

Rekenkamer Heemstede

datum 27 januari 2022
onderwerp **Rekenkameronderzoek 'Toegankelijkheid'**

Geachte leden van de gemeenteraad,

De Rekenkamer van de gemeente Heemstede heeft zichzelf voorgenomen om jaarlijks, naast een groot onderzoek dat veelal door derden in opdracht van de Rekenkamer wordt uitgevoerd, zelf een kleiner onderzoek uit te voeren. De bevindingen van een dergelijk onderzoek kunnen aanleiding geven tot een vervolgonderzoek, maar dat is uiteraard mede afhankelijk van de bevindingen almede van andere omstandigheden en/of mogelijke prioriteringen.

In 2021 heeft de Rekenkamer besloten om een kleiner onderzoek te doen naar het thema toegankelijkheid. Dit jaar is het 5 jaar geleden dat Nederland het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap ratificeerde en dat was bijna tien jaar nadat dit VN Verdrag in december 2006 tot stand was gekomen. Een goed moment om dit maatschappelijk relevante onderwerp eens nader te beschouwen.

Het belangrijkste aspect van het verdrag dat uitgaat van een 'sociaal model' zit in de omschrijving in het eerste artikel: het gaat om het feit dat mensen met een beperking worden belemmerd om volledig te participeren in de maatschappij, niet alleen omdat ze een beperking hebben, maar evenzeer omdat de maatschappij (bewust of onbewust) belemmeringen opwerpt.

De centrale **onderzoeksvraag** van het rekenkameronderzoek was:

Op welke wijze geeft de gemeente Heemstede vorm aan het VN Verdrag inzake gelijke behandeling en participatie van mensen met een levenslange beperking of chronische ziekte?

In aanvulling op en ter specificering van deze hoofdvraag zijn de volgende **deelvragen** meegegeven:

- 1) Heeft Heemstede een Lokale Inclusie Agenda of soortgelijk inclusiebeleid, zoals verplicht op basis van het Verdrag?
- 2) Wat zijn de gemeentelijke ambities ten aanzien van mensen met een beperking of chronische ziekte? Hoe zijn deze gekwantificeerd/genormeerd?
- 3) Hoe worden mensen met een beperking betrokken bij het opstellen en uitvoeren van het beleid?
- 4) Is toegankelijkheid in de breedste zin van het woord een beleidsissue en zo ja waarin is dat vertaald?
- 5) Is er specifiek beleid op het gebied van sociale (huur)woningen om deze fysiek toegankelijker en financieel haalbaarder te maken voor mensen met een handicap?
- 6) Is er beleid om de regeldruk voor mensen met een levenslange en levensbrede beperking te reduceren?

7) Zijn er middelen gealloceerd om deze doelstellingen te formuleren?

Aangezien dit onderzoek beperkt van omvang is, is gesproken met een tweetal ambtenaren die binnen de gemeente Heemstede het meest met deze problematiek van doen hebben. Daarnaast is, op voorstel van de gemeente, gesproken met de voorzitter van de werkgroep Toegankelijkheid Heemstede.

Daarnaast is geput uit diverse documenten afkomstig van de gemeente Heemstede (Beleidsplan sociaal beleid, de Nieuwe Route), verordening toegankelijkheid en van andere instituties zoals het VN-verdrag voor mensen met een handicap, de lokale inclusieagenda van de Vereniging Nederlandse Gemeenten en diverse andere publicaties.

Het onderzoek heeft geleid tot de volgende **bevindingen**:

- Heemstede heeft de thematiek omtrent toegankelijkheid meegenomen in een meer algemene, geïntegreerde, inclusieve visie omtrent vele aspecten van het sociaal domein. Het uitgebreide beleidsdocument onder de naam van “De Nieuwe Route” beoogt allerlei stappen te nemen die er in gezamenlijkheid toe moeten leiden dat alle inwoners van Heemstede kunnen meedoen. Opmerkelijk is dat in dit beleidsdocument twee alinea’s specifiek zijn gewijd aan toegankelijkheid in de zin van dit onderzoek.
- Heemstede heeft mede ten gevolge van de gekozen brede aanvliegroute weinig doelstellingen geformuleerd waarlangs specifiek op het thema toegankelijkheid wordt gestuurd, zodat ook nauwelijks te meten valt of impliciet beoogde doelen worden gerealiseerd.
- De Gemeenteraad, en meer specifiek nog de Commissie Samenleving, onderschrijft de geïntegreerde keuze. Voor zover na te gaan, zijn er door de Raad sinds 2019 geen vragen gesteld aan het College of eigen initiatieven ontplooid die rechtstreeks te koppelen zijn aan het thema toegankelijkheid in de zin van het Verdrag.
- Er is in Heemstede geen Lokale Inclusie Agenda die als meer gedetailleerde leidraad kan dienen om vast te stellen of op het terrein van toegankelijkheid meetbare stappen zijn of worden gezet. Voor de uitvoering van het integrale plan sociaal beleid zijn er wel meetpunten. Een evaluatie daarvan is gepland voor het eerste kwartaal van 2022 waarbij ook een rol is weggelegd voor de werkgroep Toegankelijkheid.
- Er wordt op kwartaalbasis door de wethouder gesproken met de klankbordgroep WMO, waarvan ook de werkgroep Toegankelijkheid onderdeel uitmaakt.
- In de uitvoering van de WMO (waarvan ca. 1.700 Heemstedenaars een voorziening ontvangen) wordt minder vaak (voorheen eens in de twee jaar, nu eens in de vijf jaar) een zogenaamd ‘herbeoordelingsgesprek’ gevoerd.
- De gemeente betreft niet standaard proactief/ongevraagd mensen met een handicap in de zin van het Verdrag bij beleid(svorming), met als gevolg soms voorzienbaar suboptimale keuzes bij de uitvoering ervan.
- De werkgroep Toegankelijkheid ontvangt van de gemeente in het kader van ‘Heemstede maakt het mogelijk’ een budget van €3.000,- per jaar (exclusief huur vergaderruimte e.d.). Eind 2022 zal opnieuw worden bepaald of deze financiële ondersteuning kan/zal worden voortgezet. De leden van de werkgroep krijgen zelf geen financiële ondersteuning voor hun werk.
- Over fysieke toegankelijkheid van huurwoningen bestaan prestatieafspraken met woningcorporaties. Voor eventuele aanpassingen zijn soms WMO gelden beschikbaar. Niet duidelijk is of gemeente hier altijd proactief opereert als het gaat om financiële tegemoetkoming voor de gehandicapte bewoner.
- Digitale toegankelijkheid van gemeentelijke documenten/formulieren voor mensen met een handicap staat in Heemstede nog in de kinderschoenen. Een projectleider is recent benoemd om hiermee aan de slag te gaan.

Het onderzoek heeft geleid tot de volgende **conclusies**:

- Vijf jaar na de ratificatie van het VN-verdrag inzake Toegankelijkheid moeten er in Heemstede nog vele stappen worden gezet.

- De gemeente onderkent Toegankelijkheid als apart issue, maar koppelt daaraan geen separaat en uitgewerkt beleid met meetbare doelstellingen. Conclusies omtrent verbetering zijn dan ook niet te trekken.
- De gemeente ziet het belang van Toegankelijkheid, betreft de Werkgroep Toegankelijkheid bij veel zaken, steunt deze financieel, maar dit gebeurt niet altijd op structurele, proactieve basis.
- De Heemstedse politieke partijen en hun vertegenwoordigers in de Raad hebben weinig aantoonbare aandacht voor de belemmeringen voor bewoners die geconfronteerd zijn met een levensbrede en levenslange beperking.

Op basis daarvan worden de volgende **aanbevelingen** gedaan:

- 1) Formuleer meetbare doelstellingen omdat het een zeer specifieke, vrij kleine doelgroep betreft met speciale verlangens om volwaardig mee te kunnen doen in de maatschappij.
- 2) Voorzie de Raad met een vaste regelmaat van monitoringsinformatie over de doelstellingen zodat ze in staat is om, indien nodig, bij te sturen op de doelstellingen.
- 3) Betrek altijd en altijd tijdig ervaringsdeskundigen bij alle zaken die hen direct of indirect aan kunnen gaan.

Het bovenstaande is op 3 december 2021 voor bestuurlijke wederhoor voorgelegd aan het College van B&W.

In een separate bijlage treft u deze reactie aan.

De rekenkamer is het College erkentelijk voor de uitgebreide reactie en blij dat deze de waardering van de doelgroep als indicator op wil nemen.

Uiteraard zal de rekenkamer de concrete opvolging van onze aanbevelingen met belangstelling blijven volgen.

Tenslotte spreekt de rekenkamer haar waardering uit voor de medewerking van de ambtelijke staf van de gemeente Heemstede en van de voorzitter van de werkgroep Toegankelijkheid Heemstede, mevrouw Dominieke Bos.

Met vriendelijke groet,

Namens de Rekenkamer Heemstede,
Frans Crul
Algemeen lid Rekenkamer

Bijlage:

Bestuurlijke reactie onderzoek Toegankelijkheid d.d. 21 januari 2022

De leden van de rekenkamer
t.a.v. de heer Crul (fbccrul@gmail.com)

Verzenddatum : 21 januari 2022
Ons kenmerk : 968573
Onderwerp : Bestuurlijke reactie onderzoek Toegankelijkheid

Geachte leden van de rekenkamer,

Het college van burgemeester en wethouders heeft kennis genomen van het onderzoeksrapport van de rekenkamer gericht op toegankelijkheid. Het college wil u graag bedanken voor het kleine onderzoek en maakt graag gebruik van de mogelijkheid om op het onderzoeksrapport te reageren.

Bijgaand vindt u eerst een algemene reactie het onderzoeksrapport. Vervolgens wordt een reactie gegeven op de aanbevelingen zoals opgenomen in het onderzoeksrapport.

Algemene reactie

Het college onderschrijft het belang van het thema. Het is een thema dat terug komt in alle werkt terreinen. Het thema komt terug binnen het sociaal domein, fysieke domein, dienstverlening, P&O, handhaving, werk en inkomen etc.. Het college ziet het thema toegankelijkheid dan ook breder dan in het onderzoeksrapport naar voren komt en tracht dit thema integraal in te bedden in alle andere domeinen.

Het college onderschrijft de wens van de rekenkamer om nog stappen te zetten op het thema, het is een onderwerp waar blijvend op ingezet moet worden en waar zeker verbetering mogelijk is. Het college is van mening dat er ook al veel stappen zijn gezet, denk aan (niet limitatief):

Zorg en welzijn:

- Dementievriendelijke gemeente: we scoren ver boven het landelijk gemiddelde;
- Routekaart Heemstede Regenbooggemeente 2020-2023;
- Breed palet aan (passende) Wmo en jeugd voorzieningen;
- De op verzoek van de gemeente opgerichte werkgroep toegankelijkheid;
- Inzet op meer openbare toiletten en ondersteuning Klankbordgroep Wmo hierbij;
- De Roze Kunstlijn in het Raadhuis;
- Via Plein1 o.a. ondersteuning digitale vaardigheden;
- Passend onderwijs;
- Wmo taxivervoer en leerlingenvervoer;
- Ondersteuning sport voor mensen met een beperking.

Werk en inkomen:

- Ondersteuning bij werken met een beperking;
- Hulp bij laag inkomen, om zo mee te blijven doen in de samenleving. Voorbeelden: tegemoetkoming gehandicapten en chronisch zieken, Eropuit! Regeling;
- Participatiebedrijf Spaarne Werkt (voorheen Paswerk).

Dienstverlening:

- Begrijpelijke taal op de website en het aanwijzen van een projectleider digitale toegankelijkheid;
- Het via de QuickScan lokale democratie kijken hoe processen toegankelijker gemaakt kunnen worden;
- Een laagdrempelige toegang. Het Loket Heemstede krijgt jaarlijks een zeer goede beoordeling van inwoners;
- Adequate afhandeling klachten openbare ruimte;
- Toegankelijke verkiezingen;
- Inclusieve werkgever.

Ruimte/fysiek domein:

- Inzet op een toegankelijke openbare ruimte;
- Het verbeteren van de toegankelijkheid van gemeentelijke panden.

Reactie aanbevelingen

Aanbeveling 1: formuleer meetbare doelstellingen omdat het een zeer specifieke, vrij kleine doelgroep betreft met speciale verlangens om volwaardig mee te kunnen doen in de maatschappij.

Het college ondersteunt de wens om waar mogelijk (meetbare) doelstellingen op te nemen.

Binnen het sociaal domein zijn uitgangspunten opgesteld omtrent het hebben van een stevige sociale structuur in de gemeente en een samenhangend aanbod van voorzieningen. Maar ook binnen andere werkterreinen zijn doelstellingen omtrent toegankelijkheid opgenomen. Denk aan de beoordeling van de dienstverlening, maar ook aan het streven om onze digitale toegankelijkheid te verbeteren. Daarnaast komt de input van de doelgroep, wanneer zij gebruik maken van een Wmo voorziening, terug in het jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek Wmo.

Bij de ontwikkeling van de nieuwe programmabegroting worden vanaf 2023 meer beleidsindicatoren opgenomen. Het college zal onderzoeken of het mogelijk is een indicator gericht op toegankelijkheid op te nemen. Het college wil daarbij wel benadrukken dat het formuleren van meetbare doelstellingen (bijvoorbeeld binnen het sociaal domein) een uitdaging is, omdat sommige doelen lastig te meten zijn. Het college kijkt daarom vooral naar de waardering van de doelgroep op dit terrein als indicator.

Aanbeveling 2: voorzie de Raad met een vaste regelmaat van monitoringsinformatie over de doelstellingen zodat ze in staat is om, indien nodig, bij te sturen op de doelstellingen.

Toegankelijkheid maakt integraal onderdeel uit van de brede toegang en dienstverlening van het sociaal domein en verloopt binnen de planning en control cyclus. Een apart monitoringsysteem voor alleen toegankelijkheid heeft mede vanwege de diversiteit van doelgroepen en domeinen niet de voorkeur van het college.

Aanbeveling 3: betrek altijd en altijd tijdig ervaringsdeskundigen bij alle zaken die hen direct of indirect aan kunnen gaan.

Het college hecht aan een goede samenwerking met ervaringsdeskundigen en wil hier ook op blijven inzetten.

De werkgroep Toegankelijkheid is medio 2020 gestart en heeft voor 2021 en 2022 budget ontvangen vanuit het 'Heemstede maakt het mogelijk' budget. Het jaar 2022 wordt gebruikt om samen met de werkgroep te onderzoeken hoe deze ondersteuning er vanaf 2023 uit kan zien, om zo deze samenwerking structureel te maken. Ook wordt 2022 onder andere gebruikt om de bekendheid van de werkgroep in de ambtelijke organisatie te vergroten en nader te kijken hoe de samenwerking vorm gegeven kan worden.

Op het terrein van de Regenbooggemeente bestaat een klankbordgroep waarmee periodiek wordt overlegd. Hierbij worden ambities geformuleerd en zijn de leden van de klankbordgroep zelf ook actief in de uitvoering.

Daarnaast is het college voornemens een overeenkomst te sluiten met ExpEx, een organisatie van ervaringsdeskundigen binnen diverse gebieden, om zo de inzet van ervaringsdeskundigen te vergemakkelijken.

Tot slot

Het college bedankt de rekenkamer voor het uitvoeren van het onderzoek en het op de agenda zetten van het thema toegankelijkheid.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders,

mevr. H.W. de Vos
secretaris

mevr. mr. A.C. Nienhuis
burgemeester