



REKENKAMER
TYNAARLO



maart 2022

RAPPORTAGE

Onderzoek uitvoering inclusiebeleid

Rekenkamercommissie Tynaarlo





Inhoudsopgave

1	 Inleiding	4
1.1	Aanleiding	4
1.2	Doel- en vraagstelling	4
1.3	Termen en definities	6
1.4	Leeswijzer	7
2	 Conclusies en aanbevelingen	8
2.1	Conclusies	8
2.2	Aanbevelingen	10
Deel I: Beantwoording normenkader		
3	 Beantwoording normenkader	12
3.1	Inleiding	12
3.2	Wet- en regelgeving	12
3.3	Gemeentelijk beleid en regelgeving	15
3.4	Deskundigennormen	15
3.5	Normen rekenkamercommissie Tynaarlo	17
Deel II: Rapportage van bevindingen		
4	 Onderzoeksaanpak	20
5	 Context	21
5.1	Begripsbepaling: de doelgroep van het VN-verdrag	21
5.2	Kenmerken en samenstelling doelgroep	22
6	 Beleid en kaderstelling	25
6.1	Wet- en regelgeving	25
6.2	Deskundigennormen	27
6.3	Gemeentelijke kaders	28
6.4	Normen rekenkamercommissie Tynaarlo	29
6.5	Normenkader	30
7	 Uitvoering en sturing	31
7.1	Sociaal domein	31
7.1.1	Organisatie sociaal domein	31
7.1.2	Uitvoering inclusiebeleid sociaal domein	32
7.2	Communicatie	33
7.3	Fysieke domein	34



7.4 De positie van het VN-panel	35
7.4.1 Oprichting en eerste fase	35
7.4.2 De lokale inclusieagenda	36
7.4.3 Betrokkenheid VN-panel bij inclusiebeleid	38
7.4.4 Samenwerking VN-panel met (gemeentelijke) partners	38
7.4.5 Financiering van het VN-panel	39
7.5 Rol van zorgaanbieders	40
7.6 Sturing	41
7.6.1 De raad en inclusiebeleid	41
7.6.2 Informatievoorziening: huidige gang van zaken en behoeften	41
8 Resultaten inclusiebeleid	43
8.1 Beschikbare resultaten	43
8.2 Schouwen drie gemeentelijke locaties	44
8.3 QuickScans gemeentelijke informatie	45
8.3.1 Digitale QuickScan	45
8.3.2 QuickScan schriftelijke communicatie	46
Bijlage I – Best practices en koplopergemeenten	48
Bijlage II - Resultaten schouwen	51
Dorpshuis de Pan in Vries	51
Sporthal Groote Veen in Eelde	54
Winkelgebied Zuidlaren	58
Bijlage III – Resultaten QuickScans schriftelijke en digitale toegankelijkheid	62
Digitaal	62
Schriftelijk	63
Persbericht	63
Bewonersbrief sociaal team	64
Bewonersbrief omgevingsvergunning	66



1 | Inleiding

1.1 Aanleiding

In juli 2016 heeft de Tweede Kamer in Nederland het VN-verdrag 'rechten voor mensen met een handicap' geratificeerd, met als doel om drempels voor personen met een beperking (zowel lichamelijke, verstandelijke of psychische beperking als mensen met een chronische ziekte) weg te nemen, zodat zij zoveel als mogelijk kunnen deelnemen aan de samenleving. Het gaat hierbij om drempels op het gebied van fysieke, sociale en digitale toegankelijkheid en om toegankelijke informatie. In het wegnemen van beperkingen en toegankelijk maken van informatie zijn voor gemeenten belangrijke rollen weggelegd, onder meer binnen het sociaal domein en meer specifiek in de uitvoering van de Wmo, Schuldhulpverlening, Participatie- en Jeugdwet. Een voorbeeld is dat informatie op de websites van gemeenten voor iedereen begrijpelijk en toegankelijk moet zijn. Voor gemeenten is ook buiten het sociaal domein een rol weggelegd, namelijk in het toegankelijk maken van de openbare ruimten en openbare, gemeentelijke gebouwen. De opgave voor gemeenten is daarmee breed en omvangrijk.

In aanloop naar de ratificatie van het VN-verdrag heeft de gemeente Tynaarlo al in 2014 opdracht gegeven tot het samenstellen van een VN-panel. Dit panel kijkt naar de gevolgen van het gemeentebestuur op de toegankelijkheid en inclusie van mensen met een beperking, en draagt aanbevelingen aan voor het verbeteren hiervan. Het panel zelf bestaat uit ervaringsdeskundigen die wonen en/of werken in de gemeente Tynaarlo.

In december 2020 hebben verschillende raadsfracties in de gemeente gesuggereerd om in 2021, vijf jaar na de ratificatie van het VN-verdrag, een rekenkameronderzoek te doen naar de uitvoering van het inclusiebeleid. De rekenkamercommissie Tynaarlo (RKT) heeft deze suggestie overgenomen en vraagt daarbij ondersteuning van een onafhankelijke partij. Daartoe is onderzoeksbureau ZorgfocuZ gevraagd dit rekenkameronderzoek uit te voeren.

1.2 Doel- en vraagstelling

Een totaalbeeld van het inclusiebeleid en de uitvoering en resultaten hiervan is gewenst, maar niet direct voorhanden gezien de brede inzet van het beleid op diverse terreinen met verschillende uitvoeringsinstanties. Dit onderzoek heeft als doel dit inzichtelijk te maken teneinde aanbevelingen te kunnen doen over inclusie binnen de gemeente Tynaarlo. Wat gaat goed en wat kan beter én hoe? Met de beantwoording van deze vragen wil de RKT de kaderstellende en controlerende rol van de raad versterken.

De centrale vraag die door de rekenkamercommissie is geformuleerd luidt:

Hoe geeft de gemeente Tynaarlo vorm en inhoud aan de verplichting om in het sociaal en fysieke domein invulling te geven aan het VN-verdrag Handicap en in hoeverre is de feitelijke uitvoering hiervan doeltreffend, doelmatig en rechtmatig?

Hierbij formuleert de RKT een aantal afgeleide deelvragen van deze centrale vraag, met als doel om de doeltreffendheid, doelmatigheid en rechtmatigheid van de (uitvoering van het) beleid te onderzoeken. In het onderzoek zijn deze deelvragen aangevuld en aangescherpt, en ingedeeld binnen de thema's Context, Beleid, Uitvoering, Resultaten en Conclusies en aanbevelingen. De deelvragen aan de basis van dit onderzoek luiden als volgt (zie volgende pagina):



Thema 1: Context

Centrale vraag

Wat is de doelgroep van het VN-verdrag in de gemeente Tynaarlo?

Deelvragen

- Hoe groot is de doelgroep in de gemeente Tynaarlo?
- Uit wat voor subdoelgroepen bestaat deze doelgroep?
- Wat zijn demografische kenmerken van deze (sub)doelgroepen (denk aan gemiddelde leeftijd, opleidingsniveau, economische status, woonvorm of -gebied)?
- Welke *best practices* op het gebied van inclusie kunnen worden geïdentificeerd in den lande?

Thema 2: Beleid en kaderstelling

Centrale vraag

Op welke wijze is vorm en inhoud gegeven aan het inclusiebeleid binnen het sociale en fysieke domein?

Deelvragen

- In hoeverre zijn de doelen die gemeente stelt bij het inclusiebeleid duidelijk geformuleerd?
- Hoe is de samenhang tussen het inclusiebeleid en de overige wetgeving (zoals omgevingswet, wet digitale toegankelijkheid)?
- Op welke wijze geeft de gemeente Tynaarlo binnen het sociaal domein en fysieke domein invulling aan de onafhankelijk cliëntenondersteuning voor mensen met een beperking?
- Hoe krijgt de gemeente een goed beeld van de gewenste voorzieningen in de gemeente?
- In hoeverre is er bij de voorbereiding binnen de gemeente sprake van zelflerend vermogen?
- Welke acties onderneemt de gemeente om de beleidsvoorbereiding zo nodig tijdig bij te sturen?
- Op welke wijze worden de raad, het VN-panel en overige inwoners geïnformeerd over en betrokken bij de voorbereiding? En hoe wordt dit beoordeeld door de raad, het VN-panel en overige inwoners?

Thema 3: Uitvoering en sturing

Centrale vraag

Hoe is de uitvoering van het inclusiebeleid georganiseerd?

Deelvragen

- Tegen welke problemen loopt de gemeente aan bij de uitvoering en hoe pakt de gemeente deze problemen aan?
- Wat zijn de kosten die met de uitvoering van dit beleid zijn gemoeid?
- Hoe stuurt de gemeente op kostenbewaking en/of op een doelmatige inzet van middelen?
- In hoeverre is er bij de uitvoering binnen de gemeente sprake van zelflerend vermogen?
- Welke acties onderneemt de gemeente om de beleidsuitvoering zo nodig tijdig bij te sturen?
- Op welke wijze worden de raad, het VN-panel en overige inwoners geïnformeerd over en betrokken bij de uitvoering? En hoe wordt dit beoordeeld door de raad, het VN-panel en overige inwoners?
- Hoe geeft de gemeente Tynaarlo invulling aan 1) de onafhankelijk cliëntenondersteuning binnen sociaal domein voor mensen met een beperking en 2) hoe toegankelijk is de gemeente digitaal voor mensen met een beperking en 3) hoe houdt de gemeente rekening met de fysieke toegankelijkheid?

Thema 4: Resultaten inclusiebeleid

Centrale vraag

In hoeverre zijn de gestelde doelen gehaald?

Deelvragen

- Wat kan gezegd worden over de concrete resultaten als het gaat om het inclusiebeleid (bijv. aantal toegankelijk gemaakte gebouwen, duidelijke informatievoorziening, hoe toegankelijk waren de stemlokalen, etc.?)
- Welke resultaten zijn (jaarlijks) geboekt sinds het VN-gedrag binnen het sociaal domein?
- Wat zijn de resultaten van een eventueel klanttevredenheidsonderzoek?



Thema 5: Conclusies en aanbevelingen

Deelvragen

- Hoe geeft de gemeente Tynaarlo vorm aan de verplichting om in het beleid sociaal domein en het fysieke domein invulling te geven aan het VN-verdrag handicap?
- In welke mate zijn de beoogde doelen en maatschappelijke effecten daadwerkelijk gerealiseerd? (doeltreffendheid)
- Zijn de beoogde doelen en maatschappelijke effecten met een zo beperkt mogelijke inzet van middelen tot stand gekomen? (doelmatigheid)
- Voldoet de voorbereiding en uitvoering aan de wettelijke kaders en regelgeving? (rechtmatigheid)

1.3 Termen en definities

Enkele termen en begrippen worden vaak gebruikt in deze rapportage. De volgende definities¹ worden gehanteerd voor veelvoorkomende begrippen, zoals:

Inclusie: inclusie betekent dat mensen met een beperking mee kunnen doen in de samenleving, en erbij horen. In een inclusieve samenleving kunnen mensen met een beperking precies dezelfde dingen doen als mensen zonder beperking. In een inclusieve samenleving zijn er geen speciale voorzieningen voor mensen met een beperking. Alle voorzieningen zijn toegankelijk voor iedereen en iedereen kan daar (zo) zelfstandig (mogelijk) gebruik van maken.

Toegankelijkheid: locaties (gebouwen en openbare ruimte), openbare voorzieningen, informatie en andere maatschappelijke diensten zijn toegankelijk als personen met een handicap zo zelfstandig en onafhankelijk mogelijk hiervan gebruik kunnen maken. Het begrip “design for all” is hierin essentieel: wanneer je bij het ontwerpen van beleid direct uitgaat van “toegankelijk en bruikbaar voor iedereen” in plaats van “toegankelijk en bruikbaar voor de gemiddelde gebruiker” voorkom je dat je specifieke doelgroepen uitsluit.

Handicap en beperking: volgens de Internationale Classificatie van Stoornissen, Beperkingen en Handicaps van de Wereldgezondheidsorganisatie bestaat er een subtiel verschil tussen beperkingen en handicaps (Lankhorst et al. 1990)². Waar beperkingen door een persoon ondervonden worden bij het uitvoeren van activiteiten op individueel vlak (zoals persoonlijke verzorging of voortbewegen), gaat het bij handicaps om de *sociale* nadelen die een persoon ondervindt als gevolg van gezondheidsproblemen die hij gezien zijn leeftijd, geslacht en sociaal-culturele achtergrond zou moeten kunnen uitvoeren. In dit onderzoek wordt dit geneeskundig verschil niet strikt toegepast. In dit rekenkameronderzoek worden mensen met een handicap of beperking opgevat als diegenen die een lichamelijke als wel een mentale (psychische en verstandelijke) aandoening hebben. Ook chronische ziekten worden hiertoe gerekend. Deze beperkingen ervaren mensen in al hun levensfasen, van kind, tot jongere, volwassene en oudere. Beperking en handicap worden in deze rapportage dus als synoniemen en door elkaar gebruikt.

VN-Verdrag Handicap: dit mensenrechtenverdrag is in 2006 door de Verenigde Naties aangenomen en in 2016 geratificeerd in Nederland. Dit verdrag beschrijft de rechten van mensen met een beperking en chronische ziekten op gelijke behandeling en volwaardige deelname aan de samenleving. Doel van het VN-verdrag Handicap is het bevorderen, beschermen en waarborgen van de mensenrechten van mensen met een beperking en chronische ziekten.

VN-panel: dit is een panel van lokale ervaringsdeskundigen die wonen en/of werken in de gemeente Tynaarlo. Het panel heeft als doel de richtlijnen van het VN-verdrag voor de rechten van mensen met een beperking lokaal

¹ Begripsbepaling is, tenzij anders aangegeven, gebaseerd op de Handreiking Lokale Inclusie Agenda van VNG, de Coalitie voor Inclusie en het College voor de Rechten van de Mens.

² Lankhorst, G.J. et al. (1990) De Internationale Classificatie van Stoornissen, Beperkingen en Handicaps van de Wereldgezondheidsorganisatie. *Nederlands Tijdschrift voor Geneeskunde*, 134, 212-213.



uit te dragen en de gemeente van advies te voorzien over hoe de toegankelijkheid in brede zin verbeterd kan worden.

Lokale inclusieagenda: een document waarin de gemeente uitwerkt hoe zij een inclusieve samenleving wil verwezenlijken. Het opstellen van een (gemeentelijke) lokale inclusieagenda is verplicht in het kader van het VN-verdrag Handicap.

1.4 Leeswijzer

Deze rapportage is opgebouwd in twee delen. In Deel I wordt de beantwoording van het normenkader gepresenteerd. De lezer die in enkele pagina's en in hoofdlijnen op de hoogte wil zijn van de belangrijkste bevindingen van dit rekenkameronderzoek kan zich beperken tot het bestuderen van dit normenkader. Deel II is de rapportage van bevindingen. Hierin zal dieper in worden gegaan op de werkwijze en bevindingen van het onderzoek. Allereerst wordt in Hoofdstuk 4 de onderzoeks aanpak uiteengezet. Hoofdstuk 5 schetst de lokale context van de gemeente Tynaarlo, en in Hoofdstuk 6 volgt een analyse van beleid en kaderstelling omtrent inclusie. In Hoofdstuk 7 komt de uitvoeringspraktijk aan bod, en Hoofdstuk 8 bevat een toetsing van de fysieke, schriftelijke en digitale toegankelijkheid.



2 | Conclusies en aanbevelingen

In de tweede helft van 2021 is door de rekenkamercommissie Tynaarlo onderzoek gedaan naar de uitvoering van het inclusiebeleid binnen de gemeente. Vanuit verschillende raadsfracties is de suggestie gedaan om nu, bijna zes jaar na de ratificatie van het VN-verdrag, onderzoek te doen naar de uitvoering en resultaten van het inclusiebeleid. De rekenkamercommissie heeft onderzoeksbureau ZorgfocuZ gevraagd dit onderzoek uit te voeren. De centrale onderzoeksvraag luidt:

Hoe geeft de gemeente Tynaarlo vorm en inhoud aan de verplichting om in het sociaal en fysieke domein invulling te geven aan het VN-verdrag Handicap en in hoeverre is de feitelijke uitvoering hiervan doeltreffend, doelmatig en rechtmatig?

In de bijgevoegde rapportage van bevindingen zijn de resultaten van het onderzoek gepresenteerd. In dit hoofdstuk worden de belangrijkste conclusies en aanbevelingen voorgelegd.

In algemene zin kan worden geconcludeerd dat de gemeente Tynaarlo voortvarend van start is gegaan met het thema inclusie. Nog voor de ratificatie van het VN-verdrag is er binnen de gemeente een orgaan opgericht (het VN-panel) waarin de ervaringsdeskundigheid van de doelgroep is georganiseerd. Samen met de ambtelijke organisatie, de gemeenteraad en partners binnen gemeente zijn concrete stappen gezet in het waarborgen en bevorderen van inclusie, zowel fysiek, digitaal als schriftelijk.

Uit de bevindingen van het onderzoek blijkt echter ook, dat in recente jaren het vergroten van inclusie minder prioriteit heeft gekregen, zowel op ambtelijk als bestuurlijk niveau. Meer en meer is het waarborgen van inclusie een verantwoordelijkheid van het VN-panel geworden, terwijl de bezetting hiervan afnam en de externe begeleiding kwam te vervallen. Hier komt bij dat concrete doelstellingen en sturingsinformatie ontbreken, waardoor monitoring en bijsturing nauwelijks mogelijk zijn.

2.1 Conclusies

Conclusie 1: Er zijn geen concrete doelstellingen vastgelegd ten aanzien van inclusie

In de huidige visie- en beleidsdocumenten zijn geen concrete doelstellingen voor inclusie vastgesteld. Wel zijn er verschillende algemene uitgangspunten opgenomen. Uit de gevoerde gesprekken met beleidsmedewerkers en de portefeuillehouder blijkt het een bewuste keuze te zijn om geen concrete doelstellingen te formuleren. De gedachte hierachter dat hoe scherper de doelstellingen geformuleerd worden, hoe groter de kans dat bepaalde groepen inwoners niet worden vertegenwoordigd in de doelstellingen. Deze keuze heeft echter tot gevolg dat het slechts beperkt mogelijk is om de uitgangspunten te vertalen in concrete acties waardoor een duidelijke koers lijkt te ontbreken.

Conclusie 2: Er ontbreekt zicht op de voortgang van inclusie

Momenteel vindt er vanuit de gemeente nauwelijks monitoring plaats binnen het thema inclusie. Er zijn geen indicatoren opgesteld en er is geen 0-meting verricht. Hierdoor is er maar weinig feitelijke informatie beschikbaar over de voortgang en resultaten van het inclusiebeleid. Als gevolg hiervan hebben zowel het college als de raad weinig zicht op de geboekte voortgang én daardoor beperkt zicht op de noodzaak of mogelijkheden voor verbeteringen.

Hoewel in de Kadernota van het Sociaal Domein 2022-2026 is vastgelegd om werk te maken van een meer structurele vorm van monitoring, wordt niet duidelijk welke plaats inclusie hierin zal krijgen. Ook is niet duidelijk geworden hoe monitoring van inclusie plaatsvindt binnen het fysieke domein en op het gebied van gemeentelijke communicatie.

Conclusie 3: Het vergroten van de toegankelijkheid is hoofdzakelijk een individuele aangelegenheid

Hoewel er geen concrete doelstellingen zijn geformuleerd op het gebied van inclusie, zijn er wel degelijk stappen gezet in het vergroten ervan. Zo is voortvarend gestart met een inclusieagenda waarin diverse thema's zijn vastgelegd en uitgewerkt en hebben verschillende ambtelijke medewerkers toenadering en samenwerking



gezocht met het VN-panel. Ook is er binnen het fysieke domein een werkwijze vastgelegd voor het vergroten van toegankelijkheid bij gemeentelijke nieuwbouw en zijn er vanuit communicatie concrete stappen gezet ter bevordering van de toegankelijkheid, zoals het aanpassen van de gemeentelijke website.

Desondanks kan geconcludeerd worden dat het vergroten van toegankelijkheid en inclusie hoofdzakelijk afhankelijk is (geweest) van de inzet van enkele individuen en onvoldoende is geborgd in de gemeentelijke organisatie. Op het protocol voor gemeentelijke nieuwbouw na zijn er geen werkafspraken of protocollen vastgelegd. Er is dus niet op papier vastgelegd hoe en door wie er invulling wordt gegeven aan de inclusie-uitgangspunten van de gemeente. Bij verloop van medewerkers in de ambtelijke organisatie zijn taken op het vlak van inclusie onvoldoende gewaarborgd waardoor eerder werk, zoals bijvoorbeeld voor de inclusieagenda, niet is gecontinueerd. Dit heeft ook zijn weerslag op de verdeling van taken en verantwoordelijkheden binnen de ambtelijke organisatie, mede in relatie tot het VN-panel. Zo is niet duidelijk in welk stadium het VN-panel wordt geconsulteerd en ontbreekt een eenduidig beeld tussen de ambtelijke organisatie en het panel over hetgeen waar het VN-panel voor verantwoordelijk is. Weliswaar heeft het VN-panel een duidelijke visie op zijn eigen, wenselijke rol en positie. Voor het panel is echter niet duidelijk in hoeverre zijn eigen visie wordt gedeeld door zijn gemeentelijke partners. Dit maakt dat het panel zoekende is in zijn positie binnen het dossier inclusie.

Conclusie 4: De organisatie van ervaringsdeskundigheid resulteert in een gebrek aan slagkracht

In de afgelopen jaren is de inzet van ervaringsdeskundigheid door verschillende oorzaken minder goed gewaarborgd en benut binnen de gemeente Tynaarlo. Bij de totstandkoming van het VN-panel in 2015 bestond het panel grofweg uit 15 tot 20 leden en werd het panel ondersteund door een deskundige op het gebied van het VN-verdrag (in een eerdere evaluatie aangeduid als de 'buitenboordmotor van het panel'). In de afgelopen jaren is de omvang van het panel om diverse redenen geslonken tot vijf leden en wordt het panel niet langer ondersteund door een externe deskundige. Dit maakt dat het panel een zekere slagkracht mist. In de huidige situatie is het panel niet in staat om mee te denken over op voor hen en de gemeente belangrijke relevante inclusiedossiers binnen de gemeente waardoor het panel slechts beperkt in staat is om zijn adviesfunctie te vervullen.

Binnen het sociaal domein heeft het de afgelopen jaren op verschillende momenten ontbroken aan een adviesraad. Dit heeft afbreuk gedaan aan de inzet van ervaringsdeskundigheid binnen het sociaal domein. Momenteel staat een nieuwe adviesraad in de steigers, maar leeft er bij leden van het VN-panel twijfel over hun positie en rol in de nieuwe adviesstructuur. Dit maakt dat het werven van nieuwe leden voor het VN-panel nog niet van de grond is gekomen.

Conclusie 5: De inrichting van het sociaal domein belemmert de inclusiviteit

Per 1 januari 2015 zijn diverse zorgtaken van het Rijk en de provincie overgedragen aan de gemeente. In de gemeente Tynaarlo is de uitvoering van het sociaal domein toegedeeld aan de Sociale Teams (Wmo), het Team Jeugd (Jeugdzorg) en het Werkplein Drentsche Aa (Participatiewet). Van een goede onderlinge samenwerking tussen de sociale teams, een samenwerking tussen de sociale teams en het team Jeugd of een verdere doorontwikkeling van de organisatiestructuur is in de afgelopen jaren geen sprake geweest. Dit maakt dat de teams momenteel als losstaande eilanden functioneren. Ook ontbraken er binnen het sociaal domein duidelijke kaders, ontbrak een concretisering van werkwijze en schortte het aan aansturing vanuit het management. Dit alles heeft als gevolg dat er weinig prioriteit is gegeven aan inclusie binnen het sociaal domein. Daarbij moet worden opgemerkt dat individuele medewerkers binnen het sociaal domein wel degelijk mogelijkheden tot verbetering van toegankelijkheid signaleren en dit binnen hun macht en naar eigen inzicht zo goed mogelijk oppakken. Overigens wordt hierbij nadrukkelijk aangetekend dat de huidige organisatiestructuur in ontwikkeling is met veel aandacht voor een meer integrale manier van werken.



2.2 Aanbevelingen

Aanbeveling 1: stel concrete doelstellingen vast en werk deze uit in werkafspraken en protocollen

Stel beleid vast met daarin een concrete uitwerking van de belangrijkste thema's uit de lokale inclusieagenda en normen uit het VN-verdrag. De geijkte plek om de beleidsdoelen en -uitgangspunten voor het inclusiebeleid vast te leggen en te borgen zijn de diverse beleidsnota's en meerjarenplannen waaronder de Kadernota Sociaal Domein. Zorg dat bij het ontwerpen en/of de uitvoering van het inclusiebeleid optimaal gebruik wordt gemaakt van de expertise en ervaring van ervaringsdeskundigen en zorg- en welzijnsinstellingen in de regio. Het bepalen, prioriteren, vastleggen en vaststellen van doelen biedt de raad de mogelijkheid om invulling te geven aan zijn kaderstellende en controlerende taak. Hiermee krijgt de uitvoerende organisatie een duidelijke koers om op te varen en een basis waar gemakkelijk op terug te vallen is.

Aanbeveling 2: leg in het beoogde monitoringsplan ook inclusie-indicatoren vast

In de Kadernota Sociaal Domein 2022-2026 is vastgelegd om te werken aan een meer structurele vorm van monitoring binnen het sociaal domein. Om uitspraken te kunnen doen over de status en voortgang op het gebied van inclusie is het van belang om hiervoor concrete indicatoren vast te leggen om de voortgang meetbaar te maken, zowel in het sociaal als in het fysieke domein. Leg hierbij tevens vast wanneer de raad hierover geïnformeerd wordt en hoe dit gebeurt.

Aanbeveling 3: breng ervaringsdeskundigheid (weer) in de positie dat zij mee kan denken over beleid en uitvoering met betrekking tot relevante thema's

Zorg voor helderheid over de taken en verantwoordelijkheden omtrent de inzet van ervaringsdeskundigheid. Leg vast wie wanneer geconsulteerd wordt en zorg ervoor dat de ervaringsdeskundigen bij machte zijn om een bijdrage te leveren aan de verschillende domeinen, zowel op beleids- als op uitvoeringsniveau. Dit vraagt om een adequate bezetting van de Adviesraad Sociaal Domein en het VN-panel, duidelijke werkafspraken en protocollen en waar nodig professionele ondersteuning. Uit dit onderzoek is naar voren gekomen dat maatschappelijke partners, zoals zorg- en welzijnsinstellingen, hun expertise graag delen met de gemeente. Het is dan ook zaak om het contact met de betrokken partijen aan te halen.





DEEL I

BEANTWOORDING NORMENKADER



3 | Beantwoording normenkader

3.1 Inleiding

In Deel I van deze rapportage presenteren wij de beantwoording van het normenkader. Deze normen zijn opgesteld op basis van internationale en landelijke wet- en regelgeving, gemeentelijke beleidsdoelstellingen, deskundigennormen en normen die zijn opgesteld door de rekenkamercommissie van de gemeente Tynaarlo. Voor een uitgebreide toelichting over de manier waarop dit normenkader precies tot stand is gekomen verwijzen wij de lezer naar Hoofdstuk 6 in de rapportage van bevindingen (Deel II).

