



Veluwe

maakt meedoen mogelijk

Rapport Quicksan Toegankelijkheid Gemeente Elburg

Aan: Gert Gerritsen
Van: Janine van Loenen
Datum: December 2018

Inhoudsopgave

1. De aanleiding	3
2. De aanpak.....	3
3. Bevindingen van de toetsing	3
3.1 Digitale toegankelijkheid	3
3.2 Bevindingen mentale toegankelijkheid	4
3.3 Bevindingen schriftelijke toegankelijkheid.....	5
4. Conclusies en aanbevelingen	7
4.1. Digitale toegankelijkheid	7
4.2. Mentale toegankelijkheid.....	8
4.3. Schriftelijke toegankelijkheid	8
4.4. Inclusie in beleid	9
5. Advies voor vervolg	9

1. De aanleiding

In juli 2016 heeft de Tweede Kamer het VN-verdrag geratificeerd inzake de rechten van personen met een handicap. De kern van dit verdrag is dat mensen met zowel fysieke, zintuiglijke als ook verstandelijke beperkingen gelijke rechten hebben om volwaardig mee te doen in de samenleving. Het verdrag is een opdracht voor iedereen. Het verplicht overheid(instanties), ondernemers en werkgevers om hun goederen, diensten en werkgelegenheid toegankelijker te maken voor mensen met een beperking.

De gemeente Elburg, in de persoon van Gert Gerritsen, heeft aan MEE Veluwe gevraagd een quickscan uit te voeren waar aan het toetsen van toegankelijkheid door ervaringsdeskundigen uitvoering gegeven wordt.

2. De aanpak

Op drie (schriftelijk, digitaal, mentaal) onderdelen is de toegankelijkheid van de gemeente Elburg getoetst door vijf mensen die ervaring hebben met verschillende beperkingen (Autisme (ASS), Niet Aangeboren Hersenletsel (NAH), moeilijk lerend, chronisch ziek en een psychische kwetsbaarheid. Uitkomsten van het onderzoek hebben geleid tot dit rapport met daarin de bevindingen van ervaringsdeskundigen, quickwins en ter afsluiting adviezen met daarbij suggesties voor vervolgactiviteiten.

3. Bevindingen van de toetsing

3.1 Digitale toegankelijkheid

De digitale toegankelijkheid van de gemeente Elburg is door de ervaringsdeskundigen getoetst door tijdens de uitvoering van de quickscan vooral te letten op hoe toegankelijk de informatie op de website van de gemeente is (contrast, spraakondersteuning, taalgebruik) en of er gebruik gemaakt wordt van pictogrammen.

Hieronder zijn per onderdeel de opmerkingen van de ervaringsdeskundigen weergegeven:

- Openingstijden, afspraak maken en zoekfunctie
 - Openingstijden staan op de homepage, maar dit valt onvoldoende op. Het staat klein onderaan de pagina.
 - Er staan tegenstrijdige berichten op de pagina van de openingstijden. De eerste zin vermeldt 'Wij werken op afspraak' om vervolgens in de volgende alinea te lezen 'Geen afspraak nodig'.
 - 'Ineens' komt het kopje begraven in beeld bij de openingstijden, dit werkt verwarrend.
 - Het maken van een afspraak deden alle ervaringsdeskundigen via het mailadres. De link naar 'Maak en afspraak' staat niet heel duidelijk op de homepage.
 - Bij het zoeken naar het aanvragen van een paspoort; het woord 'aanvraag' is verwarrend. Je zoekt op het woord paspoort. Als de optie die je zoekt er niet tussen staat geef je het snel op en pak je de telefoon voor een afspraak.
 - Ervaringsdeskundigen vinden dat er teveel suggesties zijn als je iets opzoekt en veel is niet relevant.

