



IJsseloevers

maakt meedoen mogelijk

Rapport Quicksan Toegankelijkheid Gemeente Noordoostpolder



Versie 22 november 2019

Auteurs: Marloes Wijermars, Geeske Roos, MEE IJsseloevers

In opdracht van de gemeente Noordoostpolder, cluster Maatschappelijke
Ontwikkeling

MEE is een maatschappelijke onderneming die partners helpt om inclusie te bevorderen voor mensen met een beperking op alle leefgebieden. Dit doet zij door hoogwaardige expertise te leveren met een focus op preventie, in opdracht van partners uit allerlei werkvelden. Als productleider met oog voor trends en ontwikkelingen, maar ook als lokale partner met aandacht voor service en verbinding. En zoveel mogelijk in samenwerking met ervaringsdeskundigen. Op deze manier is MEE van betekenis door waarde toe te voegen voor de mens met een beperking zelf, de opdrachtgever die meedoen voor hen mogelijk maakt en de samenleving als geheel.

Inhoudsopgave

Inleiding	4
1. Aanleiding	6
2. Aanpak	6
3. Bevindingen fysieke toegankelijkheid.....	7
4. Bevindingen mentale toegankelijkheid	9
5. Bevindingen schriftelijke toegankelijkheid	10
6. Bevindingen digitale toegankelijkheid.....	11
7. Conclusies en aanbevelingen.....	13
7.1. Fysieke toegankelijkheid	13
7.2. Mentale toegankelijkheid	14
7.3. Schriftelijke en digitale toegankelijkheid.....	14
8. Afsluiting	15
Bijlagen	16
Bijlage 1 – Inventarisatie fysieke en mentale toegankelijkheid	16
Bijlage 2 – Inventarisatie schriftelijke toegankelijkheid	29
Bijlage 3 – Inventarisatie digitale toegankelijkheid	38
Bijlage 4 – Infographics	

Inleiding

De gemeente Noordoostpolder trekt zich de boodschap van het VN-verdrag aan: zij wil er zijn voor alle inwoners. Om te toetsen in hoeverre iedereen zich daadwerkelijk welkom voelt, zich vrij en gemakkelijk kan bewegen in en rondom het gebouw en gebruik kan maken van de gemeentelijke dienstverlening, heeft zij MEE IJsseloevers opdracht gegeven de Quickscan Toegankelijkheid uit te voeren.

Binnen de Quickscan Toegankelijkheid toetsen ervaringsdeskundigen- mensen met een beperking- op verschillende onderdelen welke (onbedoelde) drempels zijn opgeworpen voor mensen met een beperking. Deze onderdelen zijn:

- De fysieke toegankelijkheid
- De mentale toegankelijkheid
- De schriftelijke toegankelijkheid
- De digitale toegankelijkheid.

Met de uitkomsten van deze Quickscan heeft de gemeente Noordoostpolder een goed beeld van waar zij staat en waar eventuele 'quick wins' te behalen zijn en laat de gemeente zien dat zij open staat voor het gesprek over toegankelijkheid.

Inclusie is niet van vandaag op morgen in alle opzichten 'geregeld' en dient ook niet tot onevenredige belasting te leiden.

Deze Quickscan is niet alleen met ervaringsdeskundigen uitgevoerd die al bij MEE betrokken zijn, maar ook met inwoners die in de gemeente Noordoostpolder wonen en ervaringsdeskundig zijn op uiteenlopend vlak. Wij hebben deze variatie in achtergrond als waardevol ervaren en willen iedereen die heeft meegewerkt, bedanken voor de constructieve inzet.

Mensen met een beperking staan op achterstand in het meedoen in de samenleving. Reizen met het openbaar vervoer bijvoorbeeld, het volgen van een studie of een brief van de gemeente goed begrijpen is voor hen niet altijd even makkelijk. De dienstverlening is in die situaties niet goed afgestemd op hun mogelijkheden. Met extra inspanning of door hulp in te schakelen komen ze er wel, letterlijk en figuurlijk, maar het is prettiger om zaken zelfstandig af te kunnen handelen. En net als iedereen probleemloos mee te kunnen doen in het maatschappelijke basisaanbod en de openbare ruimte zodat ze energie overhouden voor zaken die zij zelf waardevol vinden.

Sinds 2016 hebben zij in Nederland het VN-verdrag voor gelijke rechten voor personen met een beperking achter zich staan¹. Dit verdrag houdt in dat de overheid verplicht is te werken aan een goede maatschappelijke positie van deze groep. Dat organisaties ook voor hen bereikbaar, toegankelijk en bruikbaar zijn maakt daar onderdeel van uit:

- Bereikbaar: (hoe) kan je er komen?
- Toegankelijk: (hoe) kan je er in?

¹ In 2006 heeft de VN het Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap opgesteld. Dit verdrag is een belangrijke erkenning van de gelijkwaardigheid, zelfstandigheid en waardigheid van mensen met een beperking of chronische ziekte. Veel landen, waaronder Nederland, hebben het verdrag in 2007 ondertekend. Het verdrag geldt echter pas volledig als de regering het verdrag heeft bekrachtigd (geratificeerd). Nederland heeft het VN-verdrag geratificeerd op 14 juli 2016. Met de ratificatie is de Wet Gelijke Behandeling voor chronisch zieken en gehandicapten uitgebreid met de thema's goederen en diensten. Ook is er een maatregel van bestuur ingesteld, het "[Besluit toegankelijkheid](https://wetten.nl/consolidatie/Arbeidsomstandighedenwet%201996/Arbeidsomstandighedenwet%201996_10_1_2016.html)". Hierin staat hoe de implementatie van het VN-verdrag moet worden uitgevoerd. Bron: <https://iederin.nl/themas/recht-en-inclusie/vn-verdrag/>

- **Bruikbaar:** kan je datgene wat aangeboden wordt ook gebruiken? Dat wil zeggen dat alle ruimtes en alles wat daarbinnen te beleven valt, voor iedereen te gebruiken is.

Het mooie is nu dat goed toegankelijke voorzieningen álle mensen een hoger gebruikscomfort en meer veiligheid geeft. Kortom: van een inclusieve samenleving profiteert iedereen.

“Ik vind het heel belangrijk dat een gemeente er is voor alle inwoners. Heel mooi dat deze gemeente zich wil verbeteren, voor iedereen. En wat is de raadszaal prachtig. Alleen die zeefossielen op de vloer in de hal, dat zijn er wel een beetje weinig, hahaha.”

1. Aanleiding

Eind 2018 is tijdens het politiek uurtje van de gemeente Noordoostpolder door een inwoner van gemeente Noordoostpolder gesproken over het thema 'Toegankelijkheid'. Naar aanleiding hiervan is het onderwerp 'Toegankelijkheid van gebouwen, dienstverlening, voorzieningen en openbare ruimte voor mensen met een functiebeperking' ter bespreking geagendeerd voor de commissievergadering van de commissie Samenlevingszaken dd 15 april 2019. Hierbij waren inspreker van het Politieke uurtje en een ervaringsdeskundige ook uitgenodigd. Vragen die zijn gesteld over dit thema zijn beantwoord in de gemeentelijke memo 'VN- verdrag Handicap'. Hier wordt ook achtergrondinformatie gegeven over het VN verdrag voor rechten van mensen met een handicap. Deze memo vormt de aanleiding voor een brede toetsing van de toegankelijkheid van de eigen organisatie: de gemeente Noordoostpolder wil zelf het goede voorbeeld geven. MEE IJsseloevers is gevraagd om dit in kaart te brengen middels een quickscan.

2. Aanpak

Op 17 en 20 september 2019 heeft de uitvoering van de quickscan bij de gemeente Noordoostpolder plaatsgevonden. In de voorbereiding op deze quickscan zijn verschillende ervaringsdeskundigen benaderd voor hun medewerking. Dit waren ervaringsdeskundigen die woonachtig zijn in de gemeente Noordoostpolder en daarnaast ervaringsdeskundigen die verbonden zijn aan de poule van ervaringsdeskundigen van MEE (project Ervaar MEE).

De samenstelling van de groep ervaringsdeskundigen die uiteindelijk heeft meegewerkt aan deze quickscan was als volgt:

- Twee ervaringsdeskundigen uit de gemeente Noordoostpolder met ervaring met een fysieke beperking
- Een ervaringsdeskundige uit de gemeente Noordoostpolder met ervaring met een visuele beperking (slechtziend met taststok)
- Een ervaringsdeskundige uit de gemeente Noordoostpolder met ervaring met een auditieve beperking (slechthorend)
- Een ervaringsdeskundige van MEE met ervaring in het autisme spectrum
- Een ervaringsdeskundige van MEE met ervaring met een licht verstandelijke beperking (LVB) en laaggeletterdheid

Op 17 september hebben ervaringsdeskundigen de fysieke toegankelijkheid van het gemeentehuis en daarnaast de mentale toegankelijkheid van medewerkers van de gemeente Noordoostpolder getoetst.

Op 20 september hebben ervaringsdeskundigen de schriftelijke en digitale toegankelijkheid van de gemeente Noordoostpolder getoetst. Tijdens dit laatste dagdeel was één van de ervaringsdeskundigen afwezig. Haar input is later alsnog opgehaald en verwerkt in dit rapport.