3.2 Wet- en regelgeving

Norm	Bron
<ul style="list-style-type: none"> De gemeente stelt periodiek een plan vast voor de implementatie van de rechten die in het VN-Verdrag Handicap erkend worden. Hierin staat beschreven hoe de gemeente werkt aan de uitvoering van het VN-verdrag. 	VN-verdrag – Artikel 4
<p>Binnen de verschillende beleidskaders in het sociaal domein wordt er door de gemeente Tynaarlo niet periodiek een integraal plan opgesteld hoe de rechten uit het VN-verdrag kunnen worden geïmplementeerd. Volgens het amendement van Van der Staaij/Bergkamp (33990, nr. 35) uit januari 2016 kan de uitwerking van de rechten in het verdrag ook vorm krijgen in een lokale inclusieagenda. De gemeente stelt vanaf 2017 een lokale inclusieagenda vast, die periodiek wordt geëvalueerd. Kanttekening is wel dat binnen de inclusieagenda het sociaal domein niet veel aandacht krijgt. Daarbij is weinig samenwerking aangegaan met maatschappelijke partners. Indertijd zijn er wel pogingen ondernomen om onderwijsinstellingen te betrekken bij de inclusieagenda, maar dit heeft geen structurele samenwerking tot gevolg gehad. Tot slot heeft, volgens het VN-panel, de raad nooit inhoudelijke input aangeleverd voor het vaststellen van de agenda.</p>	
Norm	Bron
<ul style="list-style-type: none"> De gemeente zet zich actief in om bewustwording te creëren rondom het thema toegankelijkheid en inclusie van mensen met een handicap. 	VN-verdrag – Artikel 8
<p>In de beginfase van het VN-panel (2015-2017) is er veel ingezet op bewustwording. Het VN-panel heeft indertijd communicatiemateriaal ontwikkeld en is actief bezig geweest met bekendheid geven aan het panel en het VN-verdrag. Flyers zijn uitgedeeld op markten en bij relevante evenementen. Ook via de website en sociale media is er gecommuniceerd. Daarnaast is er middels een regionale netwerkconferentie en op verscheidene bijeenkomsten in de gemeente aandacht geweest voor toegankelijkheid en inclusie. Tot slot zijn er trainingen georganiseerd voor panelleden en uitvoerders binnen het sociaal domein. In de jaren volgend na 2017 zien we in de verslaglegging weinig terug over activiteiten die bijdragen aan bewustwording. Uit de interviews blijkt dat vooral sinds het uitbreken van corona in maart 2020 activiteiten rondom dit thema zijn stil komen te liggen.</p>	
Norm	Bron
<ul style="list-style-type: none"> De gemeente verschaft toegankelijke informatie aan personen met een handicap over mobiliteitshulpmiddelen, ondersteunende technologieën en diensten/faciliteiten die de participatie van de doelgroep bevorderen. 	VN-verdrag – artikel 9
<p>De gemeente is uitdrukkelijk bezig geweest om de website toegankelijk en overzichtelijk te maken. Uit de Digitale QuickScan blijkt dat deze grotendeels voldoet aan de normen voor toegankelijkheid, alleen de tekstkwaliteit (taalniveau) blijft achter. Uit de QuickScan van schriftelijke communicatie (bewonersbrief Sociaal Team) blijkt dat deze voldoet aan de normen van toegankelijkheid. Wel signaleren uitvoerende medewerkers binnen het sociaal domein dat er nog winst te behalen is in het verschaffen van toegankelijke informatie. Een voorbeeld is de toegankelijkheid van de beschikking. Aangezien deze door juristen wordt opgesteld sluit het taalniveau (maar ook de omvang van de brief) niet aan op het begripsniveau en/of de capaciteiten van sommige inwoners.</p>	



Norm	Bron
<ul style="list-style-type: none"> Bij besluitvorming die invloed heeft op de doelgroep, worden de doelgroep en de vertegenwoordigende organisaties nauw betrokken. 	VN-verdrag – artikel 9
<p>Uit de interviews blijkt dat het VN-panel niet structureel bij beleid wordt betrokken dat raakt aan inclusie en toegankelijkheid. Vanuit de ambtelijke organisatie is toenadering gezocht, vooral met betrekking tot ruimtelijke ordening, vastgoed en het fysieke domein. Het VN-panel wordt door de gemeente niet structureel geconsulteerd, alhoewel uit interviews blijkt dat ook andere doelgroepen zoals sportverenigingen en scholen betrokken worden, zoals bij de bouw van een nieuwe sporthal. Toekomstige gebruikers van gemeentelijke faciliteiten kunnen suggesties aandragen met betrekking tot toegankelijkheid. Via de nog in te vullen Adviesraad Sociaal Domein kan de doelgroep de gemeente in de toekomst gevraagd en ongevraagd advies geven over thema's die raken aan toegankelijkheid.</p>	

Norm	Bron
<ul style="list-style-type: none"> De gemeente neemt passende maatregelen om personen met een handicap toegang te garanderen tot de fysieke omgeving. 	VN-verdrag – artikel 9
<p>Binnen het fysieke domein wordt invulling gegeven aan de uitgangspunten omtrent inclusie. Voor gemeentelijke nieuwbouw geldt dat het 'Handboek voor Toegankelijkheid' als uitgangspunt wordt gehanteerd. Ook is er een budget voor ondernemers om toegankelijkheid te bevorderen, maar deze wordt niet uitputtend gebruikt. Daarnaast is er een budget voor aanpassing van bestaande gemeentelijke gebouwen, maar een inventarisatie hiervan staat al een tijd op de planning en heeft nog niet plaatsgevonden. De drie geschouwde locaties voldoen in het algemeen goed aan de normen voor toegankelijkheid, terwijl er bij iedere locatie wel aandachtspunten zijn.</p>	

Norm	Bron
<ul style="list-style-type: none"> De gemeente waarborgt 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. 	VN-verdrag – artikel 19
<p>De gemeente is verplicht om vanuit de Wmo zich in te spannen om de toegankelijkheid van de fysieke leefomgeving van inwoners te waarborgen (denk aan aanpassingen die aan het huis worden gedaan, zoals het installeren van een armleuning of traplift). Op basis van de beschikbare monitoringsinformatie is er geen reden om aan te nemen dat dit niet het geval is.</p>	

Norm	Bron
<ul style="list-style-type: none"> 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. 	VN-verdrag – artikel 27
<p>De uitvoering van de participatiewet heeft de gemeente belegd bij Werkplein Drentsche Aa. Op basis van de beschikbare monitoringsinformatie is er geen reden om aan te nemen dat dit niet het geval is.</p>	

Norm	Bron
<ul style="list-style-type: none"> De gemeente draagt zorg voor een goede fysieke toegankelijkheid van openbare gebouwen met behulp van aanpassingen van eenvoudige aard. 	Wet gelijke behandeling van mensen met een handicap of chronische ziekte – Artikel 2a
<p>Zoals aangegeven bij één van de voorgaande normen zien we dat er binnen het fysieke domein invulling wordt gegeven aan de uitgangspunten omtrent inclusie. Aanpassingen aan bestaande gemeentelijke gebouwen worden gedaan op natuurlijke momenten, zoals een geplande verbouwing of bij onderhoud. Daarnaast wordt er jaarlijks budget gereserveerd voor het realiseren van (relatief eenvoudige) aanpassingen, zoals het overbruggen van hoogtes of het aanbrengen van beugels.</p>	



Norm	Bron
<ul style="list-style-type: none"> De gemeente maakt geen onterecht onderscheid in haar dienstverlening tussen inwoners met en zonder een handicap. 	Wet gelijke behandeling van mensen met een handicap of chronische ziekte – Artikel 5b
<p>De drie geschouwde locaties voldoen in het algemeen goed aan de normen voor toegankelijkheid, terwijl er bij iedere locatie wel aandachtspunten zijn. Qua algemene informatie zijn de onderzochte brieven toegankelijk opgesteld en voldoen daarmee aan de normen. Aandachtspunt is het taalniveau in de brief omgevingsvergunning, deze is te hoog om voor toegankelijk door te kunnen gaan. De schriftelijke communicatie binnen het sociaal domein behoeft vooral aandacht bij de beschikkingen. Ook de website voldoet niet aan een toegankelijk taalniveau. Als er een niet toegankelijk taalniveau gehanteerd wordt, wordt er in feite nog altijd onderscheid gemaakt tussen inwoners met en zonder handicap.</p>	

Norm	Bron
<ul style="list-style-type: none"> De gemeente maakt de websites en mobiele applicaties toegankelijk voor toepassingen van standaard EN 301 549. 	Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid – Artikel 3
<p>Uit de inspectie van een onafhankelijk toetsingsbureau in 2021 is gebleken dat de website van de gemeente Tynaarlo nog niet aantoonbaar voldoet aan de toegankelijkheidseisen zoals vastgelegd in EN 301 549. In een toegankelijkheidsverklaring licht de gemeente toe op welke punten nog niet volledig voldaan wordt en op welke termijn knelpunten worden opgelost.</p>	

Norm	Bron
<ul style="list-style-type: none"> 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. 	Wmo – Artikel 2.1.2
<p>Een dergelijk plan is niet vastgesteld door de gemeenteraad.</p>	

Norm	Bron
<ul style="list-style-type: none"> 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. 	Jeugdwet – Artikel 2.2.1
<p>Een dergelijk plan is niet vastgesteld door de gemeenteraad.</p>	

Norm	Bron
<ul style="list-style-type: none"> Het college zorgt ervoor dat gratis passende cliëntondersteuning beschikbaar is voor inwoners met een handicap. 	Wmo- Artikel 2.2.4
<p>Vanaf 2021 heeft de gemeente Tynaarlo ervoor gekozen de onafhankelijke cliëntondersteuning te beleggen bij meerdere partijen: Zorgbelang Drenthe en MEE Drenthe. De vraag hoe de onafhankelijke cliëntondersteuner precies invulling geeft aan inclusie is op basis van de verzamelde gegevens moeilijk te beantwoorden. De referentieperiode bij Zorgbelang hiervoor is te beperkt en zij hebben daardoor te weinig mensen met een fysieke beperking begeleid. Doordat de gemeente bij MEE Drenthe het afgelopen jaar slechts een deel van de uren heeft ingekocht kan hierdoor door betrokkenen bij MEE ook onvoldoende een beeld geschetst worden van hoe invulling wordt gegeven aan inclusie in cliëntondersteuning.</p>	



Norm	Bron
<ul style="list-style-type: none"> In het Wmo- en Jeugdwetbeleid is een paragraaf opgenomen hoe invulling wordt gegeven aan het VN-verdrag. 	Wmo/ Jeugdwet/ Participatiewet
Noch in de Kadernota Wmo 2015, noch in de Kadernota Sociaal Domein 2022-2026 is er een paragraaf opgenomen waarin wordt toegelicht hoe invulling wordt gegeven aan het VN-verdrag.	

3.3 Gemeentelijk beleid en regelgeving

Norm	Bron
<i>In het gemeentelijk beleid zijn geen concrete toetsbare normen ten aanzien van beleid aangetroffen.</i>	N.v.t.

3.4 Deskundigennormen

Norm	Bron
<ul style="list-style-type: none"> Er is sprake van georganiseerde ervaringsdeskundigheid – praten mét in plaats van over. Bijvoorbeeld in de vorm van een werkgroep waarin de doelgroep vertegenwoordigd is. 	Handreiking lokale inclusieagenda - VNG
De gemeente Tynaarlo heeft in 2015 als eerste gemeente in Nederland een VN-panel opgericht waarin lokale ervaringsdeskundigen onderdeel van uitmaken. Binnen de uitvoering zijn er geen werkprocessen die waarborgen dat het panel standaard geconsulteerd wordt. In de periode voor corona hadden ambtenaren de mogelijkheid om fysiek advies in te winnen bij het VN-panel, omdat het panel regelmatig op het gemeentehuis aanwezig was. Vooral de ambtelijke organisatie werkzaam binnen het fysieke domein maakte hier gebruik van. Binnen het sociaal domein heeft een dergelijke adviesstructuur niet bestaan. Ten tijden van corona is er geen gedegen digitale overlegstructuur tussen ambtenaren en het VN-panel tot stand gekomen. De hoop is uitgesproken dat de nieuw te installeren Adviesraad Sociaal Domein voor meer structurele betrokkenheid van ervaringsdeskundigheid zorgt.	

Norm	Bron
<ul style="list-style-type: none"> De gemeente werkt samen met partners aan het thema toegankelijkheid/inclusie. Hierdoor is sprake van synergie. 	Handreiking lokale inclusieagenda - VNG
De zorg- en welzijnsinstellingen die in dit onderzoek worden meegenomen geven aan dat er enerzijds sprake is van een “coöperatieve houding” van de gemeente en “korte lijntjes”, maar anderzijds wordt kennis bij deze instellingen met betrekking tot inclusie en toegankelijkheid onvoldoende benut. Op dit moment werkt men onvoldoende samen op dit vlak om van synergie te kunnen spreken. Uit de evaluatie van de inclusieagenda in 2017 blijkt dat er pogingen zijn ondernomen om onderwijsinstellingen te betrekken bij inclusie, maar hiervoor ontbrak het bij scholen aan draagvlak. In relatie tot het fysieke domein worden sportclubs en scholen wel uitgenodigd om mee te denken over toegankelijkheid van gemeentelijke gebouwen. Tot slot krijgen lokale ondernemers de kans om via subsidie hun locatie toegankelijk te maken.	

Norm	Bron
<ul style="list-style-type: none"> Er is sprake van een lokale inclusieagenda (in samenwerking met partners) met focus op sub-thema's en doelen. 	Handreiking lokale inclusieagenda - VNG
Vanaf 2017 is er een lokale inclusieagenda in de gemeente. Er is hierin een focus op sub-thema's, er worden acties opgesteld en een taakverdeling gemaakt, maar in de laatste jaren blijft samenwerking met de gemeente en maatschappelijke partners achter om hier praktische invulling aan te kunnen geven.	



Norm	Bron
<ul style="list-style-type: none"> De gemeente heeft een ambassadeur toegankelijkheid aangesteld, bijvoorbeeld een raadslid of prominent lid van de lokale gemeenschap. 	Handreiking lokale inclusieagenda - VNG
In de beginfase van het VN-panel was er een drijvende kracht, de zogenaamde "buitenboordmotor" van het panel, maar vanwege een gebrek aan financiering heeft deze persoon zijn taken niet kunnen continueren. Er is nooit een opvolger aangesteld.	

Norm	Bron
<ul style="list-style-type: none"> De gemeente heeft een stimuleringsfonds in het leven geroepen om kleinschalige lokale ingrepen die de toegankelijkheid bevorderen te stimuleren. 	Handreiking lokale inclusieagenda - VNG
Speciaal voor het vergroten van de toegankelijkheid van het fysieke domein is er een incidenteel budget vrijgemaakt in de begroting van de gemeente van 27.500 euro. Ondernemers kunnen hieruit aanspraak maken op een subsidie van maximaal 1.500 euro om de toegankelijkheid van hun locatie te bevorderen. Indien bedragen dit budget overstijgen moeten deze goedgekeurd worden door het college.	

Norm	Bron
<ul style="list-style-type: none"> De gemeente heeft een coördinerende ambtenaar aangesteld 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. 	Handreiking lokale inclusieagenda - VNG
In de periode 2017-2018 was de beleidsadviseur sociaal domein (tevens lid van de werkgroep inclusieagenda) actief om de betrokkenheid binnen het gemeentehuis te stimuleren. Het is niet duidelijk of iemand anders die positie op zich heeft genomen nadat deze persoon in 2019 bij de gemeente Tynaarlo is vertrokken. Momenteel heeft het VN-panel wel een contactpersoon binnen de gemeentelijke organisatie (ook werkzaam als beleidsadviseur sociaal domein), maar deze persoon vervult momenteel niet de rol die staat beschreven in de norm.	

Norm	Bron
<ul style="list-style-type: none"> Bij de ontwikkeling van nieuw beleid of nieuwe producten wordt rekening gehouden met het "Design for all" principe: de toegankelijkheid voor inwoners met een handicap wordt meegewogen. 	Handreiking lokale inclusieagenda - VNG
Bij de ontwikkeling van nieuw beleid wordt de toegankelijkheid van inwoners met een handicap in onvoldoende mate meegenomen, zo blijkt uit de interviews. Met betrekking tot nieuwe producten, bijvoorbeeld bij het inrichten van een gemeentelijk nieuwbouwproject, consulteert de afdeling vastgoed het VN-panel. Recentelijk is bij de aanleg van een nieuwe weg in Eelde het VN-panel niet geraadpleegd, dus consultatie van de doelgroep vindt niet structureel plaats. In relatie tot het fysiek domein zijn er werkprocessen geweest die consultatie waarborgen, maar nu minder dan voorheen en buiten het fysieke domein in onvoldoende mate. In relatie tot het sociale domein kan de nog in te vullen Adviesraad Sociaal Domein deze functie op zich nemen.	

Norm	Bron
<ul style="list-style-type: none"> De gemeente overweegt lokale burgerinitiatieven rondom toegankelijkheid van een eigen budget te voorzien. 	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, De raad en burgerparticipatie, 2010, p. 7-10.
Voor zover de onderzoekers dit kunnen beoordelen is van lokale burgerinitiatieven rondom toegankelijkheid geen sprake in de gemeente Tynaarlo. Het financieren van dergelijke initiatieven is momenteel niet aan de orde. Mocht dit wel zo zijn geweest, hadden de onderzoekers dit meegenomen in de bevindingen.	



Norm	Bron
<ul style="list-style-type: none"> De gemeente vraagt belanghebbenden (op het thema toegankelijkheid) om het proces te evalueren. 	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, De raad en burgerparticipatie, 2010, p. 7-10.
<p>De belanghebbenden worden bij deze norm opgevat als de doelgroep en het proces als alle inspanningen die verricht worden rondom het thema toegankelijkheid. Momenteel is er maandelijks contact tussen de beleidsadviseur sociaal domein van de gemeente en het VN-panel. Bij deze contactmomenten wordt vastgesteld in hoeverre de punten op de agenda actueel zijn. Ondersteuning vanuit de gemeente vindt hierbij plaats. Vooral de inspanningen en de behaalde resultaten worden geëvalueerd, hoe het proces is ingericht wordt niet zozeer tegen het licht gehouden. De inclusieagenda werd voorheen wel eens per jaar geëvalueerd samen met de raad, maar dat is de afgelopen twee jaar niet meer gebeurd.</p>	

3.5 Normen rekenkamercommissie Tynaarlo

Norm	Bron
<ul style="list-style-type: none"> De raad wordt op de juiste wijze betrokken bij de voorbereiding en vaststelling van het inclusiebeleid zodat hij op een goede manier zijn kaderstellende taak kan uitvoeren. 	Rekenkamercommissie Tynaarlo
<p>Er is geen sprake van inclusiebeleid in de gemeente. De raad voert zijn kaderstellende taak in relatie tot inclusie dan ook niet uit.</p>	

Norm	Bron
<ul style="list-style-type: none"> De informatievoorziening aan de raad is tijdig, volledig en duidelijk zodat hij op een goede manier zijn controlerende taak kan uitvoeren. 	Rekenkamercommissie Tynaarlo
<p>De raad wordt niet geïnformeerd door het college over inclusiebeleid, omdat er geen beleid is opgesteld. Er is geen monitoringsinformatie beschikbaar met betrekking tot inclusie, waardoor ook niet getoetst kan worden of de raad deze informatie tijdig krijgt en zodoende haar controlerende taak goed kan uitvoeren.</p>	

Norm	Bron
<ul style="list-style-type: none"> De doelstellingen voor het inclusiebeleid zijn duidelijk en consistent en zijn goed afgestemd op andere beleidsdoelen binnen het sociale en het fysieke domein. 	Rekenkamercommissie Tynaarlo
<p>Er zijn geen doelstellingen met betrekking tot inclusie en toegankelijkheid geformuleerd.</p>	

Norm	Bron
<ul style="list-style-type: none"> De doelstellingen voor het inclusiebeleid zijn gebaseerd op de maatschappelijke wensen en behoefte aan voorzieningen op korte en lange termijn. 	Rekenkamercommissie Tynaarlo
<p>Zie beantwoording vorige norm.</p>	

Norm	Bron
<ul style="list-style-type: none"> De gemeente leert van de opgedane ervaringen om de beleidsvoorbereiding en –uitvoering zo nodig tijdig bij te sturen. 	Rekenkamercommissie Tynaarlo
<p>In de eerste plaats is er geen monitoringsinformatie beschikbaar ten aanzien van inclusie en toegankelijkheid, zijn er geen doelstellingen en streefwaarden opgesteld en is er geen nulmeting gedaan. Zonder deze informatie is het niet mogelijk om te leren of bij te kunnen sturen. Ten tweede zijn veel van de constatering en aanbevelingen uit de evaluatie van de inclusieagenda in 2017 nog altijd onverminderd relevant in de huidige situatie.</p>	



Norm	Bron
<ul style="list-style-type: none"> De inwoners c.q. gebruikers zijn tevreden over (de uitvoering van) het inclusiebeleid. 	Rekenkamercommissie Tynaarlo
Of inwoners c.q. gebruikers tevreden zijn over (de uitvoering van) inclusiebeleid valt niet te beoordelen. Hierover zijn namelijk geen gegevens beschikbaar. In de gemeentelijke Monitor Sociaal Domein zijn er ook geen gegevens verzameld met betrekking tot de (on)tevredenheid van cliënten ten aanzien van inclusiebeleid in Tynaarlo.	

Norm	Bron
<ul style="list-style-type: none"> Er wordt zo goed mogelijk gestuurd op het benutten van koppelkansen, waarbij gelijktijdig op meerdere opgaven wordt ingezet. Hierbij wordt rekening gehouden met een logische timing om inclusiemaatregelen mee te nemen als onderdeel van andere ontwikkelopgaven.” 	Rekenkamercommissie Tynaarlo
Aangezien er geen gemeentelijk beleid is dat raakt aan inclusie, kan deze ook niet integraal worden opgepakt samen met andere thema's of dossiers.	

Norm	Bron
<ul style="list-style-type: none"> Er is een helder afwegingskader voor de besluitvorming over de inzet van schaarse middelen. 	Rekenkamercommissie Tynaarlo
In de gemeente Tynaarlo is een dergelijk afwegingskader niet aanwezig.	

Norm	Bron
<ul style="list-style-type: none"> De gemeente neemt maatregelen om de doelmatigheid te optimaliseren. Bijv. door afstemming tussen de verschillende beleidsterreinen. 	Rekenkamercommissie Tynaarlo
Van maatregelen die tot een doelmatige besteding van middelen moet leiden is geen sprake.	



DEEL II: RAPPORTAGE VAN BEVINDINGEN





4 | Onderzoeksaanpak

In de uitvoering van het onderzoek is ervoor gekozen om de onderzoeksvragen te beantwoorden aan de hand van verschillende onderzoeksmethoden. Allereerst is er inzicht verkregen in de gemeentelijke context en (de uitvoering van) het inclusiebeleid aan de hand van *deskresearch*. Hierbij zijn beleidsstukken bestudeerd, bevolkingscijfers geïnventariseerd en *best practices* in beeld gebracht. Ook zijn schriftelijke en digitale communicatie getoetst aan de hand van een QuickScan. Bevindingen uit *deskresearch* zijn meegenomen in de verdiepende interviews met medewerkers van beleid en uitvoering, zorgaanbieders³ en de wethouder. Ook zijn het VN-panel en de gemeenteraad gesproken in twee separate groepsessies. Tot slot zijn, om de fysieke toegankelijkheid te toetsen, schouwen uitgevoerd van drie gemeentelijke locaties. De bevindingen uit *deskresearch*, interviews en sessies en de schouwen zijn geanalyseerd en gerapporteerd in dit document.

Ingezette onderzoeksmethoden

	<p>Deskresearch</p> <ul style="list-style-type: none"> + Documentstudie + Analyse feiten en cijfers + <i>Best practices</i> + QuickScans toegankelijkheid(schriftelijk en digitaal)
	<p>Interviews en sessies</p> <ul style="list-style-type: none"> + Interview beleidsmedewerkers sociaal domein + Interview uitvoerend medewerker communicatie en vastgoedspecialist + Interview uitvoerend medewerkers participatie, jeugd, statushouders en onafhankelijke cliëntondersteuning + Interview teammanager sociaal domein + Interview Zorgbelang + Interview Visio + Interview wethouder + Groepsessie VN-panel + Raadsessie
	<p>Schouwen gemeentelocaties</p> <ul style="list-style-type: none"> + Dorpshuis De Pan in Vries + Sporthal Groote Veen in Eelde + Winkelgebied Zuidlaren
	<p>QuickScans toegankelijkheid</p> <ul style="list-style-type: none"> + QuickScan digitale toegankelijkheid + QuickScan schriftelijke toegankelijkheid
	<p>Analyse- en rapportage</p> <ul style="list-style-type: none"> + Analyse onderzoeksuitkomsten + Rapportage van bevindingen

³ In het kader van dit onderzoek zijn er drie zorgaanbieders benaderd, maar uiteindelijk hebben twee interviews daarvan doorgang gevonden.

5 | Context

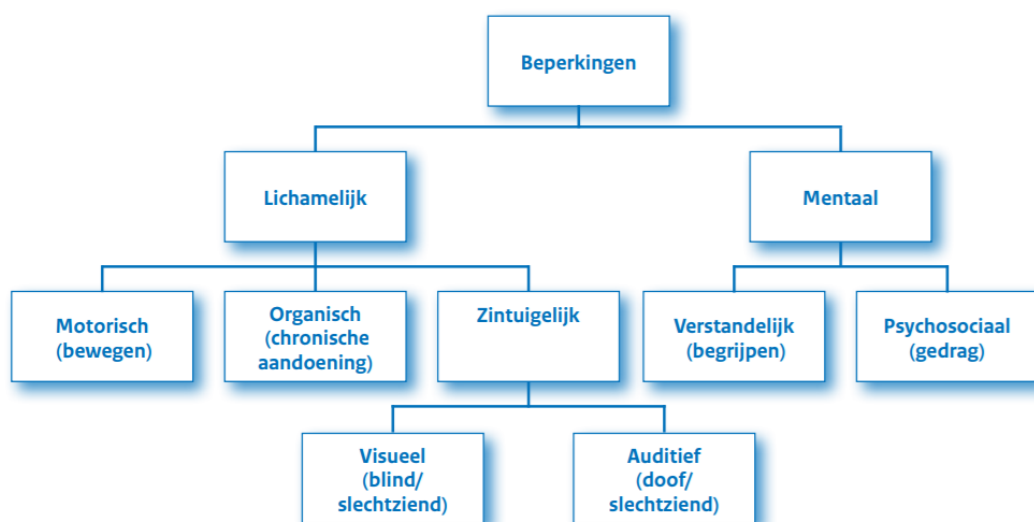
In dit hoofdstuk worden de kenmerken en samenstelling van de doelgroep die binnen de gemeente Tynaarlo relevant zijn voor inclusiebeleid uiteengezet. Een beknopte begripsbepaling van de doelgroep waarvoor inclusiebeleid relevant is wordt uiteengezet in Paragraaf 5.1. Cijfers ten aanzien van het aantal inwoners met een beperking uit Tynaarlo en landelijke gemiddelden worden met elkaar vergeleken in Paragraaf 5.2. Verder gaan we in Bijlage 1 dieper in op landelijke *best practices* en halen we voorbeelden aan van koplopergemeenten die op een succesvolle manier invulling gegeven hebben aan het VN-verdrag. Deze effectief gebleken werkmethoden zouden als voorbeeld kunnen dienen waaruit de gemeente Tynaarlo mogelijk inspiratie kan putten.

5.1 Begripsbepaling: de doelgroep van het VN-verdrag

Om de uitvoering van het VN-verdrag in de gemeente Tynaarlo goed te kunnen beoordelen wordt er eerst een algemeen beeld geschetst van de doelgroep van het lokale inclusiebeleid. Omdat de groep mensen met een handicap divers is, is het noodzakelijk eerst kort stil te staan bij wie hieronder wordt verstaan. Bij het omschrijven van de doelgroep volgen we de definitie zoals die terugkomt in het VN-Verdrag zelf. Deze is op zijn beurt ook weer overgenomen door de landelijke implementatieagenda “Onbeperkt meedoen!” van de Rijksoverheid en de Landelijke Inclusie Agenda die is samengesteld door de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). Het verdrag is van toepassing op

“Alle soorten handicaps die mensen kunnen beperken in het meedoen in de samenleving. Het gaat zowel om lichamelijke als mentale (psychische en verstandelijke) beperkingen en chronische ziekten” (VNG 2019: 4).

In Figuur 1 wordt een visueel overzicht gepresenteerd van verschillende typen beperkingen. Een lichamelijke beperking heeft betrekking op mensen met motorische beperkingen, die al dan niet gebruik maken van mobiliteitsondersteunende middelen zoals een rolstoel, rollator of wandelstok. Zintuiglijke beperkingen hebben betrekking op mensen met een visuele beperking (blind of slechtziend) en auditieve beperking (doof of slechthorend). Als het gaat om mentale beperkingen nemen we mensen mee die verstandelijk gehandicapt zijn of een psychosociale beperking hebben (Von Heijden et al. 2013: 36).



Figuur 1. Diversiteit van beperkingen (bewerking van Von Heijden et al. 2013)⁴

⁴ Heijden, A. von et al. (2013) (On)beperkt sportief. Monitor sport- en beweegdeelname van mensen met een handicap. Utrecht: Mulier Instituut.



5.2 Kenmerken en samenstelling doelgroep

Lichamelijke handicap

Tabel 1 toont een overzicht van het percentage inwoners van de provincie Drenthe (voor 2020 geldt de GGD-regio als eenheid) met één of meerdere lichamelijke beperkingen⁵. Tussen 2016 en 2020 is het aantal mensen met een beperking in Drenthe licht gedaald en komt daarmee meer overeen met het landelijk gemiddelde.