- Spraakondersteuning, contrast en lettergrootte
 - Het pictogram van de spraakondersteuning is moeilijk vindbaar.
 - Bij gebruik van de contrastknop werkt de rechterkant wel (want daar zijn de letters wit, maar de linkerkant niet).
 - Er is geen mogelijkheid voor het aanpassen van het lettertype op de website.
- Vormgeving
 - Kopjes zijn onduidelijk.
 - Plaats op de homepage een foto van het gemeentehuis van Elburg. De algemene foto van een plek ergens in de gemeente Elburg werkt verwarrend, want 'waar moet je nu zijn?' Het gemeentehuis is herkenbaar.
 - Kleurgebruik op de website is 'rustig'.
 - Er worden geen bewegende plaatjes/foto's gebruikt, dat is een pluspunt.
- Begrijpelijkheid teksten
 - Omslachtig taalgebruik. Te veel tekst.
 - Het WMO aanvraag formulier is getoetst. Je moet daarin iets aangeven met cijfers, maar de cijfers zijn vervolgens niet 'beschikbaar'. Er is vervolgens geen optie om cijfers in te vullen.
 - Je kunt niets aangeven in het WMO aanvraag formulier zelf. Dit is een PDF bestand. Je moet veel stappen nemen om hem in te vullen (printen, invullen, scannen, terugsturen) voor sommige mensen is het moeilijk deze stappen te bedenken.
 - Aanmelden via DigiD is niet voor iedereen even makkelijk.
 - Teruggaan naar homepage als je een pagina hebt bezocht gaat makkelijk.
 - Geen van de ervaringsdeskundigen weet wat Doe'th is.

3.2 Bevindingen mentale toegankelijkheid

De ervaringsdeskundigen hebben de mentale toegankelijkheid getoetst, hieronder verstaan we een bewuste bejegening van mensen met een beperking en juiste informatievoorziening van medewerkers van de gemeente Elburg. Deze toetsing heeft plaats gevonden door middel van een 'mysterie bezoek'. Ervaringsdeskundigen hebben de balie bezocht en onder andere gesprekken gevoerd met WMO consulenten. Hier is vooral gelet op hoe respectvol er wordt omgegaan met mensen met een beperking, of medewerkers handelingsbekwaam zijn in de omgang met mensen met een beperking en of er tijd genomen wordt voor aanvullende vragen.

- Bezoek aan informatiebalie
 - Voor het verlengen van een rijbewijs heeft de ervaringsdeskundige zich (bewust) niet gemeld bij de informatiezuil. Uiteindelijk heeft het 15 minuten geduurd voordat er een baliemedewerker kwam vragen of hij hulp nodig had.
 - Uiteindelijk werd er door de baliemedewerker goed omgegaan met de ervaringsdeskundige. De baliemedewerker was bereid (extra) hulp te verlenen. En bereid om naar de ervaringsdeskundige toe te gaan.
 - In hoeverre beperkingen van burgers van Elburg daadwerkelijk worden opgemerkt door medewerkers is de vraag. De ervaringsdeskundige in deze situatie heeft een zichtbare, fysieke beperking.

