



Toegankelijkheid van de gemeentelijke dienstverlening

Bestuurlijke nota

Inhoudsopgave

Inleiding.....	2
Algemene indruk	2
Beantwoording deelvragen	3
Conclusies.....	7
Aanbevelingen.....	9

Inleiding

De Rekenkamer Hilversum heeft onderzoek gedaan naar de toegankelijkheid van de dienstverlening van de gemeente Hilversum. De rekenkamer vroeg zich af: *Hoe toegankelijk is de dienstverlening van de gemeente Hilversum voor haar inwoners?* De rekenkamer heeft zich gericht op de toegankelijkheid van de dienstverlening voor alle inwoners, met én zonder enige vorm van beperking. Daarbij zijn alle kanalen, digitaal, fysiek en telefonisch, onder de loep genomen.

In dit onderzoek zijn de volgende onderzoeksvragen beantwoord:

1. Welke relevante doelgroepen in relatie tot de onderzoeksvraag zijn er te onderscheiden binnen de gemeente Hilversum en welke interessante ontwikkelingen en prognoses zijn hierin te onderscheiden?
2. Wat zijn de wettelijke kaders waarbinnen de gemeente haar dienstverlening dient vorm te geven?
3. Op welke wijze is vorm en inhoud gegeven aan het toegankelijkheidsbeleid voor de gemeentelijke dienstverlening?
4. Hoe wordt zorg gedragen voor de toegankelijkheid van de dienstverlening, in het bijzonder inwoners met een zintuigelijke, fysieke, verstandelijke of psychische beperking, inwoners met een taalachterstand of inwoners die minder digitaal vaardig zijn?
5. Hoe zorgt de gemeente Hilversum voor regie en samenhang in alle off- en online kanalen voor een optimale interactie met de inwoners?
6. In hoeverre zijn de gestelde beleidsdoelstellingen behaald (doeltreffendheid)?
7. In hoeverre is de gemeentelijke dienstverlening in lijn met relevante wettelijke kaders (rechtmatigheid) en algemeen geldende normen voor toegankelijke communicatie?
8. Hoe zorgt de gemeente Hilversum ervoor dat de interactie met haar inwoners beheersbaar en uitvoerbaar blijft?

Het onderzoek is uitgevoerd door onderzoeksbureau Enneüs. Het heeft geresulteerd in het onderzoeksrapport “Toegankelijkheid van de gemeentelijke dienstverlening”, bijlage bij deze bestuurlijke nota. Aan het eind van deze nota doet de rekenkamer aanbevelingen.

Algemene indruk

De algemene indruk van de rekenkamer is, dat de gemeente al veel aandacht besteedt aan het thema toegankelijkheid van de dienstverlening en dit doet langs de wettelijke en gemeentelijke kaders. Er zijn meerdere dienstverleningskanalen voor inwoners beschikbaar die grotendeels goed functioneren, en er wordt samengewerkt met een Werkgroep Toegankelijkheid waarin verschillende doelgroepen zijn gerepresenteerd. De betrokkenheid en bereidheid van medewerkers om zich in te zetten voor het vergroten van de toegankelijkheid van de dienstverlening is groot.

De belangrijkste mogelijkheid tot verbetering ziet de rekenkamer op dit moment in het breed onder de aandacht brengen van de visie op dienstverlening binnen de organisatie, het concretiseren van de doelstellingen en het stimuleren van domein- en teamoverstijgende samenwerking. Ook is een aantal concrete verbeteringen te realiseren die de fysieke en digitale toegankelijkheid van de dienstverlening direct vergroten.

Beantwoording deelvragen

De rekenkamer komt tot de volgende antwoorden op de onderzoeksvragen.

1. Welke relevante doelgroepen in relatie tot de onderzoeksvraag zijn er te onderscheiden binnen de gemeente Hilversum en welke interessante ontwikkelingen en prognoses zijn hierin te onderscheiden?