Tabel 1. percentage inwoners dat kampt met één of meerdere lichamelijke beperkingen

	18-65 jaar	>65 jaar	Totaal
2016			
Drenthe	12,1	28,3	16,5
Nederland	10,9	27,9	14,8
2020			
Drenthe	10,1	26,8	14,9
Nederland	10,7	26,1	14,5

Bron: CBS <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/85012NED/table?ts=1632907542917>

Voor de gemeente Tynaarlo stammen de meest recente cijfers uit 2016. Zoals te zien in Tabel 2 verschilt het aandeel mensen met ten minste één beperking en mobiliteits-, gehoor- en gezichtsbeperkingen zich nauwelijks van het landelijk gemiddelde.

Tabel 2. Gemeentecijfers Tynaarlo 2016

	Tynaarlo	Nederland
Aantal inwoners	32.804	16.979.120
Aandeel inwoners met een beperking		
Goed/zeer goed ervaren gezondheid	78%	75%
Minstens één beperking	15% (4.921)	16%
Mobiliteitsbeperking	10% (3.280)	11%
Gehoorbeperving	5% (1.640)	5%
Gezichtsbeperking	5% (1.640)	6%

Bron: RIVM <https://www.rivm.nl/media/smmap/beperking.html?detail=wijk&gemeente=Tynaarlo>

In onderstaande kaartjes zijn de gegevens uit Tabel 2 nog eens ruimtelijk weergegeven per wijk in de gemeente. In Kaart 1 wordt het totaal percentage mensen met een lichamelijke beperking per dorp weergegeven. In de overige kaartjes worden ze uitgesplitst naar mobiliteit (Kaart 2), horen (Kaart 3) en zicht (Kaart 4). Merk op dat het bereik van de hoogste categorie (21-70 procent in Kaart 1 en 21-67 procent in Kaart 4) buitengewoon breed is gedefinieerd door het RIVM. In Kaart 1 komt het totaal aantal mensen met een lichamelijke beperking in Westlaren tot 24% en het percentage mensen dat mobiliteitsbeperkingen (Kaart 2) is 17% (ook in Westlaren). De meeste mensen met een lichamelijke beperkingen lijken zich te concentreren in Westlaren, gevolgd door Vries

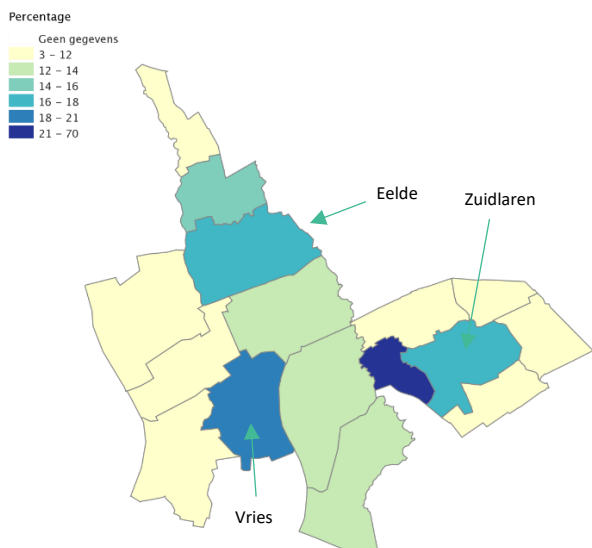
⁵ De beperkingen zijn gebaseerd op de OESO-indicator. De OESO-indicator (Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling) is gebaseerd op vragen over de volgende zeven vaardigheden:

1. Een gesprek volgen in een groep van drie of meer personen (zo nodig met hoorapparaat)
2. Met één andere persoon een gesprek voeren (zo nodig met hoorapparaat)
3. Kleine letters in de krant lezen (zo nodig met bril of contactlenzen)
4. Op een afstand van 4 meter het gezicht van iemand herkennen (zo nodig met bril of contactlenzen)
5. Een voorwerp van 5 kilo, bijv. een volle boodschappentas 10 meter dragen
6. Rechtop staand kunnen bukken en iets van de grond oppakken
7. 400 meter aan een stuk lopen zonder stil te staan (zo nodig met stok)

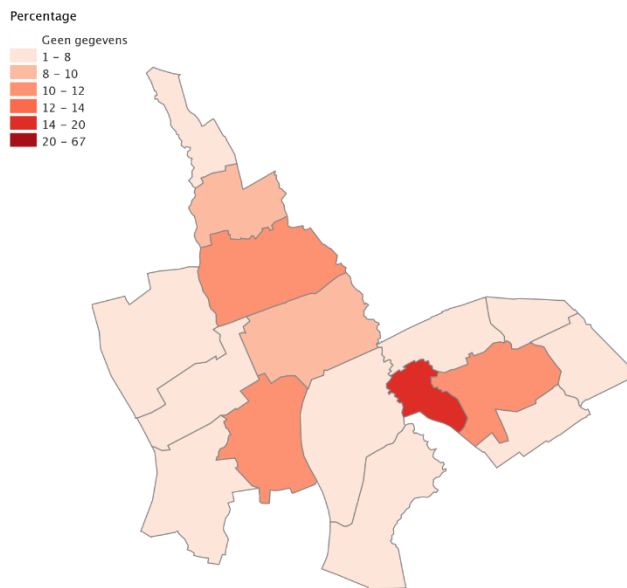
Antwoordcategorieën op deze vragen zijn: zonder moeite; met enige moeite; met grote moeite; kan niet. Een respondent heeft een beperking als hij of zij op minstens één van de zeven vragen met 'kan niet' of 'met grote moeite' antwoordt. Bron: <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/85012NED/table?ts=1632907542917>



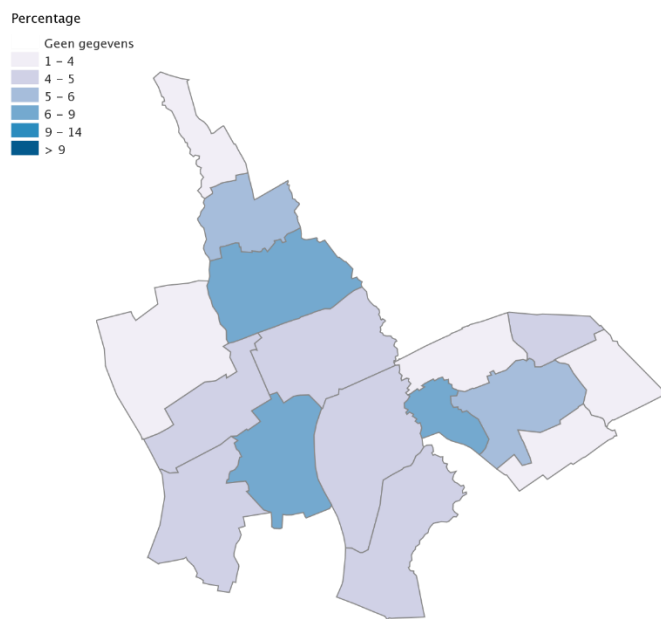
(18%), Zuidlaren (16%), Eelde (16%) en in iets mindere mate Paterswolde (14%). Het is goed mogelijk dat de locatie van zorgaanbieders in specifieke dorpen van invloed kunnen zijn op de hier gepresenteerde cijfers.



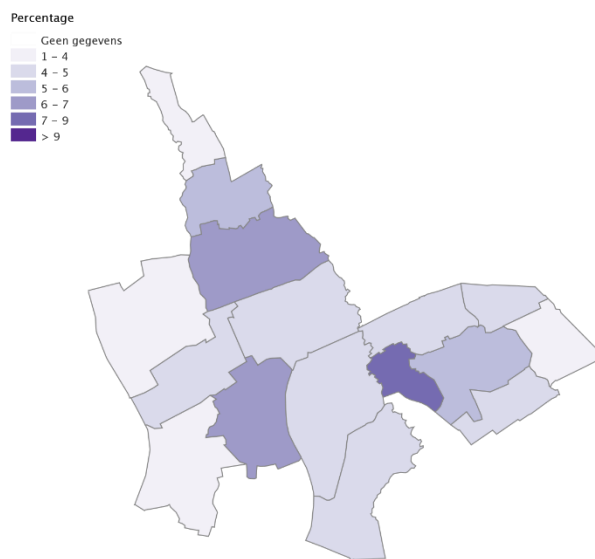
Kaart 1. Lichamelijke beperkingen Tynaarlo, per wijk (2016)



Kaart 2. Mobiliteitsbeperkingen Tynaarlo, per wijk (2016)



Kaart 3. Gehoorbeperkingen in Tynaarlo, per wijk (2016)



Kaart 4. Zichtsbeperkingen in Tynaarlo, per wijk (2016)

Bron: RIVM <https://www.rivm.nl/media/smapi/beperking.html?gemeente=Tynaarlo>

Verstandelijke handicap

Voor verstandelijke handicaps zijn minder gedetailleerde gegevens bekend. Tabel 3 presenteert voor drie buurten het aantal verstandelijk gehandicapten, maar deze data is enigszins verouderd. Een recent woningmarktonderzoek becijfert dat 110 mensen met een verstandelijke beperking in de gemeente beschikken over een indicatie voor geclusterd begeleid wonen en dat dit aantal de komende jaren stabiel zal blijven



(Tiggeloven 2018)⁶. Dat het aantal verstandelijke gehandicapten in Vries relatief hoog is kan verklaard worden door de aanwezigheid van grote woonlocaties waar veel cliënten wonen met meervoudige beperkingen.

Tabel 3. Aantal verstandelijk gehandicapten naar buurten in Tynaarlo, 2013

Buurt	Aantal inwoners	Aantal verstandelijk gehandicapten	Percentage verstandelijk gehandicapten	Meest voorkomende postcode
De Groeve	370	10	0,02%	9473
Westlaren	1.435	26	0,01%	9471
Vries	4.015	115	2,9%	9481

Bron: CBS <https://www.cbs.nl/nl-nl/maatwerk/2015/38/aantal-verstandelijk-gehandicapten-naar-wijkenmerken-2013>

Als het gaat om inclusie speelt schriftelijke en digitale toegankelijkheid een belangrijke rol. Het percentage laaggeletterden in Tynaarlo in 2013 lag tussen de 5% en 8%⁷. Dat is lager dan in de provincie Drenthe (12,3%) en dan in Nederland. Van de beroepsbevolking is in Nederland van de mannen 11,2% laaggeletterd en van de vrouwen 12,7%⁸.

Gebruik voorzieningen sociaal domein

Als we kijken naar het relatieve aantal mensen dat gebruik maakt van de voorzieningen binnen het sociaal domein, dus binnen de Wmo, Participatiewet en Jeugdwet, zien we enkele kleine verschillen als we deze afzetten tegen landelijke cijfers⁹.

Tabel 4. Percentage van het aantal inwoners dat gebruik maakt van de voorzieningen binnen sociaal domein

	Jeugdwet	Wmo	Participatiewet
Tynaarlo	13,7%	6,5%	9,3%
Nederland	11,8%	8,3%	6,5%

In Tynaarlo maakt een iets groter deel van de beroepsbevolking gebruik van de Participatiewet, deze ligt enkele procentpunten hoger dan het landelijk gemiddelde. Ook het aantal jongeren (tot 18 jaar) dat gebruik maakt van jeugdhulpverlening is in Tynaarlo iets hoger dan het gemiddelde in Nederland. Alleen het aantal inwoners (ouder dan 18 jaar) dat gebruik maakt van voorzieningen die vallen onder de Wmo is in Nederland hoger dan in Tynaarlo. Het totaal aantal inwoners dat gebruik maakt van de voorzieningen in het sociaal domein in Tynaarlo is 4.360, zo'n 13% van het totaal aantal inwoners in de gemeente. Ongeveer de helft daarvan is woonachtig in Zuidlaren en Eelde, de rest van de inwoners die gebruik maken van sociale voorzieningen zijn verspreid over de andere plaatsen en dorpen in de gemeente.

⁶ Tiggeloven, P. (2018) Woningmarktonderzoek Gemeente Tynaarlo. Companen, Advies voor Woningmarkt en Omgeving, 17 augustus.

⁷ Bron: Stichting Lezen en Schrijven via waarstaatjegemeente.nl

⁸ Bron: Stichting Lezen en Schrijven, Literatuurstudie 2018.

⁹ De onderzoekers van Zorgfocuz hebben de berekeningen van de gepresenteerde percentages zelf gemaakt op basis van data beschikbaar via het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP), het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS), het dashboard van de gemeente Tynaarlo en de website allecijfers.nl. Alle cijfers hebben betrekking op 2019.



6 | Beleid en kaderstelling

In dit hoofdstuk wordt de vraag geadresseerd op welke wijze de gemeente Tynaarlo vorm en inhoud geeft aan inclusiebeleid. Alvorens wordt gekeken naar de gemeentelijke beleidsdoelstellingen en uitgangspunten geeft Paragraaf 6.1 inzicht in welke internationale en landelijke wet- en regelgeving van toepassing is op het thema inclusie. In Paragraaf 6.2 behandelen we deskundigennormen en in Paragraaf 6.3 presenteren we de gemeentelijke kaders omtrent inclusie. Deze behelzen vooral gemeentelijke nota's die in de afgelopen jaren zijn opgesteld door de gemeente en die uitgangspunten en doelstellingen bevatten op het gebied van inclusie en toegankelijkheid. In Paragraaf 6.4 schetsen we tot slot de normen die de rekenkamercommissie van de gemeente Tynaarlo zelf heeft opgesteld.

6.1 Wet- en regelgeving

VN-verdrag Handicap

Het *VN-verdrag Handicap* is een mensenrechtenverdrag opgesteld door de VN in 2006. Het verdrag richt zich op mensen met een beperking of chronische ziekte en heeft als doel de positie van deze mensen te verbeteren en hun rechten te versterken. Sinds 2016 is het verdrag in Nederland geratificeerd en daarmee officieel van kracht.

Het verdrag onderscheidt een aantal algemene grondbeginselen en verplichtingen, waar toegankelijkheid, als ook gelijkheid en gelijkheid van kansen er één van zijn. Staten die het verdrag hebben ondertekend, waaronder Nederland, zijn daarmee verplicht om invulling te geven aan het verdrag. De toegankelijkheid heeft vervolgens betrekking op allerlei facetten zoals onderwijs, werk, wonen, de fysieke leefomgeving, zorg en ondersteuning en mobiliteit.

De ondertekening van het verdrag raakt ook de taken en verantwoordelijkheden van de gemeente en verplicht alle overheidsorganen in overeenstemming met de vereisten uit dit verdrag te handelen. Gemeenten worden middels het verdrag verplicht om passende maatregelen te nemen om mensen met een handicap of chronische ziekte zoveel mogelijk zelfstandig en onafhankelijk te laten leven. De voor de gemeente relevante normen, voortkomend uit het VN-verdrag worden hieronder gepresenteerd:

Norm	Bron
VN-verdrag Handicap	
1. De gemeente zet zich actief in om bewustwording te creëren rondom het thema toegankelijkheid en inclusie van mensen met een handicap.	Artikel 8
2. De gemeente verschaft toegankelijke informatie aan personen met een handicap over mobiliteitshulpmiddelen, ondersteunende technologieën en diensten/faciliteiten die de participatie van de doelgroep bevorderen.	Artikel 9
3. Bij besluitvorming die invloed heeft op de doelgroep, worden de doelgroep en de vertegenwoordigende organisaties nauw betrokken.	Artikel 9
4. De gemeente neemt passende maatregelen om personen met een handicap toegang te garanderen tot de fysieke omgeving.	Artikel 9
5. De gemeente waarborgt 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.	Artikel 19
6. 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.	Artikel 27

Wet gelijke behandeling van mensen met een handicap of chronische ziekte

Om het *VN-verdrag Handicap* juridisch in te bedden in Nederland, heeft het parlement een tweetal wetten aangenomen. Eén van die wetten is de *Wet gelijke behandeling van mensen met een handicap of chronische*



ziekte. Hierin is geconcretiseerd hoe Nederland de normen binnen het VN-verdrag juridisch uitwerkt. De wet stamt oorspronkelijk uit 2003 en is daarmee van voor de ratificatie van het VN-verdrag in 2016. Na 2016 zijn er extra bepalingen aan de wet toegevoegd betreffende de bereikbaarheid van het openbaar vervoer in Nederland. Op basis van de wet zijn hieronder de voor de gemeente relevante normen weergegeven:

Norm	Bron
Wet gelijke behandeling van mensen met een handicap of chronische ziekte	
1. De gemeente draagt zorg voor een goede fysieke toegankelijkheid van openbare gebouwen met behulp van aanpassingen van eenvoudige aard.	Artikel 2a
2. De gemeente maakt geen onterecht onderscheid in haar dienstverlening tussen inwoners met en zonder een handicap.	Artikel 5b

Wetten sociaal domein

De ratificering van het VN-verdrag heeft tevens aanpassingen van de wetten binnen het sociaal domein tot gevolg gehad. In de *Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)* en de *Jeugdwet* is opgenomen dat gemeenteraden verplicht zijn om periodiek een plan vast te stellen. In dit plan moet in het bijzonder aandacht worden besteed aan de toegankelijkheid van voorzieningen, diensten en ruimten voor mensen met een beperking en moet concreet benoemd worden hoe de gemeente invulling geeft aan de VN-verdrag. Middels het *Amendement Vander Staaij/Bergkamp* uit januari 2016 is aangegeven dat het de voorkeur geniet dat gemeenten één integraal plan te ontwikkelen voor het hele sociaal domein. Daarmee geldt de plicht om te concretiseren hoe er invulling wordt gegeven aan het VN-verdrag ook voor de *Participatiewet*, zo schrijft het amendement. Dit leidt tot de onderstaande toetsbare normen:

Norm	Bron
Wetten sociaal domein	
1. 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.	Wmo – Artikel 2.1.2
2. 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 kinderbeschermingsmaatregelen en jeugdreclassering.	Jeugdwet – Artikel 2.2.1
3. Het college zorgt ervoor dat gratis passende cliëntondersteuning beschikbaar is voor inwoners met een handicap.	Wmo- Artikel 2.2.4
4. In het Wmo- en Jeugdwetbeleid is een paragraaf opgenomen hoe invulling wordt gegeven aan het VN-verdrag.	Wmo/Jeugdwet/Participatiewet

Overige wetgeving

Naast de bovenstaande wetten zijn er nog een tweetal overige wetten van kracht die invloed hebben op de taken en verantwoordelijkheden van de gemeente. Middels het *Besluit algemene toegankelijkheid voor personen met een handicap of chronische ziekte* zijn gemeenten verplicht om een actieplan op te stellen hoe zij de algemene toegankelijkheid 'geleidelijk gaat verwezenlijken'. In dit actieplan dienen maatregelen voor de korte en lange termijn te zijn opgenomen, welke zijn voorzien van een planning.

Tot slot stelt ook het *tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid* dat overheidsinstanties hun websites en mobiele applicaties volgens de daarvoor geldende standaard toegankelijk moeten maken.



Norm	Bron
1. 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.	Besluit algemene toegankelijkheid voor personen met een handicap of chronische ziekte – Artikel 3
2. De gemeente maakt de websites en mobiele applicaties toegankelijk voor toepassingen van standaard EN 301 549.	Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid – Artikel 3

6.2 Deskundigennormen

Naast de hierboven in de wet- en regelgeving richten we ons in deze paragraaf op ‘algemeen geldende normen’ opgesteld door deskundigen op het gebied van toegankelijkheid en inclusie. In de eerste plaats is gekeken naar de *Handreiking lokale inclusieagenda VNG*. De handreiking is opgesteld door de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) en dient ter ondersteuning van gemeenten in hun weg naar een inclusieve gemeente. Hiertoe worden handreikingen en aandachtspunten geformuleerd. Ook wordt er een *Routekaart lokale inclusie* gepresenteerd in het stuk, dat gehanteerd kan worden als stappenplan voor gemeenten.

De handreiking wordt onder meer aandacht besteed aan ervaringsdeskundigheid, samenwerking met partners, een integrale aanpak en monitoring. De belangrijkste normen uit het stuk zijn hieronder weergegeven en opgenomen in het normenkader.

Norm	Bron
<i>Deskundigennormen</i>	
1. Er is sprake van georganiseerde ervaringsdeskundigheid – praten mét in plaats van over. Bijvoorbeeld in de vorm van een werkgroep waarin de doelgroep vertegenwoordigd is.	Handreiking lokale inclusieagenda - VNG
2. De gemeente werkt samen met partners aan het thema toegankelijkheid/inclusie. Hierdoor is sprake van synergie.	Handreiking lokale inclusieagenda - VNG
3. Er is sprake van een lokale inclusieagenda (in samenwerking met partners) met focus op sub-thema's en doelen.	Handreiking lokale inclusieagenda - VNG
4. De gemeente heeft een ambassadeur toegankelijkheid aangesteld, bijvoorbeeld een raadslid of prominent lid van de lokale gemeenschap.	Handreiking lokale inclusieagenda - VNG
5. De gemeente heeft een stimuleringsfonds in het leven geroepen om kleinschalige lokale ingrepen die de toegankelijkheid bevorderen te stimuleren.	Handreiking lokale inclusieagenda - VNG
6. De gemeente heeft een coördinerende ambtenaar aangesteld 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.	Handreiking lokale inclusieagenda - VNG
7. Bij de ontwikkeling van nieuw beleid of nieuwe producten wordt rekening gehouden met het “Design for all” principe: de toegankelijkheid voor inwoners met een handicap wordt meegewogen.	Handreiking lokale inclusieagenda - VNG

Tot slot is gebruik gemaakt van de publicatiereeks over burgerparticipatie genaamd *De raad en burgerparticipatie: Ieder in zijn rol en in zijn kracht*. Het rapport, dat stamt uit 2010, bestaat uit een compilatie van praktijkvoorbeelden van vernieuwende werkwijzen, inzichten van expert en handvatten op het gebied van burgerparticipatie. Het stuk heeft als doel om gemeenten en gemeenteraden te inspireren om burgers te laten participeren in besluitvorming. De publicaties zijn uitgebracht onder de verantwoordelijkheid van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Hieronder worden de handvatten ten aanzien van inclusie gesommeerd.



Norm	Bron
<i>Deskundigennormen</i>	
8. De gemeente overweegt lokale burgerinitiatieven rondom toegankelijkheid van een eigen budget te voorzien.	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, <i>De raad en burgerparticipatie</i> , 2010, p. 7-10.
9. De gemeente vraagt belanghebbenden (op het thema toegankelijkheid) om het proces te evalueren.	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, <i>De raad en burgerparticipatie</i> , 2010, p. 7-10.

6.3 Gemeentelijke kaders

Naast de wettelijke kaders en deskundigennormen zijn tevens de gemeentelijke kaders onder de loep genomen. Op basis van gemeentelijke beleids- en visiedocumenten zijn de doelstellingen en uitgangspunten ten aanzien van inclusie binnen de gemeente Tynaarlo in kaart gebracht.

Inclusie - Visienotitie 'Op weg naar een inclusief Tynaarlo'

In mei 2018 heeft de gemeenteraad een motie aangenomen waarin het college wordt opgedragen een visiedocument op te stellen ten aanzien van inclusie. Dit document is opgesteld in oktober 2018. In de notitie wordt een streefbeeld gepresenteerd:

Tynaarlo is een inclusieve samenleving waarin iedereen mee kan doen, waarin iedereen telt en wordt gerespecteerd. Een samenleving waarin ook mensen met een beperking op alle levensgebieden volwaardig kunnen deelnemen. In onze gemeente zorgen we er met elkaar voor dat het vanzelfsprekend is dat dit kan.

In relatie tot dit streefbeeld wordt één concrete doelstelling gepresenteerd, namelijk het realiseren van de implementatie van het VN-verdrag door het uitvoeren van de inclusie-agenda op lokaal niveau. Uitgangspunten die daaraan ten grondslag liggen zijn:

- Van 'praten over' naar 'praten met'.
- De gemeente draagt binnen zijn eigen taken de verantwoordelijkheid om te zorgen dat iedereen mee kan doen aan de maatschappij.
- We werken aan bewustwording bij andere partijen en inwoners en stimuleren om het doel dat iedereen mee kan doen in de samenleving na te streven.
- We zien onszelf als een actief lerende gemeente en werken ernaar toe dat ons gemeentelijk beleid in lijn is met de uitgangspunten en de doelen van het VN-Verdrag. We zien de uitvoering van deze visie en de inclusie-agenda als een college brede verantwoordelijkheid.
- Bij elk gemeentelijk voorstel wordt het aspect toegankelijkheid en inclusiviteit aan de voorkant bij beleidsontwikkeling en bij besluitvorming bekeken en meegewogen.

Fysieke domein - Omgevingsvisie 'Samen aan de slag'

Ter voorbereiding op de invoering van de Omgevingswet, een nieuwe veelomvattende wet binnen het fysieke domein waarin burgerparticipatie een prominente rol krijgt, heeft de gemeente een omgevingsvisie opgesteld. Het document beschrijft in grote lijnen hoe de gemeente de fysieke leefomgeving wil ontwikkelen en beheren. In de visie wordt het bevorderen van sociaal draagkracht om te zorgen dat ook mensen met een beperking zich welkom voelen als opgave genoteerd. Ook de inrichting van de openbare ruimte met het oog op toegankelijkheid wordt als opgave genoemd.

Fysieke domein - Notitie 'Op weg naar een inclusief Tynaarlo'

Gedurende de bespreking van de inclusieagenda begin 2018 is bepaald dat een verdere uitwerking van het inclusiebeleid bij gemeentelijke nieuwbouwprojecten gewenst is. Daartoe is besloten de normen voor toegankelijkheid verder uit te werken in een notitie. De notitie is opgesteld in samenwerking tussen de



beleidsafdeling van het sociaal domein, de vakgroep Vastgoed en leden van het VN-panel en beschrijft protocollair de waarborging van toegankelijkheid binnen gemeentelijke nieuwbouwgebouwen, gemeentelijke bestaande bouw en externe publieke gebouwen. In het stuk wordt de definitie vastgesteld die de gemeente hanteert voor toegankelijkheid van vastgoed:

Een gebouw is toegankelijk als mensen met een beperking zonder hulp van anderen in het gebouw kunnen deelnemen aan de activiteiten en hiervoor de noodzakelijke ruimten kunnen betreden en gebruiken.

Sociaal domein – Kadernota Sociaal Domein 2022-2026

In de Kadernota Sociaal Domein worden de uitgangspunten ten aanzien van het sociaal domein, sport, bewegen en gezondheid, cultuur, inburgering, leerplicht, armoede en schuldhulpverlening gepresenteerd voor de periode 2022-2026. Anders dan in de Kadernota Sociaal Domein 2020-2024 wordt inclusie niet expliciet benoemd in deze nota, maar het uitgangspunt blijft in wezen hetzelfde. Eén van de speerpunten binnen het sociaal domein is dat “iedereen in Tynaarlo meedoet naar vermogen, jong en oud, met en zonder beperking”. Daarnaast wordt de ambitie uitgesproken dat “er kwalitatief goede voorzieningen zijn, toegankelijk en bereikbaar voor iedereen, aansluitend bij de behoefte van de inwoners”. In de nota wordt gesteld dat vroegsignalering, d.w.z. door in de dorpen te werken en bekend te zijn met en deel te nemen aan de daar aanwezige netwerken en initiatieven, de maatschappelijke dienstverlening zo toegankelijk mogelijk gemaakt wordt. Dit met het oog op het versterken van de zelfredzaamheid van (kwetsbare) inwoners en hen te stimuleren deel te nemen aan de maatschappij. Toegankelijkheid van de maatschappelijke dienstverlening is hier dus een gevolg van de hierboven beschreven werkwijze, maar er ontbreken concrete en afgebakende doelstellingen op het gebied van inclusie. Uit de analyse van gemeentelijke documentatie zijn derhalve geen concrete en toetsbare normen naar voren gekomen.

6.4 Normen rekenkamercommissie Tynaarlo

Tot slot heeft de rekenkamercommissie Tynaarlo bij aanvang van het onderzoek een aantal eigen normen geformuleerd. De normen hebben betrekking op het beleid, de uitvoering, resultaten en positie van de gemeenteraad.

