



PARMA GROEP

TOEGANKELIJKHEID IN DE GEMEENTE GOUDA



Inhoud

1.	Inleiding en aanpak.....	2
1.1	Inleiding onderzoek.....	2
1.2	Doelstelling	2
1.3	Onderzoeksvragen.....	3
1.4	Aanpak, normenkader en onderzoeksmethoden.....	3
2.	Beleidskader inclusie en toegankelijkheid	6
2.1	Geldend beleidskader	6
2.2	Doelen	7
2.3	Voortgang & informatie gemeenteraad.....	8
2.4	Deelconclusie: beleid en prioriteit voor inclusie en toegankelijkheid	8
3.	Uitvoering van het beleid.....	10
3.1	Uitvoeringsorganisatie.....	10
3.2	Samenwerking met doelgroep.....	11
3.3	Wat vindt de doelgroep?	11
3.4	Deelconclusie: uitvoering georganiseerd, doelgroep in beeld.....	12
4.	Toegankelijkheid gebouwen en informatie	14
4.1	Eisen toegankelijkheid openbare ruimte/gebouwen	14
4.2	Toegankelijkheid van een selectie van gebouwen.....	14
4.3	Toegankelijkheid van een selectie van websites	15
4.4	Toegankelijkheid van een selectie van brieven	17
4.5	Deelconclusie: goed op weg, nog lang niet klaar.....	18
	Bronnenoverzicht.....	19
	Bijlage 1: overzicht respondenten	20
	Bijlage 2: Ingevuld normenkader Gouda	21
	Bijlage 3: Vergelijking gemeenten	25
	Bijlage 4: Resultaten gebouwen, brieven, websites	26

Colofon

Opdrachtgever	Groene Hart Rekenkamer	Versiebeheer	Versie voor bestuurlijk wederhoor
Auteurs	Avelien Haan Greet Seinen Miranda Domenie	Contactgegevens	Parma Groep – www.parmagroep.nl info@parmagroep.nl 06-421128499

1. Inleiding en aanpak

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

1.1 Inleiding onderzoek

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

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

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

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

1.2 Doelstelling

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

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

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

1.3 Onderzoeksvragen

De centrale onderzoeksvraag luidt als volgt: Hoever zijn de gemeenten Bodegraven-Reeuwijk, Gouda, Waddinxveen en Zuidplas met de implementatie van het VN-verdrag Handicap en welke resultaten zijn bereikt als het gaat om de toegankelijkheid van gebouwen en informatie? De onderzoeksvraag valt uiteen in drie deelvragen, waarvan de eerste twee gericht zijn op het bredere kader van het inclusiebeleid en de derde zich beperkt tot de toegankelijkheid:

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

1.4 Aanpak, normenkader en onderzoeksmethoden

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

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

Het tweede deel is een analyse van de tot nu toe gerealiseerde effecten (doeltreffendheid) als het gaat om toegankelijkheid van een selectie van gebouwen en informatie. Het eerste deel van het onderzoek richt zich op de volle breedte van het VN-verdrag, het tweede deel alleen op het onderdeel toegankelijkheid.

Per gemeente is een onderzoeksrapport opgesteld met daarin de bevindingen over beleid, uitvoering en resultaten over de toegankelijkheid van geselecteerde gebouwen en brieven. Dit rapport is de rapportage van de gemeente Gouda. Naast rapporten per gemeente is een infographic opgesteld waarin de vergelijking tussen de vier gemeenten van het Groene Hart gemaakt is (bijlage 3).

Het normenkader staat bijlage 2. Het normenkader maakt duidelijk hoever de gemeente gevorderd is met beleidsvorming en implementatie als het gaat om inclusie. De basis voor het normenkader is het wettelijk kader vanuit het VN-verdrag en de wetten/besluiten die daarop zijn gebaseerd. Voor het waarden van de kwaliteit van de uitvoering en de voortgang in de implementatie van het VN-verdrag (kwaliteit van de uitvoering), is de Handreiking Lokale Inclusie Agenda van de VNG de basis.

Voor het onderzoek zijn de volgende methoden ingezet:

	<p>Deskresearch: bestuderen beleidsdocumenten inclusie en overige relevante onderwerpen, coalitieakkoord, analyse context en doelgroep. Bestudeerde documenten staan in de bronnenlijst.</p>	<p>Onderzoeksvraag 1a-c en e, 3a</p>
	<p>Interviews (zie overzicht respondenten)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 medewerkers over beleid • 4 medewerkers over uitvoering • 2 vertegenwoordigers van de doelgroep en 1 lid van de adviesraad 	<p>Onderzoeksvraag 1d, 2a, b, c</p>
	<p>Schouw locaties</p> <ul style="list-style-type: none"> • Schouw door Ongehinderd: bibliotheek Chocoladefabriek en cultuurhuis De Garensponnerij • Schouw door de Parma Groep: Cultuurhuis Garensponnerij, Bibliotheek Chocoladefabriek, Huis van de Stad. Schouw met elektrische rolstoel, scootmobiel, inwoner met visuele beperking en moeilijk lopende inwoner. 	<p>Onderzoeksvraag 3b, c</p>
	<p>Quickscan Toegankelijkheid website: beoordeling van een steekproef van vier websites op toegankelijkheidscriteria.</p>	<p>Onderzoeksvraag 3b, c</p>
	<p>Quickscan Toegankelijkheid brieven:</p> <ul style="list-style-type: none"> • beoordeling van vier brieven met de doelgroep (een visueel beperkte deelnemer, een cognitief beperkte deelnemer) • digitale B1 scan van 26 brieven. 	<p>Onderzoeksvraag 3b, c</p>

Bij het inzetten van de onderzoeksinstrumenten heeft de Parma Groep zo veel mogelijk gebruik gemaakt van de doelgroep zelf. Het organiseren van ervaringsdeskundigheid is een pittige klus geweest. Naast de door de gemeente gesuggereerde organisaties, zijn patiëntenverenigingen

aangeschreven en hebben de onderzoekers hun eigen netwerk ingeschakeld. Met name als het gaat om cognitieve beperkingen is er bij de gemeente geen ervaringsdeskundigheid in beeld.

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

2. Beleidskader inclusie en toegankelijkheid

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

2.1 Geldend beleidskader

Specifiek inclusiebeleid

De gemeente Gouda heeft sinds december 2021 een Inclusie Agenda: Onbeperkt Meedoen. De agenda is opgesteld naar aanleiding van een motie van de gemeenteraad. De agenda is met inwoners en organisaties opgesteld onder begeleiding van een extern bureau. De themasessies zijn deels online geweest, in verband met de coronapandemie. De Goudse Adviesraad voor mensen met een beperking heeft een advies gegeven over de uitkomsten van de themasessies. De Inclusie Agenda gaat in op de thema's: Inclusieve Leefomgeving, Zorg en Ondersteuning, Inclusie in Cultuur en Sport en Bewustwording, Communicatie en Dienstverlening. Bij ieder van deze thema's staat steeds wat de stip op de horizon is, wat er nu al gebeurt, welke knelpunten er zijn en welke acties de gemeente gaat ondernemen. Aan het einde van het document wordt dat zichtbaar in een lijst met investeringen die de gemeente doet voor deze acties.

