

**Aan:** *College van burgemeester en wethouders*

**Van:** *Het ParticipatiePlatform Sociaal Domein  
Uithoorn*

**Onderwerp:** *Ongevraagd advies mbt Toegankelijkheid*

**Verantwoordelijk  
ambtenaar:** *onbekend*

**Datum:** *13-09-2018*

---

### **Aanleiding:**

Vanuit de samenleving in Uithoorn en op basis van eigen ervaringen is ons gebleken dat de toegankelijkheid in de meest brede zin van het woord (fysiek naast toegang tot voorzieningen en informatie binnen het Sociale Domein (S.D.)) zeker nog niet optimaal is en dat verbetering kan worden bereikt.

Wij hanteren hierbij het uitgangspunt, mede op basis van het VN-verdrag voor de Rechten van de Mens, dat elke inwoner gebruik moet kunnen maken van de openbare ruimte, die informatie moet kunnen vergaren die voor hem/haar (in dit geval binnen het S.D.) van belang kan zijn en op redelijk heldere wijze voorzieningen moet kunnen aanvragen en bereiken. De gemeente heeft hierbij de taak tot waarborgen.

### **Wat voorafging:**

Als speerpunten hebben wij als PPSD items rond jeugd, toegankelijkheid, participatie en de alom verbindende items communicatie en armoede in ons Werkplan 2018 opgenomen. Op de door ons georganiseerde verkiezingsavond d.d. 29/01/2018 werden deze onderwerpen dan ook middels stellingen, waarover gedebatteerd kon worden, geëxpliciteerd.

Een deel van ons platform ging als werkgroep verder aan de slag met toegankelijkheid. We hadden overleg o.a. met Uithoorn voor Elkaar, organiseerden 2 buurtschouwen (in de Legmeer en het Oude Dorp( zie bijlagen), met als doel de fysieke toegankelijkheid tot de openbare ruimte in kaart te brengen in samenspraak en in samenwerking met buurtbeheer in deze 2 wijken, hadden overleg met Astrid de Bruijn, communicatieadviseur binnen DUO+ voor Uithoorn, vroegen informatie op bij reizigersorganisatie en Ministerie van Algemene zaken en spraken bij diverse bijeenkomsten met inwoners over dit onderwerp.

## **Belangrijkste bevindingen:**

Toegankelijkheid bleek een breed item te zijn, waarbij aan de volgende onderwerpen aandacht werd besteed:

- Bij fysieke toegankelijkheid moet gedacht worden aan toegang tot gemeentelijke ruimtes, trottoirs, winkels, restaurants, bushaltes, containerplaatsen, enz. Daarnaast moet men voorzieningen ook kunnen bereiken en is vervoer daartoe dan ook een belangrijk facet.
- Bij het verkrijgen van informatie over het S.D. kwamen voornamelijk zaken naar voren die vallen onder communicatie: hoe bereikbaar (met name telefonisch) is de gemeente, hoe krijgen terugbelafspraken invulling, hoe kunnen digibeten, waaronder mensen op leeftijd, met een beperking e/o nieuwe Nederlanders, aan voldoende informatie komen, enz?
- Bij het aanvragen van met name WMO-voorzieningen kwamen vragen boven rond hoe verloopt eventuele verslaglegging, wordt er, en zo ja hoe, een brievenboek gehanteerd, zijn de brieven klantvriendelijk en begrijpelijk, is afspraak ook afspraak, is er voldoende controle op de dienstverleners, is er voldoende aandacht voor het niet alléén, dus zonder "meehoorder", voeren van een zgn. keukentafelgesprek, enz?

## **Advies tbv verbeterde toegankelijkheid aan B&W:**

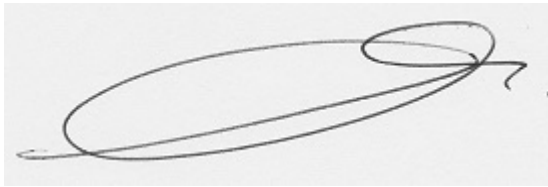
- Herhaaldelijk in de Nieuwe Meerbode aangeven dat mensen ook klachten over de openbare ruimtes kunnen doorgeven via de app Makkelijk Melden. Op zich is dit een eenvoudig instrument, maar aanvankelijk werd er geen terugkoppeling op de melding gegeven. Inmiddels lijkt dat wel zo te zijn, hetgeen wij een positieve ontwikkeling vinden.  
Overigens mag dat de gemeente niet ontslaan van haar verplichting ook actief zelf de staat van de openbare ruimtes van tijd tot tijd te inspecteren. Naast de meldingen aanpakken dus ook een proactief beleid (blijven) voeren.
- De bijgevoegde verslagen van beide buurtschouwen laten redelijk veel mankementen dan wel onveilige situaties zien. Wij adviseren u dan ook alle wijken in Uithoorn/De Kwakel op deze wijze in kaart te brengen en de geconstateerde gebreken op korte termijn aan te pakken. We leggen hier graag de link naar ons advies inzake het nieuwe Gezondheidsbeleid 2018/2022 o.a. mbt de belangrijke valpreventie.
- Waar winkeliers en andere ondernemers zich niet altijd, gezien onze ervaring, bewust zijn van beperkingen in toegankelijkheid (bijv. reclameborden op de stoep, materiaal in gangpaden (ver) voor sluitingstijd, terrasmeubels over de volle breedte van het trottoir) adviseren wij de gemeente in overleg te treden met deze groepen om bewustzijn tav toegankelijkheid te vergroten.
- Gezien de huidige verminderde bereikbaarheid met het OV in diverse wijken en de alom gehoorde klachten over het WMO-vervoer adviseren wij:

- Alternatieven te onderzoeken om te zien of deze mogelijk soelaas kunnen bieden (bij. Automaatje, buurtbus of kringlijnbus\*), en zo ja, daaraan uitvoering te (laten) geven. Immers binnen het VRA-overleg (dat kennelijk als gemandateerde beslissingen neemt namens de Provincie Noord-Holland) heeft de gemeente Uithoorn als kleine speler in dit overleg weinig te zeggen, getuige ook het laatste verslag in de regionale krant.
- In het Programma van Eisen (PvE) voor de komende gunningen meer klantvriendelijkheid op te nemen (2 uur wachttijd, waarbij ook nog de nodige overschrijdingen zijn gemeld, achten wij onacceptabel in een zo mobiele wereld als de huidige), en minder vrijheden voor de uitvoerders te laten.  
Tav de klachtafhandeling zouden wij overigens graag nader geïnformeerd worden hoe deze procedure nu exact verloopt en hoe de gemeente haar verantwoordelijkheid in dezen neemt. Gezien het feit dat klachten primair bij de uitvoerder moeten worden gedeponereerd ontstaat in onze visie makkelijk de situatie van de slager keurt zijn eigen vlees.
- Mbt de bereikbaarheid van WMO-voorzieningen schort het, ook naar onze persoonlijke ervaring, nog steeds aan goede communicatie en juiste informatie in algemene zin maar ook in contacten met individuele inwoners.
  - De slechts 1,5 uur die de gemeente in de ochtend bereikbaar is voor WMO-vragen is bijvoorbeeld voor drukke mantelzorgers en werkenden veel te beperkt. We vinden dat de tijden moeten worden uitgebreid, desnoods door namen en telefoonnummers te noteren en binnen 24 uur terug te bellen, zijnde een beleid dat ook voor andere telefonische afspraken zou moeten gelden.
  - Waar de vernieuwde website Uithoornhelpt.nl al een hele goede verbetering is, adviseren wij ook andere vormen van informatieoverdrachten invulling te geven zoals in de media, brochures, informatiebrieven aan (leden van) doelgroepen, enz.
  - Het brievenboek, waar het bijvoorbeeld gaat om bevestigingen van afspraken en uitnodigingen, klantvriendelijker en objectief te maken. In een bevestigingsbrief voor een afspraak te vragen na te denken over hoe iemand zelf zijn eigen (medische) situatie kan verbeteren is in gevallen van bijvoorbeeld kanker of bepaalde psychische ziekten ongepast. En aangezien de gemeente niet beschikt over de medische achtergrond van inwoners is het advies dan ook hier in het geheel geen verwijzing naar te maken.
- Speciale aandacht vragen wij voor sportmogelijkheden voor mensen met een handicap op basis van het eerdergenoemde VN-verdrag. De zgn. G-sport is in Uithoorn maar mondjesmaat ingevuld. Wij adviseren dan ook dringend dit op een hoger plan te brengen. Waar subsidies aan sportverenigingen worden toegekend kan de gemeente voorwaarden aan deze subsidies verbinden en zo de G-sport op de agenda zetten. Ook hier verwijzen wij graag naar ons advies over het Gezondheidsbeleid 2018/2022.

Wij gaan ervan uit dat ons advies een bijdrage zal vormen aan de toegankelijkheid in Uithoorn en De Kwakel. Wij zien uw reactie op dit ongevraagde advies graag tegemoet en willen ervan uit gaan dat het zal leiden tot een actieplan. Binnen de 3,5 jaar die dit college heeft, moet toch heel wat te realiseren zijn. Daarbij brengen we nog, mogelijk ten overvloede, onder uw aandacht dat voor zaken die met verbeterde toegankelijkheid te maken hebben, er provinciale subsidiemogelijkheden bestaan.

Uiteraard staan wij open voor nader overleg.

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, loopy 'N' followed by a smaller, more intricate signature.

Nicolette Posthuma-Langendonk,  
voorzitter ParticipatiePlatform  
Sociaal Domein Uithoorn

\* (gemeentelijke) buslijn door alle wijken op gezette tijden

Bijlagen: 2x