



Betreft: ASD-Advies Toegankelijkheid Gemeente Bodegraven-Reeuwijk

Januari 2024.

Geacht College van Burgemeester & Wethouders,

In deze brief vragen wij méér prioriteit voor het onderwerp Toegankelijkheid. De aanleiding hiervoor is uw bestuurlijke reactie op het onderzoeksrapport van de Groene Hart Rekenkamer naar Toegankelijkheid (d.d. 6 okt 2023). In deze bestuurlijke reactie bent u uitermate terughoudend in het zetten van vervolgstappen. Ook merken wij op dat het rapport nog niet geagendeerd is voor de gemeenteraad. Wij zien echter een grote urgentie om aan de slag te gaan met de fysieke, digitale en sociale toegang van inwoners tot de gemeente.

Wij adviseren u dan ook een **Lokale Inclusieagenda** op te stellen en gemeente-breed aan de slag te gaan, om daarmee eindelijk uitvoering te geven aan het Verenigde Naties (VN)-verdrag Handicap (2016).

De Adviesraad denkt bij de toegankelijkheid niet alleen aan mensen met een fysieke of geestelijke beperking maar vraagt om inclusiebeleid voor álle kwetsbare groepen. Dus ook aan: laaggeletterden, mensen met weinig digitale vaardigheden, mensen met een licht verstandelijke beperking, mensen met een geringe zelfredzaamheid of weinig vertrouwen in de overheid.

We zien bijvoorbeeld de volgende knelpunten:

- de gemeentelijke website is weliswaar vernieuwd, maar de content is nog onvoldoende verbeterd;
- complexe formulieren voor het aanvragen van voorzieningen en schaarse spreekuren bij de Papierwinkel;
- brieven van de gemeente zijn nog niet allemaal op B1 taalniveau;
- digitale hulp bij de bibliotheken is beperkt tot schaarse spreekuren in plaats van permanente hulp;
- onbekendheid bij inwoners waar ze met hun vragen terecht kunnen en onbekendheid met bestaande voorzieningen;
- problemen voor mensen in een rolstoel of blinden bij werk aan de weg of (tijdelijke) obstakels.

Het verbeteren van de toegankelijkheid is een zaak van alle afdelingen van het gemeentehuis: van het Sociaal Domein tot Ruimtelijke Ordening, van Communicatie tot Klantcontactcentrum, van beleid én uitvoering.

Naast het benutten van de conclusies en aanbevelingen uit het onderzoeksrapport ligt volgens ons de urgentie ook in onderstaande drie aanbevelingen:

1. **Voer de [toegangsscan van Movisie](#) uit.** Deze scan als instrument geeft snel zicht op de ervaringen en wensen voor verbetering van de toegang, van zowel inwoners als betrokkenen bij de uitvoering. De vraag 'wat kan beter in de toegang tot hulp en ondersteuning voor inwoners' moet vooral beantwoord worden door inwoners zelf of door mensen die hen vertegenwoordigen.
2. **Onderzoek mogelijkheden voor de inzet van AI (Artificial Intelligence)** op de data van de Gemeente voor het sociaal domein. Zie hiervoor de [brief](#) aan de Tweede Kamer, d.d. 11-12-23. Helpt de inzet van AI om de werkdruk te verlagen, omdat een bepaalde groep burgers de vraag beter zelf kan vinden?
3. Ga na of verbetering van het **Klant Contact Centrum** (kwalitatief) mogelijk is en of dit KCC geschikt is voor alle burgersvragen.

We kijken uit naar uw reactie op dit advies en zijn bereid verder mee te denken over dit onderwerp.

Met vriendelijke groet,
Namens de Adviesraad Sociaal Domein Bodegraven-Reeuwijk,
Rypke Paulusma, Ilse Zeij en Erna Zoomers.