Tijdens beide dagen waren ook medewerkers van de gemeente uitgenodigd die werkzaamheden uitvoeren die betrekking hebben op de onderdelen die door de ervaringsdeskundigen zijn getoetst. Waaronder een medewerker facilitaire dienst, een communicatie- adviseur een medewerker web- beheer en een medewerker bouwkunde. Op beide dagdelen is aan het eind van de toetsing met de ervaringsdeskundigen stilgestaan bij wat zij het belangrijkste vonden. We hebben hen gevraagd tips en tops op te schrijven. Hierdoor ontstond direct het gesprek tussen de medewerkers van de

gemeente Noordoostpolder die aanwezig waren en de ervaringsdeskundigen. Tijdens de toetsing was de sfeer open en ontspannen. Er was ruimte voor uitwisseling en het gesprek over datgeen wat werd opgemerkt. Ervaringsdeskundigen voelden zich hierdoor gehoord. Er was ruimte voor ieders inbreng. Het initiatief op zich werd door alle ervaringsdeskundigen erg gewaardeerd.

Ten aanzien van het rapport en de bijbehorende infographics moet nog opgemerkt worden dat de beschreven bevindingen- ervaringen en adviezen, afkomstig zijn van de ervaringsdeskundigen. De adviezen en suggesties voor verbetering dienen ook op die manier gelezen te worden.

3. Bevindingen fysieke toegankelijkheid

Onder de fysieke toegankelijkheid verstaan wij de bereikbaarheid van het gemeentehuis, de toegankelijkheid van de nabije omgeving en de toegankelijkheid van het gemeentehuis zelf.

Voor de toetsing op het gebied van fysieke toegankelijkheid is door de zes ervaringsdeskundigen een bezoek gebracht aan het gemeentehuis. Gemaakte opmerkingen zijn samengebracht in een tabel, zie bijlage 1. Een samenvatting hiervan leest u hieronder.

3.1. Bereikbaarheid van het gebouw

Wat is positief?

Het gemeentehuis is centraal gelegen en dat wordt door ervaringsdeskundigen als prettig ervaren. De bereikbaarheid zowel per fiets als ook per auto is goed. Ook geven twee ervaringsdeskundigen aan dat de bereikbaarheid lopend goed is. Ten aanzien van de parkeergelegenheid wordt opgemerkt dat er voldoende plekken zijn. De parkeergelegenheid voor minder validen is heel goed!

Wat kan beter?

Ten aanzien van de looproute/ bereikbaarheid lopend wordt door één ervaringsdeskundige opgemerkt dat de stoep/ het pad onregelmatig is aangelegd, dit levert struikelgevaar op. Daarbij zijn er geen looplijnen. Er wordt opgemerkt dat de OV- halte op afstand is. De parkeerplaats is niet logisch ingedeeld. Auto's staan op verschillende manieren geparkeerd. Ook worden vragen gesteld bij het nut van de witte blokken op de parkeerplaats.

3.2. Omgeving van het gebouw

Wat is positief?

De zichtbaarheid van het gebouw wordt als goed ervaren, evenals de toegankelijkheid van de parkeerplaats en de fietsenstalling. Het kunstwerk op de parkeerplaats wordt gewaardeerd.

Wat kan beter?

Ten aanzien van de zichtbaarheid van het gebouw wordt door één ervaringsdeskundige opgemerkt dat vanaf de parkeerplaats niet direct zichtbaar is waar de ingang is. Voor het stallen van je fiets moet je deze optillen, één ervaringsdeskundige geeft aan dat een gleuf in de grond prettig zou zijn. Tot slot staat op de parkeerplaats een kunstwerk met daarvoor een diep gat zonder afrastering. Door de ervaringsdeskundige met een visuele beperking wordt opgemerkt dat dit valgevaar oplevert.

3.3. *Het gebouw*

Wat is positief?

De ontvangstruimte wordt door drie ervaringsdeskundigen met een 'goed' beoordeeld. Over het gebruik van het koffie- en waterapparaat + toebehoren (beschikbaarheid van melk, suiker, thee) waren ervaringsdeskundigen tevreden. Eén ervaringsdeskundige vroeg hierbij om hulp en dit werd goed opgepakt door de desbetreffende medewerker. Ook de toegankelijkheid van overige ruimtes wordt over het algemeen als goed beoordeeld (balie 8, de spreekkamer, de vergaderruimte en de raadszaal) Wel worden over deze ruimtes ook suggesties gedaan voor verbetering. De zitruimte in de kantine wordt goed ervaren. Over de spreekkamer wordt opgemerkt dat de kamer geluids dicht is, dat is fijn. De raadszaal wordt erg positief beoordeeld. Volgens ervaringsdeskundigen is het een leuke, kleurrijke ruimte. De wanden met kunst bij de raadszaal worden gewaardeerd! De toegankelijkheid van de lift wordt als goed beoordeeld, hetzelfde geldt voor het gemak waarmee deuren openen en sluiten.

Wat kan beter?

Over het gebouw wordt aangegeven dat bij binnenkomst niet duidelijk is waar de receptie zich bevindt en dat de receptie niet plezierig is voor het bespreken van privacygevoelige informatie. Dit wordt ook opgemerkt over balie 8. Over balie 8 wordt opgemerkt dat het, vanwege de privacygevoelige onderwerpen die daar besproken worden, toch prettig zou zijn als dit een aparte of losstaande balie zou zijn. Voor mensen in een elektrische rolstoel is het niet mogelijk de balie dicht te benaderen.

Over de ontvangstruimte wordt opgemerkt dat deze erg rumoerig is en dat er veel prikkels zijn, zeker als de kantine volop in gebruik is. Het is niet duidelijk waar je als bezoeker kunt gaan zitten; mag je plaatsnemen in de kantine of is het de bedoeling dat je aan de voorste tafels wacht totdat je aan de beurt bent? Met betrekking tot de kantine en bijbehoren wordt opgemerkt dat de tafels klein zijn, als je in een rolstoel zit kun je niet goed bijschuiven/ rijden. De aanduiding op de prullenbak (wat gooi je in welke bak) wordt pas zichtbaar als je de hele lade uitgeschoven hebt, mogelijk kan dezelfde aanduiding worden weergegeven op het aanrechtblad zelf.

Over de spreekkamers wordt enerzijds opgemerkt dat deze visueel rustig is, maar gehorig en dat er een echo is.

Het zou prettig zijn als in de raadszaal wordt aangegeven waar de ringleiding aanwezig is voor slechthorenden.

Over de vloer wordt nog opgemerkt dat deze bij 'nat' weer glad kan zijn, dit leidt dan tot glijgevaar.

Er zijn geen looplijnen aanwezig en looproutes worden ook niet aangegeven. Daarnaast merkt iedereen op dat de bewegwijzering klein is of zelfs helemaal ontbreekt. Ook de vermelding van de openingstijden is erg klein/ slecht leesbaar. Over het licht wordt nog opgemerkt dat de glazen koepel voor de ervaringsdeskundige die slechtziend is, erg naar is. Er is veel lichtverandering in het gebouw. Mogelijk kan licht gedimd worden of kan zonverduistering worden aangebracht.

Over de aanmeldzuil verschillen de ervaringsdeskundigen van mening. De één vindt hem prima bruikbaar, de ander merkt op dat er afkortingen worden gebruikt die niet bekend zijn, de letters te klein zijn en te dicht op elkaar staan en dat de aanmeldzuil niet prettig werkt en onoverzichtelijk is. Daarnaast is de zuil niet in hoogte verstelbaar, waardoor hij niet voor iedereen bruikbaar is.

Tussentijdse conclusie met betrekking tot de toegankelijkheid van het gebouw:

De verschillende onderdelen die betrekking hebben op de bereikbaarheid, de omgeving en de toegankelijkheid van het gebouw worden over het algemeen als goed ervaren/ beoordeeld.

4. Bevindingen mentale toegankelijkheid

Onder de mentale toegankelijkheid verstaan wij de omgang van personeel met mensen met een beperking (zoals een portier, baliemedewerkers, medewerkers van een kantine) Wordt de omgang respectvol ervaren? Wordt de tijd genomen voor extra aanvullende vragen? In hoeverre is omgang afgestemd op mensen met een (niet zichtbare) beperking?

Voor de toetsing op het gebied van mentale toegankelijkheid zijn door de zes ervaringsdeskundigen tijdens de rondgang in het gemeentehuis vragen gesteld aan medewerkers. Op basis hiervan hebben ervaringsdeskundigen aangegeven wat hen hierin opviel. Gemaakte opmerkingen zijn samengebracht in een tabel, zie bijlage 1. Een samenvatting hiervan leest u hieronder.

Wat is positief?

Ervaringsdeskundigen vinden dat medewerkers hen vriendelijk te woord staan en dat er respectvol met hen omgegaan wordt. Er werd voldoende tijd genomen voor uitleg bij (aanvullende) vragen of wanneer ervaringsdeskundigen aangaven iets niet te begrijpen of ergens hulp bij nodig te hebben.

Wat kan beter?

Een ervaringsdeskundige gaf aan dat in de uitleg die de medewerker gaf moeilijke woorden werden gebruikt, hier zou nog aandacht voor kunnen zijn.

Tussentijdse conclusie met betrekking tot de mentale toegankelijkheid

De verschillende onderdelen die betrekking hebben op de mentale toegankelijkheid worden over het algemeen als goed ervaren/ beoordeeld.

5. Bevindingen schriftelijke toegankelijkheid

Onder de schriftelijke toegankelijkheid verstaan wij de mate waarin geschreven communicatiemateriaal begrijpelijk is. Denk hierbij bijvoorbeeld aan: brieven, procedurebeschrijvingen en aanvraagformulieren.

Voor de toetsing op het gebied van de schriftelijke toegankelijkheid zijn door de zes ervaringsdeskundigen diverse documenten doorgenomen, te weten:

- Een beschikking voor een rolstoel
- Een gespreksverslag + aanvraag maatwerkvoorziening WMO
- Een bijlage bij de beschikking met uitleg over de regiotaxi in de Noordoostpolder

Een uitgebreid overzicht van alle opmerkingen die door de ervaringsdeskundigen werden geplaatst leest u in de documenten zelf. Deze documenten zijn bijgevoegd in bijlage 2. Een samenvatting hiervan leest u hieronder.