In februari 2023 is een voortgangsrapportage gepubliceerd, in een versie voor de Raad en een versie voor de inwoners. Het voortgangsrapport kent dezelfde indeling als de Inclusie Agenda, maar andere bewoordingen: Inclusieve leefomgeving, sociaal domein: tolerante en inclusieve samenleving, sport & cultuur, toegankelijke gemeente. Bij ieder thema staat wat de gemeente wil bereiken, wat de gemeente daarvoor doet, wat de voortgang tot nu toe is en wat de gemeente in 2023 gaat doen.

In het Collegeprogramma 2022-2026 is specifiek aandacht voor inclusie: het is één van de speerpunten voor het College. In het Collegeprogramma staat:

- ☼ We gaan door met de uitvoering van de Lokale Inclusieagenda. Dit doen we in samenwerking met onder andere de Regenboogalliantie en de Goudse Adviesraad voor mensen met een beperking. We maken een succes van de doorontwikkelde Chocoladefabriek met Libertum en de Techniekwerkplaats.*
- ☼ Inclusie gaat over alle beleidsterreinen. Bij nieuw beleid wegen we telkens af of het inclusief voor iedereen is. Als gemeente hebben we daarbij een voorbeeldfunctie. We staan voor en werken aan een inclusieve en diverse ambtelijke organisatie. We stimuleren inclusie in de stad.*
- ☼ Gouda heeft zich verbonden aan het VN-verdrag Handicap (Onbeperkt meedoen!). Daarom investeren we in de fysieke toegankelijkheid van openbare gebouwen en een*

Inclusieve leefomgeving volgens de LIA:

In Gouda willen we dat iedereen een lang leven kan wonen in een gewone wijk. Gemixt door elkaar, qua leeftijd, inkomen, achtergrond, talenten en beperkingen. Dit vormt een belangrijk uitgangspunt in de omgevingsvisie. Daarnaast willen we dat iedereen ongeacht ouderdom, ziekte of beperking de mogelijkheid heeft om zich te kunnen begeven en ongehinderd te verplaatsen in de openbare ruimte en gebouwen. We willen een toegankelijke gemeente zijn, ondanks de verzakkende bodem. Daarom worden knelpunten in de toegankelijkheid als eerste aangepakt.

betere inrichting van de buitenruimte voor mensen met een beperking, waaronder sanitaire voorzieningen.

- ☼ *We zetten in op een versteviging van de vierings- en herdenkingscultuur in Gouda, met aandacht voor de Goudse verdraagzaamheid (Erasmus, Coornhert etc.) via bijvoorbeeld lezingen.*

Overige beleidskaders

De Lokale Inclusie Agenda is een plan met concrete activiteiten. In een aantal al eerder vastgestelde beleidsdocumenten staan ook beleidskaders genoemd. Het gaat vooral om de beleidsnota Iedereen kan meedoen (2020-2023) en in de visie SamenLeven. De visie op samenleven is het oudste document, daarin staat de visie van de gemeente op diversiteit, burgerschap en inclusie. In de uitvoeringsagenda worden concrete acties benoemd. In de uitvoeringsagenda SamenLeven 2020 staat aangekondigd dat er een Lokale Inclusie Agenda wordt opgesteld.

In de nota Iedereen kan meedoen staat dat de gemeente streeft naar een inclusieve dagelijkse omgeving: het gaat zowel over samenleven, meedoen, werk en inkomen als wonen. Per thema zijn actiepunten opgesomd.

De cultuurnota Gouda Sterker met Cultuur 2023-2027 benoemt het stimuleren van inclusie en diversiteit als opgave. Bij meerdere speerpunten komt inclusie naar voren in de beleidsnota, waarbij de gemeente door middel van kennisdelen en voorwaarden aan subsidies nadrukkelijk het aanbod aan activiteiten probeert te verbreden. Ook in het sportakkoord en in de onderwijsagenda is inclusie genoemd, al worden er in de laatste geen concrete acties aan verbonden. In de woon(zorg)visie 2030 is aandacht voor inclusie en is een actiepunt voor inclusieve wijken genoemd. Ook in de mobiliteitsvisie is aandacht voor de inclusieve samenleving.

Hoewel geen recent beleid voor het vastgoed en het beheer openbare ruimte is ingezien, wordt uit de Inclusie Agenda duidelijk dat ook hierbij aandacht is voor inclusie. Bij het inrichten van de openbare ruimte wordt de Leidraad Inrichting Openbare Ruimte (LIOR) toegepast. De openbare ruimte is zeker in de monumentale binnenstad met verzakkingsproblematiek een grote uitdaging. De belangrijkste maatregel voor de openbare ruimte is dat er een coördinator toegankelijkheid voor de fysieke leefomgeving is aangenomen die in beeld brengt welke toegankelijkheidsmaatregelen onderdeel uit dienen te maken van de aanpak om de kwaliteit en toegankelijkheid van de openbare ruimte te verbeteren. Er is de komende jaren daarnaast een ton beschikbaar voor het oplossen van acute problemen en snel te realiseren aanpassingen.

2.2 Doelen

De gemeente Gouda heeft zowel een Inclusie Agenda als veel beleidsdocumenten waarin aandacht is voor inclusie en toegankelijkheid. In deze documenten heeft de gemeente echter niet de gewoonte om concrete doelstellingen te formuleren. De gemeente benoemt wel ambities, opgaven, een stip op de horizon of vat de doelen samen met een korte omschrijving. In de Inclusie Agenda staan wel concrete acties geformuleerd. Deze acties zijn wel gericht, maar niet voorzien van indicatoren of streefcijfers. De opdracht van de programmamanager LIA is om de Inclusie Agenda meer SMART te maken en dat is ook de wens voor de volgende versie in 2024.

‘De eerste slag die gemaakt wordt is om de voortgangsrapportage die er nu aan komt scherper te maken. De voortgang wordt zo inzichtelijker gemaakt.’ (uit het beleidsinterview)

De thema’s uit de Inclusie Agenda omvatten niet alle levensdomeinen zoals ze zijn aangegeven in het VN-verdrag handicap. Dat wil volgens de gemeente niet zeggen dat er niets gebeurt op de andere domeinen, dat is onderdeel van het reguliere beleid. Er is geen voornemen om de huidige uitvoeringsagenda uit te breiden. In 2023 is er een herijking, die kan wel leiden tot uitbreiding van de LIA.

‘De gemeente gaat dit nog niet uitbreiden. Op dit moment heeft de gemeente de handen vol aan de bestaande agenda. Het betekent niet dat op de andere onderdelen niets gebeurt.’ (uit het beleidsinterview)

De Inclusie Agenda is gemaakt op basis van themasessies, begeleid door een extern bureau. Hoewel de Goudse Adviesraad voor mensen met een Beperking (GAB) wordt genoemd als deelnemer aan de themasessies, geven de vertegenwoordigers van GAB aan dat door de timing er geen deelnemers met een beperking bij de sessies aanwezig zijn geweest. De GAB heeft nog advies kunnen geven toen de tekst van de agenda al bijna klaar was. De Goudse Cliëntenraad (GCR) is helemaal niet betrokken. De beide adviesraden geven aan dat dit volgens hen geen juiste procedure was, zij hadden betrokken moeten zijn. De Raad heeft daar later ook in een motie om gevraagd. De verwachting is dat de volgende versie van de Inclusie Agenda wel in samenwerking met de beide adviesraden wordt opgesteld.