- In gesprek met de WMO consulent
 - De ervaringsdeskundige ervaart het gesprek met de WMO consulent als goed. Vragen werden duidelijk gesteld. De consulent gaf zelf aan dat ze de antwoorden meteen in haar laptop verwerkte, daardoor was het soms even stil was vanwege het typen. De ervaringsdeskundige vond dit niet hinderlijk omdat zij het werken met laptop/computer kent. Wanneer je hier niet bekend mee bent, dan lijkt dit misschien een wat geheimzinnig gedoe achter zo'n schermpje.
 - De ervaringsdeskundige kreeg voldoende tijd om te antwoorden en er is meerdere malen gevraagd of haar alles duidelijk was.
 - De ervaringsdeskundige gaat 114 uur hulp ontvangen op jaarbasis, dit was 140. Dan de vraag hoe je 114 uur over 52 weken verdeelt. De zorggever geeft aan het systeem hiervoor nog niet op orde te hebben en gaat in eerste instantie over op 2 uur per week in plaats van 2 uur en 19 minuten. Na de vraag van de ervaringsdeskundige waar die 19 min per week dan blijven geeft de zorggever aan hierover contact met de gemeente op te nemen. Uren meenemen naar een volgende periode (4 wekelijks afrekening door CAK) kan volgens de zorggever niet. De gemeente gaf hierop aan dat het mogelijk is om minuten op te sparen. Na overleg krijgt de ervaringsdeskundige de terugkoppeling dat zij voor dit kalenderjaar iedere week 2.5 uur krijgt in plaats van 2 uur (minus 2 vakantiedagen per jaar). Het vraagt behoorlijk wat doorzettingsvermogen en vasthoudendheid de 2 uur en 19 min verdeeld te krijgen. Als de ervaringsdeskundige hier niet achteraan was gegaan, waren er iedere week dus 19 minuten niet gebruikt.
 - Het voeren van een keukentafelgesprek is een momentopname. De ervaringsdeskundige vraagt zich af of de WMO consulent zich voldoende bewust is van de impact voorafgaand en na afloop van een dergelijk gesprek.
(In de week voorafgaand aan het gesprek bouwt de ervaringsdeskundige spanning op en na afloop moet hij of zij een paar dagen herstellen)

3.3 Bevindingen schriftelijke toegankelijkheid

In deze toetsingssessie zijn er door de ervaringsdeskundigen vijf brieven, procedurebeschrijvingen en/of aanvraagformulieren van de gemeente getoetst op toegankelijkheid. Hierin is vooral gekeken of de brieven voldoende duidelijk zijn (minder ambtelijke taal).

- Document 1: Afspraak melding WMO
 - Duidelijke brief. Ik snap wat er van me verwacht wordt.
 - Laatste alinea. "Als u de melding niet door wilt laten gaan". Wat wordt er dan bedoeld met melding? Is dat een afspraak/aanvraag/verzoek?
 - Er wordt aangegeven dat er in Elburg al veel georganiseerd wordt. Hiermee wordt de suggestie gewekt dat de persoon waar de brief voor bedoeld is hier niets mee doet.
 - Je mag iemand meenemen naar het gesprek. Dit wordt uitgelegd met veel tekst, voor een kleine boodschap.
- Document 2: Beschikkingsbrief over hulp in de huishouding
 - Lettertype is te klein.
 - Individuele beschikking. Wat wordt daarmee bedoeld?
 - Ze hebben het over categorie 1. Weet de inwoner dan waarover het gaat? Wat valt er onder categorie 1?
 - Wat wordt er bedoeld met 'compenserende maatregelen'?
 - Er wordt geschetst hoeveel uur hulp je per jaar krijgt. Maar wat betekent dit per maand? Per week?

