



MEMO aan Raad

Aan : Commissie Samenlevingszaken
Van : College van Burgemeester en Wethouders
Datum : mei 2020
Onderwerp : **Implementatie VN-Verdrag Handicap**

Aanleiding

In maart 2019 ontving u een memo over het VN-verdrag voor rechten van mensen met een handicap. De memo gaf antwoord op uw vragen. Ook stond er achtergrondinformatie over het VN-verdrag. En gaf de vervolgstappen voor 2019 en verder weer.

Tijdens de commissievergadering op 15 april 2019 sprak u over "Toegankelijkheid van gebouwen, dienstverlening, voorzieningen en openbare ruimte voor mensen met een functiebeperking". Hierin zei wethouder Wijnants toe dat wij ons gemeentehuis zouden toetsen op toegankelijkheid. En hij zou u eerste helft 2020 laten weten hoe ver wij zijn met de implementatie van het VN Verdrag.

In deze memo leest u wat we al doen. En ook de vervolgstappen op het gebied van inclusie, toegankelijkheid en bewustwording voor 2020 en verder.

Stand van zaken: wat doen we al?

Vorig jaar (maart 2019) concludeerden wij dat we enerzijds al veel doen om inclusie voor inwoners met een beperking te bevorderen. Maar dat er anderzijds natuurlijk altijd nog verbetering mogelijk is. De vervolgstappen die wij ons toen voornamen:

1. schouw van het gemeentehuis;
2. onderzoeken aanpassen interne werkwijze;
 - o onderzoeken of het mogelijk is om bij de verstrekking van een vergunning voor evenementen toegankelijkheidseisen op te nemen;
 - o onderzoeken of en zo ja bij welke subsidiebeschikkingen en inkoopprocedures het relevant is toegankelijkheids(eisen) op te nemen;
 - o het onderwerp toegankelijkheid inbrengen als thema voor het Breed overleg.

Hieronder volgt per onderdeel een uitleg over de activiteiten die wij hiervoor in het afgelopen jaar hebben gedaan.

Ad 1

Schouw gemeentehuis in het kader van bewustwording en toegankelijkheid

De gemeente startte in 2019 met het toetsen van de toegankelijkheid van het gemeentehuis. De schouw is gedaan samen met ervaringsdeskundigen. Zij gaven aan wat beter kon. Dit sluit ook aan bij wat wij willen, namelijk op het gebied van inclusie een voorbeeldfunctie vervullen naar andere organisaties in Noordoostpolder.

Najaar 2019 beoordeelden een groep ervaringsdeskundigen het gemeentehuis in een zogenaamde *quickscan* op de fysieke, mentale, digitale en schriftelijke toegankelijkheid. De groep ervaringsdeskundigen bestond uit inwoners met diverse beperkingen, zoals een fysieke beperking (rolstoelgebonden), visuele beperking, auditieve beperking

(slechthorend), licht verstandelijke beperking, laaggeletterdheid en iemand met een autisme spectrum.

De ervaringen en tips van deze ervaringsdeskundigen zijn gebundeld in een rapport (bijlage 2). Het rapport geeft inzicht in wat goed gaat en wat beter kan. Een korte samenvatting van het rapport is te vinden in bijlage 1 (extra informatie).

Quickscan als best practice opgenomen in komende VNG-publicatie over inclusie

Onze samenwerking met ervaringsdeskundigen en met de organisatie MEE wordt opgenomen als beste werkmethode in een publicatie van de VNG over inclusie.

Ad 2

Op verschillende manieren hebben we onderzocht hoe we onze interne werkwijze konden aanpassen

Toegankelijkheidsrichtlijnen meegeven bij evenementenvergunning is mogelijk

We keken naar de toegankelijkheidseisen bij evenementen. Wij ontwikkelden een flyer (bijlage 3) met toegankelijkheidsrichtlijnen voor evenementen samen met twee ervaringsdeskundigen die ook aanwezig waren bij het RTG van 15 april 2019.

