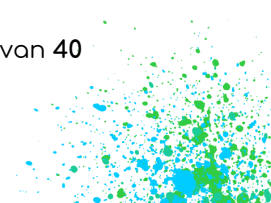
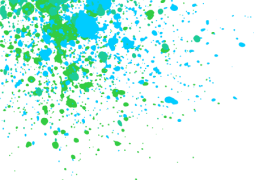


# Het roer moet om!



Stichting Onbeperkt Zuidplas – Het roer moet om!

info@stichtingoz.nl | 06-53705107 | www.stichtingoz.nl | KvK-nr: 91931339



## Inhoudsopgave

1 Aanleiding .....	4
2 Opbouw rapport .....	4
3 Communicatie-Participatie .....	6
3.1 Website gemeente Zuidplas.....	6
3.2 Bereikbaarheid en service Klant Contact Center gemeente Zuidplas.....	6
3.3 Afhandeling meldingen en correspondentie.....	7
3.4 Wijze van communiceren.....	8
3.5 Informeren Gemeenteraad .....	9
3.6 Informeren inwoners .....	10
3.7 Participatie inwoners .....	11
4 Voorzieningen .....	13
4.1 Stichting ZO! .....	13
4.2 Wachtlijst .....	18
4.3 Onafhankelijke Cliëntondersteuning.....	21
4.4 Persoons Gebonden Budget .....	22
4.5 Huishoudelijke Hulp Toelage .....	22
4.6 Gehandicaptenparkeerkaart.....	23
4.7 Leerlingenvervoer.....	25
4.8 Groene Hart Hopper .....	26
5 Klacht en Bezwaar .....	27
6 Toegankelijkheid Openbare Ruimte .....	29
6.1 Inrichting en herinrichting openbare ruimte.....	29
6.2 Speeltuinen .....	31
6.3 Laadpalen.....	32
6.4 Ondergrondse vuilcontainers .....	33
6.5 Gehandicaptenparkeerplaatsen.....	34
6.6 Geleide-lijnen .....	36
6.7 Bewustwording.....	36
6.8 Bezuinigingen.....	37
7 Inclusie.....	38
7.1 Lokale Inclusie Agenda.....	38
7.2 Iedereen doet mee.....	38
7.3 Inclusief onderwijs.....	39
7.4 Openbare toiletten .....	39
8 Bronvermelding.....	40
9 Gegevens Stichting Onbeperkt Zuidplas.....	40

## 1 Aanleiding

Voor u ligt: **Het roer moet om!**

**Het roer moet om!** komt voort uit jarenlange belangenbehartiging door Stichting Onbeperkt Zuidplas, voorheen Stichting Platform Gehandicapten & Chronisch Zieken en Stichting Platform Gehandicapten Zuidplas.

De vele hulpvragen en cases die wij de afgelopen jaren hebben behandeld laten een tendens zien. Hierdoor hebben we een beeld gekregen van waar het goed, en waar het niet goed, gaat. Met dit rapport willen we deze opgebouwde inzichten delen en aanzetten tot verbeteringen.

Dit rapport is geenszins een aanval op, of verwijt aan, personen of organisaties, maar onze zienswijze op processen, procedures, regelgeving en met name beleid. Wij zijn ons ervan bewust dat medewerkers van betrokken organisaties het beste willen voor inwoners en hulpvragers, maar dit niet altijd kunnen bieden, doordat ook zij gebonden zijn aan beleid en regelgeving.

Ook hebben wij de afgelopen jaren gezien dat bepaalde processen, en de daaropvolgende noodzakelijke aanpassingen, tot hoge kosten hebben geleid. Dit terwijl er aan de andere kant wordt bezuinigd op, voor inwoners van fundamenteel belang zijnde, voorzieningen.

Inwoners voelen zich niet gehoord en niet serieus genomen. Mensen die noodgedwongen een beroep moeten doen op hulp en voorzieningen, ervaren niet de steun en prioriteit die zij erg hard nodig hebben. Dit kan anders!

Op basis van onze bevindingen zijn wij van mening dat het roer 180 graden om moet in de gemeente Zuidplas.



## 2 Opbouw rapport

**Het roer moet om!** bestaat uit, bij ons bekende, casuïstiek van inwoners van de gemeente Zuidplas, bevindingen en aanbevelingen van de vrijwilligers van Stichting Onbeperkt Zuidplas, opgedaan tijdens ondersteuning en begeleiding, en van de achterban van de stichting, bestaande uit inwoners van de gemeente Zuidplas.

Om duiding te geven aan onze bevindingen en aanbevelingen wordt gebruik gemaakt van casuïstiek. Gebruikte cases zijn altijd geanonimiseerd en daarom voorzien van fictieve namen. Gebruikte casuïstiek staat niet op zichzelf. Op zichzelf staande casuïstiek hebben we niet opgenomen in het rapport. Gebruikte casuïstiek wordt gestaafd door diverse cases, bij ons bekend.

De bevindingen in dit rapport zijn de bevindingen van vrijwilligers van Stichting Onbeperkt Zuidplas en hun achterban. Deze bevindingen zijn éézijdig tot stand gekomen en daarom mogelijk inmiddels door feiten achterhaald.

De gedane aanbevelingen in dit rapport zijn ook éézijdig tot stand gekomen en gedaan door vrijwilligers van Stichting Onbeperkt Zuidplas en hun achterban. Deze aanbevelingen zijn niet getoetst aan actuele wet- en regelgeving. Daarom kan het zijn dat gedane aanbevelingen in de praktijk niet mogelijk zijn.

Desalniettemin trachten wij met dit rapport inzicht te geven in wat er in de gemeente Zuidplas speelt, wat inwoners ervaren, waar zij tegenaan lopen en wat communicatie en beleid doen met de persoon aan de andere kant van de tafel of telefoonlijn.

Wij hopen dat dit rapport aan zal zetten tot (her)overweging van beleid en regelgeving.



## 3 Communicatie-Participatie

### 3.1 Website gemeente Zuidplas

#### Casus

Nadine vraagt zich af of zij hulp kan krijgen bij het doen van een aanvraag voor een hulpmiddel en het bijbehorende keukentafelgesprek. Op internet leest zij iets over cliëntondersteuning. Ze gaat op de website van de gemeente Zuidplas kijken. Zij kan de informatie hierover niet vinden en neemt aan dat dit in de gemeente Zuidplas dan niet aangeboden wordt.

#### Bevindingen

De voor inwoners belangrijke informatie over Onafhankelijke Cliëntondersteuning, de IJsselgemeente en Stichting Inclusie en Discriminatiebestrijding is op de website van de gemeente Zuidplas niet direct en makkelijk vindbaar.

#### Aanbevelingen

Mensen die op zoek zijn naar hulp staan niet zelden onder een bepaalde druk. Het verdient dus aanbeveling dat informatie over hulp en regelingen zoals Onafhankelijke Cliëntondersteuning, de IJsselgemeente, Stichting Inclusie en Discriminatiebestrijding en soortgelijke belangrijke informatie, direct, makkelijk en in begrijpelijke taal te vinden is op de gemeentelijke website.

### 3.2 Bereikbaarheid en service Klant Contact Center gemeente Zuidplas

#### Casus

Wanneer men contact zoekt met het Klant Contact Center van de gemeente Zuidplas is een wachttijd van 22 minuten meer regel dan uitzondering. Ter illustratie kun je dan van Moerkapelle naar het gemeentehuis in Nieuwerker aan den IJssel rijden in de tijd dat je in de wacht staat. Daadwerkelijk doorverbonden worden naar de persoon die je wil spreken komt zelden voor. Als men al bereid is een terugbelverzoek te plaatsen wordt er maar zelden daadwerkelijk teruggebeld.