2.3 Voortgang & informatie gemeenteraad

De Raad is actief bezig met het thema inclusie: de Inclusie Agenda is opgestart naar aanleiding van een motie van de raad. Bij het vaststellen van de eerste versie van de Inclusie Agenda in 2022 heeft de Raad ook een motie aangenomen over de participatie van de adviesraden en ervaringsdeskundigen bij de Inclusie Agenda.

Het is de bedoeling dat de Raad twee keer per jaar wordt geïnformeerd over de voortgang van de acties uit de Inclusie Agenda. De eerste voortgangsrapportage is de rapportage van maart 2023 en na de zomer staat een tweede rapportage gepland. Recent is ook het proces om tot een nieuwe versie van de Inclusie Agenda te komen opgestart.

2.4 Deelconclusie: beleid en prioriteit voor inclusie en toegankelijkheid

In dit hoofdstuk is nagegaan of de gemeente Gouda voldoet aan de eis om een overkoepeld plan voor inclusie en toegankelijkheid op te stellen. Er is zowel een actuele Inclusie Agenda als aandacht voor inclusie in de overige relevante beleidsdocumenten. In de diverse beleidsdocumenten komen alle levensdomeinen aan de orde of zijn praktijken gevonden waardoor de aandacht voor toegankelijkheid en inclusie geborgd is. Er is daarmee zowel sprake van specifiek beleid voor inclusie en toegankelijkheid als algemeen beleid, waarbij ook aandacht is voor inclusie en toegankelijkheid (deelvraag 1a).

Bij de totstandkoming van het beleid is de doelgroep van het verdrag niet actief betrokken, mede door de korte doorlooptijd en de planning van bijeenkomsten in de zomer. Zowel de doelgroep als de Raad heeft daar aandacht voor gevraagd en het voornemen is om dit in de volgende versie anders aan te pakken. De gemeente kan daarmee nog meer inzetten op het formuleren van doelen met de doelgroep van het VN-verdrag (deelvraag 1b).

Er zijn geen specifieke en meetbare doelen geformuleerd, wel concrete activiteiten (deelvraag 1c). De voortgang bij de geplande activiteiten is beschreven in de voortgangsrapportage (deelvraag 1d). Er is afgesproken de Raad twee keer per jaar te informeren door een voortgangsrapportage. Dat ritme is in 2022 niet gehaald, in 2023 gaat dat wel lukken (deelvraag 1e).



Afbeelding 1 Ingang bibliotheek met aanwijzingen voor minder validen

3. Uitvoering van het beleid

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

3.1 Uitvoeringsorganisatie

Voor de uitvoering van de Inclusie Agenda is een programmaorganisatie ingericht. Er is een stuurgroep die bestaat uit de afdelingshoofden per domein, de directeur sociaal domein en de directeur die inclusie in portefeuille heeft.

Er is een integrale werkgroep waarin verschillende medewerkers meedoen. Dat zijn bijvoorbeeld de beleidsmedewerkers voor wie inclusie relevant is, een aantal projectleiders, de coördinator binnenstad en de programmamanager beheer openbare ruimte. Het gaat om ongeveer tien mensen die de breedte van de Inclusie Agenda bestrijken. De integrale werkgroep komt eens per zes weken bij elkaar. Voor 2023 werd dit ritme niet altijd gehaald, de programmastructuur is pas stevig neergezet eind 2022 met de komst van de nieuwe programmamanager en sindsdien zijn er regelmatige vergaderingen. Daarvoor was er vooral individuele afstemming. Er is geen eigen budget voor het programma, dat is belegd bij de afdelingen.

‘Er lopen wel veel projecten, waarvan medewerkers niet altijd zelf door hebben dat het onderdelen zijn van de Inclusie Agenda.’ (uit het beleidsinterview)

Het is de bedoeling dat de mensen uit de werkgroep de informatie en acties naar hun eigen afdelingen meenemen. Dat doet iedere afdeling op een eigen manier. Zo is er een werkgroep toegankelijkheid bij de afdeling services, die regelmatig bij elkaar komt om digitale toegankelijkheid verder te brengen. Bij de afdeling beheer openbare ruimte is er een coördinator toegankelijkheid voor 0,5 fte die de acties coördineert en aandacht vraagt voor toegankelijkheid. Bij maatschappelijk beleid wordt het meer vanuit de rol van ambassadeur opgepakt, er is geen aparte werkgroep.

In het gesprek met de medewerkers in de uitvoering kwam ook naar voren dat toegankelijkheid per afdeling een andere taak is. Bij gebouwen en ruimte gaat het om concrete aanpassingen die je kunt plannen en prioriteren. Bij digitale toegankelijkheid gaat het meer om het voldoen aan een gedetailleerde lijst met eisen. Bij het opstellen van brieven en teksten gaat het vooral om het trainen van medewerkers. Bij het inclusief handelen in de praktijk gaat het meer om de houding van medewerkers.

Medewerkers vinden de Inclusie Agenda ambitieus: het gaat om veel acties en het uitvoeren ervan kost tijd en geld, maar belangrijker nog: de bewustwording moet er ook zijn. Medewerkers noemen als mooie voorbeelden van het werken aan inclusie en toegankelijkheid:

- 🌸 de aanwezigheid van minimaal één schrijfcoach per afdeling die het B1 niveau checken en daarbij kunnen ondersteunen;

- ☼ het houden van een schouw in de openbare ruimte. Daar kwamen tips uit voor het plaatsen van vuilcontainers die meteen in het werkproces zijn aangepast;
- ☼ een wedstrijd om het bestuursakkoord in B1 te schrijven;
- ☼ het houden van stadsgesprekken over thema's als inclusie en diversiteit.

3.2 Samenwerking met doelgroep

De gemeente kent twee formele adviesraden: de Goudse Adviesraad Sociaal Domein (GASD) en de Goudse Cliëntenraad (GCR). De eerste adviseert vooral over beleid, de tweede meer over de uitvoering, maar in de praktijk loopt dit weleens door elkaar. Daarnaast is er de Goudse Adviesraad voor mensen met een Beperking (GAB) die uit ervaringsdeskundigen bestaat. Ook is er een Regenboog Alliantie die behoorlijk actief is. Voor de formele adviesraden is er een contactpersoon. De overige organisaties worden per thema en project betrokken.

De programmamanager heeft weleens gevraagd of de GAB bijvoorbeeld niet wordt overvraagd, vanuit de organisatie wordt op veel momenten contact gezocht. De GAB merkt dat ze vaak plannen krijgen voorgelegd, soms zelfs al voordat de gemeenteraad ze heeft gezien.

‘Nu bij het opknappen van het oude stadhuis zijn we zelfs al aangehaakt voordat de Raad de plannen krijgt voorgelegd.’ (uit het doelgroepinterview)

3.3 Wat vindt de doelgroep?

Een deel van de doelgroep is niet zo positief over de Inclusie Agenda, deze is volgens hen te breed ingestoken en gericht op alle minderheidsgroepen. Tegelijk is het inhoudelijk minder breed: nog niet alle levensdomeinen hebben een plek in de Inclusie Agenda. De doelgroep mist vooral aandacht voor vervoer, werk en inkomen en onderwijs. De aandacht voor alle minderheidsgroepen ziet de doelgroep zelf als risico: hierdoor kunnen de specifieke behoeften van inwoners met een beperking buiten beeld blijven.

