (meestal ook) wat het kost om dit op te lossen. Er staat niet bij aan welke van de drie gebruikte normenkaders het desbetreffende

²¹³ Daarnaast is er op [rotterdam.nl](https://www.rotterdam.nl) met een icoon bij elke publiekslocatie aangegeven dat hulphonden welkom zijn. Daar het toelaten van hulphonden op publieke overheidslocaties een wettelijke plicht op grond van de Wgbh/cz (zie paragraaf 2-3-1) betreft, heeft de rekenkamer deze informatie niet overgenomen in tabel 5-2. Het is immers niet toegestaan hulphonden op de publiekslocaties te weigeren.

²¹⁴ Zie bijvoorbeeld *Accesso Advies*, ‘Opname fysieke toegankelijkheid vastgoed gemeente Rotterdam: Publiekslocatie Centrum, 2023, p.1 en zie het kader in paragraaf 5-2 voor uitleg over deze normenkaders.

onderdeel niet voldoet.²¹⁵ Ook wordt niet vermeld aan welke normen de locaties wel voldoen. Van de drie gebruikte normenkaders heeft de gemeente alleen de ITS-normeringen in bezit.

knelpunten uit schouwrapporten 15 publiekslocaties

In tabel 5-3 staat een samenvatting van de verbeterpunten voor de publiekslocaties volgens de schouwrapporten. Uit de tabel blijkt dat de toegankelijkheid van alle publiekslocaties nog kan worden verbeterd.

tabel 5-3: verbeterpunten 15 geschouwde publiekslocaties

Onderdeel	Verbeterpunt(en)	Aantal publiekslocaties
buitenruimte	gehandicaptenparkeerplaats niet aanwezig	3
	gehandicaptenparkeerplaats voldoet niet aan normen	4
entree	entree heeft te hoge dorpel	4
	plateaulift bij entree te klein	1
	stoep bij entree te steil	1
trappen	markering voldoet niet	10
binnen	ticketzuil voldoet niet	1
	meubilair voldoet niet	3
MIVA-toiletten	probleem met de deuren	15
	sommige onderdelen te klein	12
	ander probleem	15
Lift	lift mist voorzieningen	2

De schouwen van de publiekslocaties laten een iets ander beeld zien dan de iconen (zie tabel 5-2). Volgens de iconen zijn alle publiekslocaties geschikt voor mensen in een rolstoel. Volgens de schouwen zijn veel publiekslocaties niet volledig toegankelijk voor rolstoelgebruikers, bijvoorbeeld vanwege te hoge dorpels. Verder hebben volgens de iconen de publiekslocaties Argonoutenweg (Hillegersberg-Schiebroek), Vroomstraat (Pernis) en Jan van Goyenstraat (Rozenburg) geen gehandicaptenparkeerplaats, terwijl

²¹⁵ Publiekslocatie Librijesteeg werd niet geschouwd omdat deze per juni 2024 opgegeven is. Publiekslocatie Central Post was nog niet in gebruik. Accesso Advies, 'Opname fysieke toegankelijkheid vastgoed gemeente Rotterdam: Publiekslocatie Centrum, 2023; Accesso Advies, 'Opname fysieke toegankelijkheid vastgoed gemeente Rotterdam: Publiekslocatie Charlois Zuiderparkweg, 2023; Accesso Advies, 'Opname fysieke toegankelijkheid vastgoed gemeente Rotterdam: Publiekslocatie Charlois Annie M. G. Schmidtplein 16, 2023; Accesso Advies, 'Opname fysieke toegankelijkheid vastgoed gemeente Rotterdam: Publiekslocatie Delfshaven, 2023; Accesso Advies, 'Opname fysieke toegankelijkheid vastgoed gemeente Rotterdam: Publiekslocatie Feijenoord', 2023; Accesso Advies, 'Opname fysieke toegankelijkheid vastgoed gemeente Rotterdam: Publiekslocatie Hillegersberg-Schiebroek', 2023; Accesso Advies, 'Opname fysieke toegankelijkheid vastgoed gemeente Rotterdam: Publiekslocatie Hoek van Holland, 2023; Accesso Advies, 'Opname fysieke toegankelijkheid vastgoed gemeente Rotterdam: Publiekslocatie Hoogvliet, 2023; Accesso Advies, 'Opname fysieke toegankelijkheid vastgoed gemeente Rotterdam: Publiekslocatie IJsselmonde', 2023; Accesso Advies, 'Opname fysieke toegankelijkheid vastgoed gemeente Rotterdam: Publiekslocatie Kralingen-Crooswijk, 2023; Accesso Advies, 'Opname fysieke toegankelijkheid vastgoed gemeente Rotterdam: Publiekslocatie Noord', 2023; Accesso Advies, 'Opname fysieke toegankelijkheid vastgoed gemeente Rotterdam: Publiekslocatie Overschie', 2023; Accesso Advies, 'Opname fysieke toegankelijkheid vastgoed gemeente Rotterdam: Publiekslocatie Pernis, 2023; Accesso Advies, 'Opname fysieke toegankelijkheid vastgoed gemeente Rotterdam: Publiekslocatie Prins-Alexander, 2023; Accesso Advies, 'Opname fysieke toegankelijkheid vastgoed gemeente Rotterdam: Publiekslocatie Rozenburg, 2023. De rapporten bevatten ook bevindingen over de personeelsruimten van de publiekslocaties. Die zijn hier niet opgenomen omdat de rekenkamer hier kijkt naar de toegankelijkheid van offline dienstverlening voor burgers.

deze volgens de schouwen daar wel aanwezig zijn (maar niet aan alle normen voldoen).

opvolging schouwen publiekslocaties

De rekenkamer heeft de gemeente in september 2024 gevraagd welke verbeteringen ze heeft doorgevoerd op de publiekslocaties naar aanleiding van de schouwen. De gemeente gaf daarop aan dat zij:

- is begonnen met het ontwerpen van trap- en glasvlakmarkering die aansluiten bij de huisstijl van de inrichting van Rotterdamse publiekslocaties;
- gesprekken heeft gevoerd om MIVA-toilet-verbeteringen te laten opnemen in onderhoudsplannen van de vier publiekslocaties in gemeentelijk eigendom;
- een plan van aanpak heeft gemaakt voor het benaderen van verhuurders van de twaalf overige publiekslocaties, om hen te verzoeken om MIVA-toilet-verbeteringen aan te brengen
- Er wordt aandacht aan toegankelijkheid gegeven wanneer er sprake is van nieuwbouw of renovatie (maar hiervan is bij de 15 publiekslocatie nog geen sprake).²¹⁶

Samenvattend stelt de rekenkamer vast dat er dus nog geen verbeteringen in de fysieke ruimte van de publiekslocaties gerealiseerd zijn, maar dat er wel voorbereidingen zijn voor enige aanpassingen.

toegankelijkheid publiekslocaties in de straatinterviews

Een aantal straatinterviewrespondenten sprak over de fysieke toegankelijkheid van de publiekslocaties. Zij vinden deze goed op orde.

"We komen vaak bij de Vraagwijzer op Zuidplein, hij is goed toegankelijk voor de rolstoel." (vrouw met rolstoel, ongeveer 70 jaar, Charlois)

"Als ik een paspoort moet halen, dat gaat dat helemaal goed. Die mensen die daar werken, zouden een pluim moeten krijgen. Er was een trapliftje waardoor ik naar binnen kon en er kwam meteen iemand om te helpen." (vrouw met scootmobiel, ongeveer 70 jaar, Overschie)

5-5 schouwen rekenkamer

Om een actueel en onafhankelijk beeld te krijgen van de toegankelijkheid van de Rotterdamse dienstverleningslocaties, heeft de rekenkamer in januari 2024 zelf ook enkele publiekslocaties, Huizen van de wijk en wijkhubs laten schouwen. (Wijkhubs zijn plekken in de wijk waar medewerkers van de gemeente werken en waar inwoners die een vraag aan de gemeente hebben, deze ook kunnen stellen. Er zijn in totaal 41 wijkhubs.²¹⁷) De rekenkamer heeft de volgende locaties geschouwd:

- Publiekslocatie Feijenoord;
- Huis van de Wijk Katendrecht 't Steiger;
- Huis van de Wijk Bloemhof-Zuid Irene;
- Wijkhub Oosterflank;
- Huis van de Wijk Hoogvliet Noord Villa Vonk;

²¹⁶ E-mail ambtenaar.

²¹⁷ Gemeente Rotterdam, *Wijkhub*. Verkregen op 4 juli 2024 van <https://www.rotterdam.nl/wijkhub>.

- Huis van de Wijk het Vrouwenhuis in Delfshaven.

Van vijf van de zes door de rekenkamer geselecteerde locaties was geen gemeentelijk schouwrapport beschikbaar. De publiekslocatie Feijenoord was wel reeds door de gemeente geschouwd, namelijk met de schouwen uit 2023. Bij het schouwen van de locaties heeft de rekenkamer zich laten ondersteunen door een extern bureau.²¹⁸ Hierbij is de 'Checklist fysieke toegankelijkheid in openbare gebouwen' van de stichting VACPunt Wonen uit 2016 als normenkader gehanteerd.²¹⁹ De rekenkamer heeft voor dit kader gekozen omdat het externe bureau dat de schouwen voor de rekenkamer uitvoerde, reeds met het kader bekend was en omdat het een relatief compact kader is (met 138 normen is het veel handzamer dan bijvoorbeeld het Handboek voor Toegankelijkheid, dat vele honderden normen omvat).

Het gedetailleerde rapport over de schouwen staat in bijlage 5. Hieronder staan per geschouwd object de belangrijkste bevindingen, in volgorde van de toegankelijkheid van de locaties. Als eerste komt het Huis van de Wijk Villa Vonk aan de orde dat aan bijna alle normen voldoet.²²⁰ Het Vrouwenhuis Delfshaven voldoet slechts aan een derde van de normen en wordt daarom als laatste besproken.

5-5-1 locatiespecifieke bevindingen

Huis van de Wijk Villa Vonk in Hoogvliet voldoet aan bijna driekwart van de normen die daar van toepassing zijn. Bijna alle eisen omtrent de entree, de balie, receptie en wachtruimte, de toiletten en de algemene punten zijn in orde. De belangrijkste aandachtspunten zijn dat de gehandicaptenparkeerplaats te klein is, de traptreden geen tredemarkering heeft en te lagen leuningen, en dat de lift te klein is en geen spiegel op de achterwand heeft.

Publiekslocatie Feijenoord voldoet aan ruim twee derde van de normen. De belangrijkste aandachtspunten zijn dat de gehandicaptenparkeerplaatsen onvoldoende in- en uitstapruimte bieden, dat het bedieningspaneel van de parkeermeters en de welkomstbalie te hoog zijn voor bijvoorbeeld mensen in een rolstoel, dat de MIVA-toilet-ruimte niet groot genoeg is en dat de entree een hellingbaan heeft zonder valbescherming. Op de trap in het gebouw ontbreekt de markering voor slechtzienden.

Huis van de Wijk 't Steiger in Katendrecht voldoet aan bijna twee derde van de normen. De belangrijkste aandachtspunten hebben betrekking op de entree en de wegwijzering en de looproutes. De entreedeur kan niet geopend worden door middel van een drukknop. Ook is de ruimte buiten, direct voor de entreedeur, te klein om goed te kunnen draaien met een rolstoel of scootmobiel. Er is geen bewegwijzering aanwezig in het gebouw, terwijl dit volgens de normen wel wordt voorgeschreven.

²¹⁸ ZorgfocuZ, 'Rapportage Toegankelijkheid gemeentelijke publiekslocaties; Rekenkamer Rotterdam', april 2024.

²¹⁹ VACPunt wonen, 'Checklist fysieke toegankelijkheid in openbare gebouwen', 2016. Geraadpleegd op 24 juli 2024 via https://www.vacpunt-wonen.nl/data/pam/public/checklist_fysieke_toegankelijkheid_openbare_gebouwen_aug2016_definitief.pdf. Het VACPunt wonen is een koepel van consumentenadviescommissies op het gebied van wonen. De commissies bestaan uit vrijwilligers. De term VAC stond van oudsher voor Vrouwen Advies Commissies voor de woningbouw en woonomgeving.

²²⁰ Niet alle normen zijn op alle locaties van toepassing. In locaties die bijvoorbeeld geen lift hebben, zijn de normen over voorzieningen in de lift niet getoetst et cetera.

Huis van de Wijk Irene in Bloemhof-Zuid voldoet aan iets meer dan de helft van de normen. De belangrijkste aandachtspunten betreffen de entree, het MIVA-toilet, de trappen en deuren binnen het gebouw en de omgeving van het gebouw.

De entree heeft een tochtportaal en de binnendeur kan niet met een drukknop geopend worden. Ook zit de deurbel te hoog en is het tochtportaal te klein om goed in te draaien voor mensen met een rolstoel of scootmobiel. De deur van het MIVA-toilet naar binnen en zijn er geen aantrekbeugel en alarminstallatie. Andere deuren in het gebouw zijn niet breed genoeg. De welkomstbalie is te hoog en de trappen in het gebouw voldoen niet aan alle eisen met betrekking tot de afmetingen, uitrustplekken en leuning. De omgeving van het gebouw verdient ook aandacht. Zo is de vrijdoorgangruimte op de looproutes soms te beperkt en wat hobbelig en zijn parkeerplekken te krap.

Wijkhub Oosterflank voldoet aan iets minder dan de helft van de normen. Belangrijk aandachtspunt is het ontbreken van een MIVA-toilet en een gehandicaptenparkeerplaats. Ook heeft de entree een hoogteverschil dat niet door een hellingbaan wordt overbrugd en zijn er te smalle binnendeuren.

Het **Vrouwenhuis in Delfshaven** voldoet slechts aan een derde van de normen. Er is geen MIVA-toilet en geen gehandicaptenparkeerplaats. Verder is de gang naar de gewone toiletten te smal om er goed in te kunnen draaien met bijvoorbeeld een rolstoel. Ook kunnen de looproutes via het trottoir en vanaf de parkeerplaatsen slecht begaanbaar zijn voor mensen met een beperking. De stoep bevat erg veel hobbels en losliggende tegels en er is niet overal genoeg keerruimte voor een rolstoel of scootmobiel. Ook heeft de hoofdentree een steil heuveltje vanaf de stoep. Deze entree heeft bovendien geen knop om hem automatisch te openen en er is ook geen intercom aanwezig. Verder is de welkomstbalie te hoog en zijn tafels in het gebouw niet goed onderrijdbaar met een rolstoel. Ten slotte zijn verschillende deuren in het pand te smal. Naar aanleiding van de uitkomst van de schouw heeft de rekenkamer nader contact gehad met de beheerder van deze locatie. De beheerder gaf aan dat de binnendeuren in het Vrouwenhuis inderdaad als een probleem worden ervaren. Ze zijn zo smal dat bezoekers in een scootmobiel soms niet mee kunnen doen met een activiteit, omdat ze de ruimte niet in kunnen.

gedeelde bevinding alle zes locaties

Uit de schouwen blijkt verder dat geen van de zes locaties gids- en geleidelijnen hebben op de omliggende trottoirs. Zulke geleidelijnen helpen mensen met een visuele beperking om het gebouw te vinden. Ook ontbreekt op alle locaties met MIVA-toilet de aantrekbeugel op de deur.

5-5-2 algemeen beeld zes geschouwde locaties

Alles bij elkaar zijn er op alle zes de geschouwde locaties verbeterpunten. Geen van de locaties voldoet aan alle toegankelijkheidseisen: de maximale score op de normen is 75%. Twee locaties – het Vrouwenhuis in Delfshaven en Wijkhub Oosterflank – zijn duidelijk problematisch wat betreft de toegankelijkheid. Dat is in de eerste plaats omdat basale voorzieningen zoals een gehandicaptenparkeerplaats en een MIVA-toilet ontbreken. Ook zijn daar serieuze tekortkomingen vanuit toegankelijkheid wat betreft de (omgeving van de) entree en de breedte van de binnendeuren.

5-6 gebruikerservaringsonderzoek dienstverleningsprocessen

Binnen het cluster Dienstverlening van de gemeente voert de afdeling Regie, Ontwikkeling en Innovatie (RO&I) concernbreed regie op het klantcontact en de gemeentelijke dienstverlening aan Rotterdammers.²²¹ Ze spoort alle afdelingen van de gemeente aan om hun dienstverlening in lijn te brengen met het beleidskader ‘De Rotterdamse dienstverlening doen we zo’ uit 2023 (zie ook [paragraaf 3-3-3](#)). Eén van de uitgangspunten van dit beleidskader is “testen, testen, testen. We onderzoeken en testen de producten, diensten en informatie van de gemeente voordat deze in gebruik worden genomen.” Het doel hiervan is onder meer dat de producten en diensten “inclusief” zijn, ook voor mensen met een beperking.²²²

Het ‘User-eXperience team’ (UX-team) is een ambtelijk team van RO&I dat gebruikerservaringsonderzoek kan uitvoeren voor alle dienstverlening die de gemeente aanbiedt. Dit doet het team steeds vaker; bij de start in 2020 bestond het team uit één medewerker, in 2022 waren dit er drie en in 2024 zes.²²³ ‘Producteigenaren’ van dienstverleningsprocessen kunnen het team inhuren om in beeld te brengen hoe gebruikers het proces ervaren. Een producteigenaar is een ambtenaar van de beleidsafdeling die verantwoordelijk is voor een dienstverleningsproces. Producteigenaren kunnen ook kiezen om dit onderzoek te laten doen door een extern bureau of om helemaal geen gebruikerservaringsonderzoek te laten doen.

De rekenkamer heeft het UX-team gevraagd welke gebruikerservaringsonderzoeken dit team sinds 2021 heeft uitgevoerd waarbij (ook) Rotterdammers met beperking dienstverlening testten. De rekenkamer ontving daarop zeven onderzoeken over gemeentelijke dienstverlening. Twee onderzoeken gaan over telefonische dienstverlening, dienstverlening per post of dienstverlening aan de balie. Deze komen hieronder aan de orde. De andere vijf gaan over online dienstverlening en worden behandeld in [paragraaf 6-3](#) van dit rapport. Hoe vaak externe bureaus gebruikerservaringsonderzoek met mensen met een beperking hebben gedaan voor gemeentelijke dienstverlening, is bij de gemeente niet centraal bekend.

5-6-1 brieven(t)estafette LVB

Het eerste gebruikerservaringsonderzoek dat de rekenkamer ontving, heet ‘brieven(t)estafette LVB’ en komt uit 2021. Het verslag bestaat uit één pagina, gevuld met foto’s. Er deden twee mensen met een licht verstandelijke beperking mee aan dit onderzoek. Te zien is dat een gemeenteambtenaar brieven voorlegt aan de twee deelnemers. De bevindingen zijn dat de testers moeite hadden met lange woorden, lange

²²¹ Interview ambtenaar.

²²² Gemeente Rotterdam, ‘De opgave 2023-2026 ‘De Rotterdamse Dienstverlening’’, zomer 2023, p. 8.

²²³ E-mail ambtenaar en interview ambtenaar. Het team heeft naast gebruikerservaringsonderzoek nog twee andere taken:

1: gebruikersonderzoek: onderzoek naar de vragen ‘wie is de gebruiker?’, ‘wat is de doelgroep van dit product?’, ‘wat verwachten deze mensen van onze dienstverlening?’, ‘wat is de vraag achter de vraag?’ etcetera; 2: UX- of UI-design: het ontwerpen van interfaces en de juiste ‘flow’ daarbinnen, zodat deze aansluiten op hun doelgroep en gebruiksvriendelijk zijn. Een interface is een koppelvlak waarmee - in dit geval - mens en computer met elkaar communiceren, bijvoorbeeld een websitepagina, aanmeldzuil, telefoonmenu et cetera. UI-design staat voor User Interface design. De website www.scrumble.nl beschrijft het verschil tussen beide typen design als volgt: “UX is de afkorting voor User Experience, oftewel gebruikerservaring. (...) UI is onderdeel van het grotere geheel dat UX is. Kort gezegd draait UI om hoe je als gebruiker interacteert met een applicatie en is UX de overkoepelende (emotionele) ervaring van die interactie. Kun je makkelijk een knop vinden? Dat is UI. Als je klikt op die knop en er gebeurt precies (of iets beters dan) wat je had verwacht, dat is UX. UX draait om gevoel.” Bron: Scrumble, *Wat is het verschil tussen UX en UI?*. Verkregen op 16 juli 2024 van <https://scrumble.nl/blog/design/verschil-ux-ui/> geraadpleegd.

zinnen en brieven van meer dan één bladzijde lang. Ook vond een tester het belangrijk dat de eerste zin van een brief vriendelijk van toon is.²²⁴

doorwerking

De rekenkamer heeft de gemeente gevraagd hoe de uitkomsten van dit onderzoek benut zijn. De gemeente gaf daarop aan dat dit onderzoek gehouden werd in samenwerking met corporatie Havensteder en het Hoogheemraadschap van Schieland en de Krimpenerwaard. Het doel was deze twee partners te laten kennismaken met gebruikerservaringsonderzoek over toegankelijkheid en met het nut ervan. Volgens een betrokken ambtenaar is dit gelukt. Ook is de communicatiemedewerker die het onderzoek voor de gemeente vormgaf, enthousiast geworden en gebleven over dit type onderzoek. De ambtenaar kon desgevraagd niet concreet aangeven of de onderzoeksbevindingen invloed hebben (gehad) op de wijze waarop zij (sommige) brieven schrijft.²²⁵

5-6-2 'mystery guest' onderzoek bij 14010 en publiekslocaties

Het tweede onderzoek gaat over hoe mensen met een LVB de dienstverlening bij de publiekslocaties en via 14010 ervaren. Dit onderzoek, uit april 2024, is uitgevoerd in opdracht van het project Zicht op mensen met een licht verstandelijke beperking (LVB) (zie ook [paragraaf 3-3-15](#)) en werd betaald door het programma Rotterdam Onbeperkt.²²⁶

Aan dit onderzoek deden zes mensen met een LVB mee. Zij testten de dienstverlening als 'mystery guest' (zie kader hieronder voor uitleg van deze methode).

methode klantreisonderzoek en methode mystery guest onderzoek

Klantreisonderzoek is onderzoek waarbij 'echte' mensen gevraagd om een bepaalde vorm van dienstverlening aan te vragen, te regelen of te gebruiken. Een onderzoeker kijkt mee. Dit kan digitale dienstverlening zijn of bijvoorbeeld dienstverlening per telefoon, post of aan de balie. De respondent wordt gevraagd over alle stappen van het dienstverleningsproces (de zogeheten 'klantreis') te reflecteren op hoe hij het ervaart. Deze reflectie kan plaatsvinden tijdens of na afloop van het doorlopen van het dienstverleningsproces.

Mystery guest onderzoek is een bepaalde vorm van klantreisonderzoek, namelijk onderzoek waarbij iemand dienstverlening test en hierbij niet aan de dienstverlener kenbaar maakt dat hij aan het testen is (de dienstverlener denkt dat hij 'gewoon' met een dienstverleningsvraag van een burger te maken heeft). Pas later wordt aan de dienstverlener verteld dat hij/zij meedeed aan een onderzoek. Meestal gaat het bij mystery guest onderzoek niet om een echte dienstverleningsvraag van de respondent, maar is deze 'nep', in dienst van het onderzoek gebruikt de tester een dienst die hij niet zelf nodig heeft. Ook bij klantreisonderzoek kan de dienstverleningsvraag 'nep' zijn, maar dat hoeft niet. Een onderzoeker kan ook meekijken met mensen die voor zichzelf op zoek zijn naar bepaalde dienstverlening en het niet erg vinden dat ze daarbij meedoen aan een onderzoek.

²²⁴ Gemeente Rotterdam, Havensteder en Hoogheemraadschap Schieland en de Krimpenerwaard, "brieven(t)estafette LVB", ongedateerd. Bron aantal deelnemers: ambtelijk wederhoor.

²²⁵ Telefoongesprek ambtenaar.

²²⁶ Gemeente Rotterdam, 'LVB in Beeld: mystery guest onderzoek publiekslocaties & 14010', april 2024, p. 3 en interviews ambtenaren .

De onderzoeksvraag van het mystery guest onderzoek was: Hoe ervaren mensen met een licht verstandelijke beperking het bezoeken van de publiekslocatie en het bellen met 14010?²²⁷

In het onderzoek bezochten zes mensen met een LVB een publiekslocatie (publiekslocatie Feyenoord of Centrum) om met spoed een uittreksel uit de Basisregistratie Personen (BRP) te verkrijgen. Bij bezoek aan een publiekslocatie moeten inwoners zich eerst aanmelden via een digitale aanmeldzuil, en daarbij aangeven voor welk type dienstverlening ze komen. Gastheren en -vrouwen van de gemeente lopen door de wachtruimte om bezoekers hier desgewenst bij te ondersteunen. Via de zuil krijgen bezoekers een nummertje. Als dat nummer op het scherm verschijnt, moet de bezoeker naar de balie lopen die op het scherm staat vermeld. Daar wordt de bezoeker geholpen door een baliemedewerker, in dit geval met het verkrijgen van een uittreksel uit het BRP. Voor dit product kan men pinnen aan de balie, of contant afrekenen bij een betaalzuil elders in het gebouw.

Daarnaast belden de testers naar 14010 voor een spoedafspraak bij een publiekslocatie om een BRP-uittreksel te verkrijgen.²²⁸ Dit was het tweede deel van het mystery guest onderzoek.

bevindingen en aanbevelingen spoed-BRP-uittreksel aanvragen op publiekslocaties

In het rapport staan de ervaringen die testers hebben op de publiekslocaties.

Een terugkomende bevinding is dat de testers moeite hebben om te weten waar zij moeten zijn op de publiekslocatie en welke handelingen van hun worden verwacht. Zij hebben bijvoorbeeld moeite om apparaten, zoals de digitale aanmeldzuil en de cash-betalautomaat, te gebruiken. De betaalautomaat vinden ze ook moeilijk te vinden in het gebouw. Desondanks concluderen de onderzoekers dat testers het bezoek een positieve ervaring noemen, de testers vinden dat ze in het algemeen vriendelijk en goed werden geholpen. Wat ook meespeelt in hun positieve beleving was dat zij bijna allemaal (vijf van de zes) de deur uitliepen met het uittreksel waarvoor zij gekomen waren.

In lijn met de bevindingen geven de onderzoekers een aantal aanbevelingen. Ze adviseren om duidelijke bewegwijzering aan te brengen op de publiekslocaties, te zorgen voor een duidelijkere instructie bij de betaalautomaat voor contante betalingen en de digitale aanmeldzuil te herontwerpen zodat iedereen deze kan gebruiken. Voor de communicatie adviseren de onderzoekers dat medewerkers de tijd moeten nemen om uit te leggen wat zij gaan doen en om te controleren of de aanvrager alle informatie heeft begrepen. Dit geldt zowel voor de gastheer/-vrouw als voor de baliemedewerkers.

bevindingen en aanbevelingen spoedafspraak BRP aanvragen via 14010

Over het bellen met 14010 staan in het rapport verschillende “onderzoeksinzichten”. De testers hebben moeite met het automatische begin van het bellen naar 14010. Eerst is er een praatje van de burgemeester dat hen afleidt en vervolgens is er een keuzemenu met veel opties. De testers vonden het moeilijk om de opties en de bijbehorende

²²⁷ Gemeente Rotterdam, ‘LVB in Beeld: mystery guest onderzoek publiekslocaties & 14010’, april 2024, p.1.

²²⁸ Een BRP-uittreksel is een door de gemeente verstrekt formulier met persoonlijke informatie, zoals naam, adres, geboortedatum en geboorteplaats. Bron: Gemeente Rotterdam, *Uittreksel aanvragen voor burgers*. Verkregen op 16 juli 2024 van <https://www.rotterdam.nl/uittreksel-aanvragen-voor-burgers>.

cijfers te onthouden. Vervolgens hadden testers ook moeite met de communicatie van (sommige) medewerkers. Wanneer de medewerker veel opties geeft voor een afspraak, moeilijke woorden en lange zinnen gebruikt en belangrijke punten niet herhaalt, is het voor de testers moeilijk te volgen. Wel ervaart de meerderheid van de testers het gesprek als goed, zo vermeldt het rapport, de meeste medewerkers zijn vriendelijk en uiteindelijk is de respondent geholpen.

De onderzoekers bevelen aan om aan de start van het 14010 gesprek het welkomstpraatje van de burgemeester weg te laten en het keuzemenu te versimpelen. Verder raden de onderzoekers aan om medewerkers te trainen in het herkennen van mensen met een LVB en hen te leren hoe zij hun communicatie hierop moeten aanpassen. Hierbij geven de onderzoekers een aantal voorbeelden zoals het gebruik van eenvoudige taal en eenduidige toelichtingen en het bieden van ruimte voor vragen.

opvolging

De rekenkamer heeft de gemeente in september 2024, dus ongeveer een half jaar na afronding van het mystery guest onderzoek, gevraagd hoe de uitkomsten benut zijn voor toegankelijker dienstverlening.

publiekslocaties

De gemeente informeerde de rekenkamer over de wijzigingen bij één van de 14 publiekslocaties. Op deze locatie zijn de uitkomsten die relevant zijn voor de baliemedewerkers, besproken in een van hun werkoverleggen. Ook zijn de medewerkers gewezen op een e-learning over het herkennen en beter helpen van mensen met een LVB. Omdat de baliemedewerkers al veel e-learnings moeten volgen, is deze e-learning niet verplicht gesteld. Aan de aanbeveling om de communicatie van gastheren/-vrouwen beter af te stemmen op mensen met een LVB, is (nog) geen opvolging gegeven. Ook de aanbevelingen over betere bewegwijzering, over het maken van een duidelijkere instructie voor de betaalzuil en over het herontwerpen de digitale aanmeldzuil, zijn nog niet opgevolgd.

14010

De afdeling klantcontact 14010 heeft de rekenkamer geïnformeerd over de implementatie van de verschillende aan 14010 gerichte aanbevelingen. De uitkomsten van de studie zijn besproken met de 14010-telefonisten in het kader van de training “Klantcontact met bijzondere doelgroepen”. Verschillende aanbevelingen zijn ook verwerkt in de “basistraining Gesprekstechnieken”, in de coaching die de medewerkers van hun teamleider ontvangen en/of in de algemene werkafspraken. Op die manier is aan alle aanbevelingen voor 14010 doorwerking gegeven, zo geeft de gemeente aan.²²⁹

²²⁹ Gemeente Rotterdam, e-mail ambtenaar.

contact met 14010

De meeste van de straatinterviewrespondenten hebben wel eens gebeld met 14-010. (Voor zover de rekenkamer weet hebben deze mensen geen LVB.) In de reacties van de respondenten valt op dat de vriendelijkheid van de 14-010- medewerkers wordt gewaardeerd. Zo zegt een respondent:

"Ik heb geregeld contact gehad met 14010. (...) Meestal geven mensen een goede uitleg en kan je goed met ze prater". (man, chronische rugklachten, ongeveer 40 jaar, Delfshaven)

Anderzijds geeft een respondent aan dat zijn beperking of ziekte niet altijd volledig begrepen wordt, waardoor hij de ambtenaar eerst moet overtuigen van de impact die zijn beperking heeft op zijn dagelijks leven:

"Als je 14010 belt, dan krijg je echt hele aardige mensen aan de lijn. Alleen ze begrijpen gewoon niet wat je dan bedoelt en hoe ernstig het [het hebben van de beperking] is en welke consequentie het heeft. Daar loop ik de hele tijd tegen aan". (man met scootmobiel, Delfshaven)

5-7 samenvatting

In dit hoofdstuk onderzocht de rekenkamer de deelvraag: *in welke mate geeft de gemeente haar dienstverlening (aan de balie, per post en per telefoon) toegankelijk vorm?*

De rekenkamer concludeert op basis van de bevindingen in dit hoofdstuk dat de gemeente haar dienstverlening met enige, maar nog niet met volledige aandacht voor toegankelijkheid vormgeeft. Zo blijkt uit schouwrapporten (van de gemeente en van de rekenkamer) dat de in totaal 37 gemeentelijke dienstverleningslocaties meestal zijn voorzien van belangrijke voorzieningen op het gebied van toegankelijkheid, maar dat geen locatie aan alle toegankelijkheidsnormen voldoet. Ook bleken sommige geschouwde locaties essentiële voorzieningen te missen, waardoor deze locaties duidelijk problematisch zijn wat betreft hun toegankelijkheid.²³⁰ De in de schouwrapporten aanbevolen verbeteringen heeft de gemeente bovendien nog zo goed als niet gerealiseerd. De gemeente blijkt daarnaast een enkele keer onderzoek te doen naar de ervaren toegankelijkheid van bestaande dienstverleningsprocessen 'aan de balie' of via 14010. De aanbevelingen die daaruit volgen heeft de gemeente tot nu toe deels uitgevoerd.

schouwen door de gemeente

De gemeente heeft de afgelopen jaren tweemaal een extern bureau schouwonderzoeken laten uitvoeren om de toegankelijkheid van dienstverleningslocaties in kaart te brengen:

- In oktober 2021 heeft de gemeente (ter uitvoering van het raadsbesluit 'Fysiek toegankelijke stad' uit 2021) 16 van de 63 Rotterdamse Huizen van de Wijk laten schouwen. De overige 47 Huizen van de Wijk heeft de gemeente (nog) niet geschouwd.
- In het najaar van 2023 heeft de gemeente al haar 16 publiekslocaties laten schouwen.

De schouwrapportages van beide onderzoeken geven de gemeente inzicht in de verbeterpunten voor de toegankelijkheid van de dienstverleningslocaties. Een nadeel van

²³⁰ Het gaat om drie Huizen van de Wijk en een Wijkhub.

deze 31 schouwrapportages is dat zij geen volledige lijst bevatten van de toetsresultaten op alle normen van de gebruikte normenkaders. Er is alleen aangegeven aan welke normen de objecten niet voldeden. Hierdoor, en doordat de gemeente zelf geen inzage heeft in de gebruikte normenkaders, is het voor de gemeente niet inzichtelijk hoe volledig de schouwen zijn geweest. Dit betekent dat de gemeente niet zeker kan weten of de dienstverleningslocaties voor iedereen toegankelijk zijn, wanneer zij alle punten van de schouwrapportages aanpakt.

resultaten schouwen

Uit de schouwen komt naar voren dat elk van de locaties beperkingen kent op het gebied van toegankelijkheid. Bij alle 16 geschouwde **Huizen van de Wijk** waren de gehandicaptenparkeerplaatsen afwezig of niet op orde. In één Huis van de Wijk ontbrak het MIVA-toilet en op alle andere locaties voldeden de MIVA-toiletten niet aan de eisen. In twee Huizen ontbrak een lift naar de eerste verdieping, waardoor mensen in een rolstoel niet naar boven kunnen. Alle **publiekslocaties** hebben MIVA-toiletten, hoewel geen daarvan aan alle eisen voldeed. Ook hebben drie publiekslocaties geen gehandicaptenparkeerplaats, bij vier waren ze er wel maar niet helemaal conform de normen. De overige acht publiekslocaties hebben gehandicaptenparkeerplaatsen die aan alle normen voldoen.

opvolging schouwen

De gemeente heeft naar aanleiding van de schouwrapporten nog geen aanpassingen gedaan aan de dienstverleningslocaties om de toegankelijkheid te verbeteren. Wel treft zij voorbereidingen om aanpassingen te doen. Zo stelt de gemeente op dit moment een projectplan op voor verbetering van de Huizen van de Wijk vanaf 2025, treft zij voorbereidingen voor het aanpassen van de MIVA-toiletten in de publiekslocaties en laat zij trap- en glasvlakmarkering ontwerpen.

signaalbrief over Huizen van de Wijk

De Brede Raad 010 stuurde naar aanleiding van de schouwen van de Huizen van de Wijk, in april 2023 een kritische signaalbrief naar de wethouder Welzijn, Samenleven, Sport en Digitale Inclusie. In deze brief benadrukte de Brede Raad 010 het belang van toegankelijke Huizen van de Wijk. Verder stelt de Brede Raad 010 dat de gebruikte normenkaders gedateerd zijn. Ze geeft aan dat ze het daarom mooi zou vinden als de gemeente een nieuwe 'Richtlijn Toegankelijke Ontmoetingsplaatsen' zou laten ontwikkelen, een normenkader voor de toegankelijkheid van ontmoetingsplaatsen dat aansluit bij de actuele behoeften van mensen met een beperking.

Pas een jaar na ontvangst van deze brief stuurde de wethouder Welzijn, Samenleven, Sport en Digitale Inclusie een reactiebrief naar de Brede Raad 010. Hij belooft hierin dat toegankelijkheid een belangrijk aandachtspunt zal zijn bij geplande nieuwbouw en renovaties. Verder gaf de wethouder aan dat de gemeente de nieuwe norm van het Nederlandse normalisatie instituut, genaamd de NEN-9120, gaat gebruiken wanneer deze gepubliceerd is. De gemeente is betrokken bij de ontwikkeling van deze NEN-norm doordat zij in de zomer van 2024 inhoudelijk commentaar leverde op een conceptversie. Zij deed dit in het kader van de door de NEN georganiseerde consultatieronde.

schouwen Rekenkamer Rotterdam

De Rekenkamer Rotterdam heeft in 2024 zes locaties geschouwd om steekproefsgewijs een onafhankelijk beeld te krijgen van de toegankelijkheid van Rotterdamse dienstverleningslocaties. In tabel 5-4 staan de belangrijkste bevindingen van de schouwen. Deze bevestigen het beeld van de gemeentelijke schouwen van de Huizen van de Wijk en de publiekslocaties. Ook bij deze schouwen voldoen gehandicaptenparkeerplaatsen en het MIVA-toilet vaak niet aan de normen of ontbreken deze. Verder is ook de toegankelijkheid van de entree niet vanzelfsprekend. Deze bevindingen uit de rekenkamer schouwen, bevestigen het beeld van de gemeentelijke schouwen dat de dienstverleningslocaties nog niet volledig toegankelijk zijn.

tabel 5-4: Belangrijkste uitkomsten schouwonderzoeken rekenkamer

onderdeel gebouw	probleem	6 geschouwde locaties
Gehandicapten-parkeerplaats	Ontbreekt	2 (33%)
	Voldoet niet aan de normen	3 (50%)
Buitenruimte om het gebouw	Geen gids- en geleidelijnen	6 (100%)
	Smalle of hobbelige looproutes naar de ingang	2 (33%)
Entree	Voldoet niet aan de normen	6 (100%)
Binnen	Probleem met deuren	2 (33%)
	Infobalie te hoog	3 (50%)
	Trapmarkering ontbreekt	2 (33%)
	Meubilair voldoet niet	1 (17%)
MIVA-toilet	Ontbreekt	2 (33%)
	Voldoet niet aan alle normen	4 (67%)

gebruikerservaringsonderzoek

In 2023 stelde de gemeente zich ten doel om alle nieuwe producten, diensten en informatie op onder meer toegankelijkheid te laten testen. De gemeente heeft sinds 2020 een UX-team dat de toegankelijkheid van de dienstverlening van de gemeente voor mensen met een beperking kan testen. Dit UX-team voerde vanaf 2023 slechts één gebruikerservaringsonderzoek naar niet-digitale dienstverlening uit waarbij (ook) mensen met een beperking dienstverlening testten. (Dit was een mystery guest onderzoek bij publiekslocaties en bij 14010). Bij de gemeente is niet centraal bekend of er ook externe onderzoeksbureaus in opdracht van de gemeente dienstverlening hebben getest. Het is dus zeer waarschijnlijk dat de gemeente meer dan één niet-digitaal dienstverleningsproces of -product heeft ontwikkeld in 2023-2024 en dat het streven om alle nieuwe dienstverlening te testen op toegankelijkheid dus (nog) niet helemaal wordt waargemaakt.

In totaal heeft de gemeente sinds de oprichting van het UX-team in 2021 twee gebruikerservaringsonderzoeken gedaan waaraan mensen met een beperking deelnamen. Beide keren ging het om mensen met een LVB. In het eerste onderzoek, uit 2021, werden brieven van de gemeente voorgelegd aan mensen met en LVB. Hieruit kwam naar voren dat respondenten met LVB moeite hadden met lange woorden, lange zinnen en brieven van meer dan één bladzijde lang.

Het tweede onderzoek was het bovengenoemde mystery guest onderzoek naar de toegankelijkheid van publiekslocaties en 14010 voor mensen met een LVB. De algemene bevinding was dat de deelnemers het baliebezoek of het telefoongesprek over het algemeen “met een positieve emotie” afsloten. Dat kwam omdat zij zich vriendelijk bejegend voelden. Wel formuleerden de onderzoekers veel aanbevelingen over hoe balie-medewerkers, gastheren en -vrouwen en telefonisten mensen met een LVB beter kunnen herkennen en hun communicatie kunnen aanpassen. Ook staan in de rapportage aanbevelingen om duidelijkere bewegwijzering aan te brengen op publiekslocaties, de digitale aanmeldzuil te herontwerpen en te zorgen voor een duidelijkere instructie bij de betaalautomaat. Verder zijn er ook aanbevelingen om het keuzemenu van 14010 te versimpelen.

opvolging aanbevelingen gebruikerservaringsonderzoeken

De rekenkamer heeft aan de gemeente gevraagd hoe de resultaten van deze gebruikerservaringsonderzoeken zijn opgevolgd. Voor het brievenonderzoek kon de gemeente niet concreet aangeven of de onderzoeksbevindingen invloed hebben op de wijze waarop zij brieven schrijft. Voor het mystery guest onderzoek zijn alle aanbevelingen voor 14010-medewerkers opgepakt via online trainingen, coaching en algemene werkafspraken. Op tenminste één publiekslocatie is tijdens een werkoverleg aandacht gegeven aan de aanbevelingen en zijn de medewerkers gewezen op een (niet-verplichte) e-learning over LVB. Aan de aanbevelingen om de aanmeldzuil te herontwerpen, om de communicatie van gastheren/-vrouwen beter af te stemmen op de behoeften van mensen met een LVB, om de bewegwijzering te verbeteren en om een duidelijkere instructie bij de betaalautomaat te maken is (nog) geen opvolging gegeven.



6 vormgeving en ervaring online dienstverleningsprocessen

6-1 inleiding

In dit hoofdstuk worden deelvraag 3 en 4 beantwoord met betrekking tot online dienstverlening:

- Geeft de gemeente haar dienstverleningsprocessen vorm met voldoende aandacht voor toegankelijkheid?
- In hoeverre ervaren Rotterdammers met een beperking de dienstverlening van de gemeente als toegankelijk?

Paragraaf 6-2 beschrijft welke aandacht de gemeente in algemene zin besteedt aan toegankelijkheid bij het vormgeven van haar online dienstverleningsprocessen. In paragraaf 6-3 worden bij wijze van steekproef zes van deze processen beschreven. Per proces wordt beschreven hoe ze bedacht zijn om te verlopen, én hoe het in de praktijk wordt ervaren door Rotterdammers met een beperking. De rekenkamer heeft laatste dit middels klantreisonderzoek en straatinterviews onderzocht. In paragraaf 6-4 staat hoe er aandacht is gegeven aan toegankelijkheid bij het vormgeven van de zes processen. In paragraaf 6-5 komen de bevindingen van het klantreisonderzoek meer uitgebreid aan de orde. Paragraaf 6-6 bevat de overige bevindingen en paragraaf 6-7 is een samenvatting van dit hoofdstuk.

6-2 aandacht voor toegankelijkheid bij vormgeving online dienstverlening

Het VN-verdrag roept overheden op te waarborgen dat “maatschappijdiensten en –faciliteiten voor het algemene publiek op voet van gelijkheid beschikbaar zijn voor personen met een handicap en beantwoorden aan hun behoeften.”²³¹ De gemeente Rotterdam heeft in lijn met deze oproep oog voor de toegankelijkheid van haar dienstverlening, ook waar het online dienstverlening betreft. Zij heeft namelijk aandacht voor:

- het voldoen aan de WCAG-normen op de publieke websites en applicaties die zij beheert;
- begrijpelijke taal in haar digitale communicatie-uitingen naar burgers;
- het doen van gebruikerservaringsonderzoek bij online dienstverlening, waarbij ook mensen met een beperking meetesten;
- het bieden van hulplijnen aan burgers die moeite hebben met het doorlopen van online dienstverleningsprocessen.

In de rest van deze paragraaf gaat de rekenkamer na hoe en in welke mate de gemeente aandacht heeft voor deze vier zaken.

6-2-1 aandacht voor Bdto en WCAG-normen

Zoals beschreven in [paragraaf 2-3-1](#) en [paragraaf 4-2-2](#) verplicht het ‘Besluit digitale toegankelijkheid overheid’ (Bdto) overheden om toegankelijkheidsverklaringen te publiceren voor alle websites en online applicaties die zij hebben. Daarin moet staan dat

²³¹ VN, *Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap, New York, 13-12-2006*, artikel 19, geraadpleegd op 4 juli 2024 via https://weten.overheid.nl/BWBV0004045/2016-07-14#Verdrag_2.

hun websites en applicaties voldoen aan de WCAG-normen op A- of AA-niveau, of – als dat niet zo is – waarom dit een onevenredige last zou zijn (zie [paragraaf 2-3-1](#) en [paragraaf 4-2-2](#) voor informatie over het Bdto, de WCAG-normen en over toegankelijkheidsverklaringen).

rotterdam.nl

De centrale publiekswaasite van de gemeente is www.rotterdam.nl. Veruit de meeste gemeentelijke online dienstverleningsprocessen voor burgers worden via deze site aangeboden. Zoals beschreven in [paragraaf 4-2-2](#) is de laatste grote vernieuwde versie van de website in 2022 gebouwd. Dit is gedaan door een externe partij, met als opdracht om de WCAG-normen te volgen. In de periode november 2022 – februari 2023 heeft een extern bureau met WCAG-deskundigheid de vernieuwde website steekproefsgewijs aan de WCAG-normen getoetst. Hieruit bleek dat de website op 26 van de 50 normen nog niet voldeed. ²³² De huidige toegankelijkheidsverklaring van rotterdam.nl is gebaseerd op het rapport van dit onderzoek. ²³³ De toegankelijkheidsverklaring heeft dan ook de status B: de website voldoet gedeeltelijk aan de WCAG-normen en aan verbetering wordt gewerkt. ²³⁴

uitleg gemeente bij geconstateerde tekortkomingen rotterdam.nl

In de toegankelijkheidsverklaring van rotterdam.nl die op het moment van schrijven van dit rapport online staat (versie van 14 februari 2024) licht de gemeente voor enkele van de nog niet behaalde normen toe waarom dat zo is. Ze schrijft dat “een aantal plug-ins op dit moment nog niet [voldoen]. (Readspeaker en DeepL)”. ²³⁵ Readspeaker is een plug-in om teksten voor te lezen, DeepL is een plug-in om teksten te vertalen. Deze twee ‘extra’ voorzieningen op de website zijn wettelijk niet verplicht maar Readspeaker helpt wel om de website toegankelijker te maken voor mensen met een visuele beperking, stelt de rekenkamer vast. De andere zaken die volgens het toetsrapport in februari 2023 nog niet voldeden aan de norm (onder meer sommige iconen die niet voorleesbaar zijn en sommige woorden die bij vergroting van de pagina ‘af vielen’) worden in de verklaring niet genoemd.

De gemeente geeft naar de rekenkamer aan dat zij de plug-ins niet zelf kan verbeteren, dit zijn producten van externe leveranciers. De gemeente heeft de leveranciers gevraagd hiermee aan de slag te gaan, maar dit is nog niet gebeurd. Veel van de overige in het toetsrapport genoemde tekortkomingen heeft de gemeente inmiddels zelf opgepakt en verbeterd, zo geeft zij aan. Door onder meer nieuwe releases van software zijn er echter regelmatig kleine veranderingen die op detailniveau opnieuw kleine toegankelijkheidsproblemen veroorzaken. Het zou volgens deze ambtenaar veel geld kosten om de website daarna steeds door een externe partij te laten toetsen. De gemeente toetst doorlopend op 75% van de criteria, omdat ze dat zelf geautomatiseerd kan doen, zo geeft de ambtenaar aan. ²³⁶

²³² R. Swink en j. Ernst, 200 OK, ‘Audit digitale toegankelijkheid website Gemeente Rotterdam’, 10 februari 2023, geraadpleegd op 23 juli 2024 via <https://www.toegankelijkheidscertificaat.nl/rotterdam.nl/>

²³³ Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, ‘Verklaring van Gemeente Rotterdam’ geraadpleegd op 23 juli 2024 via <https://www.toegankelijkheidsverklaring.nl/register/2107>

²³⁴ Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, ‘Verklaring van Gemeente Rotterdam’ geraadpleegd op 23 juli 2024 via <https://www.toegankelijkheidsverklaring.nl/register/2107#onderbouwing>

²³⁵ Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, ‘Verklaring van Gemeente Rotterdam’ geraadpleegd op 23 juli 2024 via <https://www.toegankelijkheidsverklaring.nl/register/2107#onderbouwing>

²³⁶ E-mail ambtenaar

De ambtenaar geeft aan te verwachten dat vanaf 2025 de leveranciers van deze plug-ins hun producten WCAG-proof zullen maken.²³⁷ Dan gaat namelijk (ook) in Nederland de European Accessibility Act (EAA) stapsgewijs gelden. De EAA is een Europese richtlijn die niet alleen van publieke partijen maar ook van private partijen vraagt om WCAG-toegankelijkheidsstandaarden na te leven, tenzij dit een onevenredige last zou vormen. De Act heeft betrekking op een lijst van producten en diensten die belangrijk zijn voor het dagelijks leven zoals computers, geldautomaten, telefonie, passagiersvervoer en bankdiensten. Europese fabrikanten en dienstverleners van deze producten moeten vanaf 2025 ook een conformiteitsverklaring afgeven voor deze producten en diensten.²³⁸

Rotterdams Design System

De afgelopen drie jaar ontwikkelde de gemeente het Rotterdams Design System (RODS). Dit is een openbaar toegankelijke bibliotheek van website-elementen om te gebruiken bij het ontwerpen van interfaces. De elementen zijn onder meer knoppen, symbolen en lettertypen. De gemeente heeft het RODS de afgelopen jaren al veel gebruikt en in principe moeten vanaf nu (het moment van schrijven van dit rapport) alle websites en applicaties op basis van het RODS gebouwd worden, zo geeft de gemeente aan. Het gaat dan zowel om sites en apps die de gemeente zelf bouwt als de sites en apps die anderen voor de gemeente bouwen. Als het RODS gebruikt wordt is in ieder geval gedekt dat contrast en lettertypegrootten aan de WCAG voldoen. Er zijn echter nog veel eisen in de WCAG die niet oever contrast en lettertypegrootte gaan. Deze vereisten worden niet per definitie vervuld door toepassing van het RODS.²³⁹

content op rotterdam.nl

Wijzigingen in de content van rotterdam.nl worden gedaan door de webredactie van de afdeling communicatie en de webredactie van het cluster Dienstverlening.²⁴⁰ Deze webredactie controleert of filmpjes van ondertiteling zijn voorzien en of aangeleverde pdf's leesbaar zijn voor digitale hulpmiddelen, zoals een schermlezer en braille-apparaat. Ambtenaren die pdf's naar de webredactie willen aanleveren, kunnen op het intranet van de gemeente lezen hoe ze deze toegankelijk kunnen maken.²⁴¹

andere websites van de gemeente

Op www.rotterdam.nl/toegankelijkheidsverklaringen publiceert de gemeente de links van "alle websites" waar zij alleen of samen met een derde partij verantwoordelijk voor is.²⁴² Het zijn in totaal 82 websites, naast rotterdam.nl. De rekenkamer heeft alle

²³⁷ Interview ambtenaar.

²³⁸ Europese Commissie, *European Accessibility Act: Q&A* Verkregen op 29 mei 2024 van <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1202&intPageId=5581&langId=en>

²³⁹ Bron: ambtelijk wederhoor en telefoongesprek ambtenaar.

²⁴⁰ De gemeente hanteert voor de pagina's binnen rotterdam.nl een tweedeling in zogeheten productpagina's en informatiepagina's. Productpagina's zijn webpagina's waarop producten of diensten worden aangeboden, bijvoorbeeld een paspoort aanvragen of een afspraak maken om grofvuil op te laten halen. De eigenaar van een productpagina is een ambtenaar van de beleidsafdeling die verantwoordelijk is voor het desbetreffende dienstverleningsproces. Informatiepagina's bevatten informatie voor burgers, maar geen online dienstverleningsprocessen. Voorbeelden zijn rotterdam.nl/apps (zie paragraaf 6-2-1) of de pagina <https://www.rotterdam.nl/crisisopvang-dieren> (over hoe Rotterdammers zich met betrekking tot hun huisdier kunnen op voorbereiden noodsituaties). De eigenaar is een medewerker van de afdeling communicatie.

²⁴¹ Interview ambtenaar.

²⁴² Gemeente Rotterdam, *Toegankelijkheidsverklaringen*. Verkregen op 31 juli 2023 van <https://www.rotterdam.nl/toegankelijkheidsverklaringen>. De rekenkamer rapporteert hier over de stand van zaken per oktober 2024.

83 sites opgezocht in het landelijk register voor toegankelijkheidsverklaringen. Volgens dit register hebben er zes (7%) een A-status (aan alle WCAG-normen wordt voldaan), 21 sites (25%) hebben een B-status (site voldoet deels aan de WCAG-normen en verbeteringen zijn gepland). De overige 56 sites (67%) voldoen niet aan de BDTO. Ze hebben een D of E-status of in het geheel geen status.²⁴³ Op www.rotterdam.nl/toegankelijkheidsverklaringen staan ook gegevens over de statussen, maar deze gegevens bleken niet allemaal meer up to date. Daarom kijkt de Rekenkamer naar het landelijke register

In 2019 is de projectgroep 'Opschonen websites' gestart, vanuit een opdracht van de wethouder financiën, organisatie, haven en grote projecten. Aanleiding voor de opdracht waren klachten van Rotterdammers dat er te veel websites waren. Daardoor was soms onduidelijk welke site toegang gaf tot de gezochte informatie of dienstverlening.²⁴⁴ De projectgroep kreeg de opdracht om alle websites van de gemeente in kaart te brengen en te kijken welke verwijderd konden worden, door de informatie bijvoorbeeld onder te brengen in een andere website. Het doel van de projectgroep is om alle eindverantwoordelijken van de websites in beeld te brengen, de websites met hen toegankelijk te maken en van een toegankelijkheidsverklaring te voorzien.²⁴⁵

Bij nieuw te bouwen websites, ten slotte, heeft de gemeente aandacht voor toegankelijkheid doordat ze in principe werkt met drie voorkeursleveranciers. Deze voorkeursleveranciers houden rekening met de WCAG-normen.²⁴⁶

(mobiele) applicaties

Naast websites vallen sinds 2021 ook applicaties – ook wel apps genoemd – onder de Bdto. Een app is een programma op een PC, laptop of een ander mobiel apparaat. Op www.rotterdam.nl/apps staat een overzicht van “alle apps van de gemeente”. Het gaat volgens de webpagina om 11 apps.²⁴⁷ De rekenkamer heeft ze opgezocht in het landelijk register voor toegankelijkheidsverklaringen. Vier apps hebben een verklaring, alle 4 met status B. Volgens www.rotterdam.nl/apps zijn er maar twee apps met een toegankelijkheidsverklaring, die webpagina is dus niet up to date. Het college heeft naar aanleiding van raadvragen toegezegd voor het einde van 2024 een plan van aanpak op te zullen stellen om voor alle bestaande apps de toegankelijkheid inzichtelijk te maken.²⁴⁸

6-2-2 aandacht voor taalniveau

De gemeente heeft in de vormgeving van online dienstverlening ook aandacht voor het taalniveau. De gemeentebrede lijn is dat alle communicatie-uitingen op B1-niveau worden geschreven.²⁴⁹ B1-niveau staat voor eenvoudig Nederlands dat voor 80 % van

²⁴³ Zie Ministerie van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties, *Register van toegankelijkheidsverklaringen*. Verkregen op 9 september 2024 van <https://www.toegankelijkheidsverklaring.nl/register?w=->.

²⁴⁴ College van B & W, 'Bijlage 1 behorende bij 24bb002878 - Jaarstukken 2023', 13 juni 2024.

²⁴⁵ Interview ambtenaar.

²⁴⁶ Interview ambtenaar.

²⁴⁷ Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, *Register van toegankelijkheidsverklaringen* geraadpleegd op 23 juli 2024 via <https://www.toegankelijkheidsverklaring.nl/register?w=vakantiepaspoort>

²⁴⁸ College van B & W, 'Beantwoording vragen De Oude over snoei het oerwoud aan gemeentelijke apps', 13 februari 2024.

²⁴⁹ Interview ambtenaar.

de Nederlanders goed te begrijpen is. Zo hoopt de gemeente ook bijvoorbeeld mensen met een licht verstandelijke beperking goed te bereiken.²⁵⁰

De afdeling communicatie organiseert trainingen 'Duidelijke taal' om medewerkers bewust te maken van het belang van B1-niveau en hiermee te oefenen. Daarnaast is de regel dat alle uitingen van de gemeente aan de afdeling communicatie worden voorgelegd zodat deze de teksten nog kan controleren. Dit gebeurt in de praktijk niet altijd, geeft de gemeente aan.²⁵¹

motie 'Gemeente, wat staat hier nou?'

In februari 2023 heeft de gemeenteraad de motie 'Gemeente, wat staat hier nou?' aangenomen. De motie vraagt het college om inzichtelijk te maken "welk percentage van de organisatie al standaard op B1-niveau communiceert". Dit percentage moet het college terugkoppelen aan de raad. Daarnaast moet het college binnen diensten of afdelingen waar de communicatie op B1-niveau nog niet plaatsvindt, dit zo snel mogelijk veranderen.²⁵² In het afdoeningsbericht van deze motie, uit september 2023, staat vermeld dat ambtenaren "169 gevarieerde teksten langs de meetlat van duidelijke taal [hebben] gelegd, onder andere brieven, e-mails, flyers en webpagina's". 44% van deze communicatie-uitingen voldeed aan "de criteria en [is] duidelijk tot heel duidelijk. De gemeente zou volgens het afdoeningsbericht met de aanbevelingen die uit dit onderzoek voortkwamen aan de slag gaan en hierover in september 2024 naar de raad rapporteren."²⁵³ Deze termijn is inmiddels overschreden. De rekenkamer heeft bij de gemeente geïnformeerd wanneer de rapportage zal verschijnen, maar heeft hierop geen antwoord ontvangen.

6-2-3 gemeentelijk onderzoek naar de gebruikerservaring

Zoals beschreven in [paragraaf 5-6](#) streeft de gemeente ernaar om nieuwe producten, diensten en informatie zoveel mogelijk te laten testen. Dat onderzoek zou ook moeten gaan over inclusiviteit naar mensen met een beperking. Het cluster Dienstverlening heeft een UX-team dat gebruikerservaringsonderzoek kan uitvoeren in opdracht van gemeentedeeldepartementen die dienstverlening organiseren.

In de periode 2021 tot en met 2024 heeft het UX-team 23 gebruikersonderzoeken met Rotterdammers uitgevoerd. In zeven van deze onderzoeken waren er ook mensen met een beperking onder de deelnemers aan deze onderzoeken. Volgens het UX-team zijn opdrachtgevers van gebruikersonderzoeken (dus beleidsambtenaren die producteigenaar zijn van dienstverleningsprocessen) zich steeds vaker bewust dat het belangrijk is ook testers met een beperking deel te laten nemen aan het onderzoek. Die bewustwording komt door de aandacht vanuit de programma's 'LVB in beeld', Rotterdam Onbeperkt en sociaal ontwikkelbedrijf Rotterdam Inclusief (zie [paragraaf 3-3-15](#)) en door berichtgeving van het UX-team zelf op het intranet van de gemeente.²⁵⁴

Het UX-team deed vanaf 2021 vijf maal gebruikersonderzoek waarbij (ook) mensen met een beperking de online dienstverlening van de gemeente testten (zie tabel 6-1).

²⁵⁰ Interview ambtenaar.

²⁵¹ Interview ambtenaar.

²⁵² Gemeenteraad Rotterdam, 'Gemeente, wat staat hier nou? Alles in B1-niveau', 26 september 2023.

²⁵³ Gemeenteraad Rotterdam, 'Gemeente, wat staat hier nou? Alles in B1-niveau', 26 september 2023 en e-mail ambtenaar.

²⁵⁴ Interview ambtenaar.

tabel 6-1: Gebruikerservaringsonderzoeken naar online dienstverlening waarin Rotterdammers met beperking ook testten, vanaf 2021

Onderzocht online dienstverleningsproces(sen)	Datum rapport	Aantal paneldeelnemers met een beperking
Betalen bezoekersparke- ren via mobiele app ²⁵⁵	Augustus 2021	3 mensen met een LVB, 2 met een visuele be- perking
Chat 010 ²⁵⁶	Juni 2022	2 mensen met een LVB, 2 mensen met een au- ditieve beperking, 1 persoon met een autisme- spectrumstoornis, 1 persoon met een visuele beperking
Afspraak maken pas- poortaanvraag ²⁵⁷	November 2022	3 mensen met een LVB, 1 persoon met een au- tismespectrumstoornis
Wmo-contactformu- lier ²⁵⁸	Februari 2023	5 mensen met "mentale beperking".
Iconen over toegankelijk- heid ²⁵⁹	Oktober 2023	5 mensen met rolstoel of scootmobiel

De bevindingen uit de vijf rapportages betreffen allerlei onderwerpen. Veel bevindingen gaan over de vindbaarheid van de pagina of app, over navigatiemogelijkheden en (het gebruik van en de bedienbaarheid van) knoppen op de pagina. Zo is bijvoorbeeld de bezoekersparkeerenapp voor mensen met verminderd zicht "goed qua kleurgebruik en contrast" maar is het parkeerduur-klokje in de app nog niet goed via spraak in te stellen. Uit alle rapporten die (ook) betrekking hebben op tekstuele informatie komt naar voren dat sommige gehanteerde woorden en formuleringen voor testers met een LVB - maar regelmatig ook voor testers met een andere beperking - te moeilijk of onduidelijk zijn. De bevindingen worden door het UX-team gepresenteerd aan de producteigenaar van het dienstverleningsproces. Het team hoort niet altijd terug of de bevindingen tot aanpassingen in het proces hebben geleid, en zo ja welke.²⁶⁰

behoefteonderzoek productpagina's

Gemeenteonderdelen die dienstverlening verzorgen kunnen dit ook laten testen door een privaat onderzoeksbureau in plaats van door het UX-team. Binnen de gemeente is niet bekend hoe vaak dit gebeurt. Wel werd de rekenkamer door ambtenaren gewezen op het klantreisonderzoek 'behoefteonderzoek productpagina's', dat een extern onderzoeksbureau in 2023 heeft uitgevoerd.²⁶¹ De opdrachtgever was de webredactie

²⁵⁵ Gemeente Rotterdam, 'Hoe ervaren gebruikers de nieuwe app voor bezoekersparkeren?', augustus 2021

²⁵⁶ Gemeente Rotterdam, 'Hoe ervaren Rotterdammers de (gebruiksvriendelijkheid van) chat?', juni 2022

²⁵⁷ Gemeente Rotterdam, 'Hoe ervaren Rotterdammers het vernieuwde rotterdam.nl?', november 2022

²⁵⁸ Gemeente Rotterdam, 'Hoe ervaren Rotterdammers en medewerkers van 14010 het formulier meldingen WMO?', februari 2023

²⁵⁹ Gemeente Rotterdam, 'Hoe ervaren Rotterdammers het gebruik van toegankelijkheidsiconen op rotterdam.nl?', oktober 2023

²⁶⁰ Interview ambtenaar.

²⁶¹ Emotion/Studio, 'Kwalitatief onderzoek naar de rotterdam.nl productpagina's - eindverslag', 2023

productpagina's²⁶², onderdeel van het cluster Dienstverlening. Productpagina's zijn de webpagina's van rotterdam.nl waarmee inwoners dienstverlening kunnen regelen.

Dit klantreisonderzoek (zie voor de methode klantreisonderzoek [paragraaf 6-3](#)) ging niet specifiek over toegankelijkheid. Het had als doel om de te onderzoeken hoe de dienstverleningswebpagina's van rotterdam.nl beter kunnen aansluiten bij de behoeften van alle Rotterdammers. In het onderzoek zijn wel mensen met een beperking betrokken. In het onderzoek probeerden 36 Rotterdamse respondenten, waarvan zeven met een beperking, online dienstverlening te regelen, variërend van het aanvragen van jeugdtegoed tot het regelen van een afspraak voor een paspoort.²⁶³

Het bureau presenteerde de uitkomsten van de klantreizen van de Rotterdammers aan de hand van vijf door haar opgestelde gebruikersprofielen, die "samen het spectrum beslaan van de respondenten." Eén van de vijf profielen heet Loes en representeert zowel "mensen met een beperking of lage taalvaardigheid" als "mensen die om een andere reden een lagere digitale vaardigheid hebben en onzeker zijn over wat ze online moeten regelen" en "mensen die het niet breed hebben en dus voor wie het extra belangrijk is als zaken goed geregeld worden".²⁶⁴ De behoeften van Rotterdammers met een beperking worden in het klantreisonderzoek dus niet specifiek belicht. Ook bevat het rapport geen aparte aanbevelingen voor mensen met een (specifieke) beperking.

Het rapport geeft op basis van het onderzoek onder alle respondenten wel als aanbeveling om bij ingewikkeldere dienstverlening de optie te bieden gebruikers er stapsgewijs doorheen te leiden.²⁶⁵ Daarop heeft de webredactie in 2023 een stappenplan-format ontwikkeld. Hiermee kan voor dienstverleningspagina's een stappenplan gemaakt worden waarmee gebruikers stap voor stap door het proces geleid worden. Zo'n stappenplan is inmiddels op verschillende pagina's opgenomen (zie voor voorbeelden [paragraaf 6-3-2](#), [6-3-5](#) en [6-3-6](#)) en de webredactie zal dit uiteindelijk voor alle pagina's doen waar het van toegevoegde waarde is.²⁶⁶

6-2-4 hulplijnen

De gemeente heeft een aantal hulplijnen ingericht om Rotterdammers te helpen bij het gebruik van online productpagina's en applicaties. Dit zijn de Vraagwijzer, het telefoonnummer 14010, De Vliegende Brigade en de Regelhulp van de gemeente. Op rotterdam.nl wordt op verschillende plaatsen naar deze hulplijnen verwezen.

De Vraagwijzer is de naam van de 14 gemeentelijke loketten waar inwoners terecht kunnen voor face-to-face advies en ondersteuning bij hun vragen. Inwoners kunnen er vragen stellen over "bijvoorbeeld zorg, gezondheid, geld, juridische zaken of problemen thuis". De Vraagwijzers zijn ondergebracht in 14 publiekslocaties (zie [paragraaf 6-](#)

²⁶² De gemeente hanteert voor de pagina's binnen rotterdam.nl een tweedeling in zogeheten productpagina's en informatiepagina's, zoals ook beschreven in voetnoot 229. Productpagina's zijn webpagina's waarop producten of diensten worden aangeboden, bijvoorbeeld een paspoort aanvragen of een afspraak maken om grofvuil op te laten halen. De eigenaar van een productpagina is een ambtenaar van de beleidsafdeling die verantwoordelijk is voor het desbetreffende dienstverleningsproces. Informatiepagina's bevatten informatie voor burgers, maar geen online dienstverleningsprocessen.

²⁶³ Emotion/Studio, 'Kwalitatief onderzoek naar de rotterdam.nl productpagina's – eindverslag', 2023, p. 2 en 4. Het ging om drie mensen met een licht verstandelijke beperking, twee mensen met een autismespectrumstoornis en twee mensen met een visuele beperking.

²⁶⁴ Emotion/Studio, 'Kwalitatief onderzoek naar de rotterdam.nl productpagina's – eindverslag', 2023, p. 14.

²⁶⁵ Emotion/Studio, 'Kwalitatief onderzoek naar de rotterdam.nl productpagina's – eindverslag', 2023, p. 58-59.

²⁶⁶ interview ambtenaar.

2) en zijn dus verdeeld over alle gebieden van de stad.²⁶⁷ Vraagwijzer-medewerkers kunnen ook helpen met het doorlopen van online dienstverleningsprocessen. Inwoners kunnen een afspraak maken bij de Vraagwijzer of de inlooppreekuren gebruiken.

14010 is het telefoonnummer van de gemeente Rotterdam. Inwoners kunnen er terecht met klachten en vragen over gemeentelijke zaken. 14010-medewerkers kunnen inwoners ondersteuning bieden bij online dienstverleningsprocessen van de gemeente.²⁶⁸

De **Vliegende Brigade** is een gemeentelijke dienst voor inwoners die niet naar een gemeentelijke locatie kunnen komen door ziekte, beperking of andere omstandigheden. Er komt dan een ambtenaar thuis langs, voor bijvoorbeeld het helpen aanvragen van een paspoort.²⁶⁹

De zogeheten **Regelhulp** is een digitale tool van de gemeente die sinds mei 2024 beschikbaar is (www.rotterdam.nl/regelhulp). Deze tool biedt inwoners een op zijn of haar situatie toegesneden overzicht van de mogelijke gemeentelijke dienstverlening en ondersteuning. De inwoner vult hiervoor eerst een vragenlijst in. De antwoorden worden anoniem verwerkt en de inwoner ontvangt een automatisch gegenereerd overzicht van de mogelijke dienstverlening. Er zijn vragenlijsten voor vier onderwerpen:

- 1 geldzorgen;
- 2 eigen onderneming starten;
- 3 verhuizen binnen Nederland;
- 4 internationaal verhuizen.

In het genereerde overzicht staat ook vermeld hoe de dienstverlening en / of ondersteuning aangevraagd kan worden.²⁷⁰

onbekendheid met gemeentelijke dienstverlening

Hoewel de gemeente verschillende hulplijnen voor dienstverlening aanbiedt, zijn niet alle respondenten van de straatinterviews tijdig bekend met relevant informatie over voor hun situatie passende gemeentelijke dienstverlening. Eén respondent vertelt:

"Tijdens het lopen heb ik veel pijn en hierdoor loop ik ook minder, al zes jaar lang. Ik ga alleen naar de markt, naar de supermarkt en naar huis. (...) Ik heb nog nooit een rollator of scootmobiel aangevraagd bij de gemeente, want ik weet niet hoe duur dat is. Mijn boodschappenkar helpt bij het lopen, dit werkt als een rollator. Het helpt wel. Mijn dochter heeft deze voor me gekocht." (vrouw, slecht ter been, ongeveer 50 jaar, Delfshaven)

Een andere respondent kreeg onvoldoende informatie over parkeren met een invalideparkeerkaart:

"Ik heb een kaart voor een invalideparkeerplaats aangeschaft. Zo'n kaart kost iets van €26 en dat geldt dan echt maar voor een paar straten, dus dat is iets wat je dan aanschaft voor rondom je huis. (...) Iemand anders van de gemeente vertelde mij later pas dat er ook nog een andere kaart bestaat en

²⁶⁷ Gemeente Rotterdam, *Vraagwijzer*. Verkregen op 5 juni 2024 van <https://www.rotterdam.nl/vraagwijzer>.

²⁶⁸ Gemeente Rotterdam, *Bellen*. Verkregen op 5 juni 2024 van <https://www.rotterdam.nl/bellen>.

²⁶⁹ Gemeente Rotterdam, *Burgerzaken*. Verkregen op 8 juli 2024 van <https://www.rotterdam.nl/burgerzaken>.

²⁷⁰ Gemeente Rotterdam, *Regelhulp*. Verkregen op 5 juni 2024 van www.rotterdam.nl/regelhulp.

dat is een kaart die voor heel Rotterdam geldt, met uitzondering van drie plekken. (...) Ik vond het heel gek dat daar weinig informatie over wordt verstrekt aan de voorkant.” (vrouw met rollator, ongeveer 70 jaar, Delfshaven)

6-3 vormgeving en ervaring zes dienstverleningsprocessen

Om een beeld te krijgen van de toegankelijkheid van concrete online dienstverleningsprocessen, heeft de rekenkamer zes van die dienstverleningsprocessen onderzocht.

Bij het selecteren van de zes gemeentelijke processen heeft de rekenkamer gezorgd voor spreiding over de clusters die dienstverlening naar de burger verzorgen. Zo wordt een beeld verkregen over de gehele breedte van de online dienstverlening. Er is gekozen voor:

- afspraak maken met de vraagwijzer (cluster Maatschappelijke Ontwikkeling);
- grofvuil laten ophalen (cluster Stadsbeheer);
- paspoort voor volwassenen aanvragen (cluster Dienstverlening);
- omgevingsvergunning bouwen aanvragen (cluster Stadsontwikkeling);
- bijzondere bijstand energiekosten aanvragen (cluster Werk en Inkomen);
- probleem in de buitenruimte melden (cluster Stadsbeheer).

Deze paragraaf geeft per proces weer hoe het verloopt (als dit gebeurt zoals het is ontworpen) en hoe het in de praktijk wordt ervaren door Rotterdammers met een beperking. De rekenkamer heeft dit laatste onderzocht middels klantreisonderzoek en straatinterviews (zie over de methode van de straatinterviews het kader in [paragraaf 5-1](#) en zie voor informatie over de methode klantreisonderzoek het kader in [paragraaf 5-3](#)).

aanpak klantreisonderzoek zes dienstverleningsprocessen

De rekenkamer heeft haar klantreisonderzoek met Rotterdammers met een beperking uitgevoerd in de periode februari – maart 2024. Twaalf deelnemers hebben een mentale beperking, namelijk volwassen Rotterdammers met een lichte verstandelijke beperking (tien) of een autismespectrumstoornis (twee). Er waren drie respondenten met een zintuiglijke beperking (twee visueel en één auditief) en drie respondenten met een motorische beperking (slecht ter been, waaronder twee gebruikers van een scootmobiel). Dit laatste type beperking heeft in directe zin geen invloed op hun mogelijkheden om een computer te gebruiken. De rekenkamer heeft deze groep toch meegenomen in het onderzoek omdat het voor hen vaak lastiger is om bij fysieke balies langs te gaan voor dienstverlening, dan voor mensen die goed ter been zijn. Het is lang niet altijd mogelijk om dienstverlening per telefoon te regelen, in plaats van online of aan de balie. Daarom zijn mensen die slecht ter been zijn, vaker aangewezen op online dienstverlening dan mensen die goed ter been zijn.

Met elk van de 18 respondenten zijn minimaal drie en maximaal zes klantreizen gedaan, het totaal aantal uitgevoerde klantreizen is 97. Per proces doorliepen de respondenten op een laptop de stappen die nodig zijn om het dienstverleningsproduct te regelen, voor zover dat lukte. Tijdens het klikken, zoeken en typen op de laptop vertellen ze aan een onderzoeker hoe ze dit ervoeren. Ook keek de onderzoeker mee op een tweede scherm dat aan de laptop was gekoppeld. Het proces begon steeds op de homepage rotterdam.nl. Respondenten mochten dus niet starten door te zoeken op een externe zoekmachine. Ook de interne zoekmachine van rotterdam.nl mocht niet

gebruikt worden. Deelnemers begonnen met een ‘makkelijkere’ klantreis, en daarna kwamen de ingewikkeldere dienstverleningsprocessen. De klantreis was voltooid als de respondent de pagina had bereikt waar hij of persoonlijke gegevens moest invullen. Deze werden niet ingevuld.

6-3-1 grofvuil laten ophalen

De eerste opdracht was het maken van een afspraak om thuis (aan de straatkant) grof vuil te laten ophalen door de gemeente.

Het proces om dit te regelen is als volgt ontworpen:

Elk online dienstverleningsproces van de gemeente Rotterdam begint op de startpagina www.rotterdam.nl (zie figuur 6-1).²⁷¹



Vanaf de startpagina van www.rotterdam.nl kunnen inwoners via een directe link naar de pagina over grofvuil ophalen (de link staat middenonder in het groene vlak in figuur 6-1). Ook kunnen ze op www.rotterdam.nl klikken op de link ‘Loket’ (midden in het groene vlak in figuur 6-1). Op de doorverwijspagina ‘Loket’ (zie figuur 6-2 hieronder) kunnen zij vervolgens een zogeheten ‘tegel’ vinden die eveneens linkt naar de pagina over grofvuil ophalen (de tegel staat middenboven in het lichtblauwe vlak) in figuur 6-2).

²⁷¹ Tenzij een online zoekprogramma wordt gebruikt. Door zo'n programma kunnen inwoners ook direct op productpagina's terecht komen.

Figuur 6-2 tegelpagina loket (uitsnede)



Op de pagina over grofvuil (<https://www.rotterdam.nl/grofvuil-wegbrengen-of-laten-ophalen>) staat eerst een waarschuwing over grofvuil verkeerd aanbieden. Daaronder staat een korte, dikgedrukte alinea over grofvuil en het maken van een afspraak voor het laten ophalen daarvan. Daarop volgt een keuze: een knop om grofvuil zelf weg te brengen of een knop om te laten ophalen (zie figuur 6-7).²⁷² Onder die knoppen staan verschillende blokken tekst over het ophalen van (verschillend soort) grofvuil. Daaronder staat vermeld dat men bij vragen 14010 kan bellen en een aantal 'veelgestelde vragen'. Ook de andere vijf processen hebben zo'n afsluiting van hun eerste pagina: een aantal veel gestelde vragen en een vermelding van de mogelijkheid om 14010 te bellen voor hulp.²⁷³

²⁷² Gemeente Rotterdam, *Grofvuil wegbrengen of laten ophalen*. Verkregen op 29 mei 2024 van <https://www.rotterdam.nl/grofvuil-wegbrengen-of-laten-ophalen>.

