



Advies

Voortgangsrapportage Toegankelijkheid 2018: Iedereen doet mee!

Algemeen:

De voortgangsrapportage Toegankelijkheid 2018 is een zeer 'toegankelijke', heldere en uitgebreide rapportage met een breed vizier. Veel voornemens kennen ook al een uitgewerkt plan. Wij vinden ook dat de coördinatie goed is opgepakt. Hiervoor onze complimenten. We hebben naar aanleiding van uw rapportage een aantal aanvullende opmerkingen en adviezen geformuleerd. We volgen hierin grotendeels de volgorde in uw rapportage.

Ter inleiding

WMO

In de rapportage valt ons op dat de manier waarop inclusie wordt geïntegreerd in de uitvoering van de WMO onduidelijk blijft. U verwijst hier wel naar, maar naar onze mening zou deze relatie centraler moeten staan. Daarnaast vragen wij ons af of u met de voornemens en projecten in deze voortgangsrapportage voldoet aan de ambities voor inclusie van het WMO beleid in Amsterdam.

Uiteraard onderschrijven wij het uitgangspunt dat (fysieke en sociale) toegankelijkheid een van de voorwaarden is om de doelstellingen van het beleid te kunnen realiseren.

In het WMO beleid van de gemeente gaat het terecht nadrukkelijk over meerdere groepen die extra aandacht verdienen. In de eerste plaats de Amsterdammers die zelf een beperking ervaren. Daarnaast ook de mantelzorgers (jongeren en volwassenen), familieleden en overige leden van hun netwerk. Het beleid ten aanzien van mensen met een LVB en in iets mindere mate de doelgroep ouderen wordt nader en gedetailleerd uitgewerkt, maar andere "groepen" inwoners komen veel minder concreet aan bod. We noemen hier de aandacht voor jeugd en mensen met een andere culturele achtergrond. Het valt ons ook op dat er weinig of geen aandacht is voor dagbesteding voor diverse doelgroepen en dat de toegankelijkheid van de basisvoorzieningen vooral in de genoemde projecten aan bod komt. Wij vinden dit een belangrijk onderwerp omdat voor mensen die niet naar arbeidsparticipatie kunnen worden toegeleid, participatie d.m.v. een zinvolle dagbesteding van belang is om te kunnen meedoen.

Wij adviseren meer in gelijke mate aandacht te besteden aan de diverse groep Amsterdammers over wie het beleid gaat.

Op een aantal van deze punten komen wij verderop in dit advies terug.

Bewustwording

Een manier waarop de gemeente haar doel wil bereiken is het bevorderen van de bewustwording onder Amsterdammers dat er in Amsterdam veel mensen wonen die een beperking, van welke aard dan ook, hebben. Veel mensen met een beperking vinden het belangrijk dat alle Amsterdammers zich ervan bewust zijn dat zij ook mee willen doen en mee willen praten. Dat er meer begrip voor hen komt en dat er meer rekening met hen gehouden wordt.

De WMO-Adviesraad adviseert om niet alleen via een eenmalige campagne, maar meerdere keren per jaar, middels publicaties, acties e.d. dit bewustzijn te stimuleren en de resultaten van deze activiteiten en het effect op dit collectieve bewustzijn te monitoren. Ook bevelen wij aan om deze informatie zo toegankelijk mogelijk te maken, dus niet alleen op websites van de gemeente, maar zo breed mogelijk.

Gelijkwaardigheid:

Terecht is uw uitgangspunt, dat iedereen die dit wil, mee kan doen in Amsterdam. "Gelijkwaardigheid van de medemens met een beperking die gezien wordt moet vanzelfsprekend zijn". Wij stellen voor om met deze uitspraak te beginnen.

Mensen met een beperking zouden overigens in onze ogen niet steeds apart benoemd hoeven te worden.

Diversiteit:

Er is in deze rapportage betrekkelijk weinig aandacht voor de behoeften van diverse groepen. Wij zijn van mening dat de verschillen tussen mensen ook betekenen dat zij andere behoeften (kunnen) hebben. We denken hierbij aan het onderscheid tussen bijvoorbeeld inwoners (zowel ouderen, volwassenen en jeugdigen) van Amsterdam met een andere culturele achtergrond en aan volwassenen en jeugdigen met een LHBT achtergrond.

Wij adviseren om in de planvorming rekening te houden met diversiteit en expliciet te benoemen op welke manier u voor hen maatwerk kunt bieden.

Digitale informatie:

Als het gaat om slimme oplossingen met apps en andere informatie die digitaal wordt aangeleverd, moet er rekening gehouden worden met de 15% (volgens eigen onderzoek van Amsterdam) ouderen en anderen die niet of nauwelijks gebruik maken van deze middelen.

In de voortgangsrapportage geeft de gemeente aan nog niet aan alle eisen van de WCAG 2,0 te voldoen en maatregelen te nemen om de toegankelijkheid te verbeteren.

Wij zouden dit graag concreter geformuleerd zien in duidelijke stappen en resultaten.

Hogere kosten:

Bij de NS- stations wordt er meer geld gevraagd voor het stallen van een voertuig, van mensen met een beperking, omdat deze vervoersmiddelen een grotere omvang hebben. De NS en andere Amsterdamse ondernemers moeten erop geattendeerd worden dat zij zo (onbedoeld) mensen met een beperking discrimineren.

Inclusief ontwerpen:

Er wordt volgens de inleiding nagedacht over integrale toiletten met specifieke voorzieningen (zgn. Miva-of MIG toiletten). We zouden willen voorstellen deze toiletten ook uit te rusten met meer en ruimere voorzieningen voor mensen met specifieke beperkingen (zoals er in Groot-Brittannië al 1200 zijn). Wij adviseren u ook meer aandacht te besteden aan de hygiëne in de openbare toiletten.

Belangrijkste aandachtspunten per onderwerp:

1. Bewustwording

Toegankelijkheid moet leiden tot "meedoen". Amsterdammers met een LVB of psychiatrische kwetsbaarheid zijn vaak dubbel gehandicapt. Zij hebben door hun beperking moeilijker toegang tot allerlei voorzieningen en stuiten op barrières. Ook omdat zij meer moeite hebben met de aansluiting bij anderen in de samenleving. De gemeente Amsterdam komt hieraan tegemoet door medewerkers van de gemeente en van maatschappelijke organisaties te trainen in het omgaan met hen, ze te herkennen en met hen te communiceren.

De Wmo-Adviesraad adviseert u ook hier meer rekening te houden met de diversiteit van deze groepen en meer te differentiëren, omdat er veel verschillen tussen mensen en hun wensen zijn.

Goede en goed onderbouwde strategieën ontbreken nog. Het zou de gemeente sieren op dat terrein (nog) meer stappen te zetten.

2. Informatie en communicatie

De gemeente moet digitaal toegankelijk zijn voor alle Amsterdammers.

Hieronder een paar voorbeelden van aandachts- en knelpunten hierbij:

- Voor een Melding Openbare Ruimte (MORA) kan ook gebeld worden. De melding kan echter alleen doorgegeven worden als je de postcode van het gebied waarover je belt paraat hebt. Dit bemoeilijkt het voor mensen om telefonisch een klacht in te dienen en op de hoogte te zijn van de voortgang van hun klacht. Dit laatste kan alleen per email.
- De website van de Gemeente is niet echt overzichtelijk, er moeten veel stappen worden doorlopen om de melding te kunnen maken. Wij willen u adviseren het indienen van een melding zowel telefonisch als online eenvoudiger en daarmee toegankelijker te maken.
- Verder spreekt u van aanpassingen (pag. 12) die aan de website worden gedaan om de digitale toegankelijkheid, te verbeteren. Wij adviseren u om hierbij nadrukkelijk aandacht te besteden aan noodzakelijke veranderingen ten behoeve van mensen met een visuele beperking.
- Wanneer een aanvraag om ondersteuning vanuit de WMO wordt afgewezen, ontvangen cliënten vaak alleen maar een juridisch waterdichte brief. Voor veel mensen is dat soort brieven totaal onbegrijpelijk. Een telefoonnummer van bijvoorbeeld het Maatschappelijk werk in zo'n brief geeft alsnog een handreiking en kan mensen dan soms toch ook weer een nieuw handelingsperspectief geven.

Wij adviseren in de informatie en communicatie met Amsterdammers meer aandacht aan te besteden aan begrijpelijkheid van de website en duidelijke informatie over

bereikbaarheid, telefoonnummers waar om informatie kan worden gevraagd, het recht op cliëntondersteuning e.d.

Dit alles is van essentieel belang voor de toegankelijkheid van voorzieningen.

3. Openbare ruimte

Wij hebben eerder begrepen dat het niet altijd mogelijk is om bij werkzaamheden tijdelijke routes of geleidelijnen aan te leggen. Toch willen we er op aan dringen, dat al bij de aanbesteding en daarna bij de projectleiding nadrukkelijker aandacht gevraagd wordt voor de toegankelijkheid van het gebied. Een bordje met een alternatieve route voor voetgangers en fietsers is vaak niet afdoende voor mensen met een visuele beperking en mensen met een mobiliteitsbeperking. Er is voor hen vaak val- en/of struikel gevaar. En daarmee ontstaan ongewenste en gevaarlijke situaties.

Wij adviseren u dat moet voor mensen met een beperking goede alternatieve routes aangegeven worden, zo nodig met behulp van een verkeersregelaar.

Ook zouden we graag zien, dat m.b.t. de openbare ruimte de toegankelijkheid van afgeronde (herbestratings-) projecten niet alleen op papier leeft, maar ook in praktijk wordt gebracht. Als voorbeeld noemen het "probleem" van de gehandicapte fietser die zijn fiets dicht bij de winkels moet kunnen plaatsen en meer ruimte nodig heeft voor zijn of haar vervoersmiddel.

4. Openbaar vervoer

Fijn om te lezen dat er steeds meer wordt ingezet om iedereen met het openbaar vervoer te laten reizen. Het project OV coaches is een mooi initiatief dat zeker bij zal dragen aan de bewegingsvrijheid van mensen die voorheen afhankelijk waren van het AOV. Daarom vinden wij het jammer en tegenstrijdig dat het openbaar vervoer op een aantal vlakken steken laat vallen wat betreft de toegankelijkheid.

- Een belangrijk voorbeeld is de materiaalkeuze voor de nieuwe tramlijn 19. Dit is de langste route in de nieuwe dienstregeling en daarmee ook een heel belangrijke. Voor deze lijn is er echter gekozen om daar oud materieel te laten rijden. Dit zijn tramstellen zonder een oprijplank voor rolstoelgebruikers, weinig ruimte en veel trapjes. En ook de conducteur die extra hulp kan bieden aan mensen die dat nodig hebben ontbreekt op deze lijn. Daarmee is deze cruciale verbinding voor een groot aantal mensen geen bruikbare optie.
- Een ander voorbeeld zijn de nieuw aangelegde haltes van lijn 24. Deze haltes zijn zo aangelegd dat er een gat tussen tram en perron is ontstaan van meer dan 15 cm. Dat is voor rolstoel en rollatorgebruikers groot genoeg om er de wielen tussen te krijgen. De norm die gehanteerd dient te worden is 5 cm. Blijkbaar is de controle bij de aanleg van deze haltes niet toereikend geweest, waardoor de oplevering op deze manier plaats heeft gevonden.

Wij vinden dat voor dit soort gebreken een oplossing gevonden moet worden. We zijn daarbij ook benieuwd naar de evaluatie naar aanleiding van de gegevens van de monitoring die in de Stadsregio wordt gedaan t.a.v. de nieuwe organisatie van het openbaar vervoer.

5. Toegankelijkheid, veiligheid en bereikbaarheid van openbare gebouwen

De letterlijke toegankelijkheid van openbare gebouwen, zelfs van die waar mensen met een beperking hulp kunnen vragen, is nog niet overal gerealiseerd.

In dit verband willen we graag dat er in ieder geval extra aandacht is voor de volgende onderwerpen:

- (brand-)veiligheid van de gebouwen, waarin iedereen moet kunnen meedoen, Het gaat om bijvoorbeeld ruime, toegankelijke nooduitgangen. In geval van brand kunnen liften en roltrappen niet gebruikt worden. Op welke manier kunnen mensen met een beperking dan geholpen worden bij een ontruiming?
- De sociale loketten in een aantal buurten en de hoofdlocatie van het Indicatieadvies- bureau moeten in een aantal opzichten (nog meer) aangepast worden. Daarnaast adviseren wij u om voorzieningen die wel aanwezig zijn, zoals bij de stadsloketten, beter te gebruiken. In de praktijk blijkt dat de verlaagde balie vaak niet gebruikt wordt, dan wel in beslag genomen wordt door anderen. Ook de bejegening van cliënten met een beperking die een beroep op deze voorzieningen doen laat in een aantal gevallen te wensen over.
- We vragen ons af op welke manier de situatie met de stemlokalen bij de komende verkiezingen zal zijn verbeterd. Hoe denkt u de doelstelling van 100% toegankelijkheid voor de kiezer te kunnen realiseren? En hoe verzorgt u de communicatie met mensen die door hun beperking geen gebruik kunnen maken van een stemlocatie? Wij zijn van mening dat ook hier meer maatwerk geleverd zou kunnen worden. Bijvoorbeeld op wijkniveau.
- Een concreet voorbeeld: Cliëntenbelang Amsterdam en De Ombudsman zijn gehuisvest in het particuliere INIT-gebouw. Ook de WMO-Adviesraad maakt gebruik van dit gebouw. Men zou verwachten dat een dergelijk gebouw "extra" toegankelijk is voor de doelgroepen van deze organisaties. De lift bevindt zich aan de achterkant. De bewegwijzering laat te wensen over, de weg van de tramhalte naar de achterkant van het gebouw leidt langs het parkeer- en aan- en afrijdterrein van de Stadsreiniging. Daarnaast zijn er ook veel te weinig parkeerplaatsen beschikbaar.

Helaas blijkt het erg moeilijk om in de openbare ruimte rond dit gebouw de noodzakelijke verbetering door te voeren. Hiervoor is de medewerking nodig van diverse partijen. Een bestuurlijke impuls kan wellicht helpen. Wij vinden dat daarvoor een oplossing moet komen.

6. Wonen

In de paragraaf over wonen wordt terecht veel aandacht besteed aan het optimaal benutten van de bestaande woningvoorraad.

In de komende jaren zullen grote aantallen nieuwe woningen worden gerealiseerd. In deze rapportage wordt wel vrij uitgebreid ingegaan op de eisen en criteria waaraan woningen voor mensen met een fysieke beperking moeten voldoen. Voor andere doelgroepen zijn echter ook specifieke woningen en woonomgevingen nodig. We denken aan speciale aanpassingen voor mensen met een visuele beperking, maar ook mogelijkheden voor beschermd en begeleid wonen. Rolstoelwoningen hebben meer nodig dan bredere deuren, maar moeten standaard ruim zijn, uitgerust met brede gangen, en een ruime badkamer met wc. In grote delen van IJburg wordt hierin bijvoorbeeld niet voorzien, zodat deze woningen alleen al daardoor bij voorbaat blijvend ongeschikt zijn voor de doelgroep.

Ook zouden aanpassingen zoals automatische deuropeners, drempelloze toegangen enz. al bij de bouw gerealiseerd moeten worden. Dit is meestal zowel kwalitatief beter als goedkoper. Bovendien zijn dit soort voorzieningen dan meteen bij de oplevering al gereed.

Bij elk complex woningen moet er gelegenheid zijn om vervoermiddelen (scootmobiel, e-rolstoelbike enz.) veilig en droog te parkeren en op te laden in een af te sluiten ruimte.

Het beleid moet zodanig worden vormgegeven dat alle portefeuillehouders die bij wonen en/of de woonomgeving betrokken zijn ervoor zorgen dat in elk nieuw woonproject 'inclusief wonen' mogelijk is. Voor een inclusief woonbeleid moeten in alle aanbestedingen standaard criteria (met aandacht voor differentiatie) worden opgenomen voor het aantal/het percentage woningen dat geschikt is voor de bewoners met een beperking.

Een voorbeeld is dat IJburg destijds een geheel inclusieve woonwijk moest worden. Dat is helaas niet gelukt. Hieruit moet lering worden getrokken, zodat herhaling voorkomen wordt. Uiteraard is het wenselijk, als er bij aanpassingen van woningen direct gekeken wordt of de woonomgeving ook voldoende geschikt is.

Wij adviseren u om in de paragraaf over het bouwen van 90% aanpasbare woningen, meer differentiatie aan te brengen in de gradatie van aanpasbaarheid. Ook adviseren wij u hierbij te denken aan aanpassingen voor gezinnen.

In onze ogen betekent bovenstaande ook, dat noodzakelijke aanpassingen later niet alsnog uit het WMO-budget betaald hoeven te worden. Zo blijft het Wmo-budget beschikbaar voor de voorzieningen waarvoor het bedoeld is.

7. Maatschappelijke opvang

Er zijn te weinig opvangplekken voor daklozen. Daarom is er een strenge selectie aan de poort d.m.v. de toepassing van de zelfredzaamheidsmatrix en strenge toelatingscriteria. Dit maakt dat zelfredzaam geachte, maar feitelijke daklozen, kunnen worden uitgesloten. Met andere woorden: het recht op opvang van dakloze jongeren, jonge moeders, LVB'ers en andere (economische) daklozen wordt niet altijd erkend. Hierdoor moet een grote groep, die zogenaamd zelfredzaam is, buiten slapen. Het recht op opvang moet in onze ogen niet worden beperkt tot de meest kwetsbare groepen, zoals zwaar verslaafden of recidivisten. Het moet van toepassing zijn op burgers die om wat voor reden dan ook dakloos zijn en daardoor opvang nodig hebben. Naar onze mening moet bij opname in de MO de zorgvraag en niet de zelfredzaamheid centraal staan.

Ook voor de niet toegelaten mensen, die nu tussen wal en schip terecht komen, blijft de gemeente verantwoordelijk. Deze mensen zijn gebaat bij een laagdrempelige opvang en niet alleen tijdelijk of in de winter. Daarbij kent de Wmo-verordening geen bepaling die de toegang tot deze algemene (opvang)voorzieningen zoals het passantenhotel of de winteropvang garandeert.

Extra aandacht vragen dakloze (vooral allochtone) jongeren. Deze krijgen niet de ondersteuning die nodig is. Door ondersteuning, opvang, begeleiding naar school en werk, is er meer kans dat criminaliteit, verslaving en prostitutie enz. voorkomen kan worden. Op basis van signalen uit de praktijk over de opvang van dakloze jongeren blijkt dat de jongeren die niet tot de opvang worden toegelaten, vaak geen enkele vorm van ondersteuning ontvangen na een verzoek om hulp. Deze situatie is zorgelijk en verbetering is noodzakelijk. Door de weigering tot toegang van de opvang leven steeds meer jongeren op straat.

Veel van deze jongeren slapen steeds enkele dagen of enkele weken bij iemand. Dat betekent echter niet dat zij daar wonen.

Tenslotte willen we erop wijzen, dat kwetsbare burgers vaak in kwetsbare buurten terecht komen. Uit de berichten van woningcorporaties blijkt dat bijna de helft van de daklozen een woning krijgt toegewezen krijgen in de meest kwetsbare buurten in West en Zuid-Oost. Dit zorgt voor veel problemen zowel wat de begeleiding, de buurt en de cliënt zelf betreft. Een ongemakkelijke en onveilige situatie voor iedereen.

8. Werk

We gaan er vanuit dat deze voortgangsrapportage ook is voorgelegd aan de Participatieraad. We adviseren u nog nadrukkelijker een relatie te leggen met het Gemeentelijk Armoedebelid. Naar onze mening zou het ook passend zijn om hier een brug te slaan naar mensen die behoefte hebben aan een zinvolle dagbesteding. Ook hier gaat het om differentiatie en aandacht voor mensen met een andere (culturele)achtergrond.

9. Zorg / Wmo

Wij vragen ons af welke plannen in deze notitie expliciete bijdragen aan de opdracht van de WMO, om maatschappelijke participatie voor iedereen mogelijk te maken.

De toegang tot zorg en ondersteuning wordt nog lang niet door iedereen die dat nodig heeft gevonden.

Dit heeft een relatie met het onderwerp betere informatie en communicatie over de toegang tot de zorg en ook met onderstaande voorbeelden:

- De afname van professionele ondersteuning, het vastlopen van de woningvoorzieningen, de schotten die nog bestaan in de diverse budgetten (bijv. zorgverzekering, WLZ), bemoeilijken in onze ogen de deelname aan maatschappelijke activiteiten.
- Voor mensen met beginnende dementie, die naast medische hulp vooral in het begin ook behoefte hebben aan psychosociale ondersteuning, is de juiste weg hier naartoe moeilijk te vinden. De casemanager, die een zeer gewaardeerde rol speelde, maar niet meer gefinancierd wordt, zou in onze ogen weer in ere hersteld moeten worden.

10. Jeugdzorg

We gaan er vanuit dat deze voortgangsrapportage ook is voorgelegd aan het Jeugdplatform.

Wij zijn van mening dat er meer aandacht moet worden besteed aan specifieke aspecten waar jeugdigen met een beperking mee te maken hebben. Niet alleen bij sport en vervoer, maar vooral ook bij wonen en deelnemen aan andere activiteiten dan alleen sport. Toegankelijke basisvoorzieningen zijn hiervoor een voorwaarde, maar dit is slechts een deel van wat jongeren nodig hebben. Voor hen is ook het bezoeken van bioscopen, theaters en uitgaansgelegenheden belangrijk voor hun sociale ontwikkeling.

In 2017 is er gestart met een experiment Ontschotting Leerlingenvervoer, dat er voor moet zorgen dat verschillende regelingen in het doelgroepenvervoer voor kinderen kunnen worden gecombineerd. Voor de kinderen scheelt dit reistijd en het geeft energiewinst. Voor de andere betrokkenen betekent dit dat het vervoer goed en efficiënt wordt ingezet.

We willen hierop graag een toelichting: Hoe is het uitgewerkt? Werkt het goed? Geldt dit ook voor het vervoer van jeugd naar sport of een andere voorziening? Worden ouders en andere leden van het netwerk hierdoor meer "ontzorgd"?

Samenvattend:

Samenwerking en gebruik maken van andere budgetten

Het werken aan toegankelijkheid is een brede opdracht die doorwerkt in alle taken van de gemeente. Dit vraagt om een gedegen samenwerking tussen de verschillende wethouders en domeinen. Een coördinerende wethouder is een goede stap geweest, het wordt echter tijd dat er meer knopen worden doorgehakt. Wij adviseren daarom hier in de planvorming meer aandacht aan te besteden zodat budgetten beter kunnen worden gespreid en niet alle kosten hoeven te worden verhaald op het WMO-budget.

Voorbereiding en uitvoering van plannen:

Het resultaat van uitgevoerde plannen blijkt niet altijd te voldoen aan de criteria van toegankelijkheid voor iedereen. Wij pleiten er dan ook voor, dat bij voorbereiding, aanbesteding en uitvoering van plannen, er in alle fasen *altijd* gebruik gemaakt wordt van de kennis van de doelgroepen: niet alleen van Cliëntenbelang, maar ook via in de wijk of stad woonachtige ervaringsdeskundigen of platforms. Schep hierbij ook nadrukkelijk de voorwaarden voor diversiteit.

Resultaat:

In de rapportage wordt bij veel onderwerpen gezegd dat er over is gepraat. Daarmee is het knelpunt nog niet opgelost. Graag zouden wij bij een volgende tussenrapportage bij deze onderwerpen het (eind)resultaat van deze voornemens zien opgenomen: de stand van zaken, de resultaat- en inspanningsverplichting.

Handhaving:

Wij zijn van mening dat het nodig is om extra aandacht te besteden aan de plannen voor handhaving. U stelt terecht dat het noodzakelijk is om meer te "schouwen" en te controleren of plannen gerealiseerd worden. Wij adviseren u om nog concreter in te gaan op hoe de realisatie in de praktijk gehandhaafd kan worden en dit vast te leggen.

Tot slot:

Wij vinden de voornemens in de voortgangsrapportage een belangrijke stap op weg naar een gecoördineerd beleid van de Gemeente op het gebied van toegankelijkheid.

Wij pleiten nogmaals nadrukkelijk voor het delen van budgetten, het tijdig opnemen van doelen voor toegankelijkheid in alle fasen van de planvorming voor nieuwe projecten. Ook adviseren wij om inwoners/ervaringsdeskundigen bij alle fasen in de planvorming en uitvoering te betrekken. Ook bevelen wij aan om het beleid op het gebied van handhaving concreet uit te werken en daarvoor ook de verantwoordelijkheid te nemen.

Amsterdam, oktober 2018

Ellen van den Bogert, voorzitter