‘25% van de samenleving heeft een beperking of heeft te maken met iemand met een beperking. Maar dan nog zijn we niet in beeld en worden we als problematisch weggezet’. (uit het doelgroepinterview)

De ambities van de gemeente zijn volgens de respondenten nog niet zo hoog. En ze merken dat het tempo van uitvoeren niet zo snel is. Zo noemen ze het bieden van een subsidieregeling voor kleine aanpassingen voor clubs en verenigingen die nog niet gerealiseerd is.¹ Ook merken ze dat er nu minder aandacht voor belangen van gehandicapten is bij de politiek - dat was vroeger anders. Volgens de respondenten uit de doelgroep focust de gemeente vooral op fysieke toegankelijkheid, maar voor de doelgroep is sociale toegankelijkheid belangrijker - er vanzelfsprekend bij horen. Ze horen regelmatig het argument dat het geld maar één keer uitgegeven kan worden, maar aanpassingen zijn ook vaak goed voor meer mensen dan alleen die met een handicap.

¹ De subsidieregeling is onderdeel van de uitvoeringsagenda 2022-2023 en wordt in 2023 gerealiseerd.

‘Heel vaak wordt gezegd dat elke euro die wordt uitgegeven aan toegankelijkheid niet aan iets anders kan worden uitgegeven. Het is echter van belang voor veel meer mensen, ook voor ouderen of voor ouders met kindwagens. Toegankelijkheid is dus niet speciaal voor mensen in een rolstoel.’ (uit het doelgroepinterview)

De GAB organiseert regelmatig evenementen en activiteiten waaruit aanbevelingen voor de gemeente komen, zoals hellingen bij winkels. Er is ook altijd op sociale media aandacht voor, maar opvolging komt er niet.

‘Het voelt soms alsof we knuffel gehandicapt zijn. Er moet opvolging komen, nu blijft het te veel stil staan.’ (uit het doelgroepinterview)

Over de samenwerking met de gemeente zeggen de vertegenwoordigers van de doelgroep dat het fijn is dat er nu meer aandacht is, maar dat het sterk afhankelijk is van de personen in bepaalde functies.

‘Soms is er een fijn contact met een ambtenaar, maar als die persoon weg gaat moet je opnieuw beginnen, omdat het niet wordt geborgd. Er is ook in Gouda veel verloop onder ambtenaren, dus steeds moet je het opnieuw uitleggen. Iemand moet de relevantie snappen, de kennis hebben en het begrip tonen. Tegen de tijd dat je alle drie die punten in het weefsel hebt, heeft die persoon een nieuwe baan.’ (uit het doelgroepinterview)

‘We willen graag dat inclusie een integraal onderdeel is in het denken van ambtenaren, zodat je niet constant aan de bel hoeft te trekken en moet zeggen: ‘Hallo, vergeet deze groep niet!’ Het moet een vanzelfsprekendheid worden en dat is het nog lang niet.’ (uit het doelgroepinterview)

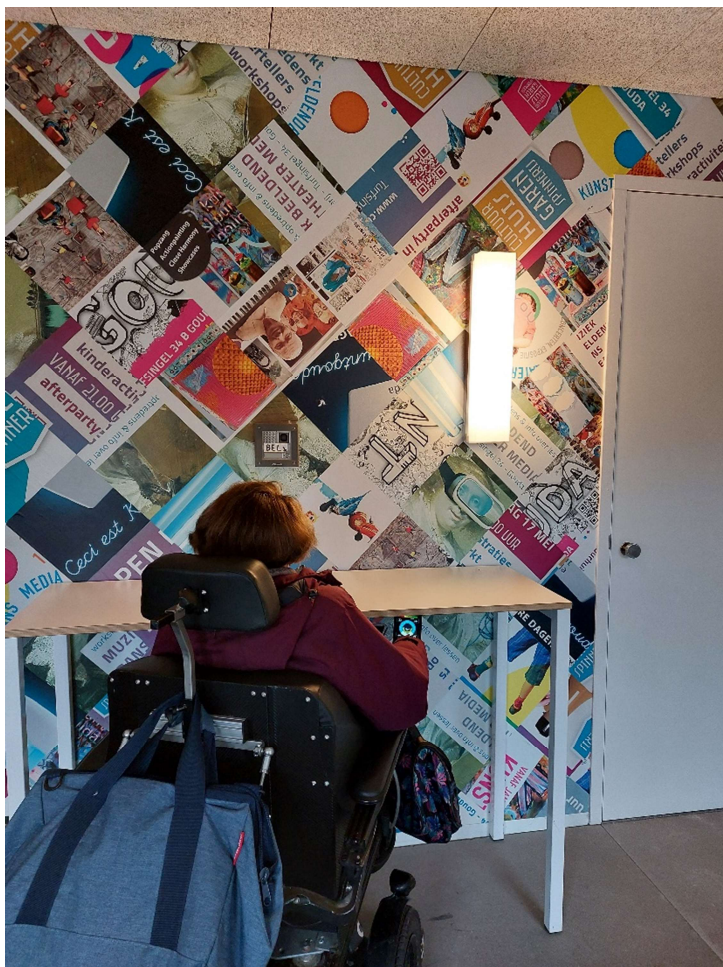
De vertegenwoordigers van de doelgroep geven aan dat het goed is dat ze zoveel worden gevraagd en dat er bijvoorbeeld een avond met de Raad is geweest. Toch zien ze twee verbeterpunten: er zou een vaste positie moeten komen voor de vertegenwoordiging van de doelgroep (gefaciliteerd met betaling en ondersteuning) en de doelgroep zou breder moeten, niet alleen fysieke beperkingen, maar bijvoorbeeld ook mensen met psychische kwetsbaarheid of een verstandelijke beperking.

3.4 Deelconclusie: uitvoering georganiseerd, doelgroep in beeld

In dit hoofdstuk is nagegaan op welke manier de gemeente uitvoering geeft aan de Lokale Inclusie Agenda. Er is een programmastructuur ingericht zowel op het niveau van het management als op het niveau van de medewerkers. Daarbij zijn er per afdeling aparte werkgroepen en aanspreekpunten. Het budget voor de Inclusie Agenda komt wel vanuit de verschillende beleidsdomeinen, er is geen apart budget. Er is daarmee sprake van een uitgebreide uitvoeringsorganisatie (deelvraag 2a).

De adviesraden worden formeel betrokken, al loopt dat niet altijd naar tevredenheid. Daarnaast worden andere organisaties actief betrokken, op het niveau van plannen en projecten en vanuit verschillende contactpersonen per plan of project. Er is soms meer contact met de informele vertegenwoordigers dan met de formele adviesraden. Ambtelijke organisatie en doelgroep weten elkaar goed te vinden, daarbij zijn de lijnen naar de informele adviesraden soms nog korter dan de lijn naar de formele adviesraden (deelvraag 2b).