Wat is positief?

In algemene zin wordt over de beschikking en het gespreksverslag aangegeven dat het prima documenten zijn. Het gebruik van de kopjes wordt gewaardeerd, want je weet direct waar het overgaat en je krijgt ook direct antwoord op de vragen of helderheid over het besluit dat genomen is. De opbouw/ volgorde is dus goed.

Wat kan beter?

In de verschillende documenten worden afkortingen gebruikt of wordt bijvoorbeeld verwezen naar bepaalde artikelen. Door enkele ervaringsdeskundigen wordt de suggestie gedaan voor het (eenmalig) uitschrijven van de afkortingen. Met betrekking tot het vermelden van een artikel worden vraagtekens gesteld bij het nut hiervan. In de verschillende documenten worden verschillende opmerkingen geplaatst die een vraag om meer concreetheid bevatten, zoals wat is zo spoedig mogelijk? Wat zijn voorwaarden? Met betrekking tot de bijlage bij de beschikking met uitleg over de regiotaxi in de Noordoostpolder, wordt de suggestie gedaan om het een en ander uit te leggen aan de hand van voorbeelden, het is nu een wat abstracte beschrijving. Ten aanzien van het gespreksverslag wordt informatie gemist ten aanzien van het proces; hoe gaat het nu verder? Mogelijk wordt dit op een andere manier verstrekt aan de burger. Eén ervaringsdeskundige plaatst een aantal opmerkingen over de leesbaarheid van de documenten onder andere over het gebruik van tabellen, gebruik van tussenzinnen, kleur- en contrastgebruik.

Tussentijdse conclusie met betrekking tot de schriftelijke toegankelijkheid

Door één van de ervaringsdeskundigen wordt opgemerkt dat hij vermoed dat er al eens kritisch naar de verschillende schriftelijke documenten is gekeken. Dit is een mooi compliment! De manier waarop aan de documenten structuur is gegeven en hoe deze zijn opgebouwd wordt over het algemeen positief ervaren. In de verschillende documenten worden nog wel suggesties voor verbetering gedaan.

6. Bevindingen digitale toegankelijkheid

Onder de digitale toegankelijkheid verstaan wij de gebruiksvriendelijkheid van apparaten die toegang verschaffen tot digitale informatie en de mate waarin deze informatie via digitale kanalen begrijpelijk is. Denk bijvoorbeeld aan een website, digitale informatieborden en een aanmeldzuil.

Voor de toetsing op het gebied van de digitale toegankelijkheid is door de zes ervaringsdeskundigen gekeken naar (bepaalde) onderdelen van de website van de gemeente Noordoostpolder en daarnaast is de toegankelijkheid van digitale informatieborden en de aanmeldzuil in het gemeentehuis getoetst:

Een uitgebreid overzicht van alle opmerkingen die door de ervaringsdeskundigen werden geplaatst leest u in een tabel, zie bijlage 3. Een samenvatting hiervan leest u hieronder.

Wat is positief?

Ten aanzien van de website en de verschillende pagina's die door de ervaringsdeskundigen zijn getoetst is de algemene indruk prima! Door de ervaringsdeskundigen worden hieraan woorden als 'prima, helder, begrijpelijk, goed leesbaar' gegeven.

Over de website worden daarnaast een aantal meer specifieke vragen gesteld, ook hier geldt dat ervaringsdeskundigen zich hierover over het algemeen positief uitlaten. Een ervaringsdeskundige merkt op dat de zoekmachine 'super' werkt, dit komt vooral doordat je bij het intypen van een eerste letter direct suggesties krijgt. De algemene vormgeving en het taalgebruik op de website wordt over het algemeen ook als positief ervaren. Zo wordt onder andere aangegeven dat de website een prettige, luchtige uitstraling heeft en dat woorden die gebruikt worden als 'beleefd' worden ervaren. Het (zelfstandig) maken van een afspraak en ook het vinden van de openingstijden lukt alle ervaringsdeskundigen.

Ten aanzien van de aanmeldzuil en de digitale informatieborden worden door ervaringsdeskundigen vooral ook verbetersuggesties gedaan. Zie ook hieronder. Over de zichtbaarheid van de aanmeldzuil zijn ervaringsdeskundigen wel positief.

Wat kan beter?

Een aantal opmerkingen gaan over woordkeuzes; woorden als 'product' en 'aanbieden' roept bij één van de ervaringsdeskundigen vragen op. Door twee ervaringsdeskundigen wordt om verschillende redenen aangegeven dat het gebruik van DigiD belemmerend werkt of afschrikt vanwege het niet willen verstrekken van dergelijke persoonlijke informatie via digitale kanalen. Ook hier wordt opgemerkt dat het goed is om afkortingen (een eerste keer) uit te schrijven (V.I.A. Sociaal). Ten aanzien van het taalgebruik op de website wordt door één van de ervaringsdeskundigen aangegeven dat soms nog moeilijke woorden worden gebruikt, waardoor de tekst voor haar soms moeilijk te begrijpen is.

Ten aanzien van het gebruik en de leesbaarheid van de tekst op de aanmeldzuil zijn de ervaringen niet erg positief. Zo wordt door een ervaringsdeskundige opgemerkt dat de tekst slecht leesbaar is, de letter te klein en dat deze te dicht op elkaar staan. Ook hier weer een opmerking over het gebruik van afkortingen.

Wat betreft de digitale informatieschermen (boven de balies en in de ontvangstruimte, bij de raadszaal en in kantine) wordt opgemerkt dat het lettertype wel wat groter mag. Daarnaast is de informatie op de borden/ tv-schermen niet logisch ingedeeld; hiermee wordt bedoeld dat de informatie die voor de burger het meest belangrijk is (zijn nummer, waardoor hij weet wanneer hij aan de beurt is), maar kort in beeld is. Overige informatie

die minder relevant is krijgt meer plek. De lopende teksten (onderin beeld) zijn volgens een ervaringsdeskundige moeilijk te lezen.

Tot slot is gevraagd naar de ervaringen met de beeldschermen op balie 1 en 6 met de mogelijkheid feedback te geven en gebruikerservaringen te delen. Op het moment van toetsing waren deze beeldschermen nog niet in werking. Wel wordt al opgemerkt dat de schermen niet in hoogte verstelbaar zijn (dit heeft te maken met de privacy), maar hierdoor zullen de beeldschermen voor bijvoorbeeld rolstoelgebruikers lastig te gebruiken zijn. Ook kun je de schermen dan niet stellen als het licht er precies opvalt, waardoor de leesbaarheid mogelijk minder wordt.

Tussentijdse conclusie met betrekking tot de digitale toegankelijkheid

Ten aanzien van de website zijn de ervaringen over het algemeen positief. Wat betreft de digitale informatieschermen en de aanmeldzuil worden nog wel wat suggesties voor verbetering gedaan.

In de periode na de uitvoering van de quickscan ontving de gemeente een compliment van een inwoner, zie ook hieronder. Een mooi voorbeeld van digitale toegankelijkheid!



🕒 23-09 12:09

💬 Openstaand

Tevens wil ik er even bij vermelden dat ik ontzettend blij ben met deze mogelijkheden om te kunnen appen! Ik ben zwaar slechthorend en telefoneren is niet aan mij besteedt gezien ik alleen maar klanken hoor. Dus mijn complimenten.

7. Conclusies en aanbevelingen

Zoals eerder aangegeven heeft na de verschillende toetsingsmomenten een plenaire terugkoppeling plaatsgevonden. Aan ervaringsdeskundigen is gevraagd aan te geven welke 3 tips en welke 3 tops zij wilden geven (wat was het belangrijkste, meest opvallend) bij de toetsing. Deze punten zijn hieronder in ieder geval beschreven, eventueel aangevuld met overige conclusies of aanbevelingen. Ten aanzien van de vier toegankelijkheidsonderdelen wordt het volgende geconcludeerd en geadviseerd.

7.1. Fysieke toegankelijkheid

Ten aanzien van de fysieke toegankelijkheid van het gemeentehuis kan worden geconcludeerd dat ten aanzien van de omgeving, de bereikbaarheid en het gebouw zelf het volgende belangrijk wordt gevonden door ervaringsdeskundigen:

- Op het parkeerterrein liggen verspreid witte blokken, tijdens de nabespreking wordt duidelijk dat deze blokken voorheen dienden als een soort afrastering van de parkeerplaats en dat een deel van de parkeerplaats later bijgetrokken is. Advies is deze blokken te verwijderen en overal duidelijke parkeervlakken aan te geven.
- Voor het stallen van je fiets moet je je fiets nu optillen, dit kan zwaar zijn voor mensen. Advies is ook een aantal plekken te creëren waar je je fiets in een gleuf in de grond kan stallen.
- In het gemeentehuis wordt bewegwijzering gemist of er wordt over opgemerkt dat de letters te klein zijn. Advies is bewegwijzering een duidelijk, zichtbare plek te geven en een lettergrootte te gebruiken die voor iedereen leesbaar is.
- Er wordt aangegeven dat de bezoekersruimte erg rumoerig is en dat er veel prikkels zijn, ook is niet duidelijk waar je als bezoeker mag gaan zitten (is de kantine ook toegankelijk voor bezoekers? Of alleen voor personeel?) In de plenaire terugkoppeling komt al ter sprake dat de kantine vrij toegankelijk is en dat ook scholieren hier komen bijvoorbeeld in tussenuren. Het dient dus ook als ontmoetings- en aanlandplek. Er zijn echter ook bezoekers die 'last' hebben van het rumoer/ de drukte die dit met zich meebrengt, Mogelijk kan nagedacht worden over een (gedeeltelijke) afscheiding tussen de tafels voor de kantine, waar bezoekers veelal zullen wachten, en de kantine zelf. Dit kan voor meer rust zorgen.
- Door de ervaringsdeskundigen die woonachtig zijn in de gemeente Noordoostpolder wordt opgemerkt dat de vloer glad kan zijn. Tijdens de plenaire terugkoppeling komt aan de orde dat tijdens de wintermaanden een lange droogloopmat wordt neergelegd.
- Daarnaast worden looplijnen gemist. Tijdens de plenaire terugkoppeling komt aan de orde dat de vloer een bijzondere is, waarin fossielen uit de Zuiderzee zijn verwerkt. Mogelijk kunnen toch looplijnen worden aangebracht door middel van (plak)strips, op deze manier hoeft de vloer zelf niet beschadigd te worden.
- Ervaringsdeskundigen missen privacy aan de balies en balie 8. Er wordt geopperd glasplaten te plaatsen en daarnaast balie 8 (waar WMO vragen worden behandeld en ook rolstoelgebruikers te woord worden gestaan) los te plaatsen van de overige balies. Als je gebruik maakt van een elektrische rolstoel, dan kun je de balie niet dicht benaderen, waardoor de privacy nog meer in het gedrang komt. Door de ervaringsdeskundigen uit de gemeente Noordoostpolder wordt aangegeven dat balie 8 in sommige gevallen helemaal niet gebruikt wordt voor inwoners met een beperking.. Het is niet duidelijk waarom dit niet wordt gedaan, maar hierover zou met medewerkers mogelijk duidelijke afspraken gemaakt kunnen worden. In de plenaire terugkoppeling wordt aangegeven, dat met inwoners die privacy behoeven of waarvoor balie 8 niet passend werkt naar een spreekkamer ruimte wordt gegaan.
- Ten aanzien van de aanmeldzuil wordt aangegeven dat deze te hoog staat voor rolstoelgebruikers en daarnaast het beeldscherm niet 'gesteld' kan worden (door

lichtinval kan tekst slecht zichtbaar zijn). Mogelijk kan om het beeldscherm van de aanmeldzuil een soort afrastering worden geplaatst (je ziet dit ook wel bij pinautomaten op stations), zodat de lichtinval op het scherm zelf wordt beperkt. Als de aanmeldzuil niet verstelbaar is, dan duidelijk aangeven dat mensen zich ook altijd mogen melden bij de balie en daar om hulp kunnen vragen bij het gebruik van de zuil/ het maken van een afspraak.

- Het plaatsen van een verschoonbrancard in het invalidetoilet.
- Er is veel lichtverandering in het gemeentehuis, zowel afkomstig van zonlicht in de hal als van verschillende lichtbronnen met uiteenlopende intensiteit door het gemeentehuis heen. Hier kan meer eenheid in gebracht worden, bijvoorbeeld door het licht overall minder fel te laten zijn. Mogelijk kan de lichtinval van de koepels in de grote hal gedimd worden met een doek over de koepels en kunnen er dimmers aangebracht worden bij lampen.
- Ten aanzien van de veiligheid, tijdens de nabespreking wordt duidelijk dat er een calamiteitenplan is, maar dat niet bekend is dat deze er is, waardoor men zich (onnodig) onveilig voelt. Hierover communiceren kan onrust wegnemen bijvoorbeeld over waar noodgangen zich bevinden.
- In de Raadszaal is onduidelijk waar de ringleiding zich bevindt voor slechthorenden. Dit kan makkelijk voorkomen worden door aan te geven waar deze te vinden is.

7.2. Mentale toegankelijkheid

Ten aanzien van de mentale toegankelijkheid kan geconcludeerd worden dat ervaringsdeskundigen weinig opmerkingen hebben. Ervaringsdeskundigen voelden zich vriendelijk te woord gestaan en de bejegening was respectvol, een compliment dus voor medewerkers.

Mochten zich in de toekomst vragen voordoen die betrekking hebben op het omgaan of communiceren met mensen met een (niet zichtbare) beperking, dan kan MEE in dit kader trainingen en/ of ondersteuning bieden.

7.3. Schriftelijke en digitale toegankelijkheid

Ten aanzien van de schriftelijke toegankelijkheid wordt door één van de ervaringsdeskundigen opgemerkt dat duidelijk zichtbaar is dat er al eens met aandacht kritisch gekeken is naar de verschillende schriftelijke documenten. Zo wordt de opbouw van de brieven/ documenten en het gebruik van 'de kopjes' als positief ervaren. De opmerkingen die door de ervaringsdeskundigen zijn geplaatst in de documenten zijn uiteenlopend. Sommige suggesties zullen relatief gemakkelijk overgenomen kunnen worden, anderen mogelijk ook niet, omdat ook rekening gehouden moet worden met wettelijke kaders. Binnen deze kaders zal dan gekeken moeten worden, welke aanpassingen mogelijk zijn. Een voorbeeld hiervan is bijvoorbeeld de vermelding van artikelen in brieven. Als hier niet omheen kan, dan wordt de suggestie gedaan uit te leggen wat het artikel inhoudt. In de verschillende documenten worden verschillende opmerkingen geplaatst die een vraag om meer concreetheid bevatten, zoals wat is zo spoedig mogelijk? Wat zijn voorwaarden? Om vragen of onduidelijkheid te voorkomen, kunnen de documenten hierop nagelopen worden.

Wat door één van de ervaringsdeskundigen wordt genoemd is dat hij eerder nooit gebruik maakte van de website en nu enkel door deze toetsing van plan is dit wel te gaan doen. Bijvoorbeeld het raadplegen van de afvalkalender. In de plenaire terugkoppeling wordt over de website onder andere opgemerkt dat het een duidelijk website is, goed leesbaar, prima lettertype en goed kleurgebruik. Ten aanzien van de website is de

spraakondersteuning een belangrijke tip. Voor de ervaringsdeskundige met visuele beperkingen geldt dat zij spraakondersteuning als niet-menselijk contact ervaart ("een plastic stem") en dit daarom voor haar geen goede oplossing is. Hoewel de website van de gemeente voor haar best goed is te lezen, vormt het omgaan met de cursor de grootste drempel. Deze is slecht te zien op alle digitale media. Een probleem dat niet op te lossen is binnen de gemeentelijke digitale dienstverlening, maar voor haar de reden is om bij voorkeur langs te gaan op het gemeentehuis voor afhandeling van zaken of informatievoorziening. Of apps te installeren die dezelfde dienstverlening bieden, zoals de HVC-afvalapp.

Ten aanzien van de digitale informatieborden is belangrijk dat wordt opgemerkt dat de beeldschermen met informatie onduidelijk zijn. Daarnaast is de indeling niet logisch- de belangrijkste informatie voor bezoekers is het afspraaknummer. Deze is maar heel kort groot in beeld en daarna klein. De rest van het scherm wordt dan gevuld met andere informatie, dit lijkt onlogisch. Advies is deze schermen anders in te delen.

Ten aanzien van de feedback schermen bij balie, deze zijn op het moment van de toetsing nog niet in gebruik. Wel hebben we schermen kunnen bekijken. Op dat moment stonden deze schermen zo afgesteld dat informatie niet zichtbaar is voor andere bezoekers. Het nadeel hiervan is dat de schermen erg hoog staan voor rolstoelgebruikers en je ook de schermen niet kan stellen voor een goede lichtval. Advies is het gebruik van deze schermen nog eens te bekijken/ toetsen als zij in gebruik genomen zijn. Dit kan door de ervaringsdeskundigen uit de gemeente Noordoostpolder nog eens te benaderen met de vraag om mee te denken.

8. Afsluiting

We hebben in dit rapport en de plenaire gesprekken diverse adviezen en suggesties gedaan. Over het algemeen zal voor wat betreft de schriftelijke en digitale onderdelen een en ander sneller en gemakkelijker aangepast en doorgevoerd kunnen worden. Voor wat betreft de adviezen over het fysieke onderdeel zal de gemeente moeten afwegen en bepalen wat aangepast dient te worden. Deze aanpassingen zullen over het algemeen ingrijpender zijn. In het VN verdrag heeft men het over redelijke aanpassingen, dit betekent dat noodzakelijke aanpassingen en/of wijzigingen geen disproportioneel, onevenredig of onnodige last mogen opleggen.

Wat mooi was aan deze toetsing was dat ervaringsdeskundigen zowel afkomstig waren uit de gemeente Noordoostpolder als van daarbuiten kwamen. De ervaringsdeskundigen uit de gemeente Noordoostpolder hebben in het verleden ervaringen opgedaan en nemen ervaringen mee van inwoners met wie zij bijvoorbeeld in raden of verenigingen zitten (vanuit achterban). Voor de ervaringsdeskundigen van MEE was dit niet aan de orde. Zij hadden een frisse blik. Deze combinatie heeft gezorgd voor een interessante mix en een mooi breed scala aan ervaringen.

Bijlagen

Bijlage 1 – Inventarisatie fysieke en mentale toegankelijkheid

Fysieke toegankelijkheid

	Goed
	Voldoende/Matig
	Slecht
	N.v.t.

