

toelichtingsonderzoek toegankelijkheid *Capelle aan den IJssel*



Rekenkamer

CAPELLE AAN DEN IJSSEL

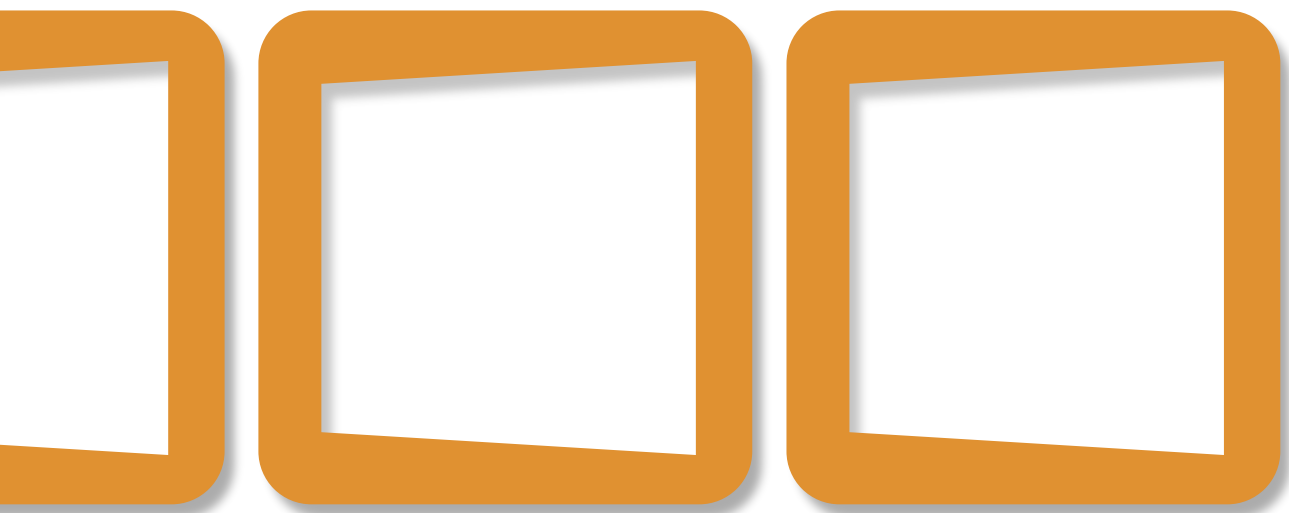
toelichtingsonderzoek toegankelijkheid *Capelle aan den IJssel*



Rekenkamer

CAPELLE AAN DEN IJSSEL

	Bestuurlijke nota	5
1	Onderzoek naar toegankelijkheidsbeleid	9
2	Conclusie: Capelle aan den IJssel werkt duidelijk aan toegankelijkheid, maar nog niet alles is geregeld.	13
3	Aanbevelingen	17
4	Bestuurlijke reactie	19
5	Nawoord	25
	Nota van bevindingen	26
1	Capelle aan den IJssel heeft beleid over toegankelijkheid	27
1-1	inleiding	27
1-2	Capelle aan den IJssel heeft een beleidskader over toegankelijkheid en ambtenaren die zich ermee bezighouden.	27
1-2-1	Capelle aan den IJssel heeft een LIA	27
1-2-2	De LIA van Capelle aan den IJssel bevat nauwelijks concrete toegankelijkheidsacties	28
1-2-3	De LIA van Capelle aan den IJssel zet nauwelijks in op het maken van concreet verschil voor de doelgroep	29
1-2-4	In Capelle aan den IJssel zijn de taken “inclusie” en “digitale toegankelijkheid” specifiek bij ambtenaren belegd	29
1-2-5	Capelle aan den IJssel organiseert bewustwordingsactiviteiten	29
1-2-6	Capelle aan den IJssel betreft de doelgroep bij het opstellen van de LIA	30
1-3	Capelle aan den IJssel heeft beleid over toegankelijkheid naast de LIA	31
2	Capelle aan den IJssel werkt voortvarend aan toegankelijke dienstverlening	34
2-1	inleiding	34
2-2	Het Capelse beleidskader over dienstverlening stelt weinig doelen voor toegankelijkheid, maar is wel uitgewerkt in concrete plannen.	34
2-2-1	Capelleaandenijssel.nl is geheel technisch toegankelijk	38
2-2-2	Ongeveer de helft van de andere gemeentelijke sites en apps voldoet aan het Bdto	38
2-2-3	Capelle aan den IJssel voerde tot nu toe één gebruikerservaringsonderzoek uit	38
2-3	De gemeente Capelle aan den IJssel werkt aan toegankelijker gemeentelijk vastgoed, maar de ambitie is bescheiden	39

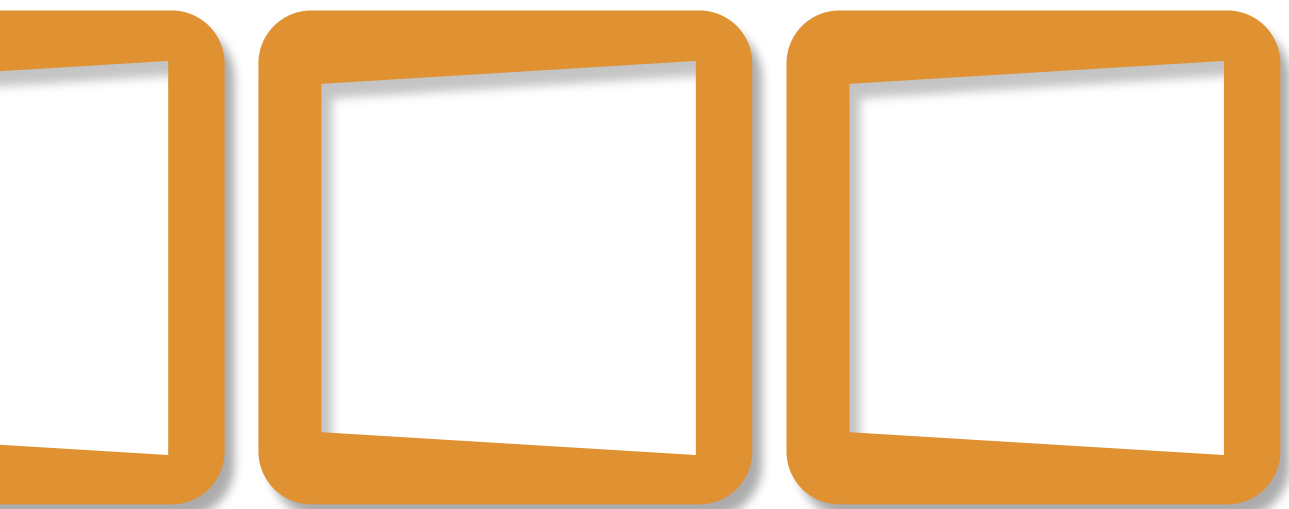


bestuurlijke nota



Rekenkamer

CAPELLE AAN DEN IJSSEL



1 Onderzoek naar toegankelijkheidsbeleid

Volgens schattingen heeft ongeveer één op de acht Nederlanders een beperking. Ze hebben een visuele, auditieve, lichamelijke, psychische en/of verstandelijke beperking.¹ Mensen met een beperking ervaren obstakels bij het deelnemen aan de samenleving wanneer deze te weinig is aangepast aan hun behoeften. Iemand in een rolstoel wordt bijvoorbeeld gehinderd als ruimtes alleen via een trap bereikbaar zijn. Voor iemand met een lichte verstandelijke beperking is het lastig als de gemeente brieven vol moeilijke zinnen schrijft. Zo zijn er voor iedereen met een beperking verschillende drempels. Streven naar toegankelijkheid betekent werken aan het wegnemen van deze obstakels. Dat is essentieel voor de kwaliteit van leven van deze grote groep inwoners.

Ieder(in) – het landelijke netwerk van mensen met een beperking of chronische ziekte – onderscheidt drie vormen van toegankelijkheid:²

- Sociale toegankelijkheid gaat over “je ergens welkom voelen, hoe je bejegend wordt en of activiteiten en programmering zijn afgestemd zodat iedereen kan meedoen.”³
- Informatietoegankelijkheid betekent dat informatie op een voor iedereen duidelijke en begrijpelijke manier overgebracht wordt. Dit houdt onder meer in dat informatie in duidelijke taal is. Ook houdt het in dat online communicatie voldoet aan zogeheten WCAG-richtlijnen over toegankelijkheid. Het voldoen aan de WCAG-richtlijnen wordt ook “digitale toegankelijkheid” genoemd.⁴
- Fysieke toegankelijkheid gaat over de bereikbaarheid en begaanbaarheid van de publieke ruimte en infrastructuur.⁵

De gemeentelijke taak om toegankelijkheid te bevorderen, vloeit voort uit het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap uit 2007. Dit verdrag, dat Nederland in 2016 ratificeerde, verplicht overheden om naar een volledig toegankelijke samenleving te streven.⁶ Ze moeten aan de slag om toegankelijkheid te bevorderen op praktisch alle beleidsterreinen, van wonen tot zorg, en van onderwijs tot recreatie. Dat is omdat het VN-verdrag ook over al deze onderwerpen gaat. In

¹ Rijksoverheid, “Rechten van mensen met een handicap”, geraadpleegd op 19 mei 2023, <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/rechten-van-mensen-met-een-handicap>.

² Ieder(in), ‘wat is toegankelijkheid’, geraadpleegd op 12 december 2025 via <https://weekvandetogankelijkheid.nl/over-de-week/wat-is-toegankelijkheid/>

³ Gemeente Rotterdam, ‘Lokale Agenda Toegankelijkheid’, augustus 2020, p. 11.

⁴ Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, ‘Wat is digitale toegankelijkheid?’ geraadpleegd op 12 december 2025 via <https://www.digitogankelijk.nl/toegankelijkheid/wat-is-digitale-toegankelijkheid#hoe>

⁵ Gemeente Rotterdam, ‘Lokale Agenda Toegankelijkheid’, augustus 2020, p. 11.

⁶ Ratificatie betekent dat een verdrag wordt bekrachtigd, waarmee de ondertekenaar partij wordt bij het verdrag. Een internationaal verdrag wordt bijna altijd getekend door regeringen (nadat over de tekst van het verdrag onderhandeld is door diplomaten), vervolgens besluit het parlement over ratificatie. Het VN-verdrag is geratificeerd door bijna tweehonderd landen en supranationale instanties zoals de Europese Unie. Bron: Amnesty International, *Mensenrechtenverdragen en ratificatie*, geraadpleegd op 12 januari 2026 via <https://www.amnesty.nl/encyclopedie/mensenrechtenverdragen-en-ratificatie>.; Movisie, *Wat is het VN-verdrag Handicap*, geraadpleegd op 12 januari 2026 via <https://www.movisie.nl/vn-verdrag-handicap/wat-is-vn-verdrag>.

Nederland gaat het gesprek over gemeentelijke toegankelijkheidsinzet bijna altijd over (in ieder geval) twee plichten:

- 1: Gemeenten hebben de wettelijk plicht om een beleidsagenda op te stellen over toegankelijkheid. De inhoud mogen ze zelf bepalen. Ze moeten mensen met een beperking (en hun vertegenwoordigende organisaties) betrekken bij het opstellen.
- 2: Gemeenten hebben de wettelijke plicht om de digitale toegankelijkheid van hun apps en websites te laten toetsen.