De rekenkamer onderzocht de toegankelijkheid van de gemeentelijke dienstverlening voor alle inwoners van Hilversum. Hierbij is rekening gehouden met specifieke doelgroepen die extra drempels kunnen ervaren bij de toegankelijkheid van de gemeentelijke dienstverlening. Denk hierbij aan ouderen, mensen met een lichamelijke of mentale beperking, mensen met beperkte digitale vaardigheid of mensen met een taalachterstand.

Uit het onderzoek blijkt dat de Hilversumse bevolking, net als de rest van Nederland, licht vergrijsd en dat zij een hogere sociaaleconomische status (SES) heeft dan het landelijk gemiddelde. Er zijn op deze twee punten wel verschillen tussen de afzonderlijke wijken in Hilversum. Deze verschillen zijn relevant voor het beleid en de (strategische) huisvestingsplannen van de gemeente. Zo kan in wijken met een lagere sociaaleconomische status bijvoorbeeld een grotere behoefte zijn aan nabijgelegen publiekslocaties.

Verder valt op dat in Hilversum sprake is van een relatief hoge mate van verstedelijking, waardoor voor het grootste deel van de inwoners publiekslocaties van de gemeente dichtbij zijn. Hilversum heeft echter ook een aantal landelijke gebieden, voor wiens inwoners publiekslocaties juist veraf zijn.

2. Wat zijn de wettelijke kaders waarbinnen de gemeente haar dienstverlening dient vorm te geven?

Wettelijke kaders voor fysieke toegankelijkheid richten zich veelal op mensen die mogelijk meer drempels dan gemiddeld ervaren. Op grond van het *VN-verdrag Handicap* zijn gemeenten verplicht om “passende maatregelen te nemen om personen met een handicap toegang te garanderen tot de fysieke omgeving”. De *Wet gelijke behandeling van mensen met een handicap of chronische ziekte* verbiedt gemeenten om onterecht onderscheid te maken in de dienstverlening voor mensen met en zonder handicap, en de verplichting om zorg te dragen voor “een goede fysieke toegankelijkheid van gemeentelijke publiekslocaties”. Hoe dit moet worden gedaan is niet in wetgeving uitgewerkt.

Daarnaast zijn er regels voor de toegankelijkheid van de digitale dienstverlening: de *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG) waar sinds 2018 aan moet worden voldaan. De WCAG bevat concrete voorschriften voor de inrichting van digitale platforms zodat deze toegankelijk zijn voor mensen met én zonder beperking. Artikel 3 van het *Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid* stelt: “De gemeente maakt de websites en mobiele applicaties toegankelijk volgens geldende richtlijnen voor digitale toegankelijkheid (uitgaande van internationale standaard WCAG).”

Het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties geeft in het rapport *De raad en burgerparticipatie* uit 2010 aan dat de gemeente inwoners op het thema toegankelijkheid dient te vragen het dienstverleningsproces te evalueren. In de *Geactualiseerde Werkagenda Waardengedreven Digitaliseren van de Rijksoverheid (2024)* wordt gesteld dat de gemeente de publieke dienstverlening inricht op een zodanige manier dat burgers altijd zelf kunnen kiezen op welke wijze ze gebruik willen maken van deze dienstverlening (digitaal, telefonisch, of fysiek).

3. Op welke wijze is vorm en inhoud gegeven aan het toegankelijkheidsbeleid voor de gemeentelijke dienstverlening?

In 2021 stelde de gemeente haar *Visie Dienstverlening Gemeente Hilversum* vast. Deze visie bevat een overkoepelend referentiekader voor de uitvoering van gemeentelijk beleid en de omgang met burgers in het algemeen. De doelen uit de visie zijn gericht op het vergroten van de toegankelijkheid van de dienstverlening. Het uitgangspunt daarbij is dat de gemeente de inwoner behandelt zoals deze behandeld wenst te worden.

Na vaststelling is het visiedocument nooit breed gedeeld in de ambtelijke organisatie. Er is sinds een aantal jaren wel een programma Dienstverlening, met een programmamanager. Dit programma loopt 31 december 2024 af. De programmamanager is alleen verantwoordelijk voor de onderdelen van de toegankelijkheid van de dienstverlening die in het eigen programma geformuleerd zijn, en niet in integrale zin. In het ambtelijk wederhoor is aangegeven dat het programma Dienstverlening vanaf 2025 wordt gecontinueerd in de opgave Dienstverlening (deze inhoud maakte nog geen deel uit van de onderzoekswerkzaamheden).