Subcategorie	Vraag	Antwoord	Opmerkingen
<i>Bereikbaarheid van het gebouw</i>			
	Hoe is de looproute naar het gebouw toe?	1	Goed
		2	- Matig aangegeven - De looproute is veilig, ik miste een verwijzing naar de ingang
		1	Onevenwichtig- niet vlak
		2	
	Hoe duidelijk zijn de geleide lijnen/ gidslijnen?	0	
		0	
		3	Er zijn geen lijnen

		3	• Moet nagegaan worden, is wel noodzakelijk
	Hoe is de bereikbaarheid per auto?	4	• Goed • Gewoon
		1	• Het parkeren is ver weg
		0	
		1	
	Hoe is de bereikbaarheid per fiets?	3	• Ik fiets niet
		0	
		0	
		3	
	Hoe is de bereikbaarheid lopend?	2	• Onregelmatig pad
		0	
		1	
		3	
	Hoe is de parkeergelegenheid?	4	• Voldoende ruimte • Uitstekend voor minder validen • Wat is het nut van de blokken? • Er is voldoende parkeergelegenheid
		0	
		0	
		2	
	Hoe is de OV- halte?	0	• Ver weg • Afstand
		3	
		0	
		3	
	Is er een oprijlaan/ pad en zo ja, hoe bruikbaar is deze?	3	• Je kan op het gemeentehuis komen • Niet altijd bruikbaar i.v.m. een paaltje
		2	

		0	Alleen voor speciale voertuigen zoals politie en bij gelegenheden bijvoorbeeld een bruiloft
		1	
Omgeving van het gebouw	Hoe toegankelijk is de fietsenstalling?	2	
		0	
		1	Om je fiets te stallen moet je hem nu optillen, ik heb liever een gleuf naar onder
		3	
	Hoe toegankelijk is de parkeerplaats?	3	De rand is slecht te vinden bij het afstappen van de stoep
		1	- De witte blokken op de parkeerplaats liggen er heel onlogisch - Het is onduidelijk waar je wel/ niet mag parkeren met je auto
		0	
		2	
	Hoe zichtbaar is het gebouw?	4	Ik weet het te vinden
		1	Vanaf de parkeerplaats is niet te zien, waar de ingang is
		0	
		1	

Het gebouw/ toegang	Hoe is de receptie?	2	• Prima, receptioniste zit op ooghoogte
		1	• Aanduiding mist
		3	• Het staat nergens aangegeven • Niet duidelijk aangegeven waar deze is • Slecht voor het bespreken van (privacy gevoelige) informatie
		0	
	Hoe zijn de drempels?	2	• Geen hinder
		1	• Altijd oppassen
		0	
		3	
	Hoe is de ontvangstruimte?	3	• De mat bij de ingang veert omhoog, struikelgevaar
		1	• Licht, ruim en rumoerig
		1	• Lawaaiig en veel prikkels (vooral tijdens lunchtijd) • Bij binnenkomst wordt tegen ons gezegd, neem maar even plaats. Ik heb geen idee waar ik plaats mag nemen? Is de kantine ook voor bezoekers? Er zaten veel mensen te lunchen, waardoor er veel prikkels waren. Mogelijk kunnen krantjes en flyers midden op de tafels worden geplaatst, dit

			zou voor mij helder maken dat dat 'het bezoekersgedeelte is'. Ik schrok van de bel
		1	De ontvangstruimte is te fel verlicht, dit is zelfs pijnlijk. Een satijngloed zou fijn zijn!
	Hoe duidelijk zijn de looproutes?	4	
		0	
		1	De looproutes ontbreken
		1	
	Hoe is de vloer?	3	
		2	- Soms glad - Met nattigheid mogelijk glad?
		1	Glad
		0	
	Hoe duidelijk lopen de looplijnen?	1	
		0	
		4	Zijn niet aanwezig
		1	Niet aanwezig
	Hoe toegankelijk is het toilet?	0	
		1	Bij het opengaan van de deur is er weinig ruimte om ergens te staan

		0	
		5	
			Ik ken de weg of vraag de weg
	Hoe toegankelijk is het invalidetoilet?	2	Geen verschoonbrancard
		0	
		0	
		4	Geen idee, te donker en te fel licht
	Is er een lift en zo ja, hoe werkt deze?	4	- Echter alleen beschikbaar onder begeleiding van een ambtenaar - Liftportaal is te donker, het trapgat is verlicht, waardoor het erg eng is voor mij. - Geen spraak in de lift
		0	
		1	
		1	
	Hoe zijn de doorgangen?	3	
		0	
		2	Bij de trap onveilig, met een extra leuning is het een stuk veiliger
		1	
	Hoe gemakkelijk openen en sluiten de deuren?	4	- Heel gemakkelijk - Sommige deuren zijn enkel te openen met een pasje

		1	Deur naar raadszaal is erg zwaar
		0	
		1	
	Hoe duidelijk is de bewegwijzering in het gebouw?	1	Op zich duidelijk, alleen ik zou toch vragen waar ik heen moet
		1	
		3	Niet aanwezig
		1	- Te klein voor slechtzienden - Te klein lettertype
	Wat vind je van de openingstijden?	2	- Openingstijden mogen groter aangegeven worden - Slecht leesbaar, veel te klein lettertype - Wat wordt bedoeld met vrije inloop?
		0	
		2	Voor de WMO niet goed
		2	Ik kom altijd op afspraak
	Hoe is de zitgelegenheid in de kantine?	4	
		2	

			Kleine tafels, niet heel toegankelijk voor rolstoelgebruikers
		0	
		0	
	Kun je gebruik maken van het water apparaat?	5	- Niet duidelijk aangegeven dat het een watertap is - Liever gebruik maken van Nederlandse taal
		0	
		1	- Misschien opvangbak vergroten i.v.m. knoeien - Lijkt op een biertap, bij weinig kracht in de arm/ hand is het best zwaar om te gebruiken
		0	
	Kun je gebruik maken van het koffieapparaat?	4	De aanduiding bij de prullenbak, kunnen mogelijk ook op het aanrechtblad worden weergegeven
		0	
		1	
		1	Ik heb hier hulp bij nodig, omdat ik het niet kan lezen. Ik vraag het gewoon, ik hoef het ook niet zelf te kunnen
	Kun je gebruik maken van de benodigdheden voor de koffie/thee, zoals melk en suiker?	5	- Te diep/ te hoog - Ik kreeg goede uitleg, nadat ik het gevraagd had. Er liep iemand met mij mee. - Lades voor afval moeten ver open voordat je kunt zien wat/waar in moet

		0	
		1	
		0	
	Hoe toegankelijk is balie 8 ?	3	Het is mij niet duidelijk dat dit een balie is voor rolstoelgebruikers.
		2	- Toch liever een 'aparte'/ losstaande balie voor WMO vragen - Het idee is er, maar de uitvoering niet geslaagd
		1	Alles moet verschoven worden voor mij als rolstoelgebruiker
		0	
	Zijn de spreekkamer nummers duidelijk?	4	Eventueel spreekkamernummers in braille
		1	Te weinig contrast
		1	
		0	
	Hoe toegankelijk is de spreekkamer?	3	Fijn dat hij zo geluidsicht is
		1	Visueel rustig, maar gehorig en een echo
		1	
		1	

	Hoe toegankelijk is de vergaderruimte?	4	
		1	Enkel toegankelijk als iemand je binnenlaat met een pasje
		0	
		1	
	Hoe toegankelijk is de raadszaal?	5	- Leuke, kleurrijke ruimte, lijkt of er bloei is - Het zou goed zijn als voor slechthorenden aangegeven wordt waar ringleiding aanwezig is - Complimenten voor de kunstwanden bij de Raadszaal. Deze zijn erg mooi. Het licht steekt er bovenuit, wat pijn doet aan mijn ogen. Maar al met al is het geen probleem omdat ik het zo belangrijk vind dat er kunst is.
		1	De trapruimte is te breed. Een tussenleuning helpt. Of verlichting in de bovenrand.
		0	
		0	
	Kun je gebruik maken van de aanmeldzuil?	1	
		1	Werkt niet overzichtelijk en prettig
		3	- Het licht schijnt precies op de paal, ik moet hard drukken voordat de knoppen reageren - Ik weet niet wat de afkortingen betekenen - Letters te klein en dicht op elkaar, beter zou zijn

			grotere letters op een grotere zuil, ook de vervolgttekst is onduidelijk
		1	
<i>Algemeen</i> • Lastige sierstrip en gladde vloer • Trapruimte breed, met te weinig leuning, verlichting aan de bovenrand zou helpen • Als ik hulp nodig heb, dan vraag ik hierom. • Er zijn veel verschillende lichtbronnen, dat is lastig en zelfs pijnlijk. Dit beïnvloed mijn humeur. Dimmers zouden dit (deels) kunnen verhelpen. Lettype en verwijzingen zijn aan de kleine kant • Erg rumoerig, de balie biedt weinig privacy en bewegwijzering mist • Nee, het gemeentehuis is centraal gelegen • Nee • Het kunstwerk (buiten) is een lastig object omdat ik erg bang ben erin te vallen. Maar het hoeft niet weg vanwege de waarde van kunst; ik ben blij dat het er is. • Er is maar één hoofdingang, bij calamiteiten- waar en welke uitgang? Het is belangrijk dat je als burger, maar ook als medewerker van de gemeente goed geïnformeerd bent over wat te doen bij calamiteiten. Vanwege het feit dat enkel medewerkers een pasje hebben, zijn bepaalde delen van het gemeentehuis voor burgers niet toegankelijk, maar eventuele vluchtroutes zijn dan ook niet 'vrij' toegankelijk als je geen pasje hebt. Goede informatie hierover is belangrijk. • In Emmeloord zijn weggoppervlakten veelal onregelmatig waardoor mijn rolstok blijft steken en ik schokken in mijn schouder krijg. Ik zou bijvoorbeeld graag naar mijn werk lopen, maar vanwege de onregelmatigheid moet ik dit nu met taxi doen (vooral Europalaan en Duizendknoopstraat)			

Mentale toegankelijkheid

<i>Omgang</i>	Hoe wordt er met je omgegaan door medewerkers? Bijvoorbeeld een portier/ (balie) medewerkers?	6	• Vriendelijk en geduldig • Niet altijd • Respectvol
		0	
		0	

		0	
	Hoe werd er met je omgegaan toen je je bij de balie melde voor deze afspraak?	3	• Respectvol
		1	• Geen feedback over de medewerker
		0	
		2	• Er zat niemand achter de balie toen ik aankwam, ik heb om hulp gevraagd bij één van de andere ervaringsdeskundigen. Ook recht op pauze.
	Wordt er voldoende tijd genomen voor extra/ aanvullende ondersteuning bij vragen?	3	• Ruime en duidelijke uitleg
		1	• Wel voldoende tijd, maar soms werden wel moeilijke woorden gebruikt vb. buttons. • Ik voelde me wel aangesproken als iemand met een beperking
		0	
		2	
<i>Bewustwording</i>	In hoeverre vind jij dat in uitingen rekening gehouden wordt met diversiteit o.a. mensen met diverse beperkingen, allochtone achtergrond, etc..?	1 0 0 5	
<i>Algemeen</i> • Ik ervaar de algemene mentaliteit in Emmeloord best als star, dat zit ingebakken in de cultuur. Dit zie je ook terug in de gemeentelijke benadering. Mensen zijn op zichzelf, zijn eilandjes.			