- Opsomming van motivering: Is dit al doorgenomen met de cliënt waar deze brief naar toe gaat? Of valt dit 'rauw op het dak' van de cliënt?
- In de motivering staat de zin: "Het is niet de verwachting dat na deze periode de beperkingen niet meer aan zijn". Deze formulering werkt verwarrend.
- Woord consulent is voor de ervaringsdeskundigen duidelijk. Maar geldt dat voor iedere inwoner?
- Wat betekent de afkorting 'nl'?
- Bij het stukje over eigen bijdrage wordt ingewikkelde taal gebruikt. Dit is voor een aantal ervaringsdeskundige niet te begrijpen.
- Wat is een bezwaarschrift?
- Document 3: Wijzigingen m.b.t. leerling zaken
 - Lettertype is te klein.
 - De brief is verzonden op 24 augustus 2018. Maar het betreft een wijziging die al heeft plaats gevonden vanaf 1 januari 2018.
 - Wat wordt bedoeld met een gastheer van de gemeente? Wat willen ze überhaupt bedoelt met alinea 1.
 - 'Platte organisatiestructuur'. Wat is dat?
 - 'Voor casus inhoudelijke vragen?' Wat zijn dit?
 - Weet iedereen wat RMC is.
- Document 4: Brief toewijzing ondersteuning
 - Deze brief wordt in het algemeen als lastig ervaren. Moeilijk taalgebruik.
 - Wat is trekkingsrecht?
 - Bij vragen is het niet duidelijk waar je terecht kunt. Er staan geen contactgegevens vermeld.
- Document 5: Vragenlijst- Uw ervaringen met de participatiewet
 - Een van de ervaringsdeskundigen vraagt zich af wat het doel van de enquête is. Wordt dit uitgelegd in een begeleidende brief?
 - Er staan erg veel vragen met daarbij lange zinnen in.
 - Er wordt aan het begin een telefoonnummer 050 genoemd. Dat telefoonnummer is van Groningen. Waarom?
 - Teveel moeilijke woorden. Bv: Bijstandsuitkering? Wat betekent het woord consulent.
 - Onderaan de pagina staat geen z.o.z. Dus de kans is groot dat de achterkant niet ingevuld wordt.
 - Niet consistent in begrippen, in het document staat bijvoorbeeld 'ik begreep' en later 'ik snapte'.
 - Een van de ervaringsdeskundigen geeft aan dat hij in het verleden teveel enquêtes heeft moeten invullen (na ieder ziekenhuis bezoek, contacten met zorgorganisaties, etc.). Hij komt dan steeds dezelfde vragen tegen waar hij voor zijn gevoel steeds hetzelfde antwoord op gegeven heeft.

4. Conclusies een aanbevelingen

Ten aanzien van de drie toegankelijkheidsonderdelen adviseren MEE en de ervaringsdeskundigen het volgende:

4.1. Digitale toegankelijkheid

Gemeente Elburg geeft aan dat er een nieuwe website in ontwikkeling is. Ten aanzien van de digitale toegankelijkheid, kan snel verbetering plaatsvinden door onderstaande suggesties van ervaringsdeskundigen te verwerken in deze nieuwe website. De nieuwe website zou opnieuw getoetst kunnen worden door ervaringsdeskundigen van MEE.

- Geef op de homepage aan of het gemeentehuis op dat moment geopend of gesloten is.
- Gebruik ook een analoge klok, niet iedereen kan digitaal klok kijken.
- Zorg dat zoektermen zo breed mogelijk ingevoerd kunnen worden. Bijvoorbeeld bij het aanvragen van een paspoort. Het zou prettig zijn als je kunt volstaan met het woord 'paspoort'.
- Maak het pictogram van de spraakondersteuning groter.
- Kijk bij de nieuwe website of de letters in contrast duidelijk leesbaar zijn.
- Zorg dat je het lettertype van de website kan aanpassen. Bijvoorbeeld met een icoontje: "AAA" en vervolgens de mogelijkheid om de gewenste grootte aan te geven middels een schuifknop.
- Wanneer je een carrousel van foto's gebruikt, laat de foto's dan in een rustig tempo wisselen en gebruik dat alleen op de homepage.
- Houd teksten op de website kort en bondig. Werk met kopjes en zorg dat je niet teveel door moet klikken (max 4 keer klikken).
- Zorg dat formulieren (bv het WMO aanvraagformulier) meteen digitaal ingevuld en verzonden kan worden. Dus niet via een PDF formulier eerst moeten printen, dan invullen, inscannen en weer terug sturen.
- Wanneer je je moet aanmelden met een DigiD code leg dan uit hoe dit moet. Anders graag een alternatief aanbieden.
- Chatfunctie toevoegen aan de website. Dit in plaats van of naast het WhatsApp contact.
- Bij contact gegevens de logo's toevoegen van WhatsApp en Facebook. Nu staat dit opgesomd onder adresgegevens.
- Mogelijkheid tot het maken telefonisch maken van een afspraak, deze graag houden. Er zijn veel mensen die liever telefonisch contact hebben i.p.v. alles digitaal te moeten doen.
- Bij informatie over het aanvragen van een paspoort; bij paspoort staat wel het woordje 'richtlijnen', maar vervolgens kun je niet doorklikken naar die richtlijnen.
- Wordje aantal bij het aanvragen van een paspoort is niet duidelijk. Vervang dit door 'aantal personen'.
- Bij het aanvragen van een paspoort de zin toevoegen "Wat moet u meenemen? Is duidelijker. Ook vermelden hoeveel het kost. Er is een doelgroep die nog steeds graag cash wilt betalen.
- Aanvraag/verlengen van rijbewijs. Gebruik eerst het woord 'Rijbewijs' en daarna pas: eerste rijbewijs, vermissing, verlenging ,etc.
- Meldformulier werkt verwarrend. Want melden is iets anders dan aanvragen. Duidelijk is gebruik van het woord 'Aanvraagformulier'.
- Het doen van een WMO aanvraag zou op dezelfde manier moeten kunnen als het aanvragen van een paspoort. Vervolgens rubriceren. Maak gebruik van een aantal hoofdthema's zoals: huishouden, vervoer, hulpmiddelen, etc. Deze rubrieken ondersteunen met pictogrammen.
- Link naar Doe'th, contactgegevens en openingstijden duidelijk naar voren laten komen op pagina's van 'Hulp bij WMO'.