Daarnaast bevat het *Coalitieakkoord Hilversum 2022-2026* uitgangspunten voor de toegankelijkheid van de dienstverlening, bijvoorbeeld dat Hilversum “voor iedereen toegankelijk is, ook online” en dat “iedereen zich welkom en veilig moet kunnen voelen”.

In het beleid voor het Sociaal Domein wordt geen expliciete aandacht besteed aan de toegankelijkheid van de gemeentelijke dienstverlening. Wel bevatten de beleidsstukken zaken die raken aan toegankelijkheid, zoals de mogelijkheid voor inwoners om een hulpvraag Wmo vormvrij te melden. In het visiedocument *Wij zijn Hilversum Sociale Visie 2023-2033* wordt bovendien gesproken over een centrale missie: “iedereen doet mee”. Dit is uitgewerkt in twee relevante doelen: “Hilversummers hebben passende en toegankelijke voorzieningen in de buurt” en “Hilversummers krijgen passende zorg en/of ondersteuning en weten die te vinden”.

De gemeente houdt rekening met normen voor digitale toegankelijkheid, zoals geformuleerd in de WCAG, het Tijdelijk Besluit Digitale Overheid en de streefbeeldafspraken voor informatieveiligheid. Zo worden in richtlijnen voor gemeentelijke websites eisen gesteld aan vormgeving en (B1-)taalgebruik. Ook moeten websites bijvoorbeeld een toegankelijkheidsverklaring bevatten.

4. Hoe wordt zorggedragen voor de toegankelijkheid van de dienstverlening, in het bijzonder inwoners met een zintuigelijke, fysieke, verstandelijke of psychische beperking, inwoners met een taalachterstand of inwoners die minder digitaal vaardig zijn?

De *Uitvoeringsagenda Lokale Inclusie 2023-2026* heeft tot doel inwoners met een beperking of handicap te versterken en sociale uitsluiting te voorkomen. Er zijn vijf speerpunten en meetbare succesfactoren geformuleerd in de agenda, met daaronder twintig concrete actiepunten waarop de gemeente de toegankelijkheid wil verbeteren voor inwoners met een beperking. Ervaringsdeskundigen zijn bij de opstelling van de speer- en actiepunten en bij de uitvoering van de inclusieagenda intensief betrokken.

Verder is er een Werkgroep Toegankelijkheid, een extern adviesorgaan waar onder meer ervaringsdeskundigen deel van uitmaken. Vanuit verschillende perspectieven worden door deze werkgroep gevraagd en ongevraagd tips over toegankelijkheid binnen de gemeentelijke dienstverlening gegeven.

5. Hoe zorgt de gemeente Hilversum voor regie en samenhang in alle off- en online kanalen voor een optimale interactie met de inwoners?

Binnen de gemeente Hilversum zijn het team Burgerzaken en het Klantcontactcentrum (KCC) belast met regie en samenhang in off- en online kanalen van de gemeente. Zij zijn onder meer verantwoordelijk voor de balies (*front office* voor algemene vragen en *back office* voor complexere verzoeken), telefonische bereikbaarheid, webcare, aanvraagprocessen, registratie en het archief.

De gemeente Hilversum bedient haar inwoners via schriftelijke en telefonische interactie, e-mail, sociale media, de gemeentelijke website en fysieke dienstverlening aan het loket. In veel gevallen kunnen inwoners kiezen aan welk kanaal zij de voorkeur geven.

De online en offline middelen die de gemeente inzet, verwijzen in veel gevallen naar elkaar. Hierdoor weten inwoners welk kanaal beschikbaar is voor eventuele vervolgstappen. Het KCC houdt zich actief bezig met het verbeteren van de processen en signaleert dat er nog winst te behalen valt bij gesprekstechnieken en inzet van de Engelse taal. Bijvoorbeeld door opleiding en training. Ook sluiten sommige onderdelen van dienstverleningsprocessen niet altijd goed op elkaar aan waardoor ze minder toegankelijk worden. Het KCC heeft te maken gehad met personele wisselingen en is nog bezig om de huidige personeelstekorten op te lossen. In de toekomst komt de focus te liggen op de kwaliteit van de afhandeling, in plaats van op de kwantiteit.