²⁷³ Alleen de pagina over het melden van een buitenruimte-probleem heeft geen FAQ-blokje. Het proces om een buitenruimteprobleem te melden staat beschreven in paragraaf 6-3-3

Figuur 6-3 knop afspraak maken grofvuil ophalen

Laestijd: 5 min

Grofvuil wegbrengen of laten ophalen

Lees voor

LET OP: Grofvuil volgens de regels aanbieden. Doet u dit niet dan wordt het niet meegenomen. Zie de veelgestelde vragen voor meer informatie.

Huishoudelijk afval dat niet in uw vuilniszak of container past, brengt u gratis naar een milieupark bij u in de buurt. Kunt u afval niet naar een milieupark brengen, maak dan een afspraak om het door de gemeente te laten ophalen.

Klik op de knop 'Wegbrengen' als u zelf het afval wegbrengt. U kunt hiervoor gratis een bakfiets of aanhangwagen lenen. Maak anders een afspraak om uw afval op te laten halen via de knop 'Laten ophalen'.

Wegbrengen Laten ophalen

Op deze pagina

- Voor wie is het
- Herbruikbare spullen
- Welk soort afval
- Hoelang duurt het als de gemeente mijn grofvuil ophaalt?
- Contact
- Veelgestelde vragen

Via de knop "laten ophalen" komt de gebruiker op een pagina die is ingericht als een stappenplan. Het stappenplan bestaat uit twee stappen:

- 1 "Afspraak maken;
- 2 Zet het grofvuil buiten op de dag van de ophaalafpraak."

Onderaan stap 1 staat vermeld dat inwoners ook via 14010 een afspraak kunnen maken. Bij stap 2 staan twintig verschillende "spelregels" vermeld, voorschriften voor het buitenzetten van grofvuil (zie figuur 6-4 voor een deel van deze voorschriften).

Figuur 6-4 stap 2 grofvuil laten ophalen



Stap 2 van 2

Zet het grofvuil buiten op de dag van de ophaalafpraak

Hou bij het buiten zetten van het grofvuil rekening met deze spelregels

Wanneer zet u het grofvuil buiten?

- Zet het grofvuil buiten op de de dag van de afhaalafpraak.
- Zet het grofvuil vóór 8 uur in de ochtend op een vrije parkeerplek. Zo dicht mogelijk bij uw huis.
- Het grofvuil wordt opgehaald tussen 8 uur in de ochtend en 9 uur in de avond. U hoeft niet thuis te blijven.
- Zet het grofvuil niet de avond ervoor al buiten. U kunt hier een rekening voor krijgen. Leg ook matrassen niet eerder buiten en zorg dat ze niet nat worden.

Hoe zet u het grofvuil buiten?

- De vuilniswagen moet er goed bij kunnen:
 - Zet het grofvuil op een vrije parkeerplaats zo dicht mogelijk bij uw huis.

Volgens de gemeente is het belangrijk om deze voorschriften te noemen, want als het grofvuil niet correct wordt aangeboden, kan de gemeente het niet meenemen. Dat er veel tekst op de pagina staat, is volgens de gemeente daarom onontkoombaar.²⁷⁴ De aanbodregels worden nog eens herhaald in de bevestigingsmail die de inwoner ontvangt na het maken van een afspraak.

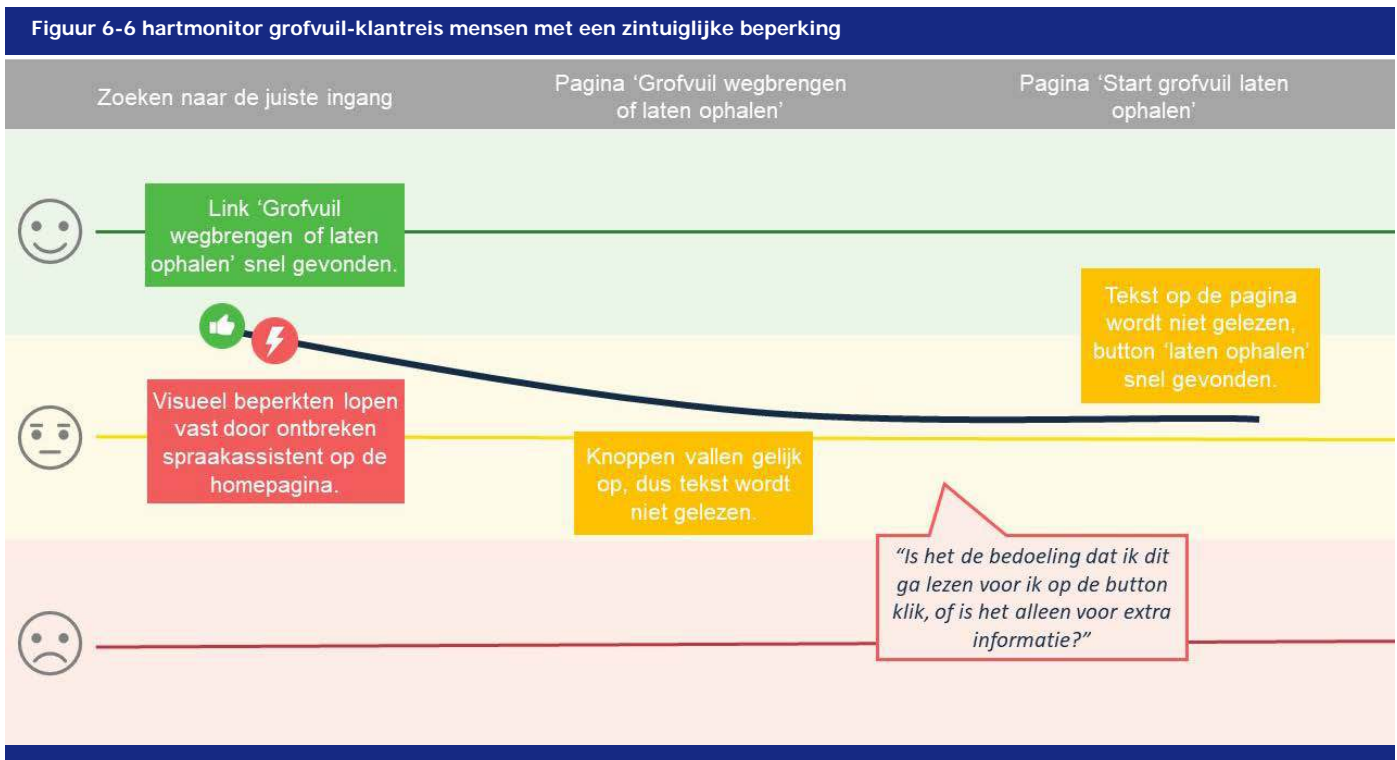
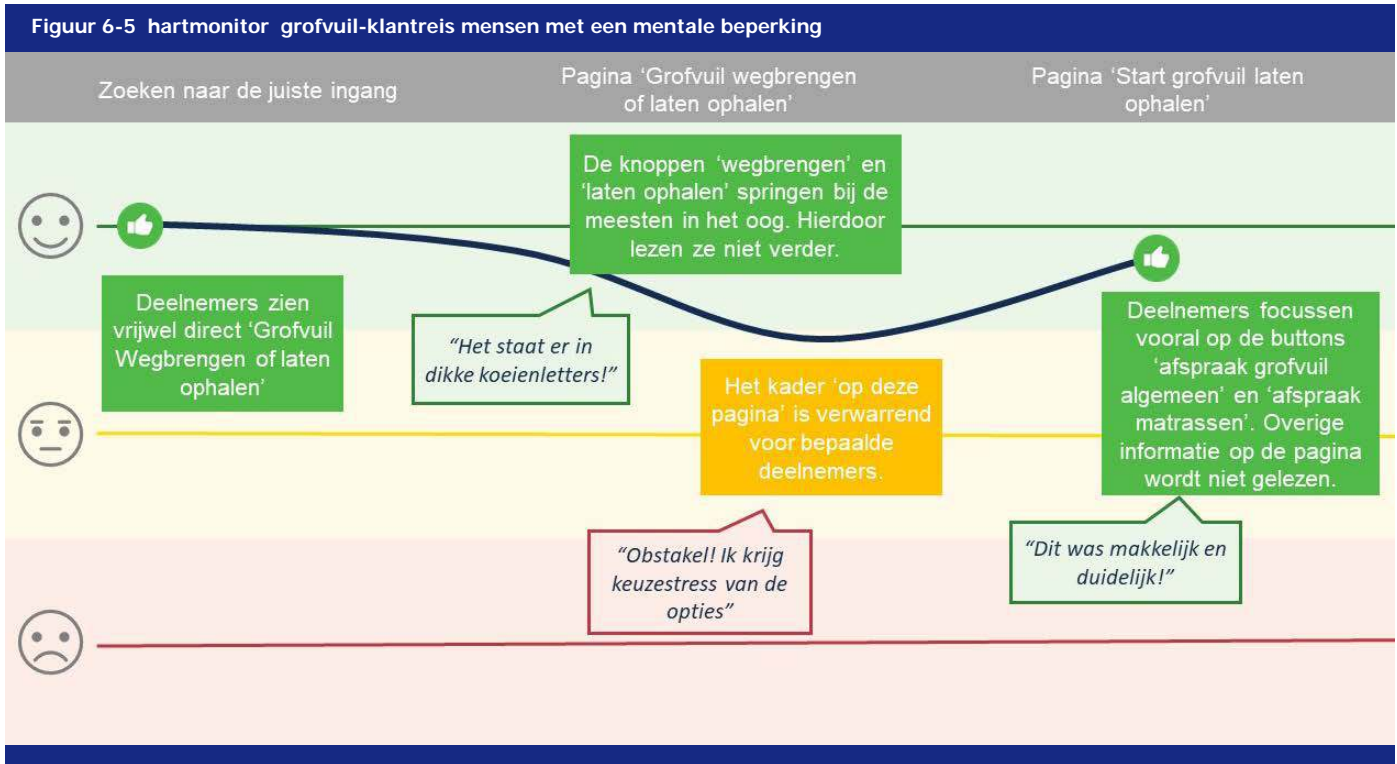
ervaringen klantreis grofvuil

De opdracht voor de klantreis luidde als volgt: “U heeft een oud matras dat u niet meer gebruikt en weg wilt gooien. Het matras past niet in een afvalcontainer en u kunt het niet zelf wegbrengen. Maak een afspraak via de website van de gemeente Rotterdam om uw matras op te laten halen.”

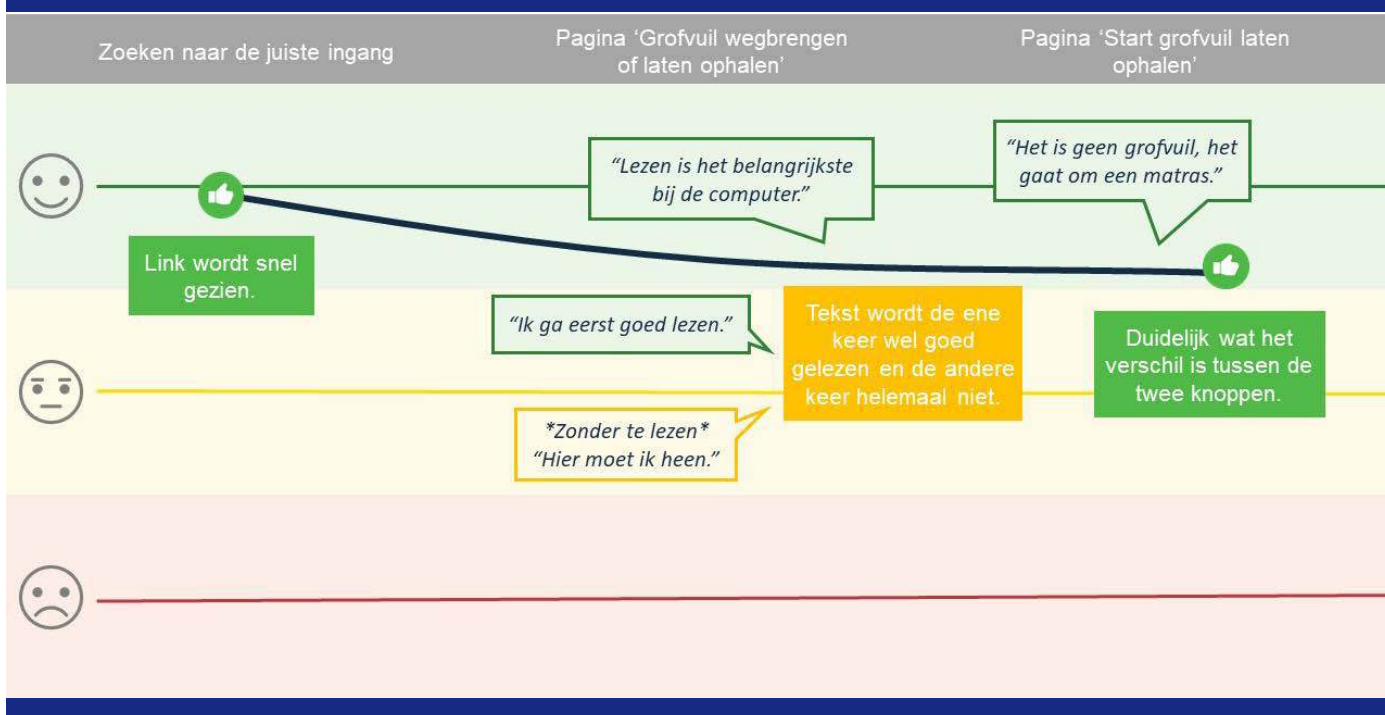
De klantreis is door 17 deelnemers gestart én afgerond. Bijna alle deelnemers konden de grofvuil-pagina goed vinden, omdat de startpagina [rotterdam.nl](https://www.rotterdam.nl) een link naar deze pagina bevat. Een visueel beperkte respondent liep echter vast omdat op de startpagina [rotterdam.nl](https://www.rotterdam.nl) geen spraakondersteuning is. De onderzoeker hielp de respondent daarom naar de eerste pagina over grofvuil ophalen (<https://www.rotterdam.nl/grof-vuil-wegbrengen-of-laten-ophalen>). Deelnemers met een mentale of visuele beperking focusten op de grofvuilpagina's vooral op de knoppen en lazen de tekst eromheen vaak niet.

²⁷⁴ Interview ambtenaar.

Voor elk van de drie typen beperkingen (mentaal, zintuiglijk, motorisch) is de klantreis visueel gemaakt met een zogeheten hartmonitor, zie figuur 6-5, 6-6 en 6-7. Dit zijn grafieken waarin per type beperking de gebruikerservaringen zijn weergegeven.



Figuur 6-7 hartmonitor grofvuil-klantreis mensen met een motorische beperking



6-3-2 paspoort aanvragen

De tweede klantreis-opdracht was het aanvragen van een paspoort.

Op de startpagina www.rotterdam.nl kunnen inwoners de link naar de doorverwijslink 'Loket' vinden. Op de pagina 'Loket' kunnen ze de tegel vinden waarmee ze op de pagina voor het aanvragen van een paspoort komen (zie figuur 6-1 en 6-2). Op deze pagina (<https://www.rotterdam.nl/paspoort-voor-volwassenen-aanvragen>) staat bovenaan een korte, dikgedrukte alinea over het aanvragen van een paspoort en het maken van een afspraak. Daarop volgt een knop om een afspraak te maken. Na het klikken op die knop wordt informatie gegeven over aanvragen met spoed, aanvragen voor kinderen en de aanvraagkosten.²⁷⁵

Na de knop voor het maken van een afspraak, volgt een stappenplan. Dit stappenplan bestaat uit zes stappen:

- 1 "Zorg voor een pasfoto in kleur;
- 2 Verzamel uw documenten;
- 3 Onder curatele? Zorg voor schriftelijke toestemming;
- 4 Maak een afspraak;
- 5 Ga naar uw afspraak;
- 6 Haal uw paspoort op."

In het stappenplan heeft de gemeente geprobeerd de tekst zo kort mogelijk te houden. Daarom is niet alle informatie bij elke stap volledig uitgeschreven op de pagina zelf. Zo is informatie over pasfoto-vereisten bijvoorbeeld te vinden via een link in de tekst (de groene tekst in figuur 6-8).²⁷⁶

²⁷⁵ Gemeente Rotterdam, *Paspoort voor volwassenen aanvragen*. Verkregen op 29 mei 2024 van <https://www.rotterdam.nl/paspoort-voor-volwassenen-aanvragen>.

²⁷⁶ Interview ambtenaar.

Figuur 6-8 stap 1 stappenplan paspoort aanvragen

Stap 1 van 6

Zorg voor een pasfoto in kleur

- Uw pasfoto moet voldoen aan [de eisen](#). Ga hiervoor naar een professionele fotograaf.
- Uw pasfoto mag maximaal 6 maanden oud zijn.
- U kunt geen pasfoto laten maken bij een publiekslocatie.

Let op: als uw pasfoto niet aan de eisen voldoet, kunt u geen paspoort aanvragen. U moet dan een nieuwe afspraak maken.

Bij stap 4 is informatie opgenomen over de mogelijkheid om een paspoort aan te vragen met hulp van de Vliegende Brigade (zie [paragraaf 6-2-4](#)). Een afspraak met de Vliegende Brigade maken kan via e-mail of via 14010, zo staat vermeld.

ervaringen klantreis paspoort aanvragen

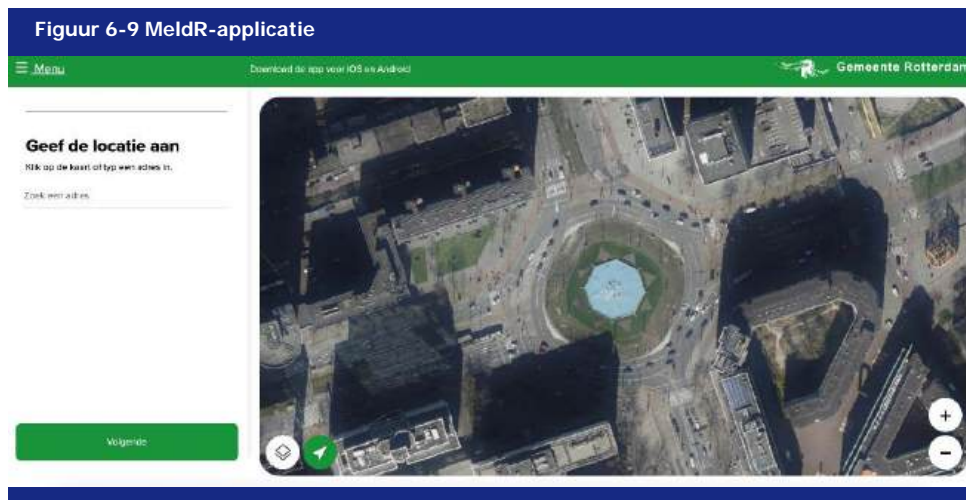
De opdracht voor de klantreis luidde als volgt: “U wilt volgende zomer op vakantie naar Engeland, maar uw paspoort verloopt op 12/03/2024. Maak een afspraak bij de gemeente Rotterdam om een nieuw paspoort aan te vragen.”

De klantreis is door alle 18 deelnemers gestart. Eén deelnemer kon de klantreis niet voltooien; dit was een Rotterdammer met een mentale beperking. De deelnemers hadden moeite om de juiste ingang te vinden naar de pagina. Het is voor hen bovendien niet duidelijk wat het verschil is tussen ‘Bewoners’ en ‘Loket’ en waarom de je wel een doorverwijslink naar de paspoortpagina vindt als je op ‘Loket’ klikt, terwijl dit niet gebeurt als je op ‘Bewoners’ klikt. Een deelnemer met een visuele beperking merkte bovendien - eenmaal aangekomen op de pagina ‘Loket’ - dat de spraakassistent daar niet zegt dat het mogelijk is om op de tegels te klikken.

Alle deelnemers vonden dat er veel tekst op de pagina www.rotterdam.nl/paspoort-voor-volwassenen-aanvragen staat. Veel mensen lazen niet alle tekst, maar vonden wel de knop met ‘paspoort aanvragen’ (het einde van de klantreis). De hartmonitors van deze klantreis zijn te vinden in bijlage 6.

6-3-3 probleem buitenruimte melden

De derde opdracht was het doen van een melding over een probleem in de buitenruimte. Dit gebeurt in Rotterdam via de applicatie MeldR. Om deze te bereiken moeten gebruikers eerst op de startpagina op ‘Loket’ klikken (zie figuur 6-1). Op de loket-pagina (zie afbeelding 6-2) moeten gebruikers klikken op de tegel ‘melding buitenruimte doen’. Vervolgens komen ze op de pagina www.rotterdam.nl/melding-buitenruimte-doen. Hierop staan twee links: één naar de mobiele MeldR-app en één naar de MeldR-website. (De mobiele applicatie en de webpagina komen bijna volledig overeen). Via de link ‘Melden via de website’ komt de gebruiker in de online applicatie. De gebruiker verlaat dan de site rotterdam.nl want er opent een nieuw tabblad met als url <https://meldr.rotterdam.nl/>. In dat tabblad verschijnt een kaart waarop gebruikers een locatie kunnen selecteren (zie figuur 6-12).



Als gebruikers een locatie hebben gekozen (door middel van klikken op de kaart of door links van de kaart een adres in te typen) moeten ze kiezen wat voor probleem het betreft. Uit negen categorieën – zoals ‘afval’, ‘groen’ en ‘sloten en singels’ – moet de gebruiker de categorie kiezen “die het beste past”. De categorieën zijn aangegeven in tekst en iconen. Na het selecteren van de categorie volgen meerkeuzevragen over de melding. Er staat weinig tekst in de applicatie.²⁷⁷

ervaringen klantreis probleem buitenruimte melden

De opdracht voor de klantreis luidde: “Kwajongens hebben een aantal tegels uit de stoep bij u voor de deur weggehaald. Maak hiervan een melding bij de gemeente Rotterdam.”

Deze klantreis is door 17 deelnemers gestart en door twaalf van hen afgerond. Deelnemers hadden moeite om de ingang naar de pagina www.rotterdam.nl/melding-buitenruimte-doen te vinden, die via de tegelpagina ‘Loket’ loopt en niet via de tegelpagina ‘Bewoners’ (via de link ‘Bewoners’, middenboven in de witte balk in figuur 6-1). De tegelpagina wordt toegelicht in [paragraaf 6-3-4](#)). Veel deelnemers vonden de ingang uiteindelijk wel. Eenmaal aangekomen in de applicatie MeldR lukt het een aantal deelnemers met een mentale beperking en deelnemers met een motorische beperking niet om een foto te uploaden. Bij de deelnemers met een zintuiglijke beperking kwam naar voren dat de tekst van de MeldR app te klein is waardoor deze niet leesbaar was. Ook kan de MeldR app niet voorgelezen worden door de spraaksoftware. De hartmonitors van deze klantreis zijn te vinden in bijlage 6.

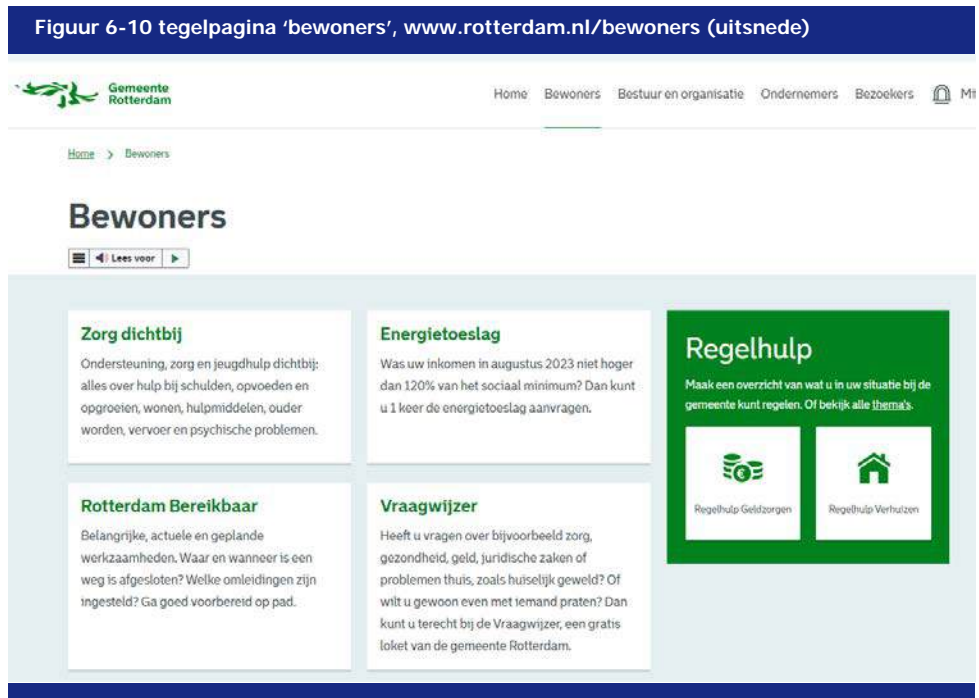
6-3-4 afspraak maken met Vraagwijzer

De vierde opdracht was het maken van een afspraak met de Vraagwijzer.

Op de startpagina rotterdam.nl kunnen inwoners op de doorverwijslink ‘Bewoners’ klikken (zie figuur 6-1). Ze komen dan op de pagina ‘Bewoners’ (zie figuur 6-10). Daarop staan verschillende tegels met bewonerszaken, waaronder de tegel voor de Vraagwijzer (zie linksonder in figuur 6-10).

²⁷⁷ Gemeente Rotterdam, *Meldr*. Verkregen op 29 mei 2024 van <https://www.rotterdam.nl/meldr>.

Figuur 6-10 tegelpagina 'bewoners', www.rotterdam.nl/bewoners (uitsnede)



Gebruikers die op deze tegel klikken komen op de pagina www.rotterdam.nl/vraagwijzer. Daarop staat bovenaan een korte, dikgedrukte alinea over wat de Vraagwijzer is. Daaronder staat een filmpje met verdere uitleg over de Vraagwijzer en wat men van de Vraagwijzer kan verwachten. Onder het filmpje staat uitleg over het maken van een afspraak en een link om online een afspraak te maken. Onderaan de pagina staan 14 links naar de Vraagwijzers van de verschillende gebieden en 'vragen en antwoorden' over de Vraagwijzer.

ervaringen klantreis Vraagwijzer

De opdracht voor de deelnemers aan de klantreis luidde als volgt: "U heeft een vraag over geldzaken. U weet dat u via de Vraagwijzer gratis met iemand hierover kan praten. Maak via de website van de gemeente Rotterdam een afspraak voor een telefoongesprek".

De klantreis is door 16 deelnemers gestart en door slechts vijf van hen afgerond. Voor veel deelnemers is het niet duidelijk dat zij op de startpagina rotterdam.nl op 'bewoners' moeten klikken in plaats van op 'Loket' om bij een overzichtspagina te komen waar zij naar de afspraakpagina voor de Vraagwijzer kunnen gaan. Ook werkt de afspraakpagina niet altijd goed. Er staat dan vermeld dat er geen beschikbaarheid is voor een afspraak, maar niet waarom of wanneer wel een afspraak gemaakt kan worden. De hartmonitors van deze klantreis zijn te vinden in bijlage 6.

6-3-5 aanvragen bijzondere bijstand energiekosten

De vijfde opdracht was het aanvragen van bijzondere bijstand voor het betalen van energiekosten.

Vanaf de startpagina van www.rotterdam.nl kunnen inwoners op de doorverwijslink 'Loket' klikken (zie figuur 6-1 en 6-2). Op de pagina 'loket' staat onder meer de link 'uitkering en toeslag'. Via die link komen inwoners op de pagina

www.rotterdam.nl/geldzorgen. Deze bevat een link naar de pagina waarop zij bijzondere bijstand voor energiekosten kunnen aanvragen (<https://www.rotterdam.nl/bijzondere-bijstand-energiekosten-aanvragen>).

Op deze pagina staat bovenaan een korte, dikgedrukte alinea over bijzondere bijstand energiekosten. Daarna volgt een uitwerking van de voorwaarden om deze te kunnen krijgen. Daaronder staat de knop om de bijzondere bijstand aan te vragen en een verdere uitleg van het proces.²⁷⁸

Als wordt gedrukt op de knop voor het maken van een afspraak, volgt een stappenplan, bestaande uit vier stappen:

- 1 “Kopieer bewijsstukken;
- 2 Vul het aanvraagformulier in;
- 3 Aanvragen voor iemand anders;
- 4 Stuur het formulier met documenten op.”

Bij stap 2 van het stappenplan staat een link naar het formulier dat gedownload en geprint moet worden voor de aanvraag (zie figuur 6-11). De gemeente heeft hiervoor niet het reguliere formulier van het Rijk gebruikt. Ze heeft een kortere versie gemaakt waarin alleen de meest noodzakelijk informatie wordt gevraagd, omdat het anders te veel en te ingewikkeld werd voor veel gebruikers.²⁷⁹

Figuur 6-11 stap 2 uit stappenplan bijzondere bijstand aanvragen



ervaringen klantreis aanvragen bijzondere bijstand energiekosten

De opdracht voor de klantreis luidde: “Door de sterk gestegen prijzen moet u nu €165 per maand betalen voor uw energierekening. Dit lukt niet met uw salaris. Kijk op de website van de gemeente Rotterdam of u voor hulp van de gemeente in aanmerking komt.”

Deze klantreis is door 15 deelnemers gestart, waarvan slechts drie hem hebben afge maakt: één respondent met een mentale beperking, één met een zintuiglijke beperking en één met een motorische beperking. Zowel de deelnemers met een mentale beperking als de deelnemers met een zintuiglijke beperking hadden moeite om de juiste tegel te vinden om bij de pagina ‘geldzorgen’ uit te komen. Op deze pagina

²⁷⁸ Gemeente Rotterdam, *Bijzondere bijstand energiekosten aanvragen*. Verkregen op 29 mei 2024 van <https://www.rotterdam.nl/bijzondere-bijstand-energiekosten-aanvragen>.

²⁷⁹ Interview ambtenaar.

aangekomen hadden de deelnemers moeite om het overzicht te behouden door de grote hoeveelheid informatie, waardoor veruit de meeste deelnemers niet bij de pagina 'bijzondere bijstand energiekosten aanvragen' terechtkwamen. De hartmonitors van deze klantreis zijn te vinden in bijlage 6.

6-3-6 dakkapel vergunning aanvragen

De zesde onderzochte opdracht was het aanvragen voor een vergunning om een dakkapel te bouwen.

Op de startpagina van www.rotterdam.nl kunnen inwoners op de doorverwijslink 'Loket' klikken (zie figuur 6-1). Op de pagina 'Loket' vinden zij vervolgens de tegel 'Omgevingsvergunning'. Zo komt men op de pagina www.rotterdam.nl/omgevingsvergunning. Op deze pagina staat bovenaan een korte, dikgedrukte alinea over het aanvragen van een omgevingsvergunning. Daaronder staat de titel 'Aanvragen omgevingsvergunning' en daaronder staan 14 doorverwijslinks over 14 verschillende soorten vergunningplichtige zaken. Via de doorverwijslink 'Bouwvergunning aanvragen' komt de gebruiker op de pagina <https://www.rotterdam.nl/omgevingsvergunning-bouwen-aanvragen>. Hierop staan twee knoppen: één om de vergunning online aan te vragen en één om dit per post te doen. Boven en onder de knoppen verdere informatie over aanvragen, kosten van aanvragen en informatie over de omgevingswet en aanverwante wetten.²⁸⁰

stappenplan

Als geklikt wordt op de knop 'online aanvragen', volgt een stappenplan. Het stappenplan bestaat uit vier stappen:

- 1 "Begin met de checklist 'Ik wil verbouwen';
- 2 De vergunningscheck;
- 3 De aanvraag doen;
- 4 Start de check 'Ik wil verbouwen'."

Stap 4 leidt door naar een applicatie van de gemeente Rotterdam waarmee gebruikers zelf een eerste check moeten doen of een bouwvergunning nodig is (zie afbeelding 6-12).

²⁸⁰ Gemeente Rotterdam, *Omgevingsvergunning bouwen aanvragen*. Verkregen op 29 mei 2024 van <https://www.rotterdam.nl/omgevingsvergunning-bouwen-aanvragen>.

Figuur 6-12 applicatie voor de checklist 'ik wil verbouwen'



ervaringen klantreis dakkapel vergunning aanvragen

De opdracht voor de klantreis luidde: “U heeft een huis gekocht in Rotterdam en u wilt graag een dakkapel plaatsen. Zoek op de website van de gemeente Rotterdam uit of u hiervoor een vergunning nodig heeft.”

Deze klantreis is door 14 deelnemers gestart. Uiteindelijk hebben slechts drie deelnemers de klantreis afgemaakt: twee mensen met een mentale beperking en één met een zintuigelijke beperking. De beoogde ingang was voor veel deelnemers moeilijk te vinden. De deelnemers vonden (uiteindelijk) wel de tegel om naar de pagina ‘omgevingsvergunning’ te komen. Op deze pagina raakten veel deelnemers het overzicht kwijt door de hoeveelheid aan opties. In de laatste stappen haakten veel van de nog overgebleven deelnemers af doordat zij lazen over juridische regelgeving die zij niet goed begrepen en doordat ze meerdere malen dezelfde informatie moesten invullen. De hartmonitors van deze klantreis zijn te vinden in bijlage 6.

6-4 aandacht voor toegankelijkheid bij vormgeving zes dienstverleningsprocessen

De rekenkamer heeft middels interviews met ambtenaren geïnventariseerd welke aandacht besteed is aan toegankelijkheid tijdens het vormgeven van de webpagina's (en een webapplicatie) die bij deze zes processen horen. De rekenkamer heeft hiervoor in totaal tien ambtenaren gesproken. Het gaat om beleidsadviseurs, medewerkers contactmanagement, producteigenaren, communicatieadviseurs, projectsecretarissen, teammanagers en webredacteuren. Tabel 6-2 vat hun antwoorden samen op de vraag hoe er bij het vormgeven van deze online dienstverleningsprocessen rekening is gehouden met toegankelijkheid.

tabel 6-26-1: Vormgeving toegankelijkheid zes processen, volgens betrokken ambtenaren

Proces	Zoveel mogelijk taal-niveau B1	Stappen-plan	Getest met Rotterdam-mers	Eigen WCAG-on-derzoek	Verwijslinks zodat tekst kort blijft	Nps-data benutten	Reacties van bellers 14010 en publieks-balie benut-ten
Vraagwijzer	✓		✓				
Grofvuil	✓	✓					✓
Paspoort	✓	✓			✓		✓
Dakkapel	✓	✓			✓	✓	
Bijzondere bijstand energiekosten	✓	✓				✓	
Buitenruimteprobleem			✓	✓			

In deze tabel valt op dat de meest genoemde toegankelijkheidsverbeteringen gaan over het zo simpel en kort mogelijk houden van de teksten op de betrokken pagina's. Hoewel dit in principe bijdraagt aan de toegankelijkheid van de websites voor – bijvoorbeeld – mensen met een LVB, is het ook voor mensen zonder beperking van belang dat teksten niet verwarrend lang of ingewikkeld zijn. Daarmee zijn de door ambtenaren genoemde verbeteringen strikt genomen dus niet (alleen) gericht op betere toegankelijkheid maar in de eerste plaats op betere bruikbaarheid van de pagina voor alle Rotterdammers. Voor de verbetering 'stappenplan' geldt hetzelfde. Ambtenaren gaven daarnaast aan dat de websites verbeterd worden naar aanleiding van Nps-data (gebruikersantwoorden op gemailde vragen na afloop van websitebezoek) en van reacties van bellers naar 14010 en bezoekers van de publieksbalies. Omdat het in de interviews niet specifiek over reacties van mensen met een beperking ging, blijft onduidelijk of dit gericht is op betere bruikbaarheid van de pagina's voor het brede publiek of ook op betere toegankelijkheid voor mensen met een beperking. Een uitzondering is het uitgevoerde WCAG-onderzoek. Dit werd gedaan voor de applicatie MeldR in maart 2023.²⁸¹ Hiervan kan met zekerheid worden aangenomen dat het hier aandacht voor toegankelijkheid betreft.

6-5 bevindingen klantreizen

6-5-1 gedeelde bevindingen drie respondentgroepen

Uit het klantreisonderzoek beschreven in de vorige paragraaf zijn een aantal conclusies te trekken die gelden voor alle drie de respondentgroepen, dus ongeacht het type beperking:

- Persoonlijk contact met de gemeente heeft de voorkeur boven digitaal contact.

²⁸¹ In maart 2023 is MeldR getoetst aan de WCAG-normen door een extern bureau. Bron: Gemeente Rotterdam, *Meldr*. Verkregen op 29 mei 2024 van <https://www.rotterdam.nl/meldr>. Uitkomst is dat de website aan 41 van de 50 normen voldoet (op A en AA niveau). Het bureau schrijft dat zij kan "zien dat er al veel aandacht aan de toegankelijkheid is geschonken. (...) Toch zijn er ook nog een aantal problemen gevonden ten aanzien van de toegankelijkheid." Genoemd wordt onder andere dat niet alle plaatjes een tekst-alternatief hebben. Ook is op sommige pagina's het kleurcontrast te gering, wat belangrijk is voor kleurenblinde of slechtziende bezoekers. Volgens de betrokken ambtenaar streeft de gemeente naar het voldoen aan alle 50 WCAG-criteria maar zal dit vanwege bezuinigingen op wat langere termijn gerealiseerd moeten worden. Bron: interview ambtenaar.

- Hoe meer pagina's er moeten worden doorlopen, des te lastiger het voor de respondenten is om hun weg te vinden door de klantreis.
- Rotterdam.nl heeft een 'tegelpagina' getiteld 'Bewoners' en een tegelpagina getiteld 'Loket'. Het is voor de respondenten moeilijk te begrijpen waarom sommige van de zes dienstverleningsprocessen alleen te bereiken zijn via de pagina 'Bewoners' en andere alleen via 'Loket'. Men komt er niet achter wat het inhoudelijke verschil is tussen de ingang 'Loket' en 'Bewoners'. Dat betekent dat respondenten vaak voor de verkeerde tegelpagina kiezen en dan weer terug moeten.
- Titels van alinea's en teksten op knoppen zijn heel belangrijk, omdat deelnemers meestal de website in zijn geheel vluchtig doornemen en deze niet van boven naar beneden integraal lezen. Deelnemers scannen de knoppen en titels op een pagina op zoek naar de alinea waarin de gezochte informatie staat of naar een doorverwijzing.
- Teksten zijn soms te lastig voor deelnemers. Woorden als 'publiekslocatie', 'zorgconsulent' en 'energietransitielening' zijn moeilijk te begrijpen.
- Vooral de processen 'paspoort aanvragen', 'bijzondere bijstand energiekosten aanvragen' en 'dakkapel vergunning aanvragen' bevatten pagina's met veel tekst. Op pagina's met veel tekst raken deelnemers het overzicht kwijt.

6-5-2 mensen met een mentale beperking

Deelnemers met een mentale beperking waren opvallend bang om fouten te maken. Sommige deelnemers blokkeerden als ze een keuze moesten maken – zoals kiezen tussen 'energietoeslag' en 'bijzondere bijstand energiekosten' – omdat ze bang waren het fout te doen. Het blokkeren kwam ook voor als er veel opties waren op een webpagina, bijvoorbeeld verschillende knoppen en linkjes naar meer informatie. Deelnemers gaven daarnaast aan het spannend te vinden om de website van de gemeente te verlaten, bijvoorbeeld naar de MeldR-applicatie. Ze komen dan in een nieuw domein en dit maakt hen onzeker of ze wel de juiste keuzes maken.

Zoals hierboven bij de algemene bevindingen aan de orde kwam, geldt (ook) voor de respondenten met een mentale beperking dat zij veel waarde hechten aan menselijke interactie. Zij geven aan in plaats van online dienstverlening te gebruiken, liever naar een fysieke balie van de gemeente (Vraagwijzer, publiekslocatie, Huis van de Wijk etc.) te gaan of 14010 te bellen. Op die manier kunnen ze aanvullende vragen stellen en beantwoord krijgen. Het risico op lange wachttijden bij 14010 of bij de fysieke balies (zonder afspraak) nemen de respondenten dan voor lief, zo geven zij aan.

liever persoonlijk contact

Ook een aantal respondenten van de straatinterviews vertelde fysiek of telefonisch contact te verkiezen boven digitale dienstverlening. Deze geïnterviewden gaven aan dat ze het overzicht of de benodigde digitale vaardigheden missen om online dienstverlening te gebruiken.

"Ik kan geen online afspraken maken. Mijn dochter had via de sociaal werkster geregeld dat ik thuis internet heb. Maar daar kan ik toch niet alles mee". (man, ongeveer 70 jaar, Charlois)

"Ik heb liever geen digitaal contact met de gemeente. Ik heb namelijk teveel dingen aan mijn hoofd (...). Als ik toch iets nodig heb van de gemeente, ga ik naar [welzijnsorganisatie WMO] Radar. Radar helpt mij altijd met computer-dingen. Dat gaat goed. Ik vertrouw hun". (vrouw, slecht ter been, ongeveer 65 jaar, Delfshaven)

Deelnemers met een mentale beperking gaven verder aan het lastig te vinden om veel tekst te lezen, hier de belangrijke elementen uit te halen en vervolgens te onthouden. Deelnemers gaven aan dat een overzicht met stappen of met uitklapbare tekstvakken uitkomst zou bieden. Dit zou hen helpen met het structureren van de informatie en dan zouden ze op hun eigen tempo meer of minder informatie zichtbaar maken op de pagina.

Het viel ten slotte op dat visuele elementen in de dienstverleningsprocessen – de kaart en de icoontjes in MeldR – een sterke aantrekkingskracht hadden op de deelnemers met een mentale beperking. Dit kan zowel een positief als negatief effect hebben. De aanwezigheid van de icoontjes maakte het kiezen uit verschillende opties makkelijker. De kaart aan het begin van de MeldR-applicatie had een minder positief effect. Een aantal deelnemers was zo gefocust op de kaart dat ze het kader aan de linkerkant (voor het invoeren van adresgegevens) over het hoofd zagen en daardoor vastliepen.

6-5-3 mensen met een zintuiglijke beperking

De groep deelnemers met een zintuiglijke beperking bestond uit twee mensen met een visuele beperking en één persoon met een auditieve beperking. Uit de klantreizen van de respondent met de auditieve beperking, volgden geen specifieke bevindingen naast de algemene bevindingen hierboven.

Eén deelnemer met een visuele beperking was afhankelijk van eigen voorleessoftware. Zij bezocht rotterdam.nl daarom via haar mobiele telefoon. Deze respondent was positief. De website rotterdam.nl bleek zodanig gebouwd dat deze goed samenwerkt met de eigen spraaksoftware. Dat gold niet voor de MeldR-applicatie. De andere deelnemer gebruikte geen eigen voorleessoftware. Hij merkte dat de startpagina www.rotterdam.nl geen voorlees-plugin heeft. Daardoor was deze startpagina van alle zes de klantreizen, voor hem niet navigeerbaar. Ook maakt de kleurencombinatie op de meeste pagina's (witte achtergrond met een groene of zwarte tekst) het voor hem vermoeiend om teksten waar te nemen. Ondanks diverse pogingen lukte het niet om het contrast aan te passen. Ook het aanzetten van de donkere modus in de browser Chrome hielp niet. Ook de MeldR-applicatie gaf problemen, doordat op sommige plekken het gebruikte lettertype voor hem te klein was.

6-5-4 mensen met een motorische beperking

Alle deelnemers met een motorische beperking zijn op leeftijd en zijn daarmee samenhangend minder digitaal vaardig. Vooral dit laatste bleek bepalend in hun ervaring van de klantreizen. De deelnemers gaven aan dat ze normaal geen gebruik zouden maken van de computer, maar zouden bellen of langs de balie zouden gaan als ze iets moeten regelen bij de gemeente. Vanwege hun voorkeur om te bellen of een afspraak te maken om langs te gaan, gaven de respondenten tijdens verschillende klantreizen aan dat ze een knop 'Afspraak maken' of 'Contact' op de startpagina wensten. Een deelnemer vertelde daarbij wel dat ze tegenwoordig ook vastloopt aan de telefoon, omdat er gebruik wordt gemaakt van een bandje met een menu waar je eerst doorheen moet.

complexiteit telefonische keuzemenu's

De complexiteit van de telefonische keuzemenu's van de gemeente, kwam ook terug in de straatinterviews die de rekenkamer heeft gehouden. De volgende respondenten hebben een scootmobiel als hulpmiddel en hebben regelmatig telefonisch contact met de gemeente:

"Als je 14010 belt heb je eerst allemaal keuzes. Dat is al een hele toer en dan moet je vaak wachten. Als je wordt doorverbonden, hebben ze soms toch nog met de verkeerde doorverbonden". (man, ongeveer 70 jaar, Charlois)

"14010 is een doolhof". (man met scootmobiel, telefonisch gesproken)

Het navigeren op de website verliep voor deze doelgroep goed, maar bepaalde moeilijkere handelingen niet. Zo wordt er in de MeldR-applicatie gevraagd om een foto te uploaden. Alle respondenten gaven aan dit niet te kunnen zonder hulp in te schakelen. Ook DigiD blijkt een obstakel voor deze respondenten. Een respondent gaf aan DigiD intimiderend te vinden en eigenlijk direct af te haken als dat gevraagd wordt.

DigiD is een belemmering

Tijdens de straatinterviews werd het punt van DigiD ook benoemd. Dit blijkt een ingewikkelde stap en soms een belemmering te zijn in het contact met de gemeente:

"Ik regel niet veel via het internet. Je wordt heel vaak gevraagd om je DigiD. Ze [de gemeentemedewerkers] zeggen: je moet het zelf proberen en anders naar het gemeentehuis komen. Ik ben met mijn moeder daar naartoe gegaan. Ze hebben het uitgelegd, maar het leverde niks op. Heel veel mensen hebben problemen met DigiD. Als ze bij de gemeente komen dan hoor je dat je een afspraak moet maken. Dan moet je wachten op de afspraak en dan krijg je 10-15 minuten voor de uitleg. In die tijd kan ik niet begrijpen hoe het werkt". (man, chronische rugklachten, ongeveer 40 jaar, Delfshaven)

6-6 samenvatting

In dit hoofdstuk onderzocht de rekenkamer twee deelvragen. De eerste is in welke mate de gemeente haar online dienstverlening toegankelijk vormgeeft (deelvraag 3).

aandacht voor toegankelijkheid in vormgeving dienstverlening

De rekenkamer stelt op basis van de bevindingen in dit hoofdstuk vast dat de gemeente aandacht heeft voor het toegankelijk vormgeven van online dienstverlening maar dat deze aandacht nog niet volledig is. Positief is dat er de gemeente verschillende hulplijnen organiseert om mensen te ondersteunen die problemen ervaren bij het doorlopen van online dienstverlening. Het gaat om ondersteuning via de fysieke balie van de Vraagwijzer, via het telefoonnummer 14010, ondersteuning aan huis door de 'Vliegende Brigade' en online ondersteuning via 'rotterdam.nl/regelhulp'. Mensen met een beperking maken vaak gebruik van in ieder geval de eerste twee hulplijnen, zo blijkt uit het klantreisonderzoek en de straatinterviews van de rekenkamer. Het zou natuurlijk nog beter zijn als alle dienstverlening zodanig goed georganiseerd is voor iedereen, dat hulplijnen niet nodig zijn, maar voor de huidige situatie is het goed dat

ze er zijn. De hulplijnen dragen dus bij aan beter toegankelijke dienstverlening.²⁸² Op andere punten is er ruimte voor meer aandacht voor toegankelijkheid, namelijk:

- a De algemene publiekswaarsite rotterdam.nl, die veruit de meeste online dienstverlening voor burgers ontsluit, voldoet niet aan alle 50 internationale normen voor technische toegankelijkheid van websites en digitale applicaties. (Aan hoeveel normen is niet precies bekend, omdat er alleen steekproefonderzoek over is). De gemeente toetst rotterdam.nl doorlopend aan een aantal van de 50 normen en verbetert de technische toegankelijkheid naar aanleiding van de resultaten hiervan.
- b De gemeente heeft naast rotterdam.nl nog 93 andere websites en applicaties, die zij (mede) beheert. Voor slechts zes daarvan (6%) is duidelijk dat ze aan alle internationale toegankelijkheidsnormen voldoen.²⁸³ Dit is overigens geen wettelijke plicht. Het is wel een wettelijke plicht van de gemeente om voor al deze websites en applicaties (voldoende actuele) toegankelijkheidsverklaring op te stellen. Deze ontbreken echter voor twee derde van de sites en applicaties.
- c De gemeente let op het taalniveau van haar communicatie-uitingen naar burgers, maar ze zijn meestal nog in te moeilijke taal. De gemeentebrede afspraak is dat alle communicatie-uitingen naar burgers taalniveau B1 hebben en dat de afdeling communicatie ze toetst op toegankelijkheid.²⁸⁴ De gemeente geeft naar de rekenkamer aan dat beide afspraken niet altijd lukken. Naar aanleiding van een motie onderzocht het college in de zomer van 2023 haar uitingen naar burgers (zowel digitaal als op papier) middels een steekproef. 56% voldeed niet aan de criteria voor begrijpelijke taal. Het college zou de raad in september 2024 nader informeren over hoe ze werkt aan makkelijker te begrijpen taal, maar dit heeft ze nog niet gedaan.
- d De gemeente test toegankelijkheid van nieuwe digitale dienstverlening mondjesmaat met 'echte' Rotterdammers met een beperking. Het is sinds 2023 beleid om nieuwe dienstverlening te testen op (onder meer) hun toegankelijkheid. Momenteel laat het UX-team slechts bij een derde van haar gebruikerservaringsonderzoeken met Rotterdammers, ook mensen met een beperking meetesten. Het team rondde sinds 2021 in totaal vijf testen van dienstverleningsprocessen af waarbij (ook) mensen een beperking meetestten. Het team weet niet of alle onderzoeken hebben geleid tot verbeteringen (zij past zelf de dienstverleningswebpagina's niet aan maar adviseert alleen), maar dit acht de Rekenkamer wel zeer waarschijnlijk. Of er ook door andere, externe onderzoeksbureaus in opdracht van de gemeente gebruikerservaringsonderzoek naar toegankelijkheid is gedaan, is bij de gemeente niet bekend.²⁸⁵ De rekenkamer stelt vast dat dus zeer waarschijnlijk nog niet alle nieuwe

²⁸² Ook heeft de gemeente het Rotterdams Design System ontwikkeld, een bibliotheek van website-elementen ontwikkeld om te gebruiken bij het ontwerpen van websites en apps. Als het systeem gebruikt wordt is in ieder geval gedekt dat contrast en lettertypegrootten aan de WCAG voldoen, zo geeft de gemeente aan. Omdat de rekenkamer pas in de ambtelijk wederhoorfase op dit systeem werd gewezen, heeft zij niet kunnen onderzoeken wat toepassing van het systeem in de praktijk oplevert voor toegankelijkheid en daarom wordt het niet in de conclusies van dit rapport betrokken.

²⁸³ De gemeente is (volgens haarzelf) geheel of gedeeltelijk verantwoordelijk voor 83 websites en 11 applicaties. Voor twee derde van deze 94 toepassingen (websites en applicaties) bestaan geen toegankelijkheidsverklaringen die voldoen volgens het Besluit Digitale Toegankelijkheid Overheid. Slechts 6 van de toepassingen zijn volgens hun verklaring in overeenstemming met alle 50 internationale normen voor technische toegankelijkheid (de WCAG-normen).

²⁸⁴ Taalniveau B1 wil zeggen taal die voor 80% van de Nederlanders goed te begrijpen is.

²⁸⁵ De rekenkamer kwam een dergelijk onderzoek tegen, namelijk het behoefte onderzoek productpagina's zie paragraaf 6-2-3. De conclusies daarvan gaan echter niet over toegankelijkheid, zoals beschreven in paragraaf 6-2-3.

dienstverlening wordt getest op toegankelijkheid, zoals het beleid sinds 2023 wel voorschrijft.

e De rekenkamer heeft bij wijze van steekproef de vormgeving van zes concrete dienstverleningsprocessen onderzocht. Deze varieerden van het online plannen van een afspraak met de Vraagwijzer tot het doen van een vergunningsaanvraag voor een dakkapel. Uit dat onderzoek bleek dat er (afgezien van de hier boven beschreven aandacht voor technische toegankelijkheid van rotterdam.nl en voor ondersteuning via hulplijnen) maar zeer beperkt aandacht was voor toegankelijkheid. Deze aandacht was er namelijk bij slechts één van de zes processen. Voor dat proces was een onderzoek naar technische toegankelijkheid uitgevoerd. Wel was er bij alle zes processen nagedacht over het behapbaar maken van teksten en informatie voor alle gebruikers, met of zonder beperking.

ervaren toegankelijkheid dienstverleningsprocessen

In dit hoofdstuk onderzocht de rekenkamer ook deelvraag 4 met betrekking tot online dienstverlening: *In hoeverre ervaren Rotterdammers met een beperking de online dienstverlening van de gemeente als toegankelijk?*

Op basis van de bevindingen in dit hoofdstuk schat de rekenkamer in dat ongeveer de helft van de dienstverlening overwegend als onvoldoende toegankelijk wordt ervaren door mensen met een beperking.

Om dit te onderzoeken keek de rekenkamer in de eerste plaats naar het de uitkomsten van de vijf gebruikerservaringsonderzoeken die de gemeente zelf uitvoerde op haar online dienstverlening (zie hierboven). Daaruit komt als gedeelde conclusie dat het taalgebruik in de dienstverleningsprocessen op onderdelen nog te moeilijk is voor bijvoorbeeld mensen met een LVB. Ook vermelden de onderzoeksrapporten regelmatig bedieningsproblemen en vindbaarheidsproblemen voor mensen met een beperking.

In de tweede plaats onderzocht de rekenkamer zelf ervaren toegankelijkheid middels straatinterviews en middels klantreisonderzoek. Aan het klantreisonderzoek deden 18 Rotterdammers met een beperking mee. Twaalf hebben een mentale beperking (licht verstandelijke beperking of autismespectrumstoornis), drie mensen hebben een zintuiglijke beperking (visuele of auditieve beperking) en drie mensen zijn slecht ter been. Zij doorliepen zes verschillende, door de rekenkamer bij wijze van steekproef geselecteerde, online dienstverleningsprocessen. Samenvattend komt daaruit naar voren dat de helft van de zes dienstverleningsprocessen zo weinig toegankelijk is dat respondenten overwegend vastlopen: zij kunnen geen vraagwijzerafpraak, dakkapelvergunning of bijzondere bijstand energiekosten aanvragen. Oorzaken zijn vooral te veel tekst en complexiteit op de pagina's en een door gebruikers als onlogisch ervaren toegangsroute vanaf de homepage rotterdam.nl en – in het geval van Vraagwijzer – een haperende afspraakmodule. Het online melden van grof vuil en het maken van een paspoortafpraak was wel voor bijna alle deelnemers te doen. Daarnaast zijn er verschillende complicaties voor mensen met een visuele beperking geconstateerd op alle dienstverleningspagina's, homepage en in de geteste applicatie. De online dienstverlening van de gemeente wordt dus nog niet als (volledig) toegankelijk ervaren door Rotterdammers met een beperking.

Voor alle mensen, ongeacht hun type beperking, bleek dat zij:

- voor alle geteste dienstverleningsprocessen normaal liever (ook) zouden bellen met 14010 of langs zouden gaan bij de gemeente, omdat ze dan meer geholpen kunnen worden met hun vragen en met het klikken op de webpagina's of dit zou een ambtenaar voor hun doen. Deze voorkeur hoorde de Rekenkamer ook tijdens de straatinterviews. Op bijna alle door de rekenkamer geteste dienstverleningspagina's staat dat mensen voor hulp naar 14010 kunnen bellen. Dit staat echter bijna altijd aan het eind van de tekst, en is daardoor meestal pas zichtbaar na scrollen. Bovendien wordt bellen door sommige respondenten uit het klantreisonderzoek en de straatinterviews weinig toegankelijk gevonden, met name door de keuzemenu's. Een verwijzing naar de Vraagwijzer ontbreekt op de webpagina's van vijf onderzochte processen.
- niet begrijpen waarom sommige van de zes dienstverleningsprocessen alleen te bereiken zijn via de tegelpagina 'Bewoners' en andere alleen via de tegelpagina 'Loket'. Dat betekent dat respondenten vaak voor de verkeerde tegelpagina kiezen en dan weer terug moeten.
- De weg kwijtraken in pagina 's met veel tekst (vooral de processen 'paspoort aanvragen', 'bijzondere bijstand energiekosten aanvragen' en 'dakkapel vergunning aanvragen')
- ambtelijk jargon op de pagina 's regelmatig niet begrijpen
- lastiger hun weg vinden door een klantreis als er meerdere pagina 's moeten worden doorlopen.

Daarnaast blijken pagina's met veel knoppen en keuzes (doorverwijslinks) overweldigend voor respondenten met een mentale beperking. Zij 'blokkeren' hier soms door. Ook kunnen ze overdonderd zijn door ingewikkelde visuele informatie, zoals de plattegrond in de applicatie voor buitenruimteproblemen. Ten slotte zouden van hen sommigen graag zien dat lange teksten in uitklapbare tekstvakken worden ondergebracht, zodat ze zelf kunnen kiezen hoeveel tekst er op de pagina staat. Onder de deelnemers met een visuele beperking was iemand die navigeerde via eigen spraaksoftware. De mobiele website rotterdam.nl bleek daar goed mee samen te werken, de mobiele MeldR-applicatie niet. Een andere deelnemer met visuele beperking merkte dat de startpagina van www.rotterdam.nl geen voorlees-plugin heeft. Daardoor kon hij op deze pagina niet goed navigeren. Ook bleek achtergrondkleur van de dienstverleningspagina 's niet aanpasbaar en gebruikt de Meldr-applicatie op sommige plekken een te klein lettertype. De deelnemers die slecht ter been zijn - allen op leeftijd en minder digitaal vaardig - lazen de informatie heel nauwkeurig door en raakten daardoor vaak in verwarring op pagina 's met (heel) veel tekst. Ook lukte het hen niet een foto te uploaden en is DigiD een obstakel.

bijlagen

bijlage 1 onderzoeksverantwoording

Het onderzoek naar toegankelijkheid in beleid en in de uitvoering van dienstverleningsprocessen, is uitgevoerd in de periode september 2023 tot en met juli 2024. Het rapport is gebaseerd op:

- interviews met ambtenaren;
- documentenstudie;
- straatinterviews;
- klantreisonderzoek;
- schouwen.

Voordat wordt ingegaan op de onderzoeksmethoden, worden de wijzigingen in dit onderzoek ten opzichte van de onderzoeksopzet beschreven. Daarna worden de verschillende onderzoeksmethoden die de rekenkamer heeft toegepast beschreven.

wijzigingen normen

De onderzoeksvragen in dit rapport zijn hetzelfde als in de opzet die in september 2023 was gepubliceerd. Op basis van inzichten die tijdens de uitvoering van het onderzoek zijn opgedaan, zijn er wel wijzigingen doorgevoerd wat betreft de normen van de rekenkamer bij deelvraag 1, 3 en 4.

normen deelvraag 1

De derde norm van deelvraag 1 luidt in de opzet: “Bij beleids- en besluitvorming die invloed heeft op de doelgroep van mensen met een beperking, worden doelgroep en vertegenwoordigende organisaties nauw betrokken.” In het onderzoeksrapport is het woord “nauw” weggelaten omdat dit een kwalificatie betreft die een subjectief oordeel met zich mee brengt. Wat de ene partij nauwe betrokkenheid vindt, hoeft de ander niet als zodanig te ervaren. De rekenkamer heeft ervoor gekozen te onderzoeken of er überhaupt samengewerkt is met de doelgroep en / of vertegenwoordigende organisaties. Het zou veel extra onderzoekswerk betekenen om na te gaan of alle betrokken partijen de samenwerking als nauw hebben ervaren.

De vierde norm was “De gemeente werkt op structurele basis met partners samen aan het thema toegankelijkheid”. Omdat onvoldoende duidelijk was dat deze norm over beleid op papier gaat, en niet over de uitvoering daarvan, is de norm geherformuleerd. Deze luidt nu: “Het beleid over toegankelijkheid richt zich op samenwerking tussen de gemeente en externe partners”.

De zesde norm luidt in de opzet: “De gemeente heeft voldoende middelen vrijgemaakt voor haar beleid”. Zoals in de opzet aangegeven werd met de eerste deelvraag een onderzoek naar geschreven beleid beoogd, geen onderzoek naar de uitvoering ervan. Omdat te verduidelijken heeft de rekenkamer de norm veranderd in: “Het beleidsdocument heeft aandacht voor de benodigde middelen om het beleid voor toegankelijkheid uit te voeren.”

De zevende norm was: “De gemeente geeft haar digitale informatieverstrekking richting de burger vorm conform de EU-norm EN 301 549.” Deze norm betreft ook weer de uitvoering van beleid. De norm vervalt daarom. Toetsing van deze norm komt wel uitgebreid aan bod in de hoofdstukken 4 en 5 ([paragraaf 4-2-2](#) en [6-2-1](#)), die (ook) over de uitvoering van het toegankelijkheidsbeleid gaan.

normen deelvragen 3 en 4

Voor deelvragen 3 en 4 zijn in de opzet in totaal zes normen geformuleerd. In deze normen worden de drie vormen van toegankelijkheid (fysieke en sociale toegankelijkheid en informatietoegankelijkheid) uiteengenomen. Dat werkt als toetsingskader niet goed, zo is gebleken. De gemeentelijke aandacht voor toegankelijkheid (in de vormgeving van dienstverlening of in de uitvoering daarvan) is namelijk heel vaak gericht op twee of drie vormen tegelijk. Het uiteenrafelen van toegankelijkheid volgens de driedeling maakte de analyse ingewikkeld en daardoor onhelder. De rekenkamer heeft de normen daarom niet letterlijk getoetst in de hoofdstukken 4, 5 en 6, maar er is wel gekeken in welke mate de gemeente er aan voldoet. Samen tellen de normen immers precies op tot de overkoepelende norm dat de gemeente genoeg aandacht heeft voor toegankelijkheid en dat is ook de onderzoeksvraag die in hoofdstuk 5 (met betrekking tot online dienstverlening) en hoofdstuk 6 (met betrekking tot offline dienstverlening) beantwoord wordt.

toelichting normen deelvraag 1

De rekenkamer hanteert voor de beantwoording van haar eerste deelvraag een zestal normen. Deze normen heeft de rekenkamer gebaseerd op het boek “From Rhetoric to Action - Implementing the UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities” uit 2011.²⁸⁶ Hierin wordt voor landen en regio's verspreid over de hele wereld onderzocht hoe zij de uitgangspunten van het door hun ondertekende VN-verdrag in nationale en regionale strategieën hebben vertaald. Op basis van dat onderzoek onderscheidt de auteur succesfactoren die bijdragen aan effectief toegankelijkheidsbeleid. Deze onderscheiden succesfactoren luiden onder meer als volgt:

- De beleidsvorming over toegankelijkheid is integraal;
- De doelgroep is betrokken bij de beleidsvorming;
- Er zijn genoeg middelen voor de uitvoering van beleid;
- Er is integrale samenwerking bij beleidsuitvoering;
- Er is goede monitoring van resultaten van het beleid.

De rekenkamer heeft dit voor het lokale niveau vertaald in onderstaande zes normen.

- 1 In de gemeentelijke beleidskaders van alle relevante beleidsterreinen worden maatregelen geformuleerd die gericht zijn op de inclusie van mensen met een beperking.
 - 2 De gemeente formuleert haar doelstellingen op het gebied van toegankelijkheid specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden (oftewel SMART).
 - 3 Bij beleids- en besluitvorming die invloed heeft op de doelgroep van mensen met een beperking, worden de doelgroep en/of vertegenwoordigende organisaties betrokken.
 - 4 De gemeente werkt op structurele basis met partners samen aan het thema toegankelijkheid.

²⁸⁶ Eilíonóir Flynn, 'From Rhetoric to Action - Implementing the UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities', 2011.

- 5 De gemeente formuleert bij de beleidsmaatregelen gericht op toegankelijkheid ook het voornemen tot monitoring van de uitkomsten van die maatregelen.
- 6 Het beleidsdocument heeft aandacht voor de benodigde middelen om het beleid voor toegankelijkheid uit te voeren.

De norm dat doelstellingen SMART geformuleerd zijn, leidt de rekenkamer af uit de succesfactor 'goede monitoring van beleid'. Door aan de voorkant er voor te zorgen dat beleid specifiek en meetbaar is (de S en M van SMART), is het beleid tijdens de uitvoering beter te monitoren op resultaten. Dat die monitoring dan vervolgens tijdens de uitvoering ook plaats heeft, is de vijfde norm van de rekenkamer.

methoden

interviews met ambtenaren

De rekenkamer heeft 21 interviews gehouden met in totaal 31 ambtenaren die op verschillende manieren betrokken zijn bij beleid dat er (ook) op gericht is om Rotterdam toegankelijker te maken.

Elf van de geïnterviewde ambtenaren zijn lid van (het kernteam, de stuurgroep of het programmateam van) Rotterdam Onbeperkt. Hun input gebruikte de rekenkamer om deelvraag 1 te beantwoorden (*In hoeverre en op welke manier relevante Rotterdamse beleidskaders aandacht [hebben] voor toegankelijkheid voor mensen met een beperking*). De rekenkamer zocht dit uit voor alle (sub)thema's van de LAT. Voor sommige thema's was er echter geen ambtenaar bij Rotterdam Onbeperkt aangesloten. In dat geval verwees Rotterdam Onbeperkt door naar een andere ambtenaar die goed met het onderwerp bekend was. Op deze manier kwam de rekenkamer in contact met nog tien ambtenaren. De rekenkamer heeft vervolgens de documenten die deze 21 gesprekspartners aandroegen, getoetst op de voor deze deelvraag gestelde normen. Daarmee is het goed mogelijk dat sommige relevante beleidskaders buiten zicht van de rekenkamer bleven omdat ze in de interviews niet aan bod kwamen. De rekenkamer vindt het echter van belang de kennis van het programma Rotterdam Onbeperkt en de ambtenaren waarmee zij in contact staan, als vertrekpunt te nemen. Het programma is niet verantwoordelijk voor toegankelijkheid, maar heeft wel de coördinerende taak op het thema. Het programma is daarmee de plek waar de kennis over toegankelijkheid in beleid gecentreerd is. Daarom vindt de rekenkamer het logisch en belangrijk haar eerste deelvraag te beantwoorden aan de hand van de kennis die in en rondom het programma aanwezig is (zie ook [paragraaf 3-1](#) van dit rapport).

documentstudie

Tijdens het onderzoek heeft de rekenkamer een veelvoud aan documenten bestudeerd. Dit betreffen onder meer:

- Rotterdamse beleidskaders en interne beleidsdocumenten
 - EU-richtlijnen en Nederlandse wetgeving;
 - rapporten van schouwonderzoeken (onderzoek naar de fysieke toegankelijkheid van een gebouw) in opdracht van de gemeente.
 - gebruikerservaringsonderzoeken in opdracht van de gemeente
- In bijlage 7 zijn alle geraadpleegde documenten opgenomen.

straatinterviews

In het voorjaar van 2023 heeft de rekenkamer op straat 20 Rotterdammers met een beperking geïnterviewd, met als doel meer te leren over de ervaren toegankelijkheid van Rotterdam en van de Rotterdamse dienstverlening. De rekenkamer is hiervoor vier keer op verschillende plekken in de gebieden Delfshaven en Centrum geweest. De onderzoekers spraken eerst mensen met en zonder (zichtbare) beperking op straat aan, maar dat leverde te weinig respondenten met een beperking op. Daarom is de rekenkamer er toe over gegaan bijna allen mensen met een zichtbare beperking aan te spreken. Meestal betrof het een beperking in de mobiliteit. De rekenkamer opende daarbij het gesprek aan de hand van een korte vragenlijst (zie hieronder). Het gesprek verliep verder semi-gestructureerd: de antwoorden van respondenten waren leidend voor vervolgvragen.

Vragenlijst straatinterviews

eerst geeft de onderzoeker een korte introductie van de rekenkamer en van dit onderzoek naar toegankelijkheid

vragen:

1. Komt u hier vaker?
2. Heeft u zelf ook iets met uw gezondheid, als ik dat mag vragen. Iets wat u al langer heeft bedoel ik?
3. Komt u weleens bij een loket van de gemeente? Welke dan?
4. Kunt u daar iets over vertellen, hoe dat gaat voor iemand die [aandoening respondent] heeft.
5. Kon u makkelijk bij dat loket komen, kon u goed binnenkomen?
6. Voelde u zich welkom? Wat deed de gemeente om u wel/niet welkom te laten voelen?
7. Kreeg u duidelijke uitleg van de gemeente?
Doorvragen per handicaps categorie, bijvoorbeeld:
 - b. Visueel: Konden ze u helpen om het beter zichtbaar te maken of anders uit te leggen dan op papier/scherm?
 - c. Auditief: Wat deden ze toen u zei dat u het niet (goed) kon verstaan?
 - d. Rolstoel: Kon u het goed zien vanuit de rolstoel? Was er iets onhandigs omdat u in een rolstoel zit?
8. Belt u wel eens met de gemeente? Via 14010?
 - a. Hoe was het contact via de telefoon?
 - b. Wat ging goed, wat kan beter?
9. Heeft u wel eens iets geregeld, iets gevraagd /aangevraagd bij de gemeente op de computer? Wat dan?
 - a. Vond u dat moeilijk of makkelijk?
 - b. Heeft dat te maken met dat u [aandoening respondent] heeft?
10. Afsluitende vraag: Wat vindt u dat de gemeente goed doet voor mensen die ook [aandoening respondent] hebben? Wat kan de gemeente beter doen?

Alle 20 respondenten hebben een lichamelijke beperking. De meesten zijn slecht ter been; daarvan hebben er een aantal een hulpmiddel zoals een rollator of scootmobiel. Bij drie respondenten is er ook sprake van een mentale beperking, één heeft een visuele beperking. De rekenkamer heeft gestreefd naar enige representativiteit wat betreft geslacht (ongeveer de helft van de respondenten is vrouw) en migratie-achtergrond (ongeveer een derde van de respondenten heeft naar inschatting van de onderzoekers een migratie-achtergrond). Maar de respondenten zijn gemiddeld zo'n 60 jaar oud, wat deze minder representatief maakt voor de gehele populatie van Rotterdammers met een beperking. Ook wat betreft het type beperking is de groep niet representatief, het zijn immers vooral mensen die slecht ter been zijn. De rekenkamer doet op basis van deze interviews dan ook geen uitspraken over mate waarin Rotterdammers met een beperking Rotterdam (se dienstverlening) als toegankelijk ervaren. Het gaat eerder om signalen over ervaren toegankelijkheid.

klantreisonderzoek

Ter beantwoording van deelvraag 4 heeft de rekenkamer klantreisonderzoek laten uitvoeren. In dit klantreisonderzoek zijn 'echte' mensen uit de doelgroep, namelijk Rotterdammers met een beperking, gevraagd om een bepaalde vorm van online dienstverlening van de gemeente aan te vragen, te regelen of te gebruiken, waarbij een onderzoeker meekijkt.

Bij de selectie van zes online processen is gezorgd heeft de rekenkamer gezorgd voor spreiding over de clusters die diensten aan burgers leveren, om zo een beeld te kunnen geven over de gehele breedte van de online dienstverlening. Het gaat om:

- afspraak maken met de vraagwijzer (cluster maatschappelijke ontwikkeling);
- grofvuil laten ophalen (cluster stadsbeheer);
- paspoort voor volwassenen aanvragen (cluster dienstverlening);
- omgevingsvergunning bouwen aanvragen (cluster stadsontwikkeling);
- bijzondere bijstand energiekosten aanvragen (cluster werk en inkomen);
- probleem in de buitenruimte melden (cluster stadsbeheer).

Aan de klantreizen hebben in totaal 18 respondenten deelgenomen, allen volwassenen. Twaalf daarvan hebben een mentale beperking, namelijk Rotterdammers met een lichte verstandelijke beperking (tien) of een autismespectrumstoornis (twee). Er waren drie respondenten met een zintuiglijke beperking (twee visueel en één auditief) en drie respondenten met een motorische beperking (slecht ter been, waaronder twee gebruikers van een scootmobiel). Alle respondenten zijn geworven via voor hen vertrouwde maatschappelijke organisaties die zich richten op mensen met een beperking.

Met elke respondent zijn minimaal drie en maximaal zes klantreizen uitgevoerd. De klantreizen zijn in volgorde van toenemende complexiteit uitgevoerd. Per proces doorliepen de respondenten op een laptop de stappen die nodig zijn om het dienstverleningsproduct te regelen, voor zover dat lukte. Tijdens het klikken, zoeken en typen op de laptop vertelden ze aan een onderzoeker hoe ze dit ervoeren. Ook keek de onderzoeker mee op een tweede scherm dat aan de laptop was gekoppeld. Het proces begon steeds op de homepage rotterdam.nl. Respondenten mochten dus niet starten door te zoeken op een externe zoekmachine. Ook de interne zoekmachine van rotterdam.nl mocht niet gebruikt worden. De klantreis was voltooid als de respondent de pagina had bereikt waar hij of persoonlijke gegevens moest invullen. Deze werden niet ingevuld.

schouwonderzoek

deelvraag 3 beantwoordt de rekenkamer onder meer aan de hand van schouwonderzoek. Een schouw is een onderzoek ter plekke, waarbij aan de hand van een normenkader de fysieke toegankelijkheid van een ruimte wordt onderzocht.

De rekenkamer bestudeerde 31 schouwrapporten die de gemeente heeft laten opstellen van publiekslocaties en Huizen van de Wijk.

De rekenkamer heeft zelf ook zes schouwen laten uitvoeren op locaties waar de gemeente face-to-face dienstverlening aanbiedt. Het gaat om:

- 1 Publiekslocatie Feijenoord
- 2 Huis van de Wijk Katendrecht 't Steiger
- 3 Huis van de Wijk Bloemhof-Zuid: Irene
- 4 Wijkhub Oosterflank
- 5 Huis van de Wijk Hoogvliet Noord: Villa Vonk
- 6 Huis van de Wijk het Vrouwenhuis in Delfshaven

Bij het selecteren van de locaties is gelet op enig spreiding over de gebieden van Rotterdam en variatie in type dienstverleningslocatie (Huis van de Wijk publiekslocaties of wijkhub). Ook werd zoveel mogelijk gekozen voor locaties die de gemeente de laatste jaren niet geschouwd had.

Het gebruikte normenkader is de 'Checklist fysieke toegankelijkheid in openbare gebouwen' van de stichting VACpunt Wonen uit 2016.²⁸⁷ Per locatie zijn alle 138 normen van dit kader getoetst (mits van toepassing).

samenstelling onderzoeksteam

Het onderzoeksteam bestond uit Eva Bosch (projectleider), Joëlle Doek (onderzoeker), Lina Mulder (onderzoeker) en Ikram Taouanza (onderzoeker).

Binnen de rekenkamer heeft er regelmatig overleg plaatsgevonden met de directeur (Marjolein van Asselt) over het rapport. Alle stukken zijn intern op de kwaliteit getoetst door onderzoekers van de rekenkamer (conform interne richtlijnen zoals opgenomen in het onderzoekshandboek voor een zogeheten Quality Assurance) voordat zij voor ambtelijk en bestuurlijk wederhoor werden aangeboden.

procedures

De opzet van het onderzoek is op 21 september 2023 gepubliceerd en ter kennisname aan de raad verstuurd. Op 24 januari is de Data Protection Impact Assessment voor het onderzoek ondertekend door de rekenkamer en haar Functionaris gegevensbescherming. De voorlopige onderzoeksresultaten zijn opgenomen in de concept nota van bevindingen. Deze is op 13 januari 2025 voor ambtelijk wederhoor voorgelegd aan de gemeente. Na verwerking van de ontvangen reacties is een bestuurlijke nota opgesteld. Deze bevat de voornaamste conclusies en aanbevelingen van de rekenkamer. De bestuurlijke nota, met de nota van bevindingen als bijlage, is 18 februari 2025 voor bestuurlijk wederhoor voorgelegd aan het college van B en W. Op 1 april 2025 heeft de rekenkamer de reactie van B en W ontvangen. De reactie van B en W en het nawoord van de rekenkamer zijn opgenomen in het rapport. Het definitieve rapport wordt door toezending aan de gemeenteraad en B en W openbaar.