Doel en centrale vraag

In dit beknopte, inventariserende onderzoeksrapport geven we in de eerste plaats aan hoe de gemeente Capelle aan den IJssel aan toegankelijkheid werkt. We deden daarvoor een kort onderzoek in de gemeente. We hebben als rekenkamer achtergrondkennis over toegankelijkheid. Die deden we op in ons onderzoek “Doelbewust, maar niet doeltreffend” uit april 2025. Dat onderzoek ging over de toegankelijkheid van het beleid en van de dienstverleningsprocessen van de gemeente Rotterdam.

Het tweede en belangrijkste doel van dit onderzoek is om te laten zien wat er mogelijk is op het gebied van toegankelijkheidsbeleid. We geven daarom in de nota van bevindingen voorbeelden van Rotterdamse ‘best practices’. De gemeente Capelle aan den IJssel heeft natuurlijk een heel andere schaal, dus we presenteren in de nota van bevindingen voorbeelden die schaalbaar zijn naar de Capelse context. Verschillende daarvan hebben we in de Bestuurlijke Nota vertaald in aanbevelingen voor Capelle aan den IJssel. We hopen zo voorbeelden aan te dragen waar Capelle aan den IJssel mogelijk haar voordeel mee wil en kan doen.

De twee doelen komen terug in de centrale vraag. Deze luidt: *Waar werkt de gemeente Capelle aan den IJssel aan op het gebied van toegankelijkheid en op welke punten zou zij zich mogelijk kunnen laten inspireren door de werkwijzen en het beleid van de gemeente Rotterdam?*

De twee hierboven genoemde wettelijke plichten voor gemeenten op het gebied van toegankelijkheid zijn behoorlijk open. Om die reden, en vanwege de beknopte en inventariserende inzet van het onderzoek, is dit rapport – anders dan u van ons gewend bent – niet een sterk oordelend rapport. Onze inzet is vooral om uw raad en college met voorbeelden van toegankelijkheidsbeleid te inspireren bij het op termijn herijken van de Lokale Inclusie Agenda en bij andere gemeentelijke inspanningen op het terrein.

Werkwijze van dit toelichtingsonderzoek

Voor dit inventariserende onderzoek heeft de rekenkamer als gezegd een beknopte aanpak gehanteerd. We hebben de gemeente gevraagd welke ambtenaar actief is op het beleidsterrein toegankelijkheid en voor de rekenkamer als contactambtenaar wilde optreden. We hebben daarop twee door de gemeente aangedragen ambtenaren geïnterviewd. We hebben in het interview en per mail gevraagd welke lokale beleidskaders concreet toegankelijkheidsbeleid bevatten. Vervolgens hebben we de door de gemeente aangedragen kaders bestudeerd. Dat betekent dat we van maar een klein deel van het beleid van de gemeente Capelle aan den IJssel hebben bestudeerd hoe het bijdraagt aan het toegankelijker maken van de gemeente. Het was binnen het

tijdsbestek van dit onderzoek niet haalbaar om al het beleid van de gemeente daarop te doorzoeken.

Afbakening onderwerp

Gemeenten hebben veel wettelijk verplichte taken die over toegankelijkheid gaan, denk aan het uitvoeren van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning of het Besluit Toegankelijkheid van het Openbaar Vervoer.⁷ De focus van dit onderzoek is echter het *eigen* toegankelijkheidsbeleid van de gemeente: we kijken vooral naar wat de gemeente heeft aangedragen aan toegankelijkheidsbeleid dat *niet* wettelijk verplicht is. Qua wettelijke plichten onderzoeken we alleen of de gemeente een lokaal beleidskader toegankelijkheid heeft opgesteld en of de apps en websites van de gemeente worden getoetst op toegankelijkheid.

⁷ Rijksoverheid, Wet maatschappelijke ondersteuning, verkregen op 2 december 2025 via <https://wetten.overheid.nl/BWBR0035362/2026-01-01-2015> en Rijksoverheid, Besluit Toegankelijkheid van het Openbaar Vervoer, verkregen op 2 december 2025 via <https://wetten.overheid.nl/BWBR0029974/2025-06-28>.



Rekenkamer

CAPELLE AAN DEN IJSSEL

2 Conclusie: Capelle aan den IJssel werkt duidelijk aan toegankelijkheid, maar nog niet alles is geregeld.

Hoofdconclusie:

Capelle aan den IJssel werkt duidelijk aan toegankelijkheid want zij heeft het wettelijke verplicht lokale beleidskader (LIA) over toegankelijkheid opgesteld. Ook zijn er taken op het gebied van toegankelijkheid belegd in de ambtelijke organisatie. Tegelijkertijd is de invloed van dit beleidskader nog niet al te groot. Het kader bevat nauwelijks concrete acties voor de gemeente en onduidelijk is hoeveel middelen en budget voor toegankelijkheid is begroot.

De gemeente heeft geen overzicht opgesteld van het toegankelijkheidsbeleid dat in andere kaders dan de LIA staat. De gemeente heeft in ieder geval plannen met concrete toegankelijkheidsacties over toegankelijke communicatie, de buitenruimte en toegankelijker vastgoed. Van andere plannen is wel centraal bekend dat ze mogelijk toegankelijkheidsbeleid bevatten, maar wat dit beleid is weet men niet precies.

Capelle aan den IJssel werkt voortvarend aan toegankelijke dienstverlening. Zij werkt aan de hand van plannen gestructureerd en gemeentebreed aan duidelijkere taal in haar communicatie naar burgers en de technische toegankelijkheid van haar websites en apps.

De gemeente Capelle aan den IJssel werkt beperkt aan toegankelijker gemeentelijk vastgoed. Zij heeft alle gemeentelijke panden laten schouwen, maar pakt lang niet alle geconstateerde toegankelijkheidsproblemen op.

Deelconclusie 1: Capelle aan den IJssel heeft een LIA en ambtenaren voor toegankelijkheid, maar de acties in de LIA zijn nog weinig concreet.

De gemeente heeft het beleidskader over toegankelijkheid opgesteld dat gemeenten verplicht zijn te maken. Daarbij is ook de doelgroep, mensen met een beperking, betrokken. Er staan alleen weinig concrete acties in het beleidskader en het is ook niet duidelijk wat de looptijd van de kader is (het kader moet eigenlijk periodiek zijn). Er is ook een beleidsambtenaar die specifiek “inclusie” als taak heeft. Dit begrip gaat in het kader ook over onder meer seksuele geaardheid, gender en migratieachtergrond. Niet duidelijk is welke uren deze ambtenaar specifiek voor toegankelijkheid heeft en wat het gemeentelijk budget voor toegankelijkheid is. In ieder geval organiseert de gemeente jaarlijks bewustwordingsactiviteiten voor haar inwoners over toegankelijkheid. Voor één vorm van toegankelijkheid zijn wel duidelijk middelen en budget begroot: een beleidsambtenaar “digitale toegankelijkheid” werkt met een duidelijke taakomschrijving en budget aan de technische toegankelijkheid van de gemeentelijke websites en apps.

Deelconclusie 2: In Capelle aan den IJssel is niet centraal bekend welk beleid over toegankelijkheid er is buiten de LIA.

De rekenkamer heeft de gemeente gevraagd welke andere beleidskaders dan de LIA concreet toegankelijkheidsbeleid bevatten. De gemeente noemde het interne 'Plan van Aanpak toegankelijkheid' van de afdeling vastgoed, het plan 'Toegankelijkheid Capelle aan den IJssel' voor toegankelijke buitenruimte, het communicatiebeleidsplan en het interne projectplan digitale toegankelijkheid. Ook wordt op basis van de Sportnota oog gehouden voor sportaanbod voor jongeren en kinderen met een beperking. Er waren volgens de gemeente nog meer kaders met toegankelijkheidsbeleid, maar het was niet bij de bevroegde ambtenaren niet bekend welke plannen dat precies betrof en welke onderdelen daarvan over toegankelijkheid gaan. Er is geen overzicht opgesteld van het toegankelijkheidsbeleid dat in andere kaders dan de LIA staat.

Deelconclusie 3: Capelle aan den IJssel werkt voortvarend aan toegankelijke dienstverlening.

Capelle heeft concrete plannen opgesteld over informatietoegankelijkheid. In het "Uitvoeringsplan Duidelijke Taal" staan verschillende concrete acties om ervoor te zorgen dat alle ambtenaren zo duidelijk mogelijk communiceren naar inwoners maar ook intern. In de interne "Beleidsnotitie digitale toegankelijkheid" staat hoe de gemeente eraan werkt dat haar websites en apps steeds aan de eisen van het Besluit digitale toegankelijkheid overheid (Bdto) voldoen. Door elk jaar tien websites te laten onderzoeken, zoals de notitie aangeeft, zal de gemeente hierin inderdaad slagen. Op dit moment voldoet ongeveer de helft van de websites en apps aan het Bdto. Capelleaandenijssel.nl is geheel technisch toegankelijk en de gemeente streeft ernaar dat ook de andere websites en apps dat worden. Ook bevat de notitie een planning van voorlichtingsactiviteiten, zodat alle ambtenaren kennis krijgen van technische toegankelijkheid.

Deelconclusie 4: Capelle aan den IJssel verbetert de fysieke toegankelijkheid van het gemeentelijk vastgoed, maar de ambitie is beperkt.

De gemeente Capelle heeft sinds 2024 een plan van aanpak voor de fysieke toegankelijkheid van het gemeentelijk vastgoed. Het plan is gemaakt op basis van extern onderzoek in 44 panden in 2018. De gemeente wil voor elk van de panden circa €2.500 besteden. Dat betekent dat alleen relatief kleine verbeteringen gedaan kunnen worden. Bouwkundige aanpassingen (deuren verbreden, invalidentoilet aanleggen etc.) kosten al gauw meer. Eind 2027 moeten de aanpassingen afgerond zijn.



Rekenkamer

CAPELLE AAN DEN IJSSEL



3 Aanbevelingen

Op basis van de hiervoor toegelichte hoofdconclusie en de vier deelconclusies doen we vier aanbevelingen. Deze zijn verdeeld over de aspecten beleid (aanbeveling 1 en 2) en dienstverlening (aanbeveling 3 en 4).

AANBEVELING 1: HEB AANDACHT VOOR DE LOOPDUUR VAN DE HUIDIGE LIA

De wetgever heeft de LIA bedoeld als periodiek kader. De LIA van Capelle heeft geen loopduur dus voldoet niet helemaal aan de wettelijke vereisten. Het herijken van de LIA biedt een kans om er nu wel een periodiek document van te maken en meer acties voor de gemeente op te nemen. Die acties zijn het liefst SMART-geformuleerd en (ook) gericht op het creëren van niet-tijdelijke, openbaar toegankelijke voorzieningen en regelingen.

AANBEVELING 2: CREËER OVERZICHT IN HET LOKALE TOEGANKELIJKHEIDSBELEID.

Omdat toegankelijkheid een heel breed thema is, zijn er in elke gemeente tal van lokale beleidskaders die weliswaar niet in de eerste plaats over toegankelijkheid gaan, maar wel acties en doelen op het gebied bevatten. Bijvoorbeeld kaders over zorg of werk en inkomen. Als er een overzicht wordt gemaakt van al het toegankelijkheidsbeleid dat de gemeente heeft, kan Capelle aan den IJssel zien hoe doelen en acties uit verschillende kaders elkaar kunnen versterken, en waar nog lacunes in het beleid zijn.