De doelgroep is blij met de aandacht die er is, maar heeft een aantal verbeterpunten. De verbeterpunten gaan zowel over het proces van totstandkoming, de inhoudelijke breedte en de breedte van de doelgroep die betrokken wordt. Daarnaast merken de vertegenwoordigers van de doelgroep dat door het verloop van personeel het lastig is om de bewustwording op peil te houden en zouden ze graag zien dat er sneller gehandeld wordt nadat er aanbevelingen zijn gedaan (deelvraag 2c).



Afbeelding 2 Onbereikbare bel in het Cultuurhuis

4. Toegankelijkheid gebouwen en informatie

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

4.1 Eisen toegankelijkheid openbare ruimte/gebouwen

De gemeente Gouda stelt technische eisen aan de inrichting van de openbare ruimte. Daarvoor gebruikt de gemeente 'De Leidraad Inrichting Openbare Ruimte (LIOR)'. De LIOR is bedoeld om de kwaliteit van de inrichting van de openbare ruimte te waarborgen en te verbeteren. Er is een coördinator toegankelijkheid die aandacht vraagt voor toegankelijkheid bij de projecten in de openbare ruimte.

De gemeente heeft voor de toegankelijkheid van gebouwen een opdracht verstrekt om het gemeentelijk vastgoed door een extern bureau te laten schouwen. Op basis daarvan wordt een plan gemaakt met daarin een prioritering voor de mogelijke en wenselijke aanpassingen per gebouw.

4.2 Toegankelijkheid van een selectie van gebouwen

Voor het onderzoek is een steekproef gedaan om gebouwen te beoordelen op toegankelijkheid. Daarvoor zijn twee methoden ingezet: een formele schouw door een inspecteur (door bureau Ongehinderd) en een informele schouw met de doelgroep zelf (door de onderzoekers). In het kader van dit rekenkameronderzoek heeft Ongehinderd twee gebouwen (de bibliotheek Chocoladefabriek en Cultuurhuis de Garensponnerij) getoetst op basis van de criteria die gelden voor het Nederlands Keurmerk voor Toegankelijkheid. In de bijlagen 4-13 zijn de uitwerkingen opgenomen. Ongehinderd onderscheidt in de beoordeling vier niveaus: brons, zilver, goud, platina.² Uit de opgestelde rapporten blijkt dat de bibliotheek voldoet aan het keurmerk voor brons en dat het Cultuurhuis daaraan nog niet voldoet maar daarvoor nog een viertal maatregelen kan nemen.

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

² In verband met een eigen opdracht van de gemeente Gouda aan Ongehinderd zijn bij deze gemeente niet alleen de niveaus brons, zilver en goud beoordeeld, maar is ook in beeld gebracht welke maatregelen genomen moeten worden om platina te halen.

trappen en liften, hellingbanen, toiletten en een aantal algemene punten. Ook is gekeken of de website van het gebouw voldoende informatie bevat over de toegankelijkheid.

Tabel 4.1 samenvatting schouw gebouwen

Thema	Huis van de Stad	Bibliotheek Chocoladefabriek	Cultuurhuis de Garensponnerij
Parkeren	Binnen niet gratis, buiten te ver weg en net iets te smal	De parkeerplaats is te smal en te kort	Gratis parkeren dichtbij de locatie
Omgeving	Het plein is goed ingericht en voorzien van lijnen	Er zijn veel obstakels en hobbels en geen gidslijnen	De omgeving is goed toegankelijk, al staan er veel fietsen. Geen gidslijnen
Entree	Op orde, alleen de bel is lastig bereikbaar	Krap voor een scootmobiel maar het kan	Zonder hulp kom je niet binnen, de deur is zwaar en de bel moeilijk vindbaar
Receptie	Er is een laag loket, maar lastig zichtbaar	Selfservice met een te hoog beeldscherm	De verwijzing is duidelijk, maar zonder hulp kom je niet verder
Trappen/liften	Liften op orde, trap kan met meer contrast en een lagere leuning	Trap geschikt voor slechtienden, lift niet. Lift wel geschikt voor rolstoelers.	Trap en lift zijn niet geschikt voor slechtienden en de liftknop is moeilijk bereikbaar voor rolstoelers
Hellingbanen (intern)	niet van toepassing	niet van toepassing	niet van toepassing
Toiletten	Aanwezig, maar moeilijk vindbaar en niet schoon	Op orde, soms een wat te korte kraan	Aanwezig, maar ook gebruikt voor het verschonen van kinderen
Algemene punten	Loopzones op orde, vluchtroutes alleen met een BHV-er	Loopzones op orde, deuren en bewegwijzering niet. Vluchtroute niet toegankelijk	Bovenste verdieping alleen per trap, bewegwijzering kan beter, vluchtroute alleen met hulp
Website informatie	Geen info op de site, wel uitleg bij belcontact	Duidelijke informatie op de site, bij bellen geen contact	Geen info op de website, wel uitleg bij belcontact

De vertegenwoordigers van de doelgroep geven aan: zowel in de bibliotheek als in het Huis van de Stad zien we duidelijk dat er rekening is gehouden met ons. Bij het Cultuurhuis is dat volgens hen onvoldoende het geval. Tijdens de rondgang in de stad is belevingsinformatie gevraagd aan de deelnemers. Ze geven allemaal aan: de stad is prachtig, maar verzakt en dat maakt het voor ons minder toegankelijk. Ze zien ook wel dat dat in een historische stad niet anders kan: dan gebruik je dus niet de stoep maar de straat. Gidslijnen eindigen soms tegen een verkeersbord of mensen zetten er fietsen en containers op: toegankelijkheid staat of valt met het gedrag van de inwoners zelf. Bij het betreden van de gebouwen valt op dat de deelnemers zelf steeds aangeven: onze doelgroep is zo divers, het kan nooit voor iedereen toegankelijk zijn. Wat voor de één wel een goede oplossing is, is dat voor de ander niet.

4.3 Toegankelijkheid van een selectie van websites

Om de toegankelijkheid van de gemeentelijke website te onderzoeken is een webscan ontwikkeld op basis van de QuickScan Toegankelijkheid gemeentewebsite van Ieder(in). De webscan is een formulier in twee delen. Het eerste deel gaat over de wettelijk verplichte toegankelijkheidsverklaring die op de gemeentelijke website is gepubliceerd. Aan de hand van een checklist is weergegeven of de gemeentelijke website een toegankelijkheidsverklaring heeft en wat de inhoud van de toegankelijkheidsverklaring is. Het tweede deel gaat over de website zelf. Met een checklist is de eerste indruk van de website beoordeeld. Met behulp van de '7 belangrijke web-criteria'³ is de toegankelijkheid beoordeeld. Als laatste is een selectie van drie stukken tekst beoordeeld op leesniveau.