²⁸⁷ VACpunt wonen, 'Checklist fysieke toegankelijkheid in openbare gebouwen', 2016. Geraadpleegd op 24 juli 2024 via https://www.vacpunt-wonen.nl/data/pam/public/checklist_fysieke_toegankelijkheid_openbare_gebouwen_aug2016_definitief.pdf. Het VACpunt wonen is een koepel van consumentenadviescommissies op het gebied van wonen. De commissies bestaan uit vrijwilligers. De term VAC stond van oudsher voor Vrouwen Advies Commissies voor de woningbouw en woonomgeving.

bijlage 2 SMART-geformuleerde acties uit Plan van Aanpak Rotterdam Sport Onbeperkt

Het plan van aanpak ‘**Rotterdam Sport Onbeperkt**’²⁸⁸ heeft vijf doelen waar diverse acties onder vallen. Hieronder worden de SMART-geformuleerde acties weergegeven:

- 1 *“betere informatietoegankelijkheid en zichtbaarheid (informatie over sporten en bewegen goed vindbaar voor mensen met een beperking);*
 - *Het ontwikkelen van een eigen Rotterdamse omgeving op het landelijk platform. De organisaties die binnen dit plan van aanpak samenwerken, hebben elk een specifieke rol in het onderhouden van het platform en de acties die eruit voortkomen. O.a. is er via deze site één ingang (waar een contactpersoon achter zit) om direct vragen te kunnen stellen. Het Rotterdamse platform is gelanceerd tijdens de European Para Championships – Q3 2023.*

- 2 *betere fysieke toegankelijkheid (van sportaccomodaties en openbare ruimte);*
 - *VGR schouw (2017, 2020) geactualiseerd, uitgevoerd en afgerond – Q4 2023*
 - *Op basis van analyse van doelgroepen per gebied worden voor de verschillende doelgroepen 27 relevante sportaccomodaties door een erkend bureau getoetst volgens de richtlijnen van het Integrale Toegankelijkheid Standaard (ITS) – Q3 2023*
Op basis van de aanbevelingen vanuit het keuringsrapport, wordt een plan van aanpak opgesteld met een begroting om de aanpassingen te realiseren – Q4 2023
 - *Zodra de accommodaties een Keurmerk hebben, worden deze periodiek gecontroleerd en aangepast via het MJOP - 2024, daarna doorlopend*
 - *Een advies opstellen waarin bepaald is op basis van behoefte, in welke gebieden en eventueel met welke extra aanpassingen gymzalen moeten worden aangepast – Q1 2024*
 - *Een advies opstellen om vier ITS+ accommodaties (twee op de Noordelijke en twee op de Zuidelijke Maasoever) op te leveren met een ITS certificaat, die extra aangepast zijn naar behoefte van de gebruikers – Q4 2023*

- 3 *betere sociale toegankelijkheid (veilige, gastvrije en deskundige sportomgeving);*
 - *Aanvullend onderzoek naar het stimuleren van mensen met een licht verstandelijke beperking (LVB) om te gaan sporten en wat hiervoor nodig is – Q4 2022*
 - *Uitvoeren Living Lab t.b.v. het stimuleren van de doelgroep met een LVB om aan sport te gaan en blijven doen – 2023-2026 (financiering vanuit VWS) – start in Q4 2023*
 - *Verbeteren van de toegankelijkheid van de speeltuinen*
In samenwerking met Stichting het Gehandicapte Kind en BSW wordt een pilot gestart met 4 speeltuinen om het Samen Spelen tussen kinderen met en zonder beperking te stimuleren – Q4 2023

- 4 *praktische toegankelijkheid (betaalbaarheid, vervoer, sporthulpmiddelen, etc.);*

²⁸⁸ Gemeente Rotterdam, 'Plan van Aanpak 'Rotterdam Sport Onbeperkt. Versie .007 Aangepast nav commissievergadering d.d. 30-08-2023', 27 september 2023, p. 6 t/m 14.

- De subsidieregeling aangepast sporten wordt gewijzigd, zodat een aanbieder voor hetzelfde aanbod, maar op verschillende locaties subsidie kan aanvragen.
Kosten: Bekostiging valt binnen de huidige begroting van afdeling Sport, Natuur en Recreatie. - wijziging in Q4 2023, voor subsidie 2024
 - Vanuit afdeling PGWZ&J is een pilot volwassenensportfonds uitgevoerd. Hiervan hebben tot 1 juli 2023 160 mensen met een beperking gebruik van kunnen maken. Hierbij wordt onder andere onderzocht welke behoefte er is voor een dergelijk fonds en of het zorgt voor een hogere sport- en beweegdeelname van o.a. mensen met een beperking. De pilot loopt tot eind 2023. De onderzoeksresultaten worden in Q2 2024 opgeleverd. Aan de hand hiervan wordt bekeken of het fonds een structureel karakter kan krijgen en of er middelen voor vrij kunnen worden gemaakt (samenwerking afdeling SNR en PGWZ&J).
- 5 wegnemen van persoonlijke drempels (hulp bij kiezen activiteit etc).
- Mytylschool De Brug
In samenwerking met de school, gemeente en de uitvoerders van dit plan van aanpak worden de 75 leerlingen van de VSO-T afdeling van De Brug ondersteund bij het vinden van een sport- of beweegactiviteit. Hierbij wordt aangesloten bij de werkwijze van de school welke erop is gericht om de leerlingen zo zelfstandig mogelijk te maken. Er wordt aangesloten op de vraag en mogelijkheden van de leerlingen én bij de mogelijkheden van de sport- en beweegaanbieders– Q3 2024”.

bijlage 3 aanvulling onderbouwing normenbeoordeling deelvraag 1

In hoofdstuk 3 zijn de verschillende beleidsdocumenten van de verschillende beleidsthema's besproken en er is een oordeel gegeven op basis van de rekenkamernormen. In deze bijlage is de onderbouwing van die verschillende oordelen opgenomen per beleidsdocument.

3-1 bewustwording

Dit thema kent geen beleidsdocumenten.

3-2 communicatie

Analyse Inclusieve Communicatie

In 2018 hebben de onderzoeksbureaus Transcity en Motivaction gezamenlijk een nulmeting bij de gemeente uitgevoerd naar inclusieve communicatie. Inclusieve communicatie houdt in dat de gemeente in haar communicatie-uitingen alle Rotterdammers aanspreekt zonder gebruik te maken van stereotypen. De bureaus hebben voor de nulmeting communicatie-uitingen onderzocht en imago-onderzoek gedaan bij bi-culturele Rotterdammers. Er werd geconstateerd dat de gemeente stigmatiserende (beeld)taal gebruikte.²⁸⁹ In 2021 is een 1-meting gedaan. Hiervoor is gebruik gemaakt van een gevarieerde groep Rotterdammers, waaronder drie mensen met een beperking. Uit de 1-meting bleek dat de gemeente vorderingen had gemaakt na het eerste onderzoek. Echter bleek ook dat t waar "mensen met een beperking aan bod komen in de communicatie, er vrijwel altijd (...) een nadrukkelijke verwijzing [is] naar de beperking. Daarentegen is er vrijwel geen zichtbaarheid van Rotterdammers met een beperking zonder dat het over die beperking gaat."²⁹⁰ Naar aanleiding van de 1-meting gaven de bureaus enkele aanbevelingen mee:

- 1 Op structurele basis gebruik maken van focusgroepen (minstens 3x per jaar);
- 2 Opbouwen van eigen netwerk van gevarieerde Rotterdammers;
- 3 Zorgvuldig kijken naar terminologie van de gemeente;
- 4 Inclusieve communicatie meenemen als criterium in aanbestedingen;
- 5 Doelgroep specifieke communicatie indien relevant.²⁹¹

De aanbevelingen die uit het onderzoek komen zijn niet vertaald naar (SMART-geformuleerde) doelstellingen voor de gemeentelijke organisatie. Wel worden ze gebruikt in de workshops inclusieve communicatie die binnen de gemeente gegeven worden. Ook zijn ze vertaald in communicatie-tips op de pagina 'inclusieve communicatie' van het

²⁸⁹ Gemeente Rotterdam (communicatie), 'Analyse inclusieve communicatie', 16 oktober 2023.

²⁹⁰ Gemeente Rotterdam, 'Analyse inclusieve communicatie', 16 oktober 2023, p. 8.

²⁹¹ Gemeente Rotterdam (communicatie), 'Analyse inclusieve communicatie', 16 oktober 2023.

intranet van de gemeente.²⁹² In 2024 wordt opnieuw onderzoek gedaan naar inclusieve communicatie.²⁹³ De resultaten zijn op het moment van schrijven van dit rapport nog niet gereed.

3-3 dienstverlening

Programma dienstverlening 2019-2022 #goedgeregeldrotterdam

Dit programma was vigerend toen de LAT 2020 werd opgesteld. In het programma staat met betrekking tot inclusie van mensen met een beperking dat de gemeente Rotterdammers met een “fysieke of verstandelijke beperking op passende wijze [moet] weten te bereiken.” Dit betekent bijvoorbeeld dat de gemeente haar digitale dienstverlening toegankelijker maakt, maar ook dat ze haar brieven schrijft in duidelijke taal, waarbij ze gebruik maakt van beelden in plaats van woorden. Ook wil de gemeente voor deze groep dienstverlening op locatie verlenen, via de Vliegende Brigade, wijknetwerkers, stadswachten of wijkteams.²⁹⁴

Het programma dienstverlening bevat geen concrete of SMART-geformuleerde doelen op het punt van dienstverlening voor mensen met een beperking, en dus ook geen voornemens tot monitoring daarvan of voor het reserveren van middelen. Of het beleidsplan tot stand is gekomen met consultatie van de doelgroep mensen met een beperking, is bij de gesproken ambtenaren niet bekend.

De Rotterdamse Dienstverlening doen we zo

De opgave ‘De Rotterdamse Dienstverlening doen we zo’ werd in oktober 2023 door de raad vastgesteld.²⁹⁵ Het document werd geschreven door de afdeling Regie, Ontwikkeling en Innovatie (RO&I) van het cluster Dienstverlening. Het kader bevat nauwelijks concrete beleidsacties, maar bestaat vooral uit principes die in alle dienstverlening van de gemeente moeten terugkomen. RO&I spoort de andere clusters en afdelingen aan om hun dienstverlening vorm te geven conform de opgave.²⁹⁶ Het is voor de gemeente nog niet duidelijk of ‘de opgave’ extra financiële middelen gaat vergen.²⁹⁷

De opgave benoemt drie aandachtsgroepen: “jongeren, Rotterdammers met beperkte digitale vaardigheden en Rotterdammers die moeite hebben met taal”.²⁹⁸ Voor de tweede en derde groep geldt dat zij gedeeltelijk met bepaalde subdoelgroepen van het VN-verdrag overlappen: zowel beperkte digitale vaardigheden als problemen met taal kunnen immers (mede) veroorzaakt worden door een mentale, cognitieve of fysieke beperking. Daarmee is er dus aandacht voor de doelgroep van het VN-verdrag, zij het indirect. Aan het benoemen van deze aandachtsgroepen is geen duidelijk pakket maatregelen gekoppeld. De concrete toegankelijkheidsmaatregelen die wel in de opgave benoemd worden, gaan over het op meer manieren aanbieden van de dienstverlening. Er staat namelijk dat Rotterdammers in 2026 alle “423 producten en diensten van de gemeente via de verschillende contactkanalen kunnen aanvragen. Deze

²⁹² email ambtenaar en Gemeente Rotterdam, *inclusieve communicatie*, verkregen op 4 juli 2024 via <https://rio.rotterdam.nl/umbraco/informatieportaal/communicatieportaal/tekst-en-beeld/inclusieve-communicatie/>

²⁹³ Gemeente Rotterdam, ‘Analyse inclusieve communicatie’, 16 oktober 2023.

²⁹⁴ Gemeente Rotterdam, ‘Programma dienstverlening 2019-2022’, 2019, p. 15.

²⁹⁵ College B&W Rotterdam, ‘Vaststelling opgave 2023-2026: De Rotterdamse Dienstverlening’, 6 juni 2023.

²⁹⁶ Interview ambtenaar.

²⁹⁷ College B&W Gemeente Rotterdam, ‘Vaststelling opgave 2023-2026: De Rotterdamse Dienstverlening’, 6 juni 2023, p. 3.

²⁹⁸ Gemeente Rotterdam, ‘De Rotterdamse Dienstverlening’, ongedateerd, p. 9.

contactkanalen zijn o.a.: website, portalen, sociale media, live chat, chatbot, digitale balie, fysieke balies, telefonie, post, wijkhubs, app en participatie platforms.”²⁹⁹ Inwoners kunnen dan dus niet alleen telefonisch, of alleen digitaal of alleen face-to-face hun dienstverlening aanvragen, maar hebben de keuze uit deze drie wijzen. Dit is van belang voor de doelgroep van het VN-verdrag; meer keuze betekent meer mogelijkheden om (ook) met een beperking deel te nemen. Een ander uitgangspunt van de opgave is “testen, testen, testen. We onderzoeken en testen de producten, diensten en informatie van de gemeente voordat deze in gebruik worden genomen.” Het doel van het testen is onder meer dat de producten en diensten “inclusief” zijn.³⁰⁰ Daaronder verstaat de opgave ook inclusief naar mensen met een beperking. Dit uitgangspunt is niet verder geconcretiseerd.

De opgave werkt niet uit wat de aandacht inhoudt voor Rotterdammers die moeite hebben met taal. Desgevraagd geeft de gemeente aan dat alle brieven die door de gemeente verstuurd worden naar burgers, in principe worden gecheckt op toegankelijk taalgebruik.³⁰¹ Voor ambtenaren is hiervoor de schrijfwijzer “duidelijke taal” beschikbaar. Deze geeft aan dat met toegankelijk taalgebruik in ieder geval taalniveau B1 wordt bedoeld. Voor grote groepen Rotterdammers is (het lagere) niveau A2 beter, geeft de schrijfwijzer aan, en ambtenaren zouden daarom voor elke brief moeten bekijken of dit niveau niet passender is.³⁰²

3-4 sport

Regeling investeringssubsidies breedtesport-, scouting- en speeltuinverenigingen

De in 2017 door de raad vastgestelde ‘regeling investeringssubsidies breedtesport-, scouting- en speeltuinverenigingen’ ondersteunt Rotterdamse verenigingen om (onder meer) hun sportvoorzieningen en accommodaties goed te onderhouden en om er investeringen in te doen. De regeling heeft als doel dat de Rotterdamse verenigingen “hun accommodaties en voorzieningen op een adequaat kwaliteitsniveau houden of brengen, waardoor vitale verenigingen behouden blijven”.³⁰³ De subsidie bestaat uit twee onderdelen. Het eerste is een gemeentelijke bijdrage aan een investering in een accommodatie: maximaal 1/3 van de totale kosten en maximaal € 75.000 per aanvraag. Aanvullend daarop kan een lening voor hetzelfde bedrag als het ontvangen subsidiebedrag worden aangevraagd.³⁰⁴

Wat betreft de vereisten aan de subsidie zijn de zogeheten basiseisen van stichting Onbeperkt Sportief – de nieuwe naam van Stichting Gehandicaptensport Nederland – belangrijk.³⁰⁵ Eén van die vereisten is dat aanvragers aangeven hoe de accommodatie

²⁹⁹ Gemeente Rotterdam, ‘De Rotterdamse Dienstverlening’, ongedateerd, p. 5.

³⁰⁰ Gemeente Rotterdam, ‘De opgave 2023-2026 ‘De Rotterdamse Dienstverlening’’, zomer 2023, p. 8.

³⁰¹ Interview ambtenaar.

³⁰² Gemeente Rotterdam, schrijfwijzer duidelijke taal, geraadpleegd op 20 september 2024 via <https://rio.rotterdam.nl/umbraco/informatieportaal/com-municatieportaal/duidelijke-taal/duidelijke-taal/dit-is-duidelijke-taal/>

³⁰³ Gemeente Rotterdam, ‘Regeling investeringssubsidies breedtesport-, scouting- en speeltuinverenigingen’, 29 december 2017, p. 8.

³⁰⁴ Gemeente Rotterdam, *Investingssubsidie vereniging voor speeltuin, scouting of breedtesport aanvragen* Verkregen op 23 januari 2024 van <https://www.rotterdam.nl/investeringssubsidie-vereniging-voor-speeltuin-scouting-of-breedtesport-aanvragen>.

³⁰⁵ Stichting Onbeperkt Sportief heeft als doel dat er “meer mensen met een beperking sporten en bewegen en dat er een passend en toegankelijk sport- en beweegaanbod wordt ontwikkeld. Onbeperkt Sportief zorgt voor agendasetting, het verspreiden van kennis en expertise, platformbijeenkomsten, adviesgesprekken en brengt organisaties met elkaar in contact”. Bron: Stichting Onbeperkt Sportief en Branchevereniging Sport en Cultuurtechniek, ‘Richtlijnen Toegankelijkheid Indoor Sportaccommodaties’, 2014, p. 83.

“toegankelijk en bruikbaar is voor mensen met een beperking conform de basiseisen van (...) de stichting Onbeperkt Sportief.”³⁰⁶ In het geval van nieuwbouw, renovatie of uitbreiding van een accommodatie moeten aanvragers er “zorg voor dragen” dat aan deze basiseisen voldaan wordt.³⁰⁷ Deze basiseisen maken onderdeel uit van de ‘Richtlijnen Toegankelijkheid Indoor en Buitensportaccommodaties’, uit 2015. Hierin vormen de ‘basiseisen’ samen met de ‘aanbevelingen’ (verstrekendere normen voor toegankelijkheid) een concreet, veelal letterlijk na te meten normenkader voor fysieke ruimten (zie [paragraaf 5-2](#) over verschillende normenkaders voor de fysieke toegankelijkheid van gebouwen die in Nederland bestaan). De basiseisen gaan bijvoorbeeld over maatvoering van parkeerplaatsen, entrees en gangen, maar ook over de verlichting, akoestiek en temperatuur van een sporthal.³⁰⁸

De gemeente heeft input van vertegenwoordigende organisaties van de doelgroep betrokken in de regeling, namelijk door gebruik te maken van input van stichting Onbeperkt Sportief. Omdat het een subsidieregeling betreft, zijn er middelen gereserveerd. Monitoring van de regeling is niet voorzien.

Subsidieregeling aangepast sporten

De subsidieregeling Aangepast Sporten is een subsidie om sportaanbieders te financieel te ondersteunen bij het realiseren van sportactiviteiten voor mensen met een beperking. Het is geen volledige subsidiering, maar een tegemoetkoming voor de meerkosten die worden gemaakt om het aanbod aan te passen aan mensen met een beperking. De regeling heeft als doel “het ondersteunen van sport- en beweegaanbieders bij het organiseren en aanbieden van structurele activiteiten op het gebied van aangepast sporten en bewegen, zodat personen met een beperking op hun eigen niveau kunnen sporten en bewegen.”³⁰⁹

Bij de beoordeling van de aanvraag wordt achtereenvolgend gekeken naar: de activiteiten die worden aangeboden; de onderbouwde meerkosten; of de inkomsten en uitgaven realistisch zijn in vergelijking met een sport- en beweegaanbieder zonder aangepaste sport- en beweegactiviteiten en in verhouding met het ledenaantal. De subsidie is bedoeld als een tegemoetkoming in de meerkosten en niet om een lagere contributie aan te kunnen bieden dan andere sport- en beweegaanbieders. Het subsidieplafond wordt elk jaar vastgesteld, dit jaar ligt het op 75.000 euro. Aanbieders kunnen een subsidie van 2.500 euro per sportactiviteit aanvragen met een maximum van 12.500 euro per aanbieder.³¹⁰

Het is onduidelijk of de gemeente de doelgroep heeft betrokken bij het opstellen van de regeling. Omdat het een subsidieregeling betreft, zijn er middelen gereserveerd. Monitoring van de regeling is niet in de regeling voorzien.

Actieprogramma verenigingen

³⁰⁶ Gemeente Rotterdam, ‘Regeling investeringsubsidies breedtesport-, scouting- en speeltuinverenigingen’, 29 december 2017, p. 4; Stichting Onbeperkt Sportief en Branchevereniging Sport en Cultuurtechniek, ‘Richtlijnen Toegankelijkheid Indoor Sportaccommodaties’, 2014; Stichting Onbeperkt Sportief en Branchevereniging Sport en Cultuurtechniek, ‘Richtlijnen Toegankelijkheid Buitensportaccommodaties’, 2015.

³⁰⁷ Gemeente Rotterdam, ‘Regeling investeringsubsidies breedtesport-, scouting- en speeltuinverenigingen’, 29 december 2017, p. 5.

³⁰⁸ Branchevereniging Sport en Cultuurtechniek (BSNC), Stichting Onbeperkt Sportief *Richtlijnen Toegankelijkheid Buitensportaccommodaties*, 2015 geraadpleegd op 5 mei via <https://www.kennisbanksportenbewegen.nl/?file=4569&m=1434536870&action=file.download> en *Richtlijnen Toegankelijkheid Indoor Sportaccommodaties*, 2015, geraadpleegd op 5 mei via <https://www.kennisbanksportenbewegen.nl/?file=7224&m=1473160389&action=file.download>.

³⁰⁹ Overheid.nl, *Subsidieregeling aangepast sporten*. Verkregen op 4 februari 2025 van <https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR611401/3>.

³¹⁰ Overheid.nl, *Subsidieregeling aangepast sporten*. Verkregen op 4 februari 2025 van <https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR611401/3>.

Bevat geen beleid op inclusie van mensen met een beperking.

Integraal Huisvestingsplan Sport 2020 – 2030

Het 'Integraal Huisvestingsplan Sport 2020-2030' (IHP Sport) is gericht op het verhogen van de kwaliteit van sportaccommodaties. Er zijn 17 gemeentelijke sporthallen of -zalen, zo vermeldt het IHP, waarvan twaalf gebouwd vóór 1990. Deze twaalf zijn in het plan beoordeeld op onder meer toegankelijkheid voor mensen met een beperking. De beoordeling gebeurde (vooral) door middel van schouwonderzoek door de Vereniging van Gehandicaptenorganisaties Rotterdam (VGR).³¹¹ Voor tien van deze hallen/zalen is de toegankelijkheidsscore vermeld: de helft scoort onvoldoende. De score telt voor 15% mee in de uiteindelijke beoordeling of er renovatie (of vervanging) nodig is.³¹²

De gemeente is verder juridisch eigenaar van dertien zwembaden. Voor deze baden is in het IHP niet uitgewerkt of toegankelijkheid een rol speelt in beslissingen over renovatie. Ook voor de veldsportcomplexen, die overigens meestal niet in gemeentelijk eigendom zijn, is dit niet uitgewerkt.

Er zijn in het IHP Sport verder geen concrete maatregelen of (SMART-geformuleerde) doelstellingen verbonden aan het onderwerp toegankelijkheid. Het programma van het IHP werd ontwikkeld toen Rotterdam Onbeperkt nog maar net op gang kwam waardoor ze elkaar hebben 'gekruist' in de tijd.³¹³ In het IHP is geen eigen budget voor toegankelijkheid binnen gemeentelijke sportaccommodaties. Dit moet gezocht worden binnen bestaande budgetten.³¹⁴ De gemeente heeft gebruik gemaakt van de inspectierapportages van de VGR, de doelgroep is dus in enige mate betrokken geweest bij de beleidsvorming.

Sportnota 2021+

De Sportnota 2021+ is op 29 april 2021 vastgesteld door de gemeenteraad.³¹⁵ In de Sportnota beschrijft de gemeente het sportbeleid tot 2026.³¹⁶ De doelen uit de gemeentelijke Sportnota zijn een vertaling van de doelen uit het landelijk Sportakkoord.³¹⁷ De gemeente heeft als een van haar doelen geformuleerd dat in 2026 inclusief sporten en bewegen als vanzelfsprekend wordt ervaren door sporters en sportaanbieders. De gemeente stelt dat leeftijd, fysieke of mentale gezondheid, etnische achtergrond, seksuele geaardheid of sociale positie sporten geen belemmering kan zijn om te sporten.³¹⁸

Er wordt in de Sportnota extra aandacht gegeven aan mensen met een beperking. Zo wordt beschreven dat de aansluiting tussen het sportaanbod en de behoeften van

³¹¹ Gemeente Rotterdam, 'Integraal Huisvestingsplan Sport 2020 – 2030. Vervangings- en Renovatieprogramma Sportaccommodaties gemeente Rotterdam', 26 mei 2020, p. 21. VGR is de koepelorganisatie van gehandicaptenorganisaties in Rotterdam.

³¹² Gemeente Rotterdam, 'Integraal Huisvestingsplan Sport 2020 – 2030. Vervangings- en Renovatieprogramma Sportaccommodaties gemeente Rotterdam', 26 mei 2020, p. 7-8.

³¹³ Interview ambtenaar.

³¹⁴ Interview ambtenaar.

³¹⁵ Gemeente Rotterdam, 'Vaststelling "Sportnota 2021+", het Rotterdamse beleid voor sport en bewegen voor de periode 2021 tot en met 2026, en afdoening motie 'Blijven bewegen!' (20bb16907) van DENK', 30 maart 2021.

³¹⁶ Gemeente Rotterdam, 'Sportnota 2021+. Rotterdam, Wereldse Sportstad,' 30 maart 2021, p. 8.

³¹⁷ De gemeente Rotterdam is ook betrokken geweest bij dit Sportakkoord. Bron: Ministerie VWS, VSG, VNG en NOC*NSF, 'Nationaal Sportakkoord. Sport verenigt Nederland,' 29 juni 2018.

³¹⁸ Gemeente Rotterdam, 'Sportnota 2021+. Rotterdam, Wereldse Sportstad,' 30 maart 2021, p. 25.

mensen mede-afhankelijk is van de levensfase waarin iemand zit (bijvoorbeeld de basisschoolperiode, studietijd, het krijgen van kinderen, pensionering etc.), hierbij wordt het hebben van een beperking of gezondheidsproblemen als een rode lijn gezien die in alle fasen terug kan komen. De gemeente gebruikt deze levensfase-segmentatie als middel om gericht informatie te verzamelen over vraag en behoeften van sportgebruikers.³¹⁹ In de Sportnota worden de volgende ambities en maatregelen voor mensen met een beperking genoemd:

- “We zorgen dat we nog meer inzicht krijgen in de behoeften, stimulansen en belemmeringen die mensen met een beperking ervaren om te kunnen sporten en bewegen. We onderzoeken of het huidige sport- en beweegaanbod in de regio aansluit bij de behoeften van mensen met een beperking. Waar nodig stimuleren we aanbieders om hun aanbod aan te passen of om nieuw aanbod te starten.
- Op basis van deze inzichten nemen we belemmeringen weg, maken we het aanbod beter zichtbaar, zetten we intermediairs in en stimuleren we specifieke doelgroepen om te gaan sporten en bewegen.
- We bieden via de sportconsulenten van MEE Rijnmond individuele begeleiding aan mensen met een beperking die extra hulp nodig hebben bij het vinden van een sport die bij hen past.
- Waar nodig ondersteunen we sport- en beweegaanbieders met aanbod voor mensen met een beperking bij de extra kosten die zij hebben met de subsidieregeling aangepast sporten.”³²⁰

De genoemde maatregelen zijn soms specifiek, maar ze zijn niet *tijdsgebonden* en er wordt niet vermeld hoe de gemeente de uitkomsten van de maatregelen gaat meten.

Bij de totstandkoming van de Sportnota hebben drie uitvoeringsorganisaties van de gemeente input geleverd. Het gaat om Sportbedrijf Rotterdam, Rotterdam Sportsupport en Rotterdam Topsport.³²¹ Het Sportbedrijf Rotterdam is verantwoordelijk voor de exploitatie van een groot aantal sportaccommodaties in de stad. Haar doel is onder meer om sport- en beweegaanbieders te stimuleren om nieuw aanbod op te starten voor bepaalde doelgroepen waar dit nodig is.³²² Rotterdam Sportsupport ondersteunt sportverenigingen, ook verenigingen met een aanbod voor mensen met een beperking. Rotterdam Topsport heeft als doel topsportevenementen te verwerven en organiseren, topsportprogramma's en – verenigingen te ondersteunen en te helpen bij de realisatie van topsportaccommodaties.³²³ Deze organisaties hebben meegewerkt aan de Sportnota en de gemeente heeft “hun kennis, ervaring en achterliggend netwerk volop benut bij het opstellen van deze nota.”³²⁴ De genoemde organisaties hebben weliswaar kennis over de doelgroep, maar ze zijn geen vertegenwoordigende organisaties van mensen met een beperking. Uit de Sportnota valt niet op te maken of de doelgroep zelf en/of de vertegenwoordigende organisaties (nauw) betrokken zijn geweest bij de beleidsvorming.

³¹⁹ Gemeente Rotterdam, 'Sportnota 2021+. Rotterdam, Wereldse Sportstad,' 30 maart 2021, p. 14.

³²⁰ Gemeente Rotterdam, 'Sportnota 2021+. Rotterdam, Wereldse Sportstad,' 30 maart 2021, p. 25.

³²¹ Gemeente Rotterdam, 'Sportnota 2021+. Rotterdam, Wereldse Sportstad,' 30 maart 2021, p. 12.

³²² Interview ambtenaar.

³²³ Gemeente Rotterdam, 'Sportnota 2021+. Rotterdam, Wereldse Sportstad,' 30 maart 2021, p. 60.

³²⁴ Gemeente Rotterdam, 'Sportnota 2021+. Rotterdam, Wereldse Sportstad,' 30 maart 2021, p. 12.

Uit de Sportnota blijkt dat de gemeente met diverse organisaties in contact is. Zo worden het Mulier Instituut, de VNG en MEE Rotterdam genoemd. MEE Rotterdam heeft expertise op het gebied van participatie van mensen met een beperking.³²⁵

In de nota is een paragraaf opgenomen over 'doelen van de sportnota monitoren, acties meten en bijstellen'. Er worden verschillende monitors genoemd: de Gezondheidsmonitor van de GGD, de Sportdeelname Index van NOC*NSF en het Rotterdamse Wijkprofiel. Echter de monitors zijn niet gekoppeld aan specifieke maatregelen of doelstellingen.³²⁶ Alleen de Gezondheidsmonitor van de GGD heeft specifieke indicatoren voor mensen met een beperking, maar deze zijn niet geheel in lijn met de doelgroep van het VN-verdrag.³²⁷ Deze monitor biedt bovendien geen specifieke informatie voor de geformuleerde maatregelen. De rekenkamer concludeert dat er in de Sportnota geen concrete voornemen is geformuleerd voor monitoring van de sportdeelname door mensen met een beperking. De begroting van de nota is opgedeeld in zogenaamde 'taakvelden'. Het is uit de Sportnota niet op te maken welk deel van de begroting voor het bevorderen van toegankelijkheid is bestemd.

Plan van aanpak 'Rotterdam Sport Onbeperkt'

Het plan van aanpak Rotterdam Sport Onbeperkt wordt gezien als een levend document dat in ontwikkeling is, het is niet vastgesteld door de raad en/of het college, maar wel ter kennisgeving aan de raad gestuurd. Het document sluit aan bij het uitgangspunt van de Sportnota: samen sporten waar mogelijk, aangepast waar nodig. Het heeft als doelen:

- 1 betere informatietoegankelijkheid en zichtbaarheid: informatie over sporten en bewegen goed vindbaar voor mensen met een beperking;
- 2 betere fysieke toegankelijkheid van sportaccommodaties en openbare ruimte;
- 3 betere sociale toegankelijkheid, dat wil zeggen een veilige, gastvrije en deskundige sportomgeving;
- 4 praktische toegankelijkheid (betaalbaarheid, vervoer, sporthulpmiddelen, etc.);
- 5 wegnemen van persoonlijke drempels, zoals hulp bij kiezen activiteit.

Onder de doelstellingen vallen verschillende acties. Een deel daarvan is SMART geformuleerd. Een voorbeeld hiervan is de actie die hoort bij de eerste doelstelling: het ontwikkelen van een Rotterdamse omgeving op het landelijke platform Uniek Sporten voor het derde kwartaal van 2023. Doelstelling 2 bevat ook SMART-geformuleerde acties, zoals het uitvoeren van schouwen door VGR bij bestaande gemeentelijke sportaccommodaties in het laatste kwartaal van 2023. Ook doelstelling 3 bevat een aantal acties die SMART geformuleerd is, zoals het uitvoeren van een Living Lab (eind 2023) om mensen met een LVB te stimuleren om te sporten.³²⁸

Daar tegenover zijn er ook een aantal acties die niet concreet zijn, niet meetbaar zijn en als een 'doorlopende actie' zijn geformuleerd.³²⁹ Zo is onder doelstelling 4 de actie

³²⁵ Gemeente Rotterdam, 'Sportnota 2021+'. Rotterdam, Wereldse Sportstad, 30 maart 2021, p. 61.

³²⁶ Gemeente Rotterdam, 'Sportnota 2021+'. Rotterdam, Wereldse Sportstad, 30 maart 2021, p. 56.

³²⁷ In het VN-verdrag wordt de doelgroep beschreven als "personen met een "langdurige fysieke, mentale, intellectuele of zintuiglijke beperking" (zie ook hoofdstuk 2). De Gezondheidsmonitor van de GGD bevat niet alle genoemde beperkingen. Bron: RIVM, *Corona Gezondheidsmonitor; bevolking 18 jaar of ouder, regio, 2022*. Verkregen op 8 februari 2024 via <https://statline.rivm.nl/#/RIVM/nl/dataset/50119NED/table?dl=9FB29>.

³²⁸ Gemeente Rotterdam, 'Plan van Aanpak 'Rotterdam Sport Onbeperkt'. Versie .007 Aangepast nav commissievergadering d.d. 30-08-2023', 27 september 2023, p. 8 en 9.

³²⁹ De acties met betrekking tot doelstelling 4 zijn ook meer gericht op samenwerking met andere sectoren en afdelingen binnen de gemeente.

geformuleerd dat bij “elke grote renovatie van bestaande accommodaties of nieuwbouw wordt afgestemd met Stadsontwikkeling, zodat ook de toegankelijkheid van de buitenruimte verbeterd t.b.v. een betere bereikbaarheid”.³³⁰ Deze actie is niet kwantitatief geformuleerd en niet tijdsgebonden.

Voor het plan van aanpak is input vanuit relevante partners en burgers opgehaald.³³¹ Verder is ook SportMEE betrokken geweest bij het opstellen van het plan.³³²

In het plan heeft de gemeente het voornemen om samen te werken met partners die die de toegankelijkheid voor mensen met een beperking willen vergroten. Zo worden andere Uniek Sporten, Stichting het Gehandicapte Kind en Special Heroes genoemd.³³³

Er is in het plan niets opgenomen over (voornemens voor) monitoring van de uitkomsten van de maatregelen. De gemeente heeft in het plan van aanpak geen extra financiële middelen vrijgemaakt voor haar beleid. De financiering van de geformuleerde acties dienen vanuit de lopende begroting van de afdeling sport, natuur en recreatie zelf te worden gedekt. Voor een aantal acties (zoals acties rondom de European Para Championships) is er budget beschikbaar vanuit het programma Rotterdam Onbeperkt. De gemeente zal in een verdere uitwerking van het plan een financiële doorberekening per actie maken en op basis daarvan eventuele extra benodigde middelen meenemen in de voorjaarsnota.³³⁴ Uit navraag blijkt dat er geen aparte claim is ingediend voor het plan Rotterdam Sport Onbeperkt en er geen extra middelen beschikbaar zijn in verband met de grote bezuinigingsopdracht binnen de gemeente. Wel kan afdeling Sport, natuur en recreatie aanspraak doen op de extra middelen die zijn toegerekend voor de claim voor de LAT2023, indien er voldoende budget is.³³⁵

3-5 cultuur, evenementen en toerisme

Uitgangspuntennota Rotterdamse cultuurbeleid 2021-2024

Deze nota bevat de beleidsuitgangspunten en het (financiële) instrumentarium voor het cultuurbeleid. Eén van de drie uitgangspunten van de nota is inclusiviteit. Dit is volgens de gemeente “het beter laten aansluiten van kunst en cultuur aan de diversiteit in de stad”. Het gaat dan om diversiteit “in herkomst, religie, gender, leeftijdsgroepen, opleiding enz.”³³⁶ Het wel of niet hebben van een beperking wordt dus niet expliciet genoemd. In de nota is verder ook geen specifieke aandacht voor mensen met een beperking. De nota stelt op het punt van inclusie dat cultuurorganisaties die meerjarige gemeentelijke subsidie ontvangen (in Rotterdam ook wel Cultuurplaninstellingen genoemd, zie hieronder over het Rotterdamse Cultuurplan) de Code Culturele

³³⁰ Gemeente Rotterdam, ‘Plan van Aanpak ‘Rotterdam Sport Onbeperkt. Versie .007 Aangepast nav commissievergadering d.d. 30-08-2023’, 27 september 2023, p. 11.

³³¹ Interview ambtenaar.

³³² MEE Rotterdam Rijnmond, *SportMEE. Bewegen en sport met advies en begeleiding van MEE*. Verkregen op 8 februari 2024 via <https://www.meerrotterdamrijnmond.nl/sportmee>. SportMEE is onderdeel van Stichting MEE Rotterdam Rijnmond en helpt mensen met een beperking bij het vinden van een passende sport of beweegactiviteit

³³³ Gemeente Rotterdam, ‘Plan van Aanpak ‘Rotterdam Sport Onbeperkt. Versie .007 Aangepast nav commissievergadering d.d. 30-08-2023’, 27 september 2023, p. 6, p. 10.

³³⁴ Gemeente Rotterdam, ‘Plan van Aanpak ‘Rotterdam Sport Onbeperkt. Versie .007 Aangepast nav commissievergadering d.d. 30-08-2023’, 27 september 2023, p. 5.

³³⁵ Interview ambtenaar.

³³⁶ Gemeente Rotterdam, ‘Uitgangspunten voor het Rotterdamse cultuurbeleid 2021 – 2024. Stad in transitie, cultuur in verandering’, juni 2019, p. 34.

Diversiteit moeten onderschrijven en actief toepassen. Deze landelijke code is in 2009 door de cultuursector ontwikkeld om culturele diversiteit te vergroten.³³⁷ Bij de beoordeling van de jaarstukken van de culturele instellingen, toetst de gemeente hun inspanningen aan de hand van de code.³³⁸

Binnen Code Culturele Diversiteit was er geen aandacht voor mensen met een beperking. In november 2019 werd deze code herijkt en heet sindsdien de Code Diversiteit en Inclusie.³³⁹ Hierin wordt diversiteit wel gedefinieerd als onder andere het hebben van een beperking. De code verplicht echter niet tot inspanningen om het aanbod of de werkvloer toegankelijker te maken voor mensen met een beperking. Culturele instellingen mogen zelf bepalen op welke vormen van diversiteit zij hun inspanningen focussen. Dat kan dus ook bijvoorbeeld diversiteit wat betreft gender, seksuele oriëntatie, religie, sociaaleconomische status, opleidingsniveau of leeftijd zijn.³⁴⁰

Uit het document valt niet op te maken in hoeverre de gemeente de doelgroep heeft betrokken bij het opstellen van de nota. Uit navraag blijkt dat de gemeente bij de totstandkoming van de Uitgangspuntennota heeft samengewerkt met de Brede Raad010 aan het thema toegankelijkheid. Uit het document wordt niet duidelijk of er middelen gereserveerd zijn voor het meer toegankelijk maken van cultuur voor mensen met een beperking.

Rotterdams Cultuurplan

Het Rotterdamse Cultuurplan 2021-2024 is in november 2020 vastgesteld door de gemeenteraad en is de subsidieregeling voor culturele instellingen. Instellingen die in het plan zijn opgenomen ontvangen voor vier achtereenvolgende jaren subsidie.³⁴¹ Net zoals in de uitgangspuntennota is één van de speerpunten 'inclusiviteit'. Het gaat dan om "diversiteit in etniciteit, sekse, gender, leeftijd, het al dan niet hebben van een beperking enzovoorts".³⁴² In het Cultuurplan staat verder dat er "geen financiële, fysieke of mentale drempels voor beoefenaars en bezoekers van kunst en cultuur" mogen zijn.³⁴³

Op basis van de beoordeling van de Rotterdamse Raad voor Kunst en Cultuur (de RRKC) heeft de gemeente bepaald welke culturele instellingen opgenomen worden in het Cultuurplan en zodoende een meerjarige subsidie krijgen.³⁴⁴ De RRKC moet van de gemeente niet alleen een artistiek-inhoudelijke beoordeling maken maar bij haar oordeel ook de Code Diversiteit en Inclusie betrekken. De Code vraagt als gezegd niet van instellingen dat zij zich inzetten voor het bevorderen van toegankelijkheid (ze mogen er volgens de code immers ook voor kiezen hun inclusie-inspanningen op andere soorten doelgroepen te richten, zie hierboven). Het Cultuurplan heeft geen doelen of eisen aangaande toegankelijkheid.

³³⁷ Van den Berg, H. O., Van Dootingh, M., Hermans, R., De Roij, T., Scholten, H., Weide, S. & Van der Wijk, J., 'Code culturele diversiteit', 2009.

³³⁸ Gemeente Rotterdam, 'Uitgangspunten voor het Rotterdamse cultuurbeleid 2021 – 2024. Stad in transitie, cultuur in verandering', juni 2019, p. 75.

³³⁹ Vrijer, S., Matena, J., 'Code Diversiteit en Inclusie', 2019

³⁴⁰ Vrijer, S., Matena, J., 'Code Diversiteit en Inclusie', 2019, p. 8. en 11.

³⁴¹ Gemeente Rotterdam, 'Stad in transitie, cultuur in verandering. Cultuurplan 2021-2024', september 2020, p. 16.

³⁴² Gemeente Rotterdam, 'Stad in transitie, cultuur in verandering. Cultuurplan 2021-2024', september 2020, p. 30.

³⁴³ Gemeente Rotterdam, 'Stad in transitie, cultuur in verandering. Cultuurplan 2021-2024', september 2020, p. 11.

³⁴⁴ De RRKC adviseert het college van B en W. Een belangrijke adviestaak die de RRKC heeft, is de advisering ver de ingediende subsidieaanvragen voor het vierjarig Cultuurplan. Bron: Rekenkamer Rotterdam, 'Waarde van publiek. Onderzoek publieksbereik cultuurplaninstellingen', juni 2020.

De RRKC concludeert in haar 'Cultuurplanadvies 2021 – 2024' dat de meeste aanvragen voor deze periode een visie noch ambities voor inclusiviteit hebben. Ook een plan van aanpak ontbreekt vaak.³⁴⁵ Tevens stellen culturele instellingen het begrip 'inclusiviteit' vaak gelijk aan culturele diversiteit, terwijl het volgens de RRKC en de gemeente in de aanvragen ook moet gaan om verschillen in "sekse, gender, leeftijd [en mensen] met/zonder beperking".³⁴⁶

Beleidskader Evenementen 2019

Het Beleidskader Evenementen 2019 is door het college vastgesteld op 11 juni 2019 en gaat over evenementen in de openbare ruimte die een evenementenvergunning nodig hebben.³⁴⁷ Er vinden jaarlijks ongeveer 1.500 evenementen van grote omvang plaats in Rotterdam.³⁴⁸ De nota heeft vier doelstellingen:

- 1 "De Rotterdamse evenementen bieden samen een aantrekkelijk vrijetijdsaanbod voor alle Rotterdammers.
- 2 We vinden een goede balans tussen leefbaarheid en levendigheid.
- 3 Vergroten maatschappelijk en economisch rendement.
- 4 Versterking (inter)nationale profiel van de stad."³⁴⁹

De eerste doelstelling gaat deels over toegankelijkheid voor mensen met een beperking. Evenementenorganisatoren dienen meer bewustwording en praktische adviezen over fysieke, sociale en informatietoegankelijkheid voor mensen met een beperking te krijgen, zo vermeldt het kader. De gemeente heeft daartoe een checklist toegankelijkheid gemaakt voor evenementenorganisatoren.³⁵⁰ In 2021 zou het gebruik van de checklist geëvalueerd worden, zo vermelden het beleidskader en ook de LAT 2020. Deze evaluatie heeft uiteindelijk niet plaatsgevonden (zie ook [paragraaf 4-2-5](#)). De gemeente geeft als reden dat evenementen sinds corona zodanig zijn veranderd, dat de ontwikkelde checklist niet meer voldeed.³⁵¹ Uit het document wordt niet duidelijk hoeveel financiële middelen de gemeente vrijmaakt voor haar beleid voor inclusie van mensen met een beperking.

Visie Toerisme 'Te gast in Rotterdam'

De Visie Toerisme 'Te gast in Rotterdam' is door het college vastgesteld op 4 maart 2020.³⁵² In de visie wordt beschreven hoe toerisme invloed heeft op verschillende aspecten van het stedelijk leven, namelijk a) identiteit, b) leefbaarheid, c) duurzaamheid en d) de lokale economie. Onder het thema 'leefbaarheid' valt het zogeheten handelingsperspectief 'gastvrije stad, nu en in de toekomst'. De gemeente wil hiervoor meer

³⁴⁵ Rotterdamse Raad voor Kunst en Cultuur, 'Cultuurplanadvies 2021 – 2024', 2020, p. 22.

³⁴⁶ Gemeente Rotterdam, 'Stad in transitie, cultuur in verandering. Cultuurplan 2021-2024', september 2020, p. 30.

³⁴⁷ Gemeente Rotterdam, *Vaststelling beleidskader evenementen 2019*, 11 juni 2019. Verkregen op 12 februari 2024 van <https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR626712?>.

³⁴⁸ Gemeente Rotterdam, 'Beleidskader Evenementen 2019', juni 2019, p. 5.

³⁴⁹ In het beleidskader wordt 'maatschappelijk rendement' niet gedefinieerd. Wel wordt er het voorbeeld genoemd van het evenement CHIO dat "met sociaal maatschappelijke projecten bijdraagt aan het vergroten van het zelfvertrouwen van kinderen die een steuntje in de rug kunnen gebruiken." Bron: Gemeente Rotterdam, 'Beleidskader Evenementen 2019', juni 2019, p. 15; Gemeente Rotterdam, 'Beleidskader Evenementen 2019', juni 2019, p. 13 – 14.

³⁵⁰ Gemeente Rotterdam, 'Beleidskader Evenementen 2019', juni 2019, p. 22. Voor het opstellen van de checklist heeft de gemeente "advies aan de Brede Raad 010 gevraagd, een scan uitgevoerd bij vijf grote evenementen in 2019 en deskresearch uitgevoerd naar de websites van kleinere evenementen"

³⁵¹ E-mail ambtenaar.

³⁵² Gemeente Rotterdam, 'Collegebrief: Visie op Toerisme', 18 februari 2020.

investeren in “een toegankelijke stad waar iedereen de weg kan vinden”.³⁵³ Bezoekers met een beperking krijgen hierbij “extra aandacht”. Wat die aandacht betekent, is niet uitgewerkt.³⁵⁴ Bij navraag blijkt dat de voetgangersbewegwijzering in de binnenstad niet op orde was en de gemeente in 2023 de palen en borden heeft vervangen.³⁵⁵ De gemeente geeft niet aan hoe dit heeft geresulteerd in meer toegankelijkheid voor mensen met een beperking.³⁵⁶

De gemeente heeft bij het opstellen van de Visie Toerisme geen mensen met een beperking en/of hun vertegenwoordigende organisaties betrokken.³⁵⁷ In de visie is geen monitoring voorzien betreffende maatregelen voor betere toegankelijkheid, noch een specifiek budget voor het bevorderen van toegankelijkheid.³⁵⁸

3-6 onderwijs en jeugd

Rotterdam groeit

Het Beleidskader Jeugd ‘Rotterdam Groeit’ heeft geen SMART-doelstellingen op het thema kinderen met een beperking.³⁵⁹ Het thema toegankelijkheid komt éénmaal kort aan de orde: kinderen met een lichte verstandelijke beperking worden onderscheiden als een doelgroep waarvoor aandacht nodig is. Daarbij staat niet aangegeven wat die aandacht behelst. In de financiële paragraaf van het kader zijn geen middelen voor maatregelen op het gebied van toegankelijkheid gespecificeerd.

Masterplan onderwijs: bouwen aan de toekomst

Eén van de ambities van het masterplan onderwijs ‘bouwen aan de toekomst’ uit 2017, is dat zoveel mogelijk kinderen passend onderwijs krijgen op een reguliere basisschool. Dat vraagt meer integratie van speciaal en gewoon onderwijs. Daarvoor is meer expertise bij docenten op de reguliere scholen nodig. Ook moet jeugdhulp op school invulling kunnen geven aan zorgvragen van kinderen en hun ouders. Doel is dat “99% van de kinderen in zijn eigen wijk naar de basisschool kan gaan.”³⁶⁰ Speciaal onderwijs blijft bestaan voor kinderen die dat nodig hebben.³⁶¹ Het masterplan bevat geen SMART-geformuleerde doelstelling voor toegankelijk onderwijs.

In het beleidskader staat dat de gemeente individuele gesprekken heeft gevoerd met leerlingen. De gemeente heeft deze gesprekken gebruikt om dit kader op te stellen. Het is niet duidelijk of hier ook leerlingen met een beperking bij betrokken waren. De gemeente heeft bij het opstellen van dit beleidskader ook externe partners geraadpleegd, maar er blijkt niet uit of hierbij ook kinderen (of volwassenen) met een beperking betrokken waren. Dit beleidskader bevat geen doelstellingen om de voortgang

³⁵³ Gemeente Rotterdam, ‘Visie Toerisme, ‘Te gast in Rotterdam’, maart 2020, p. 29.

³⁵⁴ Gemeente Rotterdam, ‘Visie Toerisme, ‘Te gast in Rotterdam’, maart 2020, p. 15.

³⁵⁵ Hierbij is de landelijke standaard gevolgd. Op de palen staat een QR-code die linkt naar de website van Rotterdam Tourist Information. De digitale stadspattingen zijn geactualiseerd met een QR-code. Bron: interview ambtenaar.

³⁵⁶ Interview ambtenaar.

³⁵⁷ Interview ambtenaar.

³⁵⁸ Gemeente Rotterdam, ‘Visie Toerisme, ‘Te gast in Rotterdam’, maart 2020, p. 19.

³⁵⁹ De opvolger van dit beleidskader is het kader ‘Heel de Stad’, deze wordt besproken in paragraaf 3-12 Zorg en Welzijn. Gemeente Rotterdam, ‘Heel de stad - Beleidsplan Maatschappelijke Ondersteuning en Jeugdhulp 2021-2026’, 2021; Gemeente Rotterdam, ‘Beleidskader jeugd 2015-2020’, juni 2015, p. 8. Dit kader werd in het interview over onderwijs en jeugd niet genoemd.

³⁶⁰ Gemeente Rotterdam, ‘Bouwen aan de toekomst: masterplan onderwijs.’ augustus 2017, p. 39.

³⁶¹ Gemeente Rotterdam, ‘Bouwen aan de toekomst: masterplan onderwijs.’ augustus 2017, p. 39.

van het inclusieve onderwijs te monitoren. Er is in het plan geen duidelijk budget gereserveerd voor de bevordering van toegankelijkheid.

Onderwijsbeleid 2019-2022 ‘Gelijke kansen voor elk Talent’

Het onderwijsbeleid 2019-2022 ‘Gelijke kansen voor elk Talent’ hanteert als één van haar zeven thema’s het thema “passende zorg en ondersteuning”.³⁶² Net als in het masterplan onderwijs ‘bouwen aan de toekomst’ is het doel dat zoveel mogelijk kinderen naar regulier onderwijs gaan. Het kader bevat drie SMART-geformuleerde doelstellingen om eraan te werken dat ook alle Rotterdamse kinderen met een beperking naar school gaan. Het eerste doel is dat “eind 2020 [...] geen kind langer dan drie maanden thuis[zit] zonder een passend aanbod van onderwijs en/of zorg.”³⁶³ Het tweede doel is dat “het aantal leerplichtvrijstellingen in verband met fysieke en psychische beperkingen [...] in 2020 met minimaal 10% [is] gedaald ten opzichte van het schooljaar 2015-2016 toen er 325 van deze vrijstellingen waren.”³⁶⁴ Deze twee doelen zijn ook als acties opgenomen in de LAT 2020. Het derde doel luidt: “eind 2021 zijn er afspraken gemaakt tussen de gemeente, zorginstellingen, het CJG, de GGD en voor-schoolse instellingen over het plaatsen van kinderen met zorgvragen binnen de voor-scholen, en zijn de condities zijn gerealiseerd om deze kinderen te bereiken en te begeleiden.”³⁶⁵

In dit beleidskader staat niet of de gemeente leerlingen met een beperking heeft betrokken bij het opstellen van dit beleid. Er staat niet in het kader aangegeven hoe vaak de gemeente de voortgang van de doelstellingen meet. De eerste twee doelstellingen worden in ieder geval wel gemonitord, namelijk via leerplichtambtenaren die registreren hoeveel kinderen thuiszitten. Aan het eind van het beleidskader staat een tabel met de middelen die de gemeente beschikbaar stelt voor de uitvoering van dit beleid. De uitvoering van ‘onderwijs en jeugdhulp’ valt niet onder de budgetten van onderwijs, maar onder de begroting van Maatwerkdienstverlening 18-. Er is hiervoor dus geen bedrag opgenomen in dit kader en in de genoemde begroting trof de rekenkamer geen post aan die specifiek naar passend onderwijs voor kinderen met een beperking verwijst.³⁶⁶

Nieuw Rotterdams Onderwijsbeleid

Dit beleidsplan bevat het gemeentelijke onderwijsbeleid voor de periode 2023-2027. Eén van de drie speerpunten is het “Verbeteren [van de] aansluiting onderwijs, preventie en jeugdhulp”.³⁶⁷ Onder dit speerpunt valt dat de gemeente wil dat “minder kinderen worden doorverwezen naar het gespecialiseerd onderwijs”, het gaat daarbij niet om alle kinderen met een beperking, want “voor bepaalde groepen kinderen en jongeren is het gespecialiseerd onderwijs juist nodig”³⁶⁸. Voor een deel van de kinderen die nu thuis zitten, zet de gemeente “ontwikkelgerichte dagprogramma’s” in (zie beschrijving ‘aanbestedingsprocedure dagprogramma’s’ hieronder). Bij het speerpunt horen twee SMART-geformuleerde doelen:

³⁶² Gemeente Rotterdam, ‘Gelijke kansen voor elk talent: onderwijsbeleid 2019-2022’, januari 2019, p. 6.

³⁶³ Gemeente Rotterdam, ‘Gelijke kansen voor elk talent: onderwijsbeleid 2019-2022’, januari 2019, p. 16, 18.

³⁶⁴ Gemeente Rotterdam, ‘Gelijke kansen voor elk talent: onderwijsbeleid 2019-2022’, januari 2019, p. 18.

³⁶⁵ Gemeente Rotterdam, ‘Gelijke kansen voor elk talent: onderwijsbeleid 2019-2022’, januari 2019, p. 18.

³⁶⁶ Gemeente Rotterdam, *Voortgang 2021*. Verkregen op 4 juli 2024 van <https://www.watdoetdegemeente.rotterdam.nl/begroting2022/programmas/volksgezondheid-en-zorg/maatwerkdienstverlening-1-2/>.

³⁶⁷ Gemeente Rotterdam, ‘Nieuw Rotterdams Onderwijsbeleid’, oktober 2023

³⁶⁸ Gemeente Rotterdam, ‘Nieuw Rotterdams Onderwijsbeleid’, oktober 2023, p.14.

- 1 In 2027 zijn er meer samenwerkingsafspraken gemaakt tussen scholen in het regulier en het gespecialiseerd onderwijs rondom expertiseuitwisseling dan in 2024.

Aangezien gespecialiseerd onderwijs gericht is op kinderen met leer- of gedragsproblemen, lichamelijke, zintuiglijke of verstandelijke beperkingen, overlapt de doelgroep van gespecialiseerd onderwijs voor een belangrijk deel met die van het VN-verdrag Handicap. Daarom stelt de rekenkamer vast dat dit doel is gericht op toegankelijkheid.

- 2 In 2027 zijn er meer innovatieklassen dan in 2024.

In het document wordt niet precies gedefinieerd wat dit zijn, maar het gaat in ieder geval (ook) om tussenvormen tussen gespecialiseerd en regulier onderwijs.

Voor deze twee doelen zijn in het document middelen begroot, namelijk 1,75 mln in 2024 en jaarlijks 1,25 mln in de jaren 2025, '26 en '27. In het document noch in het bijbehorende raadsvoorstel staat vermeld dat de gemeente heeft gesproken met kinderen met een beperking, hun ouders of andere vertegenwoordigende organisaties.³⁶⁹

Aanbestedingsprocedure dagprogramma's – lokale jeugdhulp (2022)

De gemeente beschrijft in deze aanbestedingsprocedure drie categorieën van dagprogramma's die onderwijs en zorg combineren. Deze dagprogramma's zijn voor kinderen tot 18 jaar oud. Het contract van de aanbesteder zal gelden vanaf 1 januari 2023 tot en met 31 december 2025, maar kan worden verlengd.³⁷⁰ Op het moment van deze aanbesteding waren er kinderen die geen onderwijs volgen omdat er geen plek is waar aan zowel hun zorgvraag als onderwijsvraag kan worden voldaan. Deze dagprogramma's moeten het onderwijsaanbod voor kinderen met een zorgbehoefte verbeteren. De eerste categorie is "dagprogramma Jonge Kind". Dit dagprogramma is voor kinderen tussen de twee en zes jaar oud die een ontwikkelingsachterstand hebben, "maar wel de potentie hebben om onderwijs te gaan volgen".³⁷¹ Het overkoepelende doel van dit dagprogramma is om de kinderen vanaf een vroege leeftijd te ondersteunen in hun ontwikkeling zodat zij, wanneer zij leerplichtig zijn, naar school kunnen. Dit dagprogramma de SMART-doelstelling dat elke aanbieder per 1 juli 2023 één locatie heeft die operationeel is. Verder is de verwachting dat er 260 kinderen per jaar gebruik zullen maken van het aanbod.³⁷²

De tweede categorie, genaamd "onderwijsgerichte dagprogramma's" is voor kinderen en jongeren tussen de vijf en achttien jaar oud die tijdelijk niet naar school kunnen. Deze dagprogramma's kunnen zowel op school als op een andere locatie plaatsvinden, en zijn erop gericht dat het kind passende zorg krijgt en zich blijft ontwikkelen zodat het een diploma kan halen of kan uitstromen naar werk. Voor dit dagprogramma heeft de gemeente geen SMART-doelstellingen opgesteld. De gemeente stelt dat aanbieders "de tijd [krijgen] om dit aanbod te ontwikkelen". Dit moet in overleg en samenwerking met het onderwijs. De gemeente monitort de vooruitgang van dit

³⁶⁹ College van B&W Rotterdam, Raadsvoorstel 'Rotterdams Onderwijsbeleid', 31 oktober 2023

³⁷⁰ Gemeente Rotterdam, 'Aanbestedingsprocedure voor sociale en andere specifieke diensten (SAS-procedure): Dagprogramma's – Lokale Jeugdhulp (1-D-05342-22) Beschrijvend Document', 24 februari 2022, p. 21.

³⁷¹ Gemeente Rotterdam, 'Aanbestedingsprocedure voor sociale en andere specifieke diensten (SAS-procedure): Dagprogramma's – Lokale Jeugdhulp (1-D-05342-22) Beschrijvend Document', 24 februari 2022, p.17.

³⁷² Gemeente Rotterdam, 'Aanbestedingsprocedure voor sociale en andere specifieke diensten (SAS-procedure): Dagprogramma's – Lokale Jeugdhulp (1-D-05342-22) Beschrijvend Document', 24 februari 2022, p. 29 en 32.

dagprogramma via een werkplan en kwartaalgesprekken.³⁷³ De gemeente schat in dat er 500 kinderen zijn die hier gebruik van maken per schooljaar.³⁷⁴

De laatste categorie zijn “ontwikkelingsgerichte dagprogramma’s”. Deze zijn voor kinderen tussen de drie en achttien jaar oud met een leerplichtvrijstelling 5 onder a en een (licht)verstandelijke beperking (LVB). Kinderen kunnen een leerplichtvrijstelling 5 onder a krijgen, wanneer zij niet naar school kunnen door hun lichamelijke of psychische beperking.³⁷⁵ Bij deze dagbesteding ligt de nadruk vooral op sociaal-emotionele ontwikkeling, ontwikkeling van praktische vaardigheden en van zelfredzaamheid.³⁷⁶ Deze dagprogramma’s vinden plaats in kinderdagcentra. Dit zijn locaties waar kinderen (van twee tot achttien jaar oud) met een “(ernstige) verstandelijke of meervoudige beperking’ worden opgevangen.³⁷⁷ In de dagprogramma’s worden ontwikkeling en zorg gecombineerd. Van deze dagprogramma’s is de verwachting dat per jaar 85 kinderen er gebruik van maken.³⁷⁸

In het document staat niet of de doelgroep is betrokken bij deze plannen. Wel staat er meerdere malen dat het kind en de ouders betrokken moeten worden bij een plan van aanpak voor het betrokken kind en dat maatwerk centraal staat.

‘Op weg naar Leerrecht in Rotterdam: Pilotperiode 2019-2022’

De notitie ‘Op weg naar Leerrecht in Rotterdam: Pilotperiode 2019-2022’ is een omschrijving van een op te starten pilot. Deze pilot is in 2019 van start gegaan. De notitie is opgesteld door de gemeente Rotterdam en een samenwerkingsverband voor basisscholen (PPO Rotterdam) en een samenwerkingsverband voor het voortgezet onderwijs (Koers VO).³⁷⁹ De pilot wordt door deze partijen samen bekostigd en heeft als doel om kinderen en jongeren die vanwege een beperking niet naar school gaan, een maatwerkoplossing te bieden waarin zorg en onderwijs worden gecombineerd.

In de visie- en kadernotitie uit 2019 ‘Op weg naar Leerrecht in Rotterdam’ staan zeven SMART-doelstellingen. De eerste doelstelling is dat “bij alle kinderen/jongeren [...] sprake [is] van een vooruitgang in hun ontwikkeling op minimaal 2 ontwikkelgebieden.”³⁸⁰ De tweede doelstelling is dat “minimaal 75% van de ouders [...] tevreden [is] over het integrale aanbod dat hun kind in de pilot aangeboden heeft gekregen.” De derde doelstelling is dat “het aantal leerplichtvrijstellingen 5 onder a daalt.” De vierde doelstelling is dat “minimaal 75% van de professionals [...] een meerwaarde [ervaart] van de samenwerking in zijn/haar dagelijks werk.” De vijfde doelstelling is dat

³⁷³ Gemeente Rotterdam, ‘Aanbestedingsprocedure voor sociale en andere specifieke diensten (SAS-procedure): Dagprogramma’s – Lokale Jeugdhulp (1-D-05342-22) Beschrijvend Document’, 24 februari 2022, p. 37-38

³⁷⁴ Gemeente Rotterdam, ‘Aanbestedingsprocedure voor sociale en andere specifieke diensten (SAS-procedure): Dagprogramma’s – Lokale Jeugdhulp (1-D-05342-22) Beschrijvend Document’, 24 februari 2022, p. 45.

³⁷⁵ Overheid.nl, *Leerplichtwet 1969 artikel 5a*. Verkregen op 11 oktober 2024, van: <https://wetten.overheid.nl/BWBR0002628/2024-01-01#Paragraaf3>.

³⁷⁶ Gemeente Rotterdam, ‘Aanbestedingsprocedure voor sociale en andere specifieke diensten (SAS-procedure): Dagprogramma’s – Lokale Jeugdhulp (1-D-05342-22) Beschrijvend Document’, 24 februari 2022, p. 48.

³⁷⁷ Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, *kinderdagcentrum*. Verkregen op 11 oktober 2024 van: [https://www.regelhulp.nl/onderwerpen/opvang-dagbesteding-jeugd/kinderdagcentrum#:~:text=Een%20kinderdagcentrum%20\(KDC\)%20is%20opvang,al%20voor%20nog%20jongere%20kinderen.](https://www.regelhulp.nl/onderwerpen/opvang-dagbesteding-jeugd/kinderdagcentrum#:~:text=Een%20kinderdagcentrum%20(KDC)%20is%20opvang,al%20voor%20nog%20jongere%20kinderen.)

³⁷⁸ Gemeente Rotterdam, ‘Aanbestedingsprocedure voor sociale en andere specifieke diensten (SAS-procedure): Dagprogramma’s – Lokale Jeugdhulp (1-D-05342-22) Beschrijvend Document’, 24 februari 2022, p. 51.

³⁷⁹ Gemeente Rotterdam, ‘Op weg naar Leerrecht in Rotterdam: pilot periode 2019-2022’, 15 november 2019.

³⁸⁰ Gemeente Rotterdam, ‘Op weg naar Leerrecht in Rotterdam: pilot periode 2019-2022’, 15 november 2019, p. 8-9.

“minimaal 75% van de jeugdigen die doorstroomt naar een “reguliere” klas binnen een school [...] na een jaar nog op de school [zit]” De zesde doelstelling is dat “de totale kosten van het gecombineerde aanbod van zorg en onderwijs [...] niet uit[stijgt] boven de som van kosten die afzonderlijk worden gemaakt.” De zevende doelstelling is dat “20% van de deelnemende jeugdigen werkt volgens 1 kind – 1 plan.” De gemeente heeft de pilot achteraf, in 2022, geëvalueerd aan de hand van deze zeven doelstellingen.

In de notitie staat niet hoeveel kinderen aan de pilot zouden meedoen, maar er staat wel: “omdat vanuit de overheid beweging nodig is op bekostiging en wet- en regelgeving, kunnen we onze ambitie helaas niet in de volle breedte vormgeven. Dit betekent dat we genoodzaakt zijn keuzes te maken in het aantal kinderen en jongeren dat in de periode 2019-2022 gebruik kan maken van zijn of haar leerrecht.”³⁸¹ Uit de evaluaties van de pilots blijkt dat er in totaal circa 48 kinderen hebben deelgenomen.³⁸²

In het document staat niets over het betrekken van de doelgroep bij het bedenken van de pilots. De gemeente Rotterdam heeft in 2021 de leerrechtenaanpak geëvalueerd. Dit heeft de gemeente gedaan aan de hand van een evaluatie van de bovengenoemde zeven doelstellingen. De gemeente, het rijk en de samenwerkingsverbanden bekostigen samen deze pilots.

Verleningsbeschikkingen subsidie voor het CJG

Jaarlijks subsidieert de gemeente het CJG Rijnmond voor het uitvoeren van een zogeheten ‘aanvullend preventief pakket’.³⁸³ Onderdeel van dit aanvullende pakket is in Rotterdam de methode ‘Preventieve Aanpak Terugdringen Schoolverzuim’ (PATS) op verschillende scholen. Het is aannemelijk dat ziekteverzuim voor een deel van de leerlingen (mede) veroorzaakt wordt door een beperking of chronische ziekte. De doelgroep voor PATS overlapt dus deels met de doelgroep van het VN-verdrag.

In de PATS-aanpak voert het CJG bij een hoog ziekteverzuim een gesprek met de leerling en diens ouder(s). Wanneer blijkt dat extra ondersteuning nodig is, beoordeelt een jeugdverpleegkundige van het CJG op welke termijn en manier de leerling met ondersteuning weer naar school kan.

De rekenkamer heeft inzage gevraagd in één verleningsbeschikking, namelijk die voor 2023. Deze bevat één SMART-geformuleerde doelstelling: het CJG zal in 2023 450 leerlingen bereiken met de PATS-methode. De middelen voor PATS komen deels uit deze subsidiebeschikking en deels uit het Nederlands Programma Onderwijs (NPO).³⁸⁴ De monitoring van PATS vindt plaats via gegevens over het aantal bezochte afspraken,

³⁸¹ Gemeente Rotterdam, ‘Op weg naar Leerrecht in Rotterdam: pilot periode 2019-2022’, 15 november 2019, p. 6.

³⁸² Verwey-Jonker Instituut, ‘Leerrechtenaanpak Rotterdam: Bouwen aan bruggen tussen onderwijs en zorg’, 2022, p. 19, 24, 29, 35 en 40; Infinite Financiering, ‘Eindrapportage’, 2022, p. 8. In de evaluatie van Verwey-Jonker staat dat er vijf pilots waren. Aan drie pilots deden elk acht kinderen mee, aan één pilot deden 10 kinderen mee en bij één pilot wisselde het aantal deelnemende kinderen. Bij deze laatste pilot was er in totaal plaats voor 20 kinderen, maar in 2020 waren 14 plaatsen bezet.

³⁸³ Gemeente Rotterdam, ‘Verleningsbeschikking subsidie’, 3 maart 2023.

³⁸⁴ Gemeente Rotterdam, Verleningsbeschikking PATS, 29 november 2022 en Gemeente Rotterdam, ‘NPO-Eindrapportage augustus 2021 tot oktober 2023’, 2024. Deze NPO-gelden heeft de gemeente van het rijk gekregen om de gevolgen van de coronacrisis voor scholen en leerlingen te bestrijden.

een tevredenheidsonderzoek bij ouders en leerlingen en evaluatiegesprekken met de scholen over de uitvoering van PATS.³⁸⁵

3-7 spelen

Samenspeelakkoord

Het Samenspeelakkoord uit 2019 is het resultaat van een samenwerking van 14 organisaties. Het gaat in de eerste plaats om organisaties die zich bezighouden met speeltuinen en/of die opkomen voor de belangen van kinderen met een beperking. Daarnaast was ook de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en het ministerie van VWS betrokken.³⁸⁶ Dit document is een algemeen akkoord tussen al deze partijen en bevat alleen algemene doelstelling voor een inclusief speelklimaat waarin ieder kind kan samenspelen, ook kinderen met een handicap. De gemeente Rotterdam heeft haar ondertekening uitgewerkt met een Samenspeelbelofte. Deze samenspeelbelofte is een initiatief van SamenSpeelNetwerk. Dit is een netwerk waar alle organisaties zich kunnen aansluiten die zich willen inzetten voor meer toegankelijke speeltuinen.³⁸⁷ De gemeente Rotterdam heeft zich hierbij aangesloten en de samenspeelbelofte ingevuld. In deze belofte staan zes concrete acties die de gemeente zou uitvoeren in 2020-2021:

- 1 Inspiratieboek 'Onbeperkt spelen';
- 2 Kinderen worden waar mogelijk uitgenodigd bij inspiratieworkshops voor speeltuinontwerp;
- 3 Onderzoek naar een app om buitenspeel- en spelaanbod te laten zien, en de toegankelijkheid van de plaatsen;
- 4 Bij bewonersparticipatie wordt aandacht gegeven aan toegankelijkheid voor jong en oud;
- 5 Brede Raad 010 en 010 Toegankelijk zullen de gemeente adviseren over toegankelijkheid bij het aanleggen en verbeteren van speelplekken;
- 6 Gemeente Rotterdam zal actief deelnemen aan SamenSpeelNetwerk om te inspireren en inspiratie op te doen.

Twee van de acties zijn SMART geformuleerd: de actie om bij het aanleggen en verbeteren van speelplekken de Brede Raad 010 en 010 Toegankelijk te laten adviseren over toegankelijkheid en het doel om onderzoek te doen voor een app over speeltuinaanbod.

³⁸⁵ In de eindrapportage van PATS staat overigens dat er te weinig ingevulde formulieren waren waardoor de klanttevredenheid niet gemeten kan worden. Gemeente Rotterdam, Verleningsbeschikking subsidie, 3 maart 2023; CJG Rijnmond, 'PATS eindevaluatie: Van PATS naar MAZL (2018-2023)', oktober 2020, p.15.

³⁸⁶ Samenspeelnetwerk, 'Samenspeelakkoord: Elk kind speelt mee' december 2019. Dit Samenspeelakkoord is ondertekend door Branchevereniging Spelen & Bewegen, Het Gehandicapte Kind, Hogeschool Utrecht, Jantje Beton, JOGG, Minister van Gehandicaptenzaken, Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, Nationale Jeugdraad, NUSO, Platform Ruimte voor de Jeugd, Scouting Nederland, Speeltuinbende, VeiligheidNL en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten.

³⁸⁷ Samenspeelnetwerk, *Sluit je aan.*, Verkregen op 19 juni 2024 van <https://www.samenspeelnetwerk.nl/de-belofte-makers>.

010 Toegankelijk

010 Toegankelijk is een organisatie in Rotterdam die aan de gemeente adviseert over de fysieke toegankelijkheid van haar plannen met betrekking tot woningen, gebouwen en de buitenruimte. 010 Toegankelijk doet dit op basis van het oordeel van ervaringsdeskundigen en door te toetsen aan de Rotterdamse Richtlijnen voor de Buitenruimte (zie [paragraaf 3-3-8](#)) en de Standaard Wegenbouw Details. Hierbij houden ze ook de redelijkheid in het oog. Ze kijken namelijk of de aanpassing redelijk is, gezien de andere belangen en omstandigheden.³⁸⁸

En de gemeente belooft verder dat zij ook kinderen zal betrekken bij de (door)ontwikkeling van toegankelijke speeltuinen en speeltuinverenigingen, zowel kinderen met als zonder beperking.³⁸⁹

Inspiratieboek spelen

Het inspiratieboek spelen uit 2020 wordt genoemd in de Samenspeelbelofte. Het boek gaat over het inclusiever maken van speelplekken in Rotterdam. De in het inspiratieboek gehanteerde definitie van beperking komt overeen met die van het VN-verdrag, het gaat namelijk over fysieke, zintuiglijke, psychische en verstandelijke beperkingen. Verder gaat het ook over kinderen met een chronische ziekte.

In het inspiratieboek staat de basisdoelstelling dat elk kind 100% welkom is, dat 70% van de speeltoestellen bereikbaar is en dat 50% ook daadwerkelijk bespeelbaar is. Dit is de enige cijfermatig geformuleerde doelstelling in dit document. Uit het inspiratieboek wordt het echter niet duidelijk wanneer speeltuinen aan deze eisen moeten voldoen en hoe dit wordt gemeten.

Uit het document wordt niet duidelijk of de doelgroep hierbij betrokken is geweest. In dit document worden geen externe partners genoemd waarmee de gemeente op dit vlak samenwerkt. Er staat in het inspiratieboek niets over monitoring.

Actieprogramma en uitvoeringsprogramma speeltuinverenigingen

Het Actieprogramma speeltuinverenigingen is in 2021 vertaald in een Uitvoeringsplan. Eén van de thema's daarin is toegankelijkheid, namelijk "samen spelen door kinderen met en zonder beperking".³⁹⁰ In het uitvoeringsplan staan een drietal acties voor dit thema, maar deze zijn niet SMART geformuleerd en in het plan is niet duidelijk aangegeven of de gemeente deze acties gaat monitoren. De eerste actie is dat "bij vervanging van speeltoestellen de komende jaren steeds meer toestellen worden geplaatst die geschikt zijn voor kinderen met een beperking." Een tweede actie is een pilot in 2022 bij twee speeltuinverenigingen rondom het bevorderen van samen spelen van kinderen met en zonder beperking. Hierbij ligt de nadruk op sociale toegankelijkheid en op de vindbaarheid van de speeltuin. Ten derde gaat de gemeente speeltuinen stimuleren om het nieuwe informatiepunt van NUSO (landelijk platform voor buitenspeelen en bewegen) over samen spelen van kinderen met en zonder een beperking, te gebruiken.³⁹¹ Om deze acties uit te voeren stelt de gemeente twee verenigingsconsulenten aan die in samenwerking met speeltuinen en andere partijen dit uitvoeringsprogramma uitvoeren.³⁹²

³⁸⁸ 010 Toegankelijk, '010 Toegankelijk'. Verkregen op 7 juni 2024 van: <https://010toegankelijk.nl/>.

³⁸⁹ Gemeente Rotterdam, 'De SamenSpeelbelofte van Gemeente Rotterdam', 2020.

³⁹⁰ Gemeente Rotterdam, 'Uitvoeringsprogramma Speeltuinverenigingen', oktober 2021, p.6.

³⁹¹ Gemeente Rotterdam, 'Uitvoeringsprogramma Speeltuinverenigingen', oktober 2021, p.18.

³⁹² Gemeente Rotterdam, 'Uitvoeringsprogramma Speeltuinverenigingen', oktober 2021, p.29.

In het document staat niet of kinderen met een beperking betrokken zijn bij het opstellen ervan. Er staat wel dat de gemeente kinderen zal betrekken als een speeltuin wordt omgevormd naar iets anders, bijvoorbeeld een openbare speeltuin.³⁹³ Het is dus niet duidelijk of de gemeente hierbij (ook) doelt op kinderen met een beperking. Daarnaast zijn in het opstellen van dit uitvoeringsplan de wijkraden, gebiedscommissies en wijkcomités geraadpleegd. Er staat niet bij of hier ook mensen met een beperking in zitten.³⁹⁴

In het uitvoeringsplan wordt de landelijke organisatie NUSO genoemd als partner. Deze organisatie heeft een landelijk informatiepunt opengesteld waar speeltuinen terecht kunnen voor informatie over toegankelijkheid. Andere partners die worden genoemd zijn de Buurt- en Speeltuinwerk Rotterdam, Zorgzaam010 Rotterdam Sport-support en de Rotterdamse onderwijsinstellingen. Dit zijn geen belangenorganisaties voor de doelgroep van het VN-verdrag.

In het uitvoeringsplan staat in algemene zin de volgende ambitie: “Monitoren vooruitgang en delen succes ter inspiratie: alle goede voorbeelden en pilots”. Verder staat er ook dat de gemeente de pilots die worden uitgevoerd zal evalueren.

In het plan staat dat de financiële middelen die nodig zijn voor toegankelijk maken van speeltuinen “voor een belangrijk deel binnen de vervangingsinvesteringen voor speeltoestellen kan worden opgevangen.” Verder zijn er middelen vrijgemaakt voor de uitvoering van de pilots en de bezigheden van de verenigingsconsulenten, namelijk een maximaal bedrag van 250.000.³⁹⁵

3-8 buitenruimte

Visie openbare ruimte

De visie openbare ruimte heeft de visie het doel om te zorgen voor een openbare ruimte “waar iemand die minder goed ter been of slechtziend is of een andere beperking heeft zich veilig en zo makkelijk mogelijk verplaatst.”³⁹⁶ Desondanks is de ambitie dat de iedereen volledig kan participeren in de openbare ruimte ingewikkeld omdat er altijd verschillende, soms tegengestelde, belangen zijn die de gemeente moet afwegen.³⁹⁷ De monitoring van de toegankelijkheid van de openbare ruimte vindt volgens de visie plaats via de GGD gezondheidsmonitoren. Echter, deze monitoren zijn geen geschikt monitoringsinstrument om de toegankelijkheid van de openbare ruimte te meten omdat ze enkel monitoren of mensen een beperking hebben.³⁹⁸ Deze monitoren geven daardoor geen inzicht in voor wie de buitenruimte nog niet toegankelijk is. De visie bevat geen informatie over de bekostiging van toegankelijkheid.

³⁹³ Gemeente Rotterdam, ‘Uitvoeringsprogramma Speeltuinverenigingen’, oktober 2021, p.29.

³⁹⁴ Gemeente Rotterdam, ‘Uitvoeringsprogramma Speeltuinverenigingen’, oktober 2021, p.4

³⁹⁵ Gemeente Rotterdam, ‘Uitvoeringsprogramma Speeltuinverenigingen’, oktober 2021, p.27, 29

³⁹⁶ Gemeente Rotterdam, ‘Visie Openbare Ruimte 2019-2029 Rotterdam: Een gezond en groen Rotterdam voor iedereen’, 2019, p. 21.