Norm	Bron
<i>Normen RKT</i>	
1. De raad wordt op de juiste wijze betrokken bij de voorbereiding en vaststelling van het inclusiebeleid zodat hij op een goede manier zijn kaderstellende taak kan uitvoeren.	Rekenkamercommissie Tynaarlo
2. De informatievoorziening aan de raad is tijdig, volledig en duidelijk zodat hij op een goede manier zijn controlerende taak kan uitvoeren.	Rekenkamercommissie Tynaarlo
3. De doelstellingen voor het inclusiebeleid zijn duidelijk en consistent en zijn goed afgestemd op andere beleidsdoelen binnen het sociale en het fysieke domein.	Rekenkamercommissie Tynaarlo
4. De doelstellingen voor het inclusiebeleid zijn gebaseerd op de maatschappelijke wensen en behoefte aan voorzieningen op korte en lange termijn.	Rekenkamercommissie Tynaarlo
5. De gemeente leert van de opgedane ervaringen om de beleidsvoorbereiding en – uitvoering zo nodig tijdig bij te sturen.	Rekenkamercommissie Tynaarlo
6. De inwoners c.q. gebruikers zijn tevreden over (de uitvoering van) het inclusiebeleid.	Rekenkamercommissie Tynaarlo
7. Er wordt zo goed mogelijk gestuurd op het benutten van koppelkansen, waarbij gelijktijdig op meerdere opgaven wordt ingezet. Hierbij wordt rekening gehouden met een logische timing om inclusiemaatregelen mee te nemen als onderdeel van andere ontwikkelopgaven.	Rekenkamercommissie Tynaarlo
8. Er is een helder afwegingskader voor de besluitvorming over de inzet van schaarse middelen.	Rekenkamercommissie Tynaarlo
9. De gemeente neemt maatregelen om de doelmatigheid te optimaliseren. Bijv. door afstemming tussen de verschillende beleidsterreinen.	Rekenkamercommissie Tynaarlo



6.5 Normenkader

Op basis van de bovenstaande analyse van de wet- en regelgeving, deskundigennormen, het gemeentelijk beleid en de normen opgesteld door de rekenkamercommissie is een normenkader opgesteld. De normen vormen het toetsingskader aan de hand waarvan de bevindingen uit dit onderzoek getoetst zullen worden.





7 | Uitvoering en sturing

Dit hoofdstuk gaat in op hoe er in de praktijk invulling wordt gegeven aan de uitgangspunten voor inclusie binnen de gemeente. Zoals eerder genoemd is het thema veelomvattend. Om een zo volledig mogelijk beeld van de uitvoeringspraktijk te schetsen wordt vanuit verschillende perspectieven gepresenteerd hoe er invulling wordt gegeven aan inclusie. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen het sociale domein, het fysieke domein en de communicatie – digitaal dan wel schriftelijk – richting inwoners, evenals het perspectief van het VN-panel en zorgaanbieders binnen de gemeente. De bevindingen uit dit hoofdstuk zijn gebaseerd op de uitgevoerde documentanalyse en op de interviews die zijn afgenomen met sleutelfiguren binnen dit onderzoek.

Paragraaf 7.1 gaat in op de organisatie van het sociaal domein binnen de gemeente, en hoe uitvoerders binnen het sociaal domein invulling geven aan inclusie. Paragraaf 7.2 behandelt in hoeverre in de communicatie naar inwoners uitgangspunten van inclusie mee worden genomen. Paragraaf 7.3. bespreekt de toegankelijkheid van het fysieke domein en meer specifiek hoe de gemeente de toegankelijkheid van gemeentelijke en externe gebouwen tracht te waarborgen. Paragraaf 7.4 bespreekt de positie en ontwikkelingen rondom van het VN-panel, en onder meer hoe zij invulling geeft aan de lokale inclusieagenda en hoe zij betrokken wordt bij gemeentelijk inclusiebeleid. Tot slot wordt in 7.5 de positie van enkele zorgaanbieders bij inclusie besproken, en in Paragraaf 7.6 de sturing vanuit de raad.

7.1 Sociaal domein

7.1.1 Organisatie sociaal domein

Om inzichtelijk te kunnen maken hoe er invulling wordt gegeven aan de uitgangspunten van inclusie is het van belang in te gaan op hoe de toegang tot het sociaal domein is georganiseerd.

Inwoners met een hulp- of ondersteuningsvraag kunnen telefonisch of per mail contact opnemen met de gemeente, de ‘frontoffice’, of rechtstreeks met de Sociale Teams. Ook was het in de periode voor corona mogelijk om een hulpvraag gedurende de spreekuren fysiek te bespreken bij de Sociale Teams. In totaal zijn er drie Sociale Teams in de gemeente: Zuidlaren, Vries en Eelde-Paterswolde. De Sociale Teams bieden hoofdzakelijk ondersteuning op het gebied van de Wmo. Jeugdhulpvragen worden door de frontoffice of de Sociale Teams, doorverwezen naar een apart team Jeugd. Ondersteuningsvragen op het gebied van werk en inkomen worden opgepakt door Werkplein Drentsche Aa (WPDA).

Momenteel is de organisatie van het sociaal domein sterk in ontwikkeling, zo blijkt uit het gesprek met de teammanager toegang sociaal domein. De hierboven geschetste organisatiestructuur is opgezet na de transitie van zorgtaken naar de gemeenten in 2015. Van een onderlinge samenwerking tussen de sociale teams, een samenwerking tussen de sociale teams en het team Jeugd of een verdere doorontwikkeling van de organisatiestructuur is in de afgelopen jaren geen sprake geweest. Ondanks dat de teams “naar eer en geweten” inwoners helpen bij hun ondersteuningsaanvraag, opereren zij ook als losstaande eilanden, zo blijkt ook uit gesprekken met medewerkers van de uitvoering. Nu wordt er echter ingezet op de transformatie. Zo wordt er bijvoorbeeld gewerkt aan het samenvoegen van de drie sociale teams en het team Jeugd in één team Toegang. Een specificering van taken en verantwoordelijkheden of concretisering van de werkwijze in afspraken en protocollen is niet vastgelegd, maar ook daar zal in de toekomst verder op worden ingezet. Ook heeft het de afgelopen jaren geschort aan aansturing vanuit management, zo blijkt uit het gesprek met de huidige manager sociaal domein. Dit heeft geresulteerd in het ontbreken van duidelijke kaders of een duidelijke koers.

Tot slot worden resultaten ten aanzien van inclusie niet of nauwelijks gemonitord. Dit geldt voor resultaten ten aanzien van inclusie en toegankelijkheid, maar ook voor resultaten binnen het sociaal domein als geheel. Eind 2021 is er een nieuwe digitale monitor sociaal domein opgezet die de huidige monitor gaat vervangen. Deze





nieuwe monitor biedt ook de mogelijkheid om sturingsinformatie (real time) te genereren. Op dit moment bevat de monitor nog geen gegevens over inclusie en toegankelijkheid, maar de monitor biedt wel mogelijkheden om dit in de komende jaren te genereren.

De samenwerking met beleid wordt eveneens minimaal genoemd. In de gesprekken met uitvoerenden wordt gesproken over een duidelijke afstand tussen het beleid en de uitvoering. Uitvoerenden geven aan niet of nauwelijks op de hoogte te zijn van de bezigheden van de beleidsafdeling. Ook wordt de uitvoering volgens hen niet geconsulteerd bij het vaststellen van beleid. Ook hier zijn de hoofdlijnen van de doorontwikkeling van de organisatie eind 2021 vastgesteld. Momenteel wordt gewerkt aan de uitwerking en tijdsplanning. De eerste stap is het benoemen van drie vakmanagers voor de teams Beleid, Toegang en Bedrijfsbureau.

Om de hierboven geschetste problemen het hoofd te bieden is er momenteel sprake van een doorontwikkeling van de organisatiestructuur binnen de gemeentelijk organisatie. Hiertoe is recent een organisatieplan opgesteld. Een tijdspad voor afronding van de doorontwikkeling is niet bekend bij de teammanager sociaal domein. De hierboven geschetste situatie vormt belangrijke contextinformatie bij het interpreteren van de bevindingen rondom de uitvoering van het inclusiebeleid.

7.1.2 Uitvoering inclusiebeleid sociaal domein

Uit de analyse van gemeentelijke documentatie blijkt dat er weinig concrete doelstellingen zijn vastgelegd ten aanzien van inclusie binnen het sociaal domein. Zoals reeds genoemd is dit een bewuste keuze geweest van het college, voortkomend uit de gedachte om zoveel mogelijk mensen mee te nemen in beleid.

Medewerkers van de uitvoering van het sociaal domein missen concrete doelstellingen ten aanzien van inclusie. Ondanks dat beleidsmedewerkers aangeven dat toegankelijkheid en inclusie inherent is aan alle overwegingen die gemaakt worden binnen het sociaal domein, benoemen uitvoerenden zoekende te zijn in hoe er invulling gegeven moet worden aan inclusie. Dit is momenteel vooral een kwestie van individueel handelen. Hier ontbreekt echter in veel gevallen de ruimte voor. Zo worden brieven en beschikkingen opgesteld door de juridische afdeling. Ondanks dat medewerkers van de toegang van mening zijn dat dergelijke communicatie toegankelijker kan, is er geen ruimte om dit aan te passen. Alleen vanuit WPDA wordt er meer ruimte ervaren eigen invulling te geven aan toegankelijkheid, in bijvoorbeeld de communicatie naar inwoners. De medewerker van WPDA gaf in het interview te kennen daardoor in staat te zijn maatwerk toe te passen. Andere medewerkers binnen de uitvoering geven aan dit wel als een probleem te zien en benoemen vooral sturing te missen vanuit het college. Zij spreken de wens uit om bij de hand genomen te worden en daarin de samenwerking te zoeken met de beleidsafdeling.

Ondanks dat er in de huidige organisatie van de toegang weinig ruimte is voor individuele acties voor het vergroten van de toegankelijkheid, signaleren alle gesproken medewerkers binnen de uitvoering mogelijkheden om dat te verbeteren. In de eerste plaats wordt er gesproken over de toeleiding naar hulp of ondersteuning. Een aantal medewerkers van de uitvoering signaleren dat de toeleiding momenteel onduidelijk is. Als belangrijkste oorzaak wordt hiervoor de hierboven beschreven organisatiestructuur genoemd. Deze is complex en wordt door zowel inwoners als de uitvoerende medewerkers zelf als verwarrend ervaren. Een minder complexere organisatie van de toegang zorgt voor meer duidelijkheid en vergroot de toegankelijkheid. Daarnaast noemen uitvoerenden de externe communicatie van de gemeente als oorzaak voor een minder toegankelijke toeleiding tot hulp. Een belangrijk punt daarin was de gemeentelijke website. Deze was onoverzichtelijk en het aanvragen van hulp of ondersteuning was moeilijk. Inmiddels is deze site aangepast en heeft de toeleiding naar hulp een meer prominente plek gekregen. De schriftelijke communicatie naar inwoners kan nog wel verbeterd worden. Uitvoerenden benoemen dat er onvoldoende rekening wordt gehouden met het taalniveau van inwoners. Dit beeld wordt ook herkend door een gesproken onafhankelijk cliëntondersteuner. Zij voegt hier aan toe dat een deel van de mensen niet weet waar ze moeten zijn voor hulp of ondersteuning en niet assertief genoeg zijn om hier zelf om te vragen.





Hoe onafhankelijke cliëntondersteuning is georganiseerd in de gemeente Tynaarlo

De gemeente is verplicht gratis en passende onafhankelijke cliëntondersteuning te organiseren voor mensen met een beperking. Vanaf 2021 heeft de gemeente Tynaarlo ervoor gekozen de onafhankelijke cliëntondersteuning te beleggen bij meerdere partijen: Zorgbelang Drenthe en MEE Drenthe. De vraag hoe de onafhankelijk cliëntondersteuner precies invulling geeft aan inclusie is op basis van de verzamelde gegevens moeilijk te beantwoorden. De referentieperiode bij Zorgbelang hiervoor is te beperkt en zij hebben daardoor te weinig mensen met een fysieke beperking begeleid. Doordat de gemeente bij MEE Drenthe het afgelopen jaar slechts een deel van de uren heeft ingekocht kan hierdoor door betrokkenen bij MEE ook onvoldoende een beeld geschetst worden van hoe invulling wordt gegeven aan inclusie in cliëntondersteuning.

7.2 Communicatie

Binnen dit onderzoek is eveneens gekeken naar hoe er binnen de afdeling communicatie invulling wordt gegeven aan het thema inclusie.

Het uitgangspunt van de communicatieafdeling bij de gemeente Tynaarlo is dat het streven is dat 'iedereen mee moet kunnen (blijven) doen'. Er is niet alleen aandacht voor mensen met een beperking, maar bijvoorbeeld ook voor ouderen. Uit het gesprek met een medewerker van de communicatieafdeling wordt duidelijk dat dit betekent dat er in de praktijk bijvoorbeeld een bewuste afweging wordt gemaakt in de keuze voor digitale en niet-digitale communicatie, om ook ouderen en mensen met mindere digitale vaardigheden zo goed mogelijk te betrekken. Dat gebeurt bijvoorbeeld aan de hand van lokale weekbladen of de mogelijkheid om langs te komen om een thema in levende lijve te bespreken. Ook voor de afdeling communicatie geldt dat er geen concrete werkafspraken zijn vastgelegd. Dit is een bewuste keuze want, zo stelt de communicatiemedewerker: "bij het gebruik van een checklist zet je je verstand uit". Uiteraard is begrijpelijke taal wel belangrijk, zo wordt genoemd. Er wordt daarom gekeken naar de situatie en de belanghebbenden. Het uitgangspunt is om zoveel mogelijk maatwerk te leveren. Er wordt bijvoorbeeld veel tijd en energie gestoken in het redigeren van brieven. Zo zijn alle standaardbrieven (ongeveer 80 à 90 brieven) een aantal jaar geleden herschreven door de afdeling communicatie. Dit gebeurt niet aan de hand van evaluatieprocessen, maar proefondervindelijk door het signaleren van problemen met de toegankelijkheid. De ambitie om meer structureel evalueren is er wel, maar het ontbreekt aan tijd. Ook stelt de medewerker communicatie dat er in het afgelopen jaar geen samenwerking heeft plaatsgevonden met het VN-panel in verband met de barrière in het contact als gevolg van de coronacrisis.

In ontwikkeling

De communicatiemedewerker geeft aan dat er de afgelopen jaren de nodige stappen zijn gezet als het gaat om inclusie in de gemeentelijke communicatie. Zo is er bijvoorbeeld gewerkt aan de nieuwe website van de gemeente. Toen de website ontwikkeld werd heeft de gemeente een werkgroep van zo'n twintig personen ingesteld, waar onder meer een afvaardiging van het VN panel aan deelnam. Naast deze groep was er een interne werkgroep, gericht op de inhoudelijke voorbereiding. Hen is gevraagd hoe en waarvoor zij de website gebruiken en waar rekening mee moest worden gehouden in het ontwerpen van een nieuwe, meer toegankelijke webpagina.

Na oplevering van de website zijn beide werkgroepen opgeheven. Vanaf dat moment zijn er een ontwikkeloverleg en een webredactie ingesteld. In dit maandelijks ontwikkeloverleg – dat uitsluitend plaatsvindt tussen team communicatie en de leverancier van de site en waar dus geen externen in plaatsnemen – is destijds nagedacht over concrete verbetermogelijkheden. Verbeterpunten vanuit derden, waaronder het VN-panel, kunnen wel worden ingebracht bij team communicatie. Zo is er met leden van het VN-panel nagedacht over het ontwikkelen van een voorleesfunctie op de website, speciaal voor laaggeletterden.





Ook beleidsmedewerkers zijn betrokken geweest bij het ontwikkelen van de toegankelijkheid voor mensen met bijvoorbeeld een visuele, auditieve of taalbeperking. Een team van webredacteuren, niet gebonden aan een specifieke beleidsafdeling, leverden content voor hun team of afdeling aan en houden deze actueel. Er is een workshop geweest over toegankelijke content en vanwege het verloop van de webredactie staat er binnenkort weer een workshop op de planning.

Na implementatie van de verbeteringen is de toegankelijkheid getoetst door een onafhankelijke partij, die heeft vastgesteld dat de website aan de toegankelijkheidsnormen voldeed. Omdat richtlijnen ten aanzien van toegankelijkheid een continue ontwikkeling doormaken, staat de doorontwikkeling niet stil. In oktober 2021 stond daarom opnieuw een overleg over de website op de planning met het VN-panel.

7.3 Fysieke domein

Ook binnen het fysieke domein wordt invulling gegeven aan de uitgangspunten omtrent inclusie. Gedurende de bespreking van de inclusieagenda begin 2018 is bepaald dat een verdere uitwerking van het inclusiebeleid bij gemeentelijke nieuwbouwprojecten gewenst is. Daartoe is besloten de normen voor toegankelijkheid verder uit te werken in de notitie 'Op weg naar een inclusief Tynaarlo'. Deze notitie richt zich op het realiseren van toegankelijke gebouwen, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen gemeentelijke en externe publieke gebouwen. Bij gemeentelijke gebouwen wordt vervolgens onderscheid gemaakt tussen gemeentelijke nieuwbouw en bestaande gebouwen.

Voor gemeentelijke nieuwbouw geldt dat het 'Handboek voor Toegankelijkheid' als uitgangspunt wordt gehanteerd. Dit is een lange lijst normen waar een gebouw aan moet voldoen om toegankelijk te zijn. Uit het interview met een medewerker vastgoed blijkt dat naleving van het handboek niet altijd volledig mogelijk is. De normen uit het handboek zijn volgens deze medewerker meer geschikt voor woningbouw dan utiliteitsgebouwen, zoals scholen of ziekenhuizen. Daarnaast worden in het handboek ook normen geformuleerd voor de gehele omgeving, zoals de busverbinding of de stoep in de openbare ruimte. Dit is echter niet belegd bij de betreffende afdeling volgens de medewerkers Vastgoed. Sinds het handboek als uitgangspunt wordt gehanteerd is slechts één nieuwbouw project gestart. Resultaten over het hanteren van het handboek in de praktijk zijn er dus amper.

In de notitie 'Op weg naar een inclusief Tynaarlo' staat beschreven dat de gemeente van alle ruimten bepaald wat de functie is, voor wie deze ruimte zelfstandig toegankelijk moet zijn, voor wie de ruimte met hulp toegankelijk moet zijn en voor wie de ruimte niet toegankelijk hoeft te zijn. In de notitie wordt tevens genoemd dat afwijking van het 'Handboek voor Toegankelijkheid' enkel gemotiveerd gebeurt. In de periode voor corona was er regelmatig afstemming tussen leden van het VN-panel en medewerkers van Team Ruimte en Duurzame Ontwikkeling over het vergroten van de toegankelijkheid van gebouwen die in eigendom van de gemeente zijn. Indien aan bepaalde toegankelijkheidsnormen niet voldaan kon worden, werd dit in het overleg toegelicht door medewerkers binnen het fysieke domein. Hoewel leden van het panel aangeven te snappen dat niet alle normen doorgevoerd kunnen worden, spreken zij toch onvrede uit over dat in hun eigen ogen "geld belangrijker is dan toegankelijkheid".

Bij het inrichten van een gemeentelijk nieuwbouwproject gaat de vakgroep Vastgoed, naast het consulteren van het VN-panel, ook te raden bij toekomstige gebruikers van het gebouw, zoals sportverenigingen en scholen in het geval van een sporthal. Zij krijgen dan de mogelijkheid om mee te denken over toegankelijkheid.

Voor bestaande gebouwen van de gemeente geldt dat niet alle aanpassingen voor het bevorderen van de toegankelijkheid in een keer doorgevoerd kunnen en hoeven worden. Deze aanpassingen worden gedaan op natuurlijke momenten, zoals een geplande verbouwing of onderhoud. De medewerker Vastgoed stelt dat ondernemers subsidie kunnen krijgen voor het realiseren van (relatief eenvoudige) aanpassingen, zoals het overbruggen van hoogtes of het aanbrengen van beugels. Deze subsidie is echter nog nooit volledig gebruikt, in



de afgelopen jaren hooguit vier à vijf. Team Ruimte en Duurzame Ontwikkeling krijgt het mandaat over dit budget tot een aanvraag van 1.500 euro per keer. Jaarlijks rapporteert het team of het budget voldoende is. In de notitie wordt verder genoemd dat de bestaande gemeentelijke gebouwen met een openbare functie in kaart worden gebracht om in beeld te krijgen welke aanpassingen er noodzakelijk zijn rondom toegankelijkheid. Hierover wordt vervolgens een advies voorgelegd.

In het toegankelijk maken van gemeentelijke gebouwen spelen een aantal afwegingen, zo noemt de medewerker vastgoed. Zo speelt altijd de vraag of de toegankelijkheidsinvestering het geld en de moeite waard is voor het aantal keren dat het gebruikt wordt. Ook wordt de afweging gemaakt of de aanpassing moet worden verricht door de gebouweigenaar of dat dit wordt overgelaten aan de gebruiker van het pand. Tot slot zijn er op het gebied van toegankelijkheidsnormen een aantal tegenstrijdigheden. Wat voor de ene gebruiker de toegankelijkheid bevordert, beperkt dat juist voor de ander.

Voor externe publieke gebouwen geldt dat de gemeente enkel mag eisen dat deze voldoen aan het bouwbesluit.

7.4 De positie van het VN-panel

In deze paragraaf staat de positie en de ontwikkeling van het VN-panel centraal. Een cruciaal onderdeel van inclusiebeleid is het duurzaam betrekken van lokale ervaringsdeskundigen. Het organiseren van ervaringsdeskundigheid blijkt voor veel gemeenten een grote uitdaging te zijn, maar is tegelijkertijd een randvoorwaarde voor succesvol inclusiebeleid. Aan de hand van beschikbare documentatie en gevoerde interviews zal hier een reconstructie gemaakt worden van de ontwikkeling van het VN-panel en de inclusieagenda. Ook gaan we dieper in hoe het VN-panel betrokken is bij inclusiebeleid, hoe de samenwerking met (gemeentelijke) partners verloopt en hoe de financieringsstructuur zich verhoudt tot het functioneren van het panel.

7.4.1 Oprichting en eerste fase

In 2014 vragen de “Werkgroep Meedoen Mogelijk Maken Tynaarlo” (W3mT) en de “Coalitie voor Inclusie” om een VN-panel te installeren in de gemeente Tynaarlo¹⁰. Het VN-panel, niet bestaande uit professionals, maar uit lokale ervaringsdeskundigen¹¹, heeft als doel de richtlijnen van het VN-verdrag voor de rechten van mensen met een beperking lokaal uit te dragen. De raad is in het najaar van 2014 akkoord gegaan met de oprichting van het panel, dat uiteindelijk in het voorjaar van 2015 is gestart. Na anderhalf jaar is in juni 2016 het functioneren van het VN-panel geëvalueerd door enkele panel- en raadsleden. Uit de evaluatie bleek dat vooral werving van leden, het volgen van trainingen van (aspirant) leden en het neerzetten van een structuur in de eerste fase had plaatsgevonden. Welke trainingen precies zijn gevolgd wordt niet duidelijk uit de eerste evaluatie van het VN-panel. Tijdens de trainingen werd wel de doelstelling voor het panel geformuleerd: het VN-panel zet zich in om mensen met beperkingen zo breed mogelijk mee te laten doen in de samenleving van Tynaarlo. Het panel kreeg een informele structuur met een taakverdeling mee, maar zonder bestuur en/of statuten. De aanpak van het panel werd vooraf niet volledig uitgedacht en de te nemen vervolgstappen werden door het panel liever al doende bepaald. Het VN-panel werkte niet zozeer vanuit de regels en richtlijnen van het VN-verdrag, maar meer op basis van eigen ervaringen en motivatie. Het panel begon in die eerste fase met 15 à 20 leden en werd ondersteund door een deskundige, niet behorende tot de doelgroep, op het gebied van het VN-verdrag.

In algemene zin wordt er in die eerste anderhalf jaar veel aandacht besteed aan het uitdragen van het VN-verdrag, het geven van (naams)bekendheid aan het VN-panel en het werven van nieuwe leden. Of er wordt

¹⁰ Let wel: dit is twee jaar voor de formele ratificatie van het VN-verdrag in Nederland in 2016. Door al in die tijd een VN-panel in te stellen is de gemeente Tynaarlo daarmee voorloper in Nederland.

¹¹ In het Tynaarlose VN-panel was één van de voortrekkers in de beginfase zelf geen ervaringsdeskundige, maar “deskundige VN-verdrag en inwoner van de gemeente Tynaarlo” (Evaluatie inclusieagenda 2017). In de notitie “Stapje voor Stapje” staat beschreven dat hij functioneerde als “buitenboordmotor” van het VN-panel. Als deskundige van het VN-verdrag inventariseerde hij in 2017 “welke deelnemers aan de uitvoering van de inclusie agenda mee willen of moeten doen per item.” (Notitie Stapje voor stapje).



geselecteerd op specifieke beperkingen en of er wordt gestreefd naar een representatieve afspiegeling van typen beperkingen in de samenstelling van het panel, is uit de verzamelde gegevens niet duidelijk geworden. Die taken heeft het panel ook meegekregen van de raad in het raadsbesluit. Het panel heeft enkele concrete zaken opgepakt in die eerste fase (2015-2016):

- Er is een regionale werkconferentie van VN-panelen in Diever georganiseerd in combinatie met andere bijeenkomsten, zoals een netwerkbijeenkomst bij buurthuis Plaats de Wereld in Vries, en een nieuwjaarsbijeenkomst op het gemeentehuis.
- Er is een plan van aanpak opgesteld waarin uiteengezet is hoe het VN-panel zal functioneren.
- Er heeft een werkoverleg plaatsgevonden met de gemeente, bijvoorbeeld ten aanzien van het herinrichten van openbare ruimtes in het centrum van Vries en zijn er afspraken gemaakt over hoe samenwerking vorm zal krijgen met verscheidene adviesraden.
- Er zijn reeds activiteiten ontplooid die de toegankelijkheid in de gemeente moeten vergroten. Zo is er een schouw gedaan van de Zuidlaardermarkt en het gemeentehuis, en zijn brieven van het Zorgkantoor en de Sociale Verzekeringsbank aangepast aan een eenvoudiger taalniveau¹².

7.4.2 De lokale inclusieagenda

Enkele maanden nadat de Tweede Kamer begin 2016 met het VN-verdrag Handicap heeft ingestemd, doen enkele raadsfracties het voorstel om een lokale inclusieagenda op te stellen. Er moet namelijk volgens deze politieke partijen op dat moment nog veel gebeuren om een inclusieve samenleving te bewerkstelligen in Tynaarlo. Op initiatief van het VN-panel en de initiatiefgroep burgerparticipatie wordt in februari 2017 daarom een *masterclass* over het VN-verdrag Handicap georganiseerd in Zuidlaren. Doelstelling van de bijeenkomst was om ambtenaren uit verschillende domeinen, raadsleden en leden van verscheidene adviesraden (Wmo en Wwb/Wsw) te informeren over het VN-verdrag en input op te halen voor de inclusieagenda. De werkgroep Senioren Gemeente Tynaarlo, W3MT en leden van het VN-panel zijn ook bij de masterclass aanwezig. Doel van de inclusieagenda is drieledig: 1) zichtbaar maken dat de gemeente werkt aan een inclusieve samenleving, 2) het VN-verdrag, vanwege haar “oneindige omvang”¹³, hanteerbaar maken en 3) het concretiseren van de inzet op betrokkenheid van de inwoners in Tynaarlo. De inclusieagenda is een levend document dat steeds wordt aangepast, zo staat genoteerd in het collegebesluit ter oprichting van de inclusieagenda. De inclusieagenda is:

“Een lijst van onderwerpen die raken aan wat er in het VN-Verdrag staat en waar je samen aan wilt werken binnen je gemeente met de mensen voor wie dat van belang is. Het is een doorlopende agenda waar gaandeweg nieuwe dingen op komen te staan en waarvan afgehandelde zaken verdwijnen. [...] Onderwerpen kunnen zowel beleidsmatig zijn als ook heel praktisch. Groot of klein, dat maakt niet uit.” (Bron: Notitie Stapje voor Stapje).

De concrete opbrengst van de masterclass is dat er die avond thema’s zijn aangereikt voor de inclusie-agenda. De eerste uitwerking hiervan is opgenomen in de notitie “Stapje voor Stapje, samen op weg naar een inclusieve samenleving”. In dit document zijn deze thema’s gegroepeerd onder de artikelen van het VN-verdrag. De inclusie-agenda is geen uitgewerkt plan, maar bevat meerdere onderwerpen die op dat moment van belang en relevant worden geacht binnen de gemeente. In de notitie staat bovendien dat alle samenwerkingspartners – van gemeente en gemeentelijke adviesraden tot zorg- en onderwijsinstellingen, horeca- en recreatiebedrijven, lokale ondernemers en brancheverenigingen – een bijdrage mogen leveren aan het opstellen van de inclusieagenda. De inclusieagenda is dus niet primair de verantwoordelijkheid van het VN-panel, maar een gedeelde opdracht en verantwoordelijkheid van alle stakeholders binnen de gemeentegrenzen.