AANBEVELING 3: OVERWEEG GEBRUIKERSERVARINGSONDERZOEK VOOR CAPELLEAANDENIJSSEL.NL.

Bij gebruikerservaringsonderzoek klikken inwoners met een beperking zich een weg door de onlinedienstverleningsprocessen van de gemeente. Daarbij vertellen ze ter plekke aan een onderzoeker hoe ze de verschillende te nemen stapjes ervaren. Dergelijk onderzoek vormt een belangrijke aanvulling op de (wettelijk verplichte) WCAG-onderzoeken die de gemeente al doet. Want ook een website die aan alle WCAG-normen voldoet kan voor mensen met een beperking in de praktijk zo lastig zijn dat zij afhaken. Bovendien kunnen mensen met een beperking ook zaken opmerken die voor inwoners zonder beperking net zo goed problematisch zijn. Testers kunnen bijvoorbeeld merken dat de te volgen route door de website of het taalgebruik te ingewikkeld zijn. Op die manier slaat de gemeente met gebruikerservaringsonderzoek twee vliegen in een klap: zowel technische toegankelijkheidsproblemen als algemene gebruiksproblemen komen aan het licht. Gebruikerservaringsonderzoek biedt de gemeente daarmee handvatten om online dienstverlening echt voor iedereen toegankelijk te krijgen. De gemeente heeft capelleaandenijssel.nl nu alleen getest met twee mensen met een visuele beperking, maar het is goed om dit ook te doen voor mensen met andere typen beperkingen.

AANBEVELING 4: PAK DE MEEST ESSENTIËLE TOEGANKELIJKHEIDSGEBREKEN AAN IN DE GEMEENTELIJKE PANDEN DIE DOOR MENSEN MET EEN BEPERKING VEEL GEBRUIKT WORDEN.



Het plan om de fysieke toegankelijkheid van het Capelse gemeentelijke vastgoed te verbeteren gaat uit van een investering van € 2.500 voor elk van de 44 gemeentelijke panden. In plaats van in elk pand evenveel geld te investeren, is het nuttig om te kijken in welke voor Capellenaren belangrijke panden de toegankelijkheid ernstig beperkt wordt en daar op in te zetten. Zijn er bijvoorbeeld welzijnslocaties of dienstverleningslocaties waar deuren te smal zijn, een invalidetoilet of lift ontbreekt? Bekijk hiervoor opnieuw de schouwrapporten. De kosten zijn misschien (veel) hoger dan € 2.500 per pand, maar de toegankelijkheid is dan sterk toegenomen.

4 Bestuurlijke reactie

Geachte heer Keulen,

Op 19 januari 2026 ontvingen wij van u, in het kader van het bestuurlijk wederhoor, het conceptrapport van het rekenkameronderzoek naar toegankelijkheid. U vraagt aan ons om per aanbeveling aan te geven of wij deze overnemen. Met deze brief gaan wij in op uw conclusies en geven wij onze reactie op de aanbevelingen van het onderzoek.

De centrale vraag in uw onderzoek luidt als volgt:

"Waar werkt de gemeente Capelle aan den IJssel aan op het gebied van toegankelijkheid en op welke punten zou zij zich mogelijk kunnen laten inspireren door de werkwijzen en het beleid van de gemeente Rotterdam?"

Met veel belangstelling hebben wij kennisgenomen van uw toelichtingsonderzoek. De conclusies en aanbevelingen sluiten goed aan bij de ambities uit ons coalitieakkoord waarin inclusiviteit, toegankelijkheid en gelijke kansen voor alle inwoners centraal staan. In het coalitieakkoord is uitgesproken dat wij een gemeente willen zijn waarin iedereen kan meedoen en waarin drempels - fysiek, digitaal en sociaal - zoveel mogelijk worden weggenomen. De bevindingen en aanbevelingen uit dit toelichtingsonderzoek helpen ons om deze ambities nog verder te concretiseren en te vertalen naar een meer samenhangende en duurzame Lokale Inclusie Agenda (LIA).

In deze brief geven wij eerst reactie op uw conclusies. Vervolgens gaan wij per aanbeveling in op uw bevindingen. Daarbij geven wij aan in hoeverre wij de aanbeveling overnemen.

A. Reactie op conclusies

In uw hoofdconclusie concludeert u dat wij duidelijk werken aan toegankelijkheid, maar dat nog niet alles geregeld is, dat het invloed van de Lokale Inclusie Agenda nog niet al te groot is, en dat het document nauwelijks concrete acties bevat voor toegankelijkheid voor mensen met een beperking.

Daarnaast stelt u dat wij geen overzicht hebben van al het toegankelijkheidsbeleid dat buitende LIA bestaat, dat wij wel plannen met concrete toegankelijkheidsacties hebben voor communicatie, de buitenruimte en toegankelijker vastgoed en dienstverlening.

Reactie college:

Wij herkennen ons in de hoofdconclusie. Wij werken veel aan toegankelijkheid, en er gaat veel goed, maar nog niet alles is geregeld. Dit komt ook niet altijd helder naar voren binnen de LIA, omdat toegankelijkheid onderdeel uitmaakt van decentraal beleid en dan ook verspreid ligt binnen vele andere beleidsdocumenten. Daarnaast

praten wij niet alleen over de toegankelijkheid van mensen met een beperking, maar over de toegankelijkheid voor alle Capellenaren. Op diverse beleidsterreinen worden al mooie stappen gezet om drempels weg te nemen maar het toelichtingsonderzoek laat zien dat verdere aanscherping nodig is in samenhang, borging en prioritering.

De hoofdconclusie onderschrijft voor ons het belang van het verder verduurzamen en structureren van onze aanpak. Het rapport vindt daarmee uitgangspunten voor de vervolgstappen die wij zetten om toegankelijkheid in onze gemeente te verbeteren en verankeren.

De hoofdconclusie is uitgewerkt in de volgende deelconclusies:

1. Capelle aan den IJssel heeft een LIA en ambtenaren voor toegankelijkheid, maar de acties in de LIA zijn nog weinig concreet.

Reactie college:

Wij herkennen de constatering dat de huidige LIA beperkt concreet is uitgewerkt en dat acties, looptijd en monitoring daarin nog onvoldoende zijn uitgekristalliseerd. De LIA is in 2022 vastgesteld als eerste integraal beleidskader voor inclusie en toegankelijkheid in Capelle aan den IJssel. Daarbij is bewust gekozen voor een brede benadering van inclusie, waarin naast mensen met een beperking ook andere groepen inwoners zijn meegenomen die voor diverse redenen drempels ervaren met deelname aan de samenleving. Wij streven ernaar dat toegankelijk werken en aandacht voor toegankelijkheid een vanzelfsprekend onderdeel wordt van het handelen van iedere medewerker, binnen elk beleidsterrein. Daarmee verschuift de focus van een beperkt aantal beleidsambtenaren naar een gedeelde verantwoordelijkheid binnen de hele organisatie.

Het toelichtingsonderzoek bevestigt voor ons dat de volgende stap nodig is: een verdere doorontwikkeling van de LIA naar een meer sturend, samenhangend en concreet beleidskader. Wij zien deze constatering dan ook niet als een tekortkoming, maar als een logisch ontwikkelpunt passend bij een eerste beleidsfase.

Tegelijkertijd constateren wij dat concrete acties op het gebied van toegankelijkheid al op verschillende plekken binnen de organisatie zijn uitgewerkt, bijvoorbeeld op het gebied van digitale toegankelijkheid, duidelijke taal, vastgoed en de openbare ruimte. Deze acties zijn echter nog onvoldoende zichtbaar en verbonden binnen de LIA. Dit benadrukt het belang van herijking en verdere verankering van de LIA in de gemeentelijke beleids- en uitvoeringspraktijk.

2. In Capelle aan den IJssel is niet centraal bekend welk beleid over toegankelijkheid er is buiten de LIA.

Reactie college:

Wij herkennen de constatering dat er momenteel geen centraal overzicht bestaat van al het toegankelijkheidsbeleid dat buiten de LIA is vastgelegd.

Toegankelijkheid is een breed en domein overstijgend thema dat in verschillende beleidskaders en uitvoeringsprogramma's een plek heeft gekregen, zoals bij communicatie, digitale dienstverlening, vastgoed, openbare ruimte, sport en welzijn.

Het toelichtingsonderzoek laat zien dat er in deze domeinen al diverse concrete stappen worden gezet om drempels voor inwoners weg te nemen, maar dat deze inzet onvoldoende samenhangend en zichtbaar is gepositioneerd. Dit bemoeilijkt het integraal sturen op toegankelijkheid en het inzichtelijk maken van de gezamenlijke impact van het beleid.

Wij onderschrijven daarom het belang van het creëren van meer overzicht en samenhang. Tegelijkertijd achten wij het wenselijk dit te doen binnen bestaande beleidsstructuren en instrumenten, zodat toegankelijkheid niet als een losstaand thema wordt benaderd, maar integraal onderdeel blijft van het gemeentelijk beleid.

3. Capelle aan den IJssel werkt voortvarend aan toegankelijke dienstverlening.

Reactie college:

Wij herkennen en onderschrijven deze deelconclusie. De gemeente Capelle aan den IJssel werkt voortvarend en doelgericht aan het verbeteren van de toegankelijkheid van haar dienstverlening, met name op het gebied van duidelijke taal en digitale toegankelijkheid. Met onder meer het Uitvoeringsplan Duidelijke Taal en de Beleidsnotitie Digitale Toegankelijkheid wordt organisatiebreed gewerkt aan begrijpelijke communicatie en toegankelijke digitale dienstverlening. Daarbij investeren wij in bewustwording, scholing en ondersteuning van medewerkers, zodat toegankelijkheid een vast onderdeel wordt van de dagelijkse praktijk.

Wij waarderen dat het toelichtingsonderzoek deze inzet expliciet benoemt. Tegelijkertijd zien wij dit als een continu proces, waarbij verdere verbetering en borging nodig blijven om ervoor te zorgen dat onze dienstverlening voor alle inwoners toegankelijk en begrijpelijk blijft.

4. Capelle aan den IJssel verbetert de fysieke toegankelijkheid van het gemeentelijk vastgoed, maar de ambitie is beperkt.

Reactie college:

Wij herkennen de constatering dat wij werken aan het verbeteren van de fysieke toegankelijkheid van het gemeentelijk vastgoed en dat daarbij bewuste keuzes worden gemaakt in ambitie en uitvoering. Tegelijkertijd achten wij het van belang om deze constatering te nuanceren.

Voor het verbeteren van de toegankelijkheid van het gemeentelijk vastgoed is een totaalbudget beschikbaar dat flexibel wordt ingezet, afhankelijk van de aard van de benodigde maatregelen en de prioriteit van panden. Daarbij geldt als uitgangspunt dat voor alle panden minimaal wordt gestreefd naar het toegankelijkheidsniveau 'Brons'.

In de uitvoering wordt nadrukkelijk gewerkt met een prioritering op basis van gebruiksintensiteit en maatschappelijke relevantie. Panden die veel door inwoners worden bezocht, krijgen voorrang, terwijl panden die mogelijk op korte termijn

worden afgestoten niet worden meegenomen. De herkeuringen die in 2024 en 2025 hebben plaatsgevonden zijn daarbij leidend. Wij achten deze aanpak realistisch en doelgericht, waarbij beschikbare middelen zo effectief mogelijk worden ingezet.

Reactie op de aanbevelingen

U geeft vier aanbevelingen.