³ <https://iederin.nl/doe-mee/zelf-lokaal-aan-de-slag/toolkit-toegankelijke-gemeentewebsites/toolkit-wat-kun-je-doen/>

Op de website <https://www.gouda.nl/toegankelijkheid/> staan alle applicaties, losse websites en mobiele apps genoemd die de gemeente Gouda beheert. Van elke genoemde website of applicatie is een link naar de toegankelijkheidsverklaring opgenomen. We hebben vier websites / applicaties geselecteerd voor de webscan. Als eerste de gemeentelijke website (<https://www.gouda.nl>). Vervolgens hebben we willekeurig een applicatie (<https://gouda.bestuurlijkeinformatie.nl>), losse website (<https://www.kiesjouwtoekomst-mh.nl>) en mobiele app (Gouda denkt mee) geselecteerd. De drie websites zijn beoordeeld door iemand met een licht verstandelijke beperking (LVB). De ingevulde webscans zijn opgenomen in de bijlagen. In tabel 4.2 staat een samenvatting van de webscan.

Tabel 4.2 samenvatting webscan

Onderdeel/website	gouda.nl	bestuurlijkeinformatie.nl	kiesjouwtoekomst-mh.nl	Gouda denkt mee
Actuele verklaring	ja	ja	ja	ja
Getest	ja, rapport opgenomen	nee	nee	nee
Aantal criteria in orde (van 50)	40	nvt	nvt	nvt
Ervaringsdeskundigen betrokken?	nee	nvt	nvt	nvt
Toegankelijkheids-status	B: voldoet gedeeltelijk	D: voldoet niet	D: voldoet niet	D: voldoet niet
Eerste indruk	positief	overwegend positief	matig	positief
Voldoet aan hoeveel van de 7 criteria	7	4	4	nvt (app)
Leesniveaue	B1/B2	C1/C2	B1/B2	B2

De gemeentelijke website heeft een actuele verklaring en is getest. Het volledige rapport van de test staat op de website. Uit het rapport blijkt dat de website voldoet aan 40 van de 50 criteria waarop de website is getest. Op de website of in het rapport is niet opgenomen of ervaringsdeskundigen zijn betrokken bij het testen van de website. De algehele status van de toegankelijkheid is volgens de wettelijke verklaring 'B: voldoet gedeeltelijk'. De website oogt rustig en overzichtelijk, de eerste indruk is positief. De website voldoet aan alle zeven criteria uit de quickscan die leder(in) heeft ontwikkeld. Drie willekeurig gekozen stukken tekst op de website hebben leesniveau B1, B1/B2 en nogmaals B1/B2 volgens de accessibility tool.⁴ De persoon met een LVB vindt de website overzichtelijk, duidelijk en logisch. Er staan wel een paar onduidelijke woorden op zoals 'psychische klachten', 'partners (niet zijnde een privé-relatie)' en 'benodigheden'. Formulieren zijn goed te gebruiken, maar na het invullen van bijvoorbeeld het formulier om een melding te maken, kom je lastig weer op de homepage terecht. Alles overziend is de testpersoon erg tevreden over de website [gouda.nl](https://www.gouda.nl).

De andere drie websites zijn minder toegankelijk dan de eigen website. Er zijn wel verklaringen, maar de websites zijn niet getest en scoren daarom een 'D: voldoet niet'. De eerste indruk van de websites verschilt: die van Bestuurlijke informatie en de app van Gouda doet mee scoren (overwegend) positief, de website van Kies jouw toekomst scoort matig: de website is druk, er is geen zoekfunctie en contrast en kleurgebruik zijn niet handmatig in te stellen. De websites van Bestuurlijke informatie en Kies jouw toekomst voldoet aan vier van de zeven criteria van de Quickscan van leder(in). Het leesniveau van de app en van Bestuurlijke informatie is te hoog. De persoon met een LVB kan de website met Bestuurlijke informatie niet goed gebruiken, omdat deze niet overzichtelijk is. *'Als je klikt op 'bekijk overzichten' wordt het er niet overzichtelijker op. Je hebt*

⁴ Met deze tool kun je stukken tekst laten toetsen op leesniveau: <https://www.accessibility.nl/tools/leesniveaue>.

bijvoorbeeld drie nummers 1. De blokjes zijn niet gelijk, dat maakt het onoverzichtelijk en chaotisch. Je weet niet waar je moet kijken. In dit overzicht ben ik het overzicht kwijt.’ Over de website kiesjouwtoekomst-mh.nl is de testpersoon met een lvb best tevreden, omdat de website rustig is, met duidelijke taal. Maar, er is weinig tekst op de homepage, zodat het gebruik van de website niet direct duidelijk is. Het doel van de website is de testpersoon ook niet duidelijk. *‘Het is niet echt kiezen van je toekomst, uiteindelijk staan er alleen wat tips van wat je kan doen. Er valt weinig te kiezen. Eigenlijk moet je al hebben gekozen.’* Verder geeft de testpersoon ook een tip: *‘Je kunt alleen bellen, terwijl jongeren niet zo snel bellen. Ik zou er op zijn minst ook een emailadres bij zetten.’*

4.4 Toegankelijkheid van een selectie van brieven

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

Opmerkingen over de eerste indruk van de brieven

- ☼ titel te lang en onduidelijk;
- ☼ de vormgeving is niet helpend.

Opmerkingen over het taalgebruik in de brieven

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

Opmerkingen over de inhoud van de brieven

- ☼ de informatie is niet altijd duidelijk;
- ☼ de informatie is niet compleet of juist te uitgebreid;
- ☼ één brief is gericht aan kinderen, maar voor kinderen niet leesbaar.

Er is een duidelijk verschil tussen de brieven: twee brieven zijn voldoende duidelijk voor de lezer, twee brieven zijn dat niet. Dat gaat met name om het taalgebruik in de brieven.

Daarnaast zijn 26 brieven gescand op het gebruikte taalniveau. Uitgangspunt is dat brieven die geschikt zijn voor de doelgroep op B1 niveau zouden moeten zijn. Van de 26 gescande brieven zijn er slechts vier die op B1 niveau geschreven zijn. Nog eens vier brieven zijn op B1/B2 geschreven. De overige brieven zijn op B2 of C1 niveau geschreven.⁵

Tabel 4.3 samenvatting B1 analyse brieven

Brieven	Niveau	Brieven	Niveau
Sportkosten	B2	Beschikking 487 14	B2/C1
Leefgeld	B2	Toewijzing 487 15	C1
Besluit afval	B1/B2	Beschikking waterbuurt	B2/C1

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

Huisbezoek brief Jan	B1	Bevestiging melding	B2/C1
Buiten behandeling bijzondere bijstand	B2	Toekenning 487 18	B2/C1
Toekenning traplift	B1	Verzoek om aanvulling	B2/C1
Toekenning voorz bruikleen	B1/B2	Toekenning standplaats	C1
ontvangstbevestiging melding WMO	B1	Ontvangstbevestiging(libre)	B1/B2
Afspraak ouderenvoorlichting	B1/B2	wijzing van uw bijstandsuitkering	B2
doorzenden bezwaar 487	B2	precario	C1
ontvangstbevestiging GPK GGD	B2	Aan de bewoners van dit pand	B2
Besluit 487 12	B2/C1	Uitnodiging inloopavond	B1
Beschikking 487 13	B2/C1	Melding leegstand	B2/C1
4/26 gescande brieven op B1 Niveau			

4.5 Deelconclusie: goed op weg, nog lang niet klaar

Dit hoofdstuk laat de resultaten van de inzet op inclusie zien bij gebouwen, website en brieven. Daarbij is ook steeds de mening van de doelgroep gevraagd.