Toegankelijkheid is onderdeel geworden van het subsidie- en inkoopproces

We onderzochten of het relevant is toegankelijkheidseisen op te nemen in subsidiebeschikkingen en inkoopprocedures. Het thema inclusie werd deel van onze subsidiebeschikkingen en inkoopprocedures.

Toegankelijkheid is ingebracht als thema voor het Breed overleg

Twee keer per jaar hebben wij samen met de participatieraad Sociaal Domein overleg met de achterban- en cliëntenorganisaties in het sociaal domein. Het zogeheten Breed Overleg. Wij legden thema bewustwording en toegankelijkheid bij de participatieraad Sociaal Domein. Zij spraken over het VN-verdrag naar aanleiding van de memo van maart 2019. Hun opvolgende besluit was het onderwerp te agenderen voor het halfjaarlijkse Breed Overleg.

En ook:

Verbinding met de ervaringsdeskundigen is versterkt

We vroegen twee ervaringsdeskundigen aan te sluiten bij het halfjaarlijkse overleg tussen gemeente, politie en ouderenbonden over de toegankelijkheid van onder andere winkels, openbare gebouwen en openbare ruimte. Wij hebben korte lijnen met de ervaringsdeskundigen over diverse zaken die gaan over toegankelijkheid. Ook levert één van de ervaringsdeskundigen sinds kort input voor het lokaal sportakkoord.

De communicatie over toegankelijkheid is intern opgestart

We hebben via ons intranet interne communicatie opgezet over inclusie met als doel meer bewustwording over toegankelijkheid binnen de organisatie. Het moet vanzelfsprekend worden dat we de drempels geleidelijk wegnemen en bij iedere keuze meenemen of dit toegankelijk is voor inwoners met een beperking.

Digitale toegankelijkheid krijgt volle aandacht

We zijn al een aantal jaar bezig met het toegankelijk maken van onze digitale dienstverlening. Dit vinden we belangrijk en zijn we wettelijk verplicht.

Met de ontwikkeling van de website in 2016 kwam digitale toegankelijkheid op de agenda. De website kreeg een nieuwe en meer toegankelijke lay-out en veel aanvraagformulieren in pdf (die vaak niet digitaal toegankelijk zijn) vervingen we door online invulbare formulieren.

Welke vervolgstappen zijn er?

Dit zijn onze vervolgstappen voor 2020 en verder.

Steeds digitaal toegankelijker

Digitale toegankelijkheid gaat verder dan alleen de noordoostpolder.nl. Ook andere websites van de gemeente zoals bijvoorbeeld de raadswebsite en de begrotingsite, alle pdf's die we online plaatsen en brieven die we via MijnOverheid versturen maken we dit jaar toegankelijk. Daarvoor is het interne project #digi-toegankelijkgemeente opgestart.

Realiseren klantversie verordening op onze website

Bij de vernieuwing van onze verordening Maatschappelijke Ondersteuning voor 2020 zetten wij een eenvoudige en toegankelijke versie van de route die inwoners doorlopen op onze website. Dit is een wens van de participatieraad Sociaal Domein.

Oppakken actiepunten vanuit Quickscan

We gaan de verbeterpunten die voortkwamen uit het rapport oppakken en onze voorbeeldfunctie vervullen in brede zin.

We moeten concrete keuzes maken welke verbeterpunten we oppakken. "Inclusie is niet van vandaag op morgen in alle opzichten geregeld en dient ook niet tot een onevenredige belasting te leiden," aldus het rapport toegankelijkheid. We zijn met de organisatie bezig om te kijken welke verbeterpunten gemakkelijk te bereiken zijn en welke verbeterpunten meer inzet en tijd kosten.