1. Heb aandacht voor de looptijd van de huidige LIA.

Reactie college:

Wij nemen deze aanbeveling over. Wij onderschrijven dat de LIA is bedoeld als een periodiek beleidskader en dat het ontbreken van een expliciete looptijd en evaluatiemomenten niet past bij dit uitgangspunt. Het herijken van de LIA in de raadsperiode 2026 - 2030 zien wij als een kans om te komen tot een toekomstbestendig en werkbaar document dat meer richting geeft aan de inzet op inclusie en toegankelijkheid. Bij deze herijking zullen wij expliciet aandacht besteden aan het vaststellen van een duidelijke looptijd, een periodieke actualisatie en evaluatie en het opnemen van concrete acties. Daarbij is het uitgangspunt dat de LIA niet alleen beschrijvend is, maar ook sturend wordt, met acties die - waar mogelijk - SMART zijn geformuleerd en bijdragen aan een structurele en duurzame verbetering van de toegankelijkheid in onze gemeente. De herijkte LIA zal aansluiten bij bestaande beleidskaders en ontwikkelingen in de stad, zodat zij richtinggevend en uitvoerbaar is.

2. Creëer overzicht in het lokale toegankelijkheidsbeleid.

Reactie college:

Wij nemen deze aanbeveling over. Wij herkennen het belang van meer overzicht en samenhang in het lokale toegankelijkheidsbeleid, aangezien toegankelijkheid een breed en overstijgend thema is dat in meerdere beleidskaders en uitvoeringsprogramma's een plek heeft gekregen.

Bij de herijking van de LIA zullen wij daarom expliciet aandacht besteden aan het inzichtelijk maken van bestaand beleid en lopende acties op het gebied van toegankelijkheid. Dit overzicht helpt om samenhang aan te brengen, doublures te voorkomen en eventuele aandachtspunten te signaleren.

Wij kiezen er daarbij bewust voor om geen afzonderlijk nieuw beleidsdocument op te stellen, maar het overzicht te integreren in de herijkte LIA en bestaande beleidsinstrumenten. Op deze wijze blijft toegankelijkheid een integraal onderdeel van het gemeentelijk beleid en wordt de bestuurlijke en ambtelijke uitvoerbaarheid geborgd.

3. Overweeg gebruikerservaringsonderzoek voor capelleaandenijssel.nl.

Reactie college:

Wij nemen deze aanbeveling over. Wij herkennen de meerwaarde van gebruikersonderzoek als aanvulling op de wettelijk verplichte WCAG-onderzoeken zoals wij hier eerder op hebben ingezet. Het uitvoeren van gebruikersonderzoek was daarbij al een voorgenomen vervolgstap.

Hoewel onze website technisch voldoet aan de geldende normen, kan de praktijkervaring van inwoners met verschillende typen beperkingen aanvullende inzichten opleveren. Wij zijn voornemens om met gebruikersonderzoek de algemene gebruiksvriendelijkheid van www.capelleaandenijssel.nl te toetsen, waarbij toegankelijkheid voor mensen met een beperking een expliciet onderdeel vormt van het bredere onderzoek. De uitkomsten van dit onderzoek zullen worden gebruikt om zowel de toegankelijkheid als de algemene gebruiksvriendelijkheid van onze onlinedienstverlening te borgen.

4. Pak de meest essentiële toegankelijkheidsgebreken aan in de gemeentelijke panden die door mensen met een beperking veel gebruikt worden.

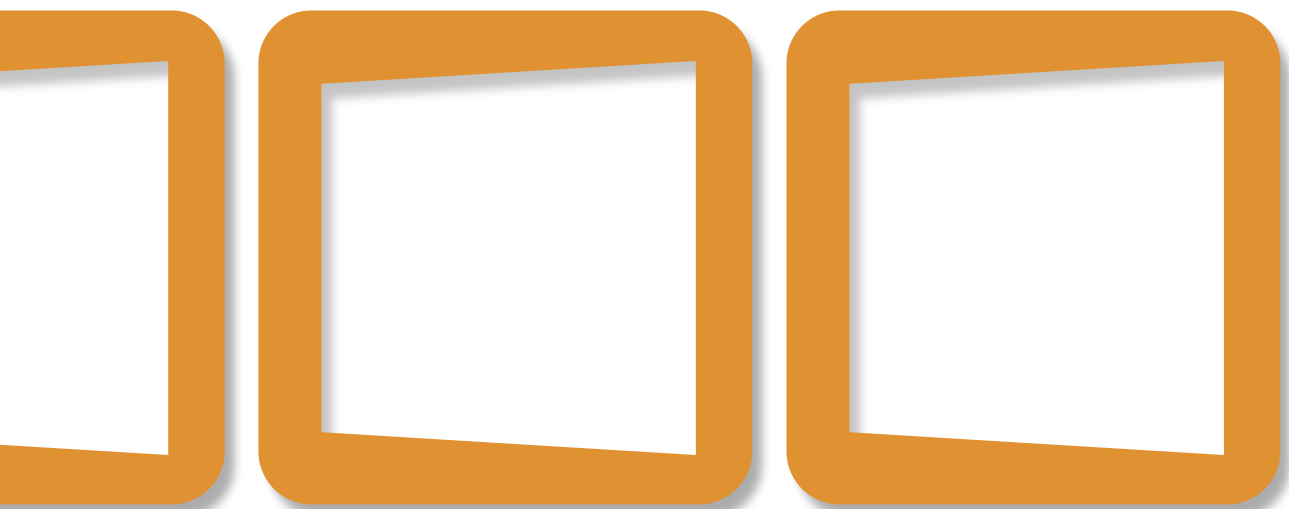
Reactie college:

Deze aanbeveling nemen wij over. Wij herkennen de meerwaarde van het gericht inzetten van middelen op panden die voor inwoners met een beperking het meest essentieel zijn en waar de toegankelijkheid momenteel aandacht nodig heeft. Deze benadering past bij de wijze waarop wij reeds werken aan de verbetering van de fysieke toegankelijkheid van het gemeentelijk vastgoed. Dit zetten wij voort.

De aanbeveling bevestigt de door ons ingezette koers om beschikbare middelen flexibel en doelgericht in te zetten, met als doel de fysieke toegankelijkheid van veelgebruikte gemeentelijke panden structureel te verbeteren en het behalen van keurmerk Brons op alle 44 panden.

Ten slotte

Wij danken u voor de prettige samenwerking gedurende dit onderzoek. Het rapport vormt voor ons een belangrijk kader om de inzet op toegankelijkheid nog verder te versterken en verduurzamen. Wij zullen de opvolging van de aanbevelingen betrekken bij onze verdere beleidsontwikkeling en uitvoering.



5 Nawoord

De rekenkamer is verheugd dat het college alle conclusies en aanbevelingen onderschrijft en dat ons rapport het college stimuleert om de huidige LIA om te werken tot een integraal beleidskader voor toegankelijkheid. Wel vragen wij nog expliciet aandacht voor de fysieke toegankelijkheid. Het college streeft naar toegankelijkheidsniveau brons. Dat betekent in de praktijk dat iedereen bij een gebouw naar binnen kan (eventueel is hierbij assistentie nodig), maar garandeert niet dat iedereen zelfstandig door het gebouw kan en de voorzieningen kan gebruiken. Daarmee kan de drempel zich in de praktijk van de voordeur tot in het gebouw verplaatsen.

nota van bevindingen

1 Capelle aan den IJssel heeft beleid over toegankelijkheid

1-1 inleiding

In navolging van het VN-verdrag vraagt het rijk aan gemeenten om te werken aan meer toegankelijkheid. Zo draagt de ‘Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte’ (Wgbh/cz) hen sinds 2016 op om geleidelijk te zorgen dat al hun diensten en producten "algemeen toegankelijk" worden. En het Besluit toegankelijkheid geeft aan dat overheden (waaronder gemeente) plannen moeten maken voor de geleidelijke verwezenlijking van algemene toegankelijkheid.⁸ Dit zijn vrij open geformuleerde normen, maar ze geven wel aan dat gemeenten hier zich voor dienen in te spannen. Dit hoofdstuk gaat over deze inspanningen wat betreft het geschreven beleid van de gemeente Capelle aan den IJssel. De rekenkamer kijkt of de gemeente de verplichte beleidsagenda heeft op het gebied van toegankelijkheid en mogelijk nog ander beleid en of er misschien voorbeelden van Rotterdams beleid zijn die de gemeente zouden kunnen inspireren. Ook kijkt de rekenkamer of de taak om toegankelijkheid te versterken bij specifieke ambtenaren is belegd.

1-2 Capelle aan den IJssel heeft een beleidskader over toegankelijkheid en ambtenaren die zich ermee bezighouden.

1-2-1 Capelle aan den IJssel heeft een LIA

Gemeenten moeten periodiek een beleidsplan maken over toegankelijkheid. De inhoud hiervan mogen gemeenten zelf bepalen. Bij de ratificatie van het VN-verdrag in 2016 nam de Tweede Kamer namelijk het Amendement Van der Staaij en Bergkamp aan. Daarin staat dat gemeenten in hun periodiek vast te stellen plannen voor de uitvoering van de Wmo 2015, Jeugdwet en Participatiewet ook moeten beschrijven hoe zij werken aan de implementatie van het VN-verdrag. En in de toelichting op het amendement staat: “Het is de bedoeling (...) dat gemeenten één integraal plan ontwikkelen voor het hele sociale domein. Concreet kan dit worden uitgewerkt in een Lokale Inclusie Agenda”, afgekort een LIA.⁹ De Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) en Ieder(IN) – koepelorganisatie van mensen met een beperking – hebben handreikingen gemaakt voor gemeenten om tot een Lokale Inclusie Agenda te komen. Volgens de VNG-handreiking heeft een inclusieve samenleving betrekking op “onderwijs & ontwikkeling, thuis, werk & inkomen, vrije tijd, vervoer en welzijn, gezondheid & ondersteuning.”¹⁰ In de handreiking van Ieder(IN) staat: “Gemeenten moeten duidelijk omschrijven welke verbeteringen en doelen ze gaan realiseren, en

⁸ VNG, ‘handreiking Lokale Inclusie Agenda’, maart 2019; Besluit algemene toegankelijkheid voor personen met een handicap of chronische ziekte, 2017, artikel 3.

⁹ K. Van der Staaij en V. Bergkamp, “Nader gewijzigd amendement van de leden Van der Staaij en Bergkamp ter vervanging van dat gedrukt onder nr. 19,” Tweede Kamer, 33990-35 (januari 2016).

¹⁰ VNG, *Handreiking Lokale Inclusie Agenda*, (Den Haag, 2019), 3 & 17.

daarbij ook aangeven binnen welke termijn dat gaat gebeuren. In het plan moeten de onderwerpen onderwijs, werk, inkomen, vervoer, wonen en leven een plek krijgen.”¹¹ Dit zijn onderwerpen die ook in het VN-verdrag aan de orde komen.

De Capelse LIA heet ‘Capelle voor iedereen’ en is door het college vastgesteld op 21 juni 2022.¹² Het is de eerste Capelse LIA. In het document komen de thema’s aan bod die volgens de VNG in een LIA moeten staan. Het gaat namelijk over de thema’s Onderwijs en Ontwikkeling, Thuis, Wonen en de Buurt, Werk en Inkomen, Vrije tijd en Sport, Verkeer en Mobiliteit, Welzijn, Gezondheid en Ondersteuning, Publieke ruimte en Gemeentelijke organisatie. Opvallend aan de LIA is dat deze niet alleen gaat over inclusie van mensen met een beperking (oftewel toegankelijkheid) maar ook over inclusie van mensen van alle leeftijden en culturele achtergronden, van mensen met een laag inkomen en van verschillende genders en geaardheden.