De gemeente gaat uit van de wettelijke vereisten en hanteert 'De Leidraad Inrichting Openbare Ruimte (LIOR)' waarin aandacht is voor toegankelijkheid. Ook zijn er projecten om te werken aan het taalniveau van informatie en de website (deelvraag 3a).

Er zijn twee gebouwen getoetst op basis van de criteria die gelden voor het Nederlands Keurmerk voor Toegankelijkheid. Eén ervan voldoet aan het keurmerk brons, de andere moet daarvoor nog een aantal knelpunten oplossen. Drie gebouwen zijn getoetst met de doelgroep, twee daarvan voldoen in redelijke mate, één is volgens de deelnemers minder toegankelijk. Daarmee is duidelijk zichtbaar dat in Gouda al is gewerkt aan de toegankelijkheid van gebouwen (deelvraag 3b).

De gemeentelijke website heeft een actuele verklaring en is getest en voldoet aan alle zeven criteria uit de quickscan die Ieder(in) heeft ontwikkeld. De algehele status van de toegankelijkheid is volgens de wettelijke verklaring 'B: voldoet gedeeltelijk'. Drie willekeurig gekozen stukken tekst op de website hebben leesniveau B1, B1/B2 en nogmaals B1/B2 volgens de accessibility tool. De persoon met LVB vindt de website overzichtelijk, duidelijk en logisch. De andere drie websites zijn minder toegankelijk. Er zijn wel verklaringen, maar de websites zijn niet getest en scoren daarom een 'D: voldoet niet' en ook de testpersoon heeft veel opmerkingen. Daar waar de gemeentelijke organisatie verantwoordelijkheid is voor de informatievoorziening scoort de website positief (deelvraag 3b).

De geselecteerde brieven scoren gemiddeld een voldoende. Er zijn nog wel tal van verbeteringen aan te brengen om de brieven beter te laten aansluiten bij mensen met een handicap. Toch wordt al wel zichtbaar dat het taalniveau op onderdelen al meer doelgroepgericht is (deelvraag 3b).

Zowel voor de brieven als voor de gebouwen heeft de doelgroep nog aanbevelingen. De doelgroep is gemiddeld genomen matig tevreden, ze zien wel dat er veel gebeurt, maar het kan nog beter (deelvraag 3c).

Bronnenoverzicht

- ✿ Lokale Inclusie Agenda 'Onbeperkt meedoen' december 2021
- ✿ Onbeperkt meedoen in Gouda – Voortgangsrapportage Lokale Inclusie Agenda 2023
- ✿ Lokale Inclusie Agenda (Publieksversie 2023)
- ✿ Presentatie Stand van zaken Lokale Inclusie Agenda voor stuurgroep-december 2022
- ✿ Concept verslag stuurgroep Lokale Inclusie Agenda dd.6 februari 2023
- ✿ Raadsmemo voortgang Lokale Inclusie Agenda 14 maart 2023
- ✿ Motie Opnemen van inclusie toets 14 maart 2023
- ✿ Bestuursakkoord 'Geef Gouda door! 2022-2026
- ✿ Uitvoeringsagenda SamenLeven 2020
- ✿ Nota Iedereen kan meedoen- Een nieuw kader op het Gouds sociaal domein 2020-2023
- ✿ Uitvoeringsplan Gouda Regenboogstad 2023-2026
- ✿ 'Gouda sterker met cultuur' Cultuurnota Gouda 2023-2027
- ✿ Gouds Sportakkoord 2019
- ✿ Goudse Onderwijsagenda
- ✿ Kadernota Vastgoed 2012

Bijlage 1: overzicht respondenten

Respondenten interviews Gouda

Carla Weller (GAB Gouda)

Karin van Dijk (GAB Gouda)

Michel van Lokeren

Lennart van Motman (Vastgoed gemeente Gouda)

Gail van Donselaar (website gemeente Gouda)

Pascal Anker (Openbare Ruimte gemeente Gouda)

Jolanda Bouma (Communicatie gemeente Gouda)

Tsjalline Boorsma (Beleidsmedewerker maatschappelijk beleid gemeente Gouda)

Martine Breedveld (Programmamanager LIA gemeente Gouda)

Betrokken inwoners bij brievenscan, gebouwenscan en/of webscan

Kees Dijksman

Michel van Lookeren

Karin van Dijk

Cynthia Beverloo

Carla Weller

Sebastiaan Verheij

Bijlage 2: Ingevuld normenkader Gouda

Bron	Soort norm	Norm	Toelichting	Documenten/praktijken:			
				Niet gevonden/ niet rechtmatig	Wel gevonden, algemeen	Wel gevonden, specifiek	Specifiek, meetbaar en er is monitoring
Art 9 VN-verdrag	Inspanning	Bij besluitvorming die invloed heeft op de doelgroep, spant de gemeente zich in om de doelgroep en de vertegenwoordigende organisaties nauw te betrekken.	Niet bij de eerste versie van de LIA, wel bij het vervolg en wel bij projecten en plannen				
Art 3 Bgbh/cz	Resultaat	De gemeente stelt een actieplan op waarin wordt beschreven op welke wijze zij werkt aan een geleidelijke verwezenlijking van de algemene toegankelijkheid voor personen met een handicap of chronische ziekte. In dit plan zijn tenminste maatregelen voor de korte en lange termijn voorzien van een planning voor realisatie.	Er is een LIA, zonder meetbare doelen, maar wel met concrete activiteiten				
Art 6 VN-verdrag	Inspanning	De gemeente spant zich in om in het beleid aandacht te hebben voor de extra kwetsbare positie van vrouwen en meisjes met een handicap.	Dit is niet als thema in het beleid benoemd				
Art 7 VN-verdrag	Inspanning	De gemeente spant zich in om bij beslissingen voor kinderen met een handicap de belangen van het kind voorop te stellen.	Dit is niet als thema in het beleid benoemd				
Art 9 VN-verdrag	Inspanning	De gemeente spant zich in om toegankelijke informatie te verschaffen aan personen met een handicap in alle communicatie-uitingen	Thema in de Inclusie Agenda en er zijn projecten om te werken aan de toegankelijkheid van brieven en informatie				
Art 5b Wgbh/cz	Resultaat	De gemeente maakt geen onterecht onderscheid in haar dienstverlening tussen inwoners met en zonder een handicap.	In de LIA staat ook non-discriminatie centraal				
Art 8 VN-verdrag	Inspanning	De gemeente zet zich actief in om bewustwording te creëren rondom het thema toegankelijkheid en inclusie van mensen met een handicap.	Dit is een speerpunt in de LIA				
Art 3 Tbd	Inspanning	De gemeente spant zich in om websites en mobiele	Er is een werkgroep				