¹² Bovenstaande is gebaseerd op de Evaluatie van het VN-panel (versie 12 juni 2016).

¹³ Bron: Evaluatie van de inclusieagenda 2017, p.6.



Het college stemt in mei 2017 in met deze notitie. Dat wil zeggen dat het college instemt met de inhoud van de inclusie-agenda zoals die op dat moment was samengesteld, alsook met de aangegeven intentie en aanpak zoals beschreven in de notitie. Er wordt vervolgens een “werkgroep inclusieagenda” ingesteld¹⁴. De werkgroep maakt in de zomer van 2017 een prioritering van de onderwerpen die zijn aangedragen tijdens de masterclass. De belangrijkste vier thema's zijn:

- Bewustwording binnen de gemeentelijke organisatie, maar ook onder inwoners en werkgevers bevorderen
- De toegankelijkheid van het fysieke domein vergroten
- Toegankelijk onderwijs realiseren
- Het toegankelijker maken van de gemeentelijke website.

Het plan is om de prioritering van onderwerpen jaarlijks opnieuw te maken. Per onderwerp wordt verkend wat er concreet nodig is en welke partijen daarbij nodig zijn, zowel intern (binnen de gemeente) als extern (bijvoorbeeld in samenwerking met maatschappelijke organisaties)¹⁵. In algemene zin wordt prioriteit gegeven aan het inroepen van betrokkenheid van ervaringsdeskundigen in een vroeg stadium van gemeentelijke plannen die raken aan inclusie.

Uit de interviews blijkt dat van de onderwerpen die initieel op de inclusieagenda zijn terechtgekomen, de toegankelijkheid van het fysieke domein tot de meest concrete resultaten heeft geleid. Indertijd zijn er wel pogingen ondernomen om onderwijsinstellingen te betrekken bij de inclusieagenda, maar dit heeft geen structurele samenwerking met hen tot gevolg gehad. In het gesprek met een medewerker van de communicatieafdeling wordt gesteld dat het VN-panel in het begin actie heeft ondernomen om de bewustwording omtrent toegankelijkheid te vergroten onder winkeliers in de gemeente. Verder zijn in de beginperiode hoofdzakelijk horecagelegenheden geschouwd door het VN-panel, maar ook gemeentelijke locaties zoals het gemeentehuis en een sporthal. Fysieke toegankelijkheid had en heeft nog altijd een centrale plek in de inclusieagenda. Zo zal rond de verzoeken voor de gemeenteraad in maart 2022 met name de toegankelijkheid van stemlokalen op de agenda staan (in het kader van het thema: politiek leven).

De werkgroep is in principe verantwoordelijk van de agendering, de uitvoering wordt belegd bij een divers palet aan partijen: de werkgroep inclusieagenda, de ambtelijke organisatie van de gemeente (vooral team communicatie en afdeling vastgoed), maar ook de raad, een enkele wethouder, het VN-panel en politieke jongeren Drenthe en Groningen krijgen de verantwoordelijkheid voor het uitwerken van enkele agendapunten. Hoe precies invulling is gegeven aan de inclusieagenda in de jaren na 2017 is niet bekend. Van de vier thema's die in de meest recente versie op de inclusie-agenda stonden (bewustwording, fysiek domein, onderwijs en de toegankelijkheid van de gemeentelijke website) heeft de nadruk vooral op het laatste punt gelegen. Evaluatie van de inclusie-agenda vindt volgens panelleden nog “eens in de zoveel tijd” plaats en getracht wordt om dit maandelijks te doen in samenspraak met de beleidsadviseur sociaal domein. Het panel beschikt over drie lijsten (afgehandelde zaken, niet afgehandelde/vervolgde zaken en up-to date onderwerpen) die afgewerkt worden, maar meldt dat daar door de gemeente momenteel niks mee wordt gedaan.

¹⁴ Deze bestaat uit de toenmalige beleidsadviseur sociaal domein van de gemeente, de voorzitter van het panel, twee panelleden en een student van de Hanze Hogeschool in Groningen die vanuit zijn studie betrokken is bij het thema inclusie.

¹⁵ In een later stadium (2019) is er bijvoorbeeld een bijeenkomst georganiseerd bij Visio om bewoners en andere partijen te betrekken bij het opstellen van de onderwerpen voor de agenda, zo blijkt uit een interview met beleidsmakers.



7.4.3 Betrokkenheid VN-panel bij inclusiebeleid

Het VN-panel is niet betrokken bij de totstandkoming van gemeentelijk beleid (bijvoorbeeld op het gebied van het sociaal domein), tenzij het specifiek punten over toegankelijkheid betreft. Beleidsmedewerkers geven in het interview aan dat dit een bewuste keuze is van panelleden, omdat zij het te ver vinden gaan om zich te mengen in beleid dat niet gerelateerd is aan inclusie. De wethouder geeft te kennen dat het VN-panel uitgenodigd wordt mee te denken als er een beleidsnotitie geschreven wordt, maar dat het panel lang niet altijd automatisch wordt betrokken bij het bestuurlijke proces. Volgens de wethouder is de recent opgerichte Adviesraad Sociaal Domein de geijkte plek om het college van advies te voorzien, zijns inziens zou daar altijd iemand van het VN-panel zitting in moeten nemen. De ambtelijke organisatie geeft aan dat na de installatie van de Adviesraad Sociaal Domein goed gekeken wordt hoe deze zich gaat verhouden tot het panel. Het panel heeft tijdens het interview echter te kennen gegeven niet actief mee te denken over de totstandkoming van beleid. Leden van het VN-panel gaven tijdens het interview aan inderdaad de mogelijkheid te hebben gehad in de Adviesraad zitting te nemen, maar dat ze hierbij verder niet betrokken wilden zijn. Onder de leden van het panel leeft wel de wens mee te willen praten en vooral in een vroeg stadium betrokken te worden bij besluitvorming.

Hoe ervaringsdeskundigheid is georganiseerd in de gemeente Tynaarlo: Adviesraad Sociaal Domein

Als opvolger van de Wmo-adviesraad en de cliëntenraden *Wet werk en bijstand* (WWB) en *Wet sociale werkvoorziening* (WSW) is in het najaar van 2017 het Platform Burgerparticipatie Sociaal Domein opgericht. Door een 'verschil van inzicht ten aanzien van de inzet en de werking van het platform' heeft de gemeente, in gezamenlijkheid met het platform, echter in de zomer van 2019 besloten om het platform stop te zetten (*Beantwoording vragen platform burgerparticipatie/VN-panel*, oktober 2020). Hoewel bij de beëindiging van het platform het VN-panel en het adviesorgaan JongTynaarlo actief waren, voldoet de gemeente met het stopzetten van het platform niet meer aan haar wettelijke verplichting voor een actieve adviesraad binnen het sociaal domein. Dat wil overigens niet zeggen dat er daarmee geen inwonersparticipatie is geweest in de afgelopen jaren; zo zijn er in aanloop naar de nieuwe Kadernota dialogotafels georganiseerd. Ter vervanging het platform Burgerparticipatie is de Adviesraad Sociaal Domein opgericht. De realisatie heeft, in afwachting van de Participatieverordening, even op zich laten wachten. De planning is om in januari 2022 van start te gaan met het werven van leden. Dit betekent dat er tweeënehalf jaar geen adviesraad voor de Wmo is geweest.

7.4.4 Samenwerking VN-panel met (gemeentelijke) partners

In de realisatie van toegankelijke gebouwen wordt er vanuit de ambtelijke organisatie samenwerking gezocht met het VN-panel. In de periode voor corona gebeurde dit door op woensdagmiddagen het VN-panel op te zoeken in het gemeentehuis. Door corona is het voor het VN-panel niet langer mogelijk om daar fysiek aanwezig te zijn. Hierdoor is het vanuit de ambtelijke organisatie niet meer mogelijk om op een laagdrempelige manier en over praktische zaken advies in te winnen van het panel. De samenwerking met het panel werd door de gesproken medewerker vastgoed als prettig ervaren. Er is snelle afstemming mogelijk en leden van het panel zijn begripvol wanneer wordt toegelicht dat niet alle aanpassingen doorgevoerd worden. Het VN-panel beaamt dat er in de periode voor corona korte lijntjes waren met de ambtelijke organisatie. Er werd met regelmaat gesproken met medewerkers van Team Ruimte over het vergroten van de toegankelijkheid binnen het fysieke domein. Hoewel leden van het panel aangeven te snappen dat niet alle veranderingen doorgevoerd kunnen worden, spreken zij toch onvrede uit over dat "geld belangrijker is dan toegankelijkheid". Het VN-panel ervaart dat sinds fysieke aanwezigheid op het gemeentehuis niet meer mogelijk is, de samenwerking met de gemeente achteruit is gegaan. Het resultaat is dat het panel minder vaak geconsulteerd wordt dan voorheen.

Over het verloop van de samenwerking met de ambtelijke organisatie hebben panelleden zich niet uitgesproken tijdens het interview, maar feit is dat door de pandemie, wellicht onbedoeld en ongewild, het VN-panel op grotere afstand terecht is gekomen van de ambtelijke organisatie. Uit de evaluatie van de inclusie-agenda uit



2017 bleek wel dat het panel moeite had om de ambtelijke organisatie in den brede te betrekken bij inclusie. Ook uit de interviews met enkele uitvoerders blijkt dat er in de uitvoering binnen het sociaal domein geen afstemming of samenwerking geweest is met het VN-panel. “Of dat bewust is weten we niet”, aldus één van de uitvoerders binnen het sociaal domein. Een mogelijke verklaring voor de moeite die het panel had met het betrekken van de ambtelijke organisatie zou te maken kunnen hebben met het feit dat panelleden teveel ingingen op (mogelijk irrelevante) details, zo meldt een raadslid. Hierdoor nam het draagvlak binnen de ambtelijke organisatie af om advies in te winnen bij het VN-panel. Anderzijds constateert een ander raadslid ook dat “de ambtelijke organisatie niet goed gebruik heeft gemaakt van het panel”. Al enkele jaren geleden leidde dit tot frustratie bij panelleden, met als consequentie dat het aantal panelleden langzaam begon terug te lopen. Continuïteit in het panel werd enkele jaren terug reeds als een kwetsbaar punt gezien, zo blijkt uit de evaluatie van de inclusie-agenda uit 2017.

Het VN-panel geeft aan dat er momenteel minimaal contact met de gemeente is, met uitzondering van één persoon binnen de ambtelijke organisatie die maandelijks contact met de leden van het panel onderhoudt. Zo nu en dan wordt de inclusieagenda nog wel geëvalueerd in samenspraak met de contactpersoon, maar terugkoppeling vanuit de raad hierover vindt volgens de panelleden niet of nauwelijks plaats. Panelleden zijn tijdens het interview uitgesproken kritisch over de houding van sommige raadsleden en betrokken wethouders. Een panellid geeft aan dat wethouders en raadsleden nu zelf beter weten hoe het moet en “wij [de leden van het panel] worden bijna niet meer bij inclusie betrokken.” Bij het panel leeft de wens om als ervaringsdeskundigen in een heel vroeg stadium bij gemeentelijke projecten die raken aan toegankelijkheid mee te kijken: “hoe kan dit anders of beter? Een parkeerplaats voor een nooduitgang, dat soort dingen. En dan kun je ook nog dingen veranderen, dat is anders dan als het project al (bijna) klaar is.” Panelleden constateren dat er momenteel vanuit de gemeente, en dan vooral vanuit de betrokken wethouder, een weinig proactieve houding op het gebied van inclusie is. De geïnterviewde panelleden zijn daar merkbaar teleurgesteld over. Uiteraard spelen het grote verloop van panelleden en corona een belangrijke rol in het stilvallen van het VN-panel in de afgelopen tijd. In de ogen van het panel echter is de lage betrokkenheid van het huidige college en (een deel van) de raad bij inclusie in het algemeen en het VN-panel in het bijzonder ook een belangrijke reden dat de slagkracht van het panel minimaal geworden is.

7.4.5 Financiering van het VN-panel

Ten slotte is ook de financiële ondersteuning vanuit de gemeente afgenomen sinds 2020¹⁶. Waar het VN-panel een jaarlijks en door de raad vastgesteld budget had van 15.000 euro voor de jaren 2017, 2018 en 2019 (vrijgespeeld met de motie “VN-panel structureel voortzetten”), is dit budget naar beneden bijgesteld vanaf 2020. Daarbij zij aangetekend dat het door de motie vrijgespeelde budget tijdelijk en incidenteel was, evenals de extra bijdrage vanuit het college dat bestemd was voor extra begeleiding van het panel¹⁷. Sinds 2020 heeft het VN-panel een werkbudget van 7.500 euro per jaar. Het panel heeft dit bedrag niet meer zelf in beheer. Het initiële budget was volgens de panelleden “toereikend om de dingen te doen die wij wilden doen. Een stuk begeleiding kan er uit betaald worden, maar het was niet groot.” Panelleden konden gebruik maken van een vrijwilligersvergoeding en reiskostenvergoeding die reeds reeks worden voldaan door de gemeente, zo gaven panelleden te kennen in het interview. Beleidsmedewerkers gaven tijdens het interview aan dat onvrede over de vergoedingen en de afnemende beschikbaarheid van begeleiding voor verscheidene panelleden een reden was om eruit te stappen. De wethouder licht toe dat hij de financiële structuur van het panel inderdaad heeft veranderd, en bovendien is hij van mening dat de begeleiding van het panel geen betaalde functie zou behoren te zijn.

¹⁶ Zie brief getiteld “Beantwoording vragen ondersteuning en coördinatie VN-panel” van 23 oktober 2019 vanuit college naar de GroenLinks fractie.

¹⁷ Dit betrof een bedrag van 14.625 euro voor de eerste drie kwartalen van 2019, het college heeft besloten het bedrag van 4.875 bestemd voor het vierde kwartaal van 2019 niet uit te keren. Zie vorige noot voor de bronvermelding.



Panelleden zijn van mening dat de afnemende slagkracht van het panel vooral te maken heeft met de terughoudende opstelling van de wethouder, zoals eerder aangegeven. Ook vanuit een zorgaanbieder kwam het geluid dat inclusie, vooral bij het aantreden van het laatste college (2018-2022), minder aandacht heeft gekregen. Het wegvallen van (financiële) ondersteuning wordt door deze partij als een belangrijke reden aangegeven. Een raadslid gaf ook aan dat er over de financiering heibel was ontstaan. Op het moment dat de financiële middelen niet meer voldoende waren, kon de persoon die fungeerde als “buitenboordmotor” van het panel niet meer betaald worden. Het VN-panel was volgens dit raadslid hiermee slechts op één persoon gebaseerd en onvoldoende geborgd in de gemeentelijke organisatie. Daarmee was het VN-panel “in feite gebouwd op los zand”, aldus het raadslid.

7.5 Rol van zorgaanbieders

Om goed zicht te krijgen op hoe maatschappelijke organisaties betrokken worden bij inclusiebeleid zijn er ook interviews afgenomen met twee zorginstellingen: Visio De Brink en Zorgbelang Drenthe. Visio De Brink biedt zorg en ondersteuning, dagbesteding en huisvesting voor mensen met een verstandelijke en visuele beperking. Zorgbelang Drenthe is een maatschappelijke organisatie die de positie van cliënten in de provincie probeert te versterken door als spreekbuis op te treden richting zorginstellingen, zorgverzekeraars en de politiek. Beide zorginstellingen zijn ieder op hun eigen manier bezig met inclusie en toegankelijkheid. De geïnterviewde bij Visio de Brink noemde een aantal concrete voorbeelden van hoe zij de toegankelijkheid op en rondom hun terrein heeft vergroot. Zo zijn er bijvoorbeeld geleidelijnen aangelegd en wordt er ingezet op allerhande digitale oplossingen zoals transport robots en lantaarnpalen met stembegeleiding om slechtzienden over het terrein te begeleiden. Ook in relatie tot de omgeving heeft Visio initiatieven genomen om inclusieve samenleving te stimuleren zoals de aanleg van een buslus, zodat sommige cliënten nu zelfstandig met de bus naar Groningen kunnen reizen.

Binnen Zorgbelang Drenthe komt de visie overeen met de gemeentelijke visie op inclusie, namelijk iedereen, ongeacht beperking en/of aandoening, kan zo volwaardig mogelijk meedoen in de samenleving. De geïnterviewde van Zorgbelang betreurde het dat de (landelijke) voorsprong die in gemeente was opgebouwd met het vroegtijdig installeren van een VN-panel de laatste jaren een achterstand is geworden. Het panel heeft behoefte aan een vaste ondersteuner, die werd door de gemeente in het begin goed gefacilieerd, maar die is op enig moment door bezuinigingen komen te vervallen. Juist in de beginfase is het VN-panel goed in staat geweest inclusie zichtbaarder te maken binnen de gemeente met enkele aansprekende projecten (“In Zuidlaren kun je op de pot”, over de toegankelijkheid van openbare toiletten), maar dit is in de huidige coalitie weggezaakt. Ondanks het feit dat Zorgbelang ruime kennis van en ervaring heeft op dit gebied, wordt zij niet betrokken bij het opstellen van de inclusieagenda. De geïnterviewde meldde dat deze door het panel zelf wordt opgesteld.

Als het gaat om de samenwerking met de gemeente komt er een wisselend beeld naar voren. Eén van de zorgaanbieders duidt de samenwerking met de gemeente als coöperatief, in de zin van “gemakkelijk benaderbaar” en “relatief korte lijnen”, maar er wordt ook geconstateerd dat het vanuit de gemeente ontbreekt aan een proactieve houding richting hen om met dit thema aan de slag te gaan. Het initiëren van projecten die in samenwerking met de gemeente werden uitgevoerd was vooral afhankelijk van de assertieve houding van een collega bij de zorginstelling. Sinds deze is vertrokken komen initiatieven in samenwerking met de gemeente minder snel van de grond. Ook wordt genoemd dat de gemeente expertise op het gebied van inclusie onvoldoende betreft in de evaluatie van inclusiebeleid, er onvoldoende visie op inclusie is vanuit de ambtelijke organisatie, en dat toegankelijkheid veel directer gestimuleerd zou mogen worden, bijvoorbeeld door het stoppen van financieren van locaties die onvoldoende aandacht hieraan besteden. In algemene zin is inwonersparticipatie een “gevoelig onderwerp” in de gemeente volgens een van de zorgaanbieders. De gemeente zou in de ogen van de zorgaanbieders vooral meer uit eigen beweging toenadering mogen zoeken met de maatschappelijke organisaties om dit dossier verder vorm te geven.



7.6 Sturing

In deze slotparagraaf gaan we uitgebreider in op de positie van de gemeenteraad op het gebied van inclusie. We bespreken hier in hoeverre zij betrokken zijn bij het opstellen van beleid. Ook gaan we dieper in hoe de raad door het college geïnformeerd wordt op dit vlak en of de raad voldoende (monitorings)informatie met betrekking tot voortgang en resultaten krijgt vanuit het college. Tot slot wordt uiteengezet hoe de raad de informatievoorziening beoordeelt op het gebied van inclusie en welke wensen en behoeften de raad heeft op dit vlak.

7.6.1 De raad en inclusiebeleid

De gemeenteraad is in de loop der jaren op een grotere afstand komen te staan van het thema inclusie en zij heeft met betrekking tot inclusie in onvoldoende mate een sturende rol kunnen vervullen, zo blijkt uit de raadsessie. De raad heeft onvoldoende het gevoel gehad dat de inclusieagenda iets van hen was. De betrokkenheid bij het vaststellen en/of evalueren van de inclusieagenda is minimaal geweest. Bij de vaststelling van de inclusieagenda in 2019 is de raad hierbij voor het laatst betrokken geweest, daarna “hebben we als raad de inclusieagenda losgelaten op één of andere manier”, aldus een raadslid. Dat wil zeggen dat bij latere evaluaties van de agenda en bij het opstellen van de meest recente versie uit april 2021, de raad zich afzijdig heeft gehouden. De wethouder gaf te kennen dat er twee jaar terug discussie is geweest over wie eigenaar is van de inclusieagenda. Het VN-panel heeft de gemeente laten weten dat eigenaarschap over de agenda in eerste instantie ligt bij de gemeente. Volgens de wethouder ligt de verantwoordelijkheid voor de inclusieagenda niet bij het college, maar bij de raad. Daarmee ligt ook de verantwoordelijkheid bij de raad om voldoende en structurele financiële middelen vrij te maken voor het goed functioneren van het panel, aldus de wethouder.

De raad erkent ook dat zij te afstandelijk en laks is geweest ten aanzien van de inclusieagenda. De verantwoordelijkheid hiervoor is teveel op het bordje van het VN-panel komen te liggen. Volgens een raadslid is de raad “teveel op zijn handjes gaan zitten”, omdat de raad de indruk had dat “een professionele organisatie [het VN-panel] de inclusieagenda verder op zou nemen”. De inclusieagenda is derhalve onvoldoende geborgd geweest in de vergaderstructuur van de gemeenteraad. Bovendien had de raad te hooggespannen verwachtingen van het VN-panel. Zij hadden de voorstrekker van het panel een betaalde opdracht en een pakket aan eisen meegegeven en zagen het panel niet als een vrijblijvende vrijwilligersclub, aldus een raadslid. Zij dachten dat het VN-panel een groep was die nauwer betrokken zou zijn bij het vaststellen van beleid omtrent toegankelijkheid. Verder uitte een raadslid de twijfel of het betrekken van ervaringsdeskundigheid middels een zelfstandig orgaan als het VN-panel überhaupt het adequate middel is om inclusie vorm te geven binnen de gemeente en of dat niet anders geïntegreerd kan worden in de gemeentelijke besluitvorming. Een panel is ook meer extern aan de gemeente, een manier om verantwoordelijkheid af te schuiven vanuit de raad naar een extern orgaan. Zou inclusie niet meer een verantwoordelijkheid van de gemeente moeten worden door middel van het aantrekken van professionals die te maken krijgen met de doelgroep in plaats van dit te beleggen bij de doelgroep zelf?

7.6.2 Informatievoorziening: huidige gang van zaken en behoeften

Wat betreft de monitoring van de voortgang en geboekte resultaten op het gebied van inclusie geeft de raad aan niet bij machte te zijn geweest. In de eerste plaats omdat er amper resultaten vastgelegd worden. De wenselijkheid van monitoren of meten van de voortgang werd tijdens het interview ook in twijfel getrokken door de portefeuillehouder. Daarnaast is bijsturing op geboekte resultaten pas écht mogelijk bij concrete uitvoeringsplannen. Die zijn er echter nooit geweest. De raad wacht nu op de voorlegging van de participatienota door het college, en daar zouden specifieke doelstellingen voor inclusie in worden meegenomen. Concrete doelstellingen zouden ook in de Kadernota Sociaal Domein 2022-2026 een plek krijgen, maar uit documentstudie blijkt dat hierin ten aanzien van inclusie en toegankelijkheid hoofdzakelijk algemene uitgangspunten zijn opgenomen. Ook een vertaling van deze uitgangspunten in concretere uitvoeringsstukken ontbreekt.





Daarnaast is het de raad niet bekend dat er informatievoorziening is over inclusie. Raadsleden geven aan dat er vanuit de raad ook te weinig is gevraagd om informatie en benoemen zoekende te zijn in hoe ze over inclusie geïnformeerd willen worden. Aansluiting zoeken bij de voor- en najaarscyclus of de Monitor Sociaal Domein wordt als optie genoemd. Ook wordt er geopperd om de gemeenteraad van informatie ten aanzien van inclusie te voorzien op basis van de voortgang en resultaten van afzonderlijke projecten.





8 | Resultaten inclusiebeleid

In dit hoofdstuk zetten we geboekte resultaten op het gebied van inclusie uiteen. In de eerste plaats wordt er gekeken naar de beschikbare resultaten voortkomend uit de P&C-cyclus, monitoringsinformatie of eerdere onderzoeken. Daarnaast zijn er binnen dit onderzoek gegevens verzameld zoals de toetsing van de fysieke, schriftelijke en digitale toegankelijkheid. In 8.1 gaan we in op de beschikbare resultaten. In Paragraaf 8.2 presenteren we de resultaten van de schouwen van drie openbare locaties in de gemeente. Tot slot worden in Paragraaf 8.3 de resultaten van de QuickScans digitale en schriftelijke toegankelijkheid behandeld.

8.1 Beschikbare resultaten

Financiering inclusiebeleid

Om zicht te krijgen op hoeveel financiële middelen door de gemeente wordt vrijgemaakt ten behoeve van inclusie is een deel van de P&C cyclus onder de loep genomen. Meer specifiek is de programmabegroting van 2021 en de jaarrekening 2020 bestudeerd. Uit deze stukken blijkt dat in de begroting van de gemeente geen structurele post voor inclusiebeleid is opgenomen. Voor incidenteel nieuw beleid in 2021 is er in totaal 35.000 euro vrijgemaakt ten behoeve van inclusie. Deze is onderverdeeld in twee posten: vergroting fysieke toegankelijkheid en een budget voor het VN-panel.

In de programmabegroting 2021 staat vermeld dat er incidenteel 27.500 euro is vrijgemaakt voor het vergoten van de toegankelijkheid in het fysieke domein. Met dit budget kunnen aanpassingen worden gedaan aan gemeentelijke gebouwen, meer specifiek eenvoudig te realiseren aanpassingen zoals de afscheiding van de banken in een gymzaalkleedkamer of het aanbrengen van een douchezitje en/of beugels¹⁸. Het doel van de aanpassingen is dat iedereen binnen de gemeente “kan doen wat hij/zij volgens de bestemming van het gebouw zou moeten kunnen doen¹⁹”. In 2020 was er een vergelijkbaar bedrag begroot voor inclusie, en dan specifiek voor het vergroten van de toegankelijkheid van het fysieke domein. Het blijft onduidelijk hoeveel daarvan precies verbruikt is.

Verder wordt er ook een werkbudget toegekend aan het VN-panel waarmee zij uitvoering kunnen geven aan de lokale inclusieagenda in de gemeente. Uit de begroting en uit de gesprekken die gevoerd zijn met het VN-panel blijkt dat dit budget sinds 2020 is gehalveerd van 15.000 naar 7.500 euro per jaar. Verder kan uit de financiële documentatie van de gemeente opgemaakt worden dat er niet een post is specifiek voor inclusie binnen het sociaal domein. Uit de gesprekken met de raadsleden bleek dat er onvoldoende financiële middelen worden vrijgemaakt om op een goede manier invulling te geven aan inclusie in het fysieke en sociaal domein.

Monitoringsinformatie

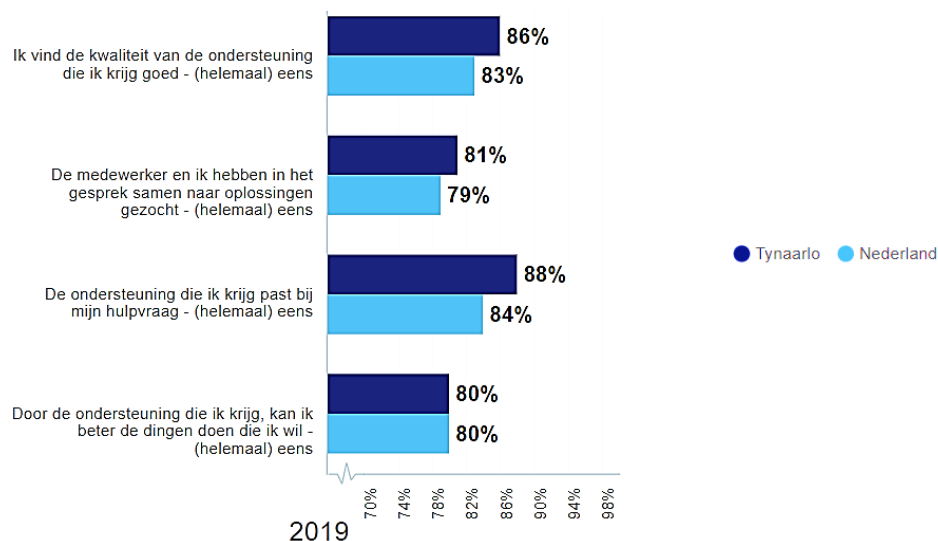
Uit de documentstudie en de gevoerde interviews blijkt dat er nauwelijks monitoringsinformatie beschikbaar is ten aanzien van inclusie. De aangeleverde documenten en afgenomen interviews zijn dan ook de primaire bronnen op basis waarvan monitoringsinformatie inzichtelijk gemaakt kon worden in dit rekenkameronderzoek. De verantwoordelijk wethouder en beleidsmedewerkers hebben te kennen gegeven dat de uitgangspunten bewust erg breed zijn opgezet. Bovendien melden zij dat er geen streefwaarden zijn opgesteld en dat er geen nulmeting gedaan is op het moment dat het VN-panel werd geïnstalleerd en/of bij het opstellen van de inclusieagenda. De inhoud van de inclusieagenda wordt maandelijks besproken met het VN-panel en haar contactpersoon binnen de ambtelijke organisatie. Daarnaast is afgesproken dat de raad een keer per jaar een gesprek met het panel heeft waarin de voortgang van het inclusiebeleid wordt geëvalueerd, maar dit is sinds 2019 niet meer gebeurd.