Volgens het amendement moeten de gemeentelijke plannen over toegankelijkheid periodiek zijn. Het zou dus voor de gemeente Capelle logisch zijn om de LIA elke zoveel jaar te herijken of te vernieuwen. Dat is in de Capelse LIA echter niet voorzien. Er is geen looptijd voor het document benoemd. De LIA zal wel worden meegenomen in de nieuwe Samenlevingsagenda, zo geeft de gemeente aan.¹³ Deze is op dit moment nog niet vastgesteld. De rekenkamer heeft een conceptversie ingezien en stelt vast dat deze geen concrete acties of doelen op het gebied van toegankelijkheid bevat.¹⁴

1-2-2 De LIA van Capelle aan den IJssel bevat nauwelijks concrete toegankelijkheidsacties

Hoewel de LIA veel informatie over toegankelijkheid in Capelle geeft, bevat deze praktisch geen concrete voornemens om de toegankelijkheid in de gemeente verder te bevorderen. De eerste 12 pagina’s van de LIA betreffen een beschrijving van de landelijke en lokale context van het beleid, van abstracte doelen en van een stand van zaken van “wat er allemaal al gebeurt in Capelle aan den IJssel op het gebied van inclusie”.¹⁵ Alleen op de laatste twee pagina’s staan enkele acties vermeld die nieuw zijn. De meest concreet geformuleerde actie is het aanstellen van een ambtenaar als ambassadeur inclusie. De tekst geeft echter niet duidelijk aan of deze ambassadeur zich (ook) op toegankelijkheid richt. De overige acties zijn nauwelijks concreet geformuleerd en geen van de acties is SMART-geformuleerd. Er bovendien is geen voornemen tot monitoring van de resultaten opgenomen in de LIA. In het collegebesluit van de vaststelling van is wel opgenomen LIA dat “een evaluatie plaats zal vinden in het najaar van 2023”.¹⁶ De gemeente heeft wel concrete acties voor toegankelijkheid beschreven in andere documenten dan de LIA. Dit komt aan bod in paragraaf 1-3 en hoofdstuk 2 van dit rapport.

Inspiratie uit Rotterdam: tientallen concrete acties in de LIA

¹¹ Ieder(IN), *Vraag en antwoord - VN-verdrag lokaal*, (Utrecht, 2017), 5.

¹² Gemeente Capelle aan den IJssel, ‘Capelle voor iedereen- Lokale Inclusie Agenda’, 2022.

¹³ bron: interview met ambtenaren Capelle aan den IJssel

¹⁴ Gemeente Capelle aan den IJssel, *Koersdocument samenlevingsagenda 1.0* [concept], oktober 2025.

¹⁵ Gemeente Capelle aan den IJssel, ‘Capelle voor iedereen- Lokale Inclusie Agenda’, 2022, p.6.

¹⁶ College van B&W Capelle aan den IJssel, ‘Besluitenlijst B&W vergadering 21 juni 2022 – OPENBAAR’, 21 juni 2022, p.1.

De Rotterdamse LIA is een stuk concreter dan die van Capelle aan den IJssel. Deze LIA heet de Lokale Agenda Toegankelijkheid Rotterdam en verscheen in 2020.¹⁷ Naast een beschrijving van wat er al gebeurt in de gemeente Rotterdam, stonden er 61 nieuwe acties in, waarvan de helft SMART-geformuleerd. Bijna alle acties waren voorzien van een deadline.¹⁸ Na het verlopen van de meeste deadlines, in 2024, werd de LAT herijkt en van een lijst nieuwe voorgenomen acties voorzien.¹⁹ Vooral voor de SMART-geformuleerde acties uit de LAT was op basis van de jaarlijkse voortgangsrapportages door de Rotterdamse raad goed te volgen welke resultaten geboekt worden.

1-2-3 De LIA van Capelle aan den IJssel zet nauwelijks in op het maken van concreet verschil voor de doelgroep

De LIA van Capelle aan den IJssel bevat in het geheel geen duidelijk omschreven acties gericht op het creëren van openbaar toegankelijke, niet-tijdelijke regelingen of voorzieningen door de gemeente. Er zijn geen acties voor bijvoorbeeld toegankelijke speeltuinen, rolstoelvriendelijke openbare ruimte of subsidieregelingen voor toegankelijk sporten, om wat voorbeelden te noemen. Structureel verschil voor inwoners maakt de gemeente in de ogen van de rekenkamer vooral als ze openbaar toegankelijke, niet-tijdelijke regelingen en voorzieningen creëert of ondersteunt.

1-2-4 In Capelle aan den IJssel zijn de taken “inclusie” en “digitale toegankelijkheid” specifiek bij ambtenaren belegd

In Capelle is er een beleidsambtenaar inclusie bij de afdeling Samenleving. Deze heeft geen specifiek budget voor toegankelijkheid en er is geen deel van de uren van de aanstelling aan toegankelijkheid toebedeeld. Er is ook een adviseur digitale toegankelijkheid bij het team communicatie. Deze heeft wel een specifieke taak en budget voor toegankelijkheid, maar dit betreft alleen het digitale deel van toegankelijkheid. Voor de andere Capelse ambtenaren is toegankelijkheid geen deel van hun functietitel, hoewel velen van hen uiteraard wel betrokken zijn bij werk dat de toegankelijkheid in de gemeente verbetert.

Rotterdam heeft een speciaal ambtelijk programmteam dat de LIA voorbereidt, de voortgang van de LIA-acties monitort en de LIA-herijking voorbereidt. Dit team heet “Rotterdam Onbeperkt” en houdt zich exclusief bezig met toegankelijkheid. Het bestaat uit zo’n 18 ambtenaren afkomstig uit de verschillende afdelingen (‘clusters’) van de gemeente. De meeste leden werken slechts een deel van hun aanstelling als programmteamlid en enkele leden werken voltijds aan toegankelijkheid.

1-2-5 Capelle aan den IJssel organiseert bewustwordingsactiviteiten

¹⁷ Gemeente Rotterdam, *Lokale Agenda Toegankelijkheid*, augustus 2020.

¹⁸ Deze deadlines lagen voor de meeste doelen in 2022, een enkele keer was de deadline 2030.

¹⁹ College B&W Rotterdam, “Voortgangsrapportage Lokale Agenda Toegankelijkheid over 2022 en herijking Lokale Agenda Toegankelijkheid 2023-2024,” M2305-429 – 23bo005799 (20 juni 2023).

De gemeente Capelle aan den IJssel organiseert bewustwordingsactiviteiten. Die activiteiten zijn bedoeld om inwoners bewust te maken van het belang van toegankelijkheid.

De gemeente organiseerde in 2025 in de jaarlijkse, landelijke Week van de Toegankelijkheid een Ervaringsmiddag in het gemeentehuis. Hier konden bezoekers meedoen met, of een bezoek brengen aan een Rolstoelparcours, het bezoeken van de Autisme-Belevenistent, een Digitaal-toegankelijkheidsspel, een Lego kleurenblindspel, de Escapekoffer begrijpelijke taal en een Informatiemarkt (met onder andere de Autismevereniging, De Zonnebloem, Adviesraad Sociaal Domein, de Bibliotheek, hulphonden voor autisme en het DigiTaalhuis).

In maart 2025 organiseerde de gemeente samen met Stichting Open Mind de expositie Samen Onbeperkt Vooruit in het Vuypark.²⁰ Deze expositie vertelt de ervaringen van 19 mensen met een lichamelijke beperking in woord, beeld en geluid.

In 2024 zijn tijdens de Week van de Toegankelijkheid drie filmpjes gemaakt binnen het Capelse gemeentehuis om te leren over waar iemand die slechtziend is, iemand met autisme en een rolstoelgebruiker tegenaan lopen. Deze bewustwordingsactiviteit was in de eerste plaats gericht op de ambtenaren van de gemeente.

1-2-6 Capelle aan den IJssel betreft de doelgroep bij het opstellen van de LIA

In Capelle bestaat de betrokkenheid van de doelgroep bij het opstellen van de LIA uit een ambtelijke brainstormsessie met onder meer de Adviesraad Sociaal Domein (ASD) en de Belangengroep Gehandicapten Capelle en een advies van de ASD. In de toelichting van het amendement over toegankelijkheid staat dat mensen met een beperking (en hun vertegenwoordigende organisaties) moeten worden betrokken bij het opstellen van het beleid.²¹ Op 7 september 2021 heeft, in verband met de geldende Covid-19-maatregelen, een digitale brainstormsessie plaatsgevonden onder de titel De Toegankelijke Stad. Aan de brainstormsessie namen ongeveer 25 personen deel, onder meer ambtenaren, leden van de ASD, leden van de werkgroep Toegankelijkheid en Mobiliteit, vertegenwoordigers van de Belangengroep Gehandicapten Capelle (BGS) en overige geïnteresseerden. Ook heeft de Adviesraad Sociaal Domein Capelle aan den IJssel in 2022 een advies gegeven over de toen nog vast te stellen LIA en heeft het college van B & W een antwoordbrief geschreven op dit advies.²²

In Rotterdam heeft de gemeente de doelgroep meer uitgebreid betrokken bij het proces naar het opstellen van de LIA. Ze heeft niet alleen de adviesraad (Brede Raad 010) betrokken maar ook gesprekken met belangenbehartigers gevoerd en ervaringsdeskundigen via Stichting MEE Rotterdam Rijnmond. Dit is een stichting die mensen met een beperking ondersteunt en als kennispartner voor onder andere

²⁰ Open mind is een onafhankelijke stichting die zonder structurele financiering van de overheid of derden kunstprojecten rondom kwetsbare groepen in onze samenleving realiseert. Stichting open mind, "Donaties", geraadpleegd op 3 december 2025, <https://www.stichtingopenmind.nl/open-mind/donaties/>.

²¹ Op grond van de Participatiewet en de WMO moeten inwoners de mogelijkheid hebben om advies te leveren op door hun gemeente opgestelde voorgestelde beleidsdocumenten. In Capelle vervult de ASD deze wettelijke vereiste.

²² Adviesraad Sociaal Domein Capelle aan den IJssel, *Adviesvraag Lokale Inclusie Agenda 2022 (Capelle voor Iedereen)*, 8 juni 2022; College van B&W Capelle aan den IJssel, *adviesvraag Lokale Inclusie Agenda*, 21 juni 2022.

overheden optreedt.²³ Daarnaast heeft de gemeente sinds 2024 een ervaringsdeskundige ambtenaar als “toegankelijkheidsambassadeur” aangesteld. Deze ambtenaar moet binnen de gemeente en bij het gemeentebestuur lobbyen voor het thema en in de stad zoveel mogelijk partijen bij het onderwerp laten aansluiten.²⁴ Deze ambtenaar maakt ook deel uit van Rotterdam Onbeperkt en werkte daardoor onder andere mee de herijking van de LIA.