6. In hoeverre zijn de gestelde beleidsdoelstellingen behaald (doeltreffendheid)?

Veel van de gestelde beleidsdoelen van de gemeente Hilversum op het gebied van de toegankelijkheid van de dienstverlening zijn breed en algemeen geformuleerd, waardoor het lastig is om te bepalen of deze zijn behaald. Op basis van het onderzoek constateert de rekenkamer het volgende:

Toegankelijkheid digitale dienstverlening

De webpagina van het Sociaal Plein voldoet grotendeels aan toegankelijkheidseisen op het gebied van vormgeving en gebruiksvriendelijkheid. Ervaringen van een *mystery guest* suggereren echter dat de digitale dienstverlening weliswaar toegankelijk is voor personen met een visuele beperking, maar alleen als zij zelf beschikken over de juiste tools ter ondersteuning. Uit een sessie met raadsleden en voor het onderzoek gehouden interviews, wordt duidelijk dat de digitale dienstverlening van de gemeente veronderstelt dat inwoners weten welke domeinen de gemeente heeft, wat die inhouden en bekend zijn met het gemeentelijke beleidsjargon. Inwoners die dat niet weten gebruiken vaak niet de juiste zoektermen en hebben meer moeite om de informatie te vinden die zij zoeken.

Toegankelijkheid schriftelijke dienstverlening

Voor dit onderzoek werden twee standaardbrieven van de gemeente beoordeeld: een ontvangstbevestigingsbrief Wmo en een schuldenbrief. De brieven zijn geschreven op B1-niveau zonder gebruik van jargon of moeilijke taal. De ontvangstbevestigingsbrief Wmo scoort hoog op toegankelijkheid, met name als het gaat om volledigheid van informatie, tekstkwaliteit, structuur en tussenkopjes. In de vormgeving zijn nog verbetermogelijkheden. De schuldenbrief scoort voldoende op alle toegankelijkheidsindicatoren.

Toegankelijkheid telefonische dienstverlening

Uit eerder extern onderzoek naar de telefonische dienstverlening van de gemeente Hilversum bleek dat de bereikbaarheid en snelheid van doorverbinden onder de gestelde norm scoorden. Uit de ervaring van een *mystery guest* in dit rekenkameronderzoek blijkt dat de telefonische dienstverlening doeltreffend en deskundig is en transparant verloopt. Ook wordt het doen van een telefonische aanvraag als gemakkelijk ervaren, hoewel er nog steeds lange wachttijden zijn. Dit ontmoedigt inwoners om telefonisch contact op te nemen met de gemeente.

Toegankelijkheid fysieke dienstverlening

Voor een stedelijke gemeente als Hilversum kan worden gesteld dat de fysieke voorzieningen, aangezien ze in het centrum van Hilversum zijn gesitueerd, voor een groot deel van de inwoners dichtbij zijn. Voor de inwoners van de landelijke gebieden zijn deze fysieke voorzieningen verder weg.

De geschouwde publiekslocaties voldoen op vrijwel alle punten aan de toegankelijkheidsvoorschriften. Het Sociaal Plein, het Stads kantoor en het Raadhuis zijn beoordeeld op fysieke toegankelijkheid aan de hand van een locatieschouw. Daaruit blijkt dat op deze publiekslocaties een goede visuele ondersteuning voor blinden en slechtzienden en adequate aanpassingen voor rolstoelgebruikers ontbreken. Bij het Sociaal Plein en het Raadhuis ligt de meeste verbeterruimte. Daar zouden balies moeten worden verhoogd om deze toegankelijk te maken voor rolstoelgebruikers en zouden trapleuningen, markeringen en betere wegbewijzing moeten worden aangebracht.