³⁹⁷ Gemeente Rotterdam, ‘Visie Openbare Ruimte 2019-2029 Rotterdam: Een gezond en groen Rotterdam voor iedereen’, 2019, p. 28, 57.

³⁹⁸ Gemeente Rotterdam, ‘Visie Openbare Ruimte 2019-2029 Rotterdam: Een gezond en groen Rotterdam voor iedereen’, 2019, p. 22 en Rijksoverheid, *Gezondheidsmonitor Volwassenen en Ouderen*. Verkregen op 29 november 2023 van: <https://www.monitorgezondheid.nl/gezondheidsmonitor-volwassen-en-ouderen>; CBS, *Corona gezondheidsmonitor jeugd 2021*. Verkregen op 29 november 2023 van: <https://statline.rivm.nl/#/RIVM/nl/data-set/50092NED/table?ts=1662382730794>.

Raadsbesluit fysiek toegankelijke stad

In dit raadsbesluit staat de ambitie om de samenwerking tussen de gemeente en 010 Toegankelijk en Vereniging Gehandicapten Rotterdam (VGR) te verbeteren zodat “signalen van Rotterdammers worden opgepakt”. Het raadsbesluit komt voort uit het initiatiefvoorstel Fysiek toegankelijke stad, waarvoor ook input is opgehaald bij Rotterdammers met een beperking.³⁹⁹ Verder heeft de gemeente een werkgroep opgestart die monitort hoe de uitvoering van het raadsbesluit verloopt. De raad heeft daarnaast het college gevraagd om financiële dekking voor de uitvoering van het raadsbesluit te zoeken. In het raadsbesluit staan tien doelstellingen, waarvan er twee SMART zijn. De eerste is het aanstellen van een projectmanager toegankelijkheid. De tweede SMART-doelstelling is om jaarlijks een top 10 van knelpunten ten aanzien van toegankelijkheid in de buitenruimte op te lossen.

Raadsbesluit Fysiek toegankelijke stad voor iedereen

Het raadsbesluit ‘fysiek toegankelijke stad voor iedereen’ uit 2021 volgt op het gelijknamige initiatiefvoorstel van GroenLinks uit 2020. In het raadsbesluit staan tien doelstellingen om de stad Rotterdam fysiek toegankelijk te maken. Deze luiden (ingekort door rekenkamer):

- 1 Projectmanager voor toegankelijkheid aanstellen bij Stadsontwikkeling voor tenminste een jaar;
- 2 Betere samenwerking tussen gemeentelijke diensten in het fysieke domein en Rotterdam Onbeperkt;
- 3 Jaarlijkse top 10 van knelpunten in de buitenruimte oplossen en het benodigde budget reserveren;
- 4 Onderzoek door Stadsbeheer naar financiële consequenties van tijdelijke oplossingen, zoals opritten;
- 5 ‘Rotterdamse Richtlijnen voor een toegankelijke buitenruimte’ actualiseren en aanscherpen;
- 6 Zorgen voor een verbeteringslag bij de laatste 5% ontoegankelijke OV-haltes;
- 7 Bij gemeentelijk vastgoed:
 - In PvE bij nieuwbouwwopgaven moet staan dat gebouw moet voldoen aan de ITS en een ITS-certificaat moet hebben bij oplevering;
 - In gesprek met schoolbesturen om ITS-certificaat waar mogelijk toe te passen;
 - Inventariseren wat toegankelijkheidsniveau van huizen van de wijk is, en bepalen welke aanpassingen worden meegenomen in de Duurzame MJOP's.⁴⁰⁰
- 8 Onderzoek naar de sportbehoeften van mensen met een beperking en de knelpunten;
- 9 Streven naar toegankelijke stembureaus in maart 2022;
- 10 Onderzoek naar mogelijke financiële tegemoetkoming voor vrijwilligers van 010 Toegankelijk.⁴⁰¹

Dit raadsbesluit is bij de gemeente intern verwerkt tot een plan van aanpak waarbij de doelstellingen uit het raadsbesluit bij verschillende ambtenaren zijn belegd.⁴⁰² In 2024 is een antwoord op schriftelijke vragen gegeven over de stand van zaken aan de raad.⁴⁰³ In deze terugkoppeling worden 8 van de 10 doelstellingen genoemd. Opvallend is dat er niets staat over doelstelling 4, namelijk een onderzoek van stadsbeheer naar de financiële consequenties van tijdelijke oplossingen, en niets over doelstelling

³⁹⁹ GroenLinks Rotterdam, ‘Initiatiefvoorstel een toegankelijke stad voor iedereen’, 2020 p.22.

⁴⁰⁰ Voor 16 van de 50 Huizen van de Wijk zijn inmiddels schouwen uitgevoerd. In paragraaf 5-2-1 worden deze uitgebreid besproken.

⁴⁰¹ ITS-certificaat staat voor: Internationaal ToegankelijkheidsSymbool certificaat. Dit keurmerk is ingesteld door Iederin en wordt gebaseerd op het handboek voor toegankelijkheid. Dit handboek bevat richtlijnen voor toegankelijk bouwen. PBT Consult, *ITS keurmerk*. Verkregen op 19 juni 2024 van <https://www.pbtconsult.nl/its-keurmerk/213/1273/>.

⁴⁰² Gemeente Rotterdam, ‘Plan van Aanpak: Fysiek toegankelijke stad voor iedereen’, 15 juli 2022.

⁴⁰³ College B&W Rotterdam, ‘Toegankelijke stad, Rotterdam voor iedereen’, 6 februari 2024.

7, namelijk de toegankelijkheid van gemeentelijk vastgoed. Verder zijn er in 2023 slechts drie knelpunten opgelost in de buitenruimte, in plaats van de beoogde tien.

Toegankelijkheidsrichtlijnen buitenruimte

Het cluster Stadsbeheer en Stadsontwikkeling geven vorm aan toegankelijkheid van de buitenruimte door de zogeheten 'Richtlijnen voor toegankelijke Buitenruimte' uit 2018.⁴⁰⁴ Dit zijn richtlijnen voor aanleg en aanpassing van de Rotterdamse buitenruimte, bijvoorbeeld voor de hoeveelheid gehandicaptenparkeerplaatsen op parkeerterreinen en voor de aanleg van trottoir-afrитjes. De richtlijnen zijn door de directie-raad Buitenruimte vastgesteld en bekrachtigd door de wethouder en moeten standaard gevolgd worden "bij nieuwe inrichting en herinrichting van de openbare buitenruimte". Als er alleen sprake is van herbestrating moeten ze "zoveel mogelijk" gevolgd worden.⁴⁰⁵ De richtlijnen worden op dit moment geactualiseerd.⁴⁰⁶ Hierbij raadpleegt de gemeente 010 Toegankelijk (zie kader hierboven). Dit doet ze ook regelmatig bij concrete (her)inrichtingsplannen voor de openbare ruimte.⁴⁰⁷ Volgens de huidige richtlijn krijgt 010 Toegankelijk alle gemeentelijke inrichtingsplannen toegestuurd.⁴⁰⁸

3-9 wonen

Collegetargets 2022-2026

De collegetargets 2022-2026 zijn een elftal doelen die het college voor 2027 wil behalen. Eén ervan gaat over wonen voor ouderen. Het doel is om voor 2027 14 zogeheten thuisplusflats te realiseren in bestaande seniorencomplexen en de bouw van tien nieuwe woon(zorg)complexen voor ouderen te starten.⁴⁰⁹ In thuisplusflats worden dagelijkse activiteiten georganiseerd voor en door bewoners en zorgaanbieders. De tien nieuw te bouwen woon(zorg)complexen zijn complexen van 20 woningen of meer die minstens twee BAT-sterren hebben. Daarmee is het eerste doel een doel op het domein zorg en welzijn en het tweede betreft het domein wonen. Het college rapporteert jaarlijks naar de raad over het eerste doel via de tweede herziening en het jaarverslag.⁴¹⁰ De tussenstand eind 2023 was dat er is gestart met de bouw van twee woon(zorg)complexen.⁴¹¹ Monitoring van het tweede doel (bouw nieuwe woonzorgcomplexen) vindt plaats via de gemeentelijke bouwprogrammeringsmonitor BoPro.

Langer Thuis Akkoord

In 2020 tekende de gemeente het Langer Thuis Akkoord 2020-2025 met 37 andere partijen uit wonen, welzijn en zorg. Dit akkoord is een uitwerking van het uitvoeringsprogramma 'Rotterdam, Ouder en wijzer'. Het akkoord sluit ook aan bij het landelijke programma 'Langer Thuis' over het zo lang mogelijk zelfstandig laten wonen van ouderen. Het Rotterdamse akkoord gaat over de realisatie van nieuwe

⁴⁰⁴ Gemeente Rotterdam, 'Buitenruimte Richtlijn Toegankelijke Buitenruimte', 15 mei 2018

⁴⁰⁵ Gemeente Rotterdam, 'Buitenruimte Richtlijn Toegankelijke Buitenruimte', 15 mei 2018.

⁴⁰⁶ Interview ambtenaren.

⁴⁰⁷ Interview ambtenaar; Gemeente Rotterdam, 'Toegankelijke Stad: Richtlijnen voor toegankelijke buitenruimte update' [concept], 2023.

⁴⁰⁸ Gemeente Rotterdam, 'Buitenruimte Richtlijn Toegankelijke Buitenruimte', 15 mei 2018, p.8.

⁴⁰⁹ Gemeente Rotterdam, *Collegetargets 2022-2026*. Verkregen op 4 juli 2024 van <https://www.watdoetdegemeente.rotterdam.nl/apps/begroting2023/hoofddlijnen/03-collegetargets/> De inhoud van deze begrippen is gedefinieerd in het definitieboekje bij de targets: Gemeente Rotterdam, 'Definitieboekje collegetargets geactualiseerd 2023', 3 oktober 2023.

⁴¹⁰ Gemeente Rotterdam, 'Definitieboekje collegetargets geactualiseerd 2023', 3 oktober 2023, p.32

⁴¹¹ De stand van zaken met betrekking tot dit collegetarget is beoordeeld in het Rekenkamer rapport 'Targets tellen'. Rekenkamer Rotterdam, 'Targets tellen: tussentijds beoordeling collegetargets 2022-2026'. Rotterdam: Rekenkamer Rotterdam, 2024.

levensloopbestendige woningen en het aanpassen van bestaande woningen op de behoeften van ouderen.

“levensloopbestendige” woningen of tweesterrenwoningen

In het Rotterdamse Langer Thuis akkoord is niet gespecificeerd wat levensloopbestendige woningen zijn. De geïnterviewde ambtenaren geven desgevraagd aan dat het gaat om woningen met (minimaal) twee sterren in het landelijke classificatiesysteem van kenniscentrum Bouw Advies Toegankelijkheid (BAT). Dit betekent dat de entree, de woonkamer en het toilet zonder traplopen bereikbaar zijn of er is in de woning een lift of stoeltjeslift aanwezig. Verder zijn drempels in de woning maximaal twee centimeter hoog en is de route in de (gedeelde) buitenruimte naar de woningvoordeur goed begaanbaar. Deze woningen worden door de gemeente ook wel “toegankelijke woningen” genoemd.

Er staan veel niet-kwantitatief geformuleerde doelen in het akkoord. Eén doel is wel SMART geformuleerd maar gaat niet concreet over aantallen woningen. Dit doel luidt dat partijen zullen samenwerken aan de ontwikkeling van zes zogeheten ouderenhubs voor 2025. In het ‘Uitvoeringsprogramma Rotterdam, Ouder en wijzer’ omschrijft de gemeente wat een ouderenhub is. Het gaat in ieder geval om het inzetten op meer voorzieningen voor ouderen in ouderenhub-buurtten, waarbij niet wordt vastgelegd welke voorzieningen dit zijn. Een tweede SMART-geformuleerd doel is dat een meerderheid van de 8.400 nieuw te bouwen woningen in het sociale segment “geschikt voor of gericht op ouderen” zal zijn. Het betreft hier de Rotterdamse woningbouwopgave tot 2030. In het document is niet gedefinieerd wat geschikt voor of gericht op ouderen inhoudt maar waarschijnlijk gaat het in ieder geval om tweesterrenwoningen (zie kader hierboven). Het derde SMART-geformuleerde doel is dat tot 2030 een “aanzienlijk deel” van de nieuwe middensegment woningen “voor ouderen” is. Ook hier worden waarschijnlijk in ieder geval tweesterrenwoningen bedoeld.

De middelen voor het akkoord vallen “binnen budget van het Uitvoeringsprogramma Rotterdam Ouder en Wijzer” dan wel binnen de reguliere budgetten, zo geeft het college aan. In “Rotterdam Ouder en Wijzer” is voor de periode 2019-2022 jaarlijks twee ton gereserveerd voor de actielijnen met betrekking tot wonen.

De partijen bewaken samen de voortgang en de realisatie via een jaarlijkse bestuurlijke tafel. De voortgang zal worden gemonitord via de jaarlijkse woonvisievoortgangsrapportage en de jaarlijkse verantwoording over het programma Rotterdam Ouder en Wijzer.⁴¹² De geïnterviewde ambtenaar geeft desgevraagd aan dat de rapportage daarover naar de raad vroeger verliep via de woonvisie-voortgangsrapportages maar dat dit in 2022 weer is losgelaten. In de woonvisievoortgangsrapportage van 2021, staat inderdaad informatie over de “opgave vanuit (onder andere) het Langer Thuis akkoord”, namelijk dat er sinds 1 januari 2018 9.955 lift-ontsloten woningen zijn gerealiseerd. Met die informatie is nog niet gerapporteerd hoe het met de sociale c.q. middensegment-woningen voor ouderen staat.⁴¹³ Er is dus wel een voornemen tot rapportage maar de rapportage zelf dekt niet alle SMART-doelstellingen. In de aanloop naar het akkoord heeft de gemeente met de Brede Raad gesproken, geven de geïnterviewde ambtenaren aan.⁴¹⁴

⁴¹² College van B&W, brief ‘Ondertekening Langer Thuis Akkoord 2020-2025’, 11 februari 2020.

⁴¹³ Gemeente Rotterdam, ‘Voortgangsrapportage woonvisie 2021’, p.24, september 2022

⁴¹⁴ interview ambtenaar.

Plan van aanpak 2030 Wonen en Zorg voor kwetsbare Rotterdammers

Het 'Plan van aanpak 2030 Wonen en Zorg voor kwetsbare Rotterdammers', dat de raad in juli 2021 vaststelde, gaat over "Rotterdammers die dakloos of verslaafd zijn, of die psychische problemen of een verstandelijke beperking hebben" voor wie "steun van familie, vrienden en burens" niet genoeg is om het te redden en die recht hebben op ondersteuning vanuit de Wmo. Er moet ook een probleem met zelfstandig wonen zijn, want het zijn "Rotterdammers die dakloos zijn en opvang behoeven of vanwege hun kwetsbaarheid beschermd moeten wonen, en die vervolgens uitstromen naar zelfstandig wonen met ondersteuning".⁴¹⁵ Daarmee gaat het deels om de doelgroep van het VN-verdrag, namelijk waar het mensen met langdurige psychische problemen en/of een verstandelijke beperking betreft die ook nog een probleem met zelfstandig wonen hebben.

Het plan omvat prognoses voor de periode 2020-2030 van de behoefte aan:

- 1 plaatsen in de nachtopvang;
- 2 plaatsen in doorstroomvoorzieningen voor daklozen;
- 3 woningen voor beschermd wonen;
- 4 woningen waar mensen zelfstandig met ondersteuning kunnen wonen.

De prognoses zijn gemaakt door de gemeente in samenwerking met de betrokken zorgaanbieders. Ook worden per type opvang of huisvesting "strategische uitgangspunten" benoemd, bijvoorbeeld wat betreft de optimale periode dat iemand in zo'n opvang zou moeten verblijven of de gewenste variëteit aan soorten opvang binnen het type. Het plan bevat wel doelen, maar die zijn niet SMART-geformuleerd op het niveau van aantallen plekken of woningen.

De Brede Raad 010 is geconsulteerd over "de strategie met betrekking tot opvang, beschermd wonen en zelfstandig wonen".⁴¹⁶ De maatregelen worden gefinancierd uit de reguliere budgetten voor de Wmo en uit rijksmiddelen die de gemeente nog zal ontvangen "voor het Hoofdlijnenakkoord GGZ en voor de invoering van de Wet verplichte GGZ". De raad zal "(half)jaarlijks" worden geïnformeerd over de voortgang en opbrengsten van het plan."⁴¹⁷

Prestatieafspraken 2024-2025

De gemeente maakt prestatieafspraken met corporaties over woningen die geschikt zijn voor mensen met een beperking. Het is de gesproken ambtenaren niet bekend of dit eerdere jaren al gebeurde, maar in de prestatieafspraken voor 2024-2025 is dit in ieder geval zo. Drie daarvan zijn SMART-geformuleerd. De eerste SMART-geformuleerde prestatieafpraak is dat corporaties in de periode 2024-2025 567 toegankelijke woningen voor ouderen zullen toevoegen. Over deze woningen vermeldt de Rotterdamse woonvisie dat deze woningen op dit moment "zeer schaars" zijn.⁴¹⁸ Onder de kop "Rolstoelwoningen" staat dat gemeenten en corporaties uiterlijk in juni 2024 een actieplan zullen maken. Het plan gaat over grote corporatiewoningen met 4 of 5 BAT-sterren.⁴¹⁹ Deze woningen zijn rolstoeltoegankelijk. Ze moeten "meer zichtbaar worden voor woningzoekenden" in de woningadvertentiesystemen. Ook moet "het

⁴¹⁵ Gemeente Rotterdam, 'Plan van aanpak 2030 Wonen en Zorg voor kwetsbare Rotterdammers', juli 2021, p. 6.

⁴¹⁶ Gemeente Rotterdam, 'Plan van aanpak 2030 Wonen en Zorg voor kwetsbare Rotterdammers', juli 2021, p.7.

⁴¹⁷ College van B en W, 'Collegebrief over Plan van aanpak kwetsbare Rotterdammers', 16 juli 2019, p. 5 en 26..

⁴¹⁸ Gemeente Rotterdam, 'Rotterdamse Woonvisie - Een koers tot 2040 en acties voor de komende 5 jaar', 2023, p.57.

⁴¹⁹ Zie voor de eisen aan 4- en 5-sterrenwoningen: BAT, *Wonen en zorg in balans, Het sterrenstelsel*. Verkregen op 4 juli 2024 via

<http://www.wonenezorginbalans.nl/sterrenstelsel.html>

(potentiële) aanbod vergroot worden” en er moet beter afgestemd worden tussen vraag en aanbod. Verder zullen deze woningen “in principe niet geliberaliseerd of verkocht” worden door corporaties. In de periode tot het actieplan werken de partijen samen als mensen een dergelijke woning nodig hebben.⁴²⁰ Verder zal corporatie Havensteder vier rolstoelwoningen realiseren in 2025 in een bepaald nieuwbouwcomplex.⁴²¹ Andere prestatieafspraken op het terrein van toegankelijk wonen zijn nauwelijks SMART. Zo spreken partijen af dat de corporaties “concreet zullen maken hoeveel scootmobielstallingen (...) zij voornemens zijn te realiseren” met subsidie. Ook zullen corporaties “bij de inrichting van seniorencomplexen nadenken over dementievriendelijkheid”.⁴²²

Jaarlijks stellen gemeente en corporaties een monitorrapport op over de prestatieafspraken, zo vermelden de afspraken. En elk jaar komen gemeente, corporaties en huurders bij elkaar om de voortgang en om eventuele ontwikkelingen en signalen te bespreken.⁴²³ In de afspraken staat niet vermeld dat de raad hierover geïnformeerd wordt. Huurdersorganisaties zijn betrokken bij het opstellen van de afspraken. Niet duidelijk is of hier mensen met een beperking in verenigd zijn, maar aangezien er veel ouderen in actief zijn is dit wel aannemelijk. Middelen voor de realisatie van ouderenvoningen, minder valide woningen en/of “kwetsbare Rotterdammers” zijn afkomstig van de corporaties, eventueel aangevuld met provinciale of rijkssubsidies.⁴²⁴

Verordening woonruimtebemiddeling regio Rotterdam 2020

In de verordening woonruimtebemiddeling regio Rotterdam 2020 is urgentie geregeld voor onder meer mensen die vanwege medische gronden snel een (geschikte) corporatiewoning nodig hebben en voor mantelzorgers en mensen die uit opvanginstellingen uitstromen.⁴²⁵ Het document omschrijft de urgentiecriteria voor woningzoekenden. Het document bevat geen SMART-geformuleerde doelstellingen voor de gemeente zelf.

3-10 zorg, welzijn en ondersteuning

Heel de stad

Het kader bevat geen SMART-geformuleerde acties of beleidsdoelstellingen. Het gaat om “de hoofdlijnen van het lokale beleid”, het is de bedoeling dat deze in andere beleidsdocumenten concreter worden uitgewerkt.⁴²⁶ Het kader is tot stand gekomen met consultatie van de doelgroep mensen met een beperking. De Brede Raad 010 heeft namelijk een advies opgesteld over dit kader,⁴²⁷ waarop de betrokken wethouder vervolgens gereageerd heeft.⁴²⁸ Het kader bevat een paragraaf met voornemens om alle

⁴²⁰ Gemeente en 22 corporaties en huurdersvertegenwoordigingen, ‘Prestatieafspraken 2024-2025’, 12 december 2023, p.19. Groot betekent volgens het document minimaal 60m2 bruto gebruiksoppervlak en minstens drie slaapkamers.

⁴²¹ Gemeente en 22 corporaties en huurdersvertegenwoordigingen, ‘Prestatieafspraken 2024-2025’, 12 december 2023, p.42.

⁴²² Gemeente en 22 corporaties en huurdersvertegenwoordigingen, ‘Prestatieafspraken 2024-2025’, 12 december 2023, p. 17-18.

⁴²³ Gemeente en 22 corporaties en huurdersvertegenwoordigingen, ‘Prestatieafspraken 2024-2025’, 12 december 2023, p. 10.

⁴²⁴ email ambtenaar.

⁴²⁵ Gemeente Rotterdam, ‘Verordening Woonruimtebemiddeling regio Rotterdam 2020’, 26 mei 2020.

⁴²⁶ Gemeente Rotterdam, ‘Heel de stad - Beleidsplan Maatschappelijke Ondersteuning en Jeugdhulp 2021-2026’, 2021, p. 4

⁴²⁷ Brede Raad 010 en Young 010 *Advies “in eigen beheer”*, geraadpleegd op 4 juli via <https://brede raad-010.nl/wp-content/uploads/2020/02/Advies-In-Eigen-Beheer-def-06022020.pdf>

⁴²⁸ Wethouder Mobiliteit, Jeugd en Taal in Rotterdam en Wethouder Volksgezondheid, zorg, ouderen en sport, brief ‘inzake adviezen gebiedscommissies, wijkraden en wijkcomités Heel de stad en de LAT’, 7 juli 2020.

inspanningen te monitoren en een financiële paragraaf waarin ook middelen voor maatregelen van elk van de drie aandachtsgroepen zijn opgenomen.⁴²⁹

Programma van Eisen welzijn 2022

Het gemeentelijke welzijnsbeleid wordt in Rotterdam uitgevoerd door externe aanbieders. Welzijn gaat over de “gebiedsgerichte, laagdrempelige en niet-geïndiceerde ondersteuning dichtbij de leefwereld van Rotterdammers.”⁴³⁰ Voor elk van de 14 gebieden formuleert de gemeente een programma van eisen, waarop welzijnsaanbieders offren. Daarna sluit de gemeente contracten met de winnaars van de aanbestedingen, één per gebied. Aanbieders werken regelmatig met onderaannemers, dus in de praktijk zijn veel meer externe partijen betrokken als uitvoerder van het gemeentelijke beleid op het terrein van welzijn.

De afdeling welzijn heeft in het Programma van Eisen Welzijn 2022 (PvE Welzijn 2020) de kaders uit ‘Heel de stad’ verwerkt tot enkele SMART-geformuleerde maatregelen voor mensen met een beperking.⁴³¹ Zo moet in elk gebied de gecontracteerde welzijnspartij een zogeheten aandachtsfunctionaris met betrekking tot “kwetsbare Rotterdammers” aanstellen, dat wil zeggen de doelgroep Rotterdammers met een kwetsbare positie uit ‘Heel de stad’. Deze functionaris moet expertise hebben op het gebied van “LVB, GGZproblematiek, huiselijk geweld en kindermishandeling” en aanspreekpunt zijn voor de overige medewerkers/vrijwilligers van welzijn en voor het wijknetwerk.⁴³²

Een tweede SMART-geformuleerde eis is dat de gecontracteerde partij een vrijwilligerscoördinator aanstelt. Deze coördinator begeleidt en stimuleert “vrijwilligers, behorend tot de prioritaire doelgroep Kwetsbare Rotterdammers (...) om stappen te zetten in hun ontwikkeling om zo de doorstroom te bevorderen binnen de eigen organisatie of naar partners binnen het Wijknetwerk.” Het gaat met andere woorden om een professional die zich bezighoudt met het toeleiden van “kwetsbare Rotterdammers” naar vrijwilligerswerk en hen ondersteunt bij dat vrijwilligerswerk.⁴³³

Onder de kop “dementievriendelijke wijken” bevat het document eisen gericht op het uitbreiden en professionaliseren van de aandacht voor dementie. Daarbij is per gebied aangegeven hoeveel unieke ouderen in ieder kalenderjaar met activiteiten bereikt dienen te worden. Dit zijn er stadsbreed 1.550.⁴³⁴

Dementievriendelijkheid in het coalitieakkoord 2022-2026

⁴²⁹ Gemeente Rotterdam, ‘Heel de Stad’, 2021, p. 53 en 73.

⁴³⁰ Gemeente Rotterdam, ‘Inkoopstrategie Welzijn 2022’, 12 november 2020, p.2.

⁴³¹ Gemeente Rotterdam, ‘Programma van Eisen Welzijn 2022’, 23 november 2021. Het programma van Eisen Welzijn 2022 is gebaseerd op de “Inkoopstrategie welzijn 2022” uit november 2020. In deze strategie werkt de gemeente uit hoe zij voor de periode tot (in ieder geval) 2028 het welzijns-werk wil aanbesteden.

⁴³² Gemeente Rotterdam, ‘Programma van Eisen Welzijn 2022’, 23 november 2021, p.18. Het wijknetwerk is een verzameling van in de wijk aanwezige instituties. Het bestaat volgens de gemeente “uit allerlei organisaties en hun initiatieven, zoals scholen, sportverenigingen, vrijwilligers, levensbeschouwelijke organisaties, sociaal ondernemers, maar ook de VraagWijzers, de Centra voor Jeugd en Gezin (CJG) en de stedelijke loketten.” Gemeente Rotterdam, ‘raadsmonitor over het Rotterdamse stelsel van welzijn, zorg en jeugdhulp 2018’, juni 2019, p. 13.

⁴³³ Gemeente Rotterdam, ‘Programma van Eisen Welzijn 2022’, 23 november 2021, p.18

⁴³⁴ Gemeente Rotterdam, ‘Programma van Eisen Welzijn 2022’, 23 november 2021, p.12.

De aandacht voor dementie komt ook terug in het coalitieakkoord 2022-2026. Daarin nam de coalitie zich namelijk voor: "Rotterdam wordt de meest dementievriendelijke gemeente van Nederland. Hier- toe stellen we samen met partners in de stad een gemeentelijk actieplan voor omgang met dementie op." Het actieplan is in 2023 verschenen als onderdeel van de actieagenda 'Goud voor Oud'. Het om- vat onder meer de actie om medewerkers werkzaam bij de Vraagwijzer, indicatiestelling Wmo of het wijkteam te trainen in het signaleren van dementie. Ook wil de gemeente mantelzorgers ondersteunen en vrijwilligersplekken voor mensen met dementie creëren.

Voor de twee andere bovengenoemde maatregelen (het werk van de aandachtsfunc- tionaris en vrijwilligerscoördinator) is niet gespecificeerd hoeveel (kwetsbare) inwo- ners bereikt moeten worden.⁴³⁵ In het Programma van Eisen Welzijn 2022 is niet aan- gegeven hoeveel middelen beschikbaar zijn voor maatregelen ter bevordering van toe- gankelijkheid. Echter, aangezien de inschrijvende partij deze uren en kosten wel moet begroten en declareren, oordeelt de rekenkamer dat er middelen toegewezen worden specifiek voor toegankelijkheidsmaatregelen.⁴³⁶

Voor geen van de maatregelen die (ook) voor mensen met een beperking relevant zijn (aandachtsfunctionaris voor kwetsbare Rotterdammers, vrijwilligerscoördinator, ac- ties voor dementievriendelijke wijken) stelt het PvE eisen met betrekking tot monito- ring van de resultaten.

3-11 persoonlijke mobiliteit

verordening en beleidsregels maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp 2018

De verordening en beleidsregels werken de wettelijke verplichtingen vanuit de WMO verder uit, maar stellen geen nieuwe (SMART-geformuleerde) doelstellingen. Er is daarom ook niets in de verordening en/of beleidsregels opgenomen over monitoring. In de verordening staat niet of er bij het ervan gebruik is gemaakt van input van de doelgroep.

contract met Trevvel 2018 - 2025

Het collectief aanvullend vervoer dat de gemeente aanbiedt als maatwerkvoorziening voor persoonlijke mobiliteit, is uitbesteed aan Trevvel. Voor deze aanbesteding heeft de gemeente de markt gevraagd hoe zij de opdracht met betrekking tot collectief aan- vullend vervoer geformuleerd wilde zien worden. Dit heeft tot een zogenaamde 'con- currentiegerichte dialoog' geleid, wat betekent dat de gemeente met de markt in ge- sprek is gegaan over de belangrijkste prestatie-indicatoren. Dit werden gebruikerste- vredenheid, medewerkerstevredenheid en social return. De gemeente is daarmee af- gestapt van de klassieke prestatie-indicatoren zoals stiptheid. De vervoerder krijgt vanuit die afspraken een vastgesteld bedrag voor het hele jaar (lumpsum). Van dat lumpsum-bedrag is 5% prestatieafhankelijk. Als er op één van de drie indicatoren on- voldoende wordt gescoord, wordt er tot maximaal 5% per kwartaal teruggevorderd. Er is voor het opstellen van het aanbestedingsproces niet in gesprek gegaan met de doel- groep die gebruikmaakt van het collectief aanvullend vervoer.⁴³⁷

3-12 openbaar vervoer

⁴³⁵ Gemeente Rotterdam, 'Programma van Eisen Welzijn 2022 – bijlage C', mei 2021

⁴³⁶ Gemeente Rotterdam, 'Programma van Eisen Welzijn 2022 – bijlage B', mei 2021

⁴³⁷ interview ambtenaar; Metropoolregio Rotterdam Den Haag, 'Kadernota OV', 25 oktober 2017.

Kadernota OV

De Kadernota OV is gepubliceerd in 2017. Het betreft een richtinggevend document voor het openbaar vervoer in de metropoolregio. Het document is opgesteld door de MRDH. Het stelt op hoofdlijnen kaders aan het OV en geeft richting aan het OV voor de komende tien jaar.⁴³⁸ De nota stelt dat betreft de toegankelijkheid niet alleen de voertuigen en haltes, maar ook de reisinformatie toegankelijk moet zijn in lijn met de wettelijke verplichting. Daarnaast staat in het document dat de MRDH van de vervoerders verwacht dat zij uitstekende service verlenen aan alle reizigers met en zonder beperking.⁴³⁹ Verder staat er dat er ook eisen worden gesteld aan de PvE's met betrekking tot toegankelijk reizen per OV: "Laagdrempelig, zorgeloos reizen per OV betekent dat het vervoer toegankelijk is voor alle reizigers, met of zonder beperking. Toegankelijk vervoer is vervoer dat reizigers ondersteunt met adequate, toegankelijke (reis)informatie met toegankelijk OV-materieel. Daarnaast vraagt het om een klantgerichte dienstverlening van vervoerders bijv. in het rijgedrag van chauffeurs. Hieraan worden eisen gesteld in de PvE's".⁴⁴⁰ De geïnterviewde ambtenaar heeft de rekenkamer geen PvE's verstuurd bij de opvraag van relevante beleidskaders.

Er zijn verder geen (SMART-)doelstellingen met betrekking tot toegankelijkheid opgenomen in het document. Er is ook geen aandacht voor specifieke doelgroepen met een beperking. De MRDH monitort vanuit de kadernota de toegankelijkheid dan ook niet. Wel monitort ze de tevredenheid van reizigers.⁴⁴¹ Hiervoor heeft ze een aantal KPI's geformuleerd. Deze zijn opgenomen in de concessiedocumenten. Er is voor de nota geen gebruik gemaakt van input vanuit de doelgroep. Ook zijn er vanuit deze nota geen middelen beschikbaar gesteld om de toegankelijkheid van het openbaar vervoer te bevorderen.

Plan Toekomstvast Tramnet

Het Plan Toekomstvast Tramnet (hierna PTT) is gepubliceerd in 2023 en bevat het eindbeeld voor het toekomstige tramnetwerk in Rotterdam in 2030. Het is vastgesteld door de MRDH met input van de gemeente Rotterdam. Het beschrijft welke effecten het toekomstige tramnetwerk gaat hebben voor de stad en regio en wat nodig is om dit te realiseren. Het vormt het kader voor beslissingen in de nabije toekomst, zoals (vervangings)investeringen in sporen en voertuigen, projecten voor herinrichting van straten waar trams rijden en voor vervoersplannen van de RET. Er is voor de PTT input opgehaald bij de gemeente, bij alle Rotterdamse wijkraden en bij de regionale reizigersorganisatie Metrocov.⁴⁴² In dit laatste adviesorgaan zijn ook mensen met een beperking vertegenwoordigd.⁴⁴³

Er is in het PTT een ambitie geformuleerd met betrekking tot de toegankelijkheid van busvoertuigen, namelijk dat deze zeer strak langs het halteperron zullen kunnen halteren en dat het halteperron en de busvloer dezelfde hoogte hebben.⁴⁴⁴ Er zijn in het document geen verdere (SMART-)doelstellingen opgenomen, er is ook geen aandacht voor specifieke doelgroepen met een beperking. Er wordt vanuit het PTT dan ook niet gemonitord hoe het ervoor staat met de toegankelijkheid in het openbaar vervoer. Er

⁴³⁸ Metropoolregio Rotterdam Den Haag, 'Kadernota OV', 25 oktober 2017

⁴³⁹ Metropoolregio Rotterdam Den Haag, 'Kadernota OV', 25 oktober 2017, 14.

⁴⁴⁰ Metropoolregio Rotterdam Den Haag, 'Kadernota OV', 25 oktober 2017, 15.

⁴⁴¹ Metropoolregio Rotterdam Den Haag, 'Kadernota OV', 25 oktober 2017, 23.

⁴⁴² Metropoolregio Rotterdam Den Haag, 'Plan toekomstvast tramnet 2030 regio Rotterdam', 5 juli 2023, p. 2.

⁴⁴³ interview ambtenaar

⁴⁴⁴ Metropoolregio Rotterdam Den Haag, 'Plan toekomstvast tramnet 2030 regio Rotterdam', 5 juli 2023, p. 32.

zijn vanuit het PTT ook geen middelen beschikbaar gesteld om de toegankelijkheid van het openbaar vervoer te bevorderen.

Concessiedocumenten van 2016-2026

De concessiedocumenten bevatten eisen die de MRDH stelt aan de concessiehouder, in dit geval de RET, over het openbaar vervoer voor de periode 2016-2026. Daaronder vallen eisen over de toegankelijkheid van het openbaar vervoer. De eisen met betrekking tot de toegankelijkheid van het openbaar vervoer zijn in lijn met de wettelijke verplichting en hebben dus betrekking op de toegankelijkheid van stations en haltes, voertuigen en reisinformatie. De voertuigen moeten veilig en hindernisvrij kunnen worden betreden en toegankelijk zijn voor mensen met een auditieve, visuele en/of motorische beperking. De reisinformatie moet toegankelijk zijn, ook voor mensen die bijvoorbeeld slechtziend zijn. Er moet bovendien informatie beschikbaar zijn over de toegankelijkheid van haltes en de klantenservice moet toegankelijk en bereikbaar zijn.⁴⁴⁵

Daarnaast is in de concessiedocumenten opgenomen dat de concessiehouder één maal in de twee jaar een toegankelijkheidsplan opstelt, dit mag onderdeel zijn van een groter plan.⁴⁴⁶ Hierin moeten de verbetermogelijkheden met betrekking tot toegankelijkheid worden opgenomen, evenals de maatregelen die worden genomen voor verbetering en de kostenraming en verwachte effecten. De MRDH monitort of de RET zich aan de concessies houdt en stuurt bij waar nodig. Er wordt niet gemonitord op ervaren toegankelijkheid, zoals gezegd monitort de MRDH wel op tevredenheid. De RET levert cijfers over de tevredenheid in een kwartaalrapportage. Deze cijfers worden gebruikt voor de monitoring en bijsturing.⁴⁴⁷ Hierin is geen specifieke aandacht voor doelgroepen met een beperking.

OV-visie Rotterdam

De OV-visie Rotterdam is gepubliceerd in 2018 en loopt tot 2040. Het is opgesteld door de gemeente Rotterdam in samenwerking met de MRDH en met medewerking van de RET. Het is door de raad vastgesteld op 22 februari 2018.⁴⁴⁸ Er is op specifieke inhoud ook een samenwerking aangegaan met het Havenbedrijf, de NS en omliggende gemeenten. De OV-visie schetst de gewenste ontwikkeling van het OV in Rotterdam. Het document biedt een belangrijke inhoudelijke basis voor de Rotterdamse inzet op openbaar vervoer en is afgestemd op de kaders van de MRDH.

In de OV-visie Rotterdam wordt over toegankelijkheid gesproken in termen van beschikbaarheid en bereikbaarheid van verschillende plekken. Dit betreft een andere soort toegankelijkheid, niet toegankelijkheid in de zin van het VN-verdrag. Er is in de visie speciale aandacht voor de toegang tot “laaggeschoolde arbeid”. Dit betekent dat mensen “binnen een acceptabele reistijd” op hun werk kunnen komen “voor een acceptabele prijs”. Speciale aandacht gaat hierbij uit naar lage inkomensgroepen en mensen met een beperking.⁴⁴⁹ Er is bij het opstellen van de OV-visie geen gebruik gemaakt van input van de doelgroep van het VN-verdrag. Er zijn verder geen (SMART-

⁴⁴⁵ Metropoolregio Rotterdam Den Haag, 'Concessiedocument 2: programma van eisen Rail Rotterdam 2016-2026', 7 december 2015, p. 97.

⁴⁴⁶ Metropoolregio Rotterdam Den Haag, 'Concessiedocument 2: programma van eisen Rail Rotterdam 2016-2026', 7 december 2015, 97.

⁴⁴⁷ Metropoolregio Rotterdam Den Haag, 'Concessiedocument 2: programma van eisen Rail Rotterdam 2016-2026', 7 december 2015, 11.

⁴⁴⁸ Wethouder Mobiliteit, Jeugd en Taal in Rotterdam, 'Advies op vervoerplannen 2021', 1 mei 2021).

⁴⁴⁹ Gemeente Rotterdam, 'OV2040 Samen slimmer reizen: OV-visie Rotterdam', januari 2018, p. 23.

geformuleerde)doelstellingen opgenomen met betrekking tot toegankelijkheid, er is geen monitoring op het thema en er zijn geen middelen vrijgemaakt.

3-13 werk, arbeidsmarkt en participatie

Participatieverordening en nadere regels voorzieningen participatiewet

De 'participatieverordening' en de 'nadere regels voorzieningen Participatiewet' bevat veel maatregelen voor mensen met een beperking.⁴⁵⁰ De gemeente heeft deze oorspronkelijk opgesteld in 2015 en in 2023 aangepast naar aanleiding van wijzigingen in de Participatiewet. Deze wijzigingen hingen samen met het zogeheten 'breed offensief' van het rijk om meer mensen met een beperking aan het werk te krijgen.⁴⁵¹ De bepalingen van de participatieverordening en nadere regels zijn concrete uitwerkingen van wettelijke verplichtingen uit, voornamelijk, de Participatiewet. Dit betekent dat de gemeente geen extra voorzieningen biedt aan mensen met een beperking die niet een uitwerking zijn van de landelijke wetgeving.⁴⁵²

Mensenwerk

In dit beleidskader staat één SMART-geformuleerd doel over toegankelijkheid: het realiseren van 10.800 extra banen voor mensen met een arbeidsbeperking in de regio Rijnmond voor 2025. Dit doel komt overeen met de landelijke afspraken uit de Wet banenafpraak en quotum arbeidsbeperkten.⁴⁵³ Verder moet de gemeente ook een landelijk bepaald aantal "nieuw beschut werkplekken" realiseren. Dit zijn werkplekken voor mensen die extra begeleiding en aanpassingen nodig hebben, die een reguliere werkgever niet kan bieden.⁴⁵⁴ Hoeveel plekken dit zijn, staat niet in het kader want dit aantal wordt jaarlijks door het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid voor elke afzonderlijke gemeente bepaald.

Het beleidskader is voorgelegd aan de Brede Raad 010, de medezeggenschapsraden van Rotterdam Inclusief en de WSW Adviesraad.⁴⁵⁵ Om het doel van de 10.800 banen in de regio te realiseren, werkt de gemeente samen met het werkgeversservicepunt Rijnmond (WSPR). Daarnaast werkt de gemeente ook samen met onder meer het UWV. In dit beleidskader is er geen informatie over hoe de voortgang van het aantal banen gemonitord zal worden. In dit beleidskader is er geen informatie of er extra middelen voor vrijgemaakt zijn.

⁴⁵⁰ Gemeente Rotterdam, 'Participatieverordening Rotterdam 2015', 1 juli 2023; Gemeente Rotterdam, 'Nadere regels Voorzieningen Participatiewet Rotterdam', 15 november 2023.

⁴⁵¹ Het breed offensief betreft wijzigingen van de Participatiewet en een paar andere wetten. De wijzigingen in de andere wetten zijn noodzakelijk door hun verwijzing naar de Participatiewet. Het gaat hierbij om de Ziektewet, de Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen, wet financiering sociale verzekeringen, algemene nabestaandenwet, toeslagenwet, wet inkomensvoorzieningen oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers, wet inkomensvoorzieningen oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen en de wet financiering sociale verzekeringen. Minister van armoedebelief, participatie en pensioenen en minister van justitie en veiligheid, *Wet van 30 november 2022 tot wijziging van de Participatiewet en enkele andere wetten in verband met het verbeteren van de regeling voor loonkostensubsidie en enkele andere wijzigingen (uitvoeren breed offensief)*. Verkregen op 15 januari van https://www.eerstekamer.nl/behandeling/20221213/publicatie_wet/document3/f=/vlytel5g8qyw.pdf.

⁴⁵² Interview ambtenaar.

⁴⁵³ Rijksoverheid, *Wet banenafpraak en quotum arbeidsbeperkten*, 1 mei 2015, geraadpleegd op 10 juni 2024 via <https://wetten.overheid.nl/BWBR0036551/2015-05-01>

⁴⁵⁴ Gemeente Rotterdam, 'Mensenwerk – duurzaam aan de slag', juni 2019, p.34 en Rijksoverheid, *Hoe kom ik in aanmerking voor beschut werk?* Verkregen op 12 februari 2023 via: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/werken-met-arbeidsbeperking/vraag-en-antwoord/in-aanmerking-komen-voor-beschut-werk>.

⁴⁵⁵ Toegevoegd vanuit het ambtelijk wederhoor.

Werk is geweldig

Het beleidskader ‘Werk is Geweldig’ uit 2023 bevat net als het voorgaande beleidskader ‘Mensenwerk’ een hoofdstuk over Rotterdammers met “een kwetsbare arbeidspositie”. Daaronder vallen ook Rotterdammers met een arbeidsbeperking.⁴⁵⁶ Het gaat in het hoofdstuk onder meer over het sociaal ontwikkelbedrijf Rotterdam Inclusief (zie hieronder) en over loonkostensubsidie.⁴⁵⁷ In dit beleidskader staat één SMART-doelstelling over toegankelijkheid, namelijk dat “het aantal loonkostensubsidie-banen met 300 per jaar” stijgt, “tot 2.400 in eind 2026”.⁴⁵⁸ De gemeente ontvangt van het rijk een compensatie voor de loonkostensubsidie.

Rotterdam Inclusief

De gemeente Rotterdam heeft een sociaal ontwikkelbedrijf, genaamd Rotterdam Inclusief. Hier zijn werknemers met een beperking in dienst. Rotterdam Inclusief poogt om de werkomgeving zo aan te passen dat zij hier naar vermogen kunnen functioneren. Eén element daarin is dat alle leidinggevers ook als teamcoaches functioneren. Dit betekent dat zij hun medewerkers niet alleen aansturen maar ook interne werkbegeleiding geven.⁴⁵⁹

Bij het opstellen van dit kader heeft de gemeente een advies ingewonnen van de Brede Raad 010. Dit is de adviesraad voor het sociaal domein. De Brede Raad 010 vertegenwoordigt onder andere mensen met een beperking. In de uitvoering van het kader werkt de gemeente nauw samen met het werkgeversservicepunt Rijnmond en het UWV. De raad wordt geïnformeerd over de voortgang van de doelstelling over LKS-banen via de tertaalmonitor van het cluster werk en inkomen.⁴⁶⁰

3-14 gemeente als toegankelijke werkgever

Procesvoorstel

Het procesvoorstel ‘Inclusieve organisatie: van individuele keuze naar gericht beleid’ behandelt de stand van zaken van inclusie en diversiteit zoals die in 2022 bij de gemeente Rotterdam is.⁴⁶¹ Het voorstel onderscheidt zes gebieden waarbinnen beleid opgesteld moet worden om inclusie en diversiteit binnen de gemeente te bevorderen, variërend van sociale veiligheid in de werkomgeving tot een eerlijk speelveld bij inkoop en aanbestedingen en subsidies. Verder bevat het voorstel een inventarisatie van acties en initiatieven die al binnen de gemeente worden uitgevoerd of zijn uitgevoerd om diversiteit en inclusie te bevorderen. Deze acties en initiatieven zijn onderdeel van een “kweektuin benadering”. Dit betekent dat ambtenaren die een initiatief voorstellen de ruimte krijgen om het uit te voeren, er is geen centraal plan opgesteld of centrale doelen die moeten worden behaald. De conclusie van het voorstel is daarom dat er nood is aan een uitvoeringsplan. Hierin “staat beschreven hoe de gemeente Rotterdam kijkt naar

⁴⁵⁶ Gemeente Rotterdam ‘Werk is geweldig! Beleidskader Participatie 2023-2026’, 28 september 2023, p. 28-35.

⁴⁵⁷ Loonkostensubsidie is subsidie voor werkgevers. Zij ontvangen deze als zij werknemers met een (arbeids)beperking in dienst hebben die qua productiviteit niet het minimumloon kunnen verdienen. De loonkostensubsidie dekt het verschil tussen de arbeidscapaciteit van de werknemer en het minimumloon.

⁴⁵⁸ Gemeente Rotterdam ‘Werk is geweldig! Beleidskader Participatie 2023-2026’, 28 september 2023, p. 32.

⁴⁵⁹ E-mail ambtenaar.

⁴⁶⁰ Gemeente Rotterdam, ‘Werk is geweldig! Beleidskader Participatie 2023-2026’, 28 september 2023, p. 44.

⁴⁶¹ Gemeente Rotterdam, procesvoorstel ‘Inclusieve organisatie: van individuele keuze naar gericht beleid’, ongedateerd.

Inclusie en Sociale Veiligheid, welke (meetbare) doelen we daaruit ontleen en welke concrete stappen we zetten om die visie werkelijkheid te maken.”⁴⁶² Dit uitvoeringsplan zal integraal, met de relevante clusters, worden opgesteld.

Het voorstel heeft op één punt een maatregel geformuleerd voor toegankelijkheid: er komt een vervolgmeting van de inclusiviteit van gemeentelijke communicatie waarin ook de doelgroep mensen met een beperking wordt meegenomen.⁴⁶³ Deze maatregel is SMART geformuleerd. In het procesvoorstel staat aangaande middelen alleen dat in het uitvoeringsplan ook aandacht wordt besteed aan de financiën en beschikbaarheid van medewerkers.

Uitvoeringsplan inclusie en diversiteit

Het uitvoeringsplan inclusie en diversiteit is opgesteld voor de jaren 2023-2026 en heeft als doel om inclusie en diversiteit binnen de gemeente Rotterdam te bevorderen. Hierbij is het algemene doel dat de gemeente een weerspiegeling is van de stad en dat “inclusie en diversiteit ingebed is in het DNA van de organisatie”.⁴⁶⁴ Om dit algemene doel te bereiken, zijn er vijf impactgebieden onderscheiden. Voor elk impactgebied zijn er acties geformuleerd om de diversiteit en inclusie in dat impactgebied te vergroten. Verder wordt er uitgewerkt op welke manier er uitvoering gegeven wordt aan dit uitvoeringsplan en welke middelen beschikbaar zijn. Het uitvoeringsplan onderscheidt daarbij nauwelijks doelgroepen. In de visie staat dat “diversiteit gaat over onze onderlinge verschillen.” Vervolgens worden er een aantal voorbeelden genoemd, namelijk “etnisch-culturele achtergrond, seksuele voorkeur, politieke gezindheid en uiterlijke kenmerken.” De opsomming gaat nog verder over verschillen in “leeftijd, geloofsovertuiging, opleidingsniveau en persoonlijke kenmerken als een introverte of juist extraverte houding.” In de rest van het uitvoeringsplan wordt er enkel in algemene zin over ‘diversiteit’ en ‘inclusie’ gesproken, maar is er geen aandacht voor specifieke doelgroepen. Het document heeft het nergens over mensen met een beperking. Het plan bevat daarmee geen specifiek beleid voor de doelgroep mensen met een beperking.⁴⁶⁵ In het plan is een tabel opgenomen met de middelen om een inclusieve werkkultuur te bevorderen en om objectief te werven.⁴⁶⁶ Echter, wat dit specifiek betekent voor mensen met een beperking is onduidelijk.

Actieplan inclusie, diversiteit en gelijkwaardigheid.

Het actieplan inclusie, diversiteit en gelijkwaardigheid bevat drie focuspunten voor 2024-2025.⁴⁶⁷ Deze focuspunten worden uitgelegd en er worden een aantal acties besproken waarmee deze uitgevoerd worden. Net als in de voorgaande twee documenten, heeft dit document geen specifieke aandacht voor mensen met een beperking. Een (arbeids)beperking wordt slechts twee keer genoemd en dat is in beide gevallen in een lange opsomming van verschillende groepen mensen waarvoor zowel leidinggevenden als collega’s oog moeten hebben en die zij moeten erkennen. In het actieplan staan wel een aantal manieren waarop de gemeente monitort of medewerkers het werkklimaat

⁴⁶² Gemeente Rotterdam, procesvoorstel ‘Inclusieve organisatie: van individuele keuze naar gericht beleid’, ongedateerd, p.7.

⁴⁶³ Gemeente Rotterdam, procesvoorstel ‘Inclusieve organisatie: van individuele keuze naar gericht beleid’, ongedateerd, p.5.

⁴⁶⁴ Gemeente Rotterdam, ‘Uitvoeringsplan: inclusie en diversiteit’, 5 april 2023, p. 7.

⁴⁶⁵ Gemeente Rotterdam, actieplan ‘Inclusie, diversiteit en gelijkwaardigheid: waar verschil de ruimte krijgt, ontstaat de mooiste eenheid’, 17 augustus 2023.

⁴⁶⁶ Gemeente Rotterdam, actieplan ‘Inclusie, diversiteit en gelijkwaardigheid: waar verschil de ruimte krijgt, ontstaat de mooiste eenheid’, 17 augustus 2023, 16-17.

⁴⁶⁷ Gemeente Rotterdam, actieplan ‘Inclusie, diversiteit en gelijkwaardigheid’, 17 augustus 2023.

inclusief vinden. Elk jaar vindt het MTO plaats met vragen over de “ervaren inclusie, diversiteit en gelijkwaardigheid”. Daarnaast voert de leidinggevende een exitgesprek met werknemers die weggaan, waarbij “de ervaren inclusie” een onderwerp is.⁴⁶⁸ De leidinggevende moet dit gesprek na afloop registreren. Daarbij is niet aangegeven of er ook zal worden gemonitord hoe de ervaren exclusie voor mensen met een beperking is.

3-15 thema-overstijgende beleidskaders

Actieplan Samenleven (2023)

Dit actieplan moet bijdragen aan de gelijke behandeling van alle Rotterdammers in navolging van artikel 1 van de Nederlandse Grondwet.⁴⁶⁹ In het actieplan zijn verschillende doelstellingen opgenomen. Het gaat dan onder meer over het bevorderen van toegankelijkheid in de dienstverlening en de buitenruimte, maar ook op speelplekken en andere fysieke locaties.⁴⁷⁰ Ook staat in het plan dat Rotterdammers geen drempels naar de dienstverlening of zorg mogen ervaren en gelijke toegang moeten hebben tot passende hulp en zorg. In het actieplan komt ook de LAT uitgebreid aan de orde. Er staan geen SMART-geformuleerde doelstellingen met betrekking tot toegankelijkheid in het actieplan Samenleven. De communicatiedoelstellingen in het plan richten zich op “alle Rotterdammers”, dus niet specifiek op Rotterdammers met een beperking. De doelstellingen zijn wel, net zoals de rest van het plan, tot stand gekomen met behulp van zogenaamde ‘stadsgesprekken’. Er zijn voor het opstellen van het actieplan 50 stadsgesprekken georganiseerd over twaalf thema’s. Aan die stadsgesprekken hebben ongeveer 500 Rotterdammers deelgenomen, waaronder inwoners, raadsleden, wijkraadsleden, en jongeren. Er is tijdens de stadsgesprekken ook gesproken met experts en partners zoals medewerkers van de Ombudsman, de Kinderraad, de Kinderburgemeester, de Brede Raad 010, Burgerpanel Rotterdam en de Adviesraad Antiracisme en Inclusie.⁴⁷¹ Aan de doelstellingen is in het plan geen monitoring verbonden. In de praktijk zal de gemeente wel jaarlijks een voortgangsrapportage voor het actieplan maken, zo geeft zij aan. Er is voor het plan budget vrijgemaakt vanuit het begrotingsprogramma Armoede, Schuldhulpverlening, Inburgering en Samenleving. In de begroting is geen post opgenomen die specifiek over het bevorderen van toegankelijkheid gaat.⁴⁷²

Kijk op LVB

Naa ‘Kijk op LVB’, uit 2020, is een concernbreed plan opgesteld door een team vanuit het cluster MO. Het besteedt aandacht aan de groep Rotterdammers met een lichte verstandelijke beperking (LVB) en de manier waarop de gemeente hen passend kan ondersteunen. Het plan zet in op meer deskundigheid binnen de gemeente om LVB te herkennen. Ook is het doel om gemeentelijke werkprocessen beter af te stemmen op de behoeften van Rotterdammers met een LVB. Het plan kent geen SMART-geformuleerde doelen, geen voornemen voor monitoring van resultaten en alleen budget voor de inzet van de twee projectleiders. Er is geen eigen budget voor de uitvoering van maatregelen.⁴⁷³ Het plan werd in 2023 afgesloten en een vervolgplan werd vastgesteld

⁴⁶⁸ Gemeente Rotterdam, actieplan ‘Inclusie, diversiteit en gelijkwaardigheid’, 17 augustus 2023, p.6 & p.12.

⁴⁶⁹ Nederlandse Grondwet, *Artikel 1*. Verkregen op 1 juli 2024 van <https://wetten.overheid.nl/BWBR0001840/2023-02-22>.

⁴⁷⁰ Gemeente Rotterdam, ‘Actieplan Samenleven in één stad’, september 2023.

⁴⁷¹ Gemeente Rotterdam, ‘Actieplan samenleven in één stad’, september 2023, p.9.

⁴⁷² Gemeente Rotterdam, ‘Actieplan samenleven in één stad’, september 2023, p.36.

⁴⁷³ Gemeente Rotterdam, ‘Kijk op LVB’, juni 2020. Overigens bevat het plan ook veel doelen op andere thema’s dan communicatie. Het plan ‘Kijk op LVB’ is echter in de gesprekken over andere thema’s niet aan de orde gekomen.

(zie kader hieronder). De opbrengsten van Kijk op LVB zijn niet kwantitatief geïnventariseerd.⁴⁷⁴

Het plan stelt over communicatie dat “op alle niveaus moet rekening worden gehouden met de capaciteiten van de Rotterdammers. Iedereen moet de brieven begrijpen. In situaties waarin het belangrijk is om zeker te weten dat de boodschap is overgekomen, moet gezocht worden naar alternatieve manieren van communicatie. Medewerkers moeten hun manier van communiceren afstemmen op de Rotterdammers. Bijvoorbeeld geen brief schrijven, maar een persoonlijk gesprek voeren.” Ten tweede zet de gemeente in op het breed informeren van ambtenaren – dus ook die van de afdeling communicatie - over LVB, met name om de kennis van LVB in de organisatie te vergroten. Vroegsignalering zorgt er namelijk voor dat de ondersteuning aan Rotterdammers met een LVB sneller op hun behoeften kan worden afgestemd.

onderzoek ‘LVB in beleid en praktijk’

Voorafgaand aan het plan Kijk op LVB voerde de gemeentelijke afdeling Onderzoek en Business Intelligence (OBI) in 2018 een onderzoek uit, getiteld ‘LVB in beleid en praktijk’.⁴⁷⁵ Het onderzoek beschrijft wat op dat moment het gemeentelijk beleid is over herkenning van LVB en begeleiding van mensen met LVB binnen de clusters Dienstverlening, MO, W&I en bij Directie Veilig. Ook wordt beschreven hoe dit beleid in de praktijk wordt uitgevoerd. Het onderzoek maakt duidelijk dat er een veelheid aan maatregelen is getroffen – en in de praktijk ook wordt uitgevoerd – om goed om te gaan met Rotterdammers met een LVB. Het gaat dan met name om:

- het toepassen van screeningsinstrumenten om LVB vast te stellen;
- het aanpassen van de communicatiestijl;
- het bijschakelen van extra ondersteuning, zonodig van professionals met expertise op het gebied van LVB.

Het is niet uit het onderzoek af te leiden hoeveel mensen met een LVB met dit beleid werden bereikt, hoeveel professionals met expertise er werden ingezet of hoeveel ambtenaren werden getraind om mensen met een LVB te herkennen en/of beter te ondersteunen.

Plan Zicht op mensen met een licht verstandelijke beperking (LVB) 2023-2025

In 2023 stelde het college het vervolg van het plan ‘Kijk op LVB’ vast. Dat vervolg heet ‘Zicht op mensen met een licht verstandelijke beperking (LVB) 2023-2025’. Dit laatste plan is in de interviews met ambtenaren niet genoemd maar de rekenkamer vindt het belangrijk om dit plan hier wel te bespreken omdat het een belangrijke inspanning is van de gemeente op het gebied van toegankelijkheid. De rekenkamer heeft telefonisch en per mail extra informatie over het plan ingewonnen bij betrokken ambtenaren. ‘Kijk op LVB’ en ‘Zicht op LVB’ worden allebei niet genoemd in de LAT 2020 en in de herijking van de LAT uit 2023.

‘Zicht op LVB’ heeft als doelen (die ook al centraal stonden in Kijk op LVB):

- het vergroten en behouden van deskundigheid om mensen met een LVB te herkennen;

⁴⁷⁴ Interview ambtenaar.

⁴⁷⁵ Gemeente Rotterdam, ‘LVB in gemeentelijk beleid en praktijk’, 2018

- het aanpassen van de gemeentelijke werkprocessen aan de capaciteiten van mensen met een LVB.⁴⁷⁶

De wethouder Zorg, Ouderen en Jeugdzorg heeft het plan vastgesteld en in september 2023 ter informatie aan de commissie Zorg, Welzijn, Cultuur en Sport verzonden.⁴⁷⁷ Het plan heeft geen eigen budget, behalve vergoeding voor de uren van de projectleider (0,5 fte). Wel is er voor een aantal door het programma geplande acties budget beschikbaar gemaakt vanuit de middelen van het programma Rotterdam Onbeperkt.⁴⁷⁸ (Bij Kijk op LVB was dat niet mogelijk omdat er voor Rotterdam Onbeperkt destijds alleen middelen waren begroot voor haar eigen personele bezetting, niet voor het uitvoeren van acties voor de LAT of andere beleidsstukken).

Het project Zicht op LVB bestaat naast de projectleider, die hoort bij het cluster MO, uit een kernteam van acht leden en een projectgroep van tien leden. Deze ambtenaren zijn afkomstig uit verschillende clusters en functioneren als ambassadeurs voor het onderwerp LVB in de organisatie, zo geeft de gemeente aan.⁴⁷⁹

‘Zicht op LVB’ moet volgens het plan worden uitgewerkt in deelplannen voor elk van de 21 bij het plan aangesloten afdelingen. De rekenkamer heeft 16 concept-deelplannen ontvangen. Ze zijn afkomstig van onder meer ‘Rotterdam Inclusief (zie [paragraaf 3-3-15](#)), de afdeling Wijkteams en de afdeling Vraagwijzer. De plannen hebben SMART-doelstellingen en bijbehorende acties voor 2024. De doelbereiking van de SMART-doelstellingen van elk cluster zullen worden gemonitord via halfjaargesprekken met het kernteam.⁴⁸⁰ Voor de uitvoering van ‘Zicht op LVB’ konden op het moment van schrijven van dit rapport nog geen concrete resultaten genoemd worden, omdat de plannen lopen tot eind 2024. De rekenkamer heeft betrokken ambtenaren daarom gevraagd naar de resultaten van Kijk op LVB en de (eerste) resultaten van Zicht op LVB. Zij vertelden daarop over de LVB-basistraining voor ambtenaren en de LVB-expertise in de wijkteams.

Een belangrijk onderdeel in Kijk op LVB en Zicht op LVB is de LVB-basistraining voor ambtenaren. Deze training wordt georganiseerd door zorgaanbieder Humanitas DMH. Voorafgaand aan de eerste trainingsochtend ontvangen ambtenaren een uitnodiging om naar een gemeentelijke dienstverleningslocatie te komen en daar voor zichzelf als privépersoon een bepaald type dienstverlening aan te vragen. Op de trainingsochtend komen zij in een groepsvoorlichting terecht over deze dienstverlening. Hoewel de voorlichting logisch begint, merken de deelnemers gaandeweg dat deze steeds chaotischer en onlogischer wordt, zonder dat ze hier invloed op kunnen uitoefenen. Op deze manier kunnen ambtenaren zelf meemaken hoe mensen met een LVB dienstverleningssituaties kunnen ervaren. Op de ochtend volgt een dagdeel theorie over dienstverlening aan mensen met een LVB, waarbij deelnemer ook oefenen met de stof.⁴⁸¹ In

⁴⁷⁶ Gemeente Rotterdam, ‘Kijk op LVB’, juni 2020 en Gemeente Rotterdam ‘Zicht op mensen met een licht verstandelijke beperking (LVB)’, september 2023, p.23. Kijk op LVB heeft nog een ander doel, dat in Zicht op LVB niet meer centraal staat. Het gaat om: LVB beter signaleren door het systematisch inzetten van een screeningsinstrument.

⁴⁷⁷ wethouder Zorg, Ouderen en Jeugdzorg, brief aan de commissie ZWCS ‘Plan Zicht op mensen met een licht verstandelijke beperking (LVB)’, 7 september 2023.

⁴⁷⁸ telefoongesprek ambtenaar.

⁴⁷⁹ telefoongesprek ambtenaar.

⁴⁸⁰ telefoongesprek ambtenaar.

⁴⁸¹ zie voor een beschrijving van de training en een filmpje hierover: <https://www.humanitas-dmh.nl/lvbexperience/>

de periode 2021 - 2023 hebben in totaal 532 ambtenaren deze ervaringstraining gevolgd. Het gaat om ambtenaren van de Clusters MO (onder andere medewerkers van de Vraagwijzers, Wijkteams en de afdeling Wmo), W&I (werkcoaches) en Stadsbeheer (jeugdboa's). ⁴⁸²

Een ander resultaat dat met Kijk op LVB en Zicht op LVB samenhangt, is dat tegenwoordig elk van de 42 Rotterdamse wijkteams (minstens) één teamlid heeft met LVB-expertise. ⁴⁸³

⁴⁸² Telefoongesprek ambtenaar.

⁴⁸³ Telefoongesprek ambtenaar.

bijlage 4 aanvulling onderbouw normenbeoordeling deelvraag 2

In hoofdstuk 4 zijn de verschillende LAT-acties van de verschillende beleidsthema's besproken en er is een oordeel gegeven over de koers van de acties. In deze bijlage is de onderbouwing van die verschillende oordelen opgenomen per LAT-thema.

4-1 bewustwording

De eerste LAT-doelstelling binnen het thema bewustwording luidt: *Opleveren filmpjes belang toegankelijkheid*:

- in de 1,5 meter samenleving (doelgroep met name medewerkers in het fysieke domein)
- met de gemeentesecretaris
- met een wethouder

In de toelichting bij de voortgangsrapportage van de LAT over 2022 staat dat een "serie bewustwordingsfilmpjes [is] ontwikkeld waarin directieleden een ervaringsronde maken om zelf te ervaren hoe het is om te werken en bewegen in de stad met een fysieke en/of visuele beperking."⁴⁸⁴ Verder is het filmpje met de gemeentesecretaris gemaakt in 2022.⁴⁸⁵ Het filmpje met de wethouder was volgens de voortgangsrapportage nog niet gemaakt, maar zou in 2023 worden opgenomen. Uit een interview met de gemeente bleek dat dit niet is gebeurd en dat dit ook geen prioriteit heeft omdat de rapportage van de LAT 2020 al is afgerond. Deze actie is ook niet meer opgenomen in de herijking van de LAT.

De actie is gedeeltelijk afgerond, stelt de rekenkamer vast. De eerste twee filmpjes zijn gemaakt, maar het filmpje met de wethouder is niet gemaakt en dit is ook niet opgenomen als actie in de herijking. De voortgang van deze actie is gemonitord en de rapportage hiervan is opgenomen in de voortgangsrapportage van de LAT 2020.

De tweede doelstelling luidt: *Realiseren (minimaal) 15 (digitale) sessies bewustwording*. Volgens de voortgangsrapportage over 2022 zijn deze gerealiseerd. De rekenkamer kon geen toelichting hierop krijgen in het interview met de gemeente omdat de betrokken ambtenaar niet aanwezig was bij het opstellen van de LAT in 2020. De voortgangsrapportage heeft ook een aantal voorbeelden van de georganiseerde sessies. Dit is dus duidelijk gerapporteerd naar de raad.

De derde doelstelling is: *Opleveren factsheet toegankelijkheid (doelgroep met name medewerkers gemeente Rotterdam)*

De factsheet over toegankelijkheid is gemaakt. In de factsheet wordt onder meer uitgelegd wat fysieke, sociale en informatietoegankelijkheid is. Voor elk van deze drie vormen staan een aantal aandachtspunten om de toegankelijkheid te garanderen. Deze is volgens de voortgangsrapportage van de LAT over 2021 verspreid via interne kanalen van de gemeente Rotterdam.⁴⁸⁶ Hierover is de raad via de voortgangsrapportage geïnformeerd.

⁴⁸⁴ Gemeente Rotterdam, 'Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2022', 23 juni 2023, p.1

⁴⁸⁵ Gemeente Rotterdam, *Week van de toegankelijkheid 2022*. Verkregen op 28 februari 2024 via: <https://vimeo.com/755403248/de6df6f4e>.

⁴⁸⁶ Gemeente Rotterdam, 'Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2021', 21 december 2021, p.1.

Doelstelling 4 luidt: *Opleveren animatie Toegankelijkheid*

Deze actie is afgerond. De animatie is ontwikkeld en staat op Youtube, hierin wordt onder meer uitgelegd “wat voor vormen van toegankelijkheid er zijn”. De voortgangsrapportage heeft dit naar de raad geïnformeerd, inclusief een link naar de animatie.⁴⁸⁷

De vijfde doelstelling luidt: *Opleveren factsheet digitale Toegankelijkheid voor partners in de stad*

Deze actie is volgens de voortgangsrapportage van 2021 en 2022 afgerond. In de voortgangsrapportage over 2021 staat dat er een factsheet is “ontwikkeld over de toegankelijkheid in vrijwilligerswerk”.⁴⁸⁸ Daarnaast wordt de “factsheet digitale toegankelijkheid voor partners in de stad [...] toegespitst op de toerismebranche”. Deze checklist voor de Rotterdamse toeristisch-recreatieve sector is opgeleverd in 2022.⁴⁸⁹ Op deze checklist staat een aantal algemene tips voor een toegankelijke website. Daarnaast staat er een lijst met zaken die organisaties idealiter op hun website zetten zodat mensen met een beperking weten of de plek toegankelijk is. Zo worden organisaties bijvoorbeeld aangemaand om op de website te zetten of ze een invalidetoilet hebben en of ze een lift hebben.

De zesde doelstelling luidt: *Organiseren (minimaal) 6 workshops ‘een Groots gebaar’ waaronder een in de landelijke week van de toegankelijkheid 2020*

Uit zowel de voortgangsrapportages als uit een interview met de gemeente kwam naar voren dat deze workshops zijn georganiseerd en dat deze ook tijdens de week van de toegankelijkheid hebben plaatsgevonden.⁴⁹⁰ Inmiddels zijn deze workshops overgenomen door de stichting ‘welzijn doven en slechthorenden Rotterdam’ (SweDoRo). Zij organiseren nog steeds vervolgworkshops binnen de gemeente.⁴⁹¹ De raad is via de voortgangsrapportage geïnformeerd over het afronden van deze doelstelling.

4-2 communicatie

Doelstelling 1 luidt: *Rotterdam.nl is toegankelijk volgens de Europese richtlijnen incl. toegankelijkheidsverklaring*. Rotterdam.nl wordt doorlopend gecontroleerd op de WCAG-normen die bepalen welke status de website behaalt als het gaat om digitale toegankelijkheid. In 2020 behaalde de website een B-status. Dit betekent dat de website gedeeltelijk voldoet aan de toegankelijkheidseisen. In 2023 is de website volledig vernieuwd, de status is niet veranderd.⁴⁹² In de voortgangsrapportages staat niet vermeld dat rotterdam.nl nog niet geheel aan de richtlijnen voldoet maar dat dit wel te billijken is (zie [paragraaf 4-2-2](#)). Daarom oordeelt de rekenkamer dat de rapportage gedeeltelijk inzichtelijk is.

Doelstelling 2: *Mobiele applicaties zijn toegankelijk volgens de Europese richtlijnen incl. toegankelijkheidsverklaring*. Volgens de voortgangsrapportage van de LAT 2020 zijn de mobiele applicaties van de gemeente Rotterdam ook toegankelijk volgens de Europese richtlijnen. Op de website van de gemeente ontbreken echter toegankelijkheidsverklaringen voor 7 van de 11 daargenoemde apps (zie ook [paragraaf 6-2-1](#)). Aan het doel

⁴⁸⁷ Gemeente Rotterdam, ‘Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2022’, 23 juni 2023, p.1

⁴⁸⁸ Gemeente Rotterdam, ‘Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2021’, 21 december 2021, p.1

⁴⁸⁹ Gemeente Rotterdam, ‘Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2022’, 23 juni 2023, p.2.

⁴⁹⁰ Gemeente Rotterdam, ‘Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2021’, 21 december 2021, p.1.

⁴⁹¹ Interview ambtenaar.

⁴⁹² Gemeente Rotterdam, *Toegankelijkheidsverklaringen*, Verkregen op 14 mei 2024 van <https://www.toegankelijkheidsverklaring.nl/register/2107>.

wordt dus niet voldaan. Het wijst er ook op dat de toegankelijkheid niet doorlopend wordt gecontroleerd en gecommuniceerd.⁴⁹³

Doelstelling 3: *Opleveren Richtlijnen inclusieve communicatie met aandacht voor mensen met een beperking en/of chronische ziekte.* De afdeling communicatie heeft richtlijnen voor inclusieve communicatie opgeleverd in de vorm van een infographic en een schrijfwijzer.⁴⁹⁴ Er wordt via RIO (het intranet van de gemeente) aandacht gevraagd voor deze documenten. Het is niet verplicht om deze documenten te gebruiken.

Doelstelling 4: *Training / workshop inclusieve communicatie met aandacht voor toegankelijkheid (en mensen met een beperking en/of chronische ziekte).* De gemeente heeft een training opgezet die wordt gegeven binnen de gemeente Rotterdam, maar ook aan andere gemeente, waarin inclusieve communicatie verder wordt toegelicht.⁴⁹⁵

4-3 dienstverlening

In de LAT 2020 staan een viertal acties die onder het thema dienstverlening vallen. De eerste daarvan luidt: *Alle PDF's op Rotterdam.nl voldoen aan de toegankelijkheidseisen.* In de LAT-voortgangstabel over 2021 staat dat aan dit doel voldaan is. "Alle PDF's onder MijnLoket en webbeheer voldoen aan de toegankelijkheidseisen."⁴⁹⁶ Desgevraagd geeft de gemeente naar de rekenkamer aan dat de webredactie van de gemeente standaard toetst of pdf's toegankelijk zijn.⁴⁹⁷ De doelbereiking is dus gemonitord, het doel is bereikt en de weergave daarvan naar de raad is duidelijk.

Het tweede actie is dat de gemeente "inzicht [verwerft] in de mate van toegankelijkheid van alle online applicaties en formulieren in MijnLoket en eLoket". Hierover schrijft de gemeente eind 2021 dat de inventarisatie hiervan is afgerond, waarna een verbeterplan is opgesteld dat zal worden uitgevoerd. Deze tekst staat ook in de voortgangstabel over 2022.⁴⁹⁸ Gevraagd naar de toegankelijkheid van de online applicaties in MijnLoket en eLoket verwijst de gemeente naar de site <https://www.rotterdam.nl/toegankelijkheidsverklaringen>⁴⁹⁹ met de uitleg dat deze de toegankelijkheid van alle gemeentelijke applicaties vermeldt. Het gaat dus om de toegankelijkheid in termen van de WCAG-normen (zie ook [paragraaf 2-2-2](#)). Het is echter niet zo dat deze site de toegankelijkheid van de applicaties vermeldt, stelt de rekenkamer vast. De website bevat een lijst van 11 gemeentelijke applicaties maar voor geen van deze applicaties is een toegankelijkheidsverklaring opgenomen: er staat voor 7 van deze 11 applicaties dat er geen verklaring is, voor de overige 4 is het onbekend of er een verklaring is. Daarmee kan dus niet worden gesproken van een afgeronde inventarisatie. De monitoring is wel voorzien maar niet uitgevoerd en de weergave van de raad is onjuist.

Het derde doel is de "Organisatie [van een] Europees seminar Digitale inclusie voor mensen met een beperking in Rotterdam." Dit doel heeft de gemeente op 10 en 11 maart 2022 gerealiseerd in de vorm van een webinar, geheten "Citizens with a

⁴⁹³ Gemeente Rotterdam, *Apps*. Verkregen op 14 oktober 2024 van <https://www.rotterdam.nl/apps>

⁴⁹⁴ Gemeente Rotterdam, 'Tips voor inclusieve communicatie', ongedateerd; Gemeente Rotterdam, 'Schrijfwijzer', 16 oktober 2023.

⁴⁹⁵ Interview ambtenaar.

⁴⁹⁶ Gemeente Rotterdam, 'Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2021', 21 december 2021

⁴⁹⁷ interview ambtenaar.

⁴⁹⁸ Gemeente Rotterdam, 'Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2022', 6 juni 2023

⁴⁹⁹ Mail ambtenaar d.d. 8-9-2023

Disability: Digital Divide and Opportunities".⁵⁰⁰ Dit is ook vermeld in de voortgangsrapportage over 2022.⁵⁰¹

Het laatste doel is het "Vermelden [van de] toegankelijkheid [van de] publiekslocaties op Rotterdam.nl". Het gaat hierbij over de fysieke toegankelijkheid van plekken waar burgers face-to-face dienstverlening kunnen ontvangen. Hierover staat in de voortgangsrapportage 2022 dat de inventarisatie van de toegankelijkheid is voltooid maar dat de resultaten nog niet op de website rotterdam.nl staan omdat de iconen van toegankelijkheid nog niet op de vernieuwde website konden worden ingepast.⁵⁰² Begin 2024 zijn de iconen wel ingepast op de site, stelt de rekenkamer vast.

4-4 sport

Het sub-thema Sport heeft zes doelstellingen die in de LAT 2020 staan. De doelstellingen die in de LAT 2020 staan passen bij de doelstellingen van de Sportnota.⁵⁰³

De eerste LAT-doelstelling luidt als volgt:

Door middel van onderzoek inzichtelijk hebben in hoeverre het aanbod van sport en bewegen past bij de vraag van mensen met een beperking en/of chronische ziekte. Indien nodig stimuleren we het opzetten van nieuw inclusief of aangepast aanbod".

In de rapportage aan de raad uit 2021 over de voortgang van de LAT 2020 staat dat het Mulier Instituut in 2021 onderzoek heeft verricht "naar de wensen, behoeften en ervaringen van Rotterdammers met een beperking (sporters en niet-sporters) en diverse stakeholders ten aanzien van (de mogelijkheden om te) sporten en bewegen voor mensen met een beperking" (zie ook [paragraaf 3-3-4](#)).⁵⁰⁴ De gemeente heeft vervolgens de resultaten uit dit onderzoek verwerkt in haar beleidsontwikkeling, namelijk onder meer voor het plan van aanpak 'Rotterdam Sport onbeperkt'. De gemeente heeft de uitvoering van deze doelstelling conform de planning voltooid.