- We zetten de actiepunten fysieke toegankelijkheid uit in de organisatie. Wij nemen de actiepunten bewust mee bij verschillende aankomende fysieke projecten. Zo zorgt bewustwording uiteindelijk voor meer toegankelijkheid. Sommige fysieke actiepunten hebben wij al uitgevoerd, andere vergen meer tijd.
- De mentale toegankelijkheid was grotendeels in orde, maar met het rapport is nogmaals onder de aandacht gebracht dat onze medewerkers soms te moeilijke woorden gebruiken.
- De meeste opmerkingen van de ervaringsdeskundigen, die vorig najaar onder andere de digitale toegankelijkheid beoordeelden, hebben we direct kunnen aanpassen. Andere aandachtspunten worden binnenkort opgelost.
- Opmerkingen over onze schriftelijke documenten in het rapport zijn opgepakt door onze kwaliteitsmedewerker.

Bij dit proces zullen we, indien nodig, ervaringsdeskundigen betrekken bij het doorvoeren van verbeterpunten. Hierbij houden we rekening met de belasting van de vrijwillige tomeloze inzet van de ervaringsdeskundigen.

Sommige van deze verbeterpunten zullen deel zijn van onze normale gang van zaken en dus inpasbaar in ons reguliere uitgavepatroon. Er zijn ook verbeterpunten die vragen om financiële ruimte.

Het verdrag meenemen in het nieuwe Beleidsplan Sociaal Domein.

We gaan het Verdrag meenemen in het nieuwe Beleidsplan Sociaal Domein. Om tot een inclusieve samenleving te komen, moeten we zorgen dat inclusie en toegankelijkheid vertegenwoordigd zijn in alle facetten van ons beleid. Indien nodig maken we ook de verbinding met de nieuwe Omgevingswet.

Bewustwording en toegankelijkheid in 2020 en verder

Er zijn verschillende onderdelen van het VN-Verdrag Handicap voor 2020 en verder die behaald zijn en bewaakt moeten worden. De inhoud van deze memo maakt niet alleen onze visie en ambitie duidelijk voor de toekomst. Het maakt ook concreet welke doelen in 2020 bij de gemeente Noordoostpolder voorop staan.

Bij deze memo heeft ook weer een ervaringsdeskundige meegelezen en haar op- en aanmerkingen gegeven.

Bijlage 1: extra informatie

Wat betekende het verdrag ook alweer voor de gemeente en voor Nederland?

Op 14 juli 2016 heeft Nederland het VN-Verdrag Handicap geratificeerd. De gemeente Noordoostpolder vindt het belangrijk dat iedereen mee kan doen. Ook wanneer je een fysieke, psychische of verstandelijke beperking hebt.

Wij omarmen daarom het VN-verdrag handicap. Het doel van het verdrag is om drempels voor mensen met een beperking zo veel mogelijk weg te nemen, zodat zij volwaardig kunnen deelnemen aan de samenleving. Dit heet een inclusieve samenleving. Het verdrag verplicht om een inclusieve samenleving geleidelijk te realiseren. En om dat samen te doen met mensen met een beperking en/of hun vertegenwoordigers. Het is ook belangrijk om te werken aan bewustwording over inclusie. Een verandering in het denken van gemeenten, inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties over toegankelijkheid voor mensen met een beperking is nodig voor het realiseren van inclusie.

Schouw gemeentehuis

Vanuit het RTG van 15 april 2019 is toegezegd te starten met het toetsen van de toegankelijkheid van ons gemeentehuis.

In het najaar 2019 beoordeelde een groep ervaringsdeskundigen het gemeentehuis op de fysieke, mentale, digitale en schriftelijke toegankelijkheid. Hoe gastvrij is bijvoorbeeld de aanmeldzuil in de ontvangsthal? Hoe toegankelijk is een gespreksverslag en het maken van een afspraak via de website? De groep ervaringsdeskundigen bestond uit inwoners met diverse beperkingen, zoals een fysieke beperking (rolstoelgebonden), visuele beperking, auditieve beperking (slechthorend), licht verstandelijke beperking, laaggeletterdheid en iemand met een autisme spectrum.