De meeste aanvragen voor hulp, ondersteuning en burgerzaken vinden plaats bij het Sociaal Plein en het Stads kantoor. Het Raadhuis heeft een minder uitgebreide publieke functie. Omdat het Raadhuis een monument is kunnen aanpassingen in dit pand niet altijd worden doorgevoerd.

Uit korte interviews met inwoners blijkt dat de gemeentelijke dienstverlening aan de balie als prettig en professioneel wordt ervaren en dat de medewerkers zich veelal vriendelijk en behulpzaam tonen. Mogelijkheden voor verbetering zijn onder meer betere verstaanbaarheid aan de balie (door het glas), meer medewerkers om de drukte te verminderen en de wachttijd te verkorten en specifieke aandacht voor mensen met beperkingen, zoals slechthorenden. Ook komt het nog voor dat inwoners tussen locaties heen en weer worden gestuurd.

Uit de interviews met ambtenaren blijkt dat de fysieke toegankelijkheid wordt gewaarborgd door het maken van zogeheten 'autoafspraken' en huisbezoeken. Als inwoners niet goed ter been zijn en bijvoorbeeld een nieuwe ID-kaart nodig hebben, kan een huisbezoek worden ingepland of een afspraak gemaakt worden in de eigen auto op de parkeerplaats van het gemeentehuis.

7. In hoeverre is de gemeentelijke dienstverlening in lijn met relevante wettelijke kaders (rechtmatigheid) en algemeen geldende normen voor toegankelijke communicatie?

Wettelijke kaders en algemeen geldende toegankelijkheidsnormen zijn veelal concreter uitgewerkt dan de doelstellingen uit de gemeentelijke visie. Aan deze wettelijke kaders wordt gedeeltelijk voldaan. De gemeente maakt geen onderscheid tussen inwoners en werkt samen met bijvoorbeeld de Werkgroep Toegankelijkheid. Dit is uitgewerkt in een lokale inclusieagenda (*Uitvoeringsagenda Lokale Inclusie 2023-2026*).

Op het gebied van fysieke toegankelijkheid wordt echter niet aan alle normen voldaan, het ontbreekt bijvoorbeeld aan goede toegankelijkheidsmaatregelen voor mensen met een lichamelijke of visuele beperking. Ook op de website ontbreekt het aan functionaliteit voor mensen die extra drempels

ervaren. Van een ambassadeur toegankelijkheid is formeel geen sprake (een vergelijkbare rol wordt geadviseerd vanuit algemeen geldende normen). Ook aan het advies van VNG om een stimuleringsfonds voor lokale aanpassingen in het leven te roepen, wordt niet voldaan. Tot slot is het in de praktijk voor inwoners in veel gevallen mogelijk om het dienstverleningskanaal zelf te kiezen, maar nog niet altijd. Ook worden zij niet in alle gevallen benaderd om het dienstverleningsproces op het thema toegankelijkheid te evalueren.

8. Hoe zorgt de gemeente Hilversum ervoor dat de interactie met haar inwoners beheersbaar en uitvoerbaar blijft?

Het KCC is het centrale aanspreekpunt voor interactie met inwoners, daarnaast draagt de uitvoering van het programma Dienstverlening bij aan het vergroten van de toegankelijkheid. Op het gebied van integrale samenwerking worden nog stappen gezet.

Omdat het thema toegankelijkheid raakt aan veel onderwerpen, maar niet integraal wordt benaderd, komt de informatie gefragmenteerd bij de raad terecht en krijgt de raad geen informatie over de kosten en over hoe de gemeente scoort in vergelijking met andere gemeenten.

Alle gemeentelijke websites worden tweemaal per jaar geëvalueerd en clicks van bezoekers worden gemonitord om te zien of zij de juiste online paden volgen. Ook vindt er doorlopend evaluatie plaats waarbij online bezoekers hun mate van tevredenheid over de website kunnen invullen met behulp van *smileys*. Uit de jaarlijkse gemeentelijke monitor blijkt dat inwoners verdeeld zijn in hun beoordeling van de toegankelijkheid van de website. Ook wordt periodiek klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd, maar recente uitkomsten hiervan zijn niet voorhanden. Uit de voor het onderzoek gevoerde interviews blijkt dat er nog verbetermogelijkheden zijn in het inzichtelijk maken van de toegankelijkheid en in het vertalen naar concrete doelstellingen.