- Personeel in de buitendienst/ openbare werken zijn erg vriendelijk/ in de omgang erg prettig.

Bijlage 2 – Inventarisatie schriftelijke toegankelijkheid

Document 1: Beschikking voor een rolstoel

@~MEVRDHRSZCLIENT@
@INITIALENSZCLIENT@
@ECHTGENOOTVANSZCLIENT@
@~ADRESSZCLIENT@

Uw brief van	Uw kenmerk:	Ons kenmerk @clientnrszclient@ - @aanvraagnrsaanvr@	Verzenddatum @SYSDATUMFCALG@
Onderwerp Beschikking rolstoel	Bijlagen - info bezwaar	Inlichtingen (0527) 63 39 11 - @OMSKODEWERKERWVBESL@	Docnummer

Beste <meneer/mevrouw> <Naam>,

Op <datum> vroeg u een voorziening aan volgens de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). In deze brief leest u ons besluit.

U krijgt een rolstoel

U krijgt de voorziening in **bruikleen** (volgens artikel 8.1 van de Verordening maatschappelijke ondersteuning)

HMC levert de rolstoel

U krijgt de voorziening zo **snel mogelijk**. U tekent hiervoor een bruikleenovereenkomst en een afleveringsbewijs. Wij betalen ook het onderhoud en eventuele reparaties van de voorziening. Heeft u hierover vragen? Of wilt u iets laten aanpassen? Bel dan met HMC op telefoonnummer 088-0009449.

Met de voorziening kunt u **zich** in uw woonomgeving verplaatsen

U heeft een voorziening nodig door een ziekte of beperking. Wij bespraken wat u nog kunt op eigen kracht. En wat de mogelijkheden zijn binnen uw eigen sociaal netwerk en met algemene voorzieningen. Hieruit bleek dat u een rolstoel nodig heeft, zodat u zo lang mogelijk zelfstandig in uw eigen leefomgeving kunt blijven wonen.

Het is belangrijk dat u ons de juiste informatie geeft

Wij rekenen erop dat u ons de juiste informatie geeft. Daarmee voorkomt u dat wij de voorziening kunnen intrekken. Dat kunnen wij ook doen als u niet meer voldoet aan de voorwaarden. Of als de wet verandert. Natuurlijk hoort u dat op tijd van ons.

Opmerking [GR1]: Als iets een wet is moet dat toch met hoofdletters worden geschreven? Zo zie je het veel. Ook in de afkorting.

Opmerking [MW2]:
-Duidelijk, goede volgorde
-

Opmerking [MW3]:
-Direct duidelijk, ik hoef niet verder te lezen om het antwoord te lezen
- Wat wordt er bedoeld met volgens artikel 8.1. van de verordening?
-Is het nodig dit artikel te vermelden? Anders uitleggen wat het betekent.

Opmerking [GR4]: Waarom alleen in bruikleen? Biedt de mogelijkheid van koop ook aan. Zodat iemand kan kiezen.

Opmerking [GR5]: Verwarrend dat er over een wet en een verordening wordt gesproken.

Opmerking [MW6]: Wat is HMC, afkorting 1 keer uitschrijven

Opmerking [MW7]:
-Wat betekent zo snel mogelijk?
-Geef een duidelijke termijn op, wees concreet. Wanneer de rolstoel niet binnen de termijn geleverd kan worden, neem dan opnieuw contact op. Onduidelijkheid m.b.t. wachten kost veel energie.

Opmerking [GR8]: Dit vind ik een denigrerende en belerende opmerking. Natuurlijk kan je je in een rolstoel verplaatsen. Overal!

Opmerking [MW9]:
-Waarom zou de voorziening worden ingetrokken? De woordkeuze schrikt af. Ik mag niets fout doen, want dan pakken ze mijn rolstoel af. Suggesties: Het is belangrijk dat u volledig bent wanneer u informatie met ons deelt. Zo kunnen we samen een zo passend mogelijke oplossing vinden.

-Wat zijn de voorwaarden?

-Wat moet precies gemeld worden?

Opmerking [GR10]: Dit geeft mij het gevoel dat de gemeente de regie wil houden, "denk erom..". Maak dit menselijker en gelijkwaardiger.

Geef het aan ons door als er iets verandert in uw situatie

Verhuist u bijvoorbeeld naar een andere gemeente? Verhuist u naar een verzorgingshuis? Of heeft u de voorziening niet meer nodig? Laat het ons dan meteen weten.

Opmerking [MW11]:

-Licht toe waarom dit zo belangrijk is.

Bent u het niet eens met dit besluit?

U kunt tegen dit besluit bezwaar maken. Doet u dat binnen zes weken. In de bijlage leest u hoe u dit precies doet.

Opmerking [MW12]:

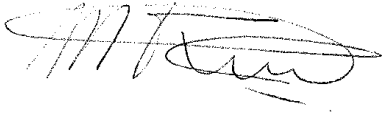
-Rare zin; gelieve dit binnen 6 weken te doen

Heeft u nog vragen? Bel of mail ons gerust of kom langs!

U kunt dagelijks bij ons terecht op afspraak. Zonder afspraak bent u welkom op maandag- en woensdagochtend. Ons telefoonnummer is 0527-633911 of stuur een e-mail naar via@noordoostpolder.nl

-Het woord bezwaar is voor mij verbonden aan iets negatiefs zoals het krijgen van een bekeuring. Daar maak je bezwaar tegen, hier krijg ik hulp, dan vind ik bezwaar geen passend woord.

Met vriendelijke groet,
namens het college van burgemeester en wethouders,



de heer M. Kragting
manager Uitvoering Sociaal Domein

Opmerking [GR13]:

k zou hierna graag een beleefde, klantvriendelijke afsluiting zien, in de trant van "in de hoop u op de juiste manier geïnformeerd te hebben", en dan "maar mócht u nog vragen hebben, dan kunt u ons gerust benaderen".

Opmerking [GR14]:

Een klantvriendelijke, beleefde afsluiting zou mooier zijn: "Wij hopen dat de voorziening naar tevredenheid zal zijn."

Bezwaar maken

Bent u het niet eens met dit besluit? Dan kunt u een bezwaarschrift sturen. Zorg ervoor dat u het bezwaarschrift indient binnen zes weken na de datum van deze brief. Daarmee voorkomt u dat wij uw bezwaarschrift niet meer kunnen behandelen.

Opmerking [MW15]: Waarom is dit zo? Wat gebeurt er na 6 weken?

Zet in uw bezwaarschrift ten minste:

- uw naam, woonadres, telefoonnummer en e-mailadres;
- de datum van uw bezwaarschrift;
- een omschrijving of het nummer van het besluit waar u bezwaar tegen maakt;
- waarom u het niet eens bent met ons besluit;
- uw handtekening.

U stuurt het bezwaarschrift aan de gemeente Noordoostpolder.
Het adres is: Postbus 155, 8300 AD Emmeloord.

Wilt u meer informatie over de behandeling van bezwaarschriften?

Bel dan met de gemeente Noordoostpolder via telefoonnummer (0527) 63 39 11.

Heeft u spoed bij de beoordeling van uw bezwaren?

Het besluit geldt ook tijdens de bezwaarprocedure. U kunt direct nadat u een bezwaarschrift heeft ingediend, een voorlopige voorziening vragen. Daarvoor is nodig dat u spoedeisend belang heeft. Dat is het geval wanneer de uitvoering van het besluit gevolgen heeft die niet ongedaan gemaakt kunnen worden. Een voorlopige voorziening vraagt u bij de Voorzieningenrechter van de rechtbank aan. Het adres is: Rechtbank Midden Nederland, Sector Bestuursrecht, Postbus 16005, 3500 DA Utrecht.

Opmerking [MW16]:
-Aanvragen i.p.v. vragen

Opmerking [MW17]:
-Hoe doe ik dat precies?

Zijn er kosten aan verbonden?

Aan het indienen van een bezwaarschrift zijn geen kosten verbonden.
Aan het vragen van een voorlopige voorziening zijn wel kosten verbonden.
Op www.rechtspraak.nl vindt u meer informatie over de hoogte van het bedrag.

Opmerking [MW18]:
-Strikt genomen zijn er wel kosten verbonden; kosten van materiaal

Gespreksverslag

Opmerking [GR19]: Hoe is het verdere proces: ga je als inwoner nog in gesprek met je consulent als je het niet eens bent met het besluit, of als je onjuistheden in het verslag tegenkomt? Daar kan misschien iets over opgenomen worden in het verslag.