De ervaringen en tips van deze ervaringsdeskundigen zijn gebundeld in een rapport (zie bijlage 2). Het rapport geeft inzicht in wat goed gaat en wat beter kan.

Hieronder volgt een beknopte toelichting van de uitkomsten op het gebied van de fysieke, mentale, schriftelijke en digitale toegankelijkheid:

- De fysieke toegankelijkheid is goed, het gemeentehuis ligt centraal en is goed bereikbaar. De parkeergelegenheden voor minder validen is zelfs heel goed! Kanttekeningen zijn de looproute in ons gemeentehuis, deze heeft geen looplijnen, en er worden ook vraagtekens geplaatst bij het nut van de witte blokken op de parkeerplaats. Het gebouw zelf is goed beoordeeld. Spreekkamers zijn visueel rustig. Wel kan de gemeenschappelijke ruimte rumoerig zijn, met te veel prikkels voor mensen die hier gevoelig voor zijn.
- De mentale toegankelijkheid gaat over de omgang van personeel met mensen met een beperking. De ervaringsdeskundigen vinden het personeel vriendelijk en er wordt voldoende tijd genomen als zij aangeven dingen niet te begrijpen of hulp nodig hebben bij dingen. Soms gebruikt het personeel nog wel te veel moeilijke woorden.
- De schriftelijke toegankelijkheid is goed. De ervaringsdeskundigen keken of de geschreven communicatie begrijpelijk is. Zij vermoedden dat er al eens kritisch naar de verschillende documenten is gekeken, een mooi compliment. Er zijn nog wel suggesties voor verdere verbetering gegeven.
- De digitale toegankelijkheid is goed. Dit oordeel gaat over de digitale informatieborden, de aanmeldzuil en de website. De website wordt als prettig ervaren. Voor de aanmeldzuil en de informatieborden zijn suggesties gedaan voor verbetering.

De verbeterpunten worden vertaald in actiepunten en in 2020 en verder opgepakt.

Toegankelijkheid is onderdeel geworden van het subsidie- en inkoopproces.

Voor wat betreft het subsidieproces is in het format van de subsidiebeschikkingen standaard opgenomen, dat de geleverde dienst of activiteit voor iedereen, waaronder inwoners met een beperking, toegankelijk moet zijn. Per verstrekking maakt de subsidieverstrekker zelf de afweging of deze relevant is en of deze tekst definitief wordt opgenomen in de beschikking. Ook wordt het onderwerp door de subsidieverstrekker meegenomen tijdens gesprekken met subsidierelaties. Tot slot wordt in de subsidieverordening opgenomen, dat organisaties die subsidie ontvangen ervoor moeten zorgen dat hun activiteiten toegankelijk zijn voor iedereen. Deze aanpassing wordt gedaan op het moment dat de subsidieverordening in zijn geheel wordt geactualiseerd.

Voor wat betreft het inkoopproces was toegankelijkheid al meegenomen. In het beleid is al opgenomen dat Social Return Of Investment (SROI) daar waar mogelijk wordt toegepast. Inkoop beoordeelt in hoeverre het mogelijk is om contract compliance, of de mogelijkheid van inbesteden van werkzaamheden in het kader van de SW/werkgelegenheidsbeleid, op te nemen in de inkoopbestekken.

In 2019 is en in 2020 wordt bekeken op welke wijze wij de meest praktisch invulling kunnen geven aan het realiseren van de SROI verplichtingen in aanbestedingen.

Toegankelijkheidsrichtlijnen meegeven bij evenementenvergunning is mogelijk.

We hebben gekeken naar de toegankelijkheidseisen bij evenementen. Uit onderzoek bleek, dat we dit niet aan organisaties als harde eis konden stellen bij het verstrekken van een vergunning voor evenementen. Wel kunnen we richtlijnen meegeven aan organisaties om hun bewust te maken hoe zij een evenement toegankelijk kunnen maken voor alle bezoekers. Wij hebben hiervoor een flyer (bijlage 3) ontwikkeld met toegankelijkheidsrichtlijnen voor evenementen. De flyer is ontwikkeld in samenwerking met twee ervaringsdeskundigen die ook aanwezig waren bij het RTG van 15 april 2019. Zij bieden laagdrempelig hun expertise op het gebied van toegankelijkheid aan. Organisatoren van een evenement kunnen hen bijvoorbeeld bellen als zij deskundigen nodig hebben op het gebied van toegankelijkheid. Zowel op onze site, als op de flyer worden hun diensten aangeboden en contactgegevens vermeld.

Deze flyer is bedoeld voor organisaties die een evenement organiseren en hiervoor bij de gemeente een vergunning vragen. Het onderwerp toegankelijkheid wordt – mocht een gesprek nodig zijn met de organisatie – meegenomen. Bij kleinere evenementen wordt de flyer meegezonden met de vergunning. Zo ontvangt elke organisatie de flyer tijdens het proces van vergunningsverstrekking. Organisaties kunnen deze informatie ook vinden op onze website (<https://www.noordoostpolder.nl/evenement-organiseren>) bij het aanvragen van een evenementenvergunning.

Digitale toegankelijkheid

Net zo belangrijk als de toegankelijkheid van openbare voorzieningen en evenementen is de toegankelijkheid van onze digitale dienstverlening. In deze tijd kun je bijna niet meer zonder internet en computers en ook bij de gemeente is er veel dat je thuis via de website kunt regelen. Om die reden zijn we al een aantal jaar bezig met het toegankelijk maken van onze digitale dienstverlening. Dit vinden we belangrijk en zijn we wettelijk verplicht (het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid). Volgens deze wetgeving moeten alle websites en de content en documenten die online staan vanaf 23 september 2020 volledig digitaal toegankelijk zijn. Vanaf 23 september 2020 tekent de burgemeester jaarlijks een toegankelijkheidsverklaring. Hiermee verklaren we dat de dienstverlening van gemeente Noordoostpolder digitaal voor iedereen volledig toegankelijk is. De verklaring publiceren we op de website en hier worden alle overheden op gecontroleerd.

Terug- en vooruitblik

Met de ontwikkeling van de website in 2016 kwam digitale toegankelijkheid op de agenda. De website kreeg een nieuwe en meer toegankelijke lay-out en veel aanvraagformulieren in pdf (die vaak niet digitaal toegankelijk zijn) vervingen we door online invulbare formulieren. De afgelopen jaren optimaliseerden we de vormgeving en content op noordoostpolder.nl. Op dit moment is de gemeentelijke website voor het grootste deel toegankelijk.

Digitale toegankelijkheid gaat verder dan alleen de noordoostpolder.nl. Ook andere websites van de gemeente zoals de raadswebsite en de begrotingssite, alle pdf's die we online plaatsen en brieven die we via MijnOverheid versturen maken we dit jaar toegankelijk. Daarvoor is het interne project #digi-toegankelijkegemeente opgestart. Het vraagt om bewustwording binnen de organisatie en de uitvoering van een aantal belangrijke veranderingen binnen de systemen en werkwijze van medewerkers.

Veel van de aandachtspunten uit de schouw van ervaringsdeskundigen konden we direct aanpassen

De meeste opmerkingen van de ervaringsdeskundigen, die vorig najaar onder andere de digitale toegankelijkheid beoordeelden, hebben we direct kunnen aanpassen. Andere aandachtspunten worden binnenkort opgelost. De opmerkingen over bijvoorbeeld het gebruik van DigiD kunnen we niet aanpassen.

Bijlage 2 Rapport Quickscan

Bijlage 3: Flyer evenementenvergunningen