¹⁸ Zie hiervoor Startnotitie voor onderzoek inclusiebeleid, pp. 7-8.

¹⁹ Programmabegroting 2021, p. 60.



Er zijn naast de evaluaties uit 2016 en 2017 van het VN-panel verder geen recente evaluaties of eerdere onderzoeken beschikbaar en we berusten ons derhalve op beperkte informatie om de resultaten te kunnen beoordelen. Eén van de bruikbare gegevens is in hoeverre cliënten binnen het sociaal domein – meer specifiek de Wmo – de hulpverlening waarderen. Hieronder in Figuur 2 worden algemene cliënttevredenheidscijfers binnen de Wmo gepresenteerd uit 2019²⁰.



Figuur 2. Cliëntervaring Wmo in Tynaarlo, % (helemaal) mee eens

Uit bovenstaande figuur kunnen we opmaken dat de scores op tevredenheid van cliënten binnen de Wmo in Tynaarlo en de gemiddelde scores van cliënten uit de rest van het land elkaar niet veel ontlopen.

De gemeente is voornemens om de uitvoering van de speerpunten binnen het sociaal domein structureel en consequent te meten en zichtbaar te maken, zo wordt gesteld in de Kadernota Sociaal Domein 2022-2026. Zo wordt er geïnvesteerd in een geautomatiseerd systeem dat relevante sturingsinformatie oplevert voor de raad middels de P&C-cyclus. Welke rol inclusie daarin krijgt wordt niet toegelicht in de nota.

8.2 Schouwen drie gemeentelijke locaties

Inleiding en methode

De toegankelijkheid in relatie tot het fysieke domein is getoetst middels het schouwen van drie openbare locaties in de gemeente. Aan de hand van een uitgebreide set aan toegankelijkheidsnormen zoals weergegeven in de Checklist Fysieke Toegankelijkheid²¹ hebben onderzoekers in en rondom de gebouwen getoetst of deze locaties hieraan voldoen. De checklist bevat vooral de objectieve en meetbare aspecten van toegankelijkheid in openbare gebouwen. Voor een meer gedetailleerde beschrijving van deze meetbare aspecten kan Bijlage II geraadpleegd worden. Hier staat ook een meer uitgebreide uiteenzetting van de subjectieve, dat wil zeggen meer “zachte”, aspecten van toegankelijkheid, zoals bijvoorbeeld of het gebouw logisch gebruikt kan worden, zoals beschreven door de schouwers die de betreffende locaties hebben bezocht. De drie locaties zijn Dorpshuis De Pan in Vries, Sporthal Groote Veen in Eelde en het winkelgebied in Zuidlaren. De keuze voor deze locaties heeft plaatsgevonden in samenspraak met leden van het VN-panel en de rekenkamercommissie. In dit hoofdstuk wordt in percentages weergegeven in hoeverre de geselecteerde locaties voldoen aan de verscheidene toegankelijkheidsnormen zoals beschreven in de checklist.

²⁰ <https://www.waarstaatjegemeente.nl/dashboard/dashboard/Gemeentelijke-Monitor-Sociaal-Domein/>

²¹ https://www.vacpuntwonen.nl/data/pam/public/checklist_fysieke_toegankelijkheid_openbare_gebouwen_aug2016_definitief.pdf



Algemene conclusie

In het algemeen kan gesteld worden dat de drie locaties in overgrote meerderheid voldoen aan de normen voor toegankelijkheid zoals weergegeven in de checklist. Over het algemeen zijn de routes naar de gebouwen en de winkels goed begaanbaar voor mindervaliden. De markering is echter niet altijd even duidelijk in het winkelgebied in Zuidlaren, maar vanuit wetgeving is niet altijd mogelijk dit alsnog toe te passen in het straatbeeld. Bij het winkelgebied in Zuidlaren zijn wel mindervalide parkeerplaatsen aanwezig (zie hiervoor toelichting in de bijlage), bij het dorpshuis en de sporthal niet. Dit maakt deze locaties minder goed bereikbaar voor mensen met een fysieke beperking. Wel zijn er hellingbanen aanwezig bij de drie locaties als de hoogteverschillen daar aanleiding toe geven.

De hoofdentree van de gebouwen is over het algemeen goed herkenbaar en zichtbaar. In het dorpshuis zijn de entree deur en de deuren in het gebouw een aandachtspunt, omdat deze niet breed genoeg zijn. Bezoekers in een rolstoel hebben hulp nodig om binnen te komen (de tweede deur moet dan geopend worden). In de sporthal scoort vooral de toegankelijkheid van de lift laag. Op alle drie de locaties is een rolstoelvriendelijk toilet aanwezig (bij het winkelcentrum kan het toilet in de bibliotheek door bezoekers worden gebruikt). Deze toiletten kunnen in het algemeen goed gebruikt worden door mensen met een fysieke beperking en voldoen daarmee aan de algemene normen voor toegankelijkheid.

8.3 QuickScans gemeentelijke informatie

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de QuickScans van de gemeentelijke informatie gepresenteerd. Meer specifiek wordt de toegankelijkheid van gemeentelijke informatie, zoals gecommuniceerd via de website en schriftelijk, getoetst aan de hand van deze QuickScans. In 6.3.1. worden de uitkomsten van de Digitale QuickScan weergegeven, in 6.3.2. de QuickScan van de schriftelijke informatievoorziening.

8.3.1 Digitale QuickScan

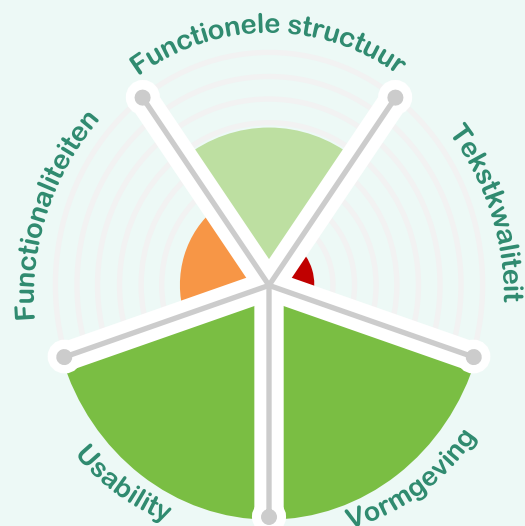
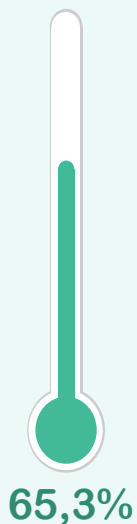
In een eerder stadium heeft de gemeente Tynaarlo reeds een inspectie laten uitvoeren door een onafhankelijk toetsingsbureau ten aanzien van de toegankelijkheid van de gemeentelijke website. Ook het VN-panel is gevraagd om vanuit hun ervaring mee te kijken naar de toegankelijkheid van de website. In het kader van dit rekenkameronderzoek heeft ook ZorgfocuZ een Digitale QuickScan van de gemeentelijke website uitgevoerd. De QuickScan, die is ontworpen in samenwerking met de opleiding Communicatie & Informatiewetenschappen (CIW) van de Rijksuniversiteit Groningen toetst de gemeentelijke website op vijf onderdelen: functionele structuur, tekstkwaliteit, vormgeving, usability (of gebruiksgemak) en functionaliteiten. Deze door ZorgfocuZ uitgevoerde QuickScan kan als aanvulling worden beschouwd op de eerder uitgevoerde toegankelijkheidsinspectie.

De **functionele structuur** heeft betrekking op de volledigheid van informatie op de webpagina. Bij dit onderdeel wordt getoetst of alle te verwachten contactgegevens op een logische en vindbare plek zijn weergegeven op iedere pagina, bijvoorbeeld onderaan of in een banner. Bij het beoordelen van de **tekstkwaliteit** wordt gekeken naar het taalniveau en de tekstuele structuur. Een belangrijk element hierbij is dat de teksten op de website op een toegankelijk taalniveau (B1) geschreven zijn. Bij de **vormgeving** van de website wordt gekeken naar de navigatiestructuur en het gebruik van iconen, witruimte en kleurcontrast. Zo wordt gekeken of de vormgeving van de website goed is ingericht op toegankelijkheid van alle gebruikers (dus niet van de “gemiddelde gebruiker”). De **usability** betreft het gebruiksgemak van de website. Om het gebruiksgemak te toetsen wordt er nader gekeken naar de volgende subthema's: navigatie, broodkruimelpad, klikbaarheid, opbouwbaarheid en responsive design (d.w.z. dat de website bruikbaar is op ieder device, zoals laptops, tablets en smartphones). **Functionaliteiten** zijn elementen of tools op de website die bijdragen aan de gebruiksvriendelijkheid. Dit zijn functies die de usability ondersteunen, zoals een chat-, voorlees-, zoek- of contrastfunctie. Deze functies zorgen ervoor dat gebruikers eenvoudig kunnen vinden waar ze naar op zoek zijn. In Bijlage III is een nadere uitwerking



van de resultaten gepresenteerd, maar onderstaand zijn de resultaten van de QuickScan digitale toegankelijkheid van de gemeentelijke webpagina samengevat weergegeven.

Score



Functionele structuur is grotendeels in orde

- Alleen e-mailadres ontbreekt

Tekstkwaliteit is onder de maat

- Te hoog taalniveau (B2)
- Zinnen zijn soms te lang en actief geformuleerd
- Vaktermen worden niet altijd uitgelegd
- Alinea's zijn wel beknopt en er worden weinig bijzinnen gebruikt

Functionaliteit is aanwezig, maar beperkt

- Geen toegankelijke contrast- of chatfunctie
- Functie om lettergrootte te wijzigen werkt niet naar behoren
- Wel zoek- en voorleesfunctie
- Functionaliteiten op iedere pagina aanwezig

Vormgeving en gebruiksgemak zijn goed

- Elementen zijn aanwezig op de te verwachten plekken
- Er wordt gebruik gemaakt van contrast, iconen en witruimte
- De website is vindbaar
- Menu's zijn duidelijk en toegankelijk

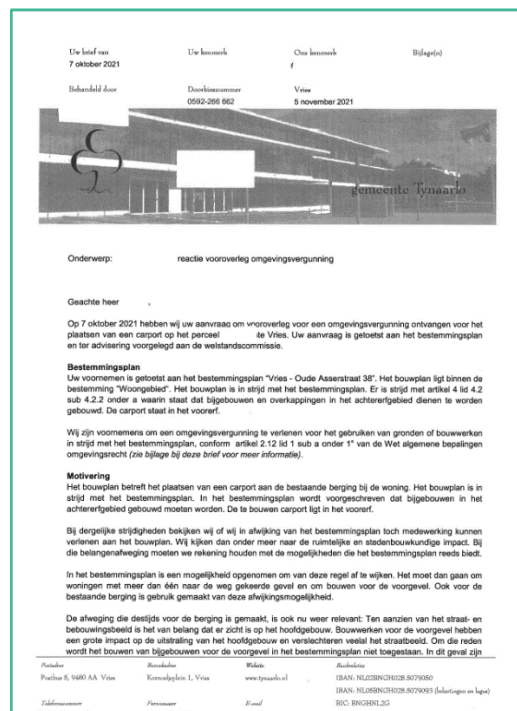
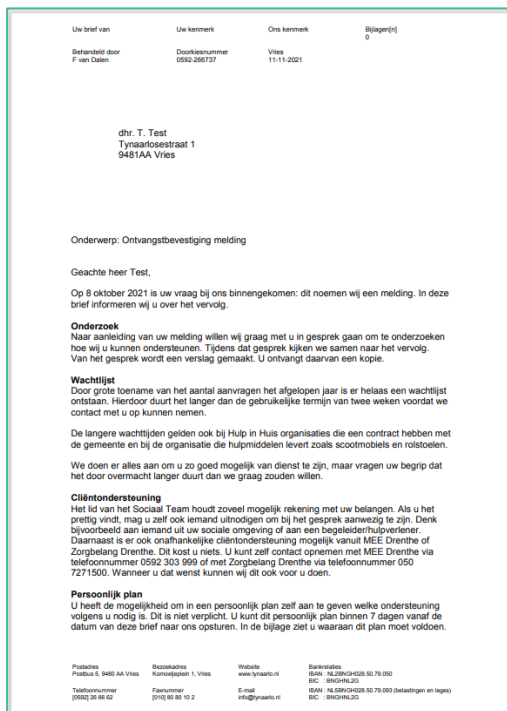
8.3.2 QuickScan schriftelijke communicatie

In samenwerking met de opleiding Communicatie- & Informatiewetenschappen (CIW) van de Rijksuniversiteit Groningen heeft ZorgfocuZ een instrument ontwikkeld om de toegankelijkheid van gemeentelijke communicatiemiddelen te toetsen. Om de toegankelijkheid van schriftelijke informatie vanuit de gemeente naar burgers te beoordelen zijn een persbericht en twee bewonersbrieven aselekt gekozen door de rekenkamer. Het persbericht heeft betrekking op het duurzaam toepassen van materialen van gemeentelijke gebouwen. De eerste brief is een ontvangstbevestiging van een melding voor aanvraag van gemeentelijke ondersteuning vanuit het sociaal domein en is gestuurd vanuit het sociaal wijkteam. De tweede brief betreft het toekennen van een vergunning voor het bouwen van een carport in het voorerf van een woonhuis. Het persbericht en de brieven zijn allen verstuurd of openbaar gemaakt in oktober en november 2021. Aan de hand van een lange lijst normen wordt onder andere gekeken of de brieven begrijpelijk zijn en of de informatie correct en volledig is. De resultaten van de QuickScans worden in deze paragraaf in hoofdlijnen besproken. Voor meer gedetailleerde informatie per document kan bijlage III geraadpleegd worden.

Qua algemene informatie zijn de brieven toegankelijk opgesteld en voldoen daarmee aan de normen. Vooral de gemeentelijke brief met betrekking tot de omgevingsvergunning bevat op sommige plekken te lange zinnen en is daarmee net wat minder toegankelijk dan de brief van de sociale teams en het persbericht. Het niveau van de aangeleverde teksten was verschillend. Alleen de brief van de sociale teams voldeed aan taalniveau B1, het persbericht (B2/C1) en de bewonersbrief (C1) waren qua taalniveau een stuk moeilijker geformuleerd dan de norm voorschrijft. Vooral in de bewonersbrief omgevingsvergunning wordt er regelmatig gebruik gemaakt van vakjargon en ontoegankelijke juridische terminologie en voldoet daarmee niet volledig aan de norm van een toegankelijke woordkeuze. De brief sociaal team en het persbericht voldoen qua woordkeuze en zinsbouw (kort en bondig) uitstekend aan de normen voor toegankelijkheid, vakjargon wordt vermeden of uitgelegd. Qua structuur, tussenkoppen en vormgeving voldoen alle drie aangeleverde teksten in algemene zin aan de normen voor toegankelijkheid. Aandachtspunten zijn de inhoud van de kopjes en het consistent toepassen van witregels. Bij de brief sociaal team dekken de kopjes niet altijd even goed de verdere inhoud van de tekst, terwijl kopjes bij



de bewonersbrief omgevingsvergunning beter worden toegepast. Bij de brief sociaal team zijn afzonderlijke alinea's niet altijd even goed te onderscheiden doordat witregels niet (altijd) consistent worden toegepast, wat ten koste gaat van de vormgeving.



Afbeelding 1. Screenshots van de bewonersbrief sociaal domein en afgifte omgevingsvergunning



Bijlage I – Best practices en koplopergemeenten

Naast het presenteren van de gemeentelijke en provinciale context is het van belang om landelijke *best practices* op het gebied van inclusiebeleid uiteen te zetten. Aangezien er grote verschillen zijn tussen gemeenten in de implementatie van het VN-verdrag is het de moeite waard om werkwijzen en succesfactoren te presenteren van gemeenten die al veel werk hebben verzet en resultaten hebben geboekt. Hier zou Tynaarlo lering uit kunnen trekken.

Succesfactoren inclusiebeleid

Uit de meest recente trendrapportage van Movisie (2021) blijkt dat veel gemeenten zoekende zijn in de uitvoering van het VN-verdrag en behoefte hebben aan procesmatige ondersteuning om de bepalingen van het VN-verdrag in de praktijk te brengen. De deelnemende gemeenten aan het onderzoek van Movisie geven aan vooral behoefte te hebben aan handzame kennisproducten (67%) en een (interactieve) website (70%), maar ook hoe je lokale ervaringsdeskundigen (41%) en lokale (belangen)organisaties (36%) effectief en in een vroeg stadium kan betrekken bij gemeentelijk inclusiebeleid. De handreiking van de VNG, waarover later meer, speelt in die zin goed in op de behoefte van gemeenten. Tot slot signaleert Movisie ook enkele werkzame factoren die het inclusiebeleid tot een succes kunnen maken. Op basis van de resultaten van de peiling lijkt het erop dat bij gemeenten die vergevorderd zijn in het uitvoeren van inclusiebeleid de volgende succesfactoren een rol spelen:

- Er is voldoende draagvlak bij het college en de gemeenteraad.
- Binnen de ambtelijke organisatie is er ten minste één persoon die een actieve voortrekkersrol op zich neemt.
- Ervaringsdeskundigen (en andere relevante lokale organisaties) worden op een succesvolle manier betrokken bij inclusie en toegankelijkheid.

Uit de rapportage blijkt dat in gemeenten waarbij de implementatie minder goed van de grond komt deze succesfactoren in mindere mate aanwezig zijn.

Ondersteuning bij inclusie

Om gemeenten inhoudelijk en procesmatig te ondersteunen heeft de VNG, in samenwerking met de Alliantie VN-Verdrag, de praktische handreiking “Lokale Inclusie Agenda” (2019), opgesteld²². De handreiking is gebaseerd op “een uitgebreide analyse van al bestaande lokale inclusieagenda’s (ook onder andere benamingen) en diverse bijeenkomsten met ervaringsdeskundigen en medewerkers van gemeenten” (VNG 2019: 3)²³. De handreiking kan dienen als handvat voor het uitwerken van een actieplan waarin de gemeente uiteen moet zetten hoe zij de algemene toegankelijkheid wil waarborgen. Veel gemeenten in Nederland zijn momenteel bezig met de praktische uitwerking hiervan.

De handreiking bestaat uit twee onderdelen. Het eerste onderdeel bevat een routekaart en richt zich op de procesmatige ondersteuning. In een plan van aanpak staat beschreven hoe gemeenten stapsgewijs invulling kunnen geven aan inclusiebeleid. Dan kan er gedacht worden aan agenderen, ervaringsdeskundigheid organiseren, samenwerken met lokale partners, het verbinden van inclusie met andere gemeentelijke agenda’s, etc. Het tweede onderdeel bestaat uit een index en richt zich op de inhoudelijke ondersteuning. De index beschrijft de uitgangspunten, de inzet en levensgebieden die gemeenten mee moeten nemen in hun inclusiebeleid. De uitgangspunten moeten gelijkheid, solidariteit, autonomie en participatie stimuleren. Daarnaast wordt er ingezet op bewustwording, toegankelijkheid en ontmoeting. De levensgebieden bestrijken

²² Deze handreiking is een praktische vertaling van het manifest “Iedereen doet mee!” (2018), opgesteld door 25 koplopergemeenten in samenwerking met ervaringsdeskundigen. Dit manifest is tussen 2018 en 2020 ondertekend door nog eens 33 gemeenten. In dit manifest worden ambities en doelstellingen geformuleerd ten behoeve van inclusiebeleid gericht op mensen met een beperking.

²³ VNG (2019) Handreiking Lokale Inclusie Agenda. Iedereen Doet Mee! Den Haag: Vereniging van Nederlandse Gemeenten.



zeven thema's: onderwijs & ontwikkeling, thuis, werk & inkomen, vrije tijd, vervoer, en tot slot welzijn, gezondheid & ondersteuning.

Onder andere middels voorbeelden van succesvolle projecten in andere delen van het land krijgen gemeenten in de handreiking concrete handvatten aangereikt om invulling te geven aan inclusiebeleid en de toegankelijkheid in hun gemeente te vergoten. Enkele concrete voorbeelden van succesvolle projecten die op de volgende pagina zijn weergegeven hebben betrekking op interventies in het fysieke en sociale domein en de toegankelijkheid van informatie. Dit zijn de onderwerpen die het meest relevant zijn in het kader van dit onderzoek. Puntsgewijs staan deze weergegeven op de volgende pagina:

Succesverhalen inclusie in fysiek domein:

- Diverse gemeenten betrekken ervaringsdeskundigen bij het schouwen van openbare gebouwen en/of het toetsen van bouwplannen.
- Gemeente Goes voorziet centrale gebouwen (zoals bibliotheek en stadhuis) van stickers op de vloer in de vorm van voetstappen om mensen met een beperking beter de weg te wijzen.
- Openbare bijeenkomsten van de gemeente Berkelland worden zoveel mogelijk in (rolstoel)toegankelijke gebouwen georganiseerd.
- Onder andere Utrecht en Zwolle hebben een eigen toegankelijkheidsstandaard voor openbare gebouwen ontwikkeld. Voorbeeld Zwolle: <https://toegankelijkestad.zwolle.nl/ontwerprichtlijnen>
- Gemeente Lelystad geeft bij bouwplannen en vergunningaanvragen voorlichting over toegankelijkheid aan architecten, aannemers, projectontwikkelaars, etc.

Bron: Handreiking VNG (2019: 49).

Succesverhalen inclusie in sociaal domein

- Gemeente Nijkerk zet ervaringsdeskundigheid in als aanvulling op professionele hulp en ondersteuning.
- Gemeente Utrecht biedt de cursus 'Herstellen doe je zelf' aan inwoners met een langdurige psychische beperking. De cursus is niet gericht op genezing, maar het beter omgaan met het ziektebeeld in relatie tot de sociale omgeving. Het moet leiden tot empowerment en draagt bij tot het vermogen om zelfstandig te wonen
- Consulenten Zorgplein van de gemeente Doetinchem hebben structureel aandacht voor nazorg aan mensen die (langdurige) ondersteuning krijgen.
- Gemeente Utrechtse Heuvelrug biedt cursussen Rolstoelvaardigheid aan.
- Gemeente Den Haag biedt tijdelijke crisisopvang/spoedopvang voor volwassenen met een (licht verstandelijke beperking).
- Gemeente Emmen organiseert inloopsprekuren en voorlichtingen op locatie over regelingen chronisch zieken en gehandicapten.
- De Vliegende brigade van de gemeente Rotterdam gaat bij diegenen langs die door ziekte, invaliditeit of andere omstandigheden niet van huis kunnen zijn ook niet in staat een locatie van de gemeente te bezoeken.
- Gemeente Utrecht organiseert trainingen sociale contacten aangaan/onderhouden.
- Gemeente Utrecht zet sociale makelaars in om mensen en initiatieven aan elkaar te verbinden.
- Verschillende gemeenten realiseren ontmoetingsplekken voor 'gelijkgestemden'

Bron: Handreiking VNG (2019: 57-58).



Succesverhalen inclusie informatie en communicatie

- Gemeente Goes organiseert voor medewerkers een cursus begrijpelijk taalgebruik
- Via <https://scribit.tv> kunnen filmpjes door vrijwilligers voorzien worden van audiodescriptie.
- Onder andere gemeente Rotterdam maakt gebruik van enkele Beeldbrieven, brieven waarin foto's de tekst versterken en daardoor begrijpelijker zijn voor alle inwoners.
- Op het online kennisplatform Goede Kennis zijn tien tips beschikbaar voor toegankelijke communicatie:
- [https://goedekennis.dedicon.nl/sites/default/files/Maak open 10 tips voor toegankelijke informatie.pdf](https://goedekennis.dedicon.nl/sites/default/files/Maak%20open%2010%20tips%20voor%20toegankelijke%20informatie.pdf)
- Gemeente Den Haag organiseert cursussen digitale toegankelijkheid en e-Health

Bron: Handreiking VNG (2019: 23, 57).

Verkiezing Meest Toegankelijke Gemeente

Naast de hierboven uiteengezette handreiking organiseert de VNG vanaf 2018 de verkiezing Meest Toegankelijke Gemeente. Zo wil zij gemeenten extra aanmoedigen zich in te blijven zetten op het vergroten van toegankelijkheid en inclusie. Ook hieruit kunnen succesvolle voorbeelden uit den lande en *best practices* geselecteerd worden waarbij we in deze paragraaf beknopt stil staan. Als we kijken naar de finalisten in 2021 zien we dat iedere gemeente op eigen wijze invulling geeft aan toegankelijkheid. De gemeente Oude IJsselstreek zet bijvoorbeeld erg in op toegankelijkheid in relatie tot het fysieke domein. Zo hebben ze een toiletalliantie voor meer openbare en toegankelijke toiletten opgezet en wordt er aandacht besteed aan normen voor toegankelijk bouwen in aanbestedingsprocedures en in de samenwerking met woningbouwcorporaties en projectontwikkelaars. Zwolle geeft een mooi voorbeeld van hoe ook een monumentaal pand (de Sassenpoort) zo veel mogelijk toegankelijk kan worden gemaakt, met een virtual reality tour en een 3D-voelbaar 'uitzicht'. En Stein, de winnaar van vorig jaar, heeft een sociale inclusieagenda opgesteld waarin op een heldere manier het inclusiebeleid is uiteengezet. Op allerlei domeinen houdt de gemeente zich op een innovatieve wijze bezig met het vergroten van de toegankelijkheid, zoals in het speciaal onderwijs en in relatie tot deelbaar vervoer. Vooral de duurzame samenwerking tussen gemeente, werkgevers, maatschappelijke organisaties en ervaringsdeskundigen hebben tot tastbare resultaten geleid²⁴.

²⁴ Voor meer informatie over de resultaten van de verkiezingen kan het juryrapport geraadpleegd worden: <https://vng.nl/sites/default/files/2021-10/juryrapport-verkiezing-meest-toegankelijke-gemeente-van-nederland.pdf>



Bijlage II - Resultaten schouwen

Dorpshuis de Pan in Vries²⁵

Cijfermatige samenvatting

Thema	% voldaan aan toegankelijkheidsnormen	Opmerkingen
1. Omgeving van het gebouw	55%	Percentage is gemiddelde van looproutes en trottoir
- Looproutes en looppaden	60%	
- Trottoir	50%	
- Gids- en geleidelijnen	N.v.t.	
2. Parkeren	N.v.t.	Geen invalideparkeerplaatsen aanwezig
3. Entree	100%	% heeft betrekking op eigen normen
- Entreedeur	38%	
4. Balie, receptie en wachtruime	N.v.t.	Geen van drie is aanwezig
5. Trappen en liften	N.v.t.	Trap leidt alleen naar zolder
6. Hellingbanen	N.v.t.	Geen hoogteverschil aanwezig in het gebouw
7. Toiletten	83%	% heeft betrekking op eigen normen
- Toiletruimte	86%	
- Toilet	83%	
- Wastafel	80%	
8. Algemene punten	71%	Dit percentage is een gemiddelde van punten onder 8
- Gangen	89%	
- Deuren	25%	
- Bewegwijzering	N.v.t.	Geen bewegwijzering aanwezig
- Inrichting	100%	
9. Horeca	50%	
Totale beoordeling	72%	Gemiddelde score van alle %

Omgeving van het gebouw

Looproutes en looppaden

Via logische en korte routes komen bezoekers bij de entree van het gebouw aan. De looproute vanaf de parkeerplaatsen en het trottoir tot de entree zijn begaanbaar voor mindervaliden, alhoewel het pad vanaf de parkeerplaats ietwat hobbelig is. Het loopoppervlakte is duidelijk afgescheiden van een kleine oprit. Het toegangspad naar de entree is breed genoeg (op de smalle stukken 180cm breed en op de brede stukken 240cm) waardoor rolstoelen elkaar gemakkelijk kunnen passeren. Wel is er veel hoogteverschil aanwezig op de route. Er is een hellingbaan aanwezig op het terrein. Deze is redelijk stijl en voldoet hiermee niet aan de norm. Er is geen valbescherming aangebracht op de hellingbaan, maar er staan struiken langs het pad. Sommige looproutes hebben wel een scherpe bocht, maar er is een mogelijkheid tot een grote draaicirkel. Het oppervlak van het toegangspad is lichtelijk glad bij nat weer, maar dit lijkt geen probleem te zijn voor de toegankelijkheid. Een keerruimte is aanwezig voor in de gang. Zitbanken (uitrustplekken) zijn niet aanwezig langs de voetgangersroute. Obstakels zijn tot slot niet gemarkeerd en ook is er geen routemarkering aanwezig.