Opmerking [GR20]: Rode letters zijn heel slecht leesbaar. Een donkere kleur is beter.

Opmerking [GR21]: Ik vind het verslag duidelijk geschreven, komt prima over.

Het gesprek

Datum gesprek:

Naam medewerker:

Mailadres:

Telefoonnummer:

Andere aanwezigen:

Samenstelling gezin/ leefeenheid

	Vrager	Partner
Cliëntnummer		
Werkprocesnummer		
Naam		
Geboortedatum		
Adres		
Postcode		
Woonplaats		
Telefoon + mobiel		
Mailadres		
Burgerlijke staat		
Nationaliteit		
BSN		

Opmerking [GR22]: Deze informatie is voor de ontvanger niet relevant, kan best weg.

1. Wat is de ondersteuningsvraag?

U heeft aangegeven dat u huishoudelijke ondersteuning zou willen ontvangen. Er komt één keer per maand particuliere huishoudelijk hulp, maar u geeft aan dat dit niet voldoende is.

Opmerking [MW23]:
-Is dit nu of in de toekomst?

2. Uw situatie

Persoonlijke situatie:

Vier jaar geleden is er bij u Parkinson gediagnostiseerd. Kenmerken die bij u tot uiting komen zijn o.a. trillen, vooral uw linker kant van uw lichaam. Uw been heeft u niet onder controle wat u erg vervelend vindt. Bij het lopen ondervindt u hier geen hinder van. U loopt dan ook zonder hulpmiddelen. In uw linkerhand heeft u minder kracht en u geeft aan dat met mes en vork eten lastig gaat. Ook het uitwringen van een doekje gaat lastig voor u. Verder geeft u aan dat u vermoeid bent en dat u daardoor moeilijk opgang komt. U heeft een lange periode slecht geslapen. Sinds de constatering van de Parkinson is hier ook aandacht voor en slaapt u sindsdien beter. Tussen de middag gaat u ook rusten. U heeft een stijve rug, waardoor u moeilijk lage en hoge bewegingen kunt maken. Op sociaal gebied bent u actief. U bent in het bezit van een rijbewijs en eigen auto, waardoor u zich zelfstandig kunt verplaatsen en kunt participeren in de samenleving. U gaat drie keer in de week met een clubje het kaartspel bridge spelen. En gaat op bezoek bij uw zus in en uw kinderen die woonachtig zijn in Ook loopt u vier keer per week met een loopclubje om in beweging te blijven. Hierdoor heeft u minder last van uw stijve rug. Uw boodschappen doet u één keer per week met de auto. Verder kunt u voor een kleine boodschap lopend naar de supermarkt. Dit is ongeveer 700 meter lopen. Ook de was verzorging doet u zelfstandig en dit gaat u goed af.

Woonsituatie:

U woont in een appartement, welke bestaat uit de hal, woonkamer, keuken, balkon, twee slaapkamers, badkamer en toilet. Dit is een eigen woning.

Aanwezige voorzieningen/ zorg

Tot op heden maakt u nog geen gebruik van voorzieningen.

3. Mogelijke oplossingen voor uw ondersteuningsvraag

Er zijn geen of onvoldoende mogelijkheden ~~zijn~~ om de ondersteuningsvraag zelf, met hulp vanuit het sociale netwerk, of met algemene voorzieningen op te lossen. U bent aangewezen op een maatwerkvoorziening.

Is er een indicatie voor een maatwerkvoorziening?

- ☐ Nee, de ondersteuningsvraag is met behulp van eerder genoemde mogelijkheden op te lossen
- ☒ **Ja.** Voor het aanvragen van een voorziening wordt de aanvraag voor een maatwerkvoorziening door u ondertekend en ingeleverd bij de gemeente.
- *Het kan zijn dat u een eigen **bijdrage** moet betalen voor de maatwerkvoorziening.
- ☐ Deels. U kunt een deel van uw ondersteuningsvraag met behulp van eerder genoemde mogelijkheden oplossen. Voor een ander deel bent u aangewezen op een maatwerkvoorziening. Voor het aanvragen van een voorziening wordt de aanvraag voor een maatwerkvoorziening door u ondertekend en ingeleverd bij de gemeente.

*Het kan zijn dat u een eigen bijdrage moet betalen voor de maatwerkvoorziening.

Opmerking [GR24]: Het aangekruiste vakje graag vetter maken; dit is voor mij slecht leesbaar.

Opmerking [GR25]: Dit soort tussenzinnetjes maken het totaalbeeld voor mij onrustig waardoor het minder goed leesbaar wordt. Liever opmerkingen gebundeld onderaan de brief.

Opmerking [MW26]:
-Waar vind ik hierover informatie?

-Ik mis informatie over hoe het nu verder gaat, wat is het vervolg?

Aanvraag maatwerkvoorziening

Naam:	
Clientnummer:	
Geb.datum:	
Tel.nr:	
BSN:	

1. Motivering:

Uit mijn onderzoek komt naar voren dat u zorg kan dragen voor uw persoonlijke verzorging. Tevens komt uit mijn onderzoek naar voren dat u vanwege beperkingen hulp nodig heeft bij het huishouden. Het is niet mogelijk om deze taken door uw netwerk te laten overnemen. Ook zijn hiervoor geen algemene of voorliggende voorzieningen in te schakelen. Hiervoor ontvangt u huishoudelijke ondersteuning.

Opmerking [MW27]:

-Twee keer 'uit mijn onderzoek'

Opmerking [MW28]:

-Weglaten; is niet van toegevoegd waarde en 'drukt een stempel' op de lezer/ aanvrager.

2. Mening cliënt:

U zou het fijn vinden wanneer u wordt ondersteund in het huishouden.

Opmerking [MW29]:

-Het is de mening van de cliënt dus schrijven in de 'ik' vorm.

3. Indicatie:

Huishoudelijke ondersteuning

Grondslag:	Somatische grondslag
Omvang indicatie in minuten per week SCHOONMAAKONDERSTEUNING: - Indirecte tijd : 20 minuten - Zwaar huishoudelijk werk : 90 minuten	
Totaal	:110 minuten/per week
Verstrekingsvorm	
☐ Natura Aanbieder:	
☒ Pgb Cliënt wil graag pgb, want: mevrouw wil graag haar huidige huishoudelijk hulp behouden. Mevrouw geeft aan dat zijzelf in staat is om het pgb te organiseren/beheren.	
Hoogte pgb bedrag: € 15,00	
☒ Cliënt (of zijn vertegenwoordiger) is pgb vaardig	
Startdatum: 23-09-2019	
Einddatum: 30-09-2024	

Opmerking [GR30]: Deze tabel kan ik met wat moeite lezen. Maar hij komt rommelig op mij over. Misschien wordt het met meer wit(regels) helderder en makkelijker leesbaar. Misschien helpt het om de tekst te centreren, dat weet ik niet goed.

Opmerking [MW31]:

-Wat betekent dit woord 'grondslag' of 'somatische grondslag'.

Opmerking [MW32]:

-Wat is indirecte tijd?

Opmerking [MW33]: = hoeveel uren per week?

Opmerking [GR34]: Ik kan slecht zien dat dit vakje is aangekruist. Graag vetter.

Opmerking [MW35]: Wat betekent PGB? Uitschrijven

Opmerking [MW36]: Per week?

Opmerking [GR37]: Wat een vervelende term. Beter: 'komt in aanmerking voor een pgb'.

4. Ondertekening:

Door dit formulier te ondertekenen, vraagt u een maatwerkvoorziening aan bij de gemeente.

	Uw gegevens en handtekening	Medewerker Sociaal Team (indien van toepassing)	Besluitnemer Gemeente
Naam			
Datum			
Handtekening			

5. Opmerkingen:

--

Document 3: Een bijlage bij de beschikking met uitleg over de regiotaxi in de Noordoostpolder.

Het gebruik van de regiotaxi in gemeente Noordoostpolder

In onderstaand overzicht vindt u de tarieven van de regiotaxi in gemeente Noordoostpolder. Ook leest u hoeveel kilometer u per jaar mag reizen tegen het Wmo tarief en naar welke bestemmingen u kunt reizen. Voor de algemene informatie verwijzen wij u naar de brochure "regiotaxi Flevoland: vervoer op maat". De vervoerder stuurt u deze brochure tegelijk met uw taxipas per post toe.

Wat is het standaard tarief voor reizen met de Regiotaxi?

Voor een rit met de regiotaxi betaalt u een instaptarief, aangevuld met een kilometertarief. 's Avonds na 19.00 uur en in het weekend geldt een lager tarief, het zogeheten daltarief. Bij uw ritreservering vermeldt de vervoerder ook altijd de prijs van de rit.

Het normale tarief voor de regiotaxi is gebaseerd op de tarieven in het openbaar vervoer

Per 1 juli 2019 gelden de volgende tarieven:

- OV-spits: instaptarief: € 4,40
tarief per kilometer: € 0,22
- OV-dal: instaptarief: € 3,80
tarief per kilometer: € 0,07
- Commercieel tarief na 35 kilometer: € 2,75 per kilometer

Wat is het tarief voor mensen die een Wmo-taxipas hebben?

Mensen die een indicatie voor taxivervoer hebben op grond van de Wet Maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en een zogeheten Wmo-taxipas hebben reizen voor een lager tarief met de regiotaxi.

- Instaptarief: € 1,75
- Tarief per kilometer: € 0,20

(voorbeeld: een reis over 7 kilometer kost dus: € 1,75 + 7 x € 0,20 = € 3,15)

Hoe ver mag u met de regiotaxi reizen tegen Wmo tarief?