1-3 Capelle aan den IJssel heeft beleid over toegankelijkheid naast de LIA

De rekenkamer heeft de gemeente Capelle aan den IJssel gevraagd welke andere beleidskaders dan de LIA, toegankelijkheidsbeleid bevatten. De gemeente gaf aan dat het dan vooral gaat om het interne ‘Plan van Aanpak toegankelijkheid’ van het team vastgoed gaat²⁵, het communicatiebeleidsplan²⁶ en het interne projectplan digitale toegankelijkheid van het team communicatie.²⁷ Deze plannen worden in hoofdstuk 2 behandeld. Er waren volgens de geïnterviewde ambtenaren nog meer kaders met toegankelijkheidsbeleid, maar het was niet centraal bekend welke plannen dat precies betrof en welke onderdelen daarvan over toegankelijkheid gaan. De rekenkamer kreeg daarop vele stukken aangeleverd, maar niet altijd was duidelijk waar in deze stukken toegankelijkheid aan de orde kwam. In het document ‘Toegankelijkheid Capelle aan den IJssel – Bijlage Rapport 2’ uit 2002 is dit wel duidelijk.²⁸ Hierin staan heldere richtlijnen en criteria voor de inrichting en het beheer van de openbare ruimte, met specifiek aandacht voor loop- en rijroutes, oversteekplaatsen en op- en afritten, hoogteverschillen hellingen en liften, bruggen, fietssluisen en parkeerplaatsen. Volgens de gemeente is dit document “haar werkwijze om de openbare ruimte toegankelijker te maken”.²⁹

De rekenkamer kreeg ook de nota ‘Capelle in beweging – sport en beweeg nota Capelle aan den IJssel 2024-2027’ toegestuurd. Hierin staan geen concrete doelen of acties voor meer toegankelijkheid. Er is wel aanbod voor kinderen met een beperking, zo geven betrokken ambtenaren aan. Het gaat om drie (structurele) activiteiten voor kinderen en jongeren met een motorische beperking, beperking in het autistische spectrum, of een licht verstandelijke beperking. Het gaat om voetbaltrainingen, zwemlessen en de zogeheten ‘Club extra’ voor kinderen met een motorische beperking van 6 tot 10 jaar. In samenwerking met SportMEE (onderdeel van MEE Rotterdam Rijnmond) helpt Sportief Capelle ook mensen met een beperking te sporten of bewegen. En zij helpt verenigingen aandacht te hebben voor toegankelijkheid.³⁰ Sportief Capelle biedt onder andere beweeggroepen met lichte belasting en sportgroepen met lichtere belasting (walking football etc.).

²³ Gemeente Rotterdam, *Lokale Agenda Toegankelijkheid*, augustus 2020, 11.

²⁴ College B&W Rotterdam, “Voortgangsrapportage Lokale Agenda Toegankelijkheid over 2022 en herijking Lokale Agenda Toegankelijkheid 2023-2024,” M2305-429 – 23bo005799 (20 juni 2023), 1.

²⁵ Gemeente Capelle aan den IJssel, *Vastgoed Toegankelijkheid – VN verdrag Handicap* [concept], 27 juni 2024.

²⁶ Gemeente Capelle aan den IJssel, *Beleidsplan communicatie: Onze communicatie is duidelijk en toegankelijk*, ongedateerd.

²⁷ Gemeente Capelle aan den IJssel, *Beleidsnotitie digitale toegankelijkheid*, mei 2022, versie 1.0

²⁸ Gemeente Capelle aan den IJssel, ‘Toegankelijkheid Capelle aan den IJssel – Bijlage Rapport 2’, 1 augustus 2002.

²⁹ bron: ambtelijk wederhoor.

³⁰ bron: ambtelijk wederhoor.

Inspiratie uit Rotterdam: Het plan ‘Rotterdam Sport Onbeperkt’ stelt concrete doelen voor toegankelijker sporten

Het plan van aanpak ‘Rotterdam Sport Onbeperkt’ werd in augustus 2023 ter informatie aan de raad toegestuurd. Het plan heeft als doel “het sporten in Rotterdam nog toegankelijker te maken voor mensen met een beperking” en bevat een groot aantal maatregelen om dat te bereiken.³¹ Het plan heeft vijf doelen.

- 1 informatie over sporten en bewegen goed vindbaar voor mensen met een beperking;
- 2 betere fysieke toegankelijkheid van sportaccommodaties;
- 3 betere sociale toegankelijkheid, dus een veilige, gastvrije en deskundige sportomgeving;
- 4 betere praktische toegankelijkheid (betaalbaarheid, vervoer, sporthulpmiddelen, etc.);
- 5 hulp bij het kiezen van activiteiten.

Bij elk doel staan meerdere SMART-geformuleerde acties. Een actie bij is bijvoorbeeld het in 2023 laten schouwen van 27 sportaccommodaties volgens de normen van een bepaald toegankelijkheidskeurmerk,³² waarna een plan van aanpak wordt opgesteld met een begroting om de benodigde aanpassingen te realiseren. Door dergelijke acties uit te voeren kan de gemeente een concreet verschil maken voor mensen met een beperking die (meer) willen sporten.

Inspiratie uit Rotterdam: beleid voor het beter ondersteunen van mensen met een LVB en voor Samenleven

De gemeente Rotterdam heeft twee plannen die over toegankelijkheid gaan en voor Capelle mogelijk ook interessant zijn om op te stellen.

- Rotterdam heeft sinds 2020 concernbrede plannen voor het beter ondersteunen van mensen met een Licht Verstandelijke Beperking (LVB). Het eerste plan heette ‘Kijk op LVB’.³³ In 2023 werd het opgevoegd door het plan ‘Zicht op mensen met een licht verstandelijke beperking (LVB) 2023-2025’.³⁴ De plannen hebben tot doel om de gemeentelijke werkprocessen aan te passen aan de capaciteiten van mensen met een LVB. Daarvoor is het ook nodig dat ambtenaren mensen met een LVB beter gaan herkennen. Het plan heeft acht concernbrede actiepunten, waaronder bijvoorbeeld het benoemen van Ambassadeurs LVB binnen de organisatie en het schrijven op B1 niveau. Bij het plan zijn 21 deelafdelingen van de gemeente aangesloten, elk met hun eigen SMART-formuleerde acties die in jaarplannen zijn vervat.

³¹ Gemeente Rotterdam, *Plan van Aanpak ‘Rotterdam Sport Onbeperkt. Versie .007 Aangepast nav commissievergadering d.d. 30-08-2023*, 27 september 2023, 6-14.

³² Dit keurmerk heet de Integrale Toegankelijkheid Standaard.

³³ Gemeente Rotterdam, *Kijk op LVB*, juni 2020.

³⁴ Wethouder Zorg, Ouderen, Jeugdzorg, “Plan Zicht op LVB,” Commissie Zorg, Welzijn, Cultuur en Sport, (wethoudersbrief, M2306-3659 – 34bo007130, 7 september 2023); Gemeente Rotterdam, *Zicht op mensen met een licht verstandelijke beperking (LVB)*, september 2023.

- Het Rotterdamse Actieplan Samenleven heeft een subsidieregeling voor bewustwordingsactiviteiten. Het Rotterdamse “Actieplan Samenleven in één stad”, uit 2023, gaat over de gelijke behandeling van alle Rotterdammers conform artikel 1 van de Grondwet.³⁵ Het plan richt zich op bestrijding van discriminatie naar “kleur en afkomst, leeftijd, religie, sociaaleconomische positie, politieke voorkeur, geslacht, gender, seksualiteit, beperkingen, chronische ziekten, sociale status, verblijfsstatus en alle unieke combinaties van deze kenmerken.”³⁶ Het plan kondigt een nieuwe subsidie aan voor activiteiten gericht op bewustwording over (on)gelijke behandeling. Ook initiatieven voor meer bewustwording over de behandeling van mensen met een beperking, kunnen een aanvraag doen.³⁷

In een brief aan de kindermobovudsvrouw Rotterdam Rijnmond geeft de gemeente Capelle aan den IJssel concreet aan welke acties zij heeft (ondernomen) voor het toegankelijker maken van speeltuinen. “In 2024 zijn 20 speelplaatsen vernieuwd; voor 2025 staan er 13 herinrichtingen gepland. Niet iedere speelplaats is volledig inclusief, maar er wordt zo veel mogelijk gewerkt met toestellen die voor diverse doelgroepen toegankelijk zijn.³⁸ De gemeente voegt hier naar de rekenkamer aan toe: “Daarbij wordt expliciet gekeken naar verschillende aspecten, waaronder kleurgebruik, hoogte, prikkels, rekenen en taal, motorische vaardigheden, behendigheid, leeftijd en gender, zodat een zo breed mogelijke groep kinderen gebruik kan maken van de speelvoorzieningen. Daarnaast is in 2024 aan de Vivaldistraat een nieuwe speelplaats gerealiseerd met inclusieve speeltoestellen”. Daarnaast zal “in 2025 (...) een speelplek (...) worden voorzien van een inclusief speeltoestel”.³⁹

In ambtelijk wederhoor geeft de gemeente naar de rekenkamer verder aan dat er stappen zijn gezet op het gebied van toegankelijk openbaar vervoer. Er zijn “inmiddels 57 van de 66 bushaltes toegankelijk gemaakt door het verhogen van de perrons en het aanbrengen van geleidenlijnen.”⁴⁰

³⁵ Gemeente Rotterdam, Actieplan: Samenleven in één stad, september 2023; Grondwet: Nederlandse grondwet, Artikel 1.

³⁶ Gemeente Rotterdam, *Actieplan Samenleven in één stad*, september 2023, 9.

³⁷ Gemeente Rotterdam, *Actieplan Samenleven in één stad*, september 2023, 31.

³⁸ Gemeente Capelle aan den IJssel, brief aan de kindermobovudsvrouw ORR ‘Stand van zaken 2025 aanbevelingen rapport Hoor mij en zie mij’, 2025

³⁹ bron: ambtelijk wederhoor

⁴⁰ bron: ambtelijk wederhoor

2 Capelle aan den IJssel werkt voortvarend aan toegankelijke dienstverlening

2-1 inleiding

In dit hoofdstuk beoordeelt de Rekenkamer hoe de gemeente haar dienstverlening vormgeeft in beleid en uitvoering. Het gaat daarbij met name om de Informatietoegankelijkheid van de dienstverlening. Deze komt aan de orde in paragraaf 2-2. Paragraaf 2-3 gaat over de moeite die de gemeente, volgens haar beleid en in de praktijk, doet om de fysieke toegankelijkheid van het gemeentelijk vastgoed, waaronder de dienstverleningslocaties, te vergroten. Ter inspiratie staan voorbeelden van Rotterdams beleid of uit de Rotterdamse uitvoeringspraktijk vermeld.

2-2 Het Capelse beleidskader over dienstverlening stelt weinig doelen voor toegankelijkheid, maar is wel uitgewerkt in concrete plannen.

In het vigerende beleidsplan communicatie van de gemeente Capelle aan den IJssel staan weinig concrete doelstellingen op het gebied van toegankelijke communicatie. Wel staat er dat de gemeente hard werkt aan het toegankelijk maken van alle overheidswebsites en apps en dat nieuwe websites “voldoen aan de nieuwe regels”. Waarschijnlijk wordt met “nieuwe regels” het Bdto bedoeld. Ook staat er dat de gemeente “zonder uitzondering begrijpelijker en duidelijker” wil schrijven.⁴¹ Deze voornemens op het gebied van digitale toegankelijkheid en taal zijn verder uitgewerkt in uitvoeringsplannen en beleidsnotities die hieronder aan de orde komen.