Trottoir

Er is geen trottoiroprit aanwezig van minimaal 120cm breed, de auto-oprit en de trottoiroprit zijn namelijk één en dezelfde weg. Bij deze oprit op het trottoir is zowel boven als beneden een vrije ruimte aanwezig van 150cm

²⁵ De lezer dient in acht te nemen dat Dorpshuis De Pan een rijksmonument is en daarom mogelijk niet alle gewenste aanpassingen voor het vergroten van de toegankelijkheid gedaan mogen worden.



x 150 cm, zodat rolstoelen gemakkelijk kunnen draaien. Het trottoir om het gebouw is minimaal 180cm breed en voldoet daarmee aan de norm.

Gids- en geleidelijnen²⁶

Er zijn geen gids- en/of geleidelijnen aanwezig in de omgeving van het gebouw.

Parkeren

Er zijn geen invalideparkeerplaatsen aanwezig rondom het gebouw. De dichtstbijzijnde parkeerplaats staat op redelijk grote afstand van het dorps huis. Verder zijn er geen parkeermeters aanwezig en is er geen (obstakelvrij) trottoir direct naast het parkeervak.

Entree

Hoofdentree

De hoofdentree is duidelijk herkenbaar en goed gemarkeerd. De hoofdentree is bruikbaar voor mindervalide bezoekers. Er zijn twee deuren bij de hoofdingang. De deur die altijd open is, is eigenlijk niet breed genoeg, bezoekers in een rolstoel hebben hulp nodig om binnen te komen (de tweede deur moet dan geopend worden). In de praktijk echter komen bezoekers via de achteringang binnen. Onze contactpersoon in het dorps huis heeft de onderzoeker te kennen gegeven dat rolstoelgebruikers daar zelfstandig doorheen kunnen. Bij de hoofdentree is er geen hoogteverschil, dus er is geen noodzaak tot een hellingbaan.

Entreedeur

De vrije doorgang bij de deuren is 72cm breed. Hiermee voldoet deze niet aan de norm van 85cm. Ook zijn er geen drukknop en intercom aanwezig. De doorkijkhoogte van glazen deuren en ramen is tussen 105cm en 195cm boven het vloerpeil. Ook is er een vrije ruimte voor en na de toegangsdeur van 220cm x 220cm. Bovendien is het portaal ruim genoeg voor een rolstoel.

Balie, receptie en wachtruimte

Balie en receptie

Er is in het dorps huis geen receptie aanwezig. In kamers van het dorps huis waar formulieren moeten worden ingevuld, handtekeningen worden gezet, betaald moet worden, etc., is de tafel afgestemd op het gebruik met een rolstoel. De tafels voldoen aan de normen van hoogte en diepte. Zo is de onderkant van de tafel 70cm, de bovenkant van de tafel 76cm en zijn de tafels/balies 60cm diep.

Wachtruimte

Op plaatsen waar personen moet wachten tot zij opgehaald worden of totdat er plek is bij de balie is een zitgelegenheid aanwezig. De rustpunten met zitgelegenheid staan op een goede ondergrond. De zitgelegenheden hebben een naastgelegen vrije zone. Hierdoor is er voldoende ruimte voor een rolstoelgebruiker, kinderwagen of hulphond.

Hellingbanen

Hoogteverschillen van meer dan 2cm zouden overbrugd moeten worden met een helling of lift (naast de trap). Er is geen hoogteverschil aanwezig in het dorps huis. Er zijn daarom geen hellingbanen aanwezig in het gebouw. Bij twee zalen in het gebouw is er wel sprake van een hoogteverschil (onder meer vanwege hoge plinten), maar in de praktijk komen bezoekers daar nauwelijks.

²⁶ Gidslijnen zijn natuurlijke en reeds aanwezige structuren in het gebied die kunnen dienen om plaats en richting te bepalen, zoals een grasrand, een stoerprand, een gootje, etc. Geleidelijnen zijn speciaal gemaakte routes voor blinden en slechtzienden in een gebied die zowel tactiel als visueel waarneembaar zijn.





Toiletten

Route naar het toilet

In het dorpshuis is een rolstoeltoegankelijk toilet aanwezig. Er staat in de gang niets aangegeven over waar het rolstoeltoegankelijk toilet zich bevindt. Deze is wel te zien op de deur van het gebouw, maar wordt wel erg klein weergegeven. De route om naar het toilet te komen is goed af te leggen voor iemand in een rolstoel of scootmobiel. Het toilet is goed zonder trap of treden te bereiken. Omdat het gebouw klein is, is het toilet niet verder dan 75m van de verblijfsplek geplaatst. Tot slot is er voldoende vrije ruimte voor de deur van het toilet.

Toiletruimte

De oppervlakte van het rolstoeltoegankelijk toilet is geschikt voor bezoekers in rolstoel of scootmobiel. De toiletruimte wordt niet gebruikt als extra opslagruimte. De muren van het toilet zijn licht effen en het plafond is wit, zoals de norm voorschrijft. Binnen in de toiletruimte is een draaicirkel mogelijk van 150cm. De deur van het toilet draait naar buiten toe, dus de toiletruimte uit. Er zit een aantrekbeugel aan de binnenzijde van de toiletdeur zodat mindervaliden de deur zelf kunnen sluiten. Er is geen alarminstallatie aanwezig in de toiletruimte.

Toilet

De zithoogte (brilhoogte) van het toilet is 48cm hoog en voldoet daarmee aan de standaard. Er zijn opklapbare armbeugels gemonteerd naast het toilet. De hoogte van de armbeugels is 70cm en de lengte is 85cm. De ruimte om de toiletpot is 90cm breed. Aan de andere zijde is er een assistentievlak van 40cm x 105cm aanwezig en voldoet daarmee aan de standaard. De toiletrol is goed zittend vanaf het toilet te bereiken.

Wastafel

Er is een aangepast wastafel, deze is onderrijdbaar met de bovenkant op 78cm hoogte. De afvoer van de wastafel is zodanig weggewerkt dat deze niet in de weg zit voor gebruik van de wastafel met rolstoel. De kraan bij de wastafel is goed met één hand te bedienen. Zeepompje en mogelijkheden tot het drogen van handen zijn zodanig gemonteerd dat mindervaliden er goed bij kunnen. Tot slot is de spiegel iets te hoog gemonteerd, waardoor deze voor mindervaliden niet goed bruikbaar zal zijn: de onderrand van de spiegel is 130cm en de bovenrand is 190cm.

Algemene punten

Gangen

Gangen in publieke zones, waar mensen elkaar regelmatig passeren, zijn 230cm breed en voldoen hiermee ruim aan de norm. Rustige publieke routen in het gebouw zijn breed genoeg, maar er zijn twee zalen onbereikbaar voor mindervaliden, daarvoor is de doorgang te smal – respectievelijk 95cm en 75cm. Er is niet een duidelijke afbakening van de loopzone of looproute, maar er zijn duidelijke gangen aanwezig in het gebouw. De vrije hoogte in de gangen is ruim en overal ten minste 230cm. Loopzones in de gangen worden vrijgehouden van obstakels. Afgezien van een brandblusser die aan de muur hangt zijn er geen hangende elementen aanwezig die niet voelbaar zijn op vloerniveau (deze zouden een knelpunt kunnen vormen voor mensen met een visuele handicap).

Deuren

De vrije doorgangsbreedte van de deuren is ruim genoeg (meer dan 85cm). De vrije doorgangshoogtes van deuren voldoet niet aan de norm (minimaal 230cm), deze variëren tussen de 190cm en 210cm. Er zijn geen horizontale deurgrepen en glazen deuren aanwezig.

Bewegwijzering

Er is geen bewegwijzering aanwezig in het gebouw.





Inrichting

In de lift is er een goede basisverlichting aanwezig. Ter wille van slechtzienden is er bij de inrichting en meubilering van het dorps huis voldoende rekening gehouden met helderheidscontrasten. Tot slot zijn er geen glimmende materialen – mogelijk hinderlijk voor slechtzienden – toegepast.

Horeca

Bezoekers zouden in één van de vele zalen kunnen zitten als zijnde een “rustig hoekje” voor slechthorende of blinde bezoekers. Er zijn enkele tafels aanwezig die bereikbaar zijn voor mensen met een rolstoel. De tafels die er staan zijn onderrijdbaar en voldoende hoog hiervoor. Het vrije looppad door de horeca is voldoende breed voor doorgang rolstoelen en scootmobielen. Er is geen mogelijkheid tot pinnen in de horecagelegenheid.

Overige opmerkingen

De deuren in het dorps huis staan wijd open en vereisen niet veel kracht. Er is één vluchtroute aanwezig (dit is de hoofdingang) en dit staat duidelijk aangegeven in het gebouw. Bij de andere deuren is er alleen een groene markering boven de deur zelf geplaatst. Een calamiteiten/ontruimingsplan (inclusief vluchtplan) is aanwezig in alle kamers. Deze is wel geprint in zwart-wit en is daardoor voor slechtzienden waarschijnlijk niet goed te bekijken. De voordeur wordt bijna niet gebruikt, de hoofdentree is in de praktijk vrijwel altijd de achterdeur.

Sporthal Groote Veer in Eelde

Cijfermatige samenvatting

Thema	% voldaan aan toegankelijkheidsnormen	Opmerkingen
1. Omgeving van het gebouw	70%	% is gemiddelde van alle punten onder 1
- Looproutes en looppaden	80%	
- Trottoir	75%	
- Gids- en geleidelijnen	55%	
2. Parkeren	N.v.t.	Geen invalideparkeerplaatsen aanwezig
3. Entree	50%	% heeft betrekking op eigen normen
- Entreedeur	83%	
4. Balie, receptie en wachtruime	N.v.t.	Geen van drie is aanwezig
5. Trappen en liften	42%	% is gemiddelde van alle punten onder 5
- Trappen	46%	
- Lift	38%	
6. Hellingbanen	N.v.t.	Geen hellingbaan aanwezig
7. Toiletten	83%	% heeft betrekking op eigen normen
- Toiletruimte	71%	
- Toilet	67%	
- Wastafel	80%	
8. Algemene punten	65%	Dit percentage is een gemiddelde van punten onder 8
- Gangen	78%	
- Deuren	50%	
- Bewegwijzering	N.v.t.	Geen bewegwijzering aanwezig
- Inrichting	67%	
9. Horeca	75%	
Totale beoordeling	67%	Gemiddelde score van alle %



Omgeving van het gebouw

Looproutes en looppaden

Via logische en korte routes komen bezoekers bij de entree van de sporthal aan. De looproute vanaf de parkeerplaatsen en het trottoir tot de entree zijn goed begaanbaar voor mindervaliden. Het loopoppervlakte is duidelijk afgescheiden van het fietspad (door de roze kleur), maar verder zijn er geen markeringen of geleidelijnen aanwezig. Het toegangspad naar de entree toe is zodanig breed dat rolstoelen elkaar gemakkelijk kunnen passeren. Er zijn weinig hoogteverschillen aanwezig op de route, maar er is één hoogteverschil van 25cm vanaf de parkeerplaats tot de ingang. Deze is niet steil en berijdbaar met een rolstoel. De hellingbaan is ongeveer 5m lang. Er zijn geen scherpe of haakse bochten zodat rolstoelen en scootmobielers er gemakkelijk overheen kunnen. Het oppervlak van het toegangspad is vlak en stroef en bestaat uit tegels die niet gauw glad worden. De route vanaf de parkeerplaats naar de ingang is minder dan 200m. Er zijn banken opgesteld bij de ingang. Obstakels zijn niet altijd goed zichtbaar. Zo zijn er fietsrekken aanwezig in dezelfde kleur als de tegels. Dit geeft weinig contrast. Wel is er een donkere streep tussen de looproutes. Tot slot is er geen routemarkering aanwezig.

Trottoir

Het trottoir om de sporthal heen is niet verhoogd en erg breed opgezet. Rondom de sporthal is er veel ruimte, dus ook voldoende draairuimte voor rolstoelen.

Gids- en geleidelijnen

Naar de hoofdingang van de sporthal is een geleidelijn aanwezig. Ondanks dat dit geen harde norm is in de checklist, moet worden aangetekend dat de geleidelijn alleen 2m voor de ingang is opgesteld. Deze beslaat dus niet de volledige route naar de hoofdentree van de hal. De geleidelijn is wit en contrasteert goed met het grijze trottoir. De geleidelijn is breed genoeg en is voorzien van tegels met stippen als reliëf, daartussen zijn strepen aangebracht in de looprichting. Aan beide zijden van de geleidelijn is voldoende ruimte aanwezig, zodat mensen veilig op de geleidelijn kunnen lopen. Er zijn geen beslispunten en richtingsveranderingen aangebracht.

Parkeren

Er zijn geen invalideparkeerplaatsen aanwezig rondom de sporthal. Een groot deel van de parkeerplaatsen die er zijn voldoen niet aan de afmetingen van een invalide parkeerplaats, die hebben namelijk een omvang van 250cm x 500cm. Verder zijn er geen parkeermeters aanwezig en is er geen (obstakelvrij) trottoir direct naast het parkeervak.

Entree

Hoofdentree

De hoofdentree is makkelijk vindbaar, maar niet gemarkeerd. De hoofdentree is bruikbaar voor mindervalide bezoekers. Er is geen sprake van een hoogteverschil bij de ingang, maar mindervalide bezoekers hebben niet te mogelijkheid om ergens aan te steunen. Omdat er bij de entree geen hoogteverschil is, is er ook geen noodzaak tot een hellingbaan.

Entreedeur

De vrije doorgang bij de deuren is 200cm breed. Hiermee voldoet deze ruim aan de norm van 85cm. De deuren zijn automatische schuifdeuren en zijn helemaal van glas. Dit laatste is relevant in verband met de mogelijkheid tot doorkijken, ook voor mensen in een rolstoel. Ook is er een grote vrije ruimte voor en na de toegangsdeur van minstens 400cm x 400cm. Er is geen bel of intercom aanwezig. Bovendien is het portaal ruim genoeg voor een rolstoel, deze is ongeveer 350cm breed.





Balie, receptie en wachtruimte

Balie en receptie

Er is in de sporthal geen receptie aanwezig, wel is er een garderobe bij de ingang. Bij de garderobe is een aanzienlijk stuk van de balie 80cm hoog. Hierdoor voldoet de balie precies aan de maximale hoogte (80cm) die gesteld wordt voor rolstoelgebruikers. Voor hen is het hierdoor gemakkelijk om iets te overhandigen of te ondertekenen.

Wachtruimte

Er is geen wachtruimte aanwezig in de sporthal.

Trappen en liften

Trappen

In het gebouw zijn rechte (en geen wentel- of spil) trappen geplaatst. Er zijn uitrustplekken (bordes) aanwezig bij elke 120cm hoogteverschil. Hiermee wordt ruimschoots aan de norm van 180cm voldaan. Bij benadering zijn de afmetingen van het bordes 120cm x 120cm, een uitham bovenin geeft het bordes nog meer ruimte. De trappen gaan naar de tribunes van twee sportzalen. Er zit 95cm tussen de trapeuningen, een stuk smaller dan de norm van 180cm die gesteld wordt bij intensief gebruik van de trappen. De ruimte tussen de muren is 120cm, dat is de minimale norm die gesteld wordt in de openbare ruimte. De trap heeft gesloten treden (van beton), zoals voorgeschreven in de checklist. Markeringen met een duidelijk contrast op de rand van iedere trede is niet aanwezig.

Aan het begin en einde van de trap (lees: tussen trap en bordes) zijn de trap treden gemarkeerd door een donkere streep. De vloer heeft een andere kleur dan de trap met een klein contrast. Aan beide kanten van de trap zijn bruikbare trapeuningen aanwezig. De leuning lopen 30cm door op het bordes maar verder stopt de leuning ook waar de trap stopt. De leuninghoogte is een meter boven de vloer en is daardoor strikt gezien net iets (5cm) te hoog volgens de norm. De trappen voorzien niet van een tweede leuning van een halve meter boven de vloer voor kinderen of kleine mensen. De leuning hebben tot slot dezelfde kleur als de muur, waardoor dit niet goed zichtbaar is voor slechtzienden.

Liften

Er is een reguliere lift toegepast in de sporthal. De ingang van de lift is 85cm breed. De lift zelf is 115cm breed en voldoet hierdoor aan de norm van 110cm. De lift is 135 cm diep en voldoet hiermee niet aan de norm van 220cm. Voor de deuren van de lift er een vrije draairuimte aanwezig. Op de begane grond kan een rolstoel slechts één kant op draaien, maar rolstoelen kunnen de bocht maken en direct daarna is het ruim genoeg om te keren. De instructies in de lift zijn geplaatst vanaf 160cm hoogte, en hangen daardoor volgens de norm net iets te hoog (140cm-160cm). De liftbediening in de lift is precies volgens normering geplaatst tussen 90cm en 120cm. Er is aan één kant van de liftwand een leuning bevestigd. Er is een spiegel aanwezig tussen 90cm en 195cm hoogte en voldoet daarmee aan de norm. De liftdeur is niet goed herkenbaar vanaf de buitenkant, omdat deze dezelfde kleur heeft als de muren. Voor blinden en slechtzienden zijn knoppen met reliëf en een etageaanduiding met behulp van spraak aangebracht.

Toiletten

Route naar het toilet

In de sporthal is een rolstoeltoegankelijk toilet aanwezig. Er staat in de gang niets aangegeven over waar het rolstoeltoegankelijk toilet zich bevindt, maar deze staat op een logische en daardoor makkelijk vindbare plek in het gebouw. De route om naar het toilet te komen is goed af te leggen voor iemand in een rolstoel of scootmobiel. Er zijn namelijk geen hoeken de gangen zijn breed genoeg. Het toilet is goed zonder trap of treden te bereiken. Het toilet is niet verder dan 75m van de verblijfsplek geplaatst. Bij benadering is het toilet te vinden





op 15m afstand van de ingang. Tot slot is er voldoende vrije ruimte voor de deur van het toilet, 170cm x 170cm en voldoet daarmee aan de norm van 150cm x 150cm.

Toiletruimte

De oppervlakte van het rolstoeltoegankelijk toilet is zeer ruim (190cm x 460cm) en daardoor geschikt voor bezoekers in rolstoel of scootmobiel. De toiletruimte wordt niet gebruikt als extra opslagruimte. De muren van het toilet zijn betegeld met witte tegels met grijze voegen. Het plafond is wit. Binnen in de toiletruimte is een draaicirkel mogelijk van 150cm. De deur van het toilet draait naar binnen toe, dus de toiletruimte in. Er zit geen aantrekbeugel aan de binnenzijde van de toiletdeur (waardoor mindervaliden de deur zelf zouden kunnen sluiten). Er is alleen een reguliere klink geplaatst op 100cm hoogte. Er is een werkende alarminstallatie aanwezig in de toiletruimte. De bediening hiervan is mogelijk door middel van een contrasterend koord op 36cm hoogte rondom de gehele toiletruimte.

Toilet

De zithoogte (brilhoogte) van het toilet is 48cm hoog en voldoet daarmee aan de norm. Er zijn opklapbare armbeugels gemonteerd naast het toilet. De lengte van de armbeugels is 77cm en de hoogte is 85cm. De armbeugels zijn daarmee niet lang genoeg (90cm) en ze zijn iets te hoog geplaatst (norm is 75cm). De ruimte om de toiletpot is 90cm breed en voldoet daarmee precies aan de norm. Er is geen assistentievlak aanwezig. De toiletrol is goed zittend vanaf het toilet te bereiken.

Wastafel

Er is een aangepast wastafel, deze is waarschijnlijk niet goed onderrijdbaar met de onderkant op 72cm en bovenkant op 85cm hoogte. De afvoer van de wastafel is zodanig weggewerkt dat deze niet in de weg zit voor gebruik van de wastafel met rolstoel. De kraan bij de wastafel is goed met één hand te bedienen. Zeepompje en mogelijkheden tot het drogen van handen zijn zodanig gemonteerd dat mindervaliden er goed bij kunnen. Het zeepompje staat echter aan de ene kant van de wastafel en de handdroger aan de andere kant, waardoor deze enigszins onhandig te bereiken zijn in rolstoel. Tot slot is de spiegel precies hoog genoeg gemonteerd, waardoor deze voor mindervaliden goed bruikbaar is: de onderrand van de spiegel is 98cm en de bovenrand is 140cm.

Algemene punten

Gangen

Niet alle gangen in publieke zones, waar mensen elkaar regelmatig passeren, voldoen aan de norm van 180cm breedte. Zo is de ruimte achter de tribune slechts 110cm breed en is de gang naar de toiletten 180cm. Rustige publieke routen in het gebouw zijn breed genoeg. Er is niet een duidelijke afbakening van de loopzone of looproute. Hoogteverschillen van meer dan 20cm worden overbrugd met een lift. De vrije hoogte in de gangen is ruim en overall ten minste 230cm. Loopzones in de gangen worden vrijgehouden van obstakels. Obstakels die er toch zijn, zoals een prullenbak en een bankje, lijnen slechts aan één zijde van de loopzone uit. Er zijn geen hangende elementen aanwezig die niet voelbaar zijn op vloerniveau (deze zouden een knelpunt kunnen vormen voor mensen met een visuele handicap).

Deuren

De vrije doorgangsbreedte van de deuren is ruim genoeg (meer dan 85cm), de smalste deur is alsnog ruim 90cm breed. De vrije doorgangshoogtes van deuren voldoet aan de norm (minimaal 230cm). Er zijn horizontale deurgrepen aanwezig op de juiste hoogte (tussen 90cm en 120cm boven de vloer), maar soms zijn de verticaal. Glazen deuren zijn gemarkeerd op 115cm hoogte en zijn daardoor te laag (minimaal 140cm).

Bewegwijzering

Er is geen bewegwijzering aanwezig in het gebouw.





Inrichting

In de lift is er een goede basisverlichting aanwezig. Ter wille van slechtzienden is er bij de kleur van wanden en liften weinig rekening gehouden met contrasterende kleuren. Tribunebankjes zijn goed te zien. In de horecaruimte is het meubilair voornamelijk zwart en bruin, waardoor ook hier weinig sprake is van contrast. Tot slot zijn er geen glimmende materialen – mogelijk hinderlijk voor slechtzienden – toegepast.

Horeca

Bezoekers kunnen gebruik maken van een hoekbank die iets verder van de andere tafels afstaat als “rustig hoekje” voor slechthorende of blinde bezoekers. De inschatting echter is dat als de kantine vol met mensen is het daar niet heel veel rustiger zal zijn, omdat deze alsnog te dichtbij geplaatst is. Er is wel een mogelijkheid om buiten de kantine te zitten of de radio uit te doen. Er zijn enkele tafels aanwezig die bereikbaar zijn voor mensen met een rolstoel. De tafels die er staan zijn niet hoog genoeg (72cm) om goed onderrijdbaar te zijn (norm is 75cm). Er zijn hogere tafels aanwezig maar daar kunnen mensen alleen met een barkruk aan zitten. Deze zijn te hoog voor mensen in een rolstoel. Het vrije looppad door de horeca is voldoende breed voor doorgang rolstoelen en scootmobielen. Er is flexibel pinapparatuur aanwezig. Het display is goed leesbaar vanaf kijkhoogte tussen 120cm en 200cm. Het toetsenbord van het pinautomaat heeft een standaardindeling en reliëf ter plaatse van de 5-toets.

Overige opmerkingen

Doven en slechthorenden kunnen een oortje krijgen tijdens trainingen of in de kantine om beter te kunnen verstaan.

Winkelgebied Zuidlaren

Cijfermatige samenvatting²⁷

Thema	% voldaan aan toegankelijkheidsnormen		Opmerkingen
	Bruna	Blokker	
1. Omgeving van het gebouw	66%	60%	% is gemiddelde van alle punten onder 1
- Looproutes en looppaden	47%	31%	
- Trottoir	75%	75%	
- Gids- en geleidelijnen		75%	Beoordeeld voor het hele gebied
2. Parkeren	N.v.t.	N.v.t.	Zie bijlage voor meer kwalitatieve duiding
3. Entree	100%	100%	% heeft betrekking op eigen normen
- Entreedeur	75%	100%	
4. Balie, receptie en wachtruime	57%	71%	
5. Trappen en liften	N.v.t.	N.v.t.	
6. Hellingbanen	100%	N.v.t.	
7. Toiletten	N.v.t.	N.v.t.	Geen openbare toiletten aanwezig. Zie bijlage voor beoordeling van toilet in bibliotheek.

²⁷ De scores van punten 3 t/m 7 hebben betrekking op gebouwen in privaat bezit en zijn niet in handen van de gemeente. Daarom zijn deze percentages niet meegenomen in de eindscore van het winkelgebied.

8. Algemene punten	75%	75%	Dit percentage is een gemiddelde van punten onder 8
- Gangen	N.v.t.	N.v.t.	
- Deuren	100%	100%	
- Bewegwijzering	N.v.t.	N.v.t.	Geen bewegwijzering aanwezig
- Inrichting	50%	50%	
Totale beoordeling	71%	68%	Gemiddelde score van alle % (m.u.v. punten 3 t/m 7).

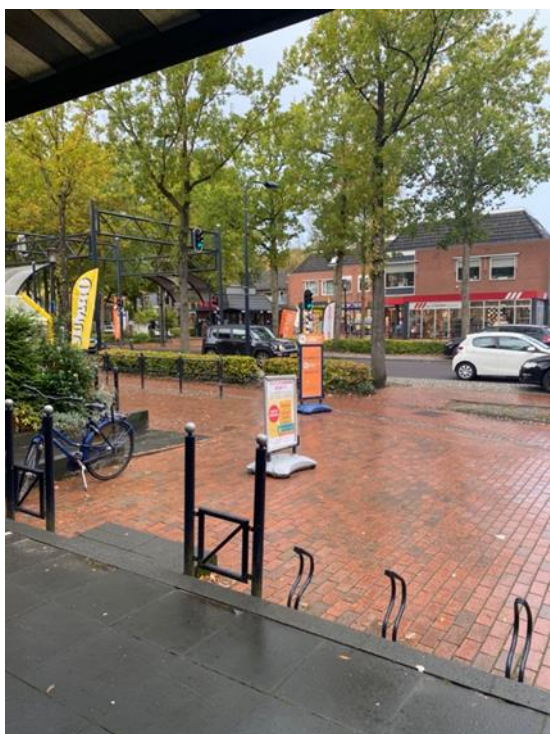
Inleiding

De schouwer heeft het gehele winkelgebied in ogenschouw genomen met specifieke aandacht voor de Bruna en de Blokker, vanwege de centrale ligging van deze winkels.

Omgeving van het gebouw

Looproutes en looppaden

Via logische routes komen bezoekers bij de entree van beide winkels aan. De winkels liggen aan een lange winkelstraat, er zijn brede voetpaden, alleen het verschil tussen voetpad en fietspad is onduidelijk aangegeven. Er is namelijk alleen een onduidelijke markering tussen voetpad en fietspad aanwezig via een dunne grijze streep (zie Afbeelding 2). Omdat het winkelgebied de status heeft van beschermd dorpsgezicht (ter behoud van de culturele identiteit van dit deel van het dorp), mag er minimale markering aan het straatbeeld worden toegevoegd. De looproute vanaf de parkeerplaatsen en het trottoir tot de entree zijn begaanbaar voor mindervaliden. Het toegangspad naar de entree van de winkels is breed genoeg waardoor rolstoelen elkaar gemakkelijk kunnen passeren. Er is weinig hoogteverschil aanwezig op de route naar de winkels. Er is een hellingbaan aanwezig. Het oppervlak van de toegangspaden is vlak en stroef. Zitbanken (uitrustplekken) zijn niet aanwezig in de omgeving van de Bruna, wel een zitbank op het pleintje waar de Blokker aan ligt. Of er zitbanken aanwezig zijn in de rest van de winkelstraat is door de schouwer niet gerapporteerd.