Met de Wmo-taxipas mag u per enkele reis maximaal 35 kilometer met de regiotaxi reizen. Voor ritten boven de 35 kilometer betaalt u het commercieel tarief.

Per jaar mag u maximaal 2000 kilometer tegen het Wmo tarief reizen.

Naar enkele bestemmingen boven de 35 kilometer kunt u wel geheel tegen Wmo tarief reizen

Hiervoor zijn onderstaande bestemmingen aangemerkt:

- Ziekenhuis Lelystad
- Isala klinieken Zwolle
- Ziekenhuis Sneek
- Psychiatrisch ziekenhuis Ermelo
- Sint Jansdal ziekenhuis in Harderwijk

Opmerking [GR38]: Reizen met de Valys is ook een optie, noem die ook.

Opmerking [MW39]:

-Goede uitleg, ik denk dat het nog duidelijker kan door e.e.a. uit te leggen aan de hand van voorbeelden waarvoor de gebruiker de aanvraag doet.

-Daarnaast het document uit te splitsen en duidelijk te vermelden wat geldt voor wie (mensen met een WMO taxi-pas en mensen zonder een WMO taxi-pas die reizen met de regiotaxi)

Opmerking [MW40]: Samen

Opmerking [MW41]:

-Het tarief voor mensen zonder een WMO pas is....

Opmerking [MW42]:

-Wat is de OV- spitsstijd?

-Wat is de OV- daltijd?

Opmerking [MW43]: Liever het woord 'en' i.p.v. +

Opmerking [GR44]: Hierachter 'km.' Zetten, dat maakt de berekening duidelijker.

Opmerking [MW45]:

-Ik zou de volgorde van deze brief aanpassen, deze alinea onder de alinea 'Wat is het standaard tarief voor reizen met de Regiotaxi?'

Opmerking [MW46]: In sommige gevallen betaald de ziektekostenverzekering de kosten voor vervoer van- en naar het ziekenhuis. Hierop kan gewezen worden.

Bijlage 3: Inventarisatie digitale toegankelijkheid

Pagina	Algemene indruk	Suggesties en opmerkingen
Contact en openingstijden: https://www.noordoostpolder.nl/contact-en-openingstijden	De pagina is prima, helder, in orde.	- De zoekfunctie valt weg, een groter contrast maakt het makkelijker te vinden. - De openingstijden zonder afspraak zijn beperkt. Het zou goed zijn hier de mogelijkheid van een middag aan toe te voegen; - Wat betreft de tekst: Dan hoeft u niet op uw beurt te wachten i.p.v. dan hoeft u niet te wachten; - Het woord product is verwarrend (ik ben niet in de supermarkt). Ik zou dit vervangen door het woord 'onderwerp'; - Hoewel de link anders doet verwachten, kun je via deze pagina ook een afspraak maken.
Afvalkalender: https://www.noordoostpolder.nl/afvalkalender	De pagina is duidelijk, prima	- Bij het klikken op de link 'Afvalkalender' word je doorgelinkt naar een andere website. Geef aan dat je wordt doorgelinkt naar een externe website; - Als je klikt op 'Wat moet u weten', dan word ik gewezen op de afvalapp. Ik zou de titel van dit 'kopje' veranderen; - Het woord 'aanbieden' komt vreemd op mij over, als hiermee bedoeld wordt aan de straat zetten, dan zou ik dat ook zo vermelden. - Ik vind mijn weg door de letters te vergroten zoals ik altijd doe om webteksten leesbaar te maken. Bij voorkeur gebruik ik de app van HVC omdat mijn smartphone meer mogelijkheden biedt om de tekst makkelijk te kunnen lezen.
Verhuizing doorgeven: https://www.noordoostpolder.nl/verhuizing-doorgeven	De pagina is duidelijk, prima, akkoord	Ik moet de wijziging doorgeven en hiervoor eerst inloggen met DigiD. Als je onder bewind staat kan dit dus niet digitaal en moet ik hiervoor een afspraak maken.

		• Geef duidelijk aan waar de hoofdbewoner precies toestemming voor moet geven? Om daar te wonen of om daar ingeschreven te staan? • Vragen worden grotendeels beantwoord, maar niet zonder eerst verwarring te veroorzaken. Informatie staat 'verstopt' achter drop down gedeelte, mogelijk kan hier eerder naar verwezen worden op de pagina. • Aanvragen met DigiD is voor mij een drempel omdat ik bij voorkeur zo min mogelijk persoonlijke informatie digitaal deel. Ik ga om deze reden liever naar het gemeentehuis voor afhandeling.
Afspraak maken: https://www.noordoostpolder.nl/afspraak-maken/formulier?product_code=afspraak%20	De pagina is prima, duidelijk, akkoord	• Ik kan voor het aanvragen van een gehandicaptenparkeerkaart een afspraak maken, maar deze valt onder het onderwerp 'informatie gehandicaptenparkeerkaart'. Ik zou dit zoeken onder de 'gehandicaptenparkeerkaart', het zou fijn zijn dat als je de 'g' intypt je direct deze suggestie krijgt.
Gehandicapten parkeerkaart aanvragen: https://www.noordoostpolder.nl/gehandicapten-parkeerkaart-aanvragen	De pagina is prima, begrijpelijk	• Uitschrijven wat V.I.A. Sociaal is; • Er staat eerst dat je V.I.A. Sociaal kunt bellen, daarna dat je voor het aanvragen een formulier moet invullen en dat je een afspraak moet maken. Moet je het formulier ook meenemen naar deze afspraak? Geef dit dan duidelijk aan. • Het in te vullen formulier is goed leesbaar; er moet wel veel ingevuld worden. • Ik vind in dit formulier de opmerking 'u krijgt de leges dan niet terug' zo onderstreept en dikgedrukt, belerend overkomen. Voorafgaand aan het tekstblok staat immers al de waarschuwing 'let op'. • Ik vind onduidelijk aangegeven hoe je het formulier kan uitprinten. Een printknop Noordoostpolder toevoegen vergemakkelijkt dit.

Daarnaast werd aan ervaringsdeskundigen gevraagd een aantal algemene vragen te beantwoorden over de website van de gemeente. Hieronder per vraag de reacties en eventuele opmerkingen en suggesties.

Vraag	Algemene indruk	Suggesties en opmerkingen
Een afspraak maken via de website	Het maken van een afspraak lukt	- Bij het maken van een afspraak moet je het aantal personen aangeven. Wordt hier bedoeld het aantal personen met wie je naar de afspraak komt of het aantal personen waarvoor je het product aanvraagt? - Ik ga altijd naar de balie voor het maken van een afspraak, dit doe ik nooit via de website.
Het vinden van de openingstijden op de website	Lukt	Geen opmerkingen
Het gebruik van de zoekmachine op de website	Werkte prima!	Goed dat je al suggesties krijgt tijdens het zoeken. Super!
De algemene vormgeving van de website (kleurgebruik en lettertype)	Prima	- Prettige luchtige uitstraling, voelt goed! - De groene punten met daarin blokjes, boven de gele balken, maken de pagina voor mij visueel onrustig. Het is wat al te groot in verhouding tot de belettering. Dit kleiner maken of verwijderen maakt het visueel prettiger.
Taalgebruik op de website	Prima	- Geen opmerkingen - Netjes - Prettig, beleefd. - Sommige woorden zijn moeilijk te begrijpen - Er is geen spraakondersteuning aanwezig op de website. Voor mensen die slechtziend zijn, zij hebben vaak spraakondersteuning op hun eigen computer, maar voor mensen met bijvoorbeeld dyslexie kan spraakondersteuning ook prettig zijn. Dat pleit ervoor dit toch via de website zelf beschikbaar te stellen.

Tot slot werden een aantal vragen gesteld met betrekking tot de digitale informatieborden en de aanmeldzuil in het gemeentehuis.

Vraag	Algemene indruk	Suggesties en opmerkingen
Hoe leesbaar is de aanmeldzuil?	Wisselend	• Slecht leesbaar: de letters zijn te klein en staan te dicht op elkaar. Vervolgteksten komen te snel. • Voor rolstoelgebruikers te hoog • Liever geen afkortingen gebruiken • Veel tekst
Hoe zichtbaar is de aanmeldzuil?	Goed	
Hoe bruikbaar is de aanmeldzuil? Bijvoorbeeld voor het maken van een afspraak?	Wisselend	• Je moet hard drukken op de knoppen voordat de zuil reageert. • De zuil werkt niet, is niet overzichtelijk, niet prettig
Hoe duidelijk zijn de beeldschermen met vergaderoverzichten (direct bij binnenkomst (trouwzaal- en de raadszaal)?		• Iets groter lettertype, met name in/ bij de trouw-raadszaal
Hoe duidelijk zijn de beeldschermen met informatie (boven de balies, in de hal en kantine)?		• De beeldschermen met informatie zijn onduidelijk; de indeling is niet logisch- het belangrijkste voor de inwoner/ klant (zijn nummer) staat klein en kort in beeld. • De lopende tekst onderaan de pagina is lastig te volgen
Hoe duidelijk zijn de beeldschermen op balie 1 en 6 met mogelijkheid feedback te geven en gebruikerservaring te delen?	Beeldschermen zijn officieel nog niet in werking	• I.v.m. de privacy staat het scherm op een bepaalde manier afgesteld, maar hierdoor is hij niet te verstellen in hoogte en hoe het licht erop valt. Voor bijvoorbeeld rolstoelgebruikers is dit mogelijk lastig.

		• Tip: Als de beeldschermen in gebruik worden genomen, vraag ervaringsdeskundigen dan eens langs te komen en luister naar de gebruikerservaring van deze inwoners.
--	--	--