De tweede LAT-doelstelling luidt: *Ondersteunen van sport- en beweegaanbieders die een inclusief of aangepast aanbod willen inrichten voor mensen met een beperking.*

In de voortgangsrapportages is beschreven dat sport- en beweegaanbieders doorlopend ondersteund worden door de gemeentelijke uitvoeringsorganisaties (Sportbedrijf Rotterdam, Stichting Rotterdam Sportsupport en Sport MEE).⁵⁰⁵ Het doel is niet kwantitatief gesteld en heeft geen deadline. De normen met betrekking tot de doorlooptijd van de LAT-acties zijn daarom automatisch behaald.

De rekenkamer beoordeelt de monitoring van de uitvoering van dit niet tijdgebonden en niet kwantitatief gemaakt doel als adequaat en de verslaglegging naar de raad over de voortgang van deze acties als inzichtelijk en periodiek .

⁵⁰⁰ Zie voor een e-book over dit webinar <https://eudigit.marseille.fr/sites/eudigit/files/contenu/ebook-4-ne/index.html#18-19>

⁵⁰¹ Gemeente Rotterdam, 'Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2022', 6 juni 2023

⁵⁰² Gemeente Rotterdam, 'Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2022', 6 juni 2023

⁵⁰³ interview ambtenaar.

⁵⁰⁴ Gemeente Rotterdam, 'Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2021', 21 december 2021, p.2.

⁵⁰⁵ Gemeente Rotterdam, 'Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2021', 21 december 2021, p. 2; Gemeente Rotterdam, 'Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2022', 28 juni 2023. p. 2.

De derde LAT-doelstelling luidt: *“Toegankelijkheid is een blijvend aandachtspunt bij inrichting van de buitenruimte bij sport (en speel) locaties en bij binnensportaccommodaties”*

In de voortgangsrapportages wordt toegelicht welke stappen de gemeente heeft gezet voor deze LAT-doelstelling.⁵⁰⁶ Zo wordt er verwezen naar het onderzoek door Mulier Instituut en het Uitvoeringsprogramma speeltuinverenigingen.⁵⁰⁷ In de LAT2020 staat dat de gemeente twee verenigingsconsulenten heeft aangesteld om speeltuinverenigingen te ondersteunen bij het vergroten van hun sociale toegankelijkheid en vindbaarheid voor kinderen met een beperking.⁵⁰⁸ Ook gaan er twee concrete pilots van start om de toegankelijkheid van speeltuinen te vergroten.⁵⁰⁹ In 2022 is de speeltuin Hillesluis geschikt gemaakt voor kinderen met en zonder beperking. Tot slot wordt het Samenspeelakkoord genoemd (zie [paragraaf 3-3-7](#) voor toelichting) en het belang van blijvende bewustwording creëren voor dit thema.⁵¹⁰

De rekenkamer beoordeelt de monitoring van de uitvoering van dit niet tijdgebonden en niet kwantitatief gemaakte doel als adequaat en de verslaglegging naar de raad over de voortgang van deze acties als inzichtelijk en periodiek. Omdat het doel niet kwantitatief is en geen deadline heeft, zijn de normen met betrekking tot de doorlooptijd van de LAT-acties automatisch behaald.

De vierde LAT-doelstelling luidt: *Inzichtelijk maken waar mensen met een beperking kunnen sporten en bewegen.*

Uit een gesprek met een betrokken ambtenaar blijkt dat de gemeente Rotterdam inmiddels een eigen landingspagina (<https://www.unieksporten.nl/rotterdam>) heeft op de landelijke website Uniek Sporten. Daar staat al het aangepaste sportaanbod van de gemeente Rotterdam. Als burgers de gewenste informatie niet kunnen vinden, worden ze doorgestuurd naar de website van SportMEE. Aanbieders en professionals kunnen ook op deze website terecht, geeft de gemeente aan.⁵¹¹ Deze LAT-actie had een doorlooptijd tot eind 2026, maar is ruim op tijd afgerond. In de laatste LAT 2020 voortgangsrapportage staat wel dat de website van Uniek Sporten nog onvoldoende wordt gevonden door mensen met een beperking.⁵¹² In de herijking van de LAT staat dat er “wordt onderzocht op welke manier deze site aangepast en gepromoot kan worden om de informatietoegankelijkheid te verbeteren”.⁵¹³

De vijfde LAT-doelstelling luidt: *Ondersteunen van sport- en beweegaanbieders met aanbod voor mensen met een beperking voor de extra kosten die zij hebben.*

Deze doelstelling gaat over sport- en beweegaanbieders die gebruik maken van de ‘meerkostensubsidie’, ook wel de subsidieregeling ‘aangepast sporten’ genoemd (zie

⁵⁰⁶ Gemeente Rotterdam, ‘Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2021’, 21 december 2021; Gemeente Rotterdam, ‘Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2022’, 28 juni 2023.

⁵⁰⁷ Mulier instituut, ‘Sport in Rotterdam toegankelijk voor iedereen? Onderzoek naar de sportmogelijkheden voor mensen met een beperking in Rotterdam’, december 2021; Gemeente Rotterdam, ‘Uitvoeringsprogramma Speeltuinverenigingen’, oktober 2021.

⁵⁰⁸ Gemeente Rotterdam, ‘Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2021’, p. 2.

⁵⁰⁹ Gemeente Rotterdam, ‘Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2022’, 28 juni 2023, p. 3-4.

⁵¹⁰ Gemeente Rotterdam, ‘Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2022’, 28 juni 2023, p. 3-4.

⁵¹¹ Interview ambtenaar.

⁵¹² Gemeente Rotterdam, ‘Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2022’, 28 juni 2023.

⁵¹³ Gemeente Rotterdam, ‘Actietabel LAT 2023-2024’, 28 juni 2023, p. 4.

ook [paragraaf 3-3-4](#) voor meer toelichting). Het subsidieplafond wordt elk jaar vastgesteld, voor 2023 ligt het op € 75.000. Aanbieders kunnen een subsidie van 2.500 euro per sportactiviteit aanvragen met een max van 12.500 euro per aanbieder. Er zijn in 2023 17 aanvragen gedaan voor de meerkostensubsidie.⁵¹⁴ In de voortgangsrapportage van 2021 staat dat er doorlopend aan deze doelstelling wordt gewerkt. De subsidieregeling 'aangepast sporten' wordt genoemd en het feit dat er gemiddeld 15 sport- en beweegaanbieders gebruik maken van deze subsidieregeling.⁵¹⁵

De zesde LAT-doelstelling luidt: *Uitvoeren pilot (samenwerking afdeling Sport en Publieke Gezondheid, Welzijn & Zorg) voor een volwassenfonds waar onder andere wordt onderzocht welke behoefte er is voor een dergelijk fonds voor mensen met een beperking en/of chronische ziekte.*

Uit de voortgangsrapportage uit 2023 blijkt dat de pilot met een jaar is verlengd voor o.a. mensen met een beperking. De pilot is eind 2023 afgerond en de onderzoeksresultaten worden in het eerste kwartaal van 2024 verwacht. Op basis hiervan wordt besloten of het fonds een structureel karakter kan krijgen.⁵¹⁶

De monitoring over de uitvoering is adequaat en de verslaglegging naar de raad over de voortgang is inzichtelijk en periodiek. De doorlooptijd van deze doelstelling was in de LAT vastgesteld op eind 2021, maar de doelstelling is uiteindelijk in 2023 afgerond en voldoet daarmee aan de rekenkamernormen (hoewel dus eigenlijk te laat).

4-5 cultuur, evenementen en toerisme

Het sub-thema Cultuur, evenementen en toerisme heeft negen doelstellingen. De eerste doelstelling luidt als volgt:

Rotterdamse cultuurplaninstellingen geven uitvoering aan het beleidsspeerpunt Inklusiviteit en fysieke en informatietoegankelijkheid. De doelstelling geldt voor de Cultuurplanperiode 2021- 2024.

Zoals besproken in [paragraaf 3-3-5](#) is inklusiviteit voor mensen met een beperking onderdeel van één van de speerpunten van het Cultuurplan 2021-2024. Deze doelstelling is onderdeel van de P&C cyclus gedurende de cultuurplanperiode 2021-2024. In de voortgangsrapportages naar de raad staat beschreven dat 94 culturele organisaties opgenomen zijn in het Cultuurplan 2021-2024 en dus subsidie ontvangen van de gemeente.⁵¹⁷ Eén van de voorwaarden voor de subsidie is dat zij de Code Diversiteit en Inklusie onderschrijven en hun voortgang op het gebied van de vier P's (personeel, programma, partners en publiek) in het kader van de P&C cyclus jaarlijks inzichtelijk maken. In de voortgangsrapportages wordt niet vermeld in hoeverre de instellingen hier aan voldoen. Bovendien is de Code Diversiteit en Inklusie niet specifiek gericht op de toegankelijkheid voor mensen met een beperking; middels deze algemene gedragscode kunnen culturele instellingen zelf bepalen welke doelgroep extra aandacht krijgt en dat hoeven niet altijd mensen met een beperking te zijn (zie ook [paragraaf 3-3-5](#)).

⁵¹⁴ Interview ambtenaar.

⁵¹⁵ Gemeente Rotterdam, 'Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2021', 21 december 2021.

⁵¹⁶ Gemeente Rotterdam, 'Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2022', 28 juni 2023

⁵¹⁷ Gemeente Rotterdam, 'Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2021', 21 december 2021; Gemeente Rotterdam, 'Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2022', 28 juni 2023.

Tevens wordt in de voortgangsrapportage over 2022 vermeld dat “de analyse op de voortgang [deel uitmaakt] van de Cultuur Verkenner Rotterdam (CVR) die in 2023 verschijnt”.⁵¹⁸ Deze analyse zal echter pas in 2024 worden uitgevoerd, geeft de gemeente naar de rekenkamer aan.⁵¹⁹

De rekenkamer stelt op basis van de voortgangsrapportages vast dat de gemeente de uitvoering van deze actie adequaat monitort maar dat de actie op zich niet noodzakelijkerwijs een inspanning voor meer toegankelijkheid voor mensen met een beperking betekent. De verslaglegging naar de raad over de voortgang van de LAT-acties is daarom deels inzichtelijk. De rekenkamer kan niet vaststellen of de gemeente op koers ligt om de LAT-actie te behalen want de uitkomst van de gemeentelijke monitoring is niet bekend.

De tweede doelstelling luidt als volgt:

Bewustwording over inclusieve cultuurdeelname bij de cultuuraanbieders vergroten en goede voorbeelden delen. Met als doel de deelname van mensen met een beperking aan het reguliere aanbod te vergroten.

In de voortgangsrapportages staat beschreven dat er bij een aantal culturele instellingen een schouw op toegankelijkheid heeft plaatsgevonden.⁵²⁰ Uit een interview van de rekenkamer met een betrokken ambtenaar blijkt dat de kunst- en cultuurinstellingen zelf de schouwen hebben uitgevoerd in samenwerking met de Brede Raad 010. De gemeente zelf heeft geen beschikking over deze schouwrapporten. Verder geeft de voortgangsrapportage LAT van 2022 aan dat er “is samengewerkt in het kader van toegankelijk aanbod met goede voorbeelden” van een aantal kunst- en cultuurinstellingen”.⁵²¹ Ook is er in 2022 door een aantal aanbieders toegankelijk aanbod gerealiseerd voor mensen met een beperking.⁵²² De doorlooptijd van deze actie is in lijn met de cultuurplanperiode, namelijk 2021-2024.

De derde doelstelling luidt: *Rotterdam Onbeperkt verzorgt een presentatie over brede Toegankelijkheid aan de culturele sector in Directeurenoverleg Rotterdamse kunstinstellingen (DO).*

In de eerste voortgangsrapportage naar de raad blijkt dat de initiële datum voor de presentatie over de informatietoegankelijkheid van Cultuurplan-instellingen, gepland stond in juni 2022.⁵²³ Vanwege “druk op het programma i.v.m. Corona” is deze presentatie vervolgens uitgesteld naar 2023.⁵²⁴ In de herijking staat verder vermeld dat de presentatie “eind 2023 of begin 2024” gegeven zal worden.⁵²⁵

In de voortgangsrapportages monitort de gemeente de uitvoering van de LAT-doelstelling. Daarnaast staat deze LAT-actie op ‘oranje’ wat inhoudt dat de uitvoering van de doelstelling vertraging heeft opgelopen. De verslaglegging naar de raad over de

⁵¹⁸ Gemeente Rotterdam, ‘Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2022’, 28 juni 2023, p. 5.

⁵¹⁹ Interview ambtenaar.

⁵²⁰ Gemeente Rotterdam, ‘Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2021’, 21 december 2021; Gemeente Rotterdam, ‘Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2022’, 28 juni 2023.

⁵²¹ Gemeente Rotterdam, ‘Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2022’, 28 juni 2023, p. 5.

⁵²² Interview ambtenaar.

⁵²³ Gemeente Rotterdam, ‘Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2021’, 21 december 2021, p. 3.

⁵²⁴ Gemeente Rotterdam, ‘Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2022’, 28 juni 2023, p. 6.

⁵²⁵ Gemeente Rotterdam, ‘Actietabel LAT 2023-2024’, 28 juni 2023, p. 4.

voortgang van deze acties is daarom inzichtelijk en periodiek. De presentatie over brede toegankelijkheid blijkt op het moment van schrijven nog niet gegeven te zijn aan de culturele sector in de Directeurenoverleg Rotterdamse kunstinstellingen. De gemeente is wel bezig met het organiseren hiervan (zal onder andere gaan over de toegankelijkheid van musea). De gemeente is daarnaast ook in gesprek met '010 Inclusief'⁵²⁶ met als doel om een plan te maken voor een inclusief werkklimaat binnen culturele instellingen.⁵²⁷

De vierde doelstelling luidt als volgt:

Cultuur-educatief aanbod van Rotterdamse cultuuraanbieders in speciaal en voorgezet speciaal onderwijs versterken door de inzet van cultuurcoaches.

In de voortgangsrapportages naar de raad is vermeld dat de inzet van cultuurcoaches in het speciaal onderwijs is toegenomen.⁵²⁸ Hoe groot de toename is, wordt niet vermeld. Verder wordt beschreven dat het Kenniscentrum Cultuureducatie Rotterdam (KCR) de training 'Voor de Klas in het Speciaal Onderwijs' biedt aan kunstvakdocenten. Hiermee leren docenten hoe zij toegankelijke lessen kunnen vormgeven.⁵²⁹ Er wordt niet vermeld hoeveel docenten hierin zijn getraind en/of hoeveel scholen hieraan hebben deelgenomen.

De vijfde doelstelling luidt als volgt:

Toegankelijkheid opnemen in checklist voor maatschappelijke voorzieningen op het gebied van cultuur.

In de voortgangsrapportages is vermeld dat "op basis van een inventarisatie van de culturele sector ook de fysieke toegankelijkheid in kaart [is] gebracht".⁵³⁰ De gemeente is hierover in overleg.⁵³¹ De rekenkamer heeft gevraagd om de checklist, maar deze niet ontvangen.

Het sub-thema 'Festivals en evenementen' heeft één doelstelling: *Er is een uitgebreide checklist opgesteld voor toegankelijke evenementen. Na het evenementenseizoen 2021/2022 wordt geëvalueerd of dit heeft geleid tot vergroting van de toegankelijkheid bij evenementen en de communicatie hierover en of er aanvullende maatregelen nodig zijn. Uitkomsten worden gedeeld in juni 2022 (o.v.b. coronamaatregelen)*

⁵²⁶ 010 Inclusief is een platform in Rotterdam dat streeft naar een inclusieve arbeidsmarkt. Bron: 010 Inclusief, *Over ons*. Verkregen op 4 juli 2024 van <https://010inclusief.nl/over-ons/>

⁵²⁷ Interview ambtenaar.

⁵²⁸ Cultuurcoaches zijn mensen die lesgeven in het Rotterdamse onderwijs over cultuur. Hierbij is de cultuurinstelling de werkgever. Sommige cultuurcoaches hebben al de bevoegdheid om ook les te geven op het speciaal onderwijs, maar KCR heeft ook een aanbod van trainingen om mensen die werkzaam zijn als cultuurcoach te leren waar ze rekening mee moeten houden in speciaal onderwijs. KCR heeft de rol van intermediaire instelling en wordt hiervoor gesubsidieerd door de gemeente. Cultuurplaninstellingen hebben de mogelijkheid om een aanvraag in te dienen bij de gemeente voor een cultuurcoach. Bron: interview ambtenaar; Gemeente Rotterdam, 'Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2021', 21 december 2021; Gemeente Rotterdam, 'Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2022', 28 juni 2023.

⁵²⁹ Gemeente Rotterdam, 'Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2022', 28 juni 2023, p. 6.

⁵³⁰ Gemeente Rotterdam, 'Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2022', 28 juni 2023, p. 6.

⁵³¹ Interview ambtenaar.

De rekenkamer heeft de checklist voor toegankelijke evenementen ontvangen.⁵³² In zowel de voortgangsrapportage over 2022⁵³³ als de herijking van de LAT⁵³⁴ is vermeld dat het evenementen seizoen 2021-2022 niet regulier is uitgevoerd vanwege de coronamaatregelen. Het evenementenseizoen 2022-2023 zou wel geëvalueerd kunnen worden, maar naar de rekenkamer geeft de gemeente aan dat dit vanwege het sterk veranderde evenementenveld sinds corona, niet is gebeurd.⁵³⁵ In de voortgangsrapportages van de LAT staat dat er vertraging is, maar van uitstel is dus afstel gekomen. Dit was echter ten tijde van de laatste voortgangsrapportage nog niet bekend.

De zevende doelstelling luidt: *Ontwikkelen van een presentatie voor hospitality partners die moet leiden tot meer bewustwording en vervolgacties op het thema toegankelijkheid (in samenwerking met Rotterdam Onbeperkt).*⁵³⁶

De gemeente heeft in november 2022 een checklist voor de horeca en toerismesector ontwikkeld en de betreffende presentatie op 29 november 2022 gegeven aan het Platform Gastvrij.⁵³⁷ De checklist bevat handvatten voor het vergroten van de informatie-toegankelijkheid.⁵³⁸ Het Platform Gastvrij heeft deze checklist vervolgens verder verspreid onder haar leden.

Daarnaast is de gemeente in 2023 tijdens 'De Week van Toegankelijkheid' een samenwerking aangegaan met het restaurantplatform 'De Buik'; dit heeft geresulteerd in een reeks artikelen waarin Rotterdamse ondernemers zijn geïnterviewd over toegankelijkheid. In deze artikelen is de checklist ook als link opgenomen. Deze artikelen zijn geplaatst op de websites van 'De Buik' en 'Ondernemen010' en er is aandacht voor gevraagd in de betreffende social mediakanalen.⁵³⁹

De gemeente monitort de uitkomsten van deze doelstelling in de LAT-voortgangsrapportages. De verslaglegging naar de raad over de voortgang van deze acties is inzichtelijk en periodiek. Tot slot is de uitvoering van deze doelstelling volgens planning verlopen.

De achtste doelstelling luidt als volgt: *Beschikbare informatie over toegankelijkheid op de toeristische website van Rotterdam (Rotterdam.Info) beter ontsluiten (en toegankelijk maken).*

De gemeente heeft in de voortgangsrapportages over 2021 en 2022 vermeld dat de doelstelling is behaald, maar dit is verder niet toegelicht. Naar de rekenkamer geeft de gemeente aan dat op de website Rotterdam.info de toegankelijkheidsinformatie beter vindbaar is gemaakt "door het toevoegen van een herkenbare tegel 'Openbare

⁵³² Gemeente Rotterdam, 'Checklist voor een toegankelijk Rotterdams festival of evenement', maart 2020.

⁵³³ Gemeente Rotterdam, 'Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2022', 28 juni 2023, p. 6.

⁵³⁴ Gemeente Rotterdam, 'Actietabel LAT 2023-2024', 28 juni 2023, p. 4.

⁵³⁵ Email ambtenaar

⁵³⁶ De gemeente wil met deze LAT-doelstelling in de eerste plaats de bewustwording vergroten bij bedrijven en ondernemingen in de toerisme- en gastvrijheidssector. Hiervoor heeft de gemeente aansluiting gezocht bij het Platform Gastvrij, ook wel de 'hospitality partners' genoemd. Het platform is 'oort in het leven geroepen door de burgemeester om de gemeente te adviseren over de gastvrijheid in Rotterdam. Het platform is dan ook een brede vertegenwoordiging van de gastvrijheidssector(..)', zo legt een ambtenaar uit. De gemeente heeft hierbij ook een rol en voert het secretariaat. Het platform is momenteel bezig met een plan van aanpak voor een inclusieve en toegankelijke gastvrijheidservaring in Rotterdam. Bron: interview ambtenaar.

⁵³⁷ Gemeente Rotterdam, 'Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2022', 28 juni 2023, p. 6.

⁵³⁸ Gemeente Rotterdam, 'Checklist voor de Rotterdamse Toeristisch-Recreatieve Sector', november 2022.

⁵³⁹ Interview ambtenaar.

toiletten' onder de rubriek Praktisch. Deze linkt door naar De Propere Plee".⁵⁴⁰ Vooral voor mensen met een chronische ziekte zoals de ziekte van Crohn of Colitis Ulcerosa zijn deze toiletten noodzakelijk; het ontbreken van of de onbekendheid met openbare toiletten beperkt de bewegingsvrijheid van buik- en blaaspatiënten.⁵⁴¹

De negende doelstelling luidt als volgt: *De toegankelijkheid van de applicatie Rotterdam Routes voor mensen met een beperking optimaliseren.*

De website van Rotterdam Routes bevat wandelroutes door de stad; elk vanuit een specifiek thema en vanuit het perspectief van een lokale inwoner.⁵⁴² In de voortgangsrapportage uit 2021 staat dat er een "evaluatie en update [heeft] plaatsgevonden van de Rotterdam Routes waarbij ook gekeken is naar de verbetering van de toegankelijkheid".⁵⁴³ In de daaropvolgende voortgangsrapportage is vermeld dat de doelstelling in 2021 is gerealiseerd en gerapporteerd en wordt er verwezen naar de toelichting in de vorige rapportage.⁵⁴⁴ Naar de rekenkamer geeft de gemeente aan dat "de toegankelijkheid van de applicatie Rotterdam Routes voor mensen met een (visuele) beperking is geoptimaliseerd door meer contrast toe te voegen en gebruik te maken van meer contrastrijke afbeeldingen".⁵⁴⁵ Het gaat dus maar om één type beperking, namelijk de toegankelijkheid voor mensen met een visuele beperking. Verder blijkt dat de website en bijbehorende app van Rotterdam Routes niet meer van de gemeente Rotterdam is.

4-6 onderwijs en jeugd

Voor het subthema jeugd heeft de LAT tien doelstellingen. Een aantal van deze doelstellingen betreffen dezelfde processen. Deze worden daarom gezamenlijk besproken.

Doelstelling 1:

Er zijn verbeteringen doorgevoerd die leiden tot een eenvoudiger en transparanter aanvraag- en beoordelingsproces. Er is bijvoorbeeld een duidelijker digitaal aanvraagformulier opgesteld dat ook toegankelijk is voor mensen met een beperking.

De aanvraagformulieren zijn toegankelijk gemaakt met behulp van de standaardfunctie 'toegankelijkheid' die Microsoft Office aanbiedt. Deze functie is gebruikt voor alle formulieren van het subsidiekader jeugdpreventie.⁵⁴⁶ Er zijn geen andere acties ondernomen om de formulieren toegankelijk te maken. De raad is geïnformeerd in de voortgangsrapportage van 2021 dat alle formulieren toegankelijk zijn gemaakt, maar niet op welke manier dit is gebeurd.⁵⁴⁷

Doelstellingen 2,3 en 4

Doelstelling 2:

Geen kind zit langer dan drie maanden thuis zonder een passend aanbod van onderwijs en/of jeugdhulp.

⁵⁴⁰ Interview ambtenaar. De website Propere Plee is opgezet door de gemeente Rotterdam en biedt een overzicht van openbare toiletten in de stad. Via deze website kan ook bekeken worden in hoeverre de toiletten toegankelijk zijn voor mensen met een rolstoel.

⁵⁴¹ Crohn & colitis NL, 'Nederland is iets toiletvriendelijker geworden'. Verkregen op 14 mei 2024 van <https://www.crohn-colitis.nl/actueel/nederland-is-iets-toiletvriendelijker-geworden/>.

⁵⁴² Rotterdamroutes.nl, *De Routes*. Verkregen op 14 maart 2024 van <https://rotterdamroutes.nl/route/>.

⁵⁴³ Gemeente Rotterdam, 'Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2021', 21 december 2021, p. 3.

⁵⁴⁴ Gemeente Rotterdam, 'Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2022', 28 juni 2023, p. 6.

⁵⁴⁵ Interview ambtenaar.

⁵⁴⁶ E-mail ambtenaar

⁵⁴⁷ Gemeente Rotterdam, 'Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2022', 23 juni 2023, p. 4.

Doelstelling 3:

Voor leerlingen met een beperking en/of chronische ziekte worden passende vormen van onderwijs en ondersteuning georganiseerd. Het aantal leerplichtvrijstellingen zal daardoor met 10% dalen.

Doelstelling 4:

Uitrol preventieve interventies en campagne gericht op professionaliseren rond signaleren en aandacht voor aanwezigheid. Dit betreft verschillende leerlingen met fysieke en psychische klachten, ook leerlingen met een chronische ziekte, waarbij wordt voorkomen dat zij voor langere tijd of zelfs permanent uit gaan vallen.

De doelstellingen twee en drie komen uit het onderwijsbeleid 2019-2022. Doelstelling vier bevat maatregelen die de gemeente neemt om doelstelling twee en drie te behalen. Er zijn volgens de LAT-voortgangsrapportage twee sporen waarop de gemeente het aantal thuiszitters poogt te verminderen.⁵⁴⁸ Het eerste spoor is een preventieve aanpak. De preventieve aanpak heeft twee onderdelen. Enerzijds is er de preventieve aanpak terugdringen schoolverzuim (PATS). Deze aanpak is bedacht door het CJG.⁵⁴⁹ Deze aanpak is inmiddels landelijk overgenomen en wordt nu 'Meer Aandacht voor Ziek gemelde Leerlingen' (MAZL) genoemd.⁵⁵⁰ Dit is een "gestructureerde methode van signaleren dat een leerling langdurig of frequent ziek is, deze bereiken, adviseren en begeleiden."⁵⁵¹ Hierbij werken verschillende partijen, zowel binnen de zorg en binnen het onderwijs samen om de leerling in een vroeg stadium hulp te bieden. Anderzijds wilde de gemeente een campagne voeren, genaamd "oog voor jou". Deze campagne was bedoeld om aandacht te vragen voor schoolverzuim. Echter, door de coronacrisis is deze campagne niet stadsbreed gevoerd maar in kleinere schaal op scholen.⁵⁵²

Het tweede spoor is het aanbieden van maatwerk om thuiszittende kinderen de juiste onderwijs-zorgcombinatie te bieden. De gemeente heeft een taskforce thuiszitters opgericht. Hierin zitten ambtenaren van de afdeling jeugd en de afdeling onderwijs, zodat zij direct kunnen samenwerken om thuiszitters hulp te bieden. Leerlingen die niet naar school gaan, kunnen in sommige gevallen de leerplichtvrijstelling 5 onder a krijgen. Deze worden enkel afgegeven "wanneer een kind fysiek of psychisch langere tijd niet in staat is naar school te gaan."⁵⁵³ De taskforce thuiszitters is begonnen met leerrecht pilots om te zorgen dat elk kind die een vrijstelling heeft, een maatwerk-oplossing krijgt op zowel het gebied van onderwijs als van zorg. Deze pilots zijn een aanvulling op al bestaande dagprogramma's. Deze dagprogramma's zijn bedoeld om leerlingen die thuiszitten het onderwijs en de zorg te bieden die zij nodig hebben, waardoor het aantal thuiszitters afneemt.

De leerplichtambtenaren registreren wanneer kinderen thuiszitten en of zij een vrijstelling 5 onder a hebben. Met deze registraties, monitort de gemeente hoeveel kinderen er thuiszitten en of dit aantal toe- of afneemt.⁵⁵⁴ Doelstelling vier is niet SMART

⁵⁴⁸ Gemeente Rotterdam, 'Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2022', 23 juni 2023, p. 7

⁵⁴⁹ Interview ambtenaar.

⁵⁵⁰ Interview ambtenaar.

⁵⁵¹ CJG Rijnmond, 'MAZL: de integrale methode van schoolziekteverzuim', 2023, p. 1.

⁵⁵² Interview ambtenaar.

⁵⁵³ Gemeente Rotterdam, 'Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2022', 23 juni 2023, p. 7.

⁵⁵⁴ Interview ambtenaar.

geformuleerd en daardoor is het onduidelijk wat moet gebeuren om deze actie af te ronden. Het is voor de rekenkamer niet duidelijk wat de criteria zijn op basis waarvan de gemeente de voortgang van deze actie monitort. Echter, in de voortgangsrapportage staat dat deze actie nog niet is afgerond.⁵⁵⁵

Deze doelstellingen zijn alle drie nog niet afgerond en zijn daarom ook opgenomen in de herijking.

Wat betreft doelstelling twee, kwam in interviews met betrokken ambtenaren naar voren dat dit geen realistische doelstelling is en dat deze ook niet zo is bedoeld. De doelstelling is een herinnering dat elke thuiszitter er één te veel is en dat de gemeente er naar moet streven dat er geen enkel kind meer thuiszit zonder onderwijs of zorg.⁵⁵⁶

De rapportage naar de raad vindt plaats via de voortgangsrapportages van de LAT. Hierin staat dat deze acties nog niet zijn afgerond. Verder staat er ook in dat het aantal leerplichtvrijstellingen 5 onder a elk jaar is toegenomen.⁵⁵⁷

Doelstelling 5:

Realiseren Jeugdhulp op school voor individuele leerlingen om leren mogelijk te maken (onderwijszorgarrangement)

Deze doelstelling komt overeen met de doelstelling in het masterplan onderwijs.⁵⁵⁸

Deze actie is opgepakt door de inkoop Jeugdhulp. Jeugdhulp op school is onderdeel geworden van de inkoopprocedure. De monitoring vindt hierbij niet meer plaats omdat deze actie is afgerond. De actie is gerealiseerd en zo is dit ook gerapporteerd aan de raad in de voortgangsrapportage.⁵⁵⁹

Doelstelling 6 en 7

Doelstelling 6:

Leerrecht pilots op Kinderdagcentrum om leren en ontwikkeling te stimuleren: voor kinderen met een verstandelijke en/of lichamelijke beperking en/of chronische ziekte die voorheen niet naar school gingen, worden speciale onderwijs-zorgcombinaties ontwikkeld vanuit Jeugd ism het onderwijs.

⁵⁵⁵ Gemeente Rotterdam, 'Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2022', 23 juni 2023, p. 8.

⁵⁵⁶ Interview ambtenaar

⁵⁵⁷ Gemeente Rotterdam, 'Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2022', 23 juni 2023, p. 7 en 8.

⁵⁵⁸ Gemeente Rotterdam, 'Bouwen aan de toekomst: masterplan onderwijs.' augustus 2017.

⁵⁵⁹ Gemeente Rotterdam, 'Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2022', 23 juni 2023, p. 8, 9.

Doelstelling 7:

Leerrechtpilots op Voortgezet Onderwijs voor leerlingen met een verstandelijke en/ of lichamelijke beperking die dreigen uit te vallen: hiervoor worden speciale onderwijs-zorgcombinaties ontwikkeld vanuit Jeugd ism het onderwijs.

De taskforce thuiszitters heeft deze pilots opgezet. Er zijn vier pilots opgericht voor kinderen die in het voormalige beleid geen onderwijs kregen en die rond basisschoolleeftijd zijn. Daarnaast is er ook één pilot opgezet voor leerlingen van het voortgezet onderwijs.⁵⁶⁰

De gemeente heeft voortgang van deze pilots met verschillende evaluaties en aanpakken gemonitord. Zo heeft onder andere het onderzoeksinstituut Verwey-Jonker de pilots beoordeeld en heeft ook stichting MEE aanbevelingen gedaan.⁵⁶¹ Op basis van deze beoordelingen heeft de gemeente besloten alle pilots op te nemen in de inkoop jeugdhulp.⁵⁶²

De doelstellingen zijn afgerond aangezien er vijf leerrechtpilots zijn georganiseerd.

Deze zijn sinds 2023 ook opgenomen in de inkoop Jeugdhulp.⁵⁶³

De raad is via de voortgangsrapportages volledig geïnformeerd.

Doelstelling 8:

Er is differentiatie in het kinderopvangaanbod voor kinderen met ontwikkelingsachterstanden door een beperking en/of chronische ziekte en kinderen die verdere behandeling in de jeugdhulp nodig hebben.

monitoring

De gemeente is actief bezig met het verbeteren van het kinderopvangaanbod. Dit is een taak die is belegd bij de taskforce thuiszitters. Zij monitoren de voortgang van hun acties.

Het aanbod van kinderopvang voor kinderen met een ontwikkelingsachterstand neemt toe. Er zijn twee pilots gestart vanuit de gemeente. Ten eerste de pilot 'pact jonge kind'. Dit is een samenwerking tussen de reguliere kinderopvang, kinderopvang plus en jeugdhulp.⁵⁶⁴ Het doel hiervan is dat kinderen die een extra zorgvraag hebben op een passende plek opvang kunnen krijgen, waar zij zich ook verder kunnen ontwikkelen om uiteindelijk uit te stromen in de reguliere kinderopvang of naar school. Deze pilot is nog in ontwikkeling. Het streefdoel is dat er eind 2025 10 opvanglocaties zijn, verspreid over de stad.⁵⁶⁵ Ten tweede is er een pilot met aanvangsklassen. Deze aanvangsklassen zijn bedoeld voor kinderen tussen de vier en zes jaar, die niet naar school gaan. De aanvangsklas is kleiner dan een klas in het reguliere onderwijs en daardoor is er meer ruimte om passende hulp te bieden. Het doel is dat een kind vanaf

⁵⁶⁰ Gemeente Rotterdam 'Eindadvies leerrechtpilots', 2022, p. 4-5.

⁵⁶¹ Verwey-Jonker Instituut, 'Leerrechttaanpak Rotterdam: bouwen aan bruggen tussen onderwijs en zorg', juni 2022; Stichting MEE, 'Evaluatie oudertevredenheid Leerrechtpilots Rotterdam: schooljaar 2021-2022', 2022.

⁵⁶² Gemeente Rotterdam, 'Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2022', 23 juni 2023, p. 9; eindadvies leerrechtpilots p. 5.

⁵⁶³ Gemeente Rotterdam, 'Beschrijvend Document Aanbestedingsprocedure Dagprogramma's – Lokale Jeugdhulp Rotterdam', 24 februari 2022

⁵⁶⁴ Gemeente Rotterdam, 'Aanbestedingsprocedure voor sociale en andere specifieke diensten: dagprogramma's – lokale jeugdhulp', 2022, p. 25.

⁵⁶⁵ Gemeente Rotterdam, 'Aanbestedingsprocedure voor sociale en andere specifieke diensten: dagprogramma's – lokale jeugdhulp', 2022, p.29.

groep 3 kan instromen in een reguliere school.⁵⁶⁶ Deze pilot is begonnen met vier aanvangsklassen, verdeeld over Rotterdam.⁵⁶⁷

De raad is hierover geïnformeerd via de voortgangsrapportage van de LAT. Hierin staat dat deze twee pilots zijn ontwikkeld.

Doelstelling 9:

Meer dan 50% van het jeugdpreventiebudget aan toegankelijke onderbouwde en effectieve interventies wordt uitgegeven

De voortgangsrapportage van 2021 meldde dat 50% van het jeugdpreventiebudget aan onderbouwde en effectieve interventies werd uitgegeven en daarom stond de rapportage op groen.⁵⁶⁸ In de doelstelling wordt 'onderbouwd' en 'effectief' niet duidelijk gedefinieerd. Desgevraagd laat de gemeente weten dat zij monitort of een interventie onderbouwd en effectief is op basis van de databank van het Nederlands Jeugdinstituut met effectieve jeugdinterventies en het interventie overzicht van loket gezond leven.⁵⁶⁹ In 2021 gold dit voor 56% van de interventies. Dit percentage is in 2024 toegenomen tot 80%.⁵⁷⁰ Wat betreft de toegankelijkheid van de interventies, stond in de voortgangsrapportage van 2021 de kanttekening dat er nog gewerkt werd aan de toegankelijkheid van de interventies.⁵⁷¹ Inmiddels stelt de gemeente de eis aan jeugdpreventie-aanbieders dat hun interventies toegankelijk moeten zijn voor mensen met een beperking en of chronische ziekte. De gemeente monitort niet of deze interventies daadwerkelijk toegankelijk zijn.⁵⁷² In de rapportage naar de raad van 2022 staat dat de doelstelling is afgerond, maar er wordt geen update gegeven over de toegankelijkheid van de interventies.⁵⁷³ Het is daardoor uit de rapportages aan de raad niet af te leiden of 50% van het jeugdpreventiebudget aan interventies wordt uitgegeven die ook toegankelijk zijn.

Doelstelling 10:

Minimaal 95% van alle Rotterdamse kinderen is in beeld. Er worden nieuwe toegankelijke vormen van bereik ontwikkeld om ook kinderen en ouders die door hun beperking en/of chronische ziekte niet naar spreekuren kunnen komen zelf op te zoeken en te volgen in hun ontwikkeling. In de voortgangsrapportage van de LAT van 2021 staat dat het centrum voor jeugd en gezin (CJG) het contact met ouders en kinderen onderhoudt.⁵⁷⁴ Er staat niet of zij 95% van alle kinderen in beeld heeft. Echter, er staat wel dat zij maatwerk leveren en ook de optie aanbieden om beeld te bellen of om thuis op bezoek te gaan. Dit is de manier waarop zij mensen kunnen bereiken die niet naar spreekuren gaan.

⁵⁶⁶ Schoolbesturen, CJG, Schoolmaatschappelijk werk, PPO en gemeente Rotterdam, 'Voorstel aanvangsklassen', 2022, p. 2-3.

⁵⁶⁷ Schoolbesturen, CJG, Schoolmaatschappelijk werk, PPO en gemeente Rotterdam, 'Voorstel aanvangsklassen', 2022, p. 3.

⁵⁶⁸ Gemeente Rotterdam, 'Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2021', 21 december 2021, p. 4.

⁵⁶⁹ Nederlands Jeugdinstituut, *Effectieve jeugdinterventies*. Verkregen op 20 februari 2024, via: <https://www.nji.nl/interventies>; Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu, *Interventies zoeken op thema en doelgroep*. Verkregen op 20 februari 2022, via: <https://www.loketgezondleven.nl/interventies->; email ambtenaar.

⁵⁷⁰ E-mail ambtenaar.

⁵⁷¹ Gemeente Rotterdam, 'Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2021', 21 december 2021, p. 4.

⁵⁷² E-mail ambtenaar.

⁵⁷³ Gemeente Rotterdam, 'Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2022', 23 juni 2023, p.9.

⁵⁷⁴ Gemeente Rotterdam, 'Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2021', 21 december 2021, p. 4.

Volgens de voortgangsrapportage uit 2021 is deze actie afgerond. De rekenkamer heeft van de gemeente cijfers ontvangen over 2023, die van 2021 waren volgens de gemeente vanwege corona minder representatief. Daaruit blijkt dat in 2023 97% van de kinderen die jonger zijn 1 jaar en 3 maanden, bij het CJG in beeld zijn. Kinderen hebben tussen 1 jaar en 3 maanden en 18 jaar nog vier contactmomenten met het CJG. Dan is rond de 90% van de kinderen in beeld.⁵⁷⁵ Omdat het overgrote deel van de Rotterdamse kinderen ouder is dan 1 jaar en 3 maanden is het dus niet zo dat 95% van de kinderen in beeld zijn. Dit is niet duidelijk gerapporteerd naar de gemeenteraad.

4-7 spelen

Het subthema spelen heeft in de LAT 4 doelen.

1: Het opleveren van een inspiratieboek over 'onbeperkt spelen'.

Het inspiratieboek is een intern document van de gemeente Rotterdam. In dit document bespreekt de gemeente de verschillende soorten speelplekken, van een kleine open ruimte in een wijk tot een grote speeltuin, en de ambities met betrekking tot toegankelijkheid. Het inspiratieboek is in 2020 opgeleverd, hiermee is de actie afgerond. De raad is hierover geïnformeerd in de voortgangsrapportages van de LAT in 2021 en 2022.

Doelstelling 2: Het creëren van meer bewustwording bij ontwerpers over het rekening houden met en het meenemen van de ontwerpprincipes voor een toegankelijke speelplek door het organiseren van inspiratiesessies.

Deze actie is nog niet gerealiseerd en is daarom opgenomen in de herijking van de LAT. De raad is via de voortgangsrapportage geïnformeerd dat dit nog niet van de grond is gekomen vanwege "beperkte capaciteit"⁵⁷⁶

Doelstelling 3: Sluiten van het Samenspeelakkoord.

Het samenspeelakkoord is een landelijk initiatief waar veel verschillende organisaties, waaronder de VNG, Jantje Beton en ministerie VWS, aan mee hebben gewerkt. Het samenspeelakkoord is afgesloten en daarmee is deze actie afgerond. De raad is hier via de voortgangsrapportage 2022 uitgebreid over geïnformeerd.

Doelstelling 4: Binnen het project 'Coolhaven' wordt bij vier verblijfsplekken in de Kapiteinsbuurt rekening gehouden met toegankelijkheid.

In de voortgangsrapportages naar de raad is hier zeer beperkt over gerapporteerd. In de rapportages staat namelijk niet over welke verblijfsplekken deze doelstelling gaat. Het blijft hierdoor onduidelijk voor de raad over welke verblijfsplekken deze doelstelling gaat. In de voortgangsrapportage van 2022 staat als toelichting dat het een speelplek betreft "die niet toegankelijk was voor kinderen met een beperking". Deze toelichting impliceert dat het slechts over één verblijfsplek gaat, terwijl het over vier verblijfsplekken gaat. Verder staat er in deze rapportage wel dat de speelplek wordt aangepast, en daardoor staat de actie op groen.

De rekenkamer heeft van de gemeente een intern document ontvangen waar de vier verblijfsplekken in staan en waar bij elk van deze verblijfsplekken staat hoe toegankelijk deze is⁵⁷⁷ Deze actie is dus afgerond. Het gaat om het Heiman Dullaertplein, Coloniastraat – sportveld, de Waaldijk Noordzijde en de Waaldijk Zuidzijde. Bij het Heiman

⁵⁷⁵ E-mail ambtenaar.

⁵⁷⁶ Gemeente Rotterdam, 'Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2022', 23 juni 2023, p.10.

⁵⁷⁷ Gemeente Rotterdam, 'Kapiteinsbuurt Coolhaven: toegankelijkheid verblijfsplekken', 5 maart 2024.

Dullaertplein is er overleg geweest met de buurtbewoners over wat er nodig is om het plein aan te passen. In de buurt bleek een kind te wonen dat slecht ter been is, waarvoor het Heiman Dullaertplein niet toegankelijk was. Op basis van deze feedback is de toegang tot het plein (met op- en afritten) verbeterd en is het plein zelf aangepast zodat het ook toegankelijk is voor mensen die slecht ter been zijn. De gemeente heeft ook filmpje gemaakt van dit kind om te laten zien dat het belangrijk is om rekening te houden met mensen met een beperking in het ontwerpen van een publieke ruimte zoals een speeltuin.⁵⁷⁸ Bij het sportveld op de Coloniastraat is er in de ondergrond rekening gehouden met toegankelijkheid. Dit sportveld ligt echter onder straatniveau, waardoor het enkel te bereiken is met een trap. Dit kan een belemmering vormen voor mensen die slecht ter been zijn. De beschrijving van de speeltuinen van de Waaldijk Noordzijde en Waaldijk Zuidzijde is ingedeeld in verschillende onderdelen die relevant zijn voor toegankelijkheid. Onder meer de ondergrond, de speelwaarde van toestellen en de rust en beschutting van de speelplek. Per onderdeel wordt besproken wat er wel of niet toegankelijk is. Het is onduidelijk of de gemeente hier ook iets heeft aangepast om de speeltuinen toegankelijker te maken.

4-8 buitenruimte

Het thema buitenruimte heeft twee doelstellingen in de LAT 2020 staan. De eerste doelstelling luidt:

Optimalisatie en bijstelling van toegankelijkheids-richtlijnen. De visie en de uitgangspunten mbt toegankelijkheid worden beter in het handboek Rotterdamse stijl opgenomen. Op dit moment loopt er een traject waarin het handboek wordt bijgesteld.

In de voortgangsrapportage van 2022 aan de raad over de LAT staat dat de update van het handboek Rotterdamse Stijl in 2023 wordt opgeleverd.⁵⁷⁹ Het handboek Rotterdamse Stijl geeft richtlijnen voor de inrichting van de verschillende gebieden in Rotterdam. Deze richtlijnen zorgen voor “meer balans in eenheid, continuïteit en identiteit” in het ontwerp van de stad.⁵⁸⁰ Het handboek Rotterdamse Stijl is tot op heden nog niet vernieuwd en dit betekent dat een deel van de LAT doelstelling nog niet is gehaald. Deze actie is daarom ook opgenomen in de herijking.⁵⁸¹ In de doelstelling wordt niet enkel gesproken over het handboek Rotterdamse Stijl maar ook over de optimalisatie en bijstelling van de toegankelijkheidsrichtlijnen. Dit proces is nog niet volledig afgerond, maar de rekenkamer heeft al wel een conceptversie van de geoptimaliseerde toegankelijkheidsrichtlijnen ingezien.⁵⁸² Inhoudelijk is deze versie al compleet, maar de vormgeving wordt nog verbeterd. Zo worden er bijvoorbeeld plaatjes toegevoegd om het beter leesbaar en begrijpelijker te maken. Deze richtlijnen worden ook voorgelegd voor feedback aan belangenverenigingen, zowel landelijk (Visio en PBTconsult) als lokaal (010 Toegankelijk).⁵⁸³ De gemeente loopt met de uitvoering van deze doelstelling dus niet op het vooraf opgestelde schema. De verslaglegging over deze doelstelling naar de raad verloopt via de rapportages over de voortgang van de LAT. In deze rapportages wordt enkel vermeld wat de voortgang is van de update van het

⁵⁷⁸ Open Rotterdam, *Heiman Dullaertplein op de schop: nu geen plek voor alle kinderen*. Verkregen op 6 maart 2024 via: <https://openrotterdam.nl/heiman-dullaertplein-op-de-schop-nu-geen-plek-voor-alle-kinderen/>.

⁵⁷⁹ Gemeente Rotterdam, 'Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2022', 23 juni 2023, p.11.

⁵⁸⁰ Gemeente Rotterdam, 'Handboek Openbare ruimte Rotterdamse Stijl', 2010, p. 3.

⁵⁸¹ Gemeente Rotterdam, 'Actietabel LAT 2023-2024', 2023, p.5.

⁵⁸² Stadsontwikkeling, 'Toegankelijke Stad: richtlijnen voor toegankelijke buitenruimte. Update', [concept] 2023.

⁵⁸³ Interview ambtenaar.

handboek Rotterdamse Stijl, maar wordt niet specifiek ingegaan op de voortgang van de optimalisatie van de toegankelijkheidsrichtlijnen.⁵⁸⁴

De tweede doelstelling uit de LAT 2020 is:

Opleveren compleet advies, waarmee een uitvoeringsagenda kan worden opgesteld nav het initiatiefvoorstel mw. A. Kockelkoren (GroenLinks) "Fysiek toegankelijke stad voor iedereen".

In de voortgangsrapportages wordt vermeld dat het advies wel is gerealiseerd, maar de uitvoeringsagenda nog niet.⁵⁸⁵ De rekenkamer heeft wel een intern plan van aanpak in wording ontvangen voor de uitvoering van het besluit.⁵⁸⁶

4-9 wonen

In de LAT 2020 staan voor het thema wonen een drietal doelstellingen. De deadline voor deze doelen is in alledrie de gevallen 2030.

Het eerste luidt: *"Een meerderheid van de nieuwbouwproductie in het sociale segment (8400 woningen) wordt toegankelijk en levensloopbestendig."* Deze doelstelling komt voort uit het Langer Thuis Akkoord 2020-2025. In de voortgangstabel van de LAT over 2021 staat uitgelegd wat de met gemeente bedoeld met "toegankelijk en levensloopbestendig." Het gaat om "lift-ontsloten appartementen, niet specifiek bestemd voor een andere doelgroep, zoals jongeren".⁵⁸⁷ Desgevraagd geeft de gemeente aan dat de woningen ook twee sterren moeten hebben in het BAT classificatiesysteem (zie vooruitleg [paragraaf 3-3-9](#)).⁵⁸⁸ Op basis van prognoses over de geplande sociale nieuwbouwproductie tot 2030 wordt in de tabellen over 2021 en 2022 gerapporteerd dat de voortgang goed gaat: de doelstelling krijgt de groene status.⁵⁸⁹ Omdat het prognoses betreft is het eigenlijk niet mogelijk over de verwachte doelbereiking onjuist te rapporteren.

Het tweede LAT-doel is dat *"een aanzienlijk deel van de nieuwbouwproductie in het midden-segment (12600) toegankelijk en levensloopbestendig"* wordt. Ook de voortgang op dit doel wordt in de LAT-voortgangstabellen gepresenteerd aan de hand van prognoses voor 2030. Er wordt geconcludeerd dat men goed op koers ligt.⁵⁹⁰ Omdat het prognoses betreft is het eigenlijk niet mogelijk over de verwachte doelbereiking onjuist te rapporteren.

Het derde doel luidt *"in het hoger en topsegment is er aandacht voor woon (zorg) concepten"*. Dit is een kwalitatief omschreven doel. De voortgangstabel 2021 geeft met betrekking tot het LAT-doel aan dat er vijf locaties in studie zijn *"voor woonzorgconcepten in het midden- en hogere segment"*. De voortgangstabel over 2022 geeft aan dat voor één van deze locaties een tender is uitgezet, voor de andere vier locaties zal dit nog gebeuren. In de voortgangsrapportages gaat het over het midden- en topsegment, in het doel ging het om het hogere en topsegment. De rekenkamer vindt de rapportage aan de raad over doelbereiking daarom niet geheel inzichtelijk.

⁵⁸⁴ Gemeente Rotterdam, 'Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2022', 23 juni 2023, p.11.

⁵⁸⁵ Gemeente Rotterdam, 'Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2022', 23 juni 2023, p.11

⁵⁸⁶ Gemeente Rotterdam, 'Plan van aanpak: Fysiek toegankelijke stad voor iedereen', 2022.

⁵⁸⁷ Gemeente Rotterdam, 'Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2021', 21 december 2021, p.6.

⁵⁸⁸ Interview ambtenaren.

⁵⁸⁹ Gemeente Rotterdam, 'Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2021', 21 december 2021, p.6 en Gemeente Rotterdam, 'Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2022', 23 juni 2023, p.11.

⁵⁹⁰ Gemeente Rotterdam, 'Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2021', 21 december 2021, p.6 en Gemeente Rotterdam, 'Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2022', 23 juni 2023, p.11.

4-10 werk, arbeidsmarkt en participatie

Er zijn voor het thema werk en inkomen vijf doelstellingen opgesteld in de LAT 2020. In de voortgangsrapportage uit 2022 is één doelstelling verwijderd en een andere is toegevoegd. Dit betekent dat er voor de periode 2020-2023 in totaal zes doelstellingen zijn voor werk en inkomen.

De eerste doelstelling is: *Het Actieplan Dienstverlening 2020 wordt bijgesteld nav de coronacrisis. Er komt meer prioriteit voor de speerpunten rondom digitale dienstverlening en waar mogelijk worden concrete meetpunten benoemd*

Deze doelstelling heeft geen direct verband met mensen met een beperking. De doelgroep mensen met een beperking wordt niet genoemd in het actieplan en ook niet in de aanscherping.⁵⁹¹ Het is voor de rekenkamer niet duidelijk waarom deze doelstelling in de LAT staat en wat het behalen van deze doelstelling bewerkstelligt voor mensen met een beperking. De doelstelling zelf is volgens de rekenkamer afgerond. Er is een aanscherping geweest van het actieplan dienstverlening van W&I en hierin krijgt digitale dienstverlening inderdaad meer prioriteit.⁵⁹² Dit komt overeen met de informatie in de voortgangsrapportage van de LAT uit 2021. In het actieplan dienstverlening staan geen concrete meetpunten met betrekking tot het verbeteren van de digitale dienstverlening. Er worden wel NPS-klanttevredenheidsonderzoeken ingezet met de doelstelling om de klantvriendelijkheid steeds te verbeteren. NPS staat voor ‘net promotor score’ en dit is een methode om de klanttevredenheid te meten. De verslaglegging naar de raad loopt via de voortgangsrapportages van de LAT. In 2021 werd gerapporteerd dat deze is afgerond.⁵⁹³

De tweede doelstelling is: *Actieplan Dienstverlening 2020: op het onderwerp ‘Vriendelijkheid bij de dienstverlening’ wordt in 2020 een monitor ontwikkeld, gebaseerd op verbeterde kwalitatieve data. Er wordt een 0-meting gedaan en een target bepaald voor de gewenste stijging op de score op vriendelijkheid.*

Ook voor deze doelstelling geldt dat hij niet specifiek is gericht op mensen met een beperking. Het meten van ‘vriendelijkheid bij de dienstverlening’ gebeurt niet specifiek voor mensen met een beperking.⁵⁹⁴ Het is daardoor niet duidelijk wat het behalen van deze doelstelling bewerkstelligt voor mensen met een beperking.

De monitoring vindt plaats op basis van de jaarcijfers W&I waarin de gemiddelde uitkomsten van de klanttevredenheidsonderzoeken zijn opgenomen.⁵⁹⁵ Bij W&I hebben de klanttevredenheidsonderzoeken de vorm van NPS-onderzoeken. In deze onderzoeken staat de vraag “hoe tevreden bent u over de vriendelijkheid van de medewerker?” De NPS-score op deze vraag neemt W&I als basis voor de monitor en nulmeting. In de voortgangsrapportage van de LAT uit 2021 stelt de gemeente dat “er geen targets zijn bepaald op deze score”⁵⁹⁶ Daardoor kan niet gemeten worden of het in de doelstelling aangekondigde target gehaald wordt.⁵⁹⁷ De voortgangsrapportage van de LAT

⁵⁹¹ Gemeente Rotterdam, ‘Actieplan Dienstverlening W&I 2021’, 9 december 2020; Gemeente Rotterdam, ‘Aanscherping actieplan dienstverlening W&I 2020-21’, 21 oktober 2020.

⁵⁹² Gemeente Rotterdam, beleidsplan ‘Aanscherping actieplan dienstverlening W&I 2020-2021’, 21 oktober 2020, p. 5-6, 8-9.

⁵⁹³ Gemeente Rotterdam, ‘Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2021’, 21 december 2021, p.7.

⁵⁹⁴ Werk en Inkomen, ‘Jaarcijfers W&I 2022’, 2022.

⁵⁹⁵ Werk en Inkomen, ‘Jaarcijfers W&I 2022’, 2022.

⁵⁹⁶ Gemeente Rotterdam, ‘Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2021’, 21 december 2021, p.7.

⁵⁹⁷ Gemeente Rotterdam, ‘Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2021’, 21 december 2021, p.7.

uit 2021 spreekt over een stijgende lijn. Zo krijgt de categorie ‘vriendelijkheid medewerker’ in 2020 gemiddeld een 7,6 en in 2021 een 7,9. Uit gegevens die de rekenkamer heeft ontvangen blijkt dat in 2022 het gemiddelde weer iets lager lag, namelijk op 7,7. De categorie ‘vriendelijkheid werkcoach’ krijgt in 2020 een 7,3 en in 2021 een 7,7. Ook deze score is licht gedaald in 2022, dit is een 7,5 geworden.⁵⁹⁸ De rekenkamer kan geen conclusies vormen over het wel of niet behalen van de “gewenste stijging op de score van vriendelijkheid”. Er is immers geen SMART-geformuleerd doel met betrekking tot deze score. Het eerste deel van de doelstelling, namelijk het ontwikkelen van monitoring, is wel gehaald. Hierover is de raad ook geïnformeerd in de voortgangsrapportages.

De derde doelstelling: *Verbetering informatie over waar welke werkvoorziening voor de doelgroep met een arbeidsbeperking aan te vragen (bij de gemeente of UWV). In overleg met UWV en MO wordt de informatie over dit onderwerp toegankelijk gemaakt en beschikbaar gesteld op Rotterdam.nl en het intranet.*

De voortgangsrapportage van 2022 stelt dat het gemeentelijke projectteam Breed Offensief deze doelstelling zal uitvoeren (zie [paragraaf 3-3-13](#) voor meer informatie over het Breed Offensief). Naar aanleiding van het project Breed Offensief heeft de gemeente opnieuw gekeken naar rotterdam.nl en alle voorzieningen die werkgevers daar kunnen aanvragen. Wanneer een werkgever een aanvraag indient, dan komt de aanvraag binnen bij het loket Werkvoorzieningen. De doelstelling was om op de website uitleg toe te voegen over wanneer iemand onder de verantwoordelijkheid van de gemeente valt danwel onder die van het UWV. Dit heeft de gemeente niet gedaan. De gemeente geeft als reden dat de informatie vrij complex bleek en eerder onduidelijkheid dan duidelijkheid zou kunnen scheppen. Wanneer er een aanvraag binnenkomt en deze persoon door het UWV geholpen kan worden, dan verwijst de gemeente deze door naar het UWV.⁵⁹⁹ Hoewel strikt genomen deze doelstelling dus niet is gerealiseerd, is er voor een alternatieve methode gekozen om burgers te laten weten waar zij moeten aankloppen.

Vierde doelstelling: *Campagne WSPR gericht op inclusieve arbeidsmarkt, eerlijke arbeidsmarktkansen voor iedereen. De (her)start van de campagne is uitgesteld/bijgesteld door corona naar sept/okt 2020. Rapportage over de stand van zaken vindt 2 keer per jaar plaats via de raadrapportage “Relax. Dit is Rotterdam”*

In de LAT-voortgangsrapportage van 2021 staat dat dit de campagne de ‘100 van Sander’ en later ‘Sander en de Hartenjagers’ is.⁶⁰⁰ Deze campagne heeft tot doel mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en werkgevers met elkaar in contact te brengen om zo meer banen voor deze groep mensen te creëren. Op de website van WSPR staat deze campagne ook en deze is ook nog steeds bezig. In die zin is deze actie afgerond.

De doelstelling stelt ook dat er twee keer per jaar wordt gerapporteerd aan de raad over de voortgang in de voortgangsrapportages van “Relax. Dit is Rotterdam”. Echter, in deze voortgangsrapportages wordt sinds 2020 de WSPR niet genoemd en ‘Sander en

⁵⁹⁸ Gemeente Rotterdam, ‘Jaarcijfers W&I 2022’, 2023.

⁵⁹⁹ Gemeente Rotterdam, *Werkvoorzieningen*, Verkregen op 11 december 2023 van <https://www.rotterdam.nl/werkvoorzieningen>.

⁶⁰⁰ Gemeente Rotterdam, ‘Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2021’, 21 december 2021, p.7.

de Hartenjagers' evenmin.⁶⁰¹ Wat betreft de monitoring en de rapportage naar de raad, is deze doelstelling dus niet gehaald.

Vijfde doelstelling: *Ondersteuning bij realisatie garantiebanen in de regio door het WSPR.*
Doel is 10.800 garantiebanen erbij in de regio door werkgevers tot 2026.

Deze doelstelling is eveneens opgenomen in het beleidskader 'mensenwerk' en is een verplichting voor de regio volgens de wet banenafspraken en quotum arbeidsbeperkten.⁶⁰² In de voortgangsrapportage 2021 staat dat rapportage drie keer per jaar plaatsvindt via de tertaalmonitor W&I. De tertaalmonitor vanaf 2023 houdt echter wat betreft garantiebanen alleen het aantal garantiebanen bij de gemeente zelf weer (de gemeente Rotterdam is werkgever).⁶⁰³ In de tertaalmonitors van 2022 en daarvoor werden zowel het aantal gemeentelijke en het aantal regionale garantiebanen genoemd.⁶⁰⁴ Volgens de 3e tertaalmonitor W&I van 2022 is doelstelling voor het aantal banen aan het eind van 2022 13.702 banen, hiervan is aan het eind van 2022 78% (10.647) gerealiseerd.⁶⁰⁵ Het is voor de rekenkamer onduidelijk waarom deze doelstelling op groen staat, want op basis van de doelstelling in de derde W&I-tertaalmonitor in 2022 en de gegevens in het dashboard banenafspraken van het UWV ligt deze doelstelling 22% achter op schema.⁶⁰⁶ Verder valt op dat deze doelstelling loopt tot en met 2026, maar dat deze doelstelling in de herijking van de LAT niet is opgenomen.⁶⁰⁷

Zesde, in 2022 toegevoegde, doelstelling: *Gemakkelijker maken van melden arbeidsmarkt-discriminatie voor werkzoekenden, begeleid door W&I*

In de voortgangsrapportage van de LAT 2022 staat dat deze doelstelling is opgenomen in het programma "Relax. Dit is Rotterdam" en dat deze doelstelling is afgerond in het voorjaar van 2020.⁶⁰⁸ In de rapportage van mei 2020 van "Relax. Dit is Rotterdam" zijn inderdaad acties beschreven om het melden van arbeidsdiscriminatie makkelijker te maken voor werkzoekenden die begeleid worden door W&I.⁶⁰⁹ Voor deze doelstelling actie is ondernomen en de raad is hierover geïnformeerd. Volgens de gemeente wordt op dit moment nog niet gemonitord of het melden van arbeidsdiscriminatie daadwerkelijk makkelijker is geworden voor mensen met een arbeidsbeperking.⁶¹⁰

4-11 gemeente als toegankelijke werkgever

Doelstelling 1:

⁶⁰¹ De laatste voortgangsrapportage van Relax. Dit is Rotterdam waarin de WSPR wordt genoemd: Gemeente Rotterdam, 'Inspanning voor ontspanning', mei 2020.

⁶⁰² Gemeente Rotterdam, beleidsplan 'Mensenwerk: Duurzaam aan de slag', juni 2019, p. 33; WSPR, *Wet banenafspraken*. Verkregen op 12 februari 2023 van 'https://wsprijnmond.nl/werkgevers/wet-banenafspraken/'; Ministerie van sociale zaken en werkgelegenheid, 'Wet banenafspraken en quotum arbeidsbeperkten kennisdocument', november 2023, p.4.

⁶⁰³ Gemeente Rotterdam, 'Monitor Werk & Inkomen', 2e tertaal 2023, p. 20-22.

⁶⁰⁴ Gemeente Rotterdam, 'Monitor Werk & Inkomen: Tertaal III – stand t/m december 2022', 7 juni 2023, p.3.

⁶⁰⁵ Werk en Inkomen, 'Monitor Werk & Inkomen: Tertaal III – stand t/m december 2022', p.3.

⁶⁰⁶ UWV, *Dashboord Banenafspraken*. Verkregen op 13 februari 2023 via: <https://www.werk.nl/arbeidsmarktinformatie/dashboards/banenafspraken>; Gemeente Rotterdam, 'Actietabel LAT 2023-2024', 2023.

⁶⁰⁷ De gemeente geeft aan dat de doelstelling niet in de herijking is opgenomen omdat het doel gaat over de regio, en dus weinig zegt over de gemeentelijke inzet. Er staat echter niet in de herijking vermeld dat bepaalde, nog lopende LAT-2020 doelen met deadlines in de toekomst, zijn vervallen. Ook is er in de herijking geen nieuwe doelstelling over garantiebanen of LKS-banen opgenomen.

⁶⁰⁸ Gemeente Rotterdam, 'Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2022', 23 juni 2023, p.13.

⁶⁰⁹ Gemeente Rotterdam, 'Inspanning voor ontspanning', mei 2020.

⁶¹⁰ Email ambtenaar.

Een zo goed mogelijke en zo nodig op het individu toegesneden sociale-, fysieke- en informatie-toegankelijkheid voor medewerkers met een beperking en/of chronische ziekte. Hiertoe wordt het onderzoek Nederlandse Inclusiviteits-monitor (NIM) uitgevoerd. Dit geeft inzicht in de mate van inclusie en diversiteit binnen de organisatie, en doet concrete aanbevelingen ter verbetering van het beleid. In de NIM worden medewerkers met of zonder zichtbare of onzichtbare beperking als aparte doelgroep meegenomen. Uitvoering NIM 2e helft 2020

In de voortgangsrapportage van de LAT uit 2021 staat dat “het onderzoek door de Nederlandse inclusiviteitsMonitor (NIM) naar de mate van inclusie en diversiteit binnen de gemeente is uitgevoerd”. Echter, de respons van dit onderzoek lag te laag waardoor het niet duidelijk is hoe representatief de resultaten van dit onderzoek zijn. De gemeente heeft daarom besloten om de resultaten van het NIM naast zich neer te leggen en in plaats daarvan vragen over inclusiviteit en diversiteit in het MTO op te nemen, zo geeft zij aan in de LAT rapportage over 2021⁶¹¹ Verder neemt de gemeente de aandacht voor sociale-, fysieke- en informatie-toegankelijkheid mee in het uitvoeringsplan over een inclusieve organisatie, zo geeft zij aan in de voortgangsrapportage over de LAT 2022.⁶¹²

Deze actie is deels afgerond aangezien de NIM is uitgevoerd, maar deze heeft niet het inzicht opgeleverd dat tot doel was gesteld. De raad is hier inzichtelijk over geïnformeerd via de voortgangsrapportage van de LAT en krijgt eveneens informatie over hoe de aandacht voor toegankelijkheid verder wordt opgepakt. Namelijk dat toegankelijkheid wordt meegenomen in het uitvoeringsplan over een inclusieve organisatie. Echter, dit uitvoeringsplan gaat over inclusie en toegankelijkheid in de brede zin.⁶¹³ Het uitvoeringsplan heeft geen aandacht voor de specifieke behoeften van werknemers met een beperking. (zie ook [paragraaf 3-3-14](#)) Ditzelfde concludeert de rekenkamer over het MTO. De vraagstelling gaat enkel over “persoonlijke kenmerken”.⁶¹⁴ Het is daardoor niet mogelijk om te zien welke persoonlijke kenmerken zorgen voor welke pijnpunten met betrekking tot inclusie en diversiteit. Op basis van deze resultaten kan de gemeente geen concrete acties ondernemen. De gesproken ambtenaren lieten tijdens een interview weten dat de gemeente zich hiervan bewust is en dat dit zal worden aangepast.⁶¹⁵ In de voortgangsrapportages staat de voortgang van dit doel op groen. De rekenkamer vindt dit geen inzichtelijke informatie.

Doelstelling 2:

Verbeteren processen (faciliteiten) met betrekking tot het ergonomisch inrichten van de werkplek van medewerkers met een beperking en/of chronische ziekte. Hiervoor is een project ingericht. Eerste verbeteracties worden eind 2020 verwacht. Daarna continu proces.

In de voortgangsrapportage van 2021 staat dat “het proces m.b.t. het ergonomisch inrichten van de werkplek van medewerkers met een arbeidsbeperking en/of chronische ziekte” in kaart is gebracht op het vlak van HR, ICT en concernhuisvesting.⁶¹⁶ De rapportage vervolgt dat hieruit knelpunten naar voren zijn gekomen die hebben geleid tot aanbevelingen. Deze rapportage komt overeen met de bevindingen van de rekenkamer. Er is een werkgroep opgericht die bestaat uit medewerkers van HR, Arbo, ICT en

⁶¹¹ Gemeente Rotterdam, 'Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2021', 21 december 2021, p.8.

⁶¹² Gemeente Rotterdam, 'Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2022', 23 juni 2023, p.14.

⁶¹³ Gemeente Rotterdam, 'Uitvoeringsplan: inclusie en diversiteit', 5 april 2023.

⁶¹⁴ Gemeente Rotterdam, 'Medewerkerstevredenheidsonderzoek', 2023. [interne webpagina voor medewerkers gemeente]

⁶¹⁵ Interview ambtenaar

⁶¹⁶ Gemeente Rotterdam, 'Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2021', 21 december 2021, p.8.

Concernhuisvesting.⁶¹⁷ Zij hebben de knelpunten voor het aanvragen van een ergonomische werkplek geconcretiseerd op basis van een onderzoek waaraan ambtenaren met een beperking hebben meegewerkt.⁶¹⁸ Op basis van deze knelpunten heeft de werkgroep een aantal maatregelen voorgesteld om het proces van het aanvragen van ergonomische middelen te vergemakkelijken.⁶¹⁹ De werkgroep is vervolgens begonnen met het uitvoeren van de maatregelen. In de rapportage staat een voornemen tot monitoring. Desgevraagd laat de gemeente weten dat deze evaluatie niet heeft plaatsgevonden omdat er geen projectleider beschikbaar was die dit kon coördineren.⁶²⁰

Doelstelling 3:

Verbeteren toegankelijkheid van applicaties voor medewerkers met een beperking. Eerste verbeteracties worden eind 2020 verwacht. Daarna continu proces.

In de voortgangsrapportage van 2021 staat dat er een “software toegankelijkheidsonderzoek” is uitgevoerd waarbij gekeken is naar welke applicaties volgens gebruikers met een visuele beperking niet toegankelijk genoeg zijn.⁶²¹ Er is door een externe leverancier een software-toegankelijkheidsonderzoek uitgevoerd voor mensen met een beperking. Dit onderzoek bevat in algemene zin een evaluatie van de toegankelijkheid van verschillende software pakketten die de gemeente gebruikt. Dit onderzoek onderscheidt drie doelgroepen – van mensen die helemaal niets kunnen waarnemen tot mensen die matig kunnen waarnemen – en heeft voor elke doelgroep uiteengezet wat in theorie hun behoeften zijn met betrekking tot software.⁶²² Na dit eerste onderzoek doet de leverancier normaal gesproken een tweede onderzoek naar concrete ervaringen van individuele gebruikers. Daarbij wordt er gekeken naar de behoeften van individuele gebruikers met een visuele beperking en zouden ook concrete verbetervoorstellen worden gedaan. Dit onderzoek is (nog) niet gebeurd. De LAT-actie is volgens de rekenkamer dus ook nog niet afgerond. Verder gaat het in het toegankelijkheidsonderzoek enkel over mensen met een visuele beperking en er zijn dus geen verdere stappen ondernomen voor medewerkers die andere beperkingen hebben waardoor het gebruik van de software bemoeilijkt kan worden.

De raad is geïnformeerd in de voortgangsrapportage uit 2021. Deze rapportage geeft een beperkt beeld over de voortgang van deze actie.⁶²³

Doelstelling 4:

Bewustwording over toegankelijkheid, ook voor medewerkers met een beperking en/of chronische ziekte. Hiertoe worden trainingen, inspiratiesessies en workshops ‘Inclusie’ gerealiseerd met hierin ook aandacht voor toegankelijkheid en mensen met een beperking en/of chronische ziekte. Jaarlijks vinden minimaal 2 trainingen, inspiratiesessies en workshops plaats.

In de voortgangsrapportage over 2022 staat dat de gemeente jaarlijks een ‘diversity day’ organiseert en dat de gemeente in 2022 een groot gesprek heeft georganiseerd tussen collega’s over het gezamenlijk bewerkstelligen van een inclusieve organisatie.⁶²⁴ In de doelstelling staat dat jaarlijks “minimaal 2 trainingen, inspiratiesessies en

⁶¹⁷ Gemeente Rotterdam, ‘Standaard Maatwerk: voorstel’, 2020, p.2.

⁶¹⁸ Gemeente Rotterdam, ‘Standaard Maatwerk: voorstel’, 2020, p.3.

⁶¹⁹ Gemeente Rotterdam, ‘Ergonomische middelen: voorstel voor inrichting proces’, 21 augustus 2020.

⁶²⁰ E-mail ambtenaar.

⁶²¹ Gemeente Rotterdam, ‘Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2021’, 21 december 2021, p.8.

⁶²² Babbage, ‘Rapportage van het onderzoek naar de haalbaarheid voor het vervullen van werkplekken binnen de gemeente Rotterdam door werknemers met een visus beperking’, 2018, p.2.

⁶²³ Gemeente Rotterdam, ‘Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2021’, 21 december 2021, p.8.

⁶²⁴ Gemeente Rotterdam, ‘Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2022’, 23 juni 2023, p.14.

workshops plaats[vinden]”. Dit betekent dat er elk jaar in totaal zes activiteiten worden georganiseerd om bewustwording te vergroten. Het organiseren van diversity day en het grote gesprek in 2022 is dus niet voldoende om de doelstelling te behalen. Uit een gesprek met ambtenaren bleek dat deze actie nog niet is afgerond en dat nog niet structureel elk jaar zes van dit soort activiteiten worden georganiseerd.⁶²⁵ De monitoring van deze actie aan de raad gebeurt periodiek via de voortgangsrapportage, maar de rapportage is niet inzichtelijk. In de rapportage staat de actie namelijk als afgerond.

Doelstelling 5:

Fysieke toegankelijkheid voor medewerkers met een beperking en/of chronische ziekte in de huisvesting verbeteren.

De actie staat in de voortgangsrapportage op groen, dit betekent dat de actie gehaald is of op schema ligt. In de voortgangsrapportage van 2021 staat dat onder meer de mogelijkheid om thuis te werken het makkelijker maakt voor de doelgroep van mensen met een beperking. Echter, in de doelstelling gaat het over ‘huisvesting’ en dus niet over de werkplek thuis. Verder maakt toegankelijkheid inmiddels deel uit van het programma van eisen bij nieuwe werklocaties.⁶²⁶ Dit werd naar de rekenkamer bevestigd in een gesprek met ambtenaren.⁶²⁷ De ambtenaar vertelde dat toegankelijkheidseisen sinds een aantal jaar worden meegenomen bij het bouwen van nieuwe gebouwen. Daarnaast is het de ambitie om de bestaande, niet-toegankelijke gebouwen eveneens te verbouwen zodat ze voldoen aan de toegankelijkheidseisen. Dit is een proces dat meerdere jaren in beslag neemt omdat het vrij veel gebouwen zijn en de gemeente niet de middelen heeft om dit allemaal in één keer te doen. De gemeente voert versneld aanpassingen aan gebouwen door als er op een bepaalde locatie veel mensen met een beperking werken. Dit is bijvoorbeeld het geval op locaties van Rotterdam Inclusief.⁶²⁸

In de voortgangsrapportage van 2022 staat dat het cluster HR-BCO deze actie meeneemt in het “uitvoeringsplan inclusieve organisatie”. In dit uitvoeringsplan staat niets over het verbeteren van de fysieke toegankelijkheid in de huisvesting voor medewerkers.

Deze actie is niet meetbaar geformuleerd, omdat er alleen staat dat de gemeente de fysieke toegankelijkheid in de huisvesting gaat verbeteren. Dit heeft de gemeente de afgelopen jaren gedaan, maar nog niet alle gemeentelijke huisvesting is fysiek toegankelijk. In principe gebeurt de verslaglegging hierover periodiek via de voortgangsrapportages van de LAT. In de voortgangsrapportage van 2021 was de rapportage inzichtelijk. In de voortgangsrapportage van 2022 was de rapportage minder inzichtelijk, doordat de informatie die werd gegeven niet klopte. De actie is namelijk niet terug te vinden in het uitvoeringsplan.

Doelstelling 6:

Erkenning voor mantelzorgvriendelijke werkgever realiseren

⁶²⁵ Interview ambtenaar.

⁶²⁶ Gemeente Rotterdam, ‘Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2021’, 21 december 2021, p.9.

⁶²⁷ Interview ambtenaar.

⁶²⁸ Interview ambtenaar.

Op 11 oktober 2021 heeft de gemeente Rotterdam de erkenning voor mantelzorgvriendelijke werkgever ontvangen van de Stichting Werk&Mantelzorg.⁶²⁹ Dit is opgenomen in de voortgangsrapportage uit 2021 van de LAT 2020.⁶³⁰ Daarmee is de raad volledig geïnformeerd.

⁶²⁹ Gemeente Rotterdam, *Weekberichten 11 tot en met 19 oktober*. Verkregen op 18 maart 2024 van <https://persberichtenrotterdam.nl/persberichten/weekberichten-11-tot-en-met-19-oktober/>.

⁶³⁰ Gemeente Rotterdam, 'Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2021', 21 december 2021, p.9.

bijlage 5 specifieke aanbevelingen ‘De LAT is de start’ en ‘De LAT moet hoger’⁶³¹

24 specifieke aanbevelingen ‘De LAT is de start’

Onderwijs: de Brede Raad adviseert de gemeente om:

- te werken aan inclusief onderwijs om ook kinderen met een beperking een plek te geven binnen het reguliere onderwijs.

Buitenruimte: de Brede Raad 010 adviseert de gemeente om:

- bij de inrichting van de buitenruimte aandacht te hebben voor mensen met een beperking zodat obstakels geen belemmering voor hen vormen.
- plusrichtlijnen die zijn opgesteld te gebruiken bij de inrichting van de buitenruimte, en deze regelmatig bij te stellen met behulp van ervaringsdeskundigen.
- meer aandacht te geven aan de “buiten beter app”.
- de rateltickers bij stoplichten uniform te maken en een trilfunctie te installen voor mensen met visuele en auditieve beperking.

Cultuur: de Brede Raad 010 adviseert de gemeente om:

- te zorgen dat er vervoer is voor mensen met een beperking naar sport- en cultuuractiviteiten zodat zij op tijd aanwezig kunnen zijn.
- met ervaringsdeskundigen te overleggen hoe financiële belemmeringen voor sport- en cultuurdeelname kan worden overbrugd.
- begeleiders van mensen met een beperking zonder abonnement toe te laten in de sportschool.
- bij vergunningen voor de horeca eisen te stellen over toegankelijkheid.
- in betrouwbare informatie te voorzien over toegankelijkheid van de Horeca. Bijvoorbeeld via de bestaande app ‘Ongehinderd’.
- in betrouwbare informatie te voorzien over toegankelijkheid van de sport- en cultuurvoorzieningen. Bijvoorbeeld via de bestaande app ‘Ongehinderd’.
- een vrijwilligerspool van buddies op te richten die kosteloos meekunnen met mensen met een beperking naar sport- of cultuuractiviteiten.

