

GEMEENTE HILVERSUM  
POSTBUS 9900  
1201 GM HILVERSUM

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

Aan de rekenkamercommissie van Hilversum

DATUM 21 januari 2025  
ZAAKNUMMER 1668615  
BEHANDELD DOOR Emile Elsbeek  
TELEFOON (035) 629 2792  
UW KENMERK  
BIJLAGEN  
BETREFT Bestuurlijke reactie rekenkameronderzoek Toegankelijkheid  
van de dienstverlening gemeente Hilversum

Geachte heer Derks,

Met veel belangstelling hebben wij kennisgenomen van uw onderzoek naar de toegankelijkheid van de gemeentelijke dienstverlening in Hilversum. Wij waarderen de grondige analyse en de praktische aanbevelingen die u doet. In het Coalitieakkoord Hilversum 2022-2026 staat "Hilversum is een stad voor iedereen.", dus ook online en voor mensen met een beperking."

De aanbevelingen uit het onderzoek sluiten aan bij de Visie op Dienstverlening en de Visie op het Sociaal Domein. De lopende cultuurverandering uit organisatievisie en onze ambtelijke kernwaarden zoals inclusie en eenvoud passen hierbij. Immers de dienstverlening moet voor iedereen toegankelijk zijn, ook digitaal. We zien de noodzaak om dit thema verder te versterken.

Hieronder geven wij onze bestuurlijke reactie, waarin we reflecteren op uw bevindingen, op de voorgestelde verbeterpunten, en onze visie delen op de toekomst van een toegankelijke dienstverlening.

### **Algemene waardering**

Wij zijn verheugd dat de Rekenkamer constateert dat de gemeente Hilversum al veel aandacht besteedt aan toegankelijkheid, zowel fysiek als digitaal. We zien positieve effecten en klantervaringen over toegankelijkheid van dienstverlening. Bijvoorbeeld bij dienstverlening ten aanzien van belastingen, het Informatiepunt Digitale Overheid bij de bibliotheek en de resultaten uit Hilversumse monitor. Het feit dat onze medewerkers betrokken en bereid zijn om toegankelijkheid te verbeteren, beschouwen wij als een sterke basis voor verdere stappen. Tegelijkertijd onderstrepen wij uw conclusie dat een structurele en integrale vervolg noodzakelijk is om op langere termijn inclusieve dienstverlening te garanderen.

## **Reflectie op de aanbevelingen aan het college.**

### **1. Breder delen van de Visie op Dienstverlening**

In 2024 heeft het management De Hilversumse dienstverlening vastgesteld. We brengen deze in 2025 breed onder de aandacht bij onze medewerkers. Hierbij zal nadruk worden gelegd op de praktische vertaalslag naar de werkvloer, zodat alle collega's weten hoe zij kunnen bijdragen aan het verbeteren van de toegankelijkheid.

### **2. Concretiseren en monitoren van toegankelijkheidsdoelen**

De aanbeveling om toegankelijkheidsdoelen te concretiseren sluit aan bij onze ambitie om meetbare en toetsbare resultaten te boeken. Wij gaan onze doelstellingen verduidelijken, bijvoorbeeld door concrete eisen te stellen aan fysieke, digitale, schriftelijke en telefonische toegankelijkheid. Tegelijkertijd zetten wij in op periodieke monitoring, zodat wij structureel inzicht krijgen in de voortgang en ruimte houden voor bijsturing.

### **3. Integrale borging en samenwerking**

Wij ondersteunen het advies om het thema toegankelijkheid meer integraal te borgen en domein- en teamoverstijgende samenwerking te versterken. De recent aangestelde Regisseur Dienstverlening zal hierin een sleutelrol spelen.

### **4. Verbeteren van fysieke toegankelijkheid**

De geconstateerde verbeterpunten in onze fysieke voorzieningen, zoals balies die onvoldoende toegankelijk zijn voor rolstoelgebruikers en ontbrekende bewegwijzering, nemen wij zeer serieus en waar mogelijk voeren we dit snel uit. Voor de lange termijn wordt op dit moment gewerkt aan een strategische huisvestingsvisie die aan de raad wordt voorgelegd. Hierin zal een afweging gemaakt moeten worden of we de bestaande panden moderniseren waaronder genoemde toegankelijkheid verbeteringen of een nieuwe centrale locatie voor alle baliecontacten, naast het raadhuis als bestuurshart. Voor het raadhuis met haar monumentale status zullen wij blijven zoeken naar passende maatwerkoplossingen.

### **5. Verbeteren van digitale toegankelijkheid**

De opmerking dat onze digitale kanalen nog niet volledig voldoen aan de WCAG-richtlijnen, zien wij als een uitdaging om onze digitale toegankelijkheid te verbeteren. Wat betreft de functionele uitbreidingen zoals voorleesopties en contrastinstellingen gaan we een behoefte inventarisatie bij ervaringsdeskundigen uitvoeren. Ons doel is dat alle inwoners, ongeacht hun digitale vaardigheden of beperkingen, eenvoudig toegang hebben tot onze digitale dienstverlening.

### **6. Vermijden van beleidstaal en verbeteren van gebruiksvriendelijkheid**

Wij onderschrijven uw aanbeveling om het taalgebruik op onze digitale kanalen verder te vereenvoudigen. Beleidstaal en jargon maken plaats voor meer toegankelijke en herkenbare termen op onze website en in brieven, zodat inwoners makkelijker hun weg vinden. Het optimaliseren van de 'klantreis' van inwoners door navigatie, zoektermen en inhoud aan te passen aan hun verwachtingen en behoeften wordt een belangrijk aandachtspunt. Dit helpt ons om informatie vindbaar en begrijpelijk te maken voor iedereen, ongeacht achtergrond of opleidingsniveau.

### **7. Betrekken van inwoners en organisaties**

Wij hechten grote waarde aan de participatie van onze inwoners in de ontwikkeling van beleid. Naast de Werkgroep Toegankelijkheid zullen wij ook andere belanghebbenden betrekken, waaronder inwoners met specifieke beperkingen en expertiseorganisaties zoals Stichting Lezen & Schrijven. Regelmatig overleg en co-creatie zijn essentieel om inclusiviteit te waarborgen.

## **Reflectie op de aanbevelingen aan de raad.**

Wij onderschrijven uw advies om de raad actiever te betrekken bij het thema toegankelijkheid. Een periodieke “oefensessie toegankelijkheid”, zoals u voorstelt, zal bijdragen aan het inzicht van de raad in onze dienstverlening en mogelijke knelpunten. Wij zien hierin een waardevolle aanvulling op onze bestaande evaluatieprocessen.

Op 27 maart 2025 worden besluiten genomen over de ambtelijke en bestuurlijke fusie. Indien beide raden het herindeling ontwerp vaststellen wordt de ambtelijke fusie uitgevoerd. Dienstverlening maakt hier deel van uit en hierin nemen we Uw aanbevelingen mee.

Wij danken de Rekenkamer voor dit uitgebreide en waardevolle rapport. Met dit plan hopen wij niet alleen onze wettelijke verplichtingen na te komen, maar ook een samenleving te creëren waarin alle inwoners, ongeacht hun situatie, volwaardig kunnen deelnemen.

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Hilversum,  
de gemeentesecretaris,

de burgemeester,

mr. C.P. Torres Barrera

dr. ir. G.M. van den Top