- Je mag iemand meenemen naar bijvoorbeeld het WMO gesprek. Je naaste of een cliëntondersteuner. Wat is een cliëntondersteuner? Link naar Doe'th en/of MEE.

4.2. *Mentale toegankelijkheid*

Ervaringsdeskundigen geven aan dat zij over het algemeen op een prettige manier worden benaderd. Medewerkers zijn vaak bereid om (extra) te ondersteunen waar nodig. Wellicht kan de gemeente zorgen dat alle medewerkers toegerust zijn in het omgaan met mensen met een beperking.

- Voor receptie medewerkers is het belangrijk dat ze mensen aanspreken die wat hulpeloos lijken. Niet afwachten totdat mensen zelf naar de receptie komen maar actief hulp aanbieden. Het inzetten van een gastvrouw/heer zou ook een oplossing kunnen zijn.
- Ervaringsdeskundigen laten aansluiten bij bestaande verenigingen/initiatieven en toegankelijkheid bespreken. Dit is o.i. een kans en creëert bewustzijn ten aanzien van dit thema. MEE zou hierin kunnen ondersteunen.
- Heb als WMO consulent meer oog voor de worsteling van de vraagsteller. Laat consulenten doorvragen op wat ze in eerste instantie denken te zien. Iemand kan ogenschijnlijk een keurig opgeruimd huis hebben, maar vraag dan wat er nodig is geweest om het er zo netjes uit te laten zien.
- MEE zou in het kader van het (eerder) herkennen van mensen met een niet-zichtbare beperking training(en) en/of begeleiding kunnen bieden samen met de ervaringsdeskundigen. Bijvoorbeeld over het Herkennen en Omgaan met mensen met een beperking of Effectief Communiceren.

4.3. *Schriftelijke toegankelijkheid*

Brieven en formulieren worden niet door iedereen als gemakkelijk leesbaar ervaren. Ons advies is om onderstaande suggesties te verwerken in brieven en formulieren. Eventueel doorgevoerde aanpassingen zouden opnieuw getoetst kunnen worden door de ervaringsdeskundigen van MEE.