Wonen: de Brede Raad 010 adviseert de gemeente om:

- een verhuismanager aan te stellen die mensen met een beperking adviseert en begeleidt naar een voor hen ideale woonsituatie.
- te zorgen voor deelscootmobielen.

Vervoer: de Brede Raad 010 adviseert de gemeente om:

- zelf regie te voeren over de kwaliteit van het doelgroepenvervoer, in dit geval Trevvel
- te zorgen dat er vervoer is voor mensen met een beperking naar sport- en cultuuractiviteiten zodat zij op tijd aanwezig kunnen zijn.
- bij de metro een teken op het perron aan te geven waar iemand met hulpmiddel kan instappen.
- om te roepen bij de tramhalte welk nummer tram er stopt, voor mensen met visuele beperking.
- zorg te dragen voor een betere bejegening van mensen met een beperking door het personeel van de RET.

Werk: de Brede Raad 010 adviseert de gemeente om:

- werkgevers te informeren en adviseren over de mogelijkheid van mensen met een beperking en arbeid.
- toe te werken naar financiële onafhankelijkheid van mensen met een beperking of chronische ziekte.
- mensen met een beperking of chronische ziekte die door hun beperking of ziekte minder kans hebben op de arbeidsmarkt te ondersteunen bij het vinden van een baan.

Communicatie: de Brede Raad 010 adviseert de gemeente om:

- digitale communicatie en toegankelijkheid te verbeteren voor mensen met een auditieve beperking.
- toegankelijkheid van gemeentelijke loketten verbeteren zodat mensen met beperking of chronische ziekte zelfstandig hun zaken kunnen regelen.

37 Specifieke aanbevelingen in ‘de LAT moet hoger’

Wonen. de Brede Raad adviseert de gemeente om:

- meer toegankelijke woningen te creëren door *universal design* als uitgangspunt te nemen.⁶³²
- bouwtekeningen voorafgaand aan vergunningverlening te toetsen op toegankelijkheid door ervaringsdeskundigen.

⁶³¹ Brede Raad 010, ‘De LAT is de start!’, 2020 en Brede Raad 010, ‘De LAT moet hoger’, 2023, p. 7-10. Het gaat hier om adviezen van de Brede Raad, de rekenkamer heeft niet onderzocht of en waar ze van toepassing zijn en waar de gemeente er mogelijk al in het geadviseerde voorziet.

⁶³² zie paragraaf 2-2-1 van dit rapport voor uitleg van het begrip universal design

- te lobbyen dat het Bouwbesluit wordt aangepast en de NEN-normen aangescherpt aan de actuele ontwikkelingen.
- meer voorlichting te geven over de toekenning van geschikte woningen.
- eisen te stellen aan projectontwikkelaars over aanpasbaar bouwen en toegankelijkheid.
- 'toegankelijkheid' op te nemen als aparte categorie bij Woonnet Rijnmond.
- bereikbaarheid van voorzieningen in de wijk te verbeteren.
- ervoor te zorgen dat gemeentelijk vastgoed bereikbaar en toegankelijk is.
- duurzaam wonen als uitgangspunt te nemen voor het woonbeleid, door:
 - levensloopbestendig te bouwen (universal design).
 - aangepaste woningen door te geven aan mensen die het nodig hebben.
 - als een Wmo-voorziening (zoals traplift) in een woning niet meer nodig is, deze elders te hergebruiken in plaats van weg te gooien.
- een energiecompensatie te hanteren voor mensen met beperking of chronische ziekte die daardoor meer energie gebruiken.

Werken: de Brede Raad 010 adviseert de gemeente om:

- bij gesprekken over wijzigingen in de Participatiewet extra aandacht te besteden aan de gevolgen voor mensen met een beperking.
- te kijken naar competenties en mogelijkheden van Rotterdammers met een beperking in de begeleiding naar de arbeidsmarkt.
- toegankelijkheid regulier onderwijs te verbeteren.
- te onderzoeken hoe doorstroom van vrijwilligersfunctie naar betaalde baan mogelijk is
- duidelijker te communiceren over mogelijke hulp en ondersteuning bij het vinden van een baan.
- het gemakkelijker te maken voor ZZP'ers of ondernemers met een beperking om aanpassingen te krijgen die nodig zijn om te werken.
- behoeften te onderzoeken van mensen die sinds de Participatiewet 'niet beperkt genoeg zijn' voor extra ondersteuning en voorzieningen.
- een armoedeval te voorkomen wanneer mensen met een beperking een baan krijgen.
- ervoor te zorgen dat gemeentelijk vastgoed bereikbaar en toegankelijk is.
- zichzelf tot doel te stellen een x aantal mensen met een beperking in dienst te nemen voor een regulier salaris.
- bij gelijke geschiktheid bij leidinggevende posities te kiezen voor werknemers met beperking.

Vervoer/mobiliteit, de Brede Raad 010 adviseert de gemeente om:

- de stad voetgangersvriendelijk en dus toegankelijk te ontwerpen.
- minder ruimte voor auto's toe te staan.
- openbare gebieden inclusief te ontwerpen.
- de maatvoering (o.a. in het openbaar vervoer) aan te passen aan ontwikkelingen in maatvoering van hulpmiddelen (zoals rolstoelen en scootmobiel, deze zijn regelmatig breder dan ze vroeger waren).
- in haar aanbestedingseisen op te nemen dat doelgroepenvervoer fysiek, sociaal en informatietoegankelijk is en dit te handhaven.
- een integrale visie over toegankelijk openbaar vervoer te ontwikkelen met RET.
- in te zetten op verlagen prijzen openbaar vervoer en doelgroepenvervoer voor mensen met een beperking.
- strenger te handhaven op misbruik van parkeervergunningen.
- een overzicht beschikbaar te stellen van alle gehandicaptenparkeerplaatsen voor ontwerpers van de buitenruimte.
- gehandicaptenparkeerplaatsen zo dicht mogelijk bij een oprit van het trottoir te plaatsen en deze laten voldoen aan de voorgeschreven afmetingen.

Vrije tijd: de Brede Raad 010 adviseert de gemeente om:

- toegankelijkheid op te nemen in subsidievoorwaarden voor sport-, kunst- en cultuurorganisaties en de toegankelijkheid ook te toetsen.
- subsidies in te richten zodat sport, kunst en cultuur voor elke Rotterdammer bereikbaar en beschikbaar is.
- informatievoorziening over toegankelijkheid van sport-, kunst- en cultuuractiviteiten te verbeteren.
- in de afspraken met welzijnswerk het aanbod van activiteiten in de huizen van de wijk betaalbaar, breed beschikbaar en bereikbaar te maken.

Communicatie: de Brede Raad 010 adviseert de gemeente om:

- een chatfunctie in te voeren om 14010 toegankelijk te maken voor mensen met auditieve beperking.
- (loket)ambtenaren te trainen in het omgaan met mensen met een beperking.

bijlage 6 rapport schouwen rekenkamer



Locatie 1 | Feijenoord

BB		Ja	Toelichting
1. Omgeving van het gebouw			
Looproutes en looppaden			
1.01	Het zijn logische en korte routes om bij de entree van het gebouw te komen.	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.02	Looproute vanaf parkeerplaatsen tot de entree is berijdbaar voor mindervalide.	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.03	Looproute vanaf het trottoir tot de entree is berijdbaar voor mindervalide.	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.04	Loopoppervlakte zijn duidelijk afgescheiden van evenwijdig lopende waterpartijen, fietspaden of rijbanen.	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.05	Toegangspad naar de entree $\geq 1,80$ m (dan kunnen 2 rolstoelen elkaar passeren).	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.06	Weinig tot geen hoogteverschillen aanwezig op de route (niet groter dan 2 cm).	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.07	Hellingbaan toepassen bij hoogteverschillen groter dan 2 cm en kleiner dan 100 cm.	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.08	Hoogteverschillen tot 10 cm - 1:10 hellingbaan Hoogteverschillen tot 25 cm - 1:12 hellingbaan	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.09	Valbescherming aangebracht op de hellingbaan met hoogteverschil - Hoogteverschil < 25 cm - opstaande rand > 5 cm - Hoogteverschil ≥ 25 cm - hoogte afscheiding ≥ 100 cm	<input type="checkbox"/>	NVT
1.10	Geen scherpe haakse bochten, of heel ruim, som vrije doorgangsbreedte ≥ 2350 mm (ook bij sluisportalen) dat zowel rolstoel als scootmobiel erdoorheen kan.	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.11 BB	Het oppervlak van het toegangspad is vlak en stroef (ook in natte situaties).	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.12	Keerruimte (minimaal 2,10 x 2,10 m) aanwezig op logische plaatsen.	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.13	Zitbanken (uitrustplekken) aanwezig om de 200 m langs de voetgangersroute.	<input type="checkbox"/>	NVT
1.14 BB	Obstakels zijn goed gemarkeerd zijn (zichtbaar, voelbaar of hoorbaar).	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.15 BB	Goede routemarkering.	<input type="checkbox"/>	NVT
Trottoir			
1.16	Er is een trottoiroprit aanwezig van minimaal 1,20 m breed.	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.17	Bij een op- en afrit op het trottoir is zowel boven als beneden een vrije ruimte aanwezig van 1,50 x 1,50 m (om te kunnen draaien met een rolstoel).	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.18	Trottoir is ten minste 1,80 m breed, - plaatselijke vernauwingen tot 1,20 m over maximaal 10 m. - Bij vernauwingen is de vrije doorgang ten minste 0,90m over een afstand van maximaal 0,50 m (fietsrekken, reclameborden, lantaarnpalen etc.)	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.19	Per 75 m trottoir is voldoende draairuimte aanwezig (minimaal 2,10 x 2,10 m).	<input checked="" type="checkbox"/>	
Gids- en geleidelijnen (zie bijlage 2)			
1.20	Gidslijnen (natuurlijk) of geleidelijnen (kunstmatig) aanwezig. Geleidelijn toepassen als het niet mogelijk is om gidslijn toe te passen.	<input type="checkbox"/>	
1.21 BB	Gidslijnen hebben een hoogteverschil ≥ 50 mm (bijv. trottoirband of muur).	<input type="checkbox"/>	
1.22 BB	Geleidelijnen zijn contrasterend met de overige bestrating of andere markeringen (vaak zijn het witte geleidelijnen op donkere ondergrond).	<input type="checkbox"/>	
1.23 BB	Geleidelijnen zijn breder dan 30 cm (1 tegel), vaak zijn ze 60 cm (2 tegels) breed.	<input type="checkbox"/>	
1.24	Geleidelijnen zijn voorzien van ribbels in de looprichting.	<input type="checkbox"/>	
1.25 BB	Aan beide zijde van de geleidelijn is er minimaal 0,60 m vrije ruimte aanwezig, zodat mensen veilig op de geleidelijn kunnen lopen.	<input type="checkbox"/>	
1.26 BB	Bij beslispunten en richtingsveranderingen is een attentiemarkering aangebracht; tegel zonder profiel (vaak een rubberen tegel)	<input type="checkbox"/>	
1.27 BB	Bij oversteekplaatsen is de lengte van de waarschuwingsmarkering minimaal 1,80 m of 1/5 ^{de} van de oversteeklengte.	<input type="checkbox"/>	
1.28 BB	Tussen deze waarschuwingsmarkering en de rijbaan is minimaal 15 cm aanwezig zodat men ongehinderd op dit vlak kan staan.	<input type="checkbox"/>	



1.29	BB	Het reliëf op waarschuwingmarkering is minimaal 2 mm hoog en de grote van de opdruk minimaal 25 mm.	<input type="checkbox"/>
1.30	BB	Er zijn geleidelijnen aanwezig naar de trap	<input type="checkbox"/>
1.31	BB	Aan de bovenzijde van de trap is een waarschuwingmarkering aangebracht.	<input type="checkbox"/>
1.32	BB	Tussen de geleidelijn en de waarschuwingmarkering is een attentievlak aangebracht.	<input type="checkbox"/>
1.33	BB	De afstand tussen de waarschuwingmarkering en de voorkant van de bovenste traprede is 0,60 m.	<input type="checkbox"/>
1.34	BB	Een geleidelijn sluit bovenaan de trap aan de rechterzijde van de trap aan of bij de leuning indien deze niet aan de rechterzijde zit.	<input type="checkbox"/>
1.35	BB	Waarschuwingmarkeringen zijn uitsluitend op die plaatsen aangebracht waar gevaarlijke situaties kunnen ontstaan, zoals: - Trappen (bovenaan) - Oversteekplaatsen - Beeëindiging van een geleidelijn zonder dat het aansluitend op een gidslijn die kan worden gevolgd	<input type="checkbox"/>

2. Parkeren (zie bijlage)

2.01		2% van de aanwezige parkeerplaatsen zijn invalide parkeerplaatsen.	<input checked="" type="checkbox"/>	
2.02		Invalidenparkeerplaats zo dicht mogelijk bij het gebouw, maximaal 25 meter van de hoofdingang. In parkeergarage zo dicht mogelijk bij de uitgang of de lift.	<input checked="" type="checkbox"/>	
2.03		Er is bij de parkeerplaats een gehandicapten parkeerplaats bord (E6) geplaatst.	<input checked="" type="checkbox"/>	
2.04		Verplicht kruis aanwezig op parkeervlak of pictogram groter dan 1 m ² .	<input type="checkbox"/>	
2.05		'Haaks' parkeren - Minimale afmetingen invalide parkeerplaats; - 3,50 x 5,00 m bij niet doorgaande weg - 3,50 x 6,00 m bij doorgaande weg	<input type="checkbox"/>	NVT
2.06		'Langs' parkeren (fileparkeren) - minimale afmetingen invalide parkeerplaats; 3,50 x 6,00 m.	<input checked="" type="checkbox"/>	
2.07		Gestoken parkeren (schuine vakken) - minimale afmetingen invalide parkeerplaats; - 60° hoek - 3,50 x 5,15 m - 45° hoek - 3,50 x 4,85 m - 30° hoek - 3,50 x 4,20 m	<input type="checkbox"/>	NVT
2.08		Vrije in- en uitstapstrook van 1,50 m achter en naast de auto (tevens draaicirkel).	<input type="checkbox"/>	
2.09	BB	Parkeermeters en automaten zijn drempelloos bereikbaar, plaats de parkeermeter op een hoogte tussen de 0,90 - 1,20 m hoogte.	<input type="checkbox"/>	
2.10		Obstakelvrij trottoir direct naast het parkeervak.	<input checked="" type="checkbox"/>	
2.11		Binnen 5,00 m van de parkeerplaats is een trottoiroprit toegepast.	<input checked="" type="checkbox"/>	

3. Entree

3.01		De hoofdentree is duidelijk herkenbaar en goed gemarkeerd.	<input checked="" type="checkbox"/>	
3.02		De hoofdentree is bruikbaar voor mindervalide bezoekers.	<input checked="" type="checkbox"/>	
3.03		Een eventueel hoogteverschil wordt overbrugd met een hellingbaan (stroef, met valbescherming).	<input type="checkbox"/>	Valbescherming ontbreekt
Entredeur				
3.04		De vrije doorgang bij deuren zijn minimaal 85 cm breed.	<input checked="" type="checkbox"/>	
3.05		De entredeur kan automatisch geopend worden of door middel van een drukknop.	<input checked="" type="checkbox"/>	
3.06		Draaideur ruim genoeg voor doorgang met de scootmobiel of de mogelijkheid om de deuren van de draaideuren vanaf beide kanten open te kunnen zetten.	<input type="checkbox"/>	NVT, aparte ingang
3.07		Als draaideur niet ruim genoeg is dan een andere deur welke wel toegankelijk is voor mindervalide (niet een achterom of via personeelsingang).	<input checked="" type="checkbox"/>	
3.08		Doorkijkhoogte van glazen deuren of ramen tussen 1,05 - 1,95 m boven vloerpeil.	<input type="checkbox"/>	
3.09		Vrije ruimte voor en na de toegangsdeur van 2,20 x 2,20 m.	<input checked="" type="checkbox"/>	
3.10		Bel voor eventuele intercom is op een hoogte geplaatst tussen de 0,90 en 1,20 m.	<input checked="" type="checkbox"/>	



3.11	Een (tocht)portaal is ruim genoeg voor een rolstoel - Bij een recht portaal is de vrije breedte minimaal 0,90 m - Om een hoek om te gaan is een vrije draaicirkel van minimaal 1,50 m noodzakelijk	<input checked="" type="checkbox"/>	
4. Balie, receptie en wachtruimte			
Balie en receptie			
4.01	De route van de entree naar balie/receptie is duidelijk bij binnenkomst van het gebouw.	<input checked="" type="checkbox"/>	
4.02	Balies en recepties zijn, eventueel deels verlaagd, maximaal 1,00 m hoog. Als er bij balie of recepties iets getekend of overhandigd moet worden is voor rolstoelgebruiker de maximale hoogte 0,80 m.	<input type="checkbox"/>	
4.03	Goed zichtbare teksten en/of pictogrammen, eventueel lichtkranten of beeldschermen bij de balie/receptie.	<input type="checkbox"/>	NVT
4.04	Ringleiding is mogelijk bij balie of loket (Het liefst via de T-stand van iemands hoorapparaat i.p.v. via infrarood of radiofrequenties).	<input type="checkbox"/>	
4.05	In spreekkamers, balies en recepties waar formulieren worden ingevuld, handtekening gezet, gepind wordt e.d., is de tafel afgestemd op het gebruik met een rolstoel; - De onderkant van de tafel 70 cm of hoger - De bovenkant van de tafel 80 cm of lager - De tafel/balie is minimaal 60 cm diep - Er kan een rolstoel onder de tafel rijden	<input checked="" type="checkbox"/>	
4.06 BB	Met de hand te bedienen zaken zijn geplaatst tussen 0,90 en 1,20 m boven vloerniveau (bijvoorbeeld nummertjesapparaten).	<input checked="" type="checkbox"/>	
4.07 BB	Display leesbaar indien geplaatst met een kijkhoogte tussen 1,20 en 2,00 m.	<input checked="" type="checkbox"/>	
4.08 BB	Waar loketten ter beschikking zijn gesteld voor het publiek is er minimaal 1 aangepast loket aanwezig per 10 loketten.	<input checked="" type="checkbox"/>	
Wachtruimte			
4.09	Op plaatsen waar men moet wachten tot die opgehaald wordt of tot er plek is bij de balie is een zitgelegenheid aanwezig (bijvoorbeeld gemeentehuis, huisarts etc.).	<input checked="" type="checkbox"/>	
4.10	Rustpunten met zitgelegenheid (zoals wachtruimtes) staan op een goede ondergrond.	<input checked="" type="checkbox"/>	
4.11	Deze zitgelegenheden hebben een naastgelegen of geïntegreerde vrije zone van minimaal 0,90 x 1,20 m. Zodat er ruimte is voor een rolstoelgebruiker, kinderwagen of een hulphond.	<input checked="" type="checkbox"/>	
5. Trappen/Liften			
Trappen			
5.01	Er zijn rechte of bordestrappen (afhankelijk van de hoogte) toegepast in plaats van wentel- of spiltrappen.	<input checked="" type="checkbox"/>	
5.02	Er zijn uitrustplekken (bordes) op de trap aanwezig bij elke 1,80 m hoogteverschil.	<input type="checkbox"/>	NVT
5.03	Afmetingen van het bordes zijn minimaal 1,20 x 1,20 m.	<input type="checkbox"/>	NVT
5.04	Trapbreedte - Bij intensief gebruik $\geq 1,80$ m tussen trapleuningen. - Minimaal in openbare ruimte $\geq 1,20$ m tussen trapleuningen.	<input type="checkbox"/>	NVT
5.05 BB	Gesloten treden (stootborden, onder een hoek van 15 graden).	<input checked="" type="checkbox"/>	
5.06	Geen transparante treden toegepast bij de trappen.	<input checked="" type="checkbox"/>	
5.07 BB	Markering met duidelijk contrast op rand van elke trede (slechtziende).	<input type="checkbox"/>	
5.08 BB	Aan het begin en einde van trap zijn de traptrreden gemarkeerd door helderheidscontrast over de gehele breedte.	<input type="checkbox"/>	
5.09	Er zijn aan beide kanten van de trap bruikbare trapleuningen aanwezig.	<input checked="" type="checkbox"/>	
5.10	Leuning lopen 0,30 m door aan het begin en einde van trap en op bordessen.	<input checked="" type="checkbox"/>	
5.11	Leuninghoogte is tussen 0,85 - 0,95 m boven de vloer of de voorkant traptrede.	<input checked="" type="checkbox"/>	
5.12	Voorzien trappen die ook door kinderen en kleine mensen wordt gebruikt van een tweede leuning op 0,40 - 0,50 m hoogte.	<input type="checkbox"/>	NVT
5.13 BB	Leuning zijn uitgevoerd in een contrasterende kleur (slechtziende).	<input checked="" type="checkbox"/>	
Liften			



5.14	BB	Als er sprake is van een trapplateaulift - Is het plateau minimaal 120 cm diep - Is het plateau minimaal 90 cm breed	<input type="checkbox"/>	NVT	
5.15	BB	Als er sprake is van een hefplateaulift (tot 1,80 m hoogteverschil te overbruggen): - Is deze lift minimaal 150 cm diep - Is deze lift minimaal 90 cm breed	<input type="checkbox"/>		
5.16	BB	Bij een hefplateaulift is een goede afrolbeveiliging nodig, meer dan alleen een simpele beugel.	<input type="checkbox"/>		
5.17		Als er een reguliere lift is toegepast - Is deze lift minimaal 2,20 m diep - Is deze lift minimaal 1,10 m breed	<input type="checkbox"/>		
5.18		Voor deur van lift is een vrije draairuimte (minimaal 2,10 x 2,10 m) aanwezig	<input type="checkbox"/>		
5.19	BB	Instructies in de lift zijn tussen de 1,40 en 1,60 m hoogte geplaatst	<input type="checkbox"/>		
5.20	BB	Liftbediening in de lift is tussen de 0,90 en 1,20 m hoogte geplaatst	<input type="checkbox"/>		
5.21	BB	Er is aan een kant van de liftwand een leuning bevestigd.	<input type="checkbox"/>		
5.22	BB	Opklapbaar zitje aanwezig bij een lift vanaf 3 stopplaatsen (3 verdiepingen of meer).	<input type="checkbox"/>		
5.23	BB	Er is een spiegel op de achterwand aanwezig tussen de 0,90 en 1,95 m.	<input type="checkbox"/>		
5.24	BB	Liften zijn herkenbaar door een goed contrast en een goede verlichting, zowel buiten als binnen de lift.	<input type="checkbox"/>		
5.25	BB	Voor blinden en slechtzienden zijn knoppen met reliëf of een etageaanduiding met behulp van spraak aangebracht.	<input type="checkbox"/>		
6. Hellingbanen					
6.01		Hoogteverschillen > 20mm overbruggen met een helling of lift (naast trap) - Tot 1,00 m hoogte, de hoogte overbruggen met een hellingbaan, - Bij hoogteverschillen van $\geq 1,00$ m een koellift toepassen in plaats van een hefplateaulift of trapplateaulift.	<input checked="" type="checkbox"/>		
6.02		Hellingbanen minimaal 1,20m breed.	<input checked="" type="checkbox"/>		
6.03		Er is een keerruimte van 2,10 x 2,10 m aanwezig bovenaan de hellingbaan.	<input checked="" type="checkbox"/>		
6.04		Er is een keerruimte van 2,10 x 2,10 m aanwezig onderaan de hellingbaan.	<input checked="" type="checkbox"/>		
6.05		Met afscheiding inclusief leuning van 0,85-0,95 m hoog als het te overbruggen hoogteverschil groter dan 0,25 m is.	<input checked="" type="checkbox"/>		
6.06		Openingen in deze afscheiding zijn maximaal 10 cm breed (verticale openingen).	<input checked="" type="checkbox"/>		
6.07		Hellingshoek voor hellingbanen per hoogteverschil (<i>WKW 07.100</i>) - 1: 12 bij hoogteverschil ≤ 25 cm; - 1: 16 bij verschil > 25 cm en ≤ 50 cm; - 1: 20 bij verschil > 50 cm en $\leq 1,00$ m; - 1: 25 bij verschil $\geq 1,00$ m.	<input checked="" type="checkbox"/>		
6.08		Hellingbaan met hellingshoek $> 1: 25$ hebben elke 0,5 m hoogteverschil een bordes van 1,50 x 1,20 m. Hellingbanen met hellingshoek $\leq 1:25$ per 1,0 m hoogteverschil een bordes van 1,50 x 1,20 m nodig.	<input checked="" type="checkbox"/>		
7. Toiletten (zie bijlage)					
7.01		Er is een rolstoeltoegankelijk toilet aanwezig.	<input checked="" type="checkbox"/>		
7.02		Er staat aangegeven waar het rolstoeltoegankelijk toilet zich bevindt (gangen, liften).	<input checked="" type="checkbox"/>		
7.03		De route om naar het toilet te komen af te leggen voor iemand in rolstoel of scootmobiel (denk hierbij aan scherpe hoeken, krappe bochten, deuren etc.).	<input type="checkbox"/>		
7.04		Dit toilet is zonder trap of treden te bereiken.	<input checked="" type="checkbox"/>		
7.05		Het toilet is maximaal 75 m van de verblijfspot.	<input checked="" type="checkbox"/>		
7.06		De vrije ruimte voor de toiletdeur is minimaal 1,50 x 1,50 m.	<input type="checkbox"/>		
Toiletruimte					
7.07		Oppervlakte van rolstoeltoegankelijk toilet is minimaal 1,65 m x 2,20m. Toilet geschikt voor bezoekers in rolstoel of scootmobiel is minimaal 1,80 x 2,20 m.	<input type="checkbox"/>		



7.08	De toiletruimte wordt niet gebruikt als extra opslagruimte.	<input checked="" type="checkbox"/>	
7.09 BB	De muren van het toilet zijn licht effen en het plafond is wit.	<input type="checkbox"/>	
7.10	Er is een draaicirkel binnen in de toiletruimte mogelijk van 1,50 m. Draaicirkel mag onder de wasbak lopen, voetensteunen kunnen hieronder door.	<input type="checkbox"/>	
7.11	De deur van het toilet draait naar buiten, de toiletruimte uit.	<input type="checkbox"/>	
7.12 BB	Er zit een aantrekbeugel aan de binnenzijde van de toiletdeur zodat mindervalide zelf de deur kan sluiten. Geplaatst op een hoogte tussen 0,90 en 1,20 m.	<input type="checkbox"/>	
7.13 BB	Is er een werkende alarminstallatie aanwezig. Bediening door middel van contrasterend koord op 0,40 m hoogte rondom gehele toiletruimte.	<input checked="" type="checkbox"/>	
Toilet			
7.14 BB	Zithoogte (brilhoogte) van het toilet zit tussen de 0,45 m en 0,50 m.	<input checked="" type="checkbox"/>	
7.15	Er zijn opklapbare armbeugels gemonteerd naast het toilet.	<input checked="" type="checkbox"/>	
7.16	Lengte van de armbeugels is 0,90 m waarvan de bovenste legger op 0,75 m hoogte is gemonteerd.	<input type="checkbox"/>	
7.17	De ruimte links of recht van de toiletpot 0,90 m breed of meer.	<input type="checkbox"/>	
7.18	En aan de andere zijde een assistentievlak het liefst van 0,50 x 0,70 m, maar minimaal 0,35 x 0,70 m.	<input checked="" type="checkbox"/>	
7.19	De toiletrol is zittend vanaf het toilet te bereiken (bijvoorbeeld verwerkt in de armbeugels).	<input checked="" type="checkbox"/>	
Wastafel			
7.20	Er is een aangepaste wastafel, deze is onderrijdbaar met bovenkant op 0,80 m hoogte.	<input checked="" type="checkbox"/>	
7.21	De afvoer van de wastafel is zo weggewerkt dat deze niet in de weg zit voor gebruik van wastafel met een rolstoel.	<input checked="" type="checkbox"/>	
7.22 BB	De kraan bij de wastafel is met één hand te bedienen.	<input checked="" type="checkbox"/>	
7.23 BB	Zeppomp, handdoekjes of een handdroger zijn op een plaats en hoogte gemonteerd dat mindervalide erbij kunnen.	<input checked="" type="checkbox"/>	
7.24 BB	De spiegel is op een hoogte gemonteerd zodat deze bruikbaar is; onderrand ≥ 1 m, bovenrand $\leq 1,95$ m.	<input checked="" type="checkbox"/>	
8. Algemene punten			
Gangen			
8.01	Gangen in publieke zones, waar mensen regelmatig andere passeren, zijn minimaal 1,80 m breed.	<input checked="" type="checkbox"/>	
8.02	Rustige publieke routen in gebouwen zijn minimaal 1,50 m breed.	<input checked="" type="checkbox"/>	
8.03	Minimale doorgangsbreedte van een gang is 1,20 m voor rustige, niet publiek open, gangen waar incidenteel publiek komt (bijvoorbeeld op afspraak).	<input checked="" type="checkbox"/>	
8.04	Indien er obstakels (radiator, kast etc.) in de looproute zijn geplaatst dient plaatselijk de overgebleven breedte van de gang minimaal 0,90 m te zijn over een maximale lengte van 0,30m	<input checked="" type="checkbox"/>	
8.05	Duidelijke afbakening van de loopzone/looproute.	<input checked="" type="checkbox"/>	
8.06	Hoogteverschillen > 20mm overbruggen met een hellingbaan of lift.	<input checked="" type="checkbox"/>	
8.07	Vrije hoogte is overal minimaal 2,30 m.	<input checked="" type="checkbox"/>	
8.08 BB	Loopzones vrijhouden van obstakels en als er toch obstakels zijn lijn ze dan aan één van de zijde van de loopzone uit.	<input type="checkbox"/>	NVT
8.09 BB	Er zijn geen hangende elementen aanwezig die niet voelbaar zijn op vloerniveau (brandhaspels, wandkasten etc.). Deze vormen een knelpunt voor personen met een visuele handicap.	<input checked="" type="checkbox"/>	
Deuren			
8.10	De vrije doorgangsbreedte van de deuren is 0,85 m of breder.	<input checked="" type="checkbox"/>	
8.11	De vrije doorgangshoogte van de deur is minimaal 2,30m hoog.	<input checked="" type="checkbox"/>	
8.12 BB	Horizontale deurgreep tussen de 0,90 en 1,20 boven vloer.	<input checked="" type="checkbox"/>	
8.13 BB	Glazen deuren en puiken zijn gemarkeerd op 1,40 tot 1,60 m hoogte.	<input checked="" type="checkbox"/>	
Bewegwijzering			



8.14	BB	Er is duidelijke bewegwijzering aanwezig in het gebouw.	<input type="checkbox"/>
8.15	BB	De bewegwijzering is goed leesbaar. Optimale lettergrote per leesafstand; per meter leesafstand 11,3 mm hoge letter - 1 m leesafstand, letters 11,3 mm hoog - 2 m leesafstand, letters 22,6 mm hoog etc.	<input checked="" type="checkbox"/>
8.16	BB	Er is een helderheidcontrast in de bewegwijzering aanwezig voor mensen met slechter zicht.	<input checked="" type="checkbox"/>
8.17	BB	Bewegwijzering en kleurmarkeringen zijn niet uitgevoerd in de kleurstelling rood-groen of rood-zwart.	<input checked="" type="checkbox"/>
Inrichting			
8.18	BB	Er is een goede basisverlichting aanwezig in o.a. de lift. Dit is van belang voor onder andere het zien van de gebarentaal en liplezen.	<input checked="" type="checkbox"/>
8.19	BB	Ter wille van slechtzienden is het bij inrichting en meubilering van een ruimte belangrijk rekening te houden met helderheidcontrasten.	<input type="checkbox"/>
8.20	BB	Er zijn geen glimmende materialen toegepast (ongewenst voor slechtziende).	<input type="checkbox"/>



Locatie 2 | Katendrecht 't Steiger

BB		Ja	Toelichting
1. Omgeving van het gebouw			
Looproutes en looppaden			
1.01	Het zijn logische en korte routes om bij de entree van het gebouw te komen.	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.02	Looproute vanaf parkeerplaatsen tot de entree is berijdbaar voor mindervalide.	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.03	Looproute vanaf het trottoir tot de entree is berijdbaar voor mindervalide.	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.04	Loopoppervlakte zijn duidelijk afgescheiden van evenwijdig lopende waterpartijen, fietspaden of rijbanen.	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.05	Toegangspad naar de entree $\geq 1,80$ m (dan kunnen 2 rolstoelen elkaar passeren).	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.06	Weinig tot geen hoogteverschillen aanwezig op de route (niet groter dan 2 cm).	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.07	Hellingbaan toepassen bij hoogteverschillen groter dan 2 cm en kleiner dan 100 cm.	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.08	Hoogteverschillen tot 10 cm - 1:10 hellingbaan Hoogteverschillen tot 25 cm - 1:12 hellingbaan	<input type="checkbox"/>	Aanwezig, maar hoogteverschil te groot
1.09	Valbescherming aangebracht op de hellingbaan met hoogteverschil - Hoogteverschil < 25 cm - opstaande rand > 5 cm - Hoogteverschil ≥ 25 cm - hoogte afscheiding ≥ 100 cm	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.10	Geen scherpe haakse bochten, of heel ruim, som vrije doorgangsbreedte ≥ 2350 mm (ook bij sluisportalen) dat zowel rolstoel als scootmobiel erdoorheen kan.	<input type="checkbox"/>	
1.11 BB	Het oppervlak van het toegangspad is vlak en stroef (ook in natte situaties).	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.12	Keerruimte (minimaal 2,10 x 2,10 m) aanwezig op logische plaatsen.	<input type="checkbox"/>	
1.13	Zitbanken (uitrustplekken) aanwezig om de 200 m langs de voetgangersroute.	<input type="checkbox"/>	NVT
1.14 BB	Obstakels zijn goed gemarkeerd zijn (zichtbaar, voelbaar of hoorbaar).	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.15 BB	Goede routemarkering.	<input type="checkbox"/>	
Trottoir			
1.16	Er is een trottoiroprit aanwezig van minimaal 1,20 m breed.	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.17	Bij een op- en afrit op het trottoir is zowel boven als beneden een vrije ruimte aanwezig van 1,50 x 1,50 m (om te kunnen draaien met een rolstoel).	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.18	Trottoir is ten minste 1,80 m breed, - plaatselijke vernauwingen tot 1,20 m over maximaal 10 m. - Bij vernauwingen is de vrije doorgang ten minste 0,90m over een afstand van maximaal 0,50 m (fietsrekken, reclameborden, lantaarnpalen etc.)	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.19	Per 75 m trottoir is voldoende draairuimte aanwezig (minimaal 2,10 x 2,10 m).	<input checked="" type="checkbox"/>	
Gids- en geleidelijnen (zie bijlage 2)			
1.20	Gidslijnen (natuurlijk) of geleidelijnen (kunstmatig) aanwezig. Geleidelijn toepassen als het niet mogelijk is om gidslijn toe te passen.	<input type="checkbox"/>	
1.21 BB	Gidslijnen hebben een hoogteverschil ≥ 50 mm (bijv. trottoirband of muur).	<input type="checkbox"/>	
1.22 BB	Geleidelijnen zijn contrasterend met de overige bestrating of andere markeringen (vaak zijn het witte geleidelijnen op donkere ondergrond).	<input type="checkbox"/>	
1.23 BB	Geleidelijnen zijn breder dan 30 cm (1 tegel), vaak zijn ze 60 cm (2 tegels) breed.	<input type="checkbox"/>	
1.24	Geleidelijnen zijn voorzien van ribbels in de looprichting.	<input type="checkbox"/>	
1.25 BB	Aan beide zijde van de geleidelijn is er minimaal 0,60 m vrije ruimte aanwezig, zodat mensen veilig op de geleidelijn kunnen lopen.	<input type="checkbox"/>	
1.26 BB	Bij beslispunten en richtingsveranderingen is een attentiemarkering aangebracht; tegel zonder profiel (vaak een rubberen tegel)	<input type="checkbox"/>	
1.27 BB	Bij oversteekplaatsen is de lengte van de waarschuwingmarkering minimaal 1,80 m of 1/5 ^{de} van de oversteeklengte.	<input type="checkbox"/>	
1.28 BB	Tussen deze waarschuwingmarkering en de rijbaan is minimaal 15 cm aanwezig zodat men ongehinderd op dit vlak kan staan.	<input type="checkbox"/>	



1.29	BB	Het reliëf op waarschuwingsmarkering is minimaal 2 mm hoog en de grote van de opdruk minimaal 25 mm.	<input type="checkbox"/>	
1.30	BB	Er zijn geleidelijnen aanwezig naar de trap	<input type="checkbox"/>	
1.31	BB	Aan de bovenzijde van de trap is een waarschuwingsmarkering aangebracht.	<input type="checkbox"/>	
1.32	BB	Tussen de geleidelijn en de waarschuwingsmarkering is een attentievlak aangebracht.	<input type="checkbox"/>	
1.33	BB	De afstand tussen de waarschuwingsmarkering en de voorkant van de bovenste traprede is 0,60 m.	<input type="checkbox"/>	
1.34	BB	Een geleidelijn sluit bovenaan de trap aan de rechterzijde van de trap aan of bij de leuning indien deze niet aan de rechterzijde zit.	<input type="checkbox"/>	
1.35	BB	Waarschuwingsmarkeringen zijn uitsluitend op die plaatsen aangebracht waar gevaarlijke situaties kunnen ontstaan, zoals: - Trappen (bovenaan) - Oversteekplaatsen - Beeëindiging van een geleidelijn zonder dat het aansluitend op een gidslijn die kan worden gevolgd	<input type="checkbox"/>	
2. Parkeren (zie bijlage)				
2.01		2% van de aanwezige parkeerplaatsen zijn invalide parkeerplaatsen.	<input checked="" type="checkbox"/>	
2.02		Invalidenparkeerplaats zo dicht mogelijk bij het gebouw, maximaal 25 meter van de hoofdingang. In parkeergarage zo dicht mogelijk bij de uitgang of de lift.	<input type="checkbox"/>	
2.03		Er is bij de parkeerplaat een gehandicapten parkeerplaats bord (E6) geplaatst.	<input checked="" type="checkbox"/>	
2.04		Verplicht kruis aanwezig op parkeervlak of pictogram groter dan 1 m ² .	<input checked="" type="checkbox"/>	
2.05		'Haaks' parkeren - Minimale afmetingen invalide parkeerplaats; - 3,50 x 5,00 m bij niet doorgaande weg - 3,50 x 6,00 m bij doorgaande weg	<input type="checkbox"/>	
2.06		'Langs' parkeren (fileparkeren) - minimale afmetingen invalide parkeerplaats; 3,50 x 6,00 m.	<input type="checkbox"/>	NVT
2.07		Gestoken parkeren (schuine vakken) - minimale afmetingen invalide parkeerplaats; - 60° hoek - 3,50 x 5,15 m - 45° hoek - 3,50 x 4,85 m - 30° hoek - 3,50 x 4,20 m	<input type="checkbox"/>	NVT
2.08		Vrije in- en uitstapstrook van 1,50 m achter en naast de auto (tevens draaicirkel).	<input type="checkbox"/>	
2.09	BB	Parkeermeters en automaten zijn drempelloos bereikbaar, plaats de parkeermeter op een hoogte tussen de 0,90 - 1,20 m hoogte.	<input checked="" type="checkbox"/>	
2.10		Obstakelvrij trottoir direct naast het parkeervak.	<input checked="" type="checkbox"/>	
2.11		Binnen 5,00 m van de parkeerplaats is een trottoiroprit toegepast.	<input checked="" type="checkbox"/>	
3. Entree				
3.01		De hoofdentree is duidelijk herkenbaar en goed gemarkeerd.	<input checked="" type="checkbox"/>	
3.02		De hoofdentree is bruikbaar voor mindervalide bezoekers.	<input checked="" type="checkbox"/>	
3.03		Een eventueel hoogteverschil wordt overbrugd met een hellingbaan (stroef, met valbescherming).	<input checked="" type="checkbox"/>	
Entredeur				
3.04		De vrije doorgang bij deuren zijn minimaal 85 cm breed.	<input checked="" type="checkbox"/>	
3.05		De entredeur kan automatisch geopend worden of door middel van een drukknop.	<input type="checkbox"/>	
3.06		Draaideur ruim genoeg voor doorgang met de scootmobiel of de mogelijkheid om de deuren van de draaideuren vanaf beide kanten open te kunnen zetten.	<input type="checkbox"/>	
3.07		Als draaideur niet ruim genoeg is dan een andere deur welke wel toegankelijk is voor mindervalide (niet een achterom of via personeelsingang).	<input type="checkbox"/>	
3.08		Doorkijkhoogte van glazen deuren of ramen tussen 1,05 - 1,95 m boven vloerpeil.	<input type="checkbox"/>	NVT
3.09		Vrije ruimte voor en na de toegangsdeur van 2,20 x 2,20 m.	<input type="checkbox"/>	Binnen wel, maar buiten niet
3.10		Bel voor eventuele intercom is op een hoogte geplaatst tussen de 0,90 en 1,20 m.	<input type="checkbox"/>	NVT



3.11	Een (tocht)portaal is ruim genoeg voor een rolstoel - Bij een recht portaal is de vrije breedte minimaal 0,90 m - Om een hoek om te gaan is een vrije draaicirkel van minimaal 1,50 m noodzakelijk	<input checked="" type="checkbox"/>	
------	--	-------------------------------------	--

4. Balie, receptie en wachtruimte

Balie en receptie

4.01	De route van de entree naar balie/receptie is duidelijk bij binnenkomst van het gebouw.	<input checked="" type="checkbox"/>	
4.02	Balies en recepties zijn, eventueel deels verlaagd, maximaal 1,00 m hoog. Als er bij balie of recepties iets getekend of overhandigd moet worden is voor rolstoelgebruiker de maximale hoogte 0,80 m.	<input checked="" type="checkbox"/>	
4.03	Goed zichtbare teksten en/of pictogrammen, eventueel lichtkranten of beeldschermen bij de balie/receptie.	<input type="checkbox"/>	NVT
4.04	Ringleiding is mogelijk bij balie of loket (Het liefst via de T-stand van iemands hoorapparaat i.p.v. via infrarood of radiofrequenties).	<input type="checkbox"/>	NVT
4.05	In spreekkamers, balies en recepties waar formulieren worden ingevuld, handtekening gezet, gepind wordt e.d., is de tafel afgestemd op het gebruik met een rolstoel; - De onderkant van de tafel 70 cm of hoger - De bovenkant van de tafel 80 cm of lager - De tafel/balie is minimaal 60 cm diep - Er kan een rolstoel onder de tafel rijden	<input checked="" type="checkbox"/>	
4.06 BB	Met de hand te bedienen zaken zijn geplaatst tussen 0,90 en 1,20 m boven vloerniveau (bijvoorbeeld nummertjesapparaten).	<input type="checkbox"/>	NVT
4.07 BB	Display leesbaar indien geplaatst met een kijkhoogte tussen 1,20 en 2,00 m.	<input type="checkbox"/>	NVT
4.08 BB	Waar loketten ter beschikking zijn gesteld voor het publiek is er minimaal 1 aangepast loket aanwezig per 10 loketten.	<input type="checkbox"/>	NVT

Wachtruimte

4.09	Op plaatsen waar men moet wachten tot die opgehaald wordt of tot er plek is bij de balie is een zitgelegenheid aanwezig (bijvoorbeeld gemeentehuis, huisarts etc.).	<input checked="" type="checkbox"/>	
4.10	Rustpunten met zitgelegenheid (zoals wachtruimtes) staan op een goede ondergrond.	<input checked="" type="checkbox"/>	
4.11	Deze zitgelegenheden hebben een naastgelegen of geïntegreerde vrije zone van minimaal 0,90 x 1,20 m. Zodat er ruimte is voor een rolstoelgebruiker, kinderwagen of een hulphond.	<input checked="" type="checkbox"/>	

5. Trappen/Liften

Trappen

5.01	Er zijn rechte of bordestrappen (afhankelijk van de hoogte) toegepast in plaats van wentel- of spiltrappen.	<input type="checkbox"/>	Gelijkvloers, dus NVT
5.02	Er zijn uitrustplekken (bordes) op de trap aanwezig bij elke 1,80 m hoogteverschil.	<input type="checkbox"/>	
5.03	Afmetingen van het bordes zijn minimaal 1,20 x 1,20 m.	<input type="checkbox"/>	
5.04	Trapbreedte - Bij intensief gebruik $\geq 1,80$ m tussen trapleuningen. - Minimaal in openbare ruimte $\geq 1,20$ m tussen trapleuningen.	<input type="checkbox"/>	
5.05 BB	Gesloten treden (stootborden, onder een hoek van 15 graden).	<input type="checkbox"/>	
5.06	Geen transparante treden toegepast bij de trappen.	<input type="checkbox"/>	
5.07 BB	Markering met duidelijk contrast op rand van elke trede (slechtziende).	<input type="checkbox"/>	
5.08 BB	Aan het begin en einde van trap zijn de traptrreden gemarkeerd door helderheidscontrast over de gehele breedte.	<input type="checkbox"/>	
5.09	Er zijn aan beide kanten van de trap bruikbare trapleuningen aanwezig.	<input type="checkbox"/>	
5.10	Leuning lopen 0,30 m door aan het begin en einde van trap en op bordessen.	<input type="checkbox"/>	
5.11	Leuninghoogte is tussen 0,85 - 0,95 m boven de vloer of de voorkant traptrede.	<input type="checkbox"/>	
5.12	Voorzien trappen die ook door kinderen en kleine mensen wordt gebruikt van een tweede leuning op 0,40 - 0,50 m hoogte.	<input type="checkbox"/>	
5.13 BB	Leuning zijn uitgevoerd in een contrasterende kleur (slechtziende).	<input type="checkbox"/>	

Liften



5.14	BB	Als er sprake is van een trapplateaulift - Is het plateau minimaal 120 cm diep - Is het plateau minimaal 90 cm breed	<input type="checkbox"/>	Gelijkvloers, dus NVT
5.15	BB	Als er sprake is van een hefplateaulift (tot 1,80 m hoogteverschil te overbruggen): - Is deze lift minimaal 150 cm diep - Is deze lift minimaal 90 cm breed	<input type="checkbox"/>	
5.16	BB	Bij een hefplateaulift is een goede afrolbeveiliging nodig, meer dan alleen een simpele beugel.	<input type="checkbox"/>	
5.17		Als er een reguliere lift is toegepast - Is deze lift minimaal 2,20 m diep - Is deze lift minimaal 1,10 m breed	<input type="checkbox"/>	
5.18		Voor deur van lift is een vrije draairuimte (minimaal 2,10 x 2,10 m) aanwezig	<input type="checkbox"/>	
5.19	BB	Instructies in de lift zijn tussen de 1,40 en 1,60 m hoogte geplaatst	<input type="checkbox"/>	
5.20	BB	Liftbediening in de lift is tussen de 0,90 en 1,20 m hoogte geplaatst	<input type="checkbox"/>	
5.21	BB	Er is aan een kant van de liftwand een leuning bevestigd.	<input type="checkbox"/>	
5.22	BB	Opklapbaar zitje aanwezig bij een lift vanaf 3 stopplaatsen (3 verdiepingen of meer).	<input type="checkbox"/>	
5.23	BB	Er is een spiegel op de achterwand aanwezig tussen de 0,90 en 1,95 m.	<input type="checkbox"/>	
5.24	BB	Liften zijn herkenbaar door een goed contrast en een goede verlichting, zowel buiten als binnen de lift.	<input type="checkbox"/>	
5.25	BB	Voor blinden en slechtzienden zijn knoppen met reliëf of een etageaanduiding met behulp van spraak aangebracht.	<input type="checkbox"/>	
6. Hellingbanen				
6.01		Hoogteverschillen > 20mm overbruggen met een helling of lift (naast trap) - Tot 1,00 m hoogte, de hoogte overbruggen met een hellingbaan, - Bij hoogteverschillen van $\geq 1,00$ m een koellift toepassen in plaats van een hefplateaulift of trapplateaulift.	<input type="checkbox"/>	Gelijkvloers, dus NVT
6.02		Hellingbanen minimaal 1,20m breed.	<input type="checkbox"/>	
6.03		Er is een keerruimte van 2,10 x 2,10 m aanwezig bovenaan de hellingbaan.	<input type="checkbox"/>	
6.04		Er is een keerruimte van 2,10 x 2,10 m aanwezig onderaan de hellingbaan.	<input type="checkbox"/>	
6.05		Met afscheiding inclusief leuning van 0,85-0,95 m hoog als het te overbruggen hoogteverschil groter dan 0,25 m is.	<input type="checkbox"/>	
6.06		Openingen in deze afscheiding zijn maximaal 10 cm breed (verticale openingen).	<input type="checkbox"/>	
6.07		Hellingshoek voor hellingbanen per hoogteverschil (<i>WKW 07.100</i>) - 1: 12 bij hoogteverschil ≤ 25 cm; - 1: 16 bij verschil > 25 cm en ≤ 50 cm; - 1: 20 bij verschil > 50 cm en $\leq 1,00$ m; - 1: 25 bij verschil $\geq 1,00$ m.	<input type="checkbox"/>	
6.08		Hellingbaan met hellingshoek $> 1: 25$ hebben elke 0,5 m hoogteverschil een bordes van 1,50 x 1,20 m. Hellingbanen met hellingshoek $\leq 1:25$ per 1,0 m hoogteverschil een bordes van 1,50 x 1,20 m nodig.	<input type="checkbox"/>	
7. Toiletten (zie bijlage)				
7.01		Er is een rolstoeltoegankelijk toilet aanwezig.	<input checked="" type="checkbox"/>	
7.02		Er staat aangegeven waar het rolstoeltoegankelijk toilet zich bevindt (gangen, liften).	<input type="checkbox"/>	
7.03		De route om naar het toilet te komen af te leggen voor iemand in rolstoel of scootmobiel (denk hierbij aan scherpe hoeken, krappe bochten, deuren etc.).	<input checked="" type="checkbox"/>	
7.04		Dit toilet is zonder trap of treden te bereiken.	<input checked="" type="checkbox"/>	
7.05		Het toilet is maximaal 75 m van de verblijfspot.	<input checked="" type="checkbox"/>	
7.06		De vrije ruimte voor de toiletdeur is minimaal 1,50 x 1,50 m.	<input checked="" type="checkbox"/>	
Toiletruimte				
7.07		Oppervlakte van rolstoeltoegankelijk toilet is minimaal 1,65 m x 2,20m. Toilet geschikt voor bezoekers in rolstoel of scootmobiel is minimaal 1,80 x 2,20 m.	<input checked="" type="checkbox"/>	



7.08	De toiletruimte wordt niet gebruikt als extra opslagruimte.	<input checked="" type="checkbox"/>	
7.09 BB	De muren van het toilet zijn licht effen en het plafond is wit.	<input checked="" type="checkbox"/>	
7.10	Er is een draaicirkel binnen in de toiletruimte mogelijk van 1,50 m. Draaicirkel mag onder de wasbak lopen, voetensteunen kunnen hieronder door.	<input checked="" type="checkbox"/>	
7.11	De deur van het toilet draait naar buiten, de toiletruimte uit.	<input checked="" type="checkbox"/>	
7.12 BB	Er zit een aantrekbeugel aan de binnenzijde van de toiletdeur zodat mindervalide zelf de deur kan sluiten. Geplaatst op een hoogte tussen 0,90 en 1,20 m.	<input type="checkbox"/>	
7.13 BB	Is er een werkende alarminstallatie aanwezig. Bediening door middel van contrasterend koord op 0,40 m hoogte rondom gehele toiletruimte.	<input type="checkbox"/>	
Toilet			
7.14 BB	Zithoogte (brilhoogte) van het toilet zit tussen de 0,45 m en 0,50 m.	<input checked="" type="checkbox"/>	
7.15	Er zijn opklapbare armbeugels gemonteerd naast het toilet.	<input checked="" type="checkbox"/>	
7.16	Lengte van de armbeugels is 0,90 m waarvan de bovenste legger op 0,75 m hoogte is gemonteerd.	<input type="checkbox"/>	
7.17	De ruimte links of recht van de toiletpot 0,90 m breed of meer.	<input checked="" type="checkbox"/>	
7.18	En aan de andere zijde een assistentievlak het liefst van 0,50 x 0,70 m, maar minimaal 0,35 x 0,70 m.	<input type="checkbox"/>	
7.19	De toiletrol is zittend vanaf het toilet te bereiken (bijvoorbeeld verwerkt in de armbeugels).	<input checked="" type="checkbox"/>	
Wastafel			
7.20	Er is een aangepaste wastafel, deze is onderrijdbaar met bovenkant op 0,80 m hoogte.	<input checked="" type="checkbox"/>	
7.21	De afvoer van de wastafel is zo weggewerkt dat deze niet in de weg zit voor gebruik van wastafel met een rolstoel.	<input checked="" type="checkbox"/>	
7.22 BB	De kraan bij de wastafel is met één hand te bedienen.	<input checked="" type="checkbox"/>	
7.23 BB	Zeppomp, handdoekjes of een handdroger zijn op een plaats en hoogte gemonteerd dat mindervalide erbij kunnen.	<input checked="" type="checkbox"/>	
7.24 BB	De spiegel is op een hoogte gemonteerd zodat deze bruikbaar is; onderrand ≥ 1 m, bovenrand $\leq 1,95$ m.	<input checked="" type="checkbox"/>	
8. Algemene punten			
Gangen			
8.01	Gangen in publieke zones, waar mensen regelmatig andere passeren, zijn minimaal 1,80 m breed.	<input checked="" type="checkbox"/>	
8.02	Rustige publieke routen in gebouwen zijn minimaal 1,50 m breed.	<input checked="" type="checkbox"/>	
8.03	Minimale doorgangsbreedte van een gang is 1,20 m voor rustige, niet publiek open, gangen waar incidenteel publiek komt (bijvoorbeeld op afspraak).	<input checked="" type="checkbox"/>	
8.04	Indien er obstakels (radiator, kast etc.) in de looproute zijn geplaatst dient plaatselijk de overgebleven breedte van de gang minimaal 0,90 m te zijn over een maximale lengte van 0,30m	<input checked="" type="checkbox"/>	
8.05	Duidelijke afbakening van de loopzone/looproute.	<input checked="" type="checkbox"/>	
8.06	Hoogteverschillen > 20mm overbruggen met een hellingbaan of lift.	<input type="checkbox"/>	NVT
8.07	Vrije hoogte is overal minimaal 2,30 m.	<input checked="" type="checkbox"/>	
8.08 BB	Loopzones vrijhouden van obstakels en als er toch obstakels zijn lijn ze dan aan één van de zijde van de loopzone uit.	<input checked="" type="checkbox"/>	
8.09 BB	Er zijn geen hangende elementen aanwezig die niet voelbaar zijn op vloerniveau (brandhaspels, wandkasten etc.). Deze vormen een knelpunt voor personen met een visuele handicap.	<input checked="" type="checkbox"/>	
Deuren			
8.10	De vrije doorgangsbreedte van de deuren is 0,85 m of breder.	<input checked="" type="checkbox"/>	
8.11	De vrije doorgangshoogte van de deur is minimaal 2,30m hoog.	<input type="checkbox"/>	
8.12 BB	Horizontale deurgreep tussen de 0,90 en 1,20 boven vloer.	<input checked="" type="checkbox"/>	
8.13 BB	Glazen deuren en puiken zijn gemarkeerd op 1,40 tot 1,60 m hoogte.	<input checked="" type="checkbox"/>	
Bewegwijzering			



8.14	BB	Er is duidelijke bewegwijzering aanwezig in het gebouw.	<input type="checkbox"/>
8.15	BB	De bewegwijzering is goed leesbaar. Optimale lettergrote per leesafstand; per meter leesafstand 11,3 mm hoge letter - 1 m leesafstand, letters 11,3 mm hoog - 2 m leesafstand, letters 22,6 mm hoog etc.	<input type="checkbox"/>
8.16	BB	Er is een helderheidcontrast in de bewegwijzering aanwezig voor mensen met slechter zicht.	<input type="checkbox"/>
8.17	BB	Bewegwijzering en kleurmarkeringen zijn niet uitgevoerd in de kleurstelling rood-groen of rood-zwart.	<input type="checkbox"/>
Inrichting			
8.18	BB	Er is een goede basisverlichting aanwezig in o.a. de lift. Dit is van belang voor onder andere het zien van de gebarentaal en liplezen.	<input checked="" type="checkbox"/>
8.19	BB	Ter wille van slechtzienden is het bij inrichting en meubilering van een ruimte belangrijk rekening te houden met helderheidcontrasten.	<input checked="" type="checkbox"/>
8.20	BB	Er zijn geen glimmende materialen toegepast (ongewenst voor slechtziende).	<input checked="" type="checkbox"/>



Locatie 3 | Bloemhof-Zuid: Irene

BB		Ja	Toelichting
1. Omgeving van het gebouw			
Looproutes en looppaden			
1.01	Het zijn logische en korte routes om bij de entree van het gebouw te komen.	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.02	Looproute vanaf parkeerplaatsen tot de entree is berijdbaar voor mindervalide.	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.03	Looproute vanaf het trottoir tot de entree is berijdbaar voor mindervalide.	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.04	Loopoppervlakte zijn duidelijk afgescheiden van evenwijdig lopende waterpartijen, fietspaden of rijbanen.	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.05	Toegangspad naar de entree $\geq 1,80$ m (dan kunnen 2 rolstoelen elkaar passeren).	<input type="checkbox"/>	
1.06	Weinig tot geen hoogteverschillen aanwezig op de route (niet groter dan 2 cm).	<input type="checkbox"/>	
1.07	Hellingbaan toepassen bij hoogteverschillen groter dan 2 cm en kleiner dan 100 cm.	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.08	Hoogteverschillen tot 10 cm - 1:10 hellingbaan Hoogteverschillen tot 25 cm - 1:12 hellingbaan	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.09	Valbescherming aangebracht op de hellingbaan met hoogteverschil - Hoogteverschil < 25 cm - opstaande rand > 5 cm - Hoogteverschil ≥ 25 cm - hoogte afscheiding ≥ 100 cm	<input type="checkbox"/>	
1.10	Geen scherpe haakse bochten, of heel ruim, som vrije doorgangsbreedte ≥ 2350 mm (ook bij sluisportalen) dat zowel rolstoel als scootmobiel erdoorheen kan.	<input type="checkbox"/>	
1.11 BB	Het oppervlak van het toegangspad is vlak en stroef (ook in natte situaties).	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.12	Keerruimte (minimaal 2,10 x 2,10 m) aanwezig op logische plaatsen.	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.13	Zitbanken (uitrustplekken) aanwezig om de 200 m langs de voetgangersroute.	<input type="checkbox"/>	NVT
1.14 BB	Obstakels zijn goed gemarkeerd zijn (zichtbaar, voelbaar of hoorbaar).	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.15 BB	Goede routemarkering.	<input type="checkbox"/>	
Trottoir			
1.16	Er is een trottoiroprit aanwezig van minimaal 1,20 m breed.	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.17	Bij een op- en afrit op het trottoir is zowel boven als beneden een vrije ruimte aanwezig van 1,50 x 1,50 m (om te kunnen draaien met een rolstoel).	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.18	Trottoir is ten minste 1,80 m breed, - plaatselijke vernauwingen tot 1,20 m over maximaal 10 m. - Bij vernauwingen is de vrije doorgang ten minste 0,90m over een afstand van maximaal 0,50 m (fietsrekken, reclameborden, lantaarnpalen etc.)	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.19	Per 75 m trottoir is voldoende draairuimte aanwezig (minimaal 2,10 x 2,10 m).	<input checked="" type="checkbox"/>	
Gids- en geleidelijnen (zie bijlage 2)			
1.20	Gidslijnen (natuurlijk) of geleidelijnen (kunstmatig) aanwezig. Geleidelijn toepassen als het niet mogelijk is om gidslijn toe te passen.	<input type="checkbox"/>	
1.21 BB	Gidslijnen hebben een hoogteverschil ≥ 50 mm (bijv. trottoirband of muur).	<input type="checkbox"/>	
1.22 BB	Geleidelijnen zijn contrasterend met de overige bestrating of andere markeringen (vaak zijn het witte geleidelijnen op donkere ondergrond).	<input type="checkbox"/>	
1.23 BB	Geleidelijnen zijn breder dan 30 cm (1 tegel), vaak zijn ze 60 cm (2 tegels) breed.	<input type="checkbox"/>	
1.24	Geleidelijnen zijn voorzien van ribbels in de looprichting.	<input type="checkbox"/>	
1.25 BB	Aan beide zijde van de geleidelijn is er minimaal 0,60 m vrije ruimte aanwezig, zodat mensen veilig op de geleidelijn kunnen lopen.	<input type="checkbox"/>	
1.26 BB	Bij beslispunten en richtingsveranderingen is een attentiemarkering aangebracht; tegel zonder profiel (vaak een rubberen tegel)	<input type="checkbox"/>	
1.27 BB	Bij oversteekplaatsen is de lengte van de waarschuwingsmarkering minimaal 1,80 m of 1/5 ^{de} van de oversteeklengte.	<input type="checkbox"/>	
1.28 BB	Tussen deze waarschuwingsmarkering en de rijbaan is minimaal 15 cm aanwezig zodat men ongehinderd op dit vlak kan staan.	<input type="checkbox"/>	



1.29	BB	Het reliëf op waarschuwingmarkering is minimaal 2 mm hoog en de grote van de opdruk minimaal 25 mm.	<input type="checkbox"/>
1.30	BB	Er zijn geleidelijnen aanwezig naar de trap	<input type="checkbox"/>
1.31	BB	Aan de bovenzijde van de trap is een waarschuwingmarkering aangebracht.	<input type="checkbox"/>
1.32	BB	Tussen de geleidelijn en de waarschuwingmarkering is een attentievlak aangebracht.	<input type="checkbox"/>
1.33	BB	De afstand tussen de waarschuwingmarkering en de voorkant van de bovenste traprede is 0,60 m.	<input type="checkbox"/>
1.34	BB	Een geleidelijn sluit bovenaan de trap aan de rechterzijde van de trap aan of bij de leuning indien deze niet aan de rechterzijde zit.	<input type="checkbox"/>
1.35	BB	Waarschuwingmarkeringen zijn uitsluitend op die plaatsen aangebracht waar gevaarlijke situaties kunnen ontstaan, zoals: - Trappen (bovenaan) - Oversteekplaatsen - Beeëindiging van een geleidelijn zonder dat het aansluitend op een gidslijn die kan worden gevolgd	<input type="checkbox"/>

2. Parkeren (zie bijlage)

2.01		2% van de aanwezige parkeerplaatsen zijn invalide parkeerplaatsen.	<input checked="" type="checkbox"/>	
2.02		Invalidenparkeerplaats zo dicht mogelijk bij het gebouw, maximaal 25 meter van de hoofdingang. In parkeergarage zo dicht mogelijk bij de uitgang of de lift.	<input checked="" type="checkbox"/>	
2.03		Er is bij de parkeerplaat een gehandicapten parkeerplaats bord (E6) geplaatst.	<input checked="" type="checkbox"/>	
2.04		Verplicht kruis aanwezig op parkeervlak of pictogram groter dan 1 m ² .	<input checked="" type="checkbox"/>	
2.05		'Haaks' parkeren - Minimale afmetingen invalide parkeerplaats; - 3,50 x 5,00 m bij niet doorgaande weg - 3,50 x 6,00 m bij doorgaande weg	<input type="checkbox"/>	
2.06		'Langs' parkeren (fileparkeren) - minimale afmetingen invalide parkeerplaats; 3,50 x 6,00 m.	<input type="checkbox"/>	NVT
2.07		Gestoken parkeren (schuine vakken) - minimale afmetingen invalide parkeerplaats; - 60° hoek - 3,50 x 5,15 m - 45° hoek - 3,50 x 4,85 m - 30° hoek - 3,50 x 4,20 m	<input type="checkbox"/>	NVT
2.08		Vrije in- en uitstapstrook van 1,50 m achter en naast de auto (tevens draaicirkel).	<input type="checkbox"/>	Wel achter, maar niet naast
2.09	BB	Parkeermeters en automaten zijn drempelloos bereikbaar, plaats de parkeermeter op een hoogte tussen de 0,90 - 1,20 m hoogte.	<input type="checkbox"/>	NVT
2.10		Obstakelvrij trottoir direct naast het parkeervak.	<input checked="" type="checkbox"/>	
2.11		Binnen 5,00 m van de parkeerplaats is een trottoiroprit toegepast.	<input type="checkbox"/>	

3. Entree

3.01		De hoofdentree is duidelijk herkenbaar en goed gemarkeerd.	<input checked="" type="checkbox"/>	
3.02		De hoofdentree is bruikbaar voor mindervalide bezoekers.	<input checked="" type="checkbox"/>	
3.03		Een eventueel hoogteverschil wordt overbrugd met een hellingbaan (stroef, met valbescherming).	<input checked="" type="checkbox"/>	
Entredeur				
3.04		De vrije doorgang bij deuren zijn minimaal 85 cm breed.	<input checked="" type="checkbox"/>	
3.05		De entredeur kan automatisch geopend worden of door middel van een drukknop.	<input type="checkbox"/>	De entredeur wel, maar de deur erachter niet
3.06		Draaideur ruim genoeg voor doorgang met de scootmobiel of de mogelijkheid om de deuren van de draaideuren vanaf beide kanten open te kunnen zetten.	<input type="checkbox"/>	NVT
3.07		Als draaideur niet ruim genoeg is dan een andere deur welke wel toegankelijk is voor mindervalide (niet een achterom of via personeelsingang).	<input type="checkbox"/>	NVT
3.08		Doorkijkhoogte van glazen deuren of ramen tussen 1,05 - 1,95 m boven vloerpeil.	<input checked="" type="checkbox"/>	
3.09		Vrije ruimte voor en na de toegangsdeur van 2,20 x 2,20 m.	<input type="checkbox"/>	
d3.10		Bel voor eventuele intercom is op een hoogte geplaatst tussen de 0,90 en 1,20 m.	<input type="checkbox"/>	



3.11	Een (tocht)portaal is ruim genoeg voor een rolstoel - Bij een recht portaal is de vrije breedte minimaal 0,90 m - Om een hoek om te gaan is een vrije draaicirkel van minimaal 1,50 m noodzakelijk	<input checked="" type="checkbox"/>	
4. Balie, receptie en wachtruimte			
Balie en receptie			
4.01	De route van de entree naar balie/receptie is duidelijk bij binnenkomst van het gebouw.	<input checked="" type="checkbox"/>	
4.02	Balies en recepties zijn, eventueel deels verlaagd, maximaal 1,00 m hoog. Als er bij balie of recepties iets getekend of overhandigd moet worden is voor rolstoelgebruiker de maximale hoogte 0,80 m.	<input type="checkbox"/>	
4.03	Goed zichtbare teksten en/of pictogrammen, eventueel lichtkranten of beeldschermen bij de balie/receptie.	<input type="checkbox"/>	NVT
4.04	Ringleiding is mogelijk bij balie of loket (Het liefst via de T-stand van iemands hoorapparaat i.p.v. via infrarood of radiofrequenties).	<input type="checkbox"/>	
4.05	In spreekkamers, balies en recepties waar formulieren worden ingevuld, handtekening gezet, gepind wordt e.d., is de tafel afgestemd op het gebruik met een rolstoel; - De onderkant van de tafel 70 cm of hoger - De bovenkant van de tafel 80 cm of lager - De tafel/balie is minimaal 60 cm diep - Er kan een rolstoel onder de tafel rijden	<input checked="" type="checkbox"/>	
4.06 BB	Met de hand te bedienen zaken zijn geplaatst tussen 0,90 en 1,20 m boven vloerniveau (bijvoorbeeld nummertjesapparaten).	<input type="checkbox"/>	NVT
4.07 BB	Display leesbaar indien geplaatst met een kijkhoogte tussen 1,20 en 2,00 m.	<input type="checkbox"/>	NVT
4.08 BB	Waar loketten ter beschikking zijn gesteld voor het publiek is er minimaal 1 aangepast loket aanwezig per 10 loketten.	<input type="checkbox"/>	NVT
Wachtruimte			
4.09	Op plaatsen waar men moet wachten tot die opgehaald wordt of tot er plek is bij de balie is een zitgelegenheid aanwezig (bijvoorbeeld gemeentehuis, huisarts etc.).	<input checked="" type="checkbox"/>	
4.10	Rustpunten met zitgelegenheid (zoals wachtruimtes) staan op een goede ondergrond.	<input checked="" type="checkbox"/>	
4.11	Deze zitgelegenheden hebben een naastgelegen of geïntegreerde vrije zone van minimaal 0,90 x 1,20 m. Zodat er ruimte is voor een rolstoelgebruiker, kinderwagen of een hulphond.	<input checked="" type="checkbox"/>	
5. Trappen/Liften			
Trappen			
5.01	Er zijn rechte of bordestrappen (afhankelijk van de hoogte) toegepast in plaats van wentel- of spiltrappen.	<input checked="" type="checkbox"/>	
5.02	Er zijn uitrustplekken (bordes) op de trap aanwezig bij elke 1,80 m hoogteverschil.	<input type="checkbox"/>	
5.03	Afmetingen van het bordes zijn minimaal 1,20 x 1,20 m.	<input type="checkbox"/>	
5.04	Trapbreedte - Bij intensief gebruik $\geq 1,80$ m tussen trapleuningen. - Minimaal in openbare ruimte $\geq 1,20$ m tussen trapleuningen.	<input type="checkbox"/>	
5.05 BB	Gesloten treden (stootborden, onder een hoek van 15 graden).	<input checked="" type="checkbox"/>	
5.06	Geen transparante treden toegepast bij de trappen.	<input checked="" type="checkbox"/>	
5.07 BB	Markering met duidelijk contrast op rand van elke trede (slechtziende).	<input checked="" type="checkbox"/>	
5.08 BB	Aan het begin en einde van trap zijn de traptrreden gemarkeerd door helderheidscontrast over de gehele breedte.	<input checked="" type="checkbox"/>	
5.09	Er zijn aan beide kanten van de trap bruikbare trapleuningen aanwezig.	<input checked="" type="checkbox"/>	
5.10	Leuninglopen 0,30 m door aan het begin en einde van trap en op bordessen.	<input type="checkbox"/>	
5.11	Leuninghoogte is tussen 0,85 - 0,95 m boven de vloer of de voorkant traptrede.	<input checked="" type="checkbox"/>	
5.12	Voorzien trappen die ook door kinderen en kleine mensen wordt gebruikt van een tweede leuning op 0,40 - 0,50 m hoogte.	<input type="checkbox"/>	
5.13 BB	Leuningen zijn uitgevoerd in een contrasterende kleur (slechtziende).	<input checked="" type="checkbox"/>	
Liften			



5.14	BB	Als er sprake is van een trapplateaulift - Is het plateau minimaal 120 cm diep - Is het plateau minimaal 90 cm breed	<input type="checkbox"/>	NVT	
5.15	BB	Als er sprake is van een hefplateaulift (tot 1,80 m hoogteverschil te overbruggen): - Is deze lift minimaal 150 cm diep - Is deze lift minimaal 90 cm breed	<input type="checkbox"/>		
5.16	BB	Bij een hefplateaulift is een goede afrolbeveiliging nodig, meer dan alleen een simpele beugel.	<input type="checkbox"/>		
5.17		Als er een reguliere lift is toegepast - Is deze lift minimaal 2,20 m diep - Is deze lift minimaal 1,10 m breed	<input type="checkbox"/>		
5.18		Voor deur van lift is een vrije draairuimte (minimaal 2,10 x 2,10 m) aanwezig	<input type="checkbox"/>		
5.19	BB	Instructies in de lift zijn tussen de 1,40 en 1,60 m hoogte geplaatst	<input type="checkbox"/>		
5.20	BB	Liftbediening in de lift is tussen de 0,90 en 1,20 m hoogte geplaatst	<input type="checkbox"/>		
5.21	BB	Er is aan een kant van de liftwand een leuning bevestigd.	<input type="checkbox"/>		
5.22	BB	Opklapbaar zitje aanwezig bij een lift vanaf 3 stopplaatsen (3 verdiepingen of meer).	<input type="checkbox"/>		
5.23	BB	Er is een spiegel op de achterwand aanwezig tussen de 0,90 en 1,95 m.	<input type="checkbox"/>		
5.24	BB	Liften zijn herkenbaar door een goed contrast en een goede verlichting, zowel buiten als binnen de lift.	<input type="checkbox"/>		
5.25	BB	Voor blinden en slechtzienden zijn knoppen met reliëf of een etageaanduiding met behulp van spraak aangebracht.	<input type="checkbox"/>		
6. Hellingbanen					
6.01		Hoogteverschillen > 20mm overbruggen met een helling of lift (naast trap) - Tot 1,00 m hoogte, de hoogte overbruggen met een hellingbaan, - Bij hoogteverschillen van $\geq 1,00$ m een koilift toepassen in plaats van een hefplateaulift of trapplateaulift.	<input type="checkbox"/>		NVT
6.02		Hellingbanen minimaal 1,20m breed.	<input type="checkbox"/>		
6.03		Er is een keerruimte van 2,10 x 2,10 m aanwezig bovenaan de hellingbaan.	<input type="checkbox"/>		
6.04		Er is een keerruimte van 2,10 x 2,10 m aanwezig onderaan de hellingbaan.	<input type="checkbox"/>		
6.05		Met afscheiding inclusief leuning van 0,85-0,95 m hoog als het te overbruggen hoogteverschil groter dan 0,25 m is.	<input type="checkbox"/>		
6.06		Openingen in deze afscheiding zijn maximaal 10 cm breed (verticale openingen).	<input type="checkbox"/>		
6.07		Hellingshoek voor hellingbanen per hoogteverschil (<i>WKW 07.100</i>) - 1: 12 bij hoogteverschil ≤ 25 cm; - 1: 16 bij verschil > 25 cm en ≤ 50 cm; - 1: 20 bij verschil > 50 cm en $\leq 1,00$ m; - 1: 25 bij verschil $\geq 1,00$ m.	<input type="checkbox"/>		
6.08		Hellingbaan met hellingshoek $> 1: 25$ hebben elke 0,5 m hoogteverschil een bordes van 1,50 x 1,20 m. Hellingbanen met hellingshoek $\leq 1:25$ per 1,0 m hoogteverschil een bordes van 1,50 x 1,20 m nodig.	<input type="checkbox"/>		
7. Toiletten (zie bijlage)					
7.01		Er is een rolstoeltoegankelijk toilet aanwezig.	<input checked="" type="checkbox"/>		
7.02		Er staat aangegeven waar het rolstoeltoegankelijk toilet zich bevindt (gangen, liften).	<input type="checkbox"/>		
7.03		De route om naar het toilet te komen af te leggen voor iemand in rolstoel of scootmobiel (denk hierbij aan scherpe hoeken, krappe bochten, deuren etc.).	<input checked="" type="checkbox"/>		
7.04		Dit toilet is zonder trap of treden te bereiken.	<input checked="" type="checkbox"/>		
7.05		Het toilet is maximaal 75 m van de verblijfspot.	<input checked="" type="checkbox"/>		
7.06		De vrije ruimte voor de toiletdeur is minimaal 1,50 x 1,50 m.	<input checked="" type="checkbox"/>		
Toiletruimte					
7.07		Oppervlakte van rolstoeltoegankelijk toilet is minimaal 1,65 m x 2,20m. Toilet geschikt voor bezoekers in rolstoel of scootmobiel is minimaal 1,80 x 2,20 m.	<input checked="" type="checkbox"/>		