Capelle aan den IJssel heeft een concreet uitgewerkt plan voor meer Duidelijke taal

Toenmalig burgemeester Peter Oskam heeft begin 2020 de Direct Duidelijk Deal getekend. Dit was het startsein voor duidelijke taal binnen de gemeente. Tijdens de Nieuwjaarsreceptie werd dit publiekelijk aan Capelle gepresenteerd. De organisatie wil schrijven in duidelijke taal en de verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij alle afdelingen.⁴² De gemeente Capelle aan den IJssel stelt hiervoor sinds september 2023 jaarlijks een Uitvoeringsplan Duidelijke taal op.⁴³ Dit plan is een uitwerking van het beleidsplan communicatie. Het plan is eind 2024 bijgewerkt naar de stand van zaken toen. Het uitvoeringsplan voor 2026 is momenteel in voorbereiding. In het plan staan allerlei concrete acties om ervoor te zorgen dat alle ambtenaren zoveel mogelijk in duidelijke taal communiceren, naar inwoners maar ook intern. Dat wil zeggen dat zij hoogstens B1 niveau taal gebruiken maar ook dat “de lezer centraal” staat. De auteur van een tekst moet daartoe vooraf bedenken:

- Wie is je lezer?
- Wat wil je dat de lezer wel of niet doet?

⁴¹ Gemeente Capelle aan den IJssel, *Beleidsplan communicatie: Onze communicatie is duidelijk en toegankelijk*, ongedateerd, 8.

⁴² ambtelijk wederhoor.

⁴³ Gemeente Capelle aan den IJssel, *Uitvoeringsplan Duidelijke taal*, september 2023.

- Welke vragen heeft je lezer?

Met als doel: de lezer begrijpt na het lezen van de tekst wat wel of niet te doen.

Om ervoor te zorgen dat alle ambtenaren duidelijke taal gaan gebruiken, bevat het uitvoeringsplan een serie acties. Zo worden op iedere afdeling twee medewerkers als taalambassadeurs benoemd. Zij jagen het gebruik van duidelijke taal op hun afdeling aan en overleggen maandelijks met de coördinator Duidelijke taal. Ook zijn er trainingen, voorbeeldbrieven en hulpmiddelen beschikbaar gesteld zoals Texamen. Texamen is een online hulpmiddel om het taalniveau van een tekst te bepalen en te verbeteren. In 2024 zijn twee ervaringsdeskundigen van de Stichting Lezen en Schrijven gevraagd om brieven van het team WMO te beoordelen op begrijpelijkheid. Veel van de door hen aangedragen verbeteringen zijn doorgevoerd en meegenomen in het (her)schrijven van andere brieven.⁴⁴

Elk uitvoeringsplan bevat tevens één grotere actie of moment gericht op extra aandacht en bewustwording onder de ambtenaren. In 2024 was dit het spel Zeg het dan! en de Escape Koffer van Stichting Lezen en Schrijven, die door verschillende afdelingen zijn ingezet. In 2025 is vond de Duidelijke-Taalstrijd plaats. Daarbij hebben teams van diverse afdelingen vijf onduidelijke zinnen uit Capelse memo's, brieven, flyers en andere communicatie-uitingen herschreven naar duidelijke taal. De jury van de strijd bestond uit een ervaringsdeskundige van Stichting Lezen en Schrijven, een lid van de ASD, een lid van de Jongerenraad en een taalambassadeur.⁴⁵

Monitoring van de gemeentebrede resultaten op het gebied van duidelijke taal in de communicatie naar burgers, is in het plan niet voorzien.⁴⁶

Inspiratie uit Rotterdam: steekproefsgewijs monitoren van het gerealiseerde schrijfniveau

Ook in Rotterdam zijn er doelstelling om toegankelijker te schrijven. Het team communicatie verzorgt daartoe trainingen voor ambtenaren en heeft onder meer een schrijfwijzer opgesteld.⁴⁷ In september 2023 heeft het college bovendien naar aanleiding van een motie voor de raad onderzocht welk aandeel van haar teksten voor burgers in duidelijke taal gesteld was. Dit bleek 44% te zijn.

Op dit moment bereidt de gemeente het wettelijk verplichte lokale beleidskader 'Zorgplicht tot passende ondersteuning bij bestuurlijk verkeer' voor.⁴⁸ Dit kader zal naar verwachting in januari 2026 door het college vastgesteld worden. De rekenkamer heeft begin januari 2026 het concept voor het kader ontvangen. Hierin staan op het gebied van toegankelijkheid een aantal acties die ook in het hierboven beschreven beleid over duidelijke taal staan. Ook staat er dat de website een voorleesfunctie heeft

⁴⁴ bron: ambtelijk wederhoor

⁴⁵ bron: ambtelijk wederhoor.

⁴⁶ Gemeente Capelle aan den IJssel, *Uitvoeringsplan Duidelijke taal*, september 2023; Gemeente Capelle aan den IJssel, *Uitvoeringsplan Duidelijke taal*, december 2024.

⁴⁷ Gemeente Rotterdam, "schrijfwijzer duidelijke taal", geraadpleegd op 20 september 2024,

<https://rio.rotterdam.nl/umbraco/informatieportaal/communicatieportaal/duidelijke-taal/duidelijke-taal/dit-is-duidelijke-taal/>

⁴⁸ Gemeente Capelle aan den IJssel, 'Beleid 'Zorgplicht tot passende ondersteuning bij bestuurlijk verkeer'', concept

die alle tekst hardop voorleest. Verder staan er loketten in beschreven waar Capellenaren hulp kunnen krijgen bij het gebruiken van digitale dienstverlening van de gemeente, zoals de Bibliotheek, de wijkwinkels en het Digi-taalhuis.

Capelle aan den IJssel heeft een beleidsnotitie digitale toegankelijkheid

Gemeenten hebben een verplichting wat betreft het technisch toegankelijk maken van hun websites voor mensen met een beperking. Die verplichtingen staan in het Besluit Digitale Toegankelijkheid Overheden (Bdto) uit 2019. Ze moeten hun apps en websites laten toetsen aan zogeheten WCAG-normen (zie kader). Op basis van de uitkomsten moeten ze toegankelijkheidsverklaringen publiceren, waarin minstens een status A, B of C staat. Bij status A is er een rapport van maximaal 3 jaar oud waarin staat dat aan alle WCAG-normen is voldaan. Bij status B is volgens het rapport nog niet aan alle normen voldaan. Bij status C is er nog geen rapport of is het rapport te oud, maar staat een (nieuw) onderzoek wel binnen zes maanden gepland.

Het Bdto is in fasen ingegaan vanaf september 2019. Sinds 23 september 2020 geldt het besluit voor alle websites van overheden en sinds 23 juni 2021 voor alle mobiele applicaties van overheden. Het besluit is in 2023 onderdeel geworden van de Wet digitale overheid.⁴⁹ Volgens het Bdto zijn overheden niet verplicht om betere toegankelijkheid te realiseren als dit te zwaar weegt ten opzichte van andere belangen.

De WCAG-normen

De Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) zijn 50 normen, ontwikkeld door het World Wide Web Consortium. Ze gaan over vier kernprincipes:

- **Waarneembaar:** Informatie en gebruikersinterfacecomponenten⁵⁰ moeten worden weergegeven op een manier die waargenomen kan worden door zoveel mogelijk gebruikers. Dat kan bijvoorbeeld gaan over aanpasbare lettergroottes en contrast op webpagina's, over ondertiteling voor video's of over tekst die aangeeft wat er op plaatjes staat.
- **Bedienbaar:** De gebruikersinterface en navigatie moeten bedienbaar zijn door alle gebruikers, inclusief degenen die bijvoorbeeld alleen een toetsenbord gebruiken. Normen op dit gebied gaan bijvoorbeeld over voldoende tijd geven voor het voltooien van taken en het vermijden van inhoud die kan leiden tot epileptische aanvallen.
- **Begrijpelijk:** de gebruikersinterface en de informatie die erop staat, moeten begrijpelijk zijn. Dit betekent dat navigatiemogelijkheden duidelijk moeten zijn en dat interacties voorspelbaar moeten zijn ('als ik hierop klik, zal er wel dit gebeuren').
- **Robuust:** Mensen moeten de website of applicatie kunnen (blijven) gebruiken, ook als technologieën zich ontwikkelen. Dit betekent onder andere het gebruik van gestandaardiseerde code, het vermijden van verouderde technologieën en het testen van compatibiliteit met verschillende browsers en hulptechnologieën.

Sinds mei 2022 is het Capelse beleidskader communicatie ook uitgewerkt in een interne Beleidsnotitie digitale toegankelijkheid⁵¹. Hierin staat beschreven hoe de

⁴⁹ Wet digitale overheid, BWBR0048156 (2019), <https://wetten.overheid.nl/BWBR0048156/2023-07-01>.

⁵⁰ Een interface is een koppelvlak waarmee - in het geval van een gebruikersinterface - mens en computer met elkaar communiceren, bijvoorbeeld een websitepagina, aanmeldzuil, telefoonmenu et cetera.

⁵¹ Gemeente Capelle aan den IJssel, "Digitale toegankelijkheid", mei 2022, versie 1.0

gemeente organisatiebreed zal gaan werken aan het verbeteren van de toegankelijkheid van alle websites en apps die nog geen status A hebben. De adviseur digitale toegankelijkheid heeft daarin een centrale rol en activeert ook activiteiten voor de kennis en bewustwording in de organisatie. De rekenkamer heeft een presentatie ontvangen waarmee deze adviseur haar collega's in een dagdeel bijschoolt over het onderwerp.⁵² In 2025 zijn zes trainingen verzorgd en daarmee vijf afdelingen met circa 80 ambtenaren bereikt. De trainingen zijn gericht op het opdoen van praktische kennis, waarbij ook op de afdeling toegesneden oefeningen worden gedaan. Daarnaast ondersteunt de adviseur digitale toegankelijkheid de afdelingen met handleidingen en toegankelijke templates.

In 2023 werd een thema-avond over het onderwerp digitale toegankelijkheid voor de raad georganiseerd.

De gemeente geeft in de notitie aan dat ze elk jaar tien websites wil laten onderzoeken wat betreft de WCAG-vereisten. Op die manier is steeds voor alle 30 websites die de gemeente beheert, een actueel genoeg rapport beschikbaar.⁵³ Ook is toegankelijkheid een onderdeel van aanbestedingen van digitale middelen. Er wordt daarnaast met de leverancier van nieuwe websites contractueel vastgesteld dat het product volgens de WCAG-normen moet zijn en meteen wordt getoetst.⁵⁴ Deze aanpak van de gemeente is door overheidsstichting ICTU als realistisch en zorgvuldig beoordeeld, en ICTU heeft werkwijze te presenteren tijdens een roadshow over digitale toegankelijkheid aan andere overheidsorganisaties.⁵⁵

Inspiratie uit Rotterdam: multichannel als doel en hulplijnen aanbieden

In het Rotterdamse beleidsplan dienstverlening stelt de gemeente zich ten doel dat in 2026 Rotterdammers "alle 423 producten en diensten van de gemeente via de verschillende contactkanalen kunnen aanvragen. Deze contactkanalen zijn o.a.: website, portalen, sociale media, live chat, chatbot, digitale balie, fysieke balies, telefonie, post, wijkhubs, app en participatie platforms."⁵⁶ Ook heeft de gemeente hulplijnen ingericht wanneer het mensen niet lukt om dienstverlening zelf online te gebruiken. Ze kunnen dan ondersteuning krijgen via het telefoonnummer 14010, aan de balies van de publiekslocaties en aan huis, via de zogeheten 'vliegende brigade'. Meer keuze uit verschillende kanalen en vormen van ondersteuning bij dienstverlening betekent meer mogelijkheden om (ook) met een beperking deel te nemen.