#### Bevindingen

De gemiddelde wachttijd, voordat de telefoon door het Klant Contact Center van de gemeente Zuidplas, wordt opgenomen bedraagt al tijden ongeveer 22 minuten. Als men dan te woord wordt gestaan is doorverbonden worden naar de juiste medewerker vaak niet mogelijk. Wordt dit wel geprobeerd, dan komt men stevast terug met de mededeling dat die betreffende medewerker afwezig of in bespreking is. Een terugbelverzoek wordt liever afgeraden dan genoteerd. Wordt het terugbelverzoek, na aandringen, wel genoteerd, dan wordt hier maar zelden opvolging aan gegeven. In contact komen met de medewerker die men nodig heeft wordt op deze manier bijna onmogelijk.

#### Aanbevelingen

Het Klant Contact Center dient een dusdanige bezetting te hebben dat er met redelijke wachttijden kan worden gewerkt. Medewerkers van het Klant Contact Center dienen meer informatie te geven over de procedures die de gemeente Zuidplas hanteert in haar communicatie. Doorverbinden dient alleen gedaan te worden als dit ook daadwerkelijk mogelijk is. Terugbelverzoeken dienen structureel genoteerd te worden en opvolging gemonitord. Voorts dient de gemeente Zuidplas de

interne communicatieprocedure transparant te maken voor inwoners, zodat zij weten waar zij aan toe zijn, en op welke wijze zij in contact kunnen komen met medewerkers.

*“Nee, ik heb geen terugbelverzoek ontvangen, maar dat doen ze hier toch nooit”.*

### 3.3 Afhandeling meldingen en correspondentie

#### Casus

Frits en Caroline zijn erg betrokken bij de wijk waarin zij wonen. Wanneer zij zaken constateren die niet in orde zijn, maken zij hier plichtsgetrouw melding van bij de gemeente. Zo melden zij losliggende tegels, zwerfvuil, het structureel op het trottoir parkeren door hun buurman en vele andere zaken. Steevast krijgen zij het bericht dat hun melding is afgehandeld. Als zij dit controleren blijkt er nog niets gedaan aan de losse tegel of het zwerfvuil. Frits en Caroline hebben hierdoor het gevoel dat ze niet serieus worden genomen en niet worden gehoord. Dit gaat ten koste van hun betrokkenheid.

#### Bevindingen

In tal van cases blijkt dat inwoners die meldingen maken bij de gemeente hier geen enkele reactie op ontvangen. In sommige gevallen krijgt men de terugkoppeling dat de melding is afgehandeld zonder inhoudelijke reactie. Veelal blijkt de melding in de praktijk dan niet afgehandeld. Door structureel niet of niet inhoudelijk te reageren op meldingen en vragen van inwoners, raken zij het vertrouwen in, en hun betrokkenheid bij, de gemeente kwijt.

#### Aanbevelingen

Melders zijn geen klagers. De gemeente dient meldingen van hun inwoners als feedback en input te zien en serieus te nemen. Hier hoort uiteraard ook een fatsoenlijk antwoord bij. Er zou dus altijd, op elke melding, een inhoudelijke reactie moeten volgen. Is het gemelde feit aangetroffen, hoe is deze beoordeeld, is deze afgehandeld, zo ja hoe, zo nee waarom niet.

#### Casus

Hannerieke maakte bij de gemeente melding van geluidsoverlast vanuit de, bij haar huis gelegen, speeltuin. Tijdens het gesprek met de ambtenaar maakte zij kenbaar, dat als er niets aan gedaan zou worden, zij juridische stappen zou overwegen.

#### Bevindingen

In deze casus besloot de gemeente, uit angst voor juridische stappen en aanwijzingen die de rechter zou kunnen geven, een geluidswand te plaatsen bij de speeltuin. Dit tegen de wil van alle andere omwonenden. Uiteindelijk werd hiervan afgezien na protest door de overige omwonenden.

#### Aanbevelingen

Bij het nemen van maatregelen naar aanleiding van meldingen moet de gemeente zich niet laten leiden door druk van, en angst voor, dreiging met juridische stappen door een inwoner. Aan besluitvorming die ingrijpen op de leefomgeving van inwoners moet een weloverwogen beslissing

ten grondslag liggen. Hierbij dienen ook andere partijen gehoord te worden, alvorens een ingrijpend besluit naar hen te communiceren.

*“Gemeente Zuidplas is minder goed in communicatie en heeft daar nog wat ontwikkelpunten. Als je dan een keer een mailtje of telefoontje terug krijgt denkt men oprecht dat alles dan in één keer goed is”*

### 3.4 Wijze van communiceren

#### Casus

Met regelmaat horen we de uitspraak “Het Rijk heeft de uitvoering van jeugdzorg en WMO over de schutting van de gemeente gegooid maar geeft er niet de financiële middelen voor” Deze uitspraak wordt vaak gebruikt om te beargumenteren waarom ergens geen geld voor is of dat er moet worden bezuinigd.

#### Bevindingen

Deze uitspraak leidt bij mensen die noodgedwongen een beroep moeten doen op jeugdzorg of WMO tot schaamte en schuldgevoel. Dit leidt in sommige gevallen zelfs tot zorgmijding.

#### Aanbevelingen

Houd bij communicatie-uitingen of uitlatingen tijdens bijeenkomsten of bijvoorbeeld de Gemeenteraadsvergadering rekening met de uitwerking die dit kan hebben op inwoners en bepaalde doelgroepen.

#### Casus

Een wethouder zegt in een raadscommissievergadering dat geluidsoverlast in een speeltuin veroorzaakt wordt door de opvoeding van de kinderen.

#### Bevindingen

Deze uitspraak heeft bij de betrokkenen geleid tot boosheid en teleurstelling. Temeer omdat er naar aanleiding van de ervaren geluidsoverlast, door de gemeente nooit met de omwonende ouders hierover is gesproken.

#### Aanbevelingen

Zorg dat je, zeker tijdens openbaar te volgen bijeenkomsten, geen uitspraken doet waarmee je een waardeoordeel geeft over inwoners. Zeker niet als je deze niet kunt staven met argumenten. Praat met inwoners en niet over ze.



### Casus

Naar aanleiding van het besluit een Regionale Opvang Locatie voor asielzoekers te realiseren in Nieuwerkerk aan den IJssel, lopen een groot aantal inwoners in een protestmars naar het gemeentehuis. Zij willen dat hun mening en stem gehoord worden. Ze willen gezien worden. Op het moment dat de groep bezorgde inwoners voor het gemeentehuis staat in afwachting van de burgemeester die een petitie in ontvangst zal komen nemen, worden op de eerste etage van het gemeentehuis alle rolgordijnen dicht gedaan.

### Bevindingen

Dat de gordijnen werden dichtgedaan op het moment dat de protesterende inwoners voor het gemeentehuis stonden leidde tot boosheid en onbegrip. Hierdoor kregen de betrokken inwoners het gevoel dat de gemeente hen niet wilde zien en hun signaal niet belangrijk vond of zelfs wilde negeren.

### Aanbevelingen

Het is verstandig vooraf over dit soort zaken na te denken. In dit geval hadden de gordijnen beter gesloten kunnen worden voordat de inwoners bij het gemeentehuis arriveerden. Al geniet het aanbeveling dit überhaupt niet te doen wanneer inwoners een signaal willen afgeven en daarbij gezien en gehoord willen worden.

*“Het zal vast iets met veiligheid te maken hebben gehad maar het sluiten van alle rolgordijnen terwijl er honderden inwoners voor de deur staan te protesteren geeft wel een indruk van: politiek sluit de ogen voor de inwoners”.*

## 3.5 Informeren Gemeenteraad

### Casus

Het College van B&W besloot een versobering van de Huishoudelijke Hulp Toelage voor te stellen. Deze versobering zou grote impact hebben voor de mantelzorgers die deze regeling gebruiken voor net dat beetje ondersteuning om het vol te kunnen houden. Deze verwachte impact werd niet gedeeld met de Gemeenteraad en het voorstel stond ergens in het midden van een enorm document. Hierdoor hadden veel raadsleden hiervan geen notie genomen, terwijl zij hier wel over dienden te beslissen.