Conclusies

De rekenkamer komt tot de volgende conclusies:

1. De gemeente Hilversum besteedt actief aandacht aan toegankelijkheid van haar dienstverlening

Toegankelijkheid van de dienstverlening is een thema waar de gemeente al aandacht aan besteedt. De gemeentelijke dienstverlening wordt vormgegeven langs wettelijke- en gemeentelijke kaders. Er zijn meerdere dienstverleningskanalen zodat inwoners van Hilversum verschillende mogelijkheden hebben op het gebied van fysieke, digitale, schriftelijke en telefonische dienstverlening. Digitale kanalen worden getoetst aan de hand van de WCAG-richtlijnen en er wordt samengewerkt met een Werkgroep Toegankelijkheid waarin verschillende doelgroepen zijn gerepresenteerd. Ook voert de gemeente sinds een aantal jaren een Programma Dienstverlening uit en is er een visie op Dienstverlening. De betrokkenheid en bereidheid van medewerkers om zich in te zetten voor het vergroten van de toegankelijkheid van de dienstverlening is groot. Er vindt afstemming plaats en er worden afspraken gemaakt op het gebied van de toegankelijkheid van de dienstverlening en om deze te verbeteren.

2. Er is behoefte aan een structurele, integrale aanpak

In 2021 is een Visie op Dienstverlening opgesteld met overkoepelende kaders voor de uitvoering van de dienstverlening. Dit visiedocument is nog niet geïmplementeerd of gedeeld in de organisatie en niet vertaald naar concrete doelstellingen. Ook vindt geen integrale toetsing of periodieke monitoring plaats. Het Programma Dienstverlening loopt eind 2024 af en beslaat bovendien niet de hele organisatie. De fysieke toegankelijkheid van gemeentelijke publiekslocaties is er bijvoorbeeld geen onderdeel van. Team-overstijgende, integrale samenwerking en afstemming worden gemist. Hier is wel behoefte aan, zo blijkt uit de voor dit rekenkameronderzoek gevoerde gesprekken. Daarin werd ook de wens uitgesproken dat dit onderwerp structureel in de organisatie wordt geborgd, bijvoorbeeld door een structurele coördinerende rol te beleggen.

In de ambtelijke wederhoor is aangegeven dat het programma Dienstverlening vanaf 2025 wordt gecontinueerd in de opgave Dienstverlening, een onderdeel van de Concernagenda. Als opdrachtnemer van de opgave Dienstverlening¹ is een regisseur Dienstverlening aangesteld. Dit biedt een kans om de gewenste integraliteit te realiseren.

3. De fysieke toegankelijkheid van de publiekslocaties van de gemeente voldoet grotendeels aan de eisen

Hilversum is een stedelijke gemeente waarin de meeste inwoners dicht bij de voornaamste publiekslocaties wonen. Uit een toetsende schouw blijkt dat deze gebouwen grotendeels voldoen aan normen op het gebied van fysieke toegankelijkheid maar nog niet helemaal. Zo is er sprake van balies die te hoog zijn voor rolstoelgebruikers, smalle trappen en gangen en ontbrekende bewegwijzering of markering. Het Stadskantoor voldoet aan meer normen dan het Sociaal Plein en het Raadhuis. Daar ligt ook de prioriteit, aangezien het Stadskantoor de afdeling publiekszaken huist en daarmee de belangrijkste publiekslocatie is. Bij het Stadskantoor en Raadhuis is op bijna alle getoetste vlakken winst te behalen. Hierbij is van belang te melden dat het Raadhuis een monumentale status heeft en daarom minder makkelijk kan worden aangepast, wel worden hier bijvoorbeeld maatwerkoplossingen toegepast voor inwoners van Hilversum die slecht ter been zijn en die het Raadhuis willen bezoeken.