Afbeelding 2. Het onderscheid tussen het fietspad en de stoep is niet helder weergegeven



Trottoir

Er is een trottoiroprit aanwezig van minimaal 120cm breed. Deze breedte geldt voor de gehele winkelstraat. Bij deze oprit op het trottoir is zowel boven als beneden een vrije ruimte aanwezig van 150cm x 150 cm, zodat rolstoelen gemakkelijk kunnen draaien (dit is niet van toepassing op de Blokker). Het trottoir om het gebouw is minimaal 180cm breed. Per 75m trottoir is er voldoende draairuimte aanwezig.

Gids- en geleidelijnen

Gidslijnen (natuurlijk) zijn niet aanwezig en geleidelijnen (kunstmatig) zijn wel aanwezig. De geleidelijnen zijn grijs en de overige tegels zijn roodkleurig waardoor de lijn voldoende contrasterend is met de overige bestrating. De geleidelijnen zijn breder dan 30cm (voldoen aan de norm) en zijn voorzien van ribbels in de looprichting. Aan beide zijden van de lijn is er precies 60cm vrije ruimte aanwezig. Bij oversteekplaatsen is er geen waarschuwingsmarkering aanwezig.

Parkeren

Bij het schouwen van de parkeerplaatsen is er alleen rekening gehouden met de omgeving van het winkelgebied. Er zijn op diverse plekken invalideparkeerplaatsen aanwezig rondom het winkelgebied. De invalidenparkeerplaatsen staan op maximaal 25m van de hoofdingang van het winkelgebied. Er is geen speciaal bord geplaatst bij de gehandicaptenparkeerplaats. Niet bij alle parkeerplaatsen is een (verplicht) kruis aanwezig op het parkeervlak. Verder zijn er geen parkeermeters aanwezig, want er kan gratis geparkeerd worden rondom het winkelcentrum. Er is op diverse plekken wel en op diverse plekken niet (obstakelvrij) trottoir direct naast het parkeervak. Binnen 5m van de parkeerplaats is langs de weg direct grenzend aan fietspad een trottoiroprit geplaatst.

Entree

Hoofdentree

De hoofdentree van beide winkels is makkelijk vindbaar en goed gemarkeerd. De hoofdentree is bruikbaar voor mindervalide bezoekers. Bij de Bruna is er sprake van een hoogteverschil bij de ingang, en deze wordt overbrugd met een hellingbaan. Bij de blokker is dit niet van toepassing.

Entreedeur

De vrije doorgang bij de deuren in beide winkels is 90cm breed. Hiermee voldoet deze ruim aan de norm van 85cm. De deuren staan gedurende openingstijden altijd volledig open. De vrije ruimte voor de toegangsdeur bij beide winkels is 220cm x 220cm en voldoet daarmee aan de norm. Geen van beide winkels heeft een bel of intercom. Het portaal is ruim genoeg voor rolstoelen bij beide winkels.

Balie, receptie en wachtruimte

Balie en receptie

De route van de entree naar de balie in beide winkels is duidelijk bij binnenkomst. Bij de balie zijn goed zichtbare teksten aangebracht. In beide winkels is de balie 1m hoog. Met de hand te bedienen apparaten zijn geplaatst tussen 90cm en 120cm. Het display van de apparaten is goed leesbaar en is bij de Bruna geplaatst op 80cm hoogte.

Wachtruimte

Er is geen wachtruimte aanwezig in het winkelgebied en de winkels die gekozen zijn voor deze schouw. Dit onderdeel is niet van toepassing voor de schouw van het winkelgebied.

Hellingbanen

Hoogteverschillen van meer dan 2cm zouden overbrugd moeten worden met een hellingbaan. Vanwege hoogteverschil is deze aanwezig in de Bruna, in de Blokker is de hellingbaan niet van toepassing vanwege gelijke



hoogten. De hellingbaan in de Bruna is 150cm breed en voldoet daarmee ruimschoots aan de norm van 120cm. Er is een keerruimte van 210cm x 210cm aanwezig boven en onder aan de hellingbaan.

Toiletten

Toiletten zijn niet aanwezig in de geselecteerde winkels, wel in de bibliotheek in het winkelgebied. In de bibliotheek is een mindervalide toilet aanwezig. Deze is goed bereikbaar, deze is direct gevestigd bij binnenkomst in de eerste gang voordat bezoekers de eerste zalen van de bibliotheek betreden. De oppervlakte van het rolstoeltoegankelijk toilet is ten minste 165cm x 220cm. Door obstakels in het toilet is er geen draaicirkel aanwezig van 150cm x 150cm. Er zit geen aantrekbeugel aan de binnenzijde van de toiletdeur zodat de mindervalide persoon zelf de deur kan sluiten. De toilet en wastafel voldoen aan de hoogtes zodat deze goed gebruikt kunnen worden door personen in een rolstoel.

Algemene punten

Deuren

De vrije doorgangsbreedte van de deuren bij zowel de Bruna als de Blokker is ruim genoeg (meer dan 85cm). De vrije doorgangshoogtes van deuren voldoet aan de norm (minimaal 230cm). Er zijn horizontale deurgrepen aanwezig op de juiste hoogte (tussen 90cm en 120cm boven de vloer). Glazen deuren zijn gemarkeerd op 140cm tot 160cm hoogte en zijn daardoor voldoende hoog.





Bijlage III – Resultaten QuickScans schriftelijke en digitale toegankelijkheid

Digitaal

Functionele structuur

De functionele structuur heeft betrekking op de volledigheid van informatie op de webpagina. Bij dit onderdeel wordt getoetst of alle te verwachten contactgegevens op een logische en vindbare plek zijn weergegeven op iedere pagina, bijvoorbeeld onderaan of in een banner. De functionele structuur van de gemeentewebsite is grotendeels in orde. Telefoonnummer en adresgegevens staan duidelijk vermeld, maar een e-mailadres ontbreekt.

Tekstkwaliteit

Bij het beoordelen van de tekstkwaliteit wordt gekeken naar het taalniveau en de tekstuele structuur. Concluderend kan worden gesteld dat de tekstkwaliteit van de website onder de maat is. Volgens de leestool van Accessibility (2018) zijn niet alle teksten op de website op een toegankelijk taalniveau (B1) geschreven, maar soms ook op het complexere B2-niveau. Ook zijn zinnen soms lang (meer dan 15 woorden) en actief geformuleerd, wat afdoet aan de begrijpelijkheid van de tekst. Daarnaast worden vaktermen niet altijd uitgelegd in de tekst. Wel zijn alinea's over het algemeen beknopt en worden er weinig bijzinnen gebruikt, wat de leesbaarheid van de tekst ten goede komt.

Vormgeving

Bij de vormgeving van de website wordt gekeken naar de navigatiestructuur en het gebruik van iconen, witruimte en kleurcontrast. De vormgeving van de website is goed ingericht op toegankelijkheid. Het navigatiemenu, het logo van de website en de zoekfunctie zijn allemaal op iedere pagina op een logische plek terug te vinden. Ook witruimtes worden consequent gebruikt om informatie die bij elkaar hoort van andere informatie te scheiden en de tekst leesbaar en overzichtelijk te houden. Iconen worden gebruikt ter ondersteuning en zijn een vereenvoudigde weergave van de informatie in de tekst. Ook wordt in het kleurgebruik rekening gehouden met contrast tussen actieve (geel/oranje/rood/wit) en passieve (paars/groen/blauw/zwarte) kleuren.

Usability

De usability betreft het gebruiksgemak van de website. Uit de toetsing blijkt dat de website op dit onderdeel goed scoort op alle subthema's: navigatie, broodkruimelpad, klikbaarheid, opbouwbaarheid en responsive design. In het navigeren op de website gaat gemakkelijk vanaf de homepage naar andere pagina's zonder tussenstappen. Wanneer er vanaf zoekmachine Google wordt gezocht op de zoekterm 'Tynaarlo' is de gemeentelijke website het eerste resultaat bovenaan de resultatenpagina. Naast het reguliere navigatiemenu is op de website tevens een broodkruimelpad aanwezig, dat weergeeft welke stappen op de website zijn doorlopen. De doorlopen tussenpagina's van het broodkruimelpad zijn klikbaar, en pagina's geven aan waar op de website de gebruiker zich bevindt. Klikbaarheid van hyperlinks en andere onderdelen is zichtbaar aangemerkt (bijvoorbeeld door middel van kleur, schaduw, onderstrepingen of omlijnningen) en het doel van hyperlinks is aan de linktekst af te leiden. Tot slot kan informatie worden in- en uitgeklaapt als de tekst te omvangrijk is om zonder scrollen weer te geven, en zijn de homepage en contactpagina duidelijk leesbaar en op grootte aangepast voor mobiele apparaten.

Functionaliteiten

Voor het beoordelen van de toegankelijkheid is de website getoetst op de aanwezigheid van een aantal functionaliteiten. Een chatfunctie is op de website niet aanwezig, en ook de mogelijkheid om via WhatsApp te



chatten ontbreekt. Wel is er een zoekfunctie aanwezig die op de eerste bladzijde van de zoekresultaten verwijst naar een relevante pagina op de website. Ook is er een werkende voorleesfunctie aanwezig, waardoor de website toegankelijk(er) is voor blinden en slechtzienden. Een functie voor het aanpassen van het contrast ontbreekt echter, en een optie om de lettergrootte aan te passen is aanwezig, maar functioneert niet op het moment van schrijven (getoetst op verschillende computers en in verschillende webbrowsers).

Schriftelijk

Persbericht²⁸

Volledigheid van informatie

Algemene informatie

Het doel van het persbericht wordt niet expliciet toegelicht in het persbericht zelf, maar het spreekt min of meer voor zich dat het informeren van de inwoners ten aanzien van het duurzaam gebruik van materialen van gemeentelijke gebouwen het primaire doel is van het uitbrengen van het bericht. Het persbericht bestaat uit korte en heldere zinnen en voldoet daarmee aan de norm dat iedere zin één boodschap zou moeten bevatten. Er is dan ook geen sprake van informatie die elkaar tegensprekt. Omdat alleen de brontekst in een Word-document bij ZorgfocuZ is aangeleverd en niet de originele publicatie, wordt uit het persbericht verder niet duidelijk waar extra informatie gevonden kan worden. Ook kan niet beoordeeld worden of de contactgegevens van de afzender in het persbericht vermeld staan. Dit geldt ook voor de identiteit van de afzender. Zonder verdere contextuele informatie kan tot slot niet worden beoordeeld op welke datum het persbericht is gepubliceerd.

Titel

De titel is informatief en redelijk bondig geformuleerd.

Tekstkwiteit

Woordkeuze

Er wordt geen gebruik gemaakt van onnodig vakjargon in het persbericht. Het vermijden van vakjargon is niet altijd mogelijk, maar deze begrippen worden helder toegelicht. Termen als “circulaire sloop” en “circulair hergebruik” worden gebezigd, maar worden ook uitgelegd. Er wordt geen gebruik gemaakt van woorden met een dubbele betekenis of van een dubbele ontkenning in het persbericht. Er is sprake van correcte spelling en begrippen worden consistent gebruikt.

Zinsbouw

Teksten die zijn geschreven op taalniveau B1 worden in het algemeen gezien als “toegankelijk”. Dat geldt niet voor dit persbericht. Uit een test op accessibility.nl blijkt dat het persbericht is geschreven op B2/C1 niveau, waardoor deze niet voor iedereen (vooral laaggeletterden) toegankelijk is. In het persbericht wordt geen gebruik gemaakt van spreekwoorden en metaforen en er wordt op correcte wijze gebruik gemaakt van interpunctie. Dit komt de leesbaarheid van het stuk ten goede. Gemaakte keuzes wat betreft de inhoud worden consequent doorgevoerd. In een toegankelijke tekst worden er korte zinnen gebruikt (gemiddeld niet meer dan 15 woorden). Het persbericht voldoet daar niet helemaal aan deze norm, omdat het gemiddeld aantal woorden per zin 18 betreft. Alinea’s zijn volgens de norm bondig en zijn niet langer dan 100 woorden, maar moeten wel uit minimaal drie zinnen bestaan. Vanwege de beknopte omvang van de tekst zijn de vier alinea’s waaruit het persbericht bestaat slechts 45 woorden. Zij bestaan uit minimaal drie zinnen. De tekst voldoet hiermee aan de norm.

²⁸ Bij de onderzoekers is in eerste instantie alleen de brontekst aangeleverd van het persbericht. Het persbericht is in oktober 2021 op verschillende websites verschenen (oostermoer.info en regioonline.nl), maar besloten is in de beoordeling van de toegankelijkheid alleen gebruik te maken van het door de rekenkamer aangeleverde document. Hierdoor is het niet mogelijk geweest contextuele informatie (waaronder het helder weergeven van contactgegevens) mee te nemen in de beoordeling van de toegankelijkheid van het persbericht.





Structuur

In een toegankelijke tekst bestaat het middenstuk uit meerdere alinea's. In dit persbericht echter kan er niet echt van een middenstuk gesproken worden vanwege de korte omvang van het stuk. De alinea's worden in de brontekst wel van elkaar gescheiden door middel van witregels. Indien deze opmaak ook in de originele publicatie is toegepast komt dit de toegankelijkheid ten goede. Informatie over hetzelfde onderwerp staat in dezelfde alinea en sluit goed op elkaar aan. In een toegankelijke tekst wordt er correct gebruik gemaakt van verbindingswoorden om structuur aan te brengen. In het persbericht wordt er nauwelijks gebruik gemaakt van verbindingswoorden, maar gezien de omvang van de tekst is dit ook niet noodzakelijk. Het persbericht is ten slotte niet langer dan strikt noodzakelijk is om de boodschap helder over te kunnen brengen.

Tussenkoppen

Er zijn geen tussenkoppen aanwezig in het persbericht, dus dit deel van de QuickScan is niet van toepassing.

Vormgeving

Bij een toegankelijke vormgeving is het logo van de afzender aanwezig in het persbericht. Omdat de originele publicatie niet is aangeleverd dus dit kan niet beoordeeld worden. Er wordt in de opmaak consistent gebruik gemaakt van witruimte. Of de opmaak aantrekkelijk en/of uitnodigend is en of er zijn afbeeldingen gebruikt kan niet worden beoordeeld aan de hand van het aangeleverde bronbestand.

Bewonersbrief sociaal team

Volledigheid van informatie

Algemene informatie

De eerste alinea geeft helder aan waarom de brief is geschreven (het doel) richting de aanvrager van ondersteuning bij de gemeente. In een toegankelijk opgestelde brief bevat elke zin één boodschap. Dit geldt in sterke mate voor deze brief, zinnen zijn zeer beknopt en kernachtig opgeschreven. Uit de brief wordt duidelijk waar extra informatie gevonden kan worden. Indien de aanvrager vragen heeft kan hij het weergegeven, vermoedelijke algemene, telefoonnummer bellen van de gemeente. Daarnaast worden ook de telefoonnummers van MEE Drenthe en Zorgbelang Drenthe weergegeven in het geval de aanvrager gebruik wilt maken van een onafhankelijk cliëntondersteuner. In de brief staat vervolgens geen informatie vermeld die elkaar tegenspreekt. De contactgegevens van de afzender staan weliswaar in de brief vermeld, maar hoe mevrouw Van Dalen van het Sociaal Team zelf bereikt kan worden, wordt niet duidelijk. Het telefoonnummer lijkt dus op een algemeen nummer (van het Sociale Team?) van de gemeente. De afzender van de brief is duidelijk weergegeven, dit betreft mevrouw F. van Dalen. Deze is niet door haar ondertekend, omdat het een automatisch gegeneerd bericht is. De datum staat, ietwat klein weliswaar, bovenin de brief vermeld.

Titel

De titel is informatief en zeer bondig geformuleerd.

Tekstkwaliteit

Woordkeuze

In een toegankelijke brief wordt er geen gebruik gemaakt van onnodig vakjargon. De brief zou de aanvrager er nog wel op kunnen wijzen wat de functie van onafhankelijk cliëntondersteuner precies is en wat deze persoon voor de aanvrager van ondersteuning precies zou kunnen betekenen. Dit wordt in de brief verder niet toegelicht. Dus de moeilijkere begrippen die gebruikt worden, worden niet verder uitgelegd. Er wordt in de brief geen gebruik gemaakt van woorden met een dubbele betekenis of dubbele ontkenningen. Er is sprake van een correcte spelling en begrippen worden op een consistente wijze gebruikt. Tot slot is er consistentie in de manier waarop de lezer wordt aangesproken, namelijk met u.





Zinsbouw

Een breed toegankelijke tekst moet zijn geschreven op taalniveau B1. De Accessibility Leesniveau Tool heeft berekend dat de bewonersbrief bij benadering een leesniveau van B1 heeft. De brief voldoet op taalniveau en qua zinsbouw dus aan de algemene norm van toegankelijkheid. Er wordt geen gebruik gemaakt van spreekwoorden en metaforen en er wordt op correcte wijze gebruik gemaakt van interpunctie. Gemaakte keuzes wat betreft de inhoud worden consequent doorgevoerd. In een toegankelijk opgestelde brief worden er korte zinnen gebruikt, gemiddeld maximaal 15 woorden per zin. Het gemiddelde aantal woorden per zin in de brief komt, na afronding naar boven, precies op 15 uit. De brief voldoet hier dus precies aan de norm. Verder is de richtlijn voor de alinea's 100 woorden per alinea. De bewonersbrief blijft hier ruim onder, dit komt ten goede aan de toegankelijkheid. Tot slot is het moeilijk om te beoordelen of alinea's voldoende lang zijn (zij moeten uit ten minste drie zinnen bestaan), omdat niet altijd even gemakkelijk te achterhalen is wat een alinea is en wat niet. Witregels worden namelijk niet consistent toegepast. Dit is een aandachtspunt voor het opstellen van dergelijke brieven.

Structuur

In een toegankelijk opgestelde brief bestaat het middenstuk uit meerdere alinea's, maar in deze brief er in strikte zin eigenlijk niet van een middenstuk gesproken worden. De alinea's (indien meerdere aanwezig) zouden van elkaar gescheiden moeten worden door middel van witregels, maar soms gebeurt dat al na één zin en soms door middel van het gebruik van een nieuw tussenkopje. Informatie over hetzelfde onderwerp staat in dezelfde alinea en sluit verder goed op elkaar aan. In een toegankelijke brief wordt er correct gebruik gemaakt van verbindingswoorden om structuur aan te brengen. Dit gebeurt in voldoende mate in deze brief, er zijn twee verbindingswoorden geïdentificeerd. Omdat de brief vrij kort is en de informatie vrij sec wordt weergegeven, is de noodzaak tot gebruik van verbindingswoorden echter niet groot. Ten slotte is de bewonersbrief niet langer geschreven dan strikt noodzakelijk is. Dit komt de toegankelijkheid en leesbaarheid van de brief ten goede.

Tussenkoppen

In de brief worden tussenkoppen gebruikt. De tussenkoppen zouden goed overeen moeten komen met de inhoud van de alinea. Echter, bij de eerste kopjes zou de titel nog iets beter de lading kunnen dekken. In plaats van "Onderzoek" zou men beter kunnen spreken van "Kennismakingsgesprek" of simpelweg "Gesprek". Er wordt in het vervolg namelijk helemaal niet meer gesproken van een onderzoek. Dit zou verwarring bij de aanvrager kunnen veroorzaken. Hetzelfde geldt voor "Wachtdlijst". Het probleem is dat er een langere wachtdlijst is. De suggestie is om het kopje te vervangen door "Lange(re) wachtdlijst". Dat weet de lezer gelijk dat hij of zij daadwerkelijk langer zou moeten wachten totdat de gemeente contact opneemt. Verder is er voor ieder onderwerp een nieuw tussenkopje aanwezig, dit komt de leesbaarheid ten goede. Tot slot wordt er consistent gebruik gemaakt van soorten tussenkoppen.

Vormgeving

Het logo van de gemeente is inderdaad aanwezig in de brief, maar zou prominenter zichtbaar mogen zijn op de eerste bladzijde van de brief. Momenteel staat deze een beetje verstopt bovenaan de tweede pagina. In een toegankelijk opgestelde brief wordt er dus consistent gebruik gemaakt van witruimte, maar dat gebeurt hier niet. Zoals eerder aangegeven, komt hierdoor de lay-out ietwat slordig over. Dit is een aandachtspunt voor het opstellen van nieuwe brieven. De opmaak van de brief is verder niet bijzonder aantrekkelijk of uitnodigend gemaakt. De brief is heel sec en zakelijk opgesteld, dat wil zeggen zonder (wellicht overbodige) toevoegingen. Ergens is dit prettig, maar een betere balans tussen zakelijkheid en aantrekkelijkheid zou wel gevonden mogen worden. De brief zou hierdoor ook persoonlijker op de aanvrager van gemeentelijke ondersteuning overkomen. Er worden in de brief ten slotte geen afbeeldingen gebruikt.



Bewonersbrief omgevingsvergunning

Volledigheid van informatie

Algemene informatie

De eerste alinea geeft helder aan waarom de brief is geschreven (het doel). In heldere bewoordingen wordt uitgelegd dat de aanvraag voor vooroverleg voor het toekennen van een omgevingsvergunning voor het plaatsen van een carport op een perceel in Vries in goede orde is ontvangen, dat deze getoetst is aan het bestemmingsplan en ter advisering is voorgelegd aan de welstandcommissie. De uitkomst hiervan wordt in het vervolg van de brief daarna goed uitgewerkt. In een toegankelijke brief bevat elke zin één boodschap. Dit geldt inderdaad voor het grootste deel van de zinnen, maar zo nu en dan zijn er in de brief langere zinnen toegevoegd die meerdere boodschappen bevatten. Vooral tegen het einde van de brief lijkt dit vaker voor te komen. Uit de brief wordt duidelijk waar extra informatie gevonden kan worden. Contactgegevens van de provincie en de behandelend ambtenaar worden tegen het einde duidelijk weergegeven. De aanvrager kan voor het vervolg van de procedure bij hen terecht, of voor het stellen van vragen. Er wordt in de brief geen informatie opgesteld die elkaar tegenspreekt. De contactgegevens van de afzender staan in de brief vermeld: een postbus, bezoekadres, algemeen info mailadres, de website, een faxnummer en een algemeen telefoonnummer staan onderaan de brief vermeld. Omdat de afzender van de brief geanonimiseerd is, kan niet worden beoordeeld of deze duidelijk staat weergegeven op de brief. De datum waarop de brief door de gemeente is opgesteld staat duidelijk bovenaan de eerste pagina.

Titel

De titel is informatief en zeer bondig geformuleerd.

Tekstkwaliteit

Woordkeuze

In een toegankelijk opgestelde brief wordt er geen gebruik gemaakt van onnodig vakjargon. In deze brief is het gebruik van vakjargon niet altijd vermeden. Vooral onder het kopje Wet natuurbescherming (Wnb) sluipt er wat vakjargon in de brief. “Habitatype” en “instandhoudingsdoelen” komen voor vakjargon in aanmerking. Ook wordt er erg twee keer juridische taal gebruikt (“conform artikel 2.12 lid 1 sub a”), maar is ook lastig te vermijden als men wilt verwijzen naar relevante wetgeving. Het verlenen van “planologische medewerking” gaat ook door voor vakjargon. De technische begrippen worden verder niet toegelicht. Vooral bij de terminologie die gerelateerd is aan de Wnb zou dit de tekst verder kunnen verhelderen.

Er wordt geen gebruik gemaakt van woorden met een dubbele betekenis in de brief, noch wordt er gebruik gemaakt van een dubbele ontkenning. Dit komt de leesbaarheid van de brief ten goede. Verder is er sprake van een correcte spelling van woorden. Afkortingen worden op een consistente manier opgeschreven. Wetten worden bijvoorbeeld eerst voluit geschreven, en vervolgens wordt de afkorting consistent toegepast. De gehanteerde begrippen worden verder consistent gebruikt. Ten slotte is er consistentie in de manier waarop de lezer wordt aangesproken, namelijk met u.

Zinsbouw

Een toegankelijke tekst moet geschreven zijn op taalniveau B1. Dit geldt niet voor deze bewonersbrief. De Accessibility Leesniveau Tool heeft berekend dat de ingevoerde tekst bij benadering een leesniveau van C1 heeft. Dit betekent dat deze gericht is op lezers die complexe feitelijke en literaire teksten kunnen begrijpen en in staat worden geacht het gebruik van verschillende stijlen te waarderen. De brief sluit hierbij niet aan de algemene eis van toegankelijkheid op het gebied van taalniveau. In de brief wordt er geen gebruik gemaakt van spreekwoorden en metaforen en in algemene zin wordt er op correcte wijze gebruik gemaakt van interpunctie. Daarbij zij aangetekend dat er éénmaal na het zetten van een dubbele punt een hoofdletter wordt ingevoerd. , Omdat de zin na de dubbele punt in feite nog niet is afgelopen, is dit niet nodig.





Gemaakte keuzes wat betreft de inhoud worden consequent doorgevoerd in de brief. In een toegankelijk opgezette brief worden er korte zinnen gebruikt. Gemiddeld bevatten zinnen niet meer dan 15 woorden. Uit een steekproef van 10 zinnen (dezelfde zinnen die zijn ingevoerd in de Accessibility Tool ter beoordeling van taalniveau) blijkt dat het gemiddeld aantal woorden in een zin 23 is (afronding naar boven). Het gemiddeld aantal woorden per zin ligt dus een stuk hoger dan de richtlijn van 15 woorden. Volgens de norm dienen alinea's bondig, niet langer dan 100 woorden, te zijn. Met uitzondering van één alinea zijn alle alinea's korter dan 100 woorden. Alinea's worden hier opgevat als stukjes tekst die van elkaar gescheiden worden door een witregel. Tot slot moeten de alinea's voldoende lang (drie zinnen of meer) zijn. In sommige gevallen zijn er alinea's geplaatst die minder dan drie zinnen bevatten. Niet altijd wordt aan deze richtlijn dus voldaan.

Structuur

Het middenstuk in een toegankelijk opgestelde tekst bestaat uit meerdere alinea's. Dit geldt ook voor deze brief, alhoewel strikt gesproken niet echt van een middenstuk gesproken kan worden. De alinea's worden van elkaar gescheiden door middel van witregels, dit maakt de brief prettig leesbaar. Informatie over hetzelfde onderwerp staat in dezelfde alinea en sluit goed op elkaar aan. Er wordt nauwelijks gebruik gemaakt van verbindingswoorden in de brief, maar indien deze wel worden toegepast, dan gebeurt dit op een correcte wijze. De nieuwsbrief is niet langer dan nodig is, maar de aanbeveling is dat twee kantjes de maximale lengte is voor een dergelijke brief.

Tussenkoppen

Er worden tussenkoppen gebruikt in de tekst. De tussenkoppen komen goed overeen met de inhoud van de alinea daaronder. Voor ieder onderwerp is er een nieuw tussenkopje aanwezig en er wordt consistent gebruik gemaakt van verschillende soorten tussenkoppen.

Vormgeving

In een toegankelijke brief is het logo van de afzender aanwezig. Bovenaan iedere pagina kan het logo van de gemeente Tynaarlo worden onderscheiden. Er wordt consistent gebruik gemaakt van witruimtes in de brief en deze worden ingevoerd na niet al te veel zinnen. Juist omdat de dichtheid van de informatie hoog is, komt voldoende witruimte hier goed tot zijn recht. Daardoor is de opmaak van de brief enigszins aantrekkelijk en/of uitnodigend. Bovenaan de eerste pagina is tot slot een afbeelding toegevoegd van een gemeentelijk gebouw in Tynaarlo. In de originele brief zal de afbeelding, zeker als deze in kleur is gebruikt, bijgedragen hebben aan de aantrekkelijkheid van de brief. Bovendien ondersteunt de afbeelding de inhoud. De afbeelding is niet voorzien van een bijschrift.



Uw contactpersonen

Jesse Hulsebosch – j.hulsebosch@zorgfocuz.nl

Jaou Chateau – j.chateau@zorgfocuz.nl

Tim ten Ham – t.tenham@zorgfocuz.nl

Hoofdkantoor Groningen

Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht

Graadt van Roggenweg 328-334
3531 AH Utrecht

T. 050 – 82 00 461
contact@zorgfocuz.nl
www.zorgfocuz.nl