### Bevindingen

Beleidsmatige wijzigingen, bezuinigingen en dergelijke worden niet zelden in een flink document, kort aangehaald op bijvoorbeeld pagina 28. Raadsleden kunnen simpelweg niet alle stukken volledig bestuderen en hebben ook niet op alle voorbijkomende onderwerpen de expertise. Hierdoor is voor hen, voor het nemen van beslissingen, belangrijke informatie, niet altijd direct toegankelijk.

### Aanbevelingen

Communiceer voorstellen met verwachte forse impact of weerstand tijdig en transparant aan de Gemeenteraad voordat zij een beslissing moeten nemen. Dus niet op bijvoorbeeld pagina 28 van een beleidsstuk.

### 3.6 Informeren inwoners

#### Casus

Er zijn vele manieren waarop de gemeente Zuidplas haar inwoners informeert. Brieven, website en social media en diverse bijeenkomsten. Zo is er de informatiebijeenkomst, de participatiebijeenkomst, de bewonersbijeenkomst en tegenwoordig bijna wekelijks een inloopavond.

#### Bevindingen

Het is voor inwoners niet duidelijk welke wijze van communiceren waarvoor bedoeld is. De verschillende bijeenkomsten scheppen de verwachting dat er inspraak mogelijk is. Dat men mag meedenken. Dat er naar de inwoner geluisterd wordt. Vaak is er echter alleen sprake van informatieverstrekking en kunnen inwoners hun vragen stellen. Informatie en participatie worden uitgezet onder belanghebbenden. Echter is het begrip belanghebbenden op meerdere wijze te interpreteren.

#### Aanbevelingen

Maak regelgeving rondom informatie- en participatieplicht transparant en begrijpelijk beschikbaar voor inwoners. Geef duidelijk aan wanneer er sprake is van éénzijdig informeren en wanneer inwoners daadwerkelijk mogelijkheid tot inspraak hebben. Maak ook duidelijk wie gezien worden als belanghebbenden. Geef inwoners die niet in die categorie vallen desgewenst wel de mogelijkheid deel te nemen. Breng groepen, bijvoorbeeld omwonenden en ondernemers, gezamenlijk aan tafel. Dit zal leiden tot een breder gedragen besluitvorming met meer begrip voor de wederzijdse belangen.

*“Het gebrek aan transparantie leidt tot wantrouwen en een gevoel van onveiligheid”.*

#### Casus

Omwonenden van een speeltuin ontvingen een brief van de gemeente waarin hen medegedeeld werd dat er een geluidwand zou worden geplaatst. De datum van de werkzaamheden werd ook gecommuniceerd. Niet veel later werd duidelijk dat er voor deze geluidwand nog geen vergunning was afgegeven door de Omgevingsdienst Midden-Holland.

#### Bevindingen

Omwonenden van de speeltuin hadden in een eerder stadium een keuze voorgelegd gekregen voor twee opties voor de herinrichting. Uiteindelijk werd alsnog een andere optie gekozen. Hierdoor voelden de participanten zich totaal niet serieus genomen of gehoord. Vervolgens werd een enquête verstuurd zonder dat daarbij het doel van deze enquête werd uitgelegd waardoor men zich misleid voelde. Daarna werd een brief verstuurd met een besluit en geplande aanpassing waarvoor de vergunning nog niet was afgegeven. Hierdoor was het draagvlak voor de aanpassing al weg voordat deze kon worden gecreëerd.

#### Aanbevelingen

Het is van groot belang om draagvlak te creëren voor besluiten. Dit kan alleen bereikt worden door transparant te zijn over de totstandkoming van besluiten. Veelal worden besluiten éénzijdig

gecommuniceerd zonder concrete uitleg over het waarom van de plannen. Uitleg over de totstandkoming zal in veel gevallen leiden tot begrip en daarmee draagvlak voor het besluit. Het communiceren van besluiten waarvoor de vergunning nog niet is afgegeven is ten strengste af te raden.

#### Casus

Uit de vele informatieverzoeken en hulpvragen die bij ons binnenkomen blijkt dat de inwoners van de gemeente Zuidplas niet of onvoldoende bekend zijn met instanties waar zij met vragen, klachten en meldingen terecht kunnen. Zo is men onbekend met Stichting Inclusie en Discriminatiebestrijding. Ook wat de IJsselgemeente doet en kan betekenen voor inwoners is onvoldoende bekend. Dit geldt onverminderd voor de afdeling mantelzorgondersteuning van Stichting ZO!

#### Bevindingen

Inwoners die niet weten waar zij terecht kunnen met hun vragen, klachten of meldingen lopen vast en worden onzeker. Doordat zij zich veelal niet bij de juiste instantie melden laten de geregistreerde cijfers geen representatief beeld zien, terwijl op die cijfers wel het beleid wordt gemaakt. Dit geldt zeker ook voor de mantelzorgers. Het is van groot belang dat zij zich registreren, zodat zij in beeld zijn en beleid en budgetten daarop kunnen worden afgestemd.

#### Aanbevelingen

Breng Stichting Inclusie en Discriminatiebestrijding proactief onder de aandacht. Inwoners moeten weten dat zij kosteloos bij deze stichting terecht kunnen, waarvoor en met welke meldingen. Dit leidt uiteindelijk tot inwoners die zich gehoord voelen. Daarnaast worden hierdoor representatieve cijfers verkregen waarop het gemeentebestuur beleid kan afstemmen. Ook de IJsselgemeente dient proactief onder de aandacht van inwoners gebracht te worden, zodat men weet met welke vragen men hier terecht kan. Tevens is het van belang dat mantelzorgers aangemoedigd worden zich te registreren. Hierdoor ontstaat inzicht in aantallen en kan beter worden gestuurd op budgetten.

### 3.7 Participatie inwoners

#### Casus

Dat er maatregelen nodig zijn om de verkeersveiligheid op de Burgemeester Klinkhamerweg in Zevenhuizen te verbeteren is algemeen bekend. De wijze waarop vorm wordt gegeven aan de participatie van belanghebbenden is echter erg onduidelijk. Berichten die de gemeente verspreidt via onder andere social media melden dat het traject van inspraak en participatie in 2024 zal starten. Geplande uitvoering van werkzaamheden is echter, door bezuinigingen, op zijn vroegst in 2030.

#### Bevindingen

Er is al erkend dat de verkeersveiligheid op de Burgemeester Klinkhamerweg niet voldoende is gewaarborgd. Desondanks worden eventuele aanpassingen pas gedaan vanaf 2030. Hier is geen sprake van bezuiniging op openbare ruimte maar van bezuiniging op veiligheid. Als het participatietraject plaats vindt in 2024 scheidt men verwachtingen. Daarnaast kan er in de periode van zes jaar tot uitvoering van werkzaamheden veel veranderen en kunnen prioriteiten verplaatsen.

### **Aanbevelingen**

Bezuinigen is bittere noodzaak, maar bezuinigen op veiligheid is een verkeerde keuze. Zorg dus dat er bij erkende gevaarstelling, op zo kort mogelijke termijn, maatregelen worden genomen. Verder is het raadzaam participatietrajecten te laten plaatsvinden als er, op niet al te lange termijn, zicht is op uitvoering van de plannen.

### **Casus**

Bij een voorgenomen herinrichting van de Bredeweg in Moerkapelle worden alleen direct omwonenden en ondernemers uitgenodigd voor een inloopavond. Volgens de projectleider hebben alleen deze mensen een belang en wil men ook niet te veel inspraak. Deze weg wordt door vrijwel alle inwoners en scholieren van Moerkapelle gebruikt en daarom is het belang er voor alle inwoners. Een dag voor de inloopavond wordt deze in krant en op social media gecommuniceerd, veel te laat, en het doel niet te veel inspraak te krijgen wordt hierdoor voorbijgeschoten. Voor een inrichtingsplan De Jonge Veenen in Moerkapelle worden ook niet direct omwonenden uitgenodigd voor een inloopavond. Opvallend omdat bij dit project geen officiële procedure geldt voor het indienen van een zienswijze.