4. De digitale toegankelijkheid voldoet grotendeels aan de voorschriften

Uit het onderzoek blijkt dat de gemeentelijke webpagina voor het Sociaal Plein grotendeels voldoet aan de voorschriften op het gebied van informatievolligheid, gebruiksvriendelijkheid, navigatie en structuur, ook voor inwoners met een visuele beperking. In de praktijk blijkt het nog wel eens lastig om de juiste informatie te vinden op de webpagina's van de gemeente. Uit het taalgebruik in de zoekfuncties en op de webpagina's blijkt dat de gemeente veronderstelt dat inwoners weten welke domeinen de gemeente heeft, wat die inhouden en dat ze bekend zijn met het gemeentelijke beleidsjargon. Inwoners die dat niet weten gebruiken vaak niet de juiste zoektermen en kunnen niet de informatie vinden die zij zoeken. Functionaliteiten om de website toegankelijker te maken, zoals voorlees- en contrastfuncties, ontbreken op sommige plekken nog.

¹ De inhoud van de (nieuwe) opgave Dienstverlening was nog geen onderdeel van de onderzoekswerkzaamheden.

5. De rol van de raad is ten aanzien van de toegankelijkheid van de dienstverlening nog beperkt

De gemeenteraad van Hilversum heeft geen overkoepelend, samenhangend en integraal beleid voor de toegankelijkheid van dienstverlening. Doordat kaders en doelen ontbreken kan de raad niet goed sturen op ambities en doelen van de gemeente op dit terrein.

Aanbevelingen

Op basis van de hiervoor gepresenteerde conclusies komt de rekenkamer tot de volgende aanbevelingen.

Aanbevelingen aan het college

1. Geef de visie op dienstverlening breed aandacht in de organisatie

De Visie op Dienstverlening wordt geactualiseerd. Koppel hieraan een communicatieplan en zorg ervoor dat medewerkers weten wat er van ze wordt verwacht vanuit deze visie, maar ook vanuit bijvoorbeeld de kernwaarden en de gedragscode van de organisatie. Wat betekent deze visie voor de dagelijkse werkpraktijk? Hoe kan ik als medewerker bijdragen aan (het vergroten van) de toegankelijkheid van dienstverlening? Ook de vraag hoe de balans kan worden bewaakt tussen 'vertrouwen' en 'controle' (bijvoorbeeld als het gaat om te leveren bewijsstukken bij een hulpvraag) kan hierbij aan de orde komen. Zorg ervoor dat medewerkers en teams leren van en met elkaar.

2. Concretiseer toegankelijkheidsdoelen en monitor de voortgang

Ga na op welke onderdelen de doelstellingen uit de (geactualiseerde) Visie op Dienstverlening geconcretiseerd kunnen worden als het gaat om de digitale, schriftelijke, telefonische en fysieke toegankelijkheid. Een doelstelling als "Hilversummers hebben passende en toegankelijke voorzieningen in de buurt", kan bijvoorbeeld worden geëxpliciteerd: Om welke voorzieningen gaat het dan? Aan welke voorwaarden moeten deze voorzieningen voldoen? Bepaal tevens hoe periodiek kan worden gemonitord in hoeverre deze doelen behaald zijn. Door de monitoringsresultaten met betrokken teams en medewerkers te bespreken (zie aanbeveling 1) kan een effectieve leercyclus ontstaan.

3. Zorg voor integrale borging van het thema toegankelijkheid van de dienstverlening en domeinoverstijgende samenwerking

In het ambtelijk wederhoor werd aangegeven dat er reeds een regisseur Dienstverlening is aangesteld die, na beëindiging van het programma Dienstverlening per 1 januari 2025, verantwoordelijk wordt voor de opgave Dienstverlening, als onderdeel van de concernagenda. Zet erop in dat deze Regisseur samenwerking tussen teams en domeinen gaat faciliteren en erop toeziet dat er voor alle onderdelen van de dienstverlening integrale monitoring van de voortgang plaatsvindt.

4. Besteed blijvend aandacht aan de fysieke toegankelijkheid van publiekslocaties

Houd aandacht voor het verder optimaliseren van de fysieke toegankelijkheid van de gemeentelijke publiekslocaties en investeer in eerste instantie in het realiseren van een aantal 'quick wins'. Zo kan er bijvoorbeeld bewegwijzering worden aangebracht op het Sociaal Plein en kan het invalidetoilet op die locatie als zodanig worden gemarkeerd. Ook kan er worden overwogen het trottoir voor het Stadskantoor opnieuw te bestraten om meer ruimte vrij te maken en hoogteverschillen te verkleinen. Zo wordt de toegankelijkheid verbeterd voor inwoners met een fysieke beperking.

5. Werk aan uitbreiding van de toegankelijkheidsfuncties van de digitale dienstverlening

De toegankelijkheid van de digitale dienstverlening kan vooral worden verbeterd door het inbouwen van functionaliteiten die mensen met een visuele beperking helpen om hun weg te vinden op de gemeentelijke website. Zij beschikken vaak zelf over ondersteunende hulpmiddelen, maar ook zonder inzet van die middelen zou de gemeentelijke website toegankelijk moeten zijn.

6. Vergroot de digitale toegankelijkheid door het vermijden van beleidstaal

Om inwoners met gemak naar de juiste informatie en pagina's te laten navigeren, is het van belang dat het taalgebruik op de inwoner wordt afgestemd. De gemeentelijke website kan meer rekening houden met de 'klantreis' van een inwoner, door jargon te vertalen naar gangbare termen. Termen als "Wmo-voorziening" of "bijzondere bijstand" zullen bijvoorbeeld bij veel inwoners geen herkenning oproepen.

7. Betrek inwoners en organisaties bij de (door)ontwikkeling van beleid

Behoud meerdere dienstverleningskanalen, zodat de inwoners van Hilversum kunnen blijven bellen, langskomen of digitaal contact kunnen leggen. Zorg dat verschillende dienstverleningskanalen elkaar versterken. Onderzoek regelmatig hoe de toegankelijkheid van de dienstverlening wordt beleefd door inwoners van Hilversum en pas beleid hierop aan. Denk hierbij ook aan onderdelen van de dienstverlening die worden uitgevoerd door ingehuurd medewerkers of ketenpartners. Betrek naast de Werkgroep Toegankelijkheid ook andere inwoners en win advies in van deskundige organisaties die zich richten op een inclusieve samenleving, zoals Stichting Lezen en Schrijven en Vereniging Ieder(in). Onderzoek of met de groei van Hilversum of veranderingen in bevolkingssamenstelling andere behoeften ontstaan, of deze behoeften per wijk verschillen en hoe hierop kan worden ingespeeld.

Aanbeveling aan de raad

1. Overweeg om periodiek een 'oefensessie toegankelijkheid' te organiseren

Door periodiek (bijvoorbeeld eenmaal per jaar) een sessie voor en met raadsleden te organiseren waarin interactief wordt geoefend met enkele casussen (bijvoorbeeld: 'dien een aanvraag voor huishoudelijke hulp in') kan in een kort tijdsbestek het zicht op de (digitale) toegankelijkheid van

dienstverlening worden vergroot. Uit de voor dit rekenkameronderzoek georganiseerde raadsessie bleek dat dit niet alleen direct inzicht geeft in het gebruik en de effectiviteit van zoektermen, maar ook in de aansluiting van de dienstverleningskanalen op elkaar. Bijvoorbeeld: kan een aanvraag digitaal worden ingediend of moet hiervoor een afspraak worden gemaakt? Hoe makkelijk kan een afspraak worden ingepland? Welke documenten moet een inwoner aanleveren en op welke manier(en) kan dat? De Werkgroep Toegankelijkheid zou in een dergelijke sessie een actieve rol kunnen spelen, en door de Regisseur Dienstverlening erbij te betrekken kunnen inzichten die worden opgedaan direct worden meegenomen in de opgave Dienstverlening.

Bijlage: Nota van Bevindingen “Toegankelijkheid van de gemeentelijke Dienstverlening” van onderzoeksbureau Enneüs.