- Laat brieven en formulieren toetsen op Taalniveau B1. Dit is de landelijke norm voor eenvoudig en helder taalgebruik.
- Gebruik een duidelijk lettertype.
- Vermijd 'overbodige' informatie. Wanneer het niet om een duidelijke vraag of instructie gaat geef die informatie dan ook niet aan de burger.
- Vermijd woorden als 'misschien' en 'streven', dit is veel te vrijblijvend.
- Toekenning van hulp zo specifiek mogelijk maken. Dus uren per maand/week aangeven.
- Gebruik nooit het woordje **niet**.
- Vermijd afkortingen of schrijf ze uit.
- Het ophalen van persoonlijke ervaringen in een persoonlijk gesprek zou wellicht beter zijn dan een schriftelijke/digitale enquête.
- Zet bij meerdere pagina's onderaan dat er nog een achterzijde is.
- Schaalvraag terugbrengen naar 3 keuzes. Er zijn er nu teveel (van helemaal mee eens naar geen mening) Suggestie is *eens *neutraal * niet eens.
- Voorkom een overdaad aan informatie (bijvoorbeeld in het afnemen enquêtes).
- Vermijd vakjargon. Vervang bijvoorbeeld het woord 'melding' in de WMO brieven door het woord 'afspraak'.

4.4. *Inclusie in beleid*

De volgende onderdelen verdienen volgens MEE en haar ervaringsdeskundigen aandacht bij het ontwikkelen van beleid op het gebied van inclusie.

- Een belangrijke randvoorwaarde die genoemd wordt bij de implementatie van het VN verdrag is ervaringsdeskundigheid (niets over ons, zonder ons). Betrek ervaringsdeskundigen bij de totstandkoming en evaluatie van beleid.
- Ten behoeve hiervan kan gedacht worden aan (aanvullende) afspraken maken met Gehandicapten Beraad Elburg of het verder inzetten van de poule van ervaringsdeskundigen uit Elburg die structureel gevraagd kunnen worden mee te denken bij de totstandkoming van beleid. Belangrijk is hierbij de begeleiding van ervaringsdeskundigen. MEE heeft ervaring in het opzetten en coachen van een poule van ervaringsdeskundigen.
- Aandacht hebben voor mentale toegankelijkheid. Gehandicapten Beraad Elburg focust zich vooral op de fysieke toegankelijkheid, hoewel wij denken dat juist mentale toegankelijkheid ook zo belangrijk is.
- Laat ambtenaren uit alle domeinen (niet alleen het sociaal domein) kennismaken met verschillende doelgroepen en vergroot daarmee kennis over (en mogelijk ook het omgaan met mensen met een beperking) en bevorder bewustwording.

5. Advies voor vervolg

Ervaringsdeskundigen zijn enthousiast over de uitvoering van deze quickscan in opdracht van de gemeente. Het initiatief werd geprezen. Hoewel zij allemaal aangeven dat het soms moeilijk is om volwaardig mee te doen in de samenleving, merken zij ook dat toegankelijkheid voor mensen met een beperking steeds meer aandacht krijgt. Dit ervaren zij als positief.

De ervaringsdeskundigen adviseren de gemeente jaarlijks uitvoering te geven aan een quickscan. Naast de gemeente zelf zijn er veel andere voorzieningen en diensten te toetsen op toegankelijkheid. Een keer per twee jaar zouden maatschappelijke organisaties en de horeca bijvoorbeeld getoetst kunnen worden op toegankelijkheid. De ervaringsdeskundigen die zich verbonden hebben aan de poule in de gemeente Elburg zouden hiervoor (structureel) gevraagd kunnen worden.

Medio januari worden medewerkers van het sociaal domein uitgenodigd voor een bijeenkomst waarin ervaringsdeskundigen die deze quickscan hebben uitgevoerd hun bevindingen presenteren. Het doel van deze bijeenkomst is het gesprek te voeren over toegankelijkheid en het creëren van bewustzijn bij beleidsmedewerkers. Deze bijeenkomst wordt vormgegeven door middel van een theatrale uitvoering 'Hoe is het mogelijk', waarin met drie scenes op humoristische, maar scherpe wijze duidelijk wordt waar de gemeente Elburg nog quickwins kan maken als het gaat om haar toegankelijkheid.