7.08	De toiletruimte wordt niet gebruikt als extra opslagruimte.	<input checked="" type="checkbox"/>	
7.09 BB	De muren van het toilet zijn licht effen en het plafond is wit.	<input checked="" type="checkbox"/>	
7.10	Er is een draaicirkel binnen in de toiletruimte mogelijk van 1,50 m. Draaicirkel mag onder de wasbak lopen, voetensteunen kunnen hieronder door.	<input checked="" type="checkbox"/>	
7.11	De deur van het toilet draait naar buiten, de toiletruimte uit.	<input type="checkbox"/>	
7.12 BB	Er zit een aantrekbeugel aan de binnenzijde van de toiletdeur zodat mindervalide zelf de deur kan sluiten. Geplaatst op een hoogte tussen 0,90 en 1,20 m.	<input type="checkbox"/>	
7.13 BB	Is er een werkende alarminstallatie aanwezig. Bediening door middel van contrasterend koord op 0,40 m hoogte rondom gehele toiletruimte.	<input type="checkbox"/>	
Toilet			
7.14 BB	Zithoogte (brilhoogte) van het toilet zit tussen de 0,45 m en 0,50 m.	<input checked="" type="checkbox"/>	
7.15	Er zijn opklapbare armbeugels gemonteerd naast het toilet.	<input checked="" type="checkbox"/>	
7.16	Lengte van de armbeugels is 0,90 m waarvan de bovenste legger op 0,75 m hoogte is gemonteerd.	<input type="checkbox"/>	
7.17	De ruimte links of recht van de toiletpot 0,90 m breed of meer.	<input checked="" type="checkbox"/>	
7.18	En aan de andere zijde een assistentievlak het liefst van 0,50 x 0,70 m, maar minimaal 0,35 x 0,70 m.	<input type="checkbox"/>	
7.19	De toiletrol is zittend vanaf het toilet te bereiken (bijvoorbeeld verwerkt in de armbeugels).	<input checked="" type="checkbox"/>	
Wastafel			
7.20	Er is een aangepaste wastafel, deze is onderrijdbaar met bovenkant op 0,80 m hoogte.	<input checked="" type="checkbox"/>	
7.21	De afvoer van de wastafel is zo weggewerkt dat deze niet in de weg zit voor gebruik van wastafel met een rolstoel.	<input checked="" type="checkbox"/>	
7.22 BB	De kraan bij de wastafel is met één hand te bedienen.	<input checked="" type="checkbox"/>	
7.23 BB	Zeppomp, handdoekjes of een handdroger zijn op een plaats en hoogte gemonteerd dat mindervalide erbij kunnen.	<input checked="" type="checkbox"/>	
7.24 BB	De spiegel is op een hoogte gemonteerd zodat deze bruikbaar is; onderrand ≥ 1 m, bovenrand $\leq 1,95$ m.	<input checked="" type="checkbox"/>	
8. Algemene punten			
Gangen			
8.01	Gangen in publieke zones, waar mensen regelmatig andere passeren, zijn minimaal 1,80 m breed.	<input checked="" type="checkbox"/>	Ja, maar er zijn wel obstakels
8.02	Rustige publieke routen in gebouwen zijn minimaal 1,50 m breed.	<input type="checkbox"/>	
8.03	Minimale doorgangsbreedte van een gang is 1,20 m voor rustige, niet publiek open, gangen waar incidenteel publiek komt (bijvoorbeeld op afspraak).	<input type="checkbox"/>	NVT
8.04	Indien er obstakels (radiator, kast etc.) in de looproute zijn geplaatst dient plaatselijk de overgebleven breedte van de gang minimaal 0,90 m te zijn over een maximale lengte van 0,30m	<input checked="" type="checkbox"/>	
8.05	Duidelijke afbakening van de loopzone/looproute.	<input checked="" type="checkbox"/>	
8.06	Hoogteverschillen > 20mm overbruggen met een hellingbaan of lift.	<input type="checkbox"/>	NVT
8.07	Vrije hoogte is overal minimaal 2,30 m.	<input checked="" type="checkbox"/>	
8.08 BB	Loopzones vrijhouden van obstakels en als er toch obstakels zijn lijn ze dan aan één van de zijde van de loopzone uit.	<input type="checkbox"/>	
8.09 BB	Er zijn geen hangende elementen aanwezig die niet voelbaar zijn op vloerniveau (brandhaspels, wandkasten etc.). Deze vormen een knelpunt voor personen met een visuele handicap.	<input checked="" type="checkbox"/>	
Deuren			
8.10	De vrije doorgangsbreedte van de deuren is 0,85 m of breder.	<input type="checkbox"/>	
8.11	De vrije doorgangshoogte van de deur is minimaal 2,30m hoog.	<input type="checkbox"/>	
8.12 BB	Horizontale deurgreep tussen de 0,90 en 1,20 boven vloer.	<input checked="" type="checkbox"/>	
8.13 BB	Glazen deuren en puiken zijn gemarkeerd op 1,40 tot 1,60 m hoogte.	<input checked="" type="checkbox"/>	
Bewegwijzering			



8.14	BB	Er is duidelijke bewegwijzering aanwezig in het gebouw.	<input checked="" type="checkbox"/>
8.15	BB	De bewegwijzering is goed leesbaar. Optimale lettergrote per leesafstand; per meter leesafstand 11,3 mm hoge letter - 1 m leesafstand, letters 11,3 mm hoog - 2 m leesafstand, letters 22,6 mm hoog etc.	<input checked="" type="checkbox"/>
8.16	BB	Er is een helderheidcontrast in de bewegwijzering aanwezig voor mensen met slechter zicht.	<input checked="" type="checkbox"/>
8.17	BB	Bewegwijzering en kleurmarkeringen zijn niet uitgevoerd in de kleurstelling rood-groen of rood-zwart.	<input checked="" type="checkbox"/>
Inrichting			
8.18	BB	Er is een goede basisverlichting aanwezig in o.a. de lift. Dit is van belang voor onder andere het zien van de gebarentaal en liplezen.	<input checked="" type="checkbox"/>
8.19	BB	Ter wille van slechtzienden is het bij inrichting en meubilering van een ruimte belangrijk rekening te houden met helderheidcontrasten.	<input checked="" type="checkbox"/>
8.20	BB	Er zijn geen glimmende materialen toegepast (ongewenst voor slechtziende).	<input checked="" type="checkbox"/>



Locatie 4 | Wijkhub Oosterflank

BB		Ja	Toelichting
1. Omgeving van het gebouw			
Looproutes en looppaden			
1.01	Het zijn logische en korte routes om bij de entree van het gebouw te komen.	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.02	Looproute vanaf parkeerplaatsen tot de entree is berijdbaar voor mindervalide.	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.03	Looproute vanaf het trottoir tot de entree is berijdbaar voor mindervalide.	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.04	Loopoppervlakte zijn duidelijk afgescheiden van evenwijdig lopende waterpartijen, fietspaden of rijbanen.	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.05	Toegangspad naar de entree $\geq 1,80$ m (dan kunnen 2 rolstoelen elkaar passeren).	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.06	Weinig tot geen hoogteverschillen aanwezig op de route (niet groter dan 2 cm).	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.07	Hellingbaan toepassen bij hoogteverschillen groter dan 2 cm en kleiner dan 100 cm.	<input type="checkbox"/>	
1.08	Hoogteverschillen tot 10 cm - 1:10 hellingbaan Hoogteverschillen tot 25 cm - 1:12 hellingbaan	<input type="checkbox"/>	
1.09	Valbescherming aangebracht op de hellingbaan met hoogteverschil - Hoogteverschil < 25 cm - opstaande rand > 5 cm - Hoogteverschil ≥ 25 cm - hoogte afscheiding ≥ 100 cm	<input type="checkbox"/>	
1.10	Geen scherpe haakse bochten, of heel ruim, som vrije doorgangsbreedte ≥ 2350 mm (ook bij sluisportalen) dat zowel rolstoel als scootmobiel erdoorheen kan.	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.11 BB	Het oppervlak van het toegangspad is vlak en stroef (ook in natte situaties).	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.12	Keerruimte (minimaal 2,10 x 2,10 m) aanwezig op logische plaatsen.	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.13	Zitbanken (uitrustplekken) aanwezig om de 200 m langs de voetgangersroute.	<input type="checkbox"/>	NVT
1.14 BB	Obstakels zijn goed gemarkeerd zijn (zichtbaar, voelbaar of hoorbaar).	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.15 BB	Goede routemarkering.	<input type="checkbox"/>	
Trottoir			
1.16	Er is een trottoiroprit aanwezig van minimaal 1,20 m breed.	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.17	Bij een op- en afrit op het trottoir is zowel boven als beneden een vrije ruimte aanwezig van 1,50 x 1,50 m (om te kunnen draaien met een rolstoel).	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.18	Trottoir is ten minste 1,80 m breed, - plaatselijke vernauwingen tot 1,20 m over maximaal 10 m. - Bij vernauwingen is de vrije doorgang ten minste 0,90m over een afstand van maximaal 0,50 m (fietsrekken, reclameborden, lantaarnpalen etc.)	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.19	Per 75 m trottoir is voldoende draairuimte aanwezig (minimaal 2,10 x 2,10 m).	<input checked="" type="checkbox"/>	
Gids- en geleidelijnen (zie bijlage 2)			
1.20	Gidslijnen (natuurlijk) of geleidelijnen (kunstmatig) aanwezig. Geleidelijn toepassen als het niet mogelijk is om gidslijn toe te passen.	<input type="checkbox"/>	
1.21 BB	Gidslijnen hebben een hoogteverschil ≥ 50 mm (bijv. trottoirband of muur).	<input type="checkbox"/>	
1.22 BB	Geleidelijnen zijn contrasterend met de overige bestrating of andere markeringen (vaak zijn het witte geleidelijnen op donkere ondergrond).	<input type="checkbox"/>	
1.23 BB	Geleidelijnen zijn breder dan 30 cm (1 tegel), vaak zijn ze 60 cm (2 tegels) breed.	<input type="checkbox"/>	
1.24	Geleidelijnen zijn voorzien van ribbels in de looprichting.	<input type="checkbox"/>	
1.25 BB	Aan beide zijde van de geleidelijn is er minimaal 0,60 m vrije ruimte aanwezig, zodat mensen veilig op de geleidelijn kunnen lopen.	<input type="checkbox"/>	
1.26 BB	Bij beslispunten en richtingsveranderingen is een attentiemarkering aangebracht; tegel zonder profiel (vaak een rubberen tegel)	<input type="checkbox"/>	
1.27 BB	Bij oversteekplaatsen is de lengte van de waarschuwingmarkering minimaal 1,80 m of 1/5 ^{de} van de oversteeklengte.	<input type="checkbox"/>	
1.28 BB	Tussen deze waarschuwingmarkering en de rijbaan is minimaal 15 cm aanwezig zodat men ongehinderd op dit vlak kan staan.	<input type="checkbox"/>	



1.29	BB	Het reliëf op waarschuwingsmarkering is minimaal 2 mm hoog en de grote van de opdruk minimaal 25 mm.	<input type="checkbox"/>
1.30	BB	Er zijn geleidelijnen aanwezig naar de trap	<input type="checkbox"/>
1.31	BB	Aan de bovenzijde van de trap is een waarschuwingsmarkering aangebracht.	<input type="checkbox"/>
1.32	BB	Tussen de geleidelijn en de waarschuwingsmarkering is een attentievlak aangebracht.	<input type="checkbox"/>
1.33	BB	De afstand tussen de waarschuwingsmarkering en de voorkant van de bovenste traprede is 0,60 m.	<input type="checkbox"/>
1.34	BB	Een geleidelijn sluit bovenaan de trap aan de rechterzijde van de trap aan of bij de leuning indien deze niet aan de rechterzijde zit.	<input type="checkbox"/>
1.35	BB	Waarschuwingsmarkeringen zijn uitsluitend op die plaatsen aangebracht waar gevaarlijke situaties kunnen ontstaan, zoals: - Trappen (bovenaan) - Oversteekplaatsen - Beeëindiging van een geleidelijn zonder dat het aansluitend op een gidslijn die kan worden gevolgd	<input type="checkbox"/>
2. Parkeren (zie bijlage)			
2.01		2% van de aanwezige parkeerplaatsen zijn invalide parkeerplaatsen.	<input type="checkbox"/>
2.02		Invalidenparkeerplaats zo dicht mogelijk bij het gebouw, maximaal 25 meter van de hoofdingang. In parkeergarage zo dicht mogelijk bij de uitgang of de lift.	<input type="checkbox"/>
2.03		Er is bij de parkeerplaat een gehandicapten parkeerplaats bord (E6) geplaatst.	<input type="checkbox"/>
2.04		Verplicht kruis aanwezig op parkeervlak of pictogram groter dan 1 m ² .	<input type="checkbox"/>
2.05		'Haaks' parkeren - Minimale afmetingen invalide parkeerplaats; - 3,50 x 5,00 m bij niet doorgaande weg - 3,50 x 6,00 m bij doorgaande weg	<input type="checkbox"/>
2.06		'Langs' parkeren (fileparkeren) - minimale afmetingen invalide parkeerplaats; 3,50 x 6,00 m.	<input type="checkbox"/>
2.07		Gestoken parkeren (schuine vakken) - minimale afmetingen invalide parkeerplaats; - 60° hoek - 3,50 x 5,15 m - 45° hoek - 3,50 x 4,85 m - 30° hoek - 3,50 x 4,20 m	<input type="checkbox"/>
2.08		Vrije in- en uitstapstrook van 1,50 m achter en naast de auto (tevens draaicirkel).	<input type="checkbox"/>
2.09	BB	Parkeermeters en automaten zijn drempelloos bereikbaar, plaats de parkeermeter op een hoogte tussen de 0,90 - 1,20 m hoogte.	<input type="checkbox"/>
2.10		Obstakelvrij trottoir direct naast het parkeervak.	<input checked="" type="checkbox"/>
2.11		Binnen 5,00 m van de parkeerplaats is een trottoiroprit toegepast.	<input checked="" type="checkbox"/>
3. Entree			
3.01		De hoofdentree is duidelijk herkenbaar en goed gemarkeerd.	<input checked="" type="checkbox"/>
3.02		De hoofdentree is bruikbaar voor mindervalide bezoekers.	<input checked="" type="checkbox"/>
3.03		Een eventueel hoogteverschil wordt overbrugd met een hellingbaan (stroef, met valbescherming).	<input type="checkbox"/>
Entredeur			
3.04		De vrije doorgang bij deuren zijn minimaal 85 cm breed.	<input checked="" type="checkbox"/>
3.05		De entredeur kan automatisch geopend worden of door middel van een drukknop.	<input type="checkbox"/>
3.06		Draaideur ruim genoeg voor doorgang met de scootmobiel of de mogelijkheid om de deuren van de draaideuren vanaf beide kanten open te kunnen zetten.	<input type="checkbox"/> NVT
3.07		Als draaideur niet ruim genoeg is dan een andere deur welke wel toegankelijk is voor mindervalide (niet een achterom of via personeelsingang).	<input type="checkbox"/> NVT
3.08		Doorkijkhoogte van glazen deuren of ramen tussen 1,05 - 1,95 m boven vloerpeil.	<input checked="" type="checkbox"/>
3.09		Vrije ruimte voor en na de toegangsdeur van 2,20 x 2,20 m.	<input checked="" type="checkbox"/>
3.10		Bel voor eventuele intercom is op een hoogte geplaatst tussen de 0,90 en 1,20 m.	<input type="checkbox"/>



3.11	Een (tocht)portaal is ruim genoeg voor een rolstoel - Bij een recht portaal is de vrije breedte minimaal 0,90 m - Om een hoek om te gaan is een vrije draaicirkel van minimaal 1,50 m noodzakelijk	<input checked="" type="checkbox"/>	
------	--	-------------------------------------	--

4. Balie, receptie en wachtruimte

Balie en receptie

4.01	De route van de entree naar balie/receptie is duidelijk bij binnenkomst van het gebouw.	<input checked="" type="checkbox"/>	
4.02	Balies en recepties zijn, eventueel deels verlaagd, maximaal 1,00 m hoog. Als er bij balie of recepties iets getekend of overhandigd moet worden is voor rolstoelgebruiker de maximale hoogte 0,80 m.	<input checked="" type="checkbox"/>	
4.03	Goed zichtbare teksten en/of pictogrammen, eventueel lichtkranten of beeldschermen bij de balie/receptie.	<input type="checkbox"/>	
4.04	Ringleiding is mogelijk bij balie of loket (Het liefst via de T-stand van iemands hoorapparaat i.p.v. via infrarood of radiofrequenties).	<input type="checkbox"/>	
4.05	In spreekkamers, balies en recepties waar formulieren worden ingevuld, handtekening gezet, gepind wordt e.d., is de tafel afgestemd op het gebruik met een rolstoel; - De onderkant van de tafel 70 cm of hoger - De bovenkant van de tafel 80 cm of lager - De tafel/balie is minimaal 60 cm diep - Er kan een rolstoel onder de tafel rijden	<input checked="" type="checkbox"/>	
4.06 BB	Met de hand te bedienen zaken zijn geplaatst tussen 0,90 en 1,20 m boven vloerniveau (bijvoorbeeld nummertjesapparaten).	<input type="checkbox"/>	NVT
4.07 BB	Display leesbaar indien geplaatst met een kijkhoogte tussen 1,20 en 2,00 m.	<input type="checkbox"/>	NVT
4.08 BB	Waar loketten ter beschikking zijn gesteld voor het publiek is er minimaal 1 aangepast loket aanwezig per 10 loketten.	<input type="checkbox"/>	NVT

Wachtruimte

4.09	Op plaatsen waar men moet wachten tot die opgehaald wordt of tot er plek is bij de balie is een zitgelegenheid aanwezig (bijvoorbeeld gemeentehuis, huisarts etc.).	<input checked="" type="checkbox"/>	
4.10	Rustpunten met zitgelegenheid (zoals wachtruimtes) staan op een goede ondergrond.	<input checked="" type="checkbox"/>	
4.11	Deze zitgelegenheden hebben een naastgelegen of geïntegreerde vrije zone van minimaal 0,90 x 1,20 m. Zodat er ruimte is voor een rolstoelgebruiker, kinderwagen of een hulphond.	<input checked="" type="checkbox"/>	

5. Trappen/Liften

Trappen

5.01	Er zijn rechte of bordestrappen (afhankelijk van de hoogte) toegepast in plaats van wentel- of spiltrappen.	<input type="checkbox"/>	
5.02	Er zijn uitrustplekken (bordes) op de trap aanwezig bij elke 1,80 m hoogteverschil.	<input type="checkbox"/>	
5.03	Afmetingen van het bordes zijn minimaal 1,20 x 1,20 m.	<input type="checkbox"/>	
5.04	Trapbreedte - Bij intensief gebruik $\geq 1,80$ m tussen trapleuningen. - Minimaal in openbare ruimte $\geq 1,20$ m tussen trapleuningen.	<input type="checkbox"/>	
5.05 BB	Gesloten treden (stootborden, onder een hoek van 15 graden).	<input type="checkbox"/>	
5.06	Geen transparante treden toegepast bij de trappen.	<input type="checkbox"/>	
5.07 BB	Markering met duidelijk contrast op rand van elke trede (slechtziende).	<input type="checkbox"/>	
5.08 BB	Aan het begin en einde van trap zijn de traptrreden gemarkeerd door helderheidscontrast over de gehele breedte.	<input type="checkbox"/>	
5.09	Er zijn aan beide kanten van de trap bruikbare trapleuningen aanwezig.	<input type="checkbox"/>	
5.10	Leuning lopen 0,30 m door aan het begin en einde van trap en op bordessen.	<input type="checkbox"/>	
5.11	Leuninghoogte is tussen 0,85 - 0,95 m boven de vloer of de voorkant traptrede.	<input type="checkbox"/>	
5.12	Voorzien trappen die ook door kinderen en kleine mensen wordt gebruikt van een tweede leuning op 0,40 - 0,50 m hoogte.	<input type="checkbox"/>	
5.13 BB	Leuning zijn uitgevoerd in een contrasterende kleur (slechtziende).	<input type="checkbox"/>	

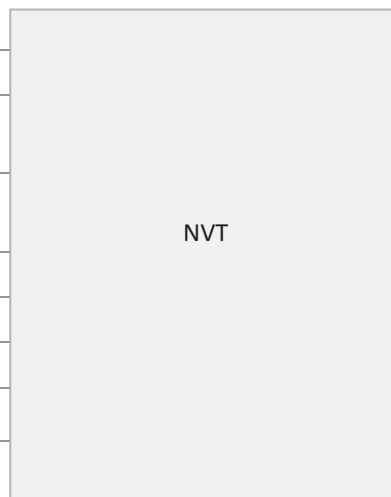
Liften



5.14	BB	Als er sprake is van een trapplateaulift - Is het plateau minimaal 120 cm diep - Is het plateau minimaal 90 cm breed	<input type="checkbox"/>	NVT	
5.15	BB	Als er sprake is van een hefplateaulift (tot 1,80 m hoogteverschil te overbruggen): - Is deze lift minimaal 150 cm diep - Is deze lift minimaal 90 cm breed	<input type="checkbox"/>		
5.16	BB	Bij een hefplateaulift is een goede afrolbeveiliging nodig, meer dan alleen een simpele beugel.	<input type="checkbox"/>		
5.17		Als er een reguliere lift is toegepast - Is deze lift minimaal 2,20 m diep - Is deze lift minimaal 1,10 m breed	<input type="checkbox"/>		
5.18		Voor deur van lift is een vrije draairuimte (minimaal 2,10 x 2,10 m) aanwezig	<input type="checkbox"/>		
5.19	BB	Instructies in de lift zijn tussen de 1,40 en 1,60 m hoogte geplaatst	<input type="checkbox"/>		
5.20	BB	Liftbediening in de lift is tussen de 0,90 en 1,20 m hoogte geplaatst	<input type="checkbox"/>		
5.21	BB	Er is aan een kant van de liftwand een leuning bevestigd.	<input type="checkbox"/>		
5.22	BB	Opklapbaar zitje aanwezig bij een lift vanaf 3 stopplaatsen (3 verdiepingen of meer).	<input type="checkbox"/>		
5.23	BB	Er is een spiegel op de achterwand aanwezig tussen de 0,90 en 1,95 m.	<input type="checkbox"/>		
5.24	BB	Liften zijn herkenbaar door een goed contrast en een goede verlichting, zowel buiten als binnen de lift.	<input type="checkbox"/>		
5.25	BB	Voor blinden en slechtzienden zijn knoppen met reliëf of een etageaanduiding met behulp van spraak aangebracht.	<input type="checkbox"/>		
6. Hellingbanen					
6.01		Hoogteverschillen > 20mm overbruggen met een helling of lift (naast trap) - Tot 1,00 m hoogte, de hoogte overbruggen met een hellingbaan, - Bij hoogteverschillen van $\geq 1,00$ m een koollift toepassen in plaats van een hefplateaulift of trapplateaulift.	<input type="checkbox"/>		NVT
6.02		Hellingbanen minimaal 1,20m breed.	<input type="checkbox"/>		
6.03		Er is een keerruimte van 2,10 x 2,10 m aanwezig bovenaan de hellingbaan.	<input type="checkbox"/>		
6.04		Er is een keerruimte van 2,10 x 2,10 m aanwezig onderaan de hellingbaan.	<input type="checkbox"/>		
6.05		Met afscheiding inclusief leuning van 0,85-0,95 m hoog als het te overbruggen hoogteverschil groter dan 0,25 m is.	<input type="checkbox"/>		
6.06		Openingen in deze afscheiding zijn maximaal 10 cm breed (verticale openingen).	<input type="checkbox"/>		
6.07		Hellingshoek voor hellingbanen per hoogteverschil (<i>WKW 07.100</i>) - 1: 12 bij hoogteverschil ≤ 25 cm; - 1: 16 bij verschil > 25 cm en ≤ 50 cm; - 1: 20 bij verschil > 50 cm en $\leq 1,00$ m; - 1: 25 bij verschil $\geq 1,00$ m.	<input type="checkbox"/>		
6.08		Hellingbaan met hellingshoek $> 1: 25$ hebben elke 0,5 m hoogteverschil een bordes van 1,50 x 1,20 m. Hellingbanen met hellingshoek $\leq 1:25$ per 1,0 m hoogteverschil een bordes van 1,50 x 1,20 m nodig.	<input type="checkbox"/>		
7. Toiletten (zie bijlage)					
7.01		Er is een rolstoeltoegankelijk toilet aanwezig.	<input type="checkbox"/>		
7.02		Er staat aangegeven waar het rolstoeltoegankelijk toilet zich bevindt (gangen, liften).	<input type="checkbox"/>		
7.03		De route om naar het toilet te komen af te leggen voor iemand in rolstoel of scootmobiel (denk hierbij aan scherpe hoeken, krappe bochten, deuren etc.).	<input type="checkbox"/>		
7.04		Dit toilet is zonder trap of treden te bereiken.	<input checked="" type="checkbox"/>		
7.05		Het toilet is maximaal 75 m van de verblijfspot.	<input checked="" type="checkbox"/>		
7.06		De vrije ruimte voor de toiletdeur is minimaal 1,50 x 1,50 m.	<input type="checkbox"/>		
Toiletruimte					
7.07		Oppervlakte van rolstoeltoegankelijk toilet is minimaal 1,65 m x 2,20m. Toilet geschikt voor bezoekers in rolstoel of scootmobiel is minimaal 1,80 x 2,20 m.	<input type="checkbox"/>		



7.08	De toiletruimte wordt niet gebruikt als extra opslagruimte.	<input checked="" type="checkbox"/>
7.09 BB	De muren van het toilet zijn licht effen en het plafond is wit.	<input checked="" type="checkbox"/>
7.10	Er is een draaicirkel binnen in de toiletruimte mogelijk van 1,50 m. Draaicirkel mag onder de wasbak lopen, voetensteunen kunnen hieronder door.	<input type="checkbox"/>
7.11	De deur van het toilet draait naar buiten, de toiletruimte uit.	<input checked="" type="checkbox"/>
7.12 BB	Er zit een aantrekbeugel aan de binnenzijde van de toiletdeur zodat mindervalide zelf de deur kan sluiten. Geplaatst op een hoogte tussen 0,90 en 1,20 m.	<input type="checkbox"/>
7.13 BB	Is er een werkende alarminstallatie aanwezig. Bediening door middel van contrasterend koord op 0,40 m hoogte rondom gehele toiletruimte.	<input type="checkbox"/>
Toilet		
7.14 BB	Zithoogte (brilhoogte) van het toilet zit tussen de 0,45 m en 0,50 m.	<input checked="" type="checkbox"/>
7.15	Er zijn opklapbare armbeugels gemonteerd naast het toilet.	<input type="checkbox"/>
7.16	Lengte van de armbeugels is 0,90 m waarvan de bovenste legger op 0,75 m hoogte is gemonteerd.	<input type="checkbox"/>
7.17	De ruimte links of recht van de toiletpot 0,90 m breed of meer.	<input type="checkbox"/>
7.18	En aan de andere zijde een assistentievlak het liefst van 0,50 x 0,70 m, maar minimaal 0,35 x 0,70 m.	<input type="checkbox"/>
7.19	De toiletrol is zittend vanaf het toilet te bereiken (bijvoorbeeld verwerkt in de armbeugels).	<input checked="" type="checkbox"/>
Wastafel		
7.20	Er is een aangepaste wastafel, deze is onderrijdbaar met bovenkant op 0,80 m hoogte.	<input checked="" type="checkbox"/>
7.21	De afvoer van de wastafel is zo weggewerkt dat deze niet in de weg zit voor gebruik van wastafel met een rolstoel.	<input checked="" type="checkbox"/>
7.22 BB	De kraan bij de wastafel is met één hand te bedienen.	<input checked="" type="checkbox"/>
7.23 BB	Zeppomp, handdoekjes of een handdroger zijn op een plaats en hoogte gemonteerd dat mindervalide erbij kunnen.	<input checked="" type="checkbox"/>
7.24 BB	De spiegel is op een hoogte gemonteerd zodat deze bruikbaar is; onderrand ≥ 1 m, bovenrand $\leq 1,95$ m.	<input checked="" type="checkbox"/>
8. Algemene punten		
Gangen		
8.01	Gangen in publieke zones, waar mensen regelmatig andere passeren, zijn minimaal 1,80 m breed.	<input type="checkbox"/>
8.02	Rustige publieke routen in gebouwen zijn minimaal 1,50 m breed.	<input type="checkbox"/>
8.03	Minimale doorgangsbreedte van een gang is 1,20 m voor rustige, niet publiek open, gangen waar incidenteel publiek komt (bijvoorbeeld op afspraak).	<input type="checkbox"/>
8.04	Indien er obstakels (radiator, kast etc.) in de looproute zijn geplaatst dient plaatselijk de overgebleven breedte van de gang minimaal 0,90 m te zijn over een maximale lengte van 0,30m	<input type="checkbox"/>
8.05	Duidelijke afbakening van de loopzone/looproute.	<input type="checkbox"/>
8.06	Hoogteverschillen > 20mm overbruggen met een hellingbaan of lift.	<input type="checkbox"/>
8.07	Vrije hoogte is overal minimaal 2,30 m.	<input type="checkbox"/>
8.08 BB	Loopzones vrijhouden van obstakels en als er toch obstakels zijn lijn ze dan aan één van de zijde van de loopzone uit.	<input type="checkbox"/>
8.09 BB	Er zijn geen hangende elementen aanwezig die niet voelbaar zijn op vloerniveau (brandhaspels, wandkasten etc.). Deze vormen een knelpunt voor personen met een visuele handicap.	<input type="checkbox"/>
Deuren		
8.10	De vrije doorgangsbreedte van de deuren is 0,85 m of breder.	<input checked="" type="checkbox"/>
8.11	De vrije doorgangshoogte van de deur is minimaal 2,30m hoog.	<input type="checkbox"/>
8.12 BB	Horizontale deurgreep tussen de 0,90 en 1,20 boven vloer.	<input checked="" type="checkbox"/>
8.13 BB	Glazen deuren en puiken zijn gemarkeerd op 1,40 tot 1,60 m hoogte.	<input type="checkbox"/> NVT
Bewegwijzering		





8.14	BB	Er is duidelijke bewegwijzering aanwezig in het gebouw.	<input type="checkbox"/>
8.15	BB	De bewegwijzering is goed leesbaar. Optimale lettergrote per leesafstand; per meter leesafstand 11,3 mm hoge letter - 1 m leesafstand, letters 11,3 mm hoog - 2 m leesafstand, letters 22,6 mm hoog etc.	<input type="checkbox"/>
8.16	BB	Er is een helderheidcontrast in de bewegwijzering aanwezig voor mensen met slechter zicht.	<input type="checkbox"/>
8.17	BB	Bewegwijzering en kleurmarkeringen zijn niet uitgevoerd in de kleurstelling rood-groen of rood-zwart.	<input type="checkbox"/>
Inrichting			
8.18	BB	Er is een goede basisverlichting aanwezig in o.a. de lift. Dit is van belang voor onder andere het zien van de gebarentaal en liplezen.	<input checked="" type="checkbox"/>
8.19	BB	Ter wille van slechtzienden is het bij inrichting en meubilering van een ruimte belangrijk rekening te houden met helderheidcontrasten.	<input checked="" type="checkbox"/>
8.20	BB	Er zijn geen glimmende materialen toegepast (ongewenst voor slechtziende).	<input checked="" type="checkbox"/>



Locatie 5 | Hoogvliet Noord: Villa Vonk

BB		Ja	Toelichting
1. Omgeving van het gebouw			
Looproutes en looppaden			
1.01	Het zijn logische en korte routes om bij de entree van het gebouw te komen.	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.02	Looproute vanaf parkeerplaatsen tot de entree is berijdbaar voor mindervalide.	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.03	Looproute vanaf het trottoir tot de entree is berijdbaar voor mindervalide.	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.04	Loopoppervlakte zijn duidelijk afgescheiden van evenwijdig lopende waterpartijen, fietspaden of rijbanen.	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.05	Toegangspad naar de entree $\geq 1,80$ m (dan kunnen 2 rolstoelen elkaar passeren).	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.06	Weinig tot geen hoogteverschillen aanwezig op de route (niet groter dan 2 cm).	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.07	Hellingbaan toepassen bij hoogteverschillen groter dan 2 cm en kleiner dan 100 cm.	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.08	Hoogteverschillen tot 10 cm - 1:10 hellingbaan Hoogteverschillen tot 25 cm - 1:12 hellingbaan	<input type="checkbox"/>	NVT
1.09	Valbescherming aangebracht op de hellingbaan met hoogteverschil - Hoogteverschil < 25 cm - opstaande rand > 5 cm - Hoogteverschil ≥ 25 cm - hoogte afscheiding ≥ 100 cm	<input type="checkbox"/>	NVT
1.10	Geen scherpe haakse bochten, of heel ruim, som vrije doorgangsbreedte ≥ 2350 mm (ook bij sluisportalen) dat zowel rolstoel als scootmobiel erdoorheen kan.	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.11 BB	Het oppervlak van het toegangspad is vlak en stroef (ook in natte situaties).	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.12	Keerruimte (minimaal 2,10 x 2,10 m) aanwezig op logische plaatsen.	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.13	Zitbanken (uitrustplekken) aanwezig om de 200 m langs de voetgangersroute.	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.14 BB	Obstakels zijn goed gemarkeerd zijn (zichtbaar, voelbaar of hoorbaar).	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.15 BB	Goede routemarkering.	<input checked="" type="checkbox"/>	
Trottoir			
1.16	Er is een trottoiroprit aanwezig van minimaal 1,20 m breed.	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.17	Bij een op- en afrit op het trottoir is zowel boven als beneden een vrije ruimte aanwezig van 1,50 x 1,50 m (om te kunnen draaien met een rolstoel).	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.18	Trottoir is ten minste 1,80 m breed, - plaatselijke vernauwingen tot 1,20 m over maximaal 10 m. - Bij vernauwingen is de vrije doorgang ten minste 0,90m over een afstand van maximaal 0,50 m (fietsrekken, reclameborden, lantaarnpalen etc.)	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.19	Per 75 m trottoir is voldoende draairuimte aanwezig (minimaal 2,10 x 2,10 m).	<input checked="" type="checkbox"/>	
Gids- en geleidelijnen (zie bijlage 2)			
1.20	Gidslijnen (natuurlijk) of geleidelijnen (kunstmatig) aanwezig. Geleidelijn toepassen als het niet mogelijk is om gidslijn toe te passen.	<input type="checkbox"/>	
1.21 BB	Gidslijnen hebben een hoogteverschil ≥ 50 mm (bijv. trottoirband of muur).	<input type="checkbox"/>	
1.22 BB	Geleidelijnen zijn contrasterend met de overige bestrating of andere markeringen (vaak zijn het witte geleidelijnen op donkere ondergrond).	<input type="checkbox"/>	
1.23 BB	Geleidelijnen zijn breder dan 30 cm (1 tegel), vaak zijn ze 60 cm (2 tegels) breed.	<input type="checkbox"/>	
1.24	Geleidelijnen zijn voorzien van ribbels in de looprichting.	<input type="checkbox"/>	
1.25 BB	Aan beide zijde van de geleidelijn is er minimaal 0,60 m vrije ruimte aanwezig, zodat mensen veilig op de geleidelijn kunnen lopen.	<input type="checkbox"/>	
1.26 BB	Bij beslispunten en richtingsveranderingen is een attentiemarkering aangebracht; tegel zonder profiel (vaak een rubberen tegel)	<input type="checkbox"/>	
1.27 BB	Bij oversteekplaatsen is de lengte van de waarschuwingsmarkering minimaal 1,80 m of 1/5 ^{de} van de oversteeklengte.	<input type="checkbox"/>	
1.28 BB	Tussen deze waarschuwingsmarkering en de rijbaan is minimaal 15 cm aanwezig zodat men ongehinderd op dit vlak kan staan.	<input type="checkbox"/>	



1.29	BB	Het reliëf op waarschuwingsmarkering is minimaal 2 mm hoog en de grote van de opdruk minimaal 25 mm.	<input type="checkbox"/>
1.30	BB	Er zijn geleidelijnen aanwezig naar de trap	<input type="checkbox"/>
1.31	BB	Aan de bovenzijde van de trap is een waarschuwingsmarkering aangebracht.	<input type="checkbox"/>
1.32	BB	Tussen de geleidelijn en de waarschuwingsmarkering is een attentievlak aangebracht.	<input type="checkbox"/>
1.33	BB	De afstand tussen de waarschuwingsmarkering en de voorkant van de bovenste traptrede is 0,60 m.	<input type="checkbox"/>
1.34	BB	Een geleidelijn sluit bovenaan de trap aan de rechterzijde van de trap aan of bij de leuning indien deze niet aan de rechterzijde zit.	<input type="checkbox"/>
1.35	BB	Waarschuwingsmarkeringen zijn uitsluitend op die plaatsen aangebracht waar gevaarlijke situaties kunnen ontstaan, zoals: - Trappen (bovenaan) - Oversteekplaatsen - Beeëindiging van een geleidelijn zonder dat het aansluitend op een gidslijn die kan worden gevolgd	<input type="checkbox"/>

2. Parkeren (zie bijlage)

2.01		2% van de aanwezige parkeerplaatsen zijn invalide parkeerplaatsen.	<input type="checkbox"/>	
2.02		Invalidenparkeerplaats zo dicht mogelijk bij het gebouw, maximaal 25 meter van de hoofdingang. In parkeergarage zo dicht mogelijk bij de uitgang of de lift.	<input checked="" type="checkbox"/>	
2.03		Er is bij de parkeerplaat een gehandicapten parkeerplaats bord (E6) geplaatst.	<input checked="" type="checkbox"/>	
2.04		Verplicht kruis aanwezig op parkeervlak of pictogram groter dan 1 m ² .	<input checked="" type="checkbox"/>	
2.05		'Haaks' parkeren - Minimale afmetingen invalide parkeerplaats; - 3,50 x 5,00 m bij niet doorgaande weg - 3,50 x 6,00 m bij doorgaande weg	<input type="checkbox"/>	
2.06		'Langs' parkeren (fileparkeren) - minimale afmetingen invalide parkeerplaats; 3,50 x 6,00 m.	<input type="checkbox"/>	NVT
2.07		Gestoken parkeren (schuine vakken) - minimale afmetingen invalide parkeerplaats; - 60° hoek - 3,50 x 5,15 m - 45° hoek - 3,50 x 4,85 m - 30° hoek - 3,50 x 4,20 m	<input type="checkbox"/>	NVT
2.08		Vrije in- en uitstapstrook van 1,50 m achter en naast de auto (tevens draaicirkel).	<input type="checkbox"/>	
2.09	BB	Parkeermeters en automaten zijn drempelloos bereikbaar, plaats de parkeermeter op een hoogte tussen de 0,90 - 1,20 m hoogte.	<input type="checkbox"/>	NVT
2.10		Obstakelvrij trottoir direct naast het parkeervak.	<input checked="" type="checkbox"/>	
2.11		Binnen 5,00 m van de parkeerplaats is een trottoiroprit toegepast.	<input checked="" type="checkbox"/>	

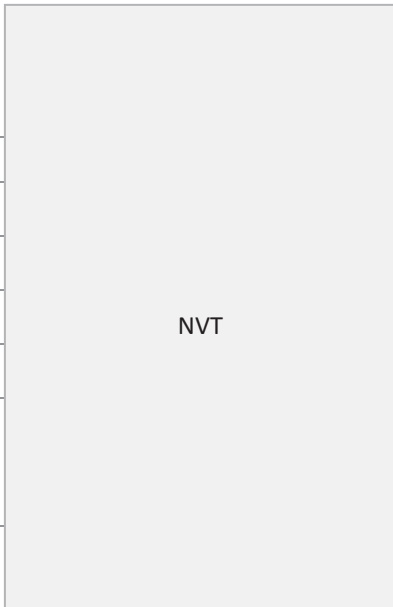
3. Entree

3.01		De hoofdentree is duidelijk herkenbaar en goed gemarkeerd.	<input checked="" type="checkbox"/>	
3.02		De hoofdentree is bruikbaar voor mindervalide bezoekers.	<input checked="" type="checkbox"/>	
3.03		Een eventueel hoogteverschil wordt overbrugd met een hellingbaan (stroef, met valbescherming).	<input checked="" type="checkbox"/>	
Entreedeur				
3.04		De vrije doorgang bij deuren zijn minimaal 85 cm breed.	<input checked="" type="checkbox"/>	
3.05		De entreedeur kan automatisch geopend worden of door middel van een drukknop.	<input checked="" type="checkbox"/>	
3.06		Draaideur ruim genoeg voor doorgang met de scootmobiel of de mogelijkheid om de deuren van de draaideuren vanaf beide kanten open te kunnen zetten.	<input type="checkbox"/>	NVT
3.07		Als draaideur niet ruim genoeg is dan een andere deur welke wel toegankelijk is voor mindervalide (niet een achterom of via personeelsingang).	<input type="checkbox"/>	NVT
3.08		Doorkijkhoogte van glazen deuren of ramen tussen 1,05 - 1,95 m boven vloerpeil.	<input checked="" type="checkbox"/>	
3.09		Vrije ruimte voor en na de toegangsdeur van 2,20 x 2,20 m.	<input checked="" type="checkbox"/>	
3.10		Bel voor eventuele intercom is op een hoogte geplaatst tussen de 0,90 en 1,20 m.	<input type="checkbox"/>	



3.11	Een (tocht)portaal is ruim genoeg voor een rolstoel - Bij een recht portaal is de vrije breedte minimaal 0,90 m - Om een hoek om te gaan is een vrije draaicirkel van minimaal 1,50 m noodzakelijk	<input checked="" type="checkbox"/>	
4. Balie, receptie en wachtruimte			
Balie en receptie			
4.01	De route van de entree naar balie/receptie is duidelijk bij binnenkomst van het gebouw.	<input checked="" type="checkbox"/>	
4.02	Balies en recepties zijn, eventueel deels verlaagd, maximaal 1,00 m hoog. Als er bij balie of recepties iets getekend of overhandigd moet worden is voor rolstoelgebruiker de maximale hoogte 0,80 m.	<input checked="" type="checkbox"/>	
4.03	Goed zichtbare teksten en/of pictogrammen, eventueel lichtkranten of beeldschermen bij de balie/receptie.	<input checked="" type="checkbox"/>	
4.04	Ringleiding is mogelijk bij balie of loket (Het liefst via de T-stand van iemands hoorapparaat i.p.v. via infrarood of radiofrequenties).	<input type="checkbox"/>	
4.05	In spreekkamers, balies en recepties waar formulieren worden ingevuld, handtekening gezet, gepind wordt e.d., is de tafel afgestemd op het gebruik met een rolstoel; - De onderkant van de tafel 70 cm of hoger - De bovenkant van de tafel 80 cm of lager - De tafel/balie is minimaal 60 cm diep - Er kan een rolstoel onder de tafel rijden	<input type="checkbox"/>	NVT
4.06 BB	Met de hand te bedienen zaken zijn geplaatst tussen 0,90 en 1,20 m boven vloerniveau (bijvoorbeeld nummertjesapparaten).	<input type="checkbox"/>	NVT
4.07 BB	Display leesbaar indien geplaatst met een kijkhoogte tussen 1,20 en 2,00 m.	<input checked="" type="checkbox"/>	
4.08 BB	Waar loketten ter beschikking zijn gesteld voor het publiek is er minimaal 1 aangepast loket aanwezig per 10 loketten.	<input type="checkbox"/>	NVT
Wachtruimte			
4.09	Op plaatsen waar men moet wachten tot die opgehaald wordt of tot er plek is bij de balie is een zitgelegenheid aanwezig (bijvoorbeeld gemeentehuis, huisarts etc.).	<input checked="" type="checkbox"/>	
4.10	Rustpunten met zitgelegenheid (zoals wachtruimtes) staan op een goede ondergrond.	<input checked="" type="checkbox"/>	
4.11	Deze zitgelegenheden hebben een naastgelegen of geïntegreerde vrije zone van minimaal 0,90 x 1,20 m. Zodat er ruimte is voor een rolstoelgebruiker, kinderwagen of een hulphond.	<input checked="" type="checkbox"/>	
5. Trappen/Liften			
Trappen			
5.01	Er zijn rechte of bordestrappen (afhankelijk van de hoogte) toegepast in plaats van wentel- of spiltrappen.	<input checked="" type="checkbox"/>	
5.02	Er zijn uitrustplekken (bordes) op de trap aanwezig bij elke 1,80 m hoogteverschil.	<input checked="" type="checkbox"/>	
5.03	Afmetingen van het bordes zijn minimaal 1,20 x 1,20 m.	<input checked="" type="checkbox"/>	
5.04	Trapbreedte - Bij intensief gebruik $\geq 1,80$ m tussen trapleuningen. - Minimaal in openbare ruimte $\geq 1,20$ m tussen trapleuningen.	<input checked="" type="checkbox"/>	
5.05 BB	Gesloten treden (stootborden, onder een hoek van 15 graden).	<input type="checkbox"/>	
5.06	Geen transparante treden toegepast bij de trappen.	<input checked="" type="checkbox"/>	
5.07 BB	Markering met duidelijk contrast op rand van elke trede (slechtziende).	<input type="checkbox"/>	
5.08 BB	Aan het begin en einde van trap zijn de traptrreden gemarkeerd door helderheidscontrast over de gehele breedte.	<input type="checkbox"/>	
5.09	Er zijn aan beide kanten van de trap bruikbare trapleuningen aanwezig.	<input checked="" type="checkbox"/>	
5.10	Leuninglopen 0,30 m door aan het begin en einde van trap en op bordessen.	<input type="checkbox"/>	
5.11	Leuninghoogte is tussen 0,85 - 0,95 m boven de vloer of de voorkant traptrede.	<input type="checkbox"/>	
5.12	Voorzien trappen die ook door kinderen en kleine mensen wordt gebruikt van een tweede leuning op 0,40 - 0,50 m hoogte.	<input type="checkbox"/>	
5.13 BB	Leuningen zijn uitgevoerd in een contrasterende kleur (slechtziende).	<input type="checkbox"/>	
Liften			



5.14	BB	Als er sprake is van een trapplateaulift - Is het plateau minimaal 120 cm diep - Is het plateau minimaal 90 cm breed	<input type="checkbox"/>	NVT
5.15	BB	Als er sprake is van een hefplateaulift (tot 1,80 m hoogteverschil te overbruggen): - Is deze lift minimaal 150 cm diep - Is deze lift minimaal 90 cm breed	<input type="checkbox"/>	NVT
5.16	BB	Bij een hefplateaulift is een goede afrolbeveiliging nodig, meer dan alleen een simpele beugel.	<input type="checkbox"/>	NVT
5.17		Als er een reguliere lift is toegepast - Is deze lift minimaal 2,20 m diep - Is deze lift minimaal 1,10 m breed	<input type="checkbox"/>	
5.18		Voor deur van lift is een vrije draairuimte (minimaal 2,10 x 2,10 m) aanwezig	<input checked="" type="checkbox"/>	
5.19	BB	Instructies in de lift zijn tussen de 1,40 en 1,60 m hoogte geplaatst	<input checked="" type="checkbox"/>	
5.20	BB	Liftbediening in de lift is tussen de 0,90 en 1,20 m hoogte geplaatst	<input checked="" type="checkbox"/>	
5.21	BB	Er is aan een kant van de liftwand een leuning bevestigd.	<input checked="" type="checkbox"/>	
5.22	BB	Opklapbaar zitje aanwezig bij een lift vanaf 3 stopplaatsen (3 verdiepingen of meer).	<input type="checkbox"/>	NVT
5.23	BB	Er is een spiegel op de achterwand aanwezig tussen de 0,90 en 1,95 m.	<input type="checkbox"/>	
5.24	BB	Liften zijn herkenbaar door een goed contrast en een goede verlichting, zowel buiten als binnen de lift.	<input checked="" type="checkbox"/>	
5.25	BB	Voor blinden en slechtzienden zijn knoppen met reliëf of een etageaanduiding met behulp van spraak aangebracht.	<input type="checkbox"/>	
6. Hellingbanen				
6.01		Hoogteverschillen > 20mm overbruggen met een helling of lift (naast trap) - Tot 1,00 m hoogte, de hoogte overbruggen met een hellingbaan, - Bij hoogteverschillen van $\geq 1,00$ m een koellift toepassen in plaats van een hefplateaulift of trapplateaulift.	<input type="checkbox"/>	
6.02		Hellingbanen minimaal 1,20m breed.	<input type="checkbox"/>	
6.03		Er is een keerruimte van 2,10 x 2,10 m aanwezig bovenaan de hellingbaan.	<input type="checkbox"/>	
6.04		Er is een keerruimte van 2,10 x 2,10 m aanwezig onderaan de hellingbaan.	<input type="checkbox"/>	
6.05		Met afscheiding inclusief leuning van 0,85-0,95 m hoog als het te overbruggen hoogteverschil groter dan 0,25 m is.	<input type="checkbox"/>	
6.06		Openingen in deze afscheiding zijn maximaal 10 cm breed (verticale openingen).	<input type="checkbox"/>	
6.07		Hellingshoek voor hellingbanen per hoogteverschil (<i>WKW 07.100</i>) - 1: 12 bij hoogteverschil ≤ 25 cm; - 1: 16 bij verschil > 25 cm en ≤ 50 cm; - 1: 20 bij verschil > 50 cm en $\leq 1,00$ m; - 1: 25 bij verschil $\geq 1,00$ m.	<input type="checkbox"/>	
6.08		Hellingbaan met hellingshoek $> 1: 25$ hebben elke 0,5 m hoogteverschil een bordes van 1,50 x 1,20 m. Hellingbanen met hellingshoek $\leq 1:25$ per 1,0 m hoogteverschil een bordes van 1,50 x 1,20 m nodig.	<input type="checkbox"/>	
7. Toiletten (zie bijlage)				
7.01		Er is een rolstoeltoegankelijk toilet aanwezig.	<input checked="" type="checkbox"/>	
7.02		Er staat aangegeven waar het rolstoeltoegankelijk toilet zich bevindt (gangen, liften).	<input checked="" type="checkbox"/>	
7.03		De route om naar het toilet te komen af te leggen voor iemand in rolstoel of scootmobiel (denk hierbij aan scherpe hoeken, krappe bochten, deuren etc.).	<input checked="" type="checkbox"/>	
7.04		Dit toilet is zonder trap of treden te bereiken.	<input checked="" type="checkbox"/>	
7.05		Het toilet is maximaal 75 m van de verblijfspot.	<input checked="" type="checkbox"/>	
7.06		De vrije ruimte voor de toiletdeur is minimaal 1,50 x 1,50 m.	<input checked="" type="checkbox"/>	
Toiletruimte				
7.07		Oppervlakte van rolstoeltoegankelijk toilet is minimaal 1,65 m x 2,20m. Toilet geschikt voor bezoekers in rolstoel of scootmobiel is minimaal 1,80 x 2,20 m.	<input type="checkbox"/>	



7.08	De toiletruimte wordt niet gebruikt als extra opslagruimte.	<input checked="" type="checkbox"/>	
7.09 BB	De muren van het toilet zijn licht effen en het plafond is wit.	<input type="checkbox"/>	
7.10	Er is een draaicirkel binnen in de toiletruimte mogelijk van 1,50 m. Draaicirkel mag onder de wasbak lopen, voetensteunen kunnen hieronder door.	<input checked="" type="checkbox"/>	
7.11	De deur van het toilet draait naar buiten, de toiletruimte uit.	<input checked="" type="checkbox"/>	
7.12 BB	Er zit een aantrekbeugel aan de binnenzijde van de toiletdeur zodat mindervalide zelf de deur kan sluiten. Geplaatst op een hoogte tussen 0,90 en 1,20 m.	<input type="checkbox"/>	
7.13 BB	Is er een werkende alarminstallatie aanwezig. Bediening door middel van contrasterend koord op 0,40 m hoogte rondom gehele toiletruimte.	<input checked="" type="checkbox"/>	
Toilet			
7.14 BB	Zithoogte (brilhoogte) van het toilet zit tussen de 0,45 m en 0,50 m.	<input checked="" type="checkbox"/>	
7.15	Er zijn opklapbare armbeugels gemonteerd naast het toilet.	<input checked="" type="checkbox"/>	
7.16	Lengte van de armbeugels is 0,90 m waarvan de bovenste legger op 0,75 m hoogte is gemonteerd.	<input checked="" type="checkbox"/>	
7.17	De ruimte links of recht van de toiletpot 0,90 m breed of meer.	<input checked="" type="checkbox"/>	
7.18	En aan de andere zijde een assistentievlak het liefst van 0,50 x 0,70 m, maar minimaal 0,35 x 0,70 m.	<input checked="" type="checkbox"/>	
7.19	De toiletrol is zittend vanaf het toilet te bereiken (bijvoorbeeld verwerkt in de armbeugels).	<input checked="" type="checkbox"/>	
Wastafel			
7.20	Er is een aangepaste wastafel, deze is onderrijdbaar met bovenkant op 0,80 m hoogte.	<input checked="" type="checkbox"/>	
7.21	De afvoer van de wastafel is zo weggewerkt dat deze niet in de weg zit voor gebruik van wastafel met een rolstoel.	<input checked="" type="checkbox"/>	
7.22 BB	De kraan bij de wastafel is met één hand te bedienen.	<input checked="" type="checkbox"/>	
7.23 BB	Zeppomp, handdoekjes of een handdroger zijn op een plaats en hoogte gemonteerd dat mindervalide erbij kunnen.	<input checked="" type="checkbox"/>	
7.24 BB	De spiegel is op een hoogte gemonteerd zodat deze bruikbaar is; onderrand ≥ 1 m, bovenrand $\leq 1,95$ m.	<input checked="" type="checkbox"/>	
8. Algemene punten			
Gangen			
8.01	Gangen in publieke zones, waar mensen regelmatig andere passeren, zijn minimaal 1,80 m breed.	<input checked="" type="checkbox"/>	
8.02	Rustige publieke routen in gebouwen zijn minimaal 1,50 m breed.	<input checked="" type="checkbox"/>	
8.03	Minimale doorgangsbreedte van een gang is 1,20 m voor rustige, niet publiek open, gangen waar incidenteel publiek komt (bijvoorbeeld op afspraak).	<input checked="" type="checkbox"/>	
8.04	Indien er obstakels (radiator, kast etc.) in de looproute zijn geplaatst dient plaatselijk de overgebleven breedte van de gang minimaal 0,90 m te zijn over een maximale lengte van 0,30m	<input type="checkbox"/>	NVT
8.05	Duidelijke afbakening van de loopzone/looproute.	<input checked="" type="checkbox"/>	
8.06	Hoogteverschillen > 20mm overbruggen met een hellingbaan of lift.	<input checked="" type="checkbox"/>	
8.07	Vrije hoogte is overal minimaal 2,30 m.	<input checked="" type="checkbox"/>	
8.08 BB	Loopzones vrijhouden van obstakels en als er toch obstakels zijn lijn ze dan aan één van de zijde van de loopzone uit.	<input checked="" type="checkbox"/>	
8.09 BB	Er zijn geen hangende elementen aanwezig die niet voelbaar zijn op vloerniveau (brandhaspels, wandkasten etc.). Deze vormen een knelpunt voor personen met een visuele handicap.	<input checked="" type="checkbox"/>	
Deuren			
8.10	De vrije doorgangsbreedte van de deuren is 0,85 m of breder.	<input checked="" type="checkbox"/>	
8.11	De vrije doorgangshoogte van de deur is minimaal 2,30m hoog.	<input checked="" type="checkbox"/>	
8.12 BB	Horizontale deurgreep tussen de 0,90 en 1,20 boven vloer.	<input checked="" type="checkbox"/>	
8.13 BB	Glazen deuren en puiken zijn gemarkeerd op 1,40 tot 1,60 m hoogte.	<input checked="" type="checkbox"/>	
Bewegwijzering			



8.14	BB	Er is duidelijke bewegwijzering aanwezig in het gebouw.	<input checked="" type="checkbox"/>
8.15	BB	De bewegwijzering is goed leesbaar. Optimale lettergrote per leesafstand; per meter leesafstand 11,3 mm hoge letter - 1 m leesafstand, letters 11,3 mm hoog - 2 m leesafstand, letters 22,6 mm hoog etc.	<input checked="" type="checkbox"/>
8.16	BB	Er is een helderheidcontrast in de bewegwijzering aanwezig voor mensen met slechter zicht.	<input checked="" type="checkbox"/>
8.17	BB	Bewegwijzering en kleurmarkeringen zijn niet uitgevoerd in de kleurstelling rood-groen of rood-zwart.	<input checked="" type="checkbox"/>
Inrichting			
8.18	BB	Er is een goede basisverlichting aanwezig in o.a. de lift. Dit is van belang voor onder andere het zien van de gebarentaal en liplezen.	<input checked="" type="checkbox"/>
8.19	BB	Ter wille van slechtzienden is het bij inrichting en meubilering van een ruimte belangrijk rekening te houden met helderheidcontrasten.	<input checked="" type="checkbox"/>
8.20	BB	Er zijn geen glimmende materialen toegepast (ongewenst voor slechtziende).	<input checked="" type="checkbox"/>



Locatie 6 | Vrouwenhuis

BB		Ja	Toelichting
1. Omgeving van het gebouw			
Looproutes en looppaden			
1.01	Het zijn logische en korte routes om bij de entree van het gebouw te komen.	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.02	Looproute vanaf parkeerplaatsen tot de entree is berijdbaar voor mindervalide.	<input type="checkbox"/>	
1.03	Looproute vanaf het trottoir tot de entree is berijdbaar voor mindervalide.	<input type="checkbox"/>	
1.04	Loopoppervlakte zijn duidelijk afgescheiden van evenwijdig lopende waterpartijen, fietspaden of rijbanen.	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.05	Toegangspad naar de entree $\geq 1,80$ m (dan kunnen 2 rolstoelen elkaar passeren).	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.06	Weinig tot geen hoogteverschillen aanwezig op de route (niet groter dan 2 cm).	<input type="checkbox"/>	
1.07	Hellingbaan toepassen bij hoogteverschillen groter dan 2 cm en kleiner dan 100 cm.	<input type="checkbox"/>	
1.08	Hoogteverschillen tot 10 cm - 1:10 hellingbaan Hoogteverschillen tot 25 cm - 1:12 hellingbaan	<input type="checkbox"/>	
1.09	Valbescherming aangebracht op de hellingbaan met hoogteverschil - Hoogteverschil < 25 cm - opstaande rand > 5 cm - Hoogteverschil ≥ 25 cm - hoogte afscheiding ≥ 100 cm	<input type="checkbox"/>	
1.10	Geen scherpe haakse bochten, of heel ruim, som vrije doorgangsbreedte ≥ 2350 mm (ook bij sluisportalen) dat zowel rolstoel als scootmobiel erdoorheen kan.	<input type="checkbox"/>	
1.11 BB	Het oppervlak van het toegangspad is vlak en stroef (ook in natte situaties).	<input type="checkbox"/>	
1.12	Keerruimte (minimaal 2,10 x 2,10 m) aanwezig op logische plaatsen.	<input type="checkbox"/>	
1.13	Zitbanken (uitrustplekken) aanwezig om de 200 m langs de voetgangersroute.	<input type="checkbox"/>	NVT
1.14 BB	Obstakels zijn goed gemarkeerd zijn (zichtbaar, voelbaar of hoorbaar).	<input type="checkbox"/>	
1.15 BB	Goede routemarkering.	<input type="checkbox"/>	
Trottoir			
1.16	Er is een trottoiroprit aanwezig van minimaal 1,20 m breed.	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.17	Bij een op- en afrit op het trottoir is zowel boven als beneden een vrije ruimte aanwezig van 1,50 x 1,50 m (om te kunnen draaien met een rolstoel).	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.18	Trottoir is ten minste 1,80 m breed, - plaatselijke vernauwingen tot 1,20 m over maximaal 10 m. - Bij vernauwingen is de vrije doorgang ten minste 0,90m over een afstand van maximaal 0,50 m (fietsrekken, reclameborden, lantaarnpalen etc.)	<input checked="" type="checkbox"/>	
1.19	Per 75 m trottoir is voldoende draairuimte aanwezig (minimaal 2,10 x 2,10 m).	<input checked="" type="checkbox"/>	
Gids- en geleidelijnen (zie bijlage 2)			
1.20	Gidslijnen (natuurlijk) of geleidelijnen (kunstmatig) aanwezig. Geleidelijn toepassen als het niet mogelijk is om gidslijn toe te passen.	<input type="checkbox"/>	
1.21 BB	Gidslijnen hebben een hoogteverschil ≥ 50 mm (bijv. trottoirband of muur).	<input type="checkbox"/>	
1.22 BB	Geleidelijnen zijn contrasterend met de overige bestrating of andere markeringen (vaak zijn het witte geleidelijnen op donkere ondergrond).	<input type="checkbox"/>	
1.23 BB	Geleidelijnen zijn breder dan 30 cm (1 tegel), vaak zijn ze 60 cm (2 tegels) breed.	<input type="checkbox"/>	
1.24	Geleidelijnen zijn voorzien van ribbels in de looprichting.	<input type="checkbox"/>	
1.25 BB	Aan beide zijde van de geleidelijn is er minimaal 0,60 m vrije ruimte aanwezig, zodat mensen veilig op de geleidelijn kunnen lopen.	<input type="checkbox"/>	
1.26 BB	Bij beslispunten en richtingsveranderingen is een attentiemarkering aangebracht; tegel zonder profiel (vaak een rubberen tegel)	<input type="checkbox"/>	
1.27 BB	Bij oversteekplaatsen is de lengte van de waarschuwingmarkering minimaal 1,80 m of 1/5 ^{de} van de oversteeklengte.	<input type="checkbox"/>	
1.28 BB	Tussen deze waarschuwingmarkering en de rijbaan is minimaal 15 cm aanwezig zodat men ongehinderd op dit vlak kan staan.	<input type="checkbox"/>	



1.29	BB	Het reliëf op waarschuwingsmarkering is minimaal 2 mm hoog en de grote van de opdruk minimaal 25 mm.	<input type="checkbox"/>
1.30	BB	Er zijn geleidelijnen aanwezig naar de trap	<input type="checkbox"/>
1.31	BB	Aan de bovenzijde van de trap is een waarschuwingsmarkering aangebracht.	<input type="checkbox"/>
1.32	BB	Tussen de geleidelijn en de waarschuwingsmarkering is een attentievlak aangebracht.	<input type="checkbox"/>
1.33	BB	De afstand tussen de waarschuwingsmarkering en de voorkant van de bovenste traprede is 0,60 m.	<input type="checkbox"/>
1.34	BB	Een geleidelijn sluit bovenaan de trap aan de rechterzijde van de trap aan of bij de leuning indien deze niet aan de rechterzijde zit.	<input type="checkbox"/>
1.35	BB	Waarschuwingsmarkeringen zijn uitsluitend op die plaatsen aangebracht waar gevaarlijke situaties kunnen ontstaan, zoals: - Trappen (bovenaan) - Oversteekplaatsen - Beeëindiging van een geleidelijn zonder dat het aansluitend op een gidslijn die kan worden gevolgd	<input type="checkbox"/>

2. Parkeren (zie bijlage)

2.01		2% van de aanwezige parkeerplaatsen zijn invalide parkeerplaatsen.	<input type="checkbox"/>
2.02		Invalidenparkeerplaats zo dicht mogelijk bij het gebouw, maximaal 25 meter van de hoofdingang. In parkeergarage zo dicht mogelijk bij de uitgang of de lift.	<input type="checkbox"/>
2.03		Er is bij de parkeerplaats een gehandicapten parkeerplaats bord (E6) geplaatst.	<input type="checkbox"/>
2.04		Verplicht kruis aanwezig op parkeervlak of pictogram groter dan 1 m ² .	<input type="checkbox"/>
2.05		'Haaks' parkeren - Minimale afmetingen invalide parkeerplaats; - 3,50 x 5,00 m bij niet doorgaande weg - 3,50 x 6,00 m bij doorgaande weg	<input type="checkbox"/>
2.06		'Langs' parkeren (fileparkeren) - minimale afmetingen invalide parkeerplaats; 3,50 x 6,00 m.	<input type="checkbox"/>
2.07		Gestoken parkeren (schuine vakken) - minimale afmetingen invalide parkeerplaats; - 60° hoek - 3,50 x 5,15 m - 45° hoek - 3,50 x 4,85 m - 30° hoek - 3,50 x 4,20 m	<input type="checkbox"/>
2.08		Vrije in- en uitstapstrook van 1,50 m achter en naast de auto (tevens draaicirkel).	<input type="checkbox"/>
2.09	BB	Parkeermeters en automaten zijn drempelloos bereikbaar, plaats de parkeermeter op een hoogte tussen de 0,90 - 1,20 m hoogte.	<input type="checkbox"/>
2.10		Obstakelvrij trottoir direct naast het parkeervak.	<input type="checkbox"/>
2.11		Binnen 5,00 m van de parkeerplaats is een trottoiroprit toegepast.	<input type="checkbox"/>

3. Entree

3.01		De hoofdentree is duidelijk herkenbaar en goed gemarkeerd.	<input type="checkbox"/>
3.02		De hoofdentree is bruikbaar voor mindervalide bezoekers.	<input checked="" type="checkbox"/> Mogelijk, maar lastig
3.03		Een eventueel hoogteverschil wordt overbrugd met een hellingbaan (stroef, met valbescherming).	<input type="checkbox"/>
Entredeur			
3.04		De vrije doorgang bij deuren zijn minimaal 85 cm breed.	<input checked="" type="checkbox"/>
3.05		De entredeur kan automatisch geopend worden of door middel van een drukknop.	<input type="checkbox"/>
3.06		Draaideur ruim genoeg voor doorgang met de scootmobiel of de mogelijkheid om de deuren van de draaideuren vanaf beide kanten open te kunnen zetten.	<input checked="" type="checkbox"/>
3.07		Als draaideur niet ruim genoeg is dan een andere deur welke wel toegankelijk is voor mindervalide (niet een achterom of via personeelsingang).	<input type="checkbox"/> NVT
3.08		Doorkijkhoogte van glazen deuren of ramen tussen 1,05 - 1,95 m boven vloerpeil.	<input checked="" type="checkbox"/>
3.09		Vrije ruimte voor en na de toegangsdeur van 2,20 x 2,20 m.	<input type="checkbox"/>
3.10		Bel voor eventuele intercom is op een hoogte geplaatst tussen de 0,90 en 1,20 m.	<input type="checkbox"/> NVT



3.11	Een (tocht)portaal is ruim genoeg voor een rolstoel - Bij een recht portaal is de vrije breedte minimaal 0,90 m - Om een hoek om te gaan is een vrije draaicirkel van minimaal 1,50 m noodzakelijk	<input type="checkbox"/>	NVT
------	--	--------------------------	-----

4. Balie, receptie en wachtruimte

Balie en receptie

4.01	De route van de entree naar balie/receptie is duidelijk bij binnenkomst van het gebouw.	<input type="checkbox"/>	
4.02	Balies en recepties zijn, eventueel deels verlaagd, maximaal 1,00 m hoog. Als er bij balie of recepties iets getekend of overhandigd moet worden is voor rolstoelgebruiker de maximale hoogte 0,80 m.	<input type="checkbox"/>	
4.03	Goed zichtbare teksten en/of pictogrammen, eventueel lichtkranten of beeldschermen bij de balie/receptie.	<input type="checkbox"/>	
4.04	Ringleiding is mogelijk bij balie of loket (Het liefst via de T-stand van iemands hoorapparaat i.p.v. via infrarood of radiofrequenties).	<input type="checkbox"/>	
4.05	In spreekkamers, balies en recepties waar formulieren worden ingevuld, handtekening gezet, gepind wordt e.d., is de tafel afgestemd op het gebruik met een rolstoel; - De onderkant van de tafel 70 cm of hoger - De bovenkant van de tafel 80 cm of lager - De tafel/balie is minimaal 60 cm diep - Er kan een rolstoel onder de tafel rijden	<input type="checkbox"/>	
4.06 BB	Met de hand te bedienen zaken zijn geplaatst tussen 0,90 en 1,20 m boven vloerniveau (bijvoorbeeld nummertjesapparaten).	<input type="checkbox"/>	NVT
4.07 BB	Display leesbaar indien geplaatst met een kijkhoogte tussen 1,20 en 2,00 m.	<input type="checkbox"/>	NVT
4.08 BB	Waar loketten ter beschikking zijn gesteld voor het publiek is er minimaal 1 aangepast loket aanwezig per 10 loketten.	<input type="checkbox"/>	NVT

Wachtruimte

4.09	Op plaatsen waar men moet wachten tot die opgehaald wordt of tot er plek is bij de balie is een zitgelegenheid aanwezig (bijvoorbeeld gemeentehuis, huisarts etc.).	<input checked="" type="checkbox"/>	
4.10	Rustpunten met zitgelegenheid (zoals wachtruimtes) staan op een goede ondergrond.	<input checked="" type="checkbox"/>	
4.11	Deze zitgelegenheden hebben een naastgelegen of geïntegreerde vrije zone van minimaal 0,90 x 1,20 m. Zodat er ruimte is voor een rolstoelgebruiker, kinderwagen of een hulphond.	<input checked="" type="checkbox"/>	

5. Trappen/Liften

Trappen

5.01	Er zijn rechte of bordestrappen (afhankelijk van de hoogte) toegepast in plaats van wentel- of spiltrappen.	<input type="checkbox"/>	
5.02	Er zijn uitrustplekken (bordes) op de trap aanwezig bij elke 1,80 m hoogteverschil.	<input type="checkbox"/>	
5.03	Afmetingen van het bordes zijn minimaal 1,20 x 1,20 m.	<input type="checkbox"/>	
5.04	Trapbreedte - Bij intensief gebruik $\geq 1,80$ m tussen trapleuningen. - Minimaal in openbare ruimte $\geq 1,20$ m tussen trapleuningen.	<input type="checkbox"/>	
5.05 BB	Gesloten treden (stootborden, onder een hoek van 15 graden).	<input type="checkbox"/>	
5.06	Geen transparante treden toegepast bij de trappen.	<input type="checkbox"/>	
5.07 BB	Markering met duidelijk contrast op rand van elke trede (slechtziende).	<input type="checkbox"/>	
5.08 BB	Aan het begin en einde van trap zijn de traptrreden gemarkeerd door helderheidscontrast over de gehele breedte.	<input type="checkbox"/>	
5.09	Er zijn aan beide kanten van de trap bruikbare trapleuningen aanwezig.	<input type="checkbox"/>	
5.10	Leuning lopen 0,30 m door aan het begin en einde van trap en op bordessen.	<input type="checkbox"/>	
5.11	Leuninghoogte is tussen 0,85 - 0,95 m boven de vloer of de voorkant traptrede.	<input type="checkbox"/>	
5.12	Voorzien trappen die ook door kinderen en kleine mensen wordt gebruikt van een tweede leuning op 0,40 - 0,50 m hoogte.	<input type="checkbox"/>	
5.13 BB	Leuning zijn uitgevoerd in een contrasterende kleur (slechtziende).	<input type="checkbox"/>	

Liften



5.14	BB	Als er sprake is van een trapplateaulift - Is het plateau minimaal 120 cm diep - Is het plateau minimaal 90 cm breed	<input type="checkbox"/>	Gelijkvloers, dus NVT	
5.15	BB	Als er sprake is van een hefplateaulift (tot 1,80 m hoogteverschil te overbruggen): - Is deze lift minimaal 150 cm diep - Is deze lift minimaal 90 cm breed	<input type="checkbox"/>		
5.16	BB	Bij een hefplateaulift is een goede afrolbeveiliging nodig, meer dan alleen een simpele beugel.	<input type="checkbox"/>		
5.17		Als er een reguliere lift is toegepast - Is deze lift minimaal 2,20 m diep - Is deze lift minimaal 1,10 m breed	<input type="checkbox"/>		
5.18		Voor deur van lift is een vrije draairuimte (minimaal 2,10 x 2,10 m) aanwezig	<input type="checkbox"/>		
5.19	BB	Instructies in de lift zijn tussen de 1,40 en 1,60 m hoogte geplaatst	<input type="checkbox"/>		
5.20	BB	Liftbediening in de lift is tussen de 0,90 en 1,20 m hoogte geplaatst	<input type="checkbox"/>		
5.21	BB	Er is aan een kant van de liftwand een leuning bevestigd.	<input type="checkbox"/>		
5.22	BB	Opklapbaar zitje aanwezig bij een lift vanaf 3 stopplaatsen (3 verdiepingen of meer).	<input type="checkbox"/>		
5.23	BB	Er is een spiegel op de achterwand aanwezig tussen de 0,90 en 1,95 m.	<input type="checkbox"/>		
5.24	BB	Liften zijn herkenbaar door een goed contrast en een goede verlichting, zowel buiten als binnen de lift.	<input type="checkbox"/>		
5.25	BB	Voor blinden en slechtzienden zijn knoppen met reliëf of een etageaanduiding met behulp van spraak aangebracht.	<input type="checkbox"/>		
6. Hellingbanen					
6.01		Hoogteverschillen > 20mm overbruggen met een helling of lift (naast trap) - Tot 1,00 m hoogte, de hoogte overbruggen met een hellingbaan, - Bij hoogteverschillen van $\geq 1,00$ m een koollift toepassen in plaats van een hefplateaulift of trapplateaulift.	<input type="checkbox"/>		Gelijkvloers, dus NVT
6.02		Hellingbanen minimaal 1,20m breed.	<input type="checkbox"/>		
6.03		Er is een keerruimte van 2,10 x 2,10 m aanwezig bovenaan de hellingbaan.	<input type="checkbox"/>		
6.04		Er is een keerruimte van 2,10 x 2,10 m aanwezig onderaan de hellingbaan.	<input type="checkbox"/>		
6.05		Met afscheiding inclusief leuning van 0,85-0,95 m hoog als het te overbruggen hoogteverschil groter dan 0,25 m is.	<input type="checkbox"/>		
6.06		Openingen in deze afscheiding zijn maximaal 10 cm breed (verticale openingen).	<input type="checkbox"/>		
6.07		Hellingshoek voor hellingbanen per hoogteverschil (<i>WKW 07.100</i>) - 1: 12 bij hoogteverschil ≤ 25 cm; - 1: 16 bij verschil > 25 cm en ≤ 50 cm; - 1: 20 bij verschil > 50 cm en $\leq 1,00$ m; - 1: 25 bij verschil $\geq 1,00$ m.	<input type="checkbox"/>		
6.08		Hellingbaan met hellingshoek $> 1: 25$ hebben elke 0,5 m hoogteverschil een bordes van 1,50 x 1,20 m. Hellingbanen met hellingshoek $\leq 1:25$ per 1,0 m hoogteverschil een bordes van 1,50 x 1,20 m nodig.	<input type="checkbox"/>		
7. Toiletten (zie bijlage)					
7.01		Er is een rolstoeltoegankelijk toilet aanwezig.	<input type="checkbox"/>	NVT	
7.02		Er staat aangegeven waar het rolstoeltoegankelijk toilet zich bevindt (gangen, liften).	<input type="checkbox"/>		
7.03		De route om naar het toilet te komen af te leggen voor iemand in rolstoel of scootmobiel (denk hierbij aan scherpe hoeken, krappe bochten, deuren etc.).	<input type="checkbox"/>		
7.04		Dit toilet is zonder trap of treden te bereiken.	<input checked="" type="checkbox"/>		
7.05		Het toilet is maximaal 75 m van de verblijfspot.	<input checked="" type="checkbox"/>		
7.06		De vrije ruimte voor de toiletdeur is minimaal 1,50 x 1,50 m.	<input type="checkbox"/>		
Toiletruimte					
7.07		Oppervlakte van rolstoeltoegankelijk toilet is minimaal 1,65 m x 2,20m. Toilet geschikt voor bezoekers in rolstoel of scootmobiel is minimaal 1,80 x 2,20 m.	<input type="checkbox"/>		