		applicaties toegankelijk te maken voor toepassingen van standaard EN 301 549.	toegankelijkheid				
Art 3 Tbd	Resultaat	De gemeente publiceert op hun website of bij het downloaden van een mobiele applicatie, een actuele verklaring over de conformiteit van hun website of mobiele applicatie met de eisen uit het besluit digitale toegankelijkheid.	Ja, er is een actuele verklaring en er is getest				
Art 2.1.2 WMO	Resultaat	De gemeenteraad stelt periodiek een plan vast met betrekking tot het door het gemeentebestuur te voeren beleid met betrekking tot maatschappelijke ondersteuning. Het plan beschrijft beleidsvoornemens die er op gericht zijn de toegankelijkheid van voorzieningen, diensten en ruimten voor mensen met een beperking te bevorderen.	Inclusie is een thema in de visie op samenleving en de nota sociaal domein				
Art 2.2.1 Jeugdwet	Resultaat	De gemeenteraad stelt periodiek een plan vast dat richting geeft aan de door de gemeenteraad en het College te nemen beslissingen betreffende preventie en jeugdhulp, de uitvoering van kindbeschermingsmaatregelen en jeugdreclassering.	Inclusie is een thema in de visie op samenleving en de nota sociaal domein				
Art 2.2.4 WMO	Resultaat	Het College zorgt ervoor dat gratis cliëntondersteuning beschikbaar is voor inwoners met een handicap.	Volgens de website is dit beschikbaar				
Wmo/Jeugdwet/ Participatiewet	Inspanning	De gemeente spant zich in om in het Wmo- en Jeugdwetbeleid uit te leggen hoe invulling wordt gegeven aan het VN-verdrag.	Het VN verdrag handicap wordt in het beleid genoemd				
Art 27 VN-verdrag	Inspanning	De gemeente spant zich actief in om mensen met een handicap te voorzien van (on)betaald werk en informatie/bemiddeling om tot (on)betaald werk te kunnen komen.	Het is een thema in het beleid sociaal domein, maar heeft geen prioriteit in de LIA				
Art 9 VN-verdrag	Inspanning	De gemeente spant zich in om toegankelijke informatie te verschaffen aan personen met een handicap over mobiliteitshulpmiddelen, ondersteunende technologieën en diensten/faciliteiten die de participatie van de doelgroep bevorderen.	Ja, op de website goudawijzer				
Art 2a Wgbh/cz	Inspanning	De gemeente neemt passende maatregelen voor een goede fysieke toegankelijkheid van openbare gebouwen met behulp van aanpassingen van eenvoudige aard.	Er is een scan gedaan van alle gebouwen, er volgt nog een plan en er komt een subsidieregeling				

Art 9 VN-verdrag	Inspanning	De gemeente neemt passende maatregelen om personen met een handicap toegang te garanderen tot de fysieke omgeving.	Inclusieve leefomgeving is een speerpunt in de LIA				
Art 19 VN-verdrag	Inspanning	De gemeente neemt passende maatregelen om te zorgen dat mensen met een handicap toegang hebben tot een thuis, residentiële en andere maatschappij-ondersteunende diensten om daarmee isolatie en uitsluiting uit de maatschappij te voorkomen.	Inclusieve wijken is een onderdeel in de woonvisie				
Art 9 VN-verdrag	Inspanning	De gemeente neemt passende maatregelen om ervoor te zorgen dat faciliteiten voor sport, cultuur, onderwijs en openbaar vervoer toegankelijk zijn voor inwoners met een handicap.	Voor sport en cultuur is veel aandacht in de LIA, voor onderwijs en openbaar vervoer minder.				
Art J4 Kieswet	Resultaat	De gemeente zorgt ervoor dat de stemlokalen toegankelijk zijn inwoners met een beperking.	Alle stemlokalen zijn toegankelijk, bij drie lokalen is extra hulp aanwezig.				

Bron	Soort	Norm	Toelichting	Documenten/praktijken/afspraken:			
				Niet gevonden	Wel gevonden	Gevonden + vastgelegd	Gevonden, vastgelegd en geprioriteerd
Handreiking Lokale Inclusie Agenda VNG	Inspanning	De gemeente spant zich in om (in samenwerking met partners) een en lokale inclusieagenda met focus op sub-thema's en doelen op te stellen.	Er is een LIA al is de doelgroep daar niet heel actief bij betrokken				
Handreiking Lokale Inclusie Agenda VNG	Inspanning	De gemeente spant zich in om bij de ontwikkeling van nieuw beleid of nieuwe producten rekening te houden met het "Design for all" principe: de toegankelijkheid voor inwoners met een handicap wordt meegewogen.	Dit is in de openbare ruimte opgepakt, in voorstellen is inclusie een vast onderdeel en er zijn trainingen voor medewerkers				
Handreiking Lokale Inclusie Agenda VNG	Inspanning	De gemeente spant zich in om ervaringsdeskundigheid te betrekken – praten mét in plaats van over. Bijvoorbeeld in de vorm van een werkgroep waarin de doelgroep vertegenwoordigd is.	Er is een adviesraad en er zijn organisaties die betrokken worden op het niveau van plannen en projecten				
Handreiking Lokale Inclusie Agenda VNG	Inspanning	De gemeente spant zich in om met partners aan het thema toegankelijkheid/inclusie te werken. Hierdoor is sprake van synergie.	Er wordt samengewerkt met Sportpunt Gouda en culturele instellingen en onderwijsinstellingen				
Handreiking Lokale Inclusie	Inspanning	De gemeente spant zich in om een ambassadeur toegankelijkheid aan te stellen, bijvoorbeeld een	Er is geen ambassadeur, wel een verantwoordelijk wethouder				

Agenda VNG		raadslid of prominent lid van de lokale gemeenschap.					
Handreiking Lokale Inclusie Agenda VNG	Inspanning	De gemeente spant zich in om een stimuleringsfonds in het leven te roepen om kleinschalige lokale ingrepen die de toegankelijkheid bevorderen te stimuleren.	Dit fonds is wel aangekondigd, maar is er nog niet.				
Handreiking Lokale Inclusie Agenda VNG	Inspanning	De gemeente spant zich in om een coördinerende ambtenaar aan te stellen op het thema toegankelijkheid. Deze ambtenaar maakt het onderwerp levendig, zorgt ervoor dat het thema onder de aandacht van de organisatie blijft, en handhaaft het toegankelijkheidsbeleid.	Er is een programmamanager, stuurgroep en werkgroep.				

Bijlage 3: Vergelijking gemeenten

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

Bijlage 4: Resultaten gebouwen, brieven, websites

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

- Brievenscan Gouda – een overzicht met de scores op de beoordeelde brieven tijdens de documentenschouw
- Ongehinderd gebouwenscan Gouda Bibliotheek – het rapport van Ongehinderd over de bibliotheek
- Ongehinderd gebouwenscan Gouda Cultuurhuis Garensponnerij – het rapport van Ongehinderd over het cultuurhuis
- Parma gebouwenscan Gouda Chocoladefabriek – het rapport van de gebouwenschouw met de doelgroep
- Parma gebouwenscan Gouda Cultuurhuis Garensponnerij – het rapport van de gebouwenschouw met de doelgroep
- Parma gebouwenscan Gouda Huis van de Stad – het rapport van de gebouwenschouw met de doelgroep
- Webscan Gouda gemeente – het rapport van de webscan die door Parma is gedaan
- Webscan Gouda Gouda denkt mee – het rapport van de webscan die door Parma is gedaan
- Webscan Gouda Ibabs – het rapport van de webscan die door Parma is gedaan
- Webscan Gouda Kies jouw toekomst – het rapport van de webscan die door Parma is gedaan