### **Bevindingen**

Bijeenkomsten voor inwoners worden te laat gecommuniceerd en niet altijd via de juiste kanalen daarvoor. Er wordt niet duidelijk gecommuniceerd wat het doel van de bijeenkomst is. Kan de inwoner alleen informatie halen en vragen stellen of ook participeren door middel van inspraak. Verschillende groepen belanghebbenden, bijvoorbeeld omwonenden en ondernemers worden niet tegelijk uitgenodigd. Hierdoor missen ze de kans om te praten over wederzijdse belangen waardoor het draagvlak groter kan worden. De gemeente beslist wie belanghebbende is. Hierbij worden inwoners buitengesloten die willen participeren of een, voor de gemeente wellicht niet duidelijk, belang hebben.

### **Aanbevelingen**

Zorg voor een zorgvuldige bepaling wie belanghebbend zijn en geef iedere inwoner die wil participeren hier de gelegenheid voor. Betrokkenheid van inwoners is van groot belang. Communiceer bijeenkomsten tijdig en via de juiste kanalen. Pas niet op elk project dezelfde werkwijze toe. Bepaal bij elk project hoe de participatie van inwoners het beste vorm kan worden gegeven. Geef na elke bijeenkomst een terugkoppeling aan betrokkenen. Wat is er opgehaald en wat wordt daar mee gedaan.

*“Op 1 januari 2024 treedt de Omgevingswet in werking, met participatie als een kernpunt van de nieuwe wetgeving. Een essentieel aspect van deze verandering zijn de nieuwe vereisten voor participatie bij omgevingsvergunningsaanvragen. Aanvragers moeten vanaf 2024 aangeven of en hoe de samenleving betrokken is geweest bij de voorbereiding van hun aanvraag. Binnen de Omgevingswet is participatie bewust vormvrij, waardoor ruimte ontstaat voor flexibiliteit en maatwerk”.*

“Ze geven je het gevoel dat je als burger iets in te brengen mag hebben, maar de beslissingen zijn al genomen. Het wordt je zo gewoon in je strot geduwd, wat je er ook van vindt”.

## 4 Voorzieningen

### 4.1 Stichting ZO!

#### Casus

Leroy vroeg een WMO-voorziening aan. De WMO-consulent gaf aan dat zij geen aanvraag in behandeling ging nemen, omdat de gemeente de beschikking toch niet zou geven. Leroy gaf aan toch echt de WMO-voorziening te willen aanvragen, maar hiertoe was de consulent niet bereid. Deze afwijzing werd niet op papier gezet.

#### Bevindingen

Er is hier sprake van ontmoedigingsbeleid. De WMO-consulent van Stichting ZO! heeft een adviserende rol. Zij kan aangeven dat haar advies aan de gemeente negatief zal zijn en dat de gemeente dit advies mogelijk zal overnemen (zoals afspraak is in Zuidplas). Echter dient zij, als de cliënt dit wil, de aanvraag, te allen tijde, in behandeling te nemen en voorzien van advies in te dienen bij de gemeente. Als zij dit doet, en er volgt een afwijzing, kan de cliënt in bezwaar en eventueel gerechtelijke stappen nemen. Door genoemde werkwijze wordt de cliënt de mogelijkheid om in bezwaar te gaan op voorhand ontnomen. In de afgelopen jaren hebben wij een groot aantal hulpvragers bijgestaan die op soortgelijke wijze vastliepen in het, niet correct uitgevoerde, proces. Bij meerdere van deze hulpvragers is door medewerkers van Stichting ZO! aangegeven dat in bezwaar gaan geen zin zou hebben,

#### Aanbevelingen

Stop met het, al dan niet bewust, voeren van een ontmoedigingsbeleid. Informeer duidelijk en transparant aan de hulpvrager wat de procedure is en wat zijn of haar mogelijkheden daarin zijn. Zeg niet tegen de hulpvrager dat de gemeente de aanvraag zal afwijzen. Dat is niet de rol/functie van medewerkers van Stichting ZO! Geef de hulpvrager altijd de mogelijkheid om een aanvraag in te dienen, ook al lijkt deze op voorhand niet haalbaar. Zet afwijzingen of afzien van een aanvraag altijd op papier zodat de hulpvrager eventuele vervolgstappen kan ondernemen. Ontmoedig mensen niet om in bezwaar te gaan. Een bezwaar kan altijd leiden tot verdieping van inzicht in de casus waardoor alsnog een voorziening wordt toegewezen. Ook is het mogelijk dat na bezwaar alsnog de hardheidsclausule wordt toegepast door het College van B&W.

#### Casus

Het jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek dat de gemeente uitvoert onder WMO-cliënten geeft geen representatief beeld. De ervaringen worden onderzocht middels een vragenlijst die inwoners online dan wel schriftelijk kunnen invullen. Alle WMO-cliënten die een nieuwe beschikking of een herindicatie hebben gekregen worden uitgenodigd voor het onderzoek.

### Bevindingen

Het cliëntervaringsonderzoek wordt alleen uitgezet onder mensen die een beschikking hebben ontvangen. Mensen die zijn vastgelopen of een afwijzing hebben gekregen wordt dus niet om hun mening gevraagd. Wij zijn van mening dat daarmee geen representatief beeld ontstaat over de dienstverlening van Stichting ZO! De vraagstelling in het onderzoek wordt door een groot deel van onze achterban als suggestief ervaren. Men geeft aan weinig ruimte te zien om aan te geven wat men vindt van bepaalde elementen in de dienstverlening. Ook geven veel mensen aan niet mee te werken aan het onderzoek omdat zij bang zijn dat dit consequenties kan hebben. Zij twifelen aan de anonimiteit van het onderzoek.

### Aanbevelingen

Zet het cliëntervaringsonderzoek breder uit, ook onder de mensen bij wie een aanvraag is afgewezen. Dit zal een eerlijker beeld geven van de cliëntervaring. Beoordeel kritisch de opzet van de vragen en zorg dat er ruimte is voor de mening van de cliënt. We stellen voor dat WMO-cliënten worden gevraagd naar input voor de opzet van het onderzoek. Maak transparant inzichtelijk hoe de anonimiteit van deelnemers aan het onderzoek is gewaarborgd zodat het aantal respondenten hoger zal worden.

### Casus

Meneer Chang woont in Moerkapelle. Hij doet een aanvraag voor een gehandicaptenparkeerkaart. Hiervoor moet hij medisch worden gekeurd. Hij moet hiervoor naar de GGD in Gouda. Voor het ophalen van de kaart moet hij naar Nieuwerkerk aan den IJssel. Meneer Chang is slecht ter been en heeft veel moeite met al deze reizen.

### Bevindingen

Inwoners van de gemeente Zuidplas moeten voor nagenoeg alle hulpvragen, onderzoek en afhandeling naar Nieuwerkerk aan den IJssel of zelfs buiten de gemeente. Bij de oprichting van Stichting ZO! werd aangegeven dat men in alle dorpen zou gaan werken. In de praktijk is daar, met name voor kwetsbare inwoners, weinig van te merken.

### Aanbevelingen

Omdat de dorpen van de gemeente Zuidplas behoorlijk uit elkaar liggen is het, met name voor kwetsbare en oudere inwoners, van belang dat zij in hun eigen dorp terecht kunnen voor hulpvragen en ondersteuning. Het is daarom van belang dat er locaties van Stichting ZO! en de gemeente in alle dorpen worden gerealiseerd.