⁵² Gemeente Capelle aan den IJssel, "Digitale toegankelijkheid", (presentatie, ongedateerd).

⁵³ Gemeente Capelle aan den IJssel, "Digitale toegankelijkheid", (presentatie, ongedateerd), 10.

⁵⁴ Ambtenaren Capelle aan den IJssel, interview.

⁵⁵ bron: ambtelijk wederhoor.

⁵⁶ Gemeente Rotterdam, *De Rotterdamse Dienstverlening*, ongedateerd, 5.

2-2-1 Capelleaandenijssel.nl is geheel technisch toegankelijk

De website capelleaandenijssel.nl voldoet aan alle 50 WCAG-normen, zo stelde een extern onderzoeksbureau in mei 2023 vast.⁵⁷ Hier is hard aan gewerkt, zo geeft de gemeente aan. Er kwamen een aantal problemen uit de eerste scan, onder meer wat betreft de toegankelijkheid van pdf's, contrast en andere technische zaken. Deze zijn allemaal verholpen.

2-2-2 Ongeveer de helft van de andere gemeentelijke sites en apps voldoet aan het Bdto

Volgens het dashboard Digitoegankelijk van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties hebben 22 van de 39 overige websites en apps waar Capelle aan den IJssel verantwoordelijk voor is, een status A, B of C.⁵⁸ Vijf hebben een status A, elf hebben status B en zes hebben status C. Voor de overige 17 sites en apps voldoet de gemeente dus niet aan het Bdto.

Capelle aan den IJssel heeft ook beleid opgesteld om haar uitingen op sociale media digitaal toegankelijkheid te laten zijn.⁵⁹ Het Bdto heeft geen betrekking op sociale media, dus hiermee gaat de gemeente verder dan het besluit vraagt.

2-2-3 Capelle aan den IJssel voerde tot nu toe één gebruikerservaringsonderzoek uit

De gemeente Capelle organiseerde in 2022 een gebruikerservaringsonderzoek voor de website cappelleaandenijssel.nl waarin ook toegankelijkheid een rol speelde. Twee mensen met een visuele beperking hebben de site toen op onderdelen getest.⁶⁰ De rekenkamer heeft het verslag van dit onderzoek niet ontvangen. Bij gebruikerservaringsonderzoek klikken inwoners met een beperking zich een weg door online dienstverleningsprocessen. Daarbij vertellen ze meteen aan een onderzoeker vertellen hoe ze de verschillende te nemen stapjes ervaren. Dergelijk onderzoek vormt een belangrijke aanvulling op de 'technische' WCAG-onderzoeken.

Inspiratie uit Rotterdam: ambtenaren die bedreven zijn in gebruikerservaringsonderzoek

De gemeente Rotterdam geeft in haar beleidsplan dienstverlening naar om nieuwe producten, diensten en informatie zoveel mogelijk te laten testen, ook wat betreft de toegankelijkheid.⁶¹ Daarmee bedoelt ze iets anders dan WCAG-onderzoek. Dat een website aan alle WCAG-normen voldoet, wil immers lang niet altijd zeggen dat gebruikers hem in de praktijk goed genoeg kunnen begrijpen en gebruiken. Om dat te weten moet je 'echte' gebruikers met een beperking een website laten gebruiken en hun ervaringen noteren. De gemeente heeft voor dergelijk onderzoek sinds 2020 een eigen "User-eXperience team" (UX-team) van inmiddels zes ambtenaren. Zij voeren onder meer zogeheten gebruikerservaringsonderzoeken uit. De

⁵⁷ R. Swink en J. Ernst, *Rapport: Audit digitale toegankelijkheid website Gemeente Capelle aan den IJssel*, (200 OK, 30 mei 2023), <https://toegankelijkheidsrapport.swink.nl/capelleaandenijssel.nl-hercontrole/audit/>.

⁵⁸ Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, "Zó digitoegankelijk is Gemeente Capelle aan den IJssel," geraadpleegd op 5 november 2025, <https://dashboard.digitoegankelijk.nl/organisaties/387>.

⁵⁹ Gemeente Capelle aan den IJssel, 'Social media in Capelle', 2025

⁶⁰ bron: ambtelijk wederhoor

⁶¹ Gemeente Rotterdam, *De opgave 2023-2026 'De Rotterdamse Dienstverlening*, 2023, 8.

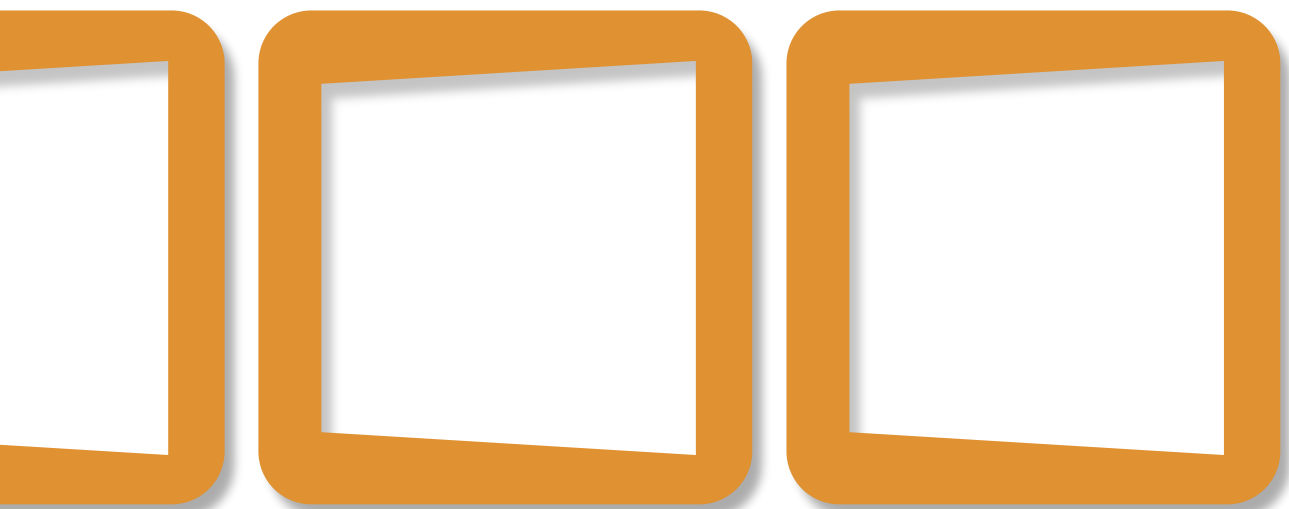
beleidsambtenaar die verantwoordelijk is voor een bepaald dienstverleningsproces, kan het team (of een extern bureau) inhuren om in beeld te laten brengen hoe gebruikers het proces ervaren, bijvoorbeeld gebruikers met een beperking.

2-3 De gemeente Capelle aan den IJssel werkt aan toegankelijker gemeentelijk vastgoed, maar de ambitie is bescheiden

De gemeente Capelle heeft een plan van aanpak voor het toegankelijker maken van het gemeentelijk vastgoed. Dit is een intern document. Het is inhoudelijk niet vastgesteld door de raad, alleen de aanvraag voor middelen en doelen voor het plan van aanpak zijn in de voorjaarsnota van 2024 aan de raad voorgelegd.⁶² Het plan is gemaakt op basis van toegankelijkheidsschouwen van 44 gemeentelijke panden uit 2018 door adviesbureau Ongehinderd. Een toegankelijkheidsschouw is een onderzoek van een gebouw of (buiten)ruimte ter plekke, waarbij aan de hand van een normenkader de fysieke toegankelijkheid wordt onderzocht. De gemeente wil voor elk van de panden circa €2.500 besteden om hun toegankelijkheid naar het niveau 'brons' te brengen. Brons is een categorie van toegankelijkheid volgens de indeling van toegankelijkheidsniveaus die Ongehinderd heeft bedacht. In totaal moet het plan daarmee circa €130.000 kosten.⁶³ Het niveau brons noemt Ongehinderd "een basisniveau van toegankelijkheid (...) Er zijn in de meeste gevallen geen bouwkundige aanpassingen nodig."⁶⁴ In de schouwrapporten staat niet hoeveel de voor niveau brons benodigde aanpassingen kosten. Dat er per gebouw circa €2.500 nodig is, is een inschatting door de gemeente

⁶² Gemeente Capelle aan den IJssel, *Vastgoed Toegankelijkheid – VN verdrag Handicap*, [concept] 27 juni 2024; Ambtenaar Capelle aan den IJssel, e-mail.

⁶⁴ Ongehinderd, "Standaard toetsniveau NLKT verhoogd naar Goud", geraadpleegd op 5 november 2025, <https://ongehinderd.nl/standaard-toetsniveau-nlkt-verhoogd-naar-goud/>





Rekenkamer

CAPELLE AAN DEN IJSSEL

de rekenkamer

De gemeenteraad van Rotterdam heeft in december 1997 de Rekenkamer Rotterdam ingesteld. Sinds 1 september 2025 is de heer Sjoerd Keulen directeur. Hij is door de gemeenteraad voor zes jaar benoemd en beëdigd. Aan dit rapport hebben de volgende medewerkers meegewerkt: Eva Bosch, Jitske Fransen.

doel

De rekenkamer onderzoekt de doelmatigheid, doeltreffendheid en rechtmatigheid van het beleid, het financieel beheer en de organisatie van het gemeentebestuur. Zij doet dat ten behoeve van de gemeenteraad. Met interdisciplinair onderzoek en beleidsevaluatie draagt de rekenkamer bij aan het versterken van de lokale democratie en de kwaliteit van het gemeentebestuur.

onafhankelijk

De rekenkamer is net als de gemeentelijke Ombudsman onafhankelijk. Haar taken en bevoegdheden staan in de Gemeentewet en de verordening Rekenkamer Rotterdam. De rekenkamer bepaalt zelf waar ze onderzoek naar doet en heeft vergaande bevoegdheden om informatie te verzamelen. De raad en/of het college van B en W kunnen de rekenkamer wel vragen om onderzoek te doen. De rekenkamer stuurt hen jaarlijks haar onderzoeksplan en jaarverslag toe.

openbaar

Het onderzoek resulteert in openbare rapporten die de rekenkamer ter behandeling aan de raad aanbiedt. Zij bevatten tevens de reacties van de onderzochte organen en instellingen op de conceptrapporten (ambtelijk en bestuurlijk wederhoor). De rapporten worden toegelicht in (commissies van) de gemeenteraad.

voor Rotterdam en regio

Vijf regiogemeenten hebben zich in de loop der jaren aangesloten bij de Rekenkamer Rotterdam, namelijk Albrandswaard, Capelle aan den IJssel, Krimpen aan den IJssel en Lansingerland.



Rekenkamer Capelle aan den IJssel

Postbus 70012
3000 KP Rotterdam

telefoon
010 - 267 22 42

info@rekenkamer.rotterdam.nl
www.rekenkamer.rotterdam.nl

basisontwerp
dewerf.com, Zuid-Beijerland

beeldmateriaal
Algemeen Nederlands Persbureau
MART production
Mikhail Nilov

uitgave
Rekenkamer Capelle aan den IJssel
februari 2026