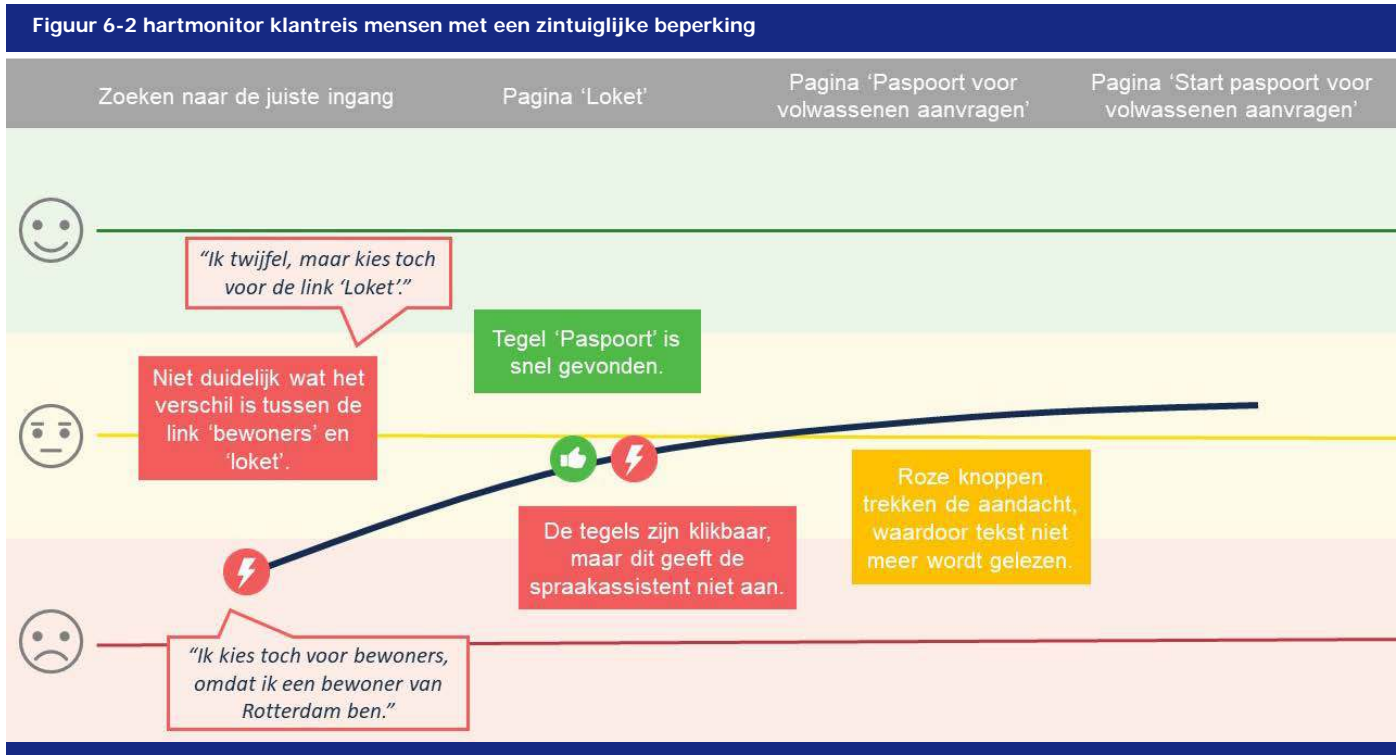
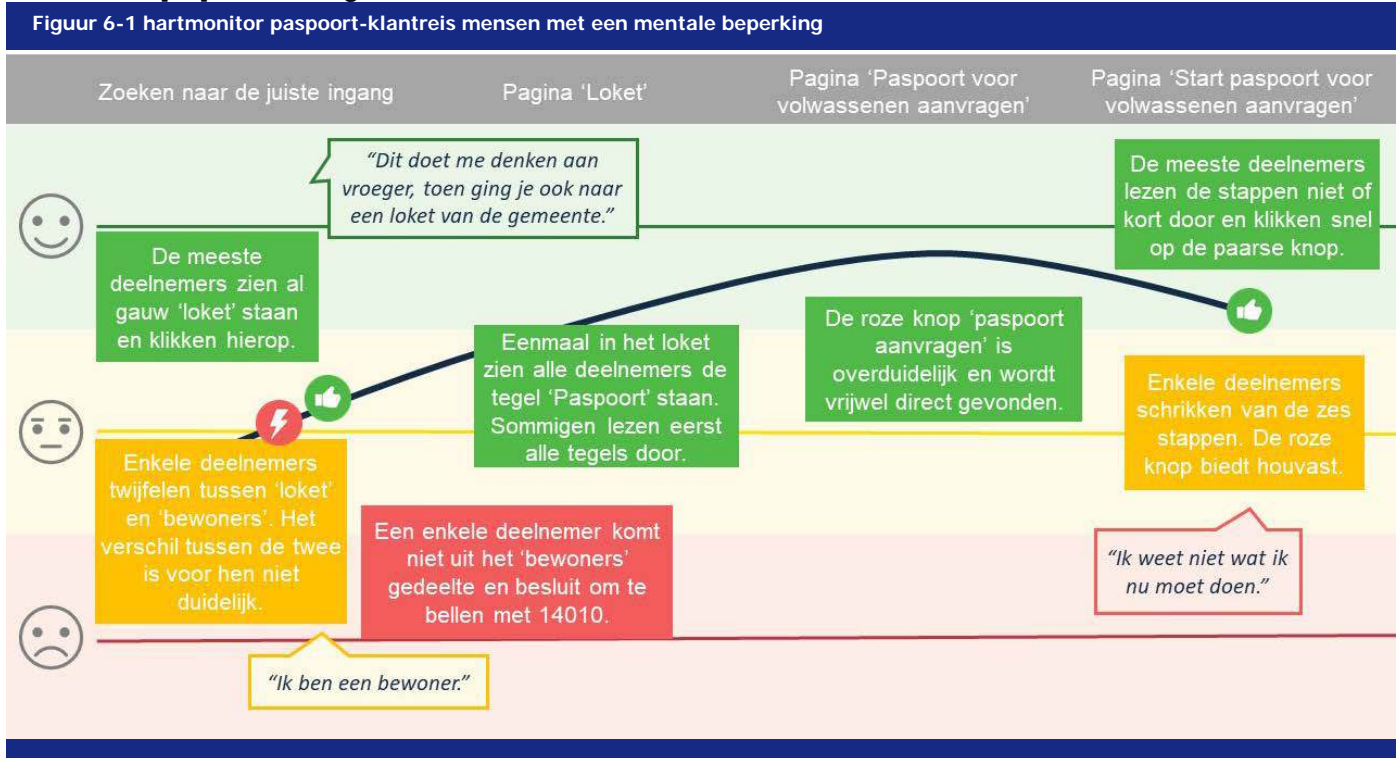
7.08	De toiletruimte wordt niet gebruikt als extra opslagruimte.	<input checked="" type="checkbox"/>
7.09 BB	De muren van het toilet zijn licht effen en het plafond is wit.	<input checked="" type="checkbox"/>
7.10	Er is een draaicirkel binnen in de toiletruimte mogelijk van 1,50 m. Draaicirkel mag onder de wasbak lopen, voetensteunen kunnen hieronder door.	<input type="checkbox"/>
7.11	De deur van het toilet draait naar buiten, de toiletruimte uit.	<input checked="" type="checkbox"/>
7.12 BB	Er zit een aantrekbeugel aan de binnenzijde van de toiletdeur zodat mindervalide zelf de deur kan sluiten. Geplaatst op een hoogte tussen 0,90 en 1,20 m.	<input type="checkbox"/>
7.13 BB	Is er een werkende alarminstallatie aanwezig. Bediening door middel van contrasterend koord op 0,40 m hoogte rondom gehele toiletruimte.	<input type="checkbox"/>
Toilet		
7.14 BB	Zithoogte (brilhoogte) van het toilet zit tussen de 0,45 m en 0,50 m.	<input type="checkbox"/>
7.15	Er zijn opklapbare armbeugels gemonteerd naast het toilet.	<input type="checkbox"/>
7.16	Lengte van de armbeugels is 0,90 m waarvan de bovenste legger op 0,75 m hoogte is gemonteerd.	<input type="checkbox"/>
7.17	De ruimte links of recht van de toiletpot 0,90 m breed of meer.	<input type="checkbox"/>
7.18	En aan de andere zijde een assistentievlak het liefst van 0,50 x 0,70 m, maar minimaal 0,35 x 0,70 m.	<input type="checkbox"/>
7.19	De toiletrol is zittend vanaf het toilet te bereiken (bijvoorbeeld verwerkt in de armbeugels).	<input checked="" type="checkbox"/>
Wastafel		
7.20	Er is een aangepaste wastafel, deze is onderrijdbaar met bovenkant op 0,80 m hoogte.	<input checked="" type="checkbox"/>
7.21	De afvoer van de wastafel is zo weggewerkt dat deze niet in de weg zit voor gebruik van wastafel met een rolstoel.	<input type="checkbox"/>
7.22 BB	De kraan bij de wastafel is met één hand te bedienen.	<input checked="" type="checkbox"/>
7.23 BB	Zeppomp, handdoekjes of een handdroger zijn op een plaats en hoogte gemonteerd dat mindervalide erbij kunnen.	<input type="checkbox"/>
7.24 BB	De spiegel is op een hoogte gemonteerd zodat deze bruikbaar is; onderrand ≥ 1 m, bovenrand $\leq 1,95$ m.	<input type="checkbox"/>
8. Algemene punten		
Gangen		
8.01	Gangen in publieke zones, waar mensen regelmatig andere passeren, zijn minimaal 1,80 m breed.	<input checked="" type="checkbox"/>
8.02	Rustige publieke routen in gebouwen zijn minimaal 1,50 m breed.	<input checked="" type="checkbox"/>
8.03	Minimale doorgangsbreedte van een gang is 1,20 m voor rustige, niet publiek open, gangen waar incidenteel publiek komt (bijvoorbeeld op afspraak).	<input checked="" type="checkbox"/>
8.04	Indien er obstakels (radiator, kast etc.) in de looproute zijn geplaatst dient plaatselijk de overgebleven breedte van de gang minimaal 0,90 m te zijn over een maximale lengte van 0,30m	<input checked="" type="checkbox"/>
8.05	Duidelijke afbakening van de loopzone/looproute.	<input type="checkbox"/>
8.06	Hoogteverschillen > 20mm overbruggen met een hellingbaan of lift.	<input type="checkbox"/>
8.07	Vrije hoogte is overal minimaal 2,30 m.	<input checked="" type="checkbox"/>
8.08 BB	Loopzones vrijhouden van obstakels en als er toch obstakels zijn lijn ze dan aan één van de zijde van de loopzone uit.	<input checked="" type="checkbox"/>
8.09 BB	Er zijn geen hangende elementen aanwezig die niet voelbaar zijn op vloerniveau (brandhaspels, wandkasten etc.). Deze vormen een knelpunt voor personen met een visuele handicap.	<input checked="" type="checkbox"/>
Deuren		
8.10	De vrije doorgangsbreedte van de deuren is 0,85 m of breder.	<input type="checkbox"/>
8.11	De vrije doorgangshoogte van de deur is minimaal 2,30m hoog.	<input checked="" type="checkbox"/>
8.12 BB	Horizontale deurgreep tussen de 0,90 en 1,20 boven vloer.	<input checked="" type="checkbox"/>
8.13 BB	Glazen deuren en puiken zijn gemarkeerd op 1,40 tot 1,60 m hoogte.	<input type="checkbox"/> NVT
Bewegwijzering		



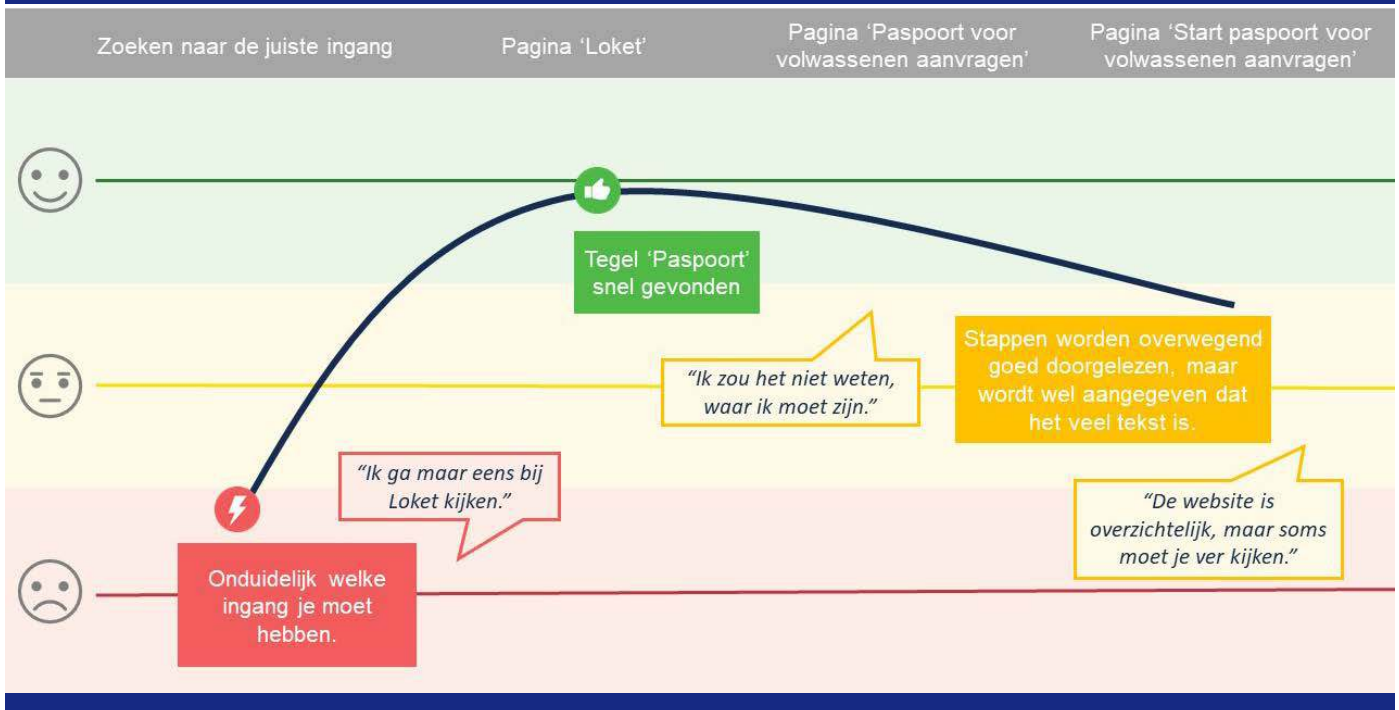
8.14	BB	Er is duidelijke bewegwijzering aanwezig in het gebouw.	<input type="checkbox"/>
8.15	BB	De bewegwijzering is goed leesbaar. Optimale lettergrote per leesafstand; per meter leesafstand 11,3 mm hoge letter - 1 m leesafstand, letters 11,3 mm hoog - 2 m leesafstand, letters 22,6 mm hoog etc.	<input type="checkbox"/>
8.16	BB	Er is een helderheidcontrast in de bewegwijzering aanwezig voor mensen met slechter zicht.	<input type="checkbox"/>
8.17	BB	Bewegwijzering en kleurmarkeringen zijn niet uitgevoerd in de kleurstelling rood-groen of rood-zwart.	<input type="checkbox"/>
Inrichting			
8.18	BB	Er is een goede basisverlichting aanwezig in o.a. de lift. Dit is van belang voor onder andere het zien van de gebarentaal en liplezen.	<input checked="" type="checkbox"/>
8.19	BB	Ter wille van slechtzienden is het bij inrichting en meubilering van een ruimte belangrijk rekening te houden met helderheidcontrasten.	<input type="checkbox"/>
8.20	BB	Er zijn geen glimmende materialen toegepast (ongewenst voor slechtziende).	<input checked="" type="checkbox"/>

bijlage 7 hartmonitors klantreizen

hartmonitors paspoort aanvragen

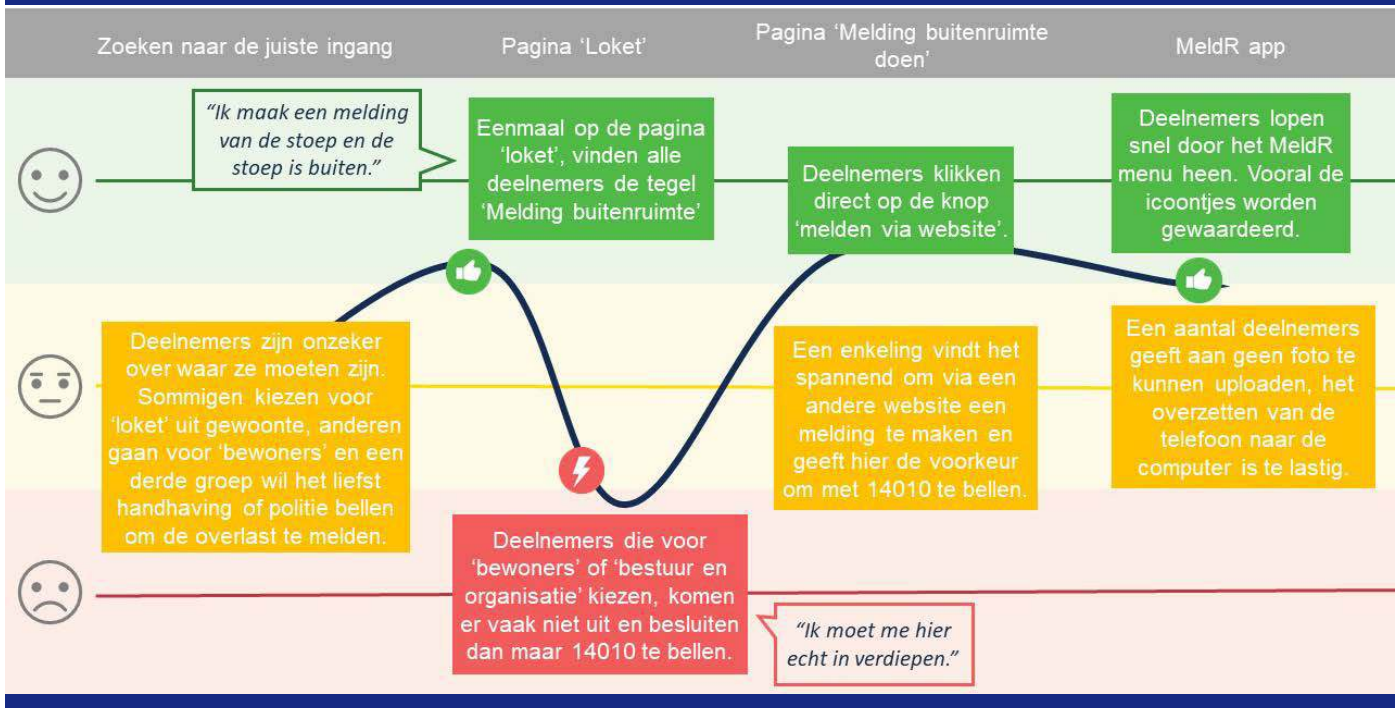


Figuur 6-3 hartmonitor paspoort-klantreis mensen met een motorische beperking

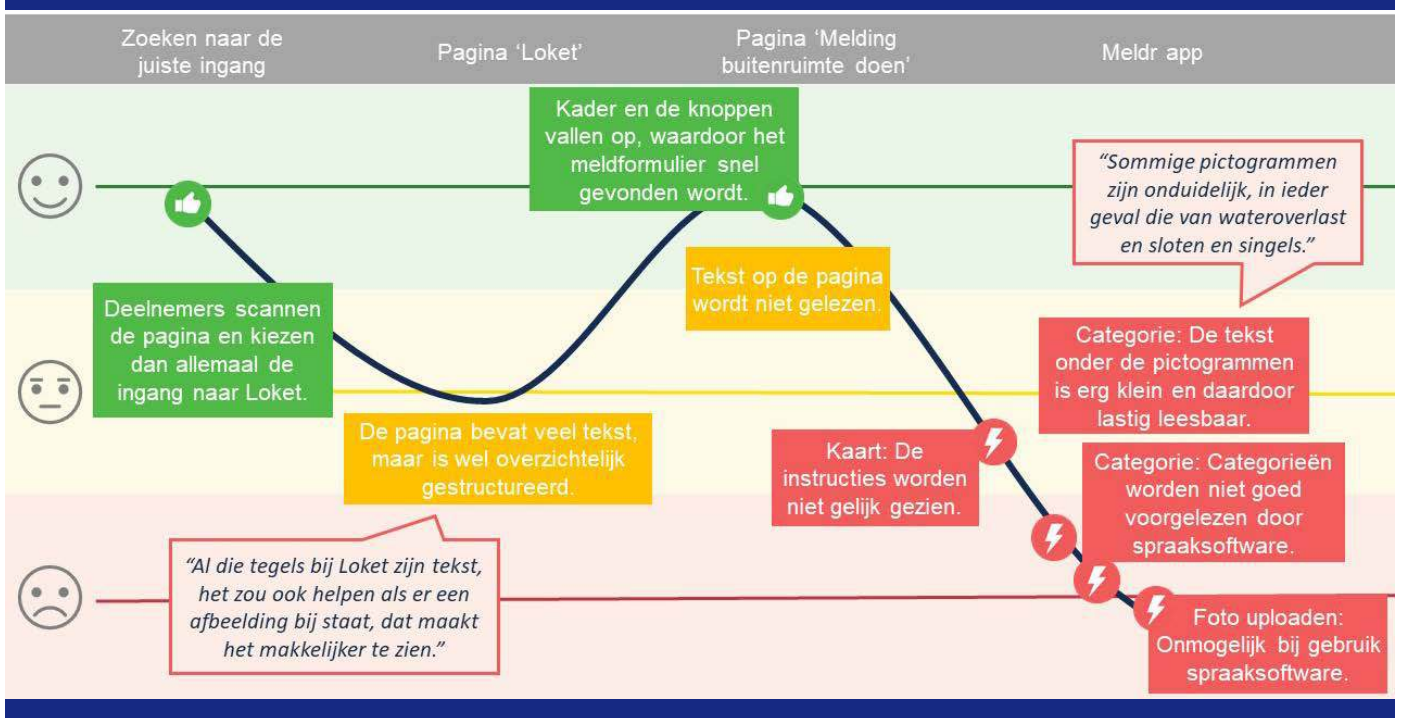


hartmonitors probleem buitenruimte melden

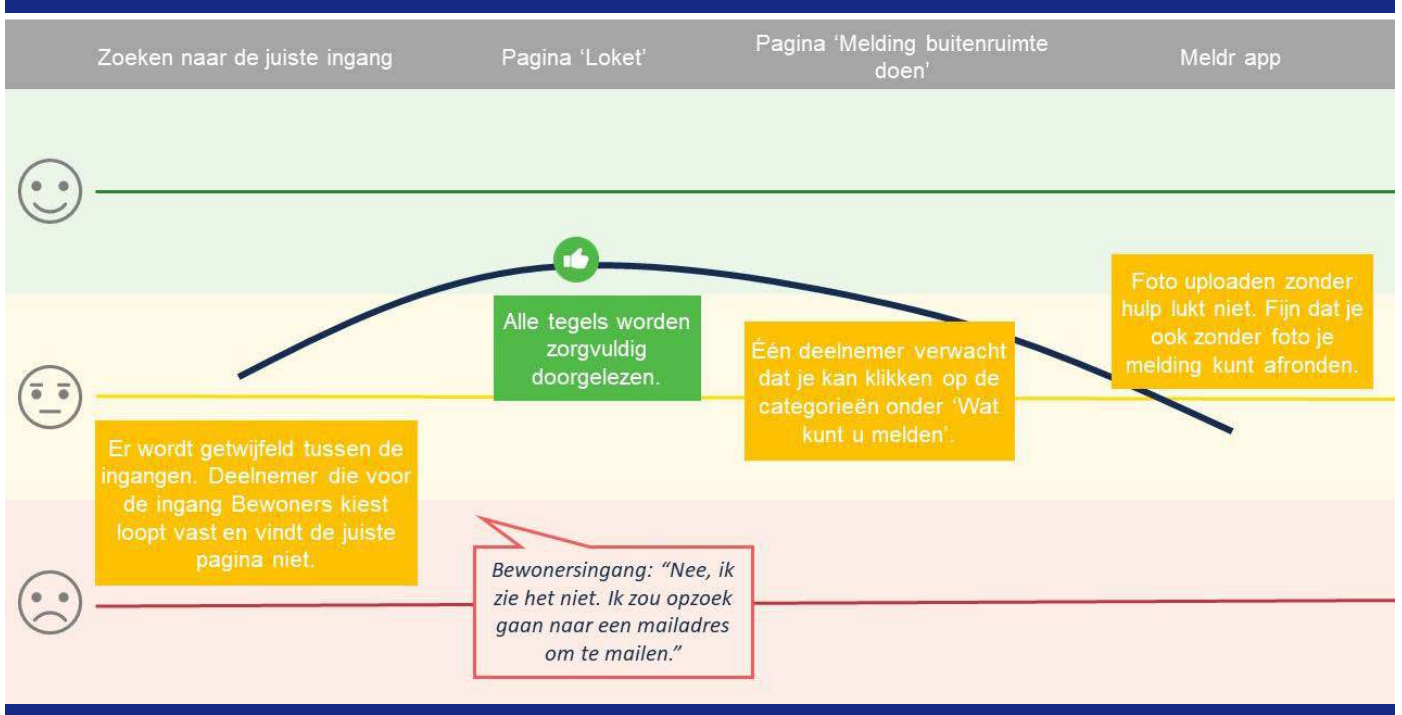
Figuur 6-4 hartmonitor buitenruimte-klantreis mensen met een mentale beperking



Figuur 6-5 hartmonitor buitenruimte-klantreis mensen met een zintuiglijke beperking

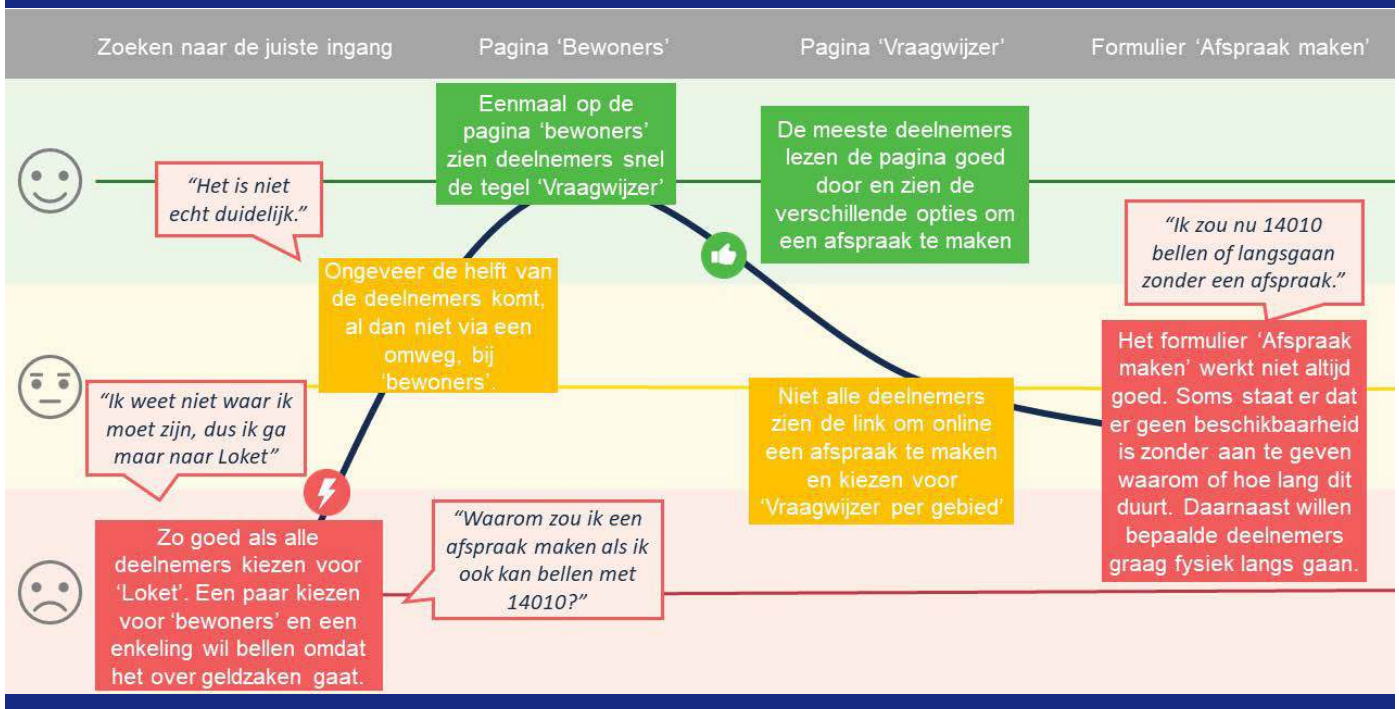


Figuur 6-6 hartmonitor buitenruimte-klantreis mensen met een motorische beperking

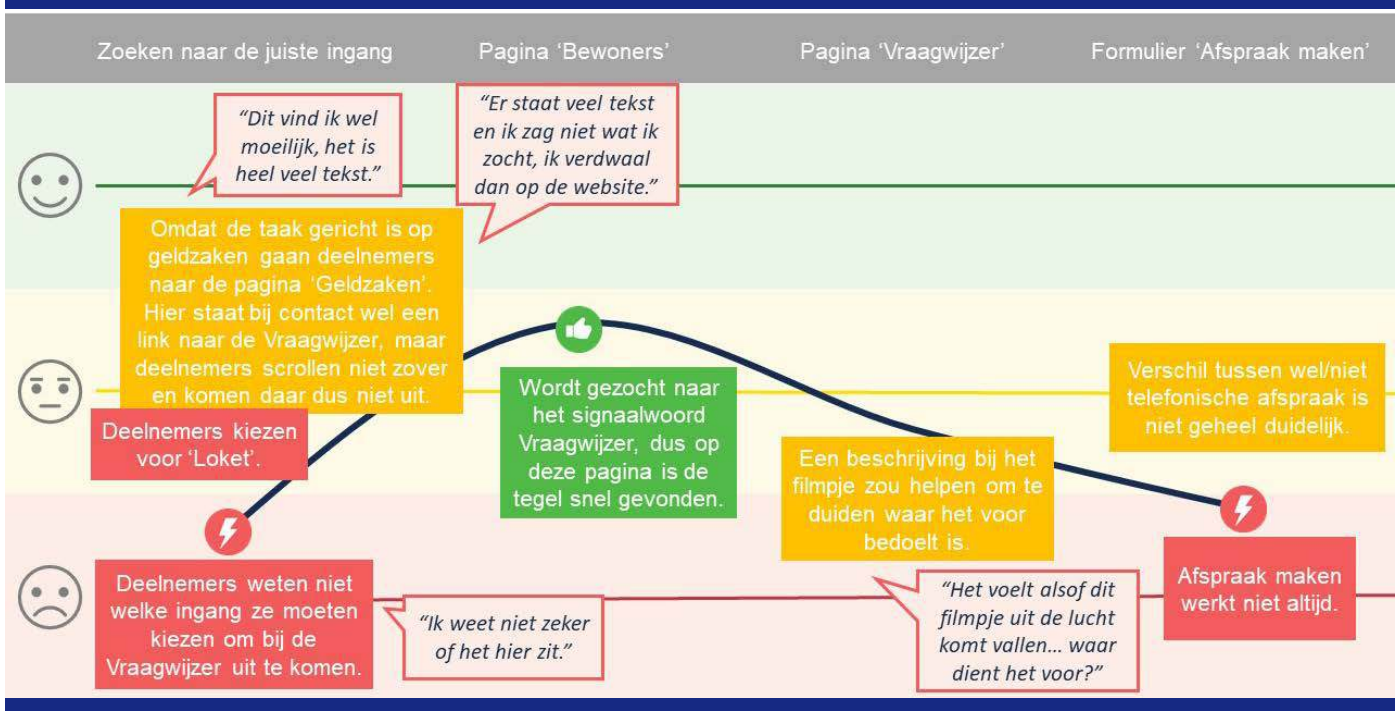


hartmonitors afspraak met Vraagwijzer maken

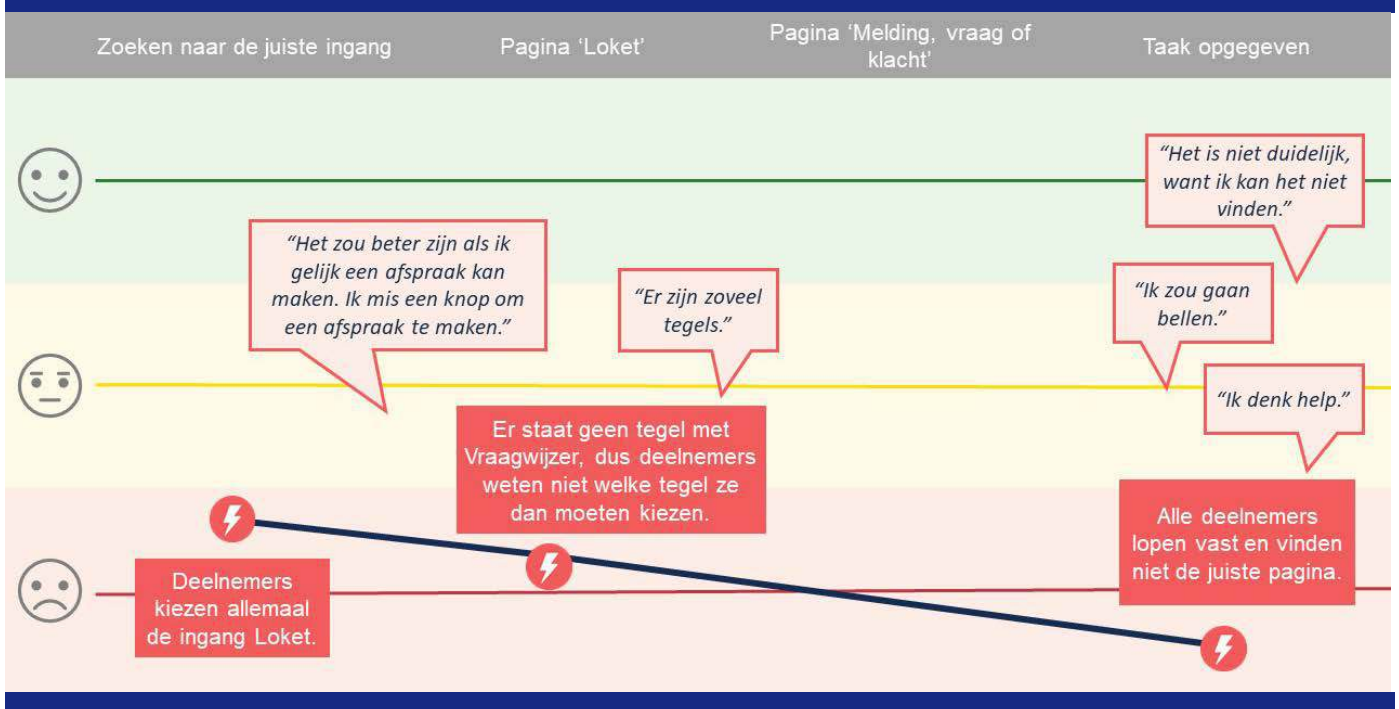
Figuur 6-7 hartmonitor vraagwijzer-klantreis mensen met een mentale beperking



Figuur 6-8 hartmonitor vraagwijzer-klantreis mensen met een zintuiglijke beperking

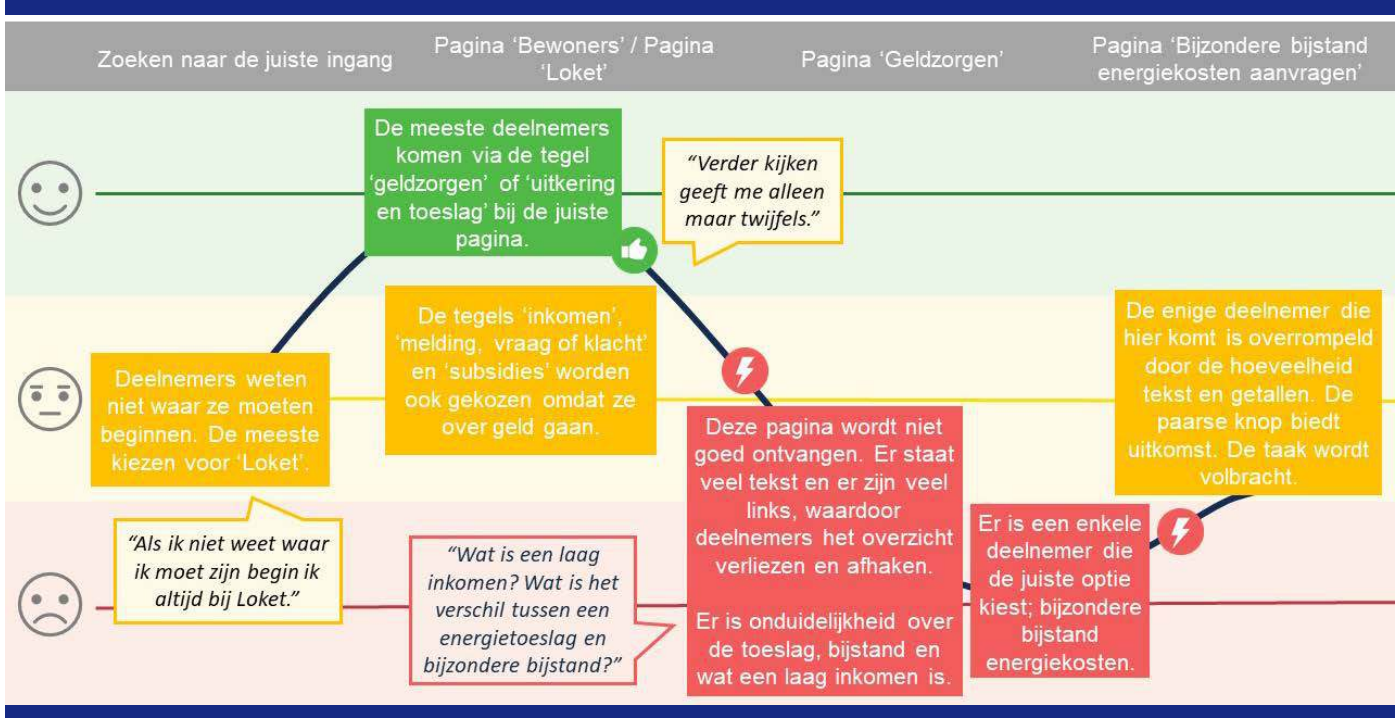


Figuur 6-9 hartmonitor vraagwijzer-klantreis mensen met een motorische beperking

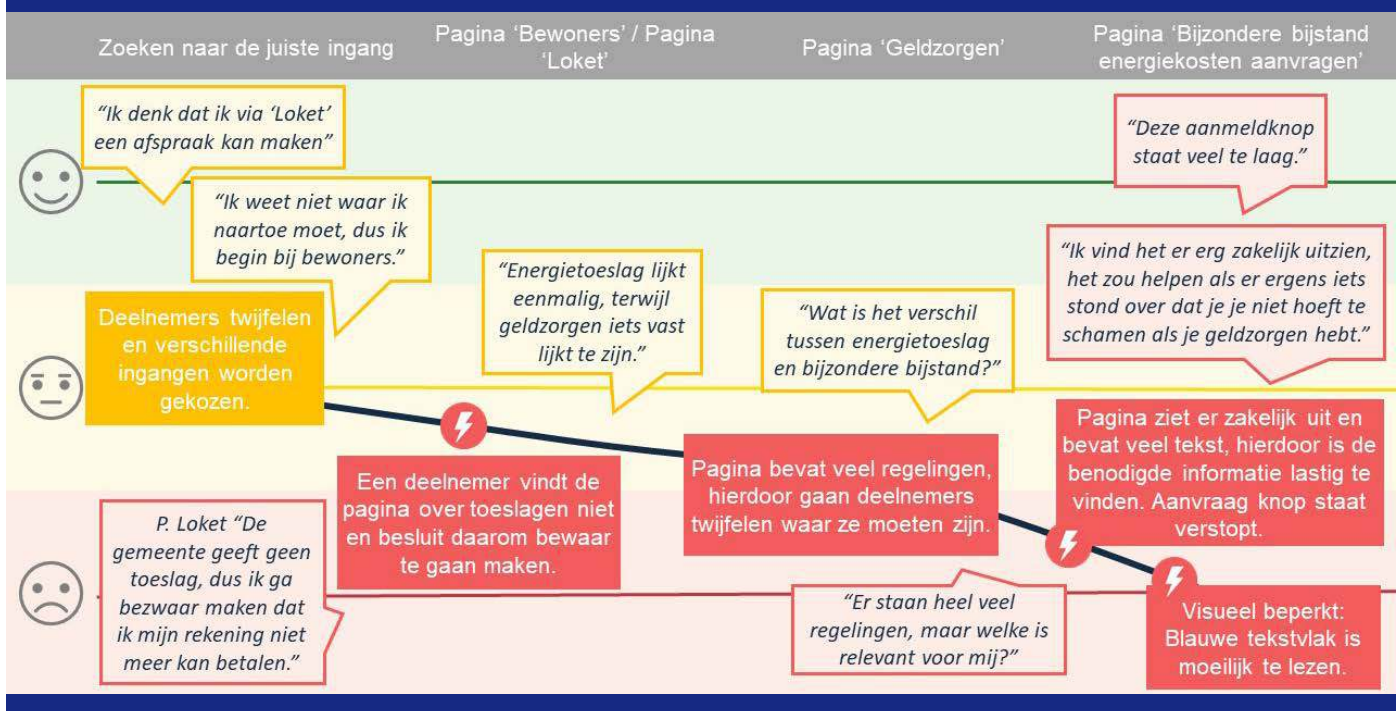


hartmonitors aanvragen bijzondere bijstand energiekosten

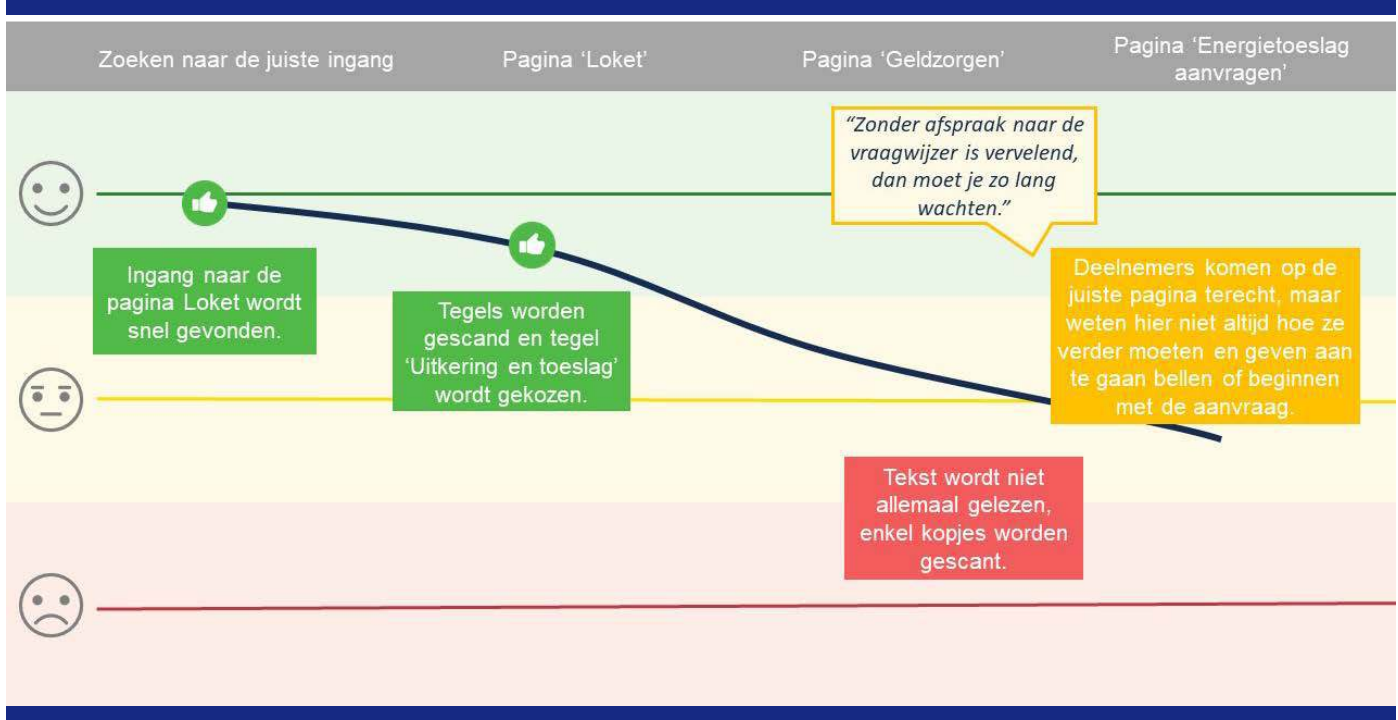
Figuur 6-10 hartmonitor energiekosten-klantreis mensen met een mentale beperking



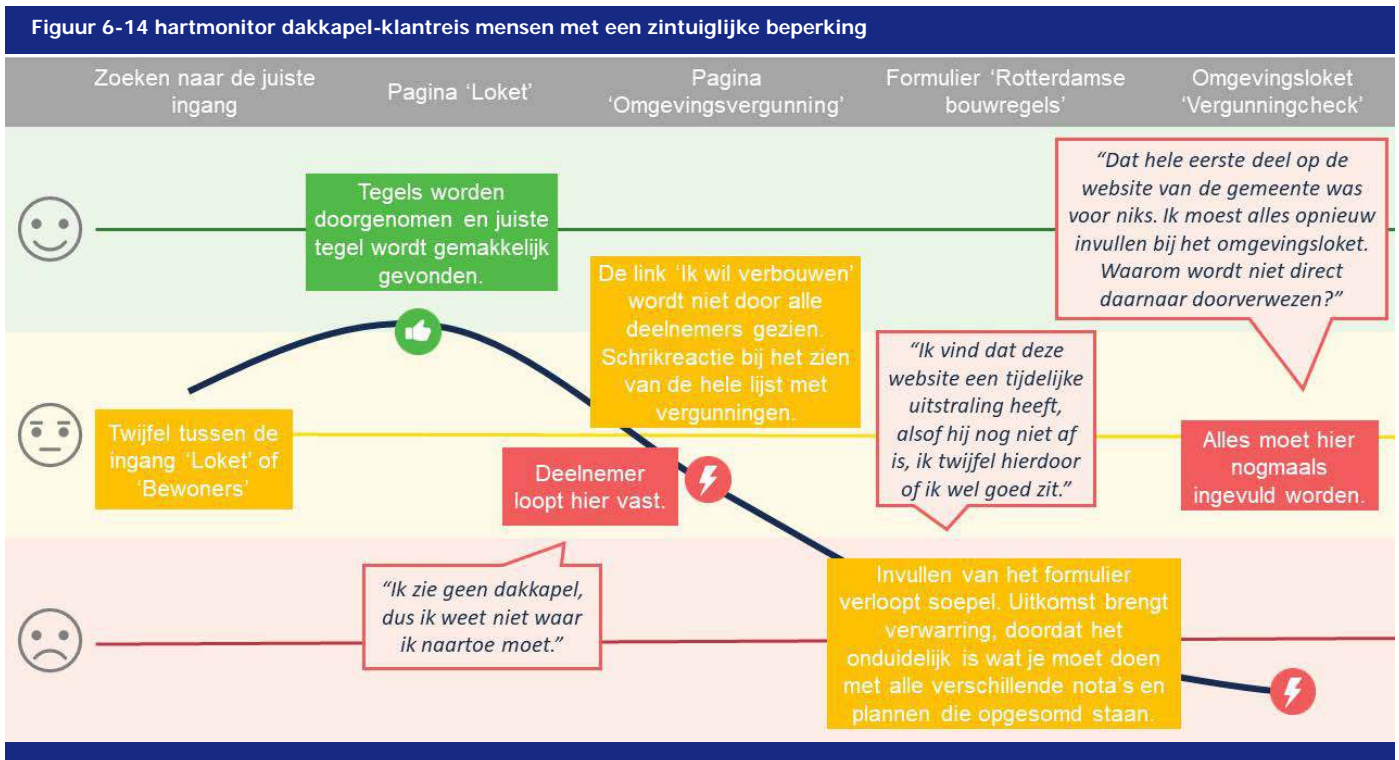
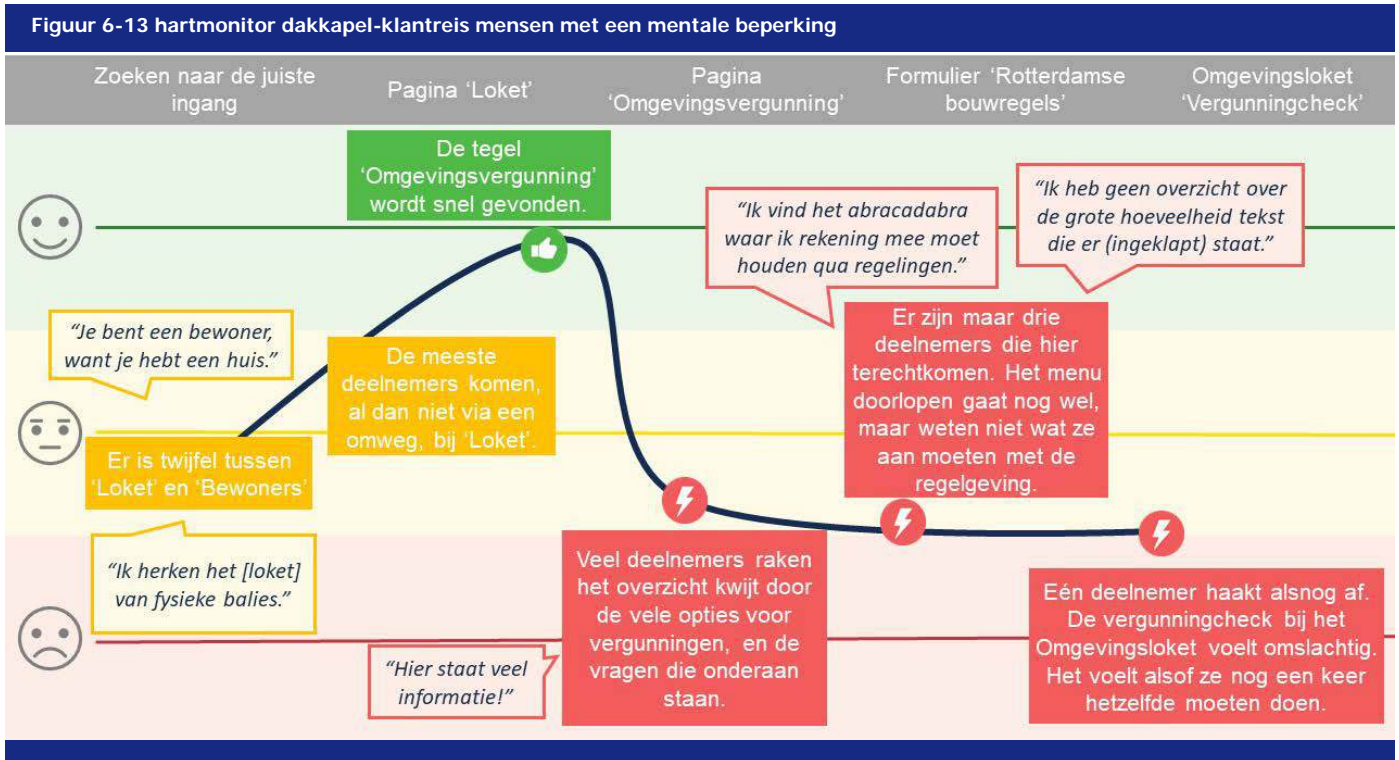
Figuur 6-11 hartmonitor energiekosten-klantreis mensen met een zintuiglijke beperking



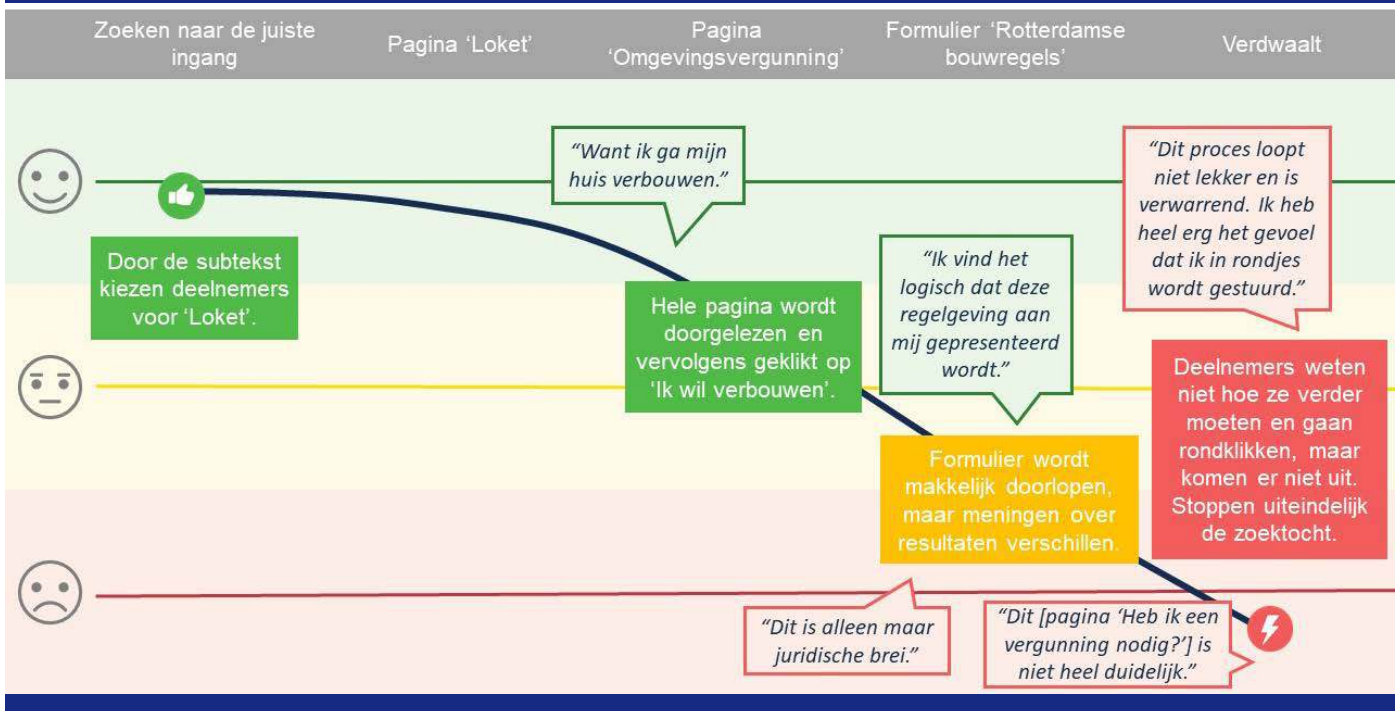
Figuur 6-12 hartmonitor energiekosten-klantreis mensen met een motorische beperking



hartmonitors dakkapel vergunning aanvragen



Figuur 6-15 hartmonitor klantreis mensen met een motorische beperking



bijlage 8 bronnenlijst

Gemeente Rotterdam

- College van B & W Gemeente Rotterdam, brief 'Ondertekening Langer Thuis Akkoord 2020-2025', 11 februari 2020.
- College van B & W Gemeente Rotterdam, 'Vaststelling opgave 2023-2026: De Rotterdamse Dienstverlening', 6 juni 2023.
- College van B & W Gemeente Rotterdam, 'Beantwoording vragen De Oude over snoei het oerwoud aan gemeentelijke apps', 13 februari 2024.
- College van B & W Gemeente Rotterdam, 'Collegebrief over jaarstukken 2023' 23 april 2024.
- College van B & W Gemeente Rotterdam, 'Help Rotterdamse Organisaties en Bedrijven toegankelijker te worden', 22 oktober 2024
- Gemeente Rotterdam, 'De Rotterdamse Dienstverlening', ongedateerd.
- Gemeente Rotterdam, procesvoorstel 'Inclusieve organisatie: van individuele keuze naar gericht beleid', ongedateerd.
- Gemeente Rotterdam, 'Beleidsregel Basiseisen toegankelijkheid gemeentelijke binnensportaccommodaties', 4 februari 2014.
- Gemeente Rotterdam, 'Beleidskader jeugd 2015-2020', juni 2015
- Gemeente Rotterdam, 'Bouwen aan de toekomst: masterplan onderwijs.' augustus 2017
- Gemeente Rotterdam, 'Regeling investeringssubsidies breedtesport-, scouting- en speeltuinverenigingen', 29 december 2017.
- Gemeente Rotterdam, 'Verordening maatschappelijke ondersteuning en Jeugdhulp Rotterdam 2018', 2017,
- Gemeente Rotterdam, 'Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp Rotterdam 2018, 21 december 2017
- Gemeente Rotterdam, 'OV2040 Samen slimmer reizen: OV-visie Rotterdam', januari 2018.
- Gemeente Rotterdam, 'Subsidieregeling aangepast sporten', 10 juli 2018.
- Gemeente Rotterdam, 'Programma dienstverlening 2019-2022', 2019.
- Gemeente Rotterdam, 'Visie Openbare Ruimte 2019-2029 Rotterdam: Een gezond en groen Rotterdam voor iedereen', 2019.
- Gemeente Rotterdam, 'Vaststelling beleidskader evenementen 2019, 30 juli 2019.
- Gemeente Rotterdam, 'Gelijke kansen voor elk talent: onderwijsbeleid 2019-2022', januari 2019
- Gemeente Rotterdam, 'Actieprogramma Verenigingen. De sport-, scouting- en speeltuinverenigingen van de toekomst', juni 2019.
- Gemeente Rotterdam, 'Beleidskader Evenementen 2019', juni 2019.
- Gemeente Rotterdam, 'Mensenwerk – duurzaam aan de slag', juni 2019.
- Gemeente Rotterdam, 'Uitgangspunten voor het Rotterdamse cultuurbeleid 2021 – 2024. Stad in transitie, cultuur in verandering', juni 2019.
- Gemeente Rotterdam, 'Uitvoeringsprogramma Rotterdam, Ouder en wijzer', juli 2019
- Gemeente Rotterdam, 'Op weg naar Leerrecht in Rotterdam: pilot periode 2019-2022', 15 november 2019.
- GroenLinks Rotterdam, 'Initiatiefvoorstel een toegankelijke stad voor iedereen', 2020.
- Gemeente Rotterdam, 'Langer Thuis Akkoord 2020-2025', 17 februari 2020.
- Gemeente Rotterdam, 'Collegebrief: Visie op Toerisme', 18 februari 2020.

- Gemeente Rotterdam, 'Checklist voor een toegankelijk Rotterdams festival of evenement', maart 2020.
- Gemeente Rotterdam, 'Visie Toerisme, "Te gast in Rotterdam"', maart 2020.
- Gemeente Rotterdam, 'Integraal Huisvestingsplan Sport 2020 – 2030. Vervangings- en Renovatieprogramma Sportaccommodaties gemeente Rotterdam', 26 mei 2020
- Gemeente Rotterdam, 'Verordening Woonruimtebemiddeling regio Rotterdam 2020', 26 mei 2020.
- Gemeente Rotterdam, 'Kijk op LVB: passende dienstverlening aan Rotterdammers met een licht verstandelijke beperking (LVB)', juni 2020.
- Gemeente Rotterdam, 'Speeltuinen, een stap naar de toekomst', juli 2020.
- Gemeente Rotterdam, 'Lokale Agenda Toegankelijkheid (LAT)', augustus 2020.
- Gemeenteraad Rotterdam, motie 'Sport toegankelijk voor iedereen', september 2020.
- Gemeente Rotterdam, 'Stad in transitie, cultuur in verandering. Cultuurplan 2021-2024', september 2020.
- Gemeente Rotterdam, 'Inkoopstrategie Welzijn 2022', 12 november 2020.
- Gemeente Rotterdam, 'Spelen en ontmoeten voor iedereen: Inspiratieboek met ontwerpprincipes voor een toegankelijke plek', december 2020.
- Gemeente Rotterdam, 'Sportnota 2021+. Rotterdam, Wereldse Sportstad,' 30 maart 2021.
- Gemeente Rotterdam, 'Vaststelling "Sportnota 2021+", het Rotterdamse beleid voor sport en bewegen voor de periode 2021 tot en met 2026, en afdoening motie 'Blijven bewegen!' (20bb16907) van DENK', 30 maart 2021.
- Gemeente Rotterdam, 'Plan van aanpak 2030 Wonen en Zorg voor kwetsbare Rotterdammers', juli 2021.
- Gemeente Rotterdam, 'Uitvoeringsprogramma Speeltuinverenigingen', oktober 2021.
- Gemeenteraad Rotterdam, Raadsbesluit 'Fysiek toegankelijke stad voor iedereen', 11 november 2021.
- Gemeenteraad Rotterdam, motie 'Help Rotterdamse Organisaties en Bedrijven toegankelijker te worden', 11 november 2021.
- Gemeente Rotterdam, 'Programma van Eisen Welzijn 2022', 23 november 2021.
- Gemeente Rotterdam, 'Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2021', 21 december 2021.
- Gemeente Rotterdam, 'Heel de stad - Beleidsplan Maatschappelijke Ondersteuning en Jeugdhulp 2021-2026', januari 2021.
- Gemeente Rotterdam, 'Coalitieakkoord 2022-2026', juni 2022.
- Gemeente Rotterdam, 'Rotterdamse Woonvisie- Een koers tot 2040 en acties voor de komende 5 jaar', 2023.
- Gemeente Rotterdam, 'Uitvoeringsplan: inclusie en diversiteit', 5 april 2023.
- Gemeente Rotterdam, 'De Rotterdamse Dienstverlening doen we zo', juni 2023.
- Gemeente Rotterdam, 'Actietabel LAT 2023-2024', 28 juni 2023.
- Gemeente Rotterdam, 'Voortgang activiteiten Lokale Agenda Toegankelijkheid – stand van zaken december 2022', 28 juni 2023.
- Gemeente Rotterdam, 'Zicht op mensen met een licht verstandelijke beperking (LVB)', september 2023.
- Gemeente Rotterdam, actieplan 'Inclusie, diversiteit en gelijkwaardigheid: waar verschil de ruimte krijgt, ontstaat de mooiste eenheid', 17 augustus 2023.
- Gemeenteraad Rotterdam, 'Gemeente, wat staat hier nou? Alles in B1-niveau', 26 september 2023.
- Gemeente Rotterdam, 'Plan van Aanpak 'Rotterdam Sport Onbeperkt. Versie .007 Aangepast nav commissievergadering d.d. 30-08-2023', 27 september 2023.

- Gemeente Rotterdam, 'Werk is geweldig! Beleidskader Participatie 2023-2026', 28 september 2023.
- Gemeente Rotterdam, 'Definitieboekje collegetargets geactualiseerd 2023', 3 oktober 2023.
- Gemeente Rotterdam, 'Actieplan Samenleven in één stad', september 2023.
- Gemeente Rotterdam, 'Analyse inclusieve communicatie', 16 oktober 2023.
- Gemeente en 22 corporaties en huurdersvertegenwoordigingen, 'Prestatieafspraken 2024-2025', 12 december 2023.
- Leefbaar Rotterdam, VVD, D66 en Denk, 'Coalitieakkoord 2022-2026 Eén Stad', juni 2022.
- Wethouder Mobiliteit, Jeugd en Taal in Rotterdam, 'Advies op vervoerplannen 2021', 1 mei 2021.
- Wethouder Volksgezondheid, zorg, ouderen en sport, 'Reactie op advies Brede Raad 010 en Young 010 inzake In eigen Beheer en de LAT', 31 maart 2020.
- Wethouder Welzijn, Samenleven, Sport en Digitale Inclusie, 'Reactie op het advies van de Brede Raad 010 – De LAT moet Hoger.' 11 januari 2024.

(inter)nationale verdragen, wetten en kaders

- Europese Unie, European Accessibility Act, 2019.
- Europese Unie, Web Accessibility Directive (EU) 2016/2102, 2016.
- Europese Unie, 'European Disability Strategy 2010-2020: A renewed commitment to a Barrier-Free Europe', 15 november 2010.
- Rijksoverheid, Nederlandse Grondwet, 1815, herziening 2023
- Rijksoverheid, Leerplichtwet 1969 artikel 5a.
- Rijksoverheid, Besluit toegankelijkheid van het openbaar vervoer, 31 maart 2011
- Rijksoverheid, Besluit algemene toegankelijkheid voor personen met een handicap of chronische ziekte, 2017
- Rijksoverheid, Kieswet, 1989, herziening 2016.
- Rijksoverheid, Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid, 2018
- Rijksoverheid, Wet gelijke behandeling van mensen met een handicap of chronische ziekte, 2003, herziening 2016 .
- Rijksoverheid, Wet van 30 november 2022 tot wijziging van de Participatiewet en enkele andere wetten in verband met het verbeteren van de regeling voor loonkosten-subsidie en enkele andere wijzigingen (uitvoeren breed offensief), 2022
- Tweede Kamer, 'Nader gewijzigd amendement van de leden Van der Staaij en Bergkamp ter vervanging van dat gedrukt onder nr. 19', januari 2016.
- Tweede Kamer, 'Motie van het lid Keijzer over opnemen van de fysieke toegankelijkheid als aandachtspunt bij bouwplannen 33990-41', 14 januari 2016.
- Verenigde Naties, Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap, 2006
- Verenigde Naties, Universele Verklaring van de Rechten van de Mens, 1948

rekenkameronderzoeken

- Rekenkamercommissie Tynaarlo, 'Onderzoek uitvoering inclusiebeleid', maart 2022
- Rekenkamer Rotterdam, 'Onderzoeksprogramma 2023 Rekenkamer Rotterdam', november 2022.
- Rekenkamercommissie Soest, 'Toegankelijkheid van de digitale dienstverlening van de gemeente Soest', augustus 2022
- NVRR, 'Beleidsscan VN-verdrag Handicap, een onderzoek naar inclusiebeleid in 47 gemeenten', september 2019.

overige gebruikte documenten

- Brede Raad 010, 'De LAT is de start!', 2020.
- Brede Raad 010, 'De LAT moet hoger', 2023.
- Emotion/Studio, 'Kwalitatief onderzoek naar de rotterdam.nl productpagina's – eindverslag', januari 2023
- Flynn, E., 'From Rhetoric to Action - Implementing the UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities', 2011.
- Ieder(IN), 'Vraag en antwoord - VN-verdrag lokaal', april 2017.
- Infinite Financieel, 'Eindrapportage', 2022.
- Mulier instituut, 'Sport in Rotterdam toegankelijk voor iedereen? Onderzoek naar de sportmogelijkheden voor mensen met een beperking in Rotterdam', december 2021.
- Rekenkamer Rotterdam, 'Waarde van publiek. Onderzoek publieksbereik cultuurplaninstellingen', juni 2020.
- Rotterdamse Raad voor Kunst en Cultuur, 'Cultuurplanadvies 2021 – 2024', 2020.
- Stichting Onbeperkt Sportief en Branchevereniging Sport en Cultuurtechniek, 'Richtlijnen Toegankelijkheid Indoor Sportaccommodaties', 2014.
- Stichting Onbeperkt Sportief en Branchevereniging Sport en Cultuurtechniek, 'Richtlijnen Toegankelijkheid Buitensportaccommodaties', 2015.
- TransCity/Motivaction Rotterdam/Amsterdam, 'Work in progress 2021. Onderzoek Inclusieve Communicatie', 21 november 2021,
- VACPunt Wonen, 'Checklist fysieke toegankelijkheid in openbare gebouwen', augustus 2016.
- Van den Berg, H. O., Van Dootingh, M., Hermans, R., De Roijj, T., Scholten, H., Weide, S. & Van der Wijk, J., 'Code culturele diversiteit', 2009.
- Verwey-Jonker Instituut, 'Leerrechttaanpak Rotterdam: Bouwen aan bruggen tussen onderwijs en zorg', 2022.
- VNG, 'Handreiking lokale inclusie agenda', maart 2019.
- Vrijer, S., Matena, J., 'Code Diversiteit en Inclusie', 2019, p. 11.
- ZorgfocuZ, 'Rapportage Toegankelijkheid gemeentelijke publiekslocaties; Rekenkamer Rotterdam', februari 2024.

websites

- 010 Toegankelijk, *010 Toegankelijk*. Verkregen op 7 juni 2024 van <https://010toegankelijk.nl/>.
- Amnesty international, *Mensenrechtenverdragen en ratificatie*. Verkregen op 1 juli 2024 van <https://www.amnesty.nl/encyclopedie/mensenrechtenverdragen-en-ratificatie>.
- Bouw Advies Toegankelijkheid, *Programma van eisen woonruimte voor senioren met een extramurale zorgvraag*. Verkregen op 2 juni 2024 van <http://www.wonenzorginbalans.nl/sterrenstelsysteem.html>.
- Brede Raad 010, *Over de Brede Raad 010*. Verkregen op 28 juni 2024 van <https://brede-raad-010.nl/over-de-brederaad-010/>.
- Brede Raad 010, *VN-verdrag – Inclusie Agenda*. Verkregen op 28 juni 2024 van <https://brede-raad-010.nl/adviezen/vn-verdrag/>.
- Crohn & colitis NL, *Nederland is iets toiletvriendelijker geworden*. Verkregen op 14 mei 2024 van <https://www.crohn-colitis.nl/actueel/nederland-is-iets-toiletvriendelijker-geworden/>.
- Rijksoverheid, *Hoe kom ik in aanmerking voor beschut werk?* Verkregen op 12 februari 2023 van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/werken-met-arbeidsbeperking/vraag-en-antwoord/in-aanmerking-komen-voor-beschut-werk>.
- Gemeente Rotterdam, *Collegetargets 2022-2026*. Verkregen op 4 juli 2024 van <https://www.watdoetdegemeente.rotterdam.nl/apps/begroting2023/hoofdlijnen/03-collegetargets/>

- Gemeente Rotterdam, *Apps*. Verkregen op 31 juli 2023 van <https://www.rotterdam.nl/apps>.
- Gemeente Rotterdam, *Toegankelijkheidsverklaringen*. Verkregen op 31 juli 2023 van <https://www.rotterdam.nl/toegankelijkheidsverklaringen>.
- Gemeente Rotterdam, *Investeringssubsidie vereniging voor speeltuin, scouting of breedtesport aanvragen*. Verkregen op 23 januari 2024 van <https://www.rotterdam.nl/investeringssubsidie-vereniging-voor-speeltuin-scouting-of-breedtesport-aanvragen>.
- Gemeente Rotterdam, *Bijzondere bijstand energiekosten aanvragen*. Verkregen op 29 mei 2024 van <https://www.rotterdam.nl/bijzondere-bijstand-energiekosten-aanvragen>.
- Gemeente Rotterdam, *Grofvuil wegbrengen of laten ophalen*. Verkregen op 29 mei 2024 van <https://www.rotterdam.nl/grofvuil-wegbrengen-of-laten-ophalen>.
- Gemeente Rotterdam, *MeldR*. Verkregen op 29 mei 2024 van <https://www.rotterdam.nl/meldr>.
- Gemeente Rotterdam, *Omgevingsvergunning bouwen aanvragen*. Verkregen op 29 mei 2024 van <https://www.rotterdam.nl/omgevingsvergunning-bouwen-aanvragen>.
- Gemeente Rotterdam, *Paspoort voor volwassenen aanvragen*. Verkregen op 29 mei 2024 van <https://www.rotterdam.nl/paspoort-voor-volwassenen-aanvragen>.
- Gemeente Rotterdam, *Bellen*. Verkregen op 5 juni 2024 van <https://www.rotterdam.nl/bellen>.
- Gemeente Rotterdam, *Regelhulp*. Verkregen op 5 juni 2024 van www.rotterdam.nl/regelhulp.
- Gemeente Rotterdam, *Vraagwijzer*. Verkregen op 5 juni 2024 van <https://www.rotterdam.nl/vraagwijzer>.
- Gemeente Rotterdam, *Maatwerkdienstverlening 18*. Verkregen op 19 juni 2024 van: <https://www.watdoetdegemeente.rotterdam.nl/begroting2022/programmas/volksgezondheid-en-zorg/maatwerkdienstverlening-1-2/>.
- Handboek toegankelijkheid publieke gebouwen, *Wayfinding*. Verkregen op 21 maart 2024 van <https://www.toegankelijkgebouw.be/Lexicon/Wayfinding/tabid/119/Default.aspx>.
- MEE Rotterdam Rijnmond, *SportMEE. Bewegen en sport met advies en begeleiding van MEE*. Verkregen op 8 februari 2024 van <https://www.meerrotterdamrijnmond.nl/sportmee>.
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, *Register van toegankelijkheidsverklaringen*. Verkregen op 29 mei 2024 van <https://www.toegankelijkheidsverklaring.nl/register/2107#onderbouwing-afwijkingen-van-de-toegankelijkheidsstandaard>.
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, *Onevenredige last*. Verkregen op 21 juni 2024, <https://www.digitoegankelijk.nl/toezicht/onevenredige-last#status>.
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, *Intranetten, extranetten en cloudapplicaties*. Verkregen op 21 juni 2024, <https://www.digitoegankelijk.nl/aan-deslag/tips/intranetten>.
- Ministerie van Volksgezondheid, welzijn en sport, *kinderdagcentrum*. Verkregen op 11 oktober 2024 van: [https://www.regelhulp.nl/onderwerpen/opvang-dagbesteding-jeugd/kinderdagcentrum#:~:text=Een%20kinderdagcentrum%20\(KDC\)%20is%20opvang,al%20voor%20nog%20jongere%20kinderen](https://www.regelhulp.nl/onderwerpen/opvang-dagbesteding-jeugd/kinderdagcentrum#:~:text=Een%20kinderdagcentrum%20(KDC)%20is%20opvang,al%20voor%20nog%20jongere%20kinderen).
- Rijksoverheid, *VN-verdrag Handicap*. Verkregen op 29 april 2024 van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/rechten-van-mensen-met-een-handicap/positie-mensen-met-een-bepierking-verbeteren-vn-verdrag-handicap>.

- Rijksoverheid, *Rechten van mensen met een handicap*. Verkregen op 19 mei 2023 van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/rechten-van-mensen-met-een-handicap>.
- Rijksoverheid, *Onbeperkt meedoen*. Verkregen op 23 mei 2023 van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/rechten-van-mensen-met-een-handicap/onbeperkt-meedoen>.
- RIVM, *Corona Gezondheidsmonitor; bevolking 18 jaar of ouder, regio, 2022*. Verkregen op 8 februari 2024 van <https://statline.rivm.nl/#/RIVM/nl/dataset/50119NED/table?dl=9FB29>.
- Rotterdamroutes.nl, *De Routes*. Verkregen op 14 maart 2024 van <https://rotterdamroutes.nl/route/>.
- Rotterdamse Raad voor Kunst en Cultuur, *Cultuurplan*. Verkregen op 15 augustus 2023 van <https://www.rrkc.nl/cultuurplan/algemeen/>.
- Trevvel, *Over Trevvel*. Verkregen op 2 mei 2024 van <https://www.trevvel.nl/over-trevvel/>.
- Verenigde Naties, *Nothing About Us, Without Us*. Verkregen op 28 mei 2024 van <https://www.un.org/esa/socdev/enable/iddp2004.htm>.
- VNG, *VN-Verdrag Handicap Wat betekent het VN-Verdrag voor gemeenten?* Verkregen op 29 april 2024 van https://vng.nl/files/vng/pagina_attachments/2016/vn-verdrag-handicap_20180227.pdf.
- World Wide Web Consortium, *Web Content Accessibility Guidelines*. Verkregen op 29 april 2024 van <https://www.w3.org/TR/WCAG21/>.

bijlage 9 lijst van gebruikte afkortingen

tabel 6-1: Afkortingenlijst

Aforting	Betekenis
BAT	bouw advies toegankelijkheid
BCO	bestuurs- en concernondersteuning
BDTO	Besluit Dittigale Toegankelijke Overheid
BRP	Basisregistratie Personen
CAV	collectief aanvullend vervoer
CJG	Centrum voor Jeugd en Gezin
college van B&W	college van burgemeester en wethouders
CVR	cultuur verkenner Rotterdam
DO	directeurenoverleg
EAA	European Accessibility Act
EN 301 549	Europese norm 301 549
EU	Europese Unie
GGD	gemeentelijke gezondheidsdienst
GGZ	geestelijke gezondheidszorg
IHP Sport	integraal huisvestingsplan sport 2020-2030
ISO	Internationale organisatie voor standaardisatie
ITS	integrale toegankelijkheid standaard
KCR	kenniscentrum cultuureducatie Rotterdam
Koers VO	samenwerkingsverband passend voortgezet onderwijs
LAT	lokale agenda toegankelijkheid
LKS	Loonkostensubsidie
LVB	licht verstandelijke beperking
MAZL	meer aandacht voor ziekgemelde leerlingen
MIVA	mindervalide
MJOP	meerjarenonderhoudsplan
MO	Maatschappelijke Ontwikkeling (cluster gemeente Rotterdam)
MRDH	Metropoolregio Rotterdam Den Haag
MTO	medewerkertevredenheidsonderzoek
NEN	Nederlandse norm (NEN-ISO: nederlandse vertaling van de ISO-norm)
NIM	Nederlandse Inclusiviteits-monitor
NOC-NSF	Nederlands olympisch comité-Nederlandse sport federatie
NPO	Nederlands programma onderwijs
NUSO	Nederlandse unie van speeltuinorganisaties
NVRR	Nederlandse vereniging voor rekenkamers en rekenkamercommissies
OV	Openbaar vervoer
P&C Cylcus	Planning & Control cyclus
PATS	preventieve aanpak terugdringen schoolverzuim
PGWZ&J	publieke gezondheid, welzijn, zorg & jeugd
PPO Rotterdam	passend primair onderwijs Rotterdam (samenwerkingsverband)
PTT	plan toekomstvast tramnet

PvE	Programma van Eisen
RET	Rotterdam Electricische Tram N.V.
RIO	intranet van de gemeente Roerдам
RO	Rotterdam Onbeperkt
RO&I	regie, ontwikkeling en innovatie (afdeling van cluster dienstverlening, gemeente Rotterdam)
RRKC	Rotterdamse Raad voor Kunst en Cultuur
SMART	specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdsgebonden
SNR	single number rating
SweDoRo	Stichting welzijn doven en slechthorenden Rotterdam
UI-design	user interface design
UVRM	Universele Verklaring van de Rechten van de Mens
UWV	uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen
UX-design	user experience design
UX-lab	user experience lab
VGR	vereniging van gehandicaptenorganisaties Rotterdam
VN	Verenigde Naties
VNG	vereniging Nederlandse gemeenten
VSO-T	voortgezet speciaal onderwijs – theoretische leerweg
VWS	ministerie van volksgezondheid, welzijn en sport
W&I	Werk en Inkomen (cluster gemeente Rotterdam)
W3C	World Wide Web Consortium
WAD	Web Accessibility Directive
WCAG	Web Content Accessibility Guidelines
Wgbh/cz	wet gelijke behandeling van mensen met een handicap of chronische ziekte
WHO	World Health Organization
Wmo	wet maatschappelijke ondersteuning
WSPR	werkgeversservicepunt Rijnmond

de rekenkamer

De gemeenteraad van Rotterdam heeft in december 1997 de Rekenkamer Rotterdam ingesteld. Sinds 28 november 2024 is de heer Jan de Ridder plaatsvervangend directeur. Hij is door de gemeenteraad voor zes jaar benoemd en beëdigd. Aan dit rapport hebben de volgende medewerkers meegewerkt: Eva Bosch (projectleider), Joëlle Doek, Lina Mulder, Ikram Taouanza.

doel

De rekenkamer onderzoekt de doelmatigheid, doeltreffendheid en rechtmatigheid van het beleid, het financieel beheer en de organisatie van het gemeentebestuur. Zij doet dat ten behoeve van de gemeenteraad. Met interdisciplinair onderzoek en beleidsevaluatie draagt de rekenkamer bij aan het versterken van de lokale democratie en de kwaliteit van het gemeentebestuur.

onafhankelijk

De rekenkamer is net als de gemeentelijke Ombudsman onafhankelijk. Haar taken en bevoegdheden staan in de Gemeentewet en de verordening Rekenkamer Rotterdam. De rekenkamer bepaalt zelf waar ze onderzoek naar doet en heeft vergaande bevoegdheden om informatie te verzamelen. De raad en/of het college van B en W kunnen de rekenkamer wel vragen om onderzoek te doen. De rekenkamer stuurt hen jaarlijks haar onderzoeksplan en jaarverslag toe.

openbaar

Het onderzoek resulteert in openbare rapporten die de rekenkamer ter behandeling aan de raad aanbiedt. Zij bevatten tevens de reacties van de onderzochte organen en instellingen op de conceptrapporten (ambtelijk en bestuurlijk wederhoor). De rapporten worden toegelicht in (commissies van) de gemeenteraad.

voor Rotterdam en regio

Vier regiogemeenten hebben zich in de loop der jaren aangesloten bij de Rekenkamer Rotterdam, namelijk Albrandswaard, Capelle aan den IJssel, Krimpen aan den IJssel en Lansingerland. Per 1 januari 2025 heeft Barendrecht de Rekenkamer Rotterdam verlaten.



Rekenkamer Rotterdam

Postbus 70012
3000 KP Rotterdam

telefoon
010 · 267 22 42

info@rekenkamer.rotterdam.nl
www.rekenkamer.rotterdam.nl

basisontwerp
dewerf•com, Zuid-Beijerland

beeldmateriaal
Rekenkamer Rotterdam
Nationale Beeldbank

uitgave
Rekenkamer Rotterdam
april 2025