### Casus

Veel inwoners omzeilen de wachtlijst bij Stichting ZO! door een directe verwijzing te vragen aan huisarts of jeugdarts. Op zich een zeer onwenselijke route, omdat de gemeente dan geen inzicht meer heeft in de daadwerkelijke cijfers. Inwoners worden echter ook door Stichting ZO! gewezen op deze "ontsnappingsroute" om de wachtlijst te mijden. Gouwe IJsselnieuws schreef hier een paar jaar terug al het volgende over:

"Voor die laatste groep lijkt Zo! Te kiezen voor een ontsnappingsroute via de huisarts. Vanuit de jeugdwet mogen specialisten, jeugdbescherming/Jeugdreclassering en de huisarts verwijzen naar zorgverleners en mag de gemeente deze verwijzing niet weigeren. En dat gaat heel makkelijk, de huisarts tikt een paar regels in een verwijzing en zorg moet geleverd worden, ongeacht de kosten.

Sinds de overgang van jeugdzorg van rijk naar gemeente in 2015 is er bewust voor gekozen zo veel mogelijk van die verwijzingen via de huisarts terug te dringen om zo meer grip op de budgetten te krijgen. Door de werkwijze van Zo! wordt jarenlang investeren tenietgedaan en worden de financiën oncontroleerbaar voor Zuidplas”.

### Bevindingen

Huisartsen, ergotherapeuten, fysiotherapeuten en andere zorgverleners uiten hun grote zorgen. Voor huisartsen is een emailadres in het leven geroepen waar zij via een korte lijn urgente hulpvragen van hun patiënten kunnen doorzetten naar Stichting ZO! Meerdere huisartsen hebben ons laten weten dat de via deze email doorgegeven situaties niet met urgentie worden behandeld waardoor de werkwijze haar doel voorbijschiet. Deze huisartsen geven aan daarom maar weer over te gaan tot zelf verwijzen. Zij sturen momenteel in grote getalen patiënten door naar Stichting Onbeperkt Zuidplas voor ondersteuning bij hun hulpvraag. Dat professionele hulpverleners hun patiënten doorsturen naar een vrijwilligersorganisatie in plaats van naar de welzijnsstichting die de gemeente heeft opgetuigd roept natuurlijk zeer grote vraagtekens op.

### Aanbevelingen

Adviseer mensen niet om een verwijzing aan te vragen bij de huisarts, maar kijk in plaats daarvan wie wel en wie niet op de wachtlijst kan worden geplaatst. Door veelvuldig gebruik van directe verwijzingen raakt de gemeente het zicht kwijt op budgetten en kosten en komen de onvermijdelijke bezuinigingen op het sociaal domein steeds dichterbij. Zorg voor goede afspraken en een goed functionerend systeem waarbij huisartsen urgentie bij hulpvragen kenbaar kunnen maken en geef deze signalen dan ook daadwerkelijk urgentie.

### Casus

Binnen Stichting ZO! is een groot verloop van personeel. Vertrokken medewerkers geven aan dat de wijze van werken binnen de gemeente Zuidplas voor hen niet werkbaar is. De hulp bieden die zij nodig achtten was niet mogelijk.

### Bevindingen

Het komt regelmatig voor dat medewerkers Stichting ZO! verlaten en dat de hulpvragers waarvoor zij contactpersoon zijn hierover niet worden geïnformeerd. Hulpvragers blijven geregeld tevergeefs contact zoeken met de vertrokken medewerker omdat er geen communicatie naar de hulpvragers plaatsvindt over de wijziging van zaakbehandelaar

### Aanbevelingen

Vraag medewerkers om input over processen en procedures zodat hun kennis en expertise kan leiden tot voor hen meer werkbare werkwijzen. Geef medewerkers meer ruimte om maatwerk te adviseren waar nodig. Communiceer met cliënten wanneer hun contactpersoon wordt vervangen en breng ze met de vervanger in contact.

### Casus

De directeur bestuurder van Stichting ZO! zegt in de media dat het best goed gaat en dat er op social media feitelijke onjuistheden voorbijkomen. Hiermee creëert hij bij vastgelopen hulpvragers het gevoel dat hun situatie totaal niet serieus genomen wordt, en het bestuur van Stichting ZO! haar verantwoordelijkheid hierin niet erkent en neemt.

### Bevindingen

Met enige regelmaat komen er communicatie-uitingen en interviews voorbij waaruit moet blijken dat Stichting ZO! goed functioneert en het proces van hulpverlening onder controle is. Voor heel veel mensen voor wie dit niet het geval is komt dit over als het niet erkennen van de problemen waar zij tegenaan lopen.

### Aanbevelingen

Maak van communicatie-uitingen en interviews geen goed nieuws show. Wees eerlijk en transparant over de problemen waarmee Stichting ZO! te kampen heeft en hoe er gewerkt wordt aan oplossingen. Hierdoor ontstaat begrip en draagvlak voor de situatie met onder andere de lange wachttijd. Dit zal het vertrouwen in Stichting ZO! vergroten.

### Casus

In meerdere cases is door vastgelopen hulpvragers en belangenbehartigers contact opgenomen met Stichting ZO! Hierbij kwam men vaak bij teamleiders terecht. Opvallend was daarbij dat de communicatie hierbij éézijdig was vanuit de teamleiders. Wanneer er inhoudelijke argumenten werden ingebracht werd het inhoudelijke gesprek hierover gemeden en in meerdere gevallen zelfs het gesprek beëindigd.

### Bevindingen

Men lijkt slecht tegen opbouwende kritiek te kunnen en wijst in de meeste gevallen, zonder enige zelfreflectie, niet oplossingsgericht, naar beleid en regelgeving. Niet zelden wijst men naar de gemeente als veroorzaker van het stagneren of uitblijven van hulp.

### Aanbevelingen

Heb oor voor de problematiek waar de hulpvrager mee te maken heeft. Neem de klacht of noodkreet serieus en denk oplossingsgericht. Het is niet erg als dingen verkeerd gaan, maar wees daar dan eerlijk over en probeer het ontstane probleem op te lossen. Nee is ook een antwoord, maar dan wel met onderbouwing van argumenten.

### Casus

Marco heeft in september een keukentafelgesprek met de WMO-consulent. Daarin worden diverse zaken besproken en mogelijke ondersteuning doorgenomen. Gezamenlijk wordt besloten een WMO-aanvraag te doen, maar ook inzet te vragen van de jeugdconsulent en de mantelzorgondersteuner. In januari ontvangt Marco het ondersteuningsplan. Het valt hem op dat de verschillende ingezette ondersteuningsmaatregelen qua tijdsduur niet met elkaar in lijn lopen. Hij neemt hierover contact op met de verschillende betrokken medewerkers van Stichting ZO! Zij geven aan zijn vragen hierover te begrijpen en met elkaar aan tafel te gaan zitten om de casus te bespreken ten einde tot afstemming te komen.

### Bevindingen

Multiproblematiek wordt niet adequaat aangepakt omdat men nog altijd niet multidisciplinair werkt, terwijl dit juist de meerwaarde van Stichting ZO! zou moeten zijn. De verschillende disciplines in één stichting met intensieve, multidisciplinaire samenwerking als meerwaarde.



### Aanbevelingen

Wanneer het keukentafelgesprek leidt tot aanvraag en/of inzet van meerdere disciplines binnen Stichting ZO! dienen de verschillende medewerkers de casus gezamenlijk te bespreken alvorens er actie wordt ondernomen. Hierdoor kan inzet, op maat, en op elkaar afgestemd, worden ingezet. Dit zal leiden tot snellere, meer passende, meer adequate en minder kostende inzet van voorzieningen.

### Casus

Willemijn diende, twee jaar na een vorige WMO-aanvraag, een aanvraag in voor een scootmobiel. Deze werd na de melding telefonisch afgewezen door Stichting ZO! Willemijn besloot hiertegen een bezwaarschrift in te dienen. Het bezwaarschrift werd niet ontvankelijk verklaard omdat er nog geen melding in behandeling was genomen volgens Stichting ZO! Willemijn gaf daarom opdracht alsnog de melding in behandeling te nemen. Daarop volgde een schriftelijke afwijzing van het College van B&W op advies van Stichting ZO! Tegelijkertijd werd Willemijn uitgenodigd voor een hoorzitting bij de bezwaarcommissie ter behandeling van haar bezwaarschrift. Hierop nam zij contact op met de ambtelijk secretaris van de bezwaarcommissie en legde haar uit dat het proces niet klopte. Er zou nu namelijk door de bezwaarcommissie een bezwaarschrift worden behandeld die was ingediend voordat de afwijzing van de beschikking was afgegeven. Het antwoord van de ambtelijk secretaris was dat de juridische kennis van Willemijn niet zo groot was. Tijdens de hoorzitting werd door Willemijn direct aandacht gevraagd voor de onjuiste volgorde van het gevolgde proces en het feit dat de inhoud van het ondersteuningsplan was gekopieerd uit het ondersteuningsplan van twee jaar geleden, en ook het feit dat het ondersteuningsplan door haar niet was ondertekend en daarom niet als officiële WMO-aanvraag kon worden gezien. Haar bezwaar werd gegrond verklaard.

### Bevindingen

We zien in meerdere cases dat het ondersteuningsplan bestaat uit knip- en plakwerk en zonder ondertekening van de cliënt, ingediend wordt als officiële WMO-aanvraag. Ook zien we situaties waarin het proces niet juist wordt doorlopen. Met name in de volgorde van stappen worden dan fouten gemaakt. Wanneer dit door de cliënt of haar belangenbehartiger kenbaar wordt gemaakt bij de ambtelijk secretaris krijgt men te horen dat men het verkeerd ziet en dat men daarvoor te weinig juridische achtergrond heeft.

### Aanbevelingen

Zorg dat het ondersteuningsplan compleet, en in overeenstemming met hetgeen de cliënt aangeeft, wordt opgesteld. Zorg ervoor dat het ondersteuningsplan, met akkoordgave, door de cliënt ondertekend, ingediend wordt als WMO-aanvraag. Doorloop het proces zorgvuldig, met de juiste stappen, in de juiste volgorde. Wanneer je erop gewezen wordt dat er fouten zijn gemaakt in het proces, onderzoek dit dan met open blik, en geef degene die het aanklaart niet het gevoel dat hij of zij er niets van begrijpt.

*“Meer dan een miljoen mensen maken gebruik van de WMO via gemeenten, waarmee bijvoorbeeld ouderen of mensen met een beperking langer zelfstandig kunnen blijven wonen en volwaardig deelnemen aan de samenleving.*

*De ombudsman voerde gesprekken met inwoners die via die wet zorgvoorzieningen aanvragen. Hij stelt vast ze wel tevreden zijn over de voorzieningen die ze ontvangen, maar dat er in het proces van aanvragen*

veel te verbeteren is. Van Zutphen noemt het aanvraagproces onduidelijk en langzaam. Het persoonlijke (keukentafel)gesprek tussen een gemeentemedewerker en aanvrager gaat vaak over standaardpakketten en budgetten van de gemeente, in plaats van de zorgen en behoeften van de aanvrager.

De ombudsman noemt dat een gemiste kans. Ook vindt hij het onnodig dat burgers zich steeds opnieuw moeten verdedigen voor hun WMO-voorzieningen terwijl ze die zorg al ontvangen. 'Dat leidt tot onmacht, verdriet en wantrouwen,' staat in het rapport. De ombudsman noemt het keukentafelgesprek 'de uitgelezen mogelijkheid voor gemeenten om echt naar burgers te luisteren, met ze in gesprek te gaan over wat ze nodig hebben, wat ze zelf kunnen doen en waar ze nog ondersteuning nodig hebben. Op deze manier voelen burgers zich het beste geholpen en versterk je als gemeente de relatie en het vertrouwen.

Zoals het nu gaat worden dingen wel geregeld, maar raken mensen gefrustreerd en teleurgesteld door het proces. Dat is helemaal niet nodig. Gemeenten kunnen en moeten hier wat aan doen.'

Van Zutphen raadt gemeenten aan beter naar inwoners te luisteren en flexibel en creatief te zijn in het toekennen van WMO-voorzieningen als standaardpakketten geen oplossing zijn".

"Wij hebben inmiddels een WLZ. Ik heb niets meer te maken met de gemeente Zuidplas, godzijdank".

## 4.2 Wachtlijst

### Casus

Het College Programma 2022-2026 heeft als titel Ruimte voor iedereen. Het College Programma kent vele mooie ambities. We lichten er één uit. Zo wordt er bij het onderwerp zorg het volgende gesteld: "Door problematiek vroeg aan te pakken en niet te wachten totdat deze escaleert. Wordt de duur van de zorg beperkt, vroegsignalering heeft hierbij een belangrijke rol".

### Bevindingen

De genoemde voorbeelden staan voor ons in schril contrast met de lange wachtlijst en het beheer daarvan bij Stichting ZO!

### Aanbevelingen

Kom gemaakte commitment na en doe interventies om de wachtlijst bij Stichting ZO! constructief weg te werken.

### Casus

Marloes deed een aanvraag voor huishoudelijke hulp en een scootmobiel vanuit de WMO. Er werd haar medegedeeld dat zij op de wachtlijst geplaatst werd met een verwachte duur van acht maanden. Na ongeveer drie maanden stuurde Marloes een email naar Stichting ZO! met de vraag wat haar plaats op de wachtlijst was en op welke termijn haar aanvraag in behandeling zou worden

genomen. Drie dagen later kreeg ze een reactie dat de WMO-consulente een keukentafelgesprek wilde inplannen. Dit kon al over drie dagen. Marloes heeft nog tweemaal per email en tijdens het keukentafelgesprek de vragen gesteld wat haar plaats op de wachtlijst was, waarom ze daar nu werd afgehaald en of zij nu voor ging op andere wachtenden. Op deze vragen kreeg Marloes geen antwoord.

### Bevindingen

Er is geen enkele transparantie met betrekking tot de wachtlijst. Hoelang is de wachtlijst, Wanneer sta je op de wachtlijst en hoelang duurt dat. Wanneer hoor je weer wat. Door het ontbreken van transparantie en communicatie met betrekking tot de wachtlijst ontstaat het beeld dat er sprake is van willekeur. Dat er niet wordt gekeken naar de inhoudelijke casuïstiek van de hulpvrager en de urgentie die deze met zich meebrengt. Dit beeld creëert een gevoel van onveiligheid en wantrouwen bij hulpvragers.

### Aanbevelingen

Voer het keukentafelgesprek binnen de wettelijke termijn van 6 weken. Breng prioritering aan in het wachtlijstbeheer. Beoordeel aan de hand van het keukentafelgesprek of direct maatwerk nodig is om oplopende en/of multi-problematiek te voorkomen of dat plaatsing op de wachtlijst verantwoord is. Communiceer duidelijk en transparant over de wijze van prioritering en positie op de wachtlijst. Schep geen valse verwachtingen. Onderhoud contact met de mensen op de wachtlijst ter beoordeling van het alsnog ontstaan van multi-problematiek dat direct leveren van maatwerk noodzakelijk maakt. Neveneffect van deze werkwijze zal zijn dat relatief eenvoudige casuïstiek niet verandert in multi-problematiek en daardoor niet tot hogere kosten of inzet zal leiden.

### Casus

Johan deed een aanvraag voor een douchezitje van zijn zoon van twee jaar. Na een jaar was de aanvraag nog niet in behandeling genomen. Johan nam meerdere keren contact op met Stichting ZO! Elke keer was de reactie: "we hebben te weinig personeel en hebben nog niet naar uw aanvraag kunnen kijken."

### Bevindingen

Door het ontbreken van snelle en adequate inzet van voorzieningen ontstaat niet zelden multi-problematiek. Wanneer er kinderen betrokken zijn is snel handelen nog meer van belang. Het uitblijven van voorzieningen kan in dat geval leiden tot stagnatie in ontwikkeling.

### Aanbevelingen

Beoordeel een aanvraag voordat deze op de wachtlijst wordt geplaatst. Hierdoor komen niet ontvankelijke aanvragen niet op de wachtlijst terecht en kunnen urgente aanvragen direct worden afgehandeld. Hierdoor kan ontstaan van multi-problematiek worden voorkomen, wordt de wachtlijst verkort en worden geen valse verwachtingen geschept.

### Casus

Bertha deed een aanvraag voor twee douchesteunen. Ze heeft een douche in bad. Haar man was gevallen en kon niet meer zelfstandig in bad komen. Omdat zij zelf een zware behandeling achter de rug had kon zij hem hier tijdelijk ook niet bij ondersteunen. Bertha kreeg te horen dat ze op een wachtlijst werd geplaatst van ongeveer zes weken. Toen wij namens Bertha contact opnamen met

Stichting ZO! en vroegen of deze man dan zes weken niet zou kunnen douchen kregen wij te horen dat er dan dagelijkse washulp zou kunnen worden ingezet.

### Bevindingen

Hier is sprake van een relatief eenvoudige hulpvraag waarbij direct kan worden beoordeeld of deze kan worden toegekend. Het plaatsen van deze hulpvraag op de wachtlijst kan leiden tot meer problemen en hogere kosten en inzet. Ook wordt hier een tijdelijke oplossing aangedragen om de wachttijd te overbruggen. Men gaat hier echter totaal voorbij aan het feit dat de aangedragen oplossing meer kosten en inzet met zich meebrengt dan hetgeen in beginsel wordt aangevraagd.

### Aanbevelingen

Screen hulpvragen direct na ontvangst en breng prioritering aan. In veel gevallen kan een snelle, doelgerichte interventie met maatwerk verdere problematiek voorkomen. Hiermee worden op de lange termijn aanzienlijke kosten bespaard.

### Casus

Youssef deed een aanvraag voor een rolstoel. Na ruim een jaar heeft hij nog niets gehoord van Stichting ZO! Zowel Youssef als zijn ergotherapeut nemen meerdere keren contact op met Stichting ZO! Beiden krijgen te horen dat men door personeelstekort mag afwijken van de geldende normen.

### Bevindingen

In deze casus, en vele andere cases, worden de wettelijke termijnen, geldend voor WMO aanvragen, niet nageleefd. Een jaar wachten op een rolstoel is onacceptabel, laat staan het nog niet in behandeling nemen van een aanvraag. De reden die wordt gegeven aan de hulpvrager is eveneens onacceptabel. Personeelstekort geeft Stichting ZO! op geen enkele wijze reden om af te wijken van wet- en regelgeving.

### Aanbevelingen

Zorg dat er binnen de geldende wettelijke termijnen wordt gewerkt. Als dit door overmacht niet haalbaar is, communiceer dit dan duidelijk en transparant en wijs op de mogelijkheden van ingebrekestelling en dwangsom. Communiceer altijd open en eerlijk naar de hulpvrager en geef geen verklaringen c.q. antwoorden die feitelijk onjuist zijn. Dit schaadt het vertrouwen.

### Casus

Quinten en Natasja melden zich bij Stichting ZO! voor hulp voor hun zesjarige zoon met autisme. Ze wachten nu al een jaar op behandeling van hun aanvraag. Na meerdere keren contact te hebben gezocht met Stichting ZO! horen ze nu niets meer. De laatste reactie die ze kregen was dat er nu eenmaal geen personeel is en ze daarom niet weten wanneer de aanvraag in behandeling kan worden genomen. Bang dat hun zoon hiervan de dupe wordt proberen zij zelf alle ballen hoog te houden. Hierin lopen zij inmiddels echter vast.

### Bevindingen

Uit bovenstaande, en vele andere, cases blijkt dat het wachtlijstbeheer bij Stichting ZO! niet duidelijk en transparant is. Waar staat de hulpvrager op de wachtlijst, wanneer kan de hulpvrager hulp verwachten, wanneer is er sprake van urgentie. Dit zijn allemaal zaken die voor de hulpvrager van belang zijn. Verwachtingsmanagement geeft rust en duidelijkheid aan hulpvragers. Het geeft de

uitvoerende medewerkers bovendien handvatten om op terug te vallen. En het creëert transparantie waardoor eenduidige communicatie mogelijk wordt. Doordat het keukentafelgesprek niet plaatsvindt voordat de hulpvrager op de wachtlijst wordt geplaatst staan er waarschijnlijk meerdere mensen op de wachtlijst die uiteindelijk niet voor een voorziening in aanmerking komen. Hierdoor moeten mensen die daadwerkelijk een voorziening nodig hebben nog langer wachten. Mensen die zich melden met een relatief simpele hulpvraag worden op een wachtlijst geplaatst en moeten zolang wachten dat er multi-problematiek ontstaat en de zorgvraag groter wordt. Neveneffect hiervan is dat er uiteindelijk hogere kosten moeten worden gemaakt.

#### **Aanbevelingen**

Beschrijf het protocol van wachtlijstbeheer en communiceer transparant over de duur van de wachtlijst en de verwachte termijn van behandeling. Medewerkers moeten hierop kunnen terugvallen. Hulpvragers moeten weten waar zij aan toe zijn en rekening mee moeten houden. Houd contact met mensen die op de wachtlijst staan, zodat kan worden geacteerd bij ontstane urgentie.

*“Zelfs een simpele administratieve verlenging van een overeenkomst voor huishoudelijke hulp via de WMO duurde bij ons 11 maanden”*

*“Ik heb ruim een jaar bij de gemeente moeten wachten op de goedkeuring/toestemming. De leverancier duurde twee maanden”*

*“Zo moe word je hiervan en het kost zoveel energie. Energie die ik liever in mijn kinderen zou steken”*

*“Ik ben al bang voor het moment dat onze beschikking afloopt en zo hoort het toch niet te zijn”*

*“Ik ben absoluut niet te spreken over de nalatigheid van Stichting ZO”*

### **4.3 Onafhankelijke Cliëntondersteuning**

#### **Casus**

Jaarlijks staan wij veel mensen bij die vastlopen in een hulpvraag bij Stichting ZO! Hierbij is er vaak sprake van onduidelijkheid waar men aanspraak op kan maken en bij wie dit dient te worden aangevraagd. Ook de procedure van bezwaar maken is voor veel mensen niet of nauwelijks bekend.

#### **Bevindingen**

Wanneer men een melding WMO of aanvraag Jeugdhulp doet bij Stichting ZO! wordt men gewezen op de mogelijkheid gebruik te maken van onafhankelijke cliëntondersteuning. Dit is aangegeven op het eerste schrijven dat men ontvangt. Omdat men bij de eerste melding of aanvraag uitgaat van een gedegen procedure en uitkomst, is dit in dit stadium van de hulpvraag echter nog niet relevant. Wanneer men vastloopt in het proces en/of er met Stichting ZO! niet meer uitkomt, wordt niet proactief gewezen op de mogelijkheid onafhankelijke cliëntondersteuning in te schakelen.

#### **Aanbevelingen**

Wijs niet alleen in het beginstadium op de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning. Doe dit bij kwetsbare hulpvragers, hulpvragers die de procedure niet begrijpen en hulpvragers die

vastlopen in de procedure, dan wel aangeven in bezwaar te willen gaan, zodra dit duidelijk wordt. Hierdoor zullen mensen, indien nodig, ondersteuning krijgen, waardoor de procedure sneller en makkelijker doorlopen kan worden. Dit zal ook een positieve uitwerking hebben op de grootte en duur van de wachtlijst. Men zal namelijk eerder helder hebben of men ergens wel of niet aanspraak op kan maken.

#### 4.4 Persoons Gebonden Budget

##### Casus

Marcel heeft een progressieve aandoening aan zijn rug. Hierdoor is hij zeer beperkt voor wat betreft lopen. In een eerder stadium heeft hij een beschikking ontvangen voor een opvouwbare scootmobiel. Deze kan hij ook gebruiken op zijn werk. Een prima oplossing dus. Marcel heeft hiervoor een Persoons Gebonden Budget toegewezen gekregen met een looptijd van zeven jaren.

Twee jaar later ging de gezondheid, en daarmee de mobiliteit, van Marcel achteruit. De opvouwbare scootmobiel was niet langer geschikt. Hij deed daarom een aanvraag bij Stichting ZO! voor een gewone scootmobiel. Deze werd direct afgewezen want vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning mogen niet twee vervoersmiddelen worden verstrekt.

Marcel ging in bezwaar en de bezwaarcommissie oordeelde dat het afgeven van een PGB van zeven jaren niet passend is bij een progressieve aandoening. Marcel werd opnieuw gekeurd door de GGD en heeft inmiddels een tweede, volwaardige scootmobiel toegewezen gekregen.

##### Bevindingen

Zoals deze casus pijnlijk duidelijk maakt wordt er strak volgens regelgeving en beleid gewerkt, door zowel Stichting ZO! als de gemeente Zuidplas. Het vaak zo nodige, en soms kostenbesparende, maatwerk wordt hierdoor onmogelijk gemaakt.

##### Aanbevelingen

Het toewijzen van een maatwerkvoorziening in een vroeg stadium zal in veel gevallen hogere kosten in een later stadium tot een minimum beperken. Het verdient aanbeveling beleid en regelgeving op basis van ervaringen zo nodig te herzien. Helaas blijkt in een nu lopende casus wederom voor een PGB van zeven jaren te worden gekozen bij verstrekking van een opvouwbare scootmobiel bij een progressieve aandoening.

#### 4.5 Huishoudelijke Hulp Toelage

##### Casus

Het bestaan van, en de aanvraagprocedure voor, de Huishoudelijke Hulp Toelage wordt slecht gecommuniceerd. Bovendien worden de aanvraagformulieren te laat verstuurd waardoor, ook bij toekenning, de daadwerkelijke huishoudelijke hulp tijdelijk stilligt.

##### Bevindingen

We ontvangen diverse signalen, dat door te laat ontvangen aanvraagformulieren, mantelzorgers jaarlijks een periode geen huishoudelijke hulp ontvangen.

### Aanbevelingen

Geef meer bekendheid aan de regeling Huishoudelijke Hulp Toelage. Vooral bij mantelzorgers. Zorg dat de aanvraagformulieren tijdig worden verstuurd zodat men niet een periode zonder huishoudelijke hulp hoeft te komen zitten.

### Casus

De versoering, en poging tot wegbezuinigen, van de Huishoudelijke Hulp Toelage heeft bij mantelzorgers geleid tot een gevoel niet gewaardeerd te worden. De gereedschapskoffer van mantelzorgondersteuning wordt zo leger, waardoor zij de onmisbare mantelzorgers niet meer overeind kunnen houden.

### Bevindingen

Door het versoeren van de mogelijkheden om mantelzorgers preventief te ondersteunen zullen veel mantelzorgers overbelast raken. Als een mantelzorger overbelast raakt zal deze een beroep doen op de WMO. Daarnaast zal ook de cliënt meer ondersteuning uit de WMO nodig hebben. Dit zal de druk op de wachtlijst verder vergroten. Neveneffect hiervan is dat de kosten hoger worden.

### Aanbevelingen

Breidt de Huishoudelijk Hulp Toelage weer uit naar een voucher per mantelzorger in plaats van de versoerde voucher per adres. Door deze preventieve regeling blijven veel mantelzorgers overeind. Zorg dat de aanvraagformulieren ieder jaar op tijd worden verstuurd zodat continuïteit van de huishoudelijke hulp kan worden gegarandeerd. Nu heeft men vaak de eerste maand of maanden van het jaar geen huishoudelijke hulp in afwachting van toekenning.

## 4.6 Gehandicaptenparkeerkaart

### Casus

Mevrouw Van Kampen heeft een aantal jaren geleden een gehandicaptenparkeerkaart gehad. Zij had een bestuurderskaart. Na een aantal jaren zonder kaart heeft zij nu een aanvraag gedaan voor een passagierskaart. Mevrouw Van Kampen heeft daar de medische verklaring bijgevoegd waaruit blijkt dat verbetering van haar fysieke gezondheid uitgesloten is. Zij heeft aan beide zijden amputaties aan benen. Desondanks ontvangt zij een brief waarin staat dat zij medisch moet worden gekeurd.

### Bevindingen

Meerdere inwoners met een verklaring dat hun fysieke toestand niet meer zal verbeteren moeten bij een verlenging of nieuwe aanvraag voor een gehandicaptenparkeerkaart opnieuw gekeurd worden door de GGD. Allereerst is dit zeer belastend, zowel fysiek als emotioneel, voor de betreffende aanvrager. Daarnaast worden er door de gemeente in deze ook onnodige kosten gemaakt.

### Aanbevelingen

Laat mensen met een medische verklaring dat hun fysieke gezondheid niet meer zal verbeteren niet meer keuren bij een aanvraag voor een gehandicaptenparkeerkaart. Belast deze mensen niet nog meer dan zij al worden door hun beperkingen. Hierdoor zullen ook de kosten dalen.

*“Ze denken kennelijk dat mijn been weer is aangegroeid”*

### Casus

Meneer Timmermans heeft behoorlijke fysieke beperkingen. Helaas nemen de beperkingen toe. Hij besluit dat autorijden niet meer veilig is, een dapper en verstandig besluit. Hij levert op het gemeentehuis daarom zijn gehandicaptenparkeerkaart voor bestuurders in. De medewerkster vraagt hem of hij niet een passagierskaart wil. Daar had meneer Timmermans niet over nagedacht. Hij was erg blij met het meedenken van deze medewerkster. De medewerkster gaf vervolgens aan dat meneer Timmermans voor de passagierskaart wel gekeurd moest worden bij de GGD. Meneer Timmermans gaf aan dat hij een verklaring bezit van de GGD dat zijn beperkingen levenslang zijn en hij daarom niet meer gekeurd hoeft te worden. Hij kreeg te horen dat hij zonder nieuwe keuring geen passagierskaart zou krijgen. Meneer Timmermans zag hier vervolgens teleurgesteld vanaf.

### Bevindingen

Als de GGD een verklaring van levenslange beperkingen en niet meer keuren heeft afgegeven is het volstrekt onnodig om de aanvrager opnieuw te keuren. Ook al betreft het hier een andere kaart met andere voorwaarden, had hier kunnen worden volstaan met dossieronderzoek door de GGD. Hier worden onnodige kosten gemaakt.

### Aanbevelingen

Laat in voorkomende gevallen dossieronderzoek prefereren boven nieuwe, belastende keuringen die onnodige kosten met zich meebrengen.

### Casus

Kyara was voor een WMO-aanvraag voor een scootmobiel medisch gekeurd door de GGD. De scootmobiel werd op basis van fysieke beperkingen toegekend. Tegelijk met de WMO-aanvraag voor de scootmobiel deed zij een aanvraag voor een gehandicaptenparkeerkaart. Zij kreeg te horen dat zij voor deze aanvraag ook gekeurd moest worden. Zij kreeg een oproep bij dezelfde GGD-arts als die haar gekeurd had voor de scootmobiel. Kyara belde hierop met de gemeente en vroeg of haar fysieke beperkingen dan niet al bekend waren bij de betreffende GGD-arts. Haar werd verteld dat dat wel het geval was maar dat deze keuring door de gemeente zelf werd aangevraagd en de keuring voor de scootmobiel door Stichting ZO! en dat het daarom niet mogelijk was dit in één keuring te doen.

### Bevindingen

Uit deze casus, en velen meer bij ons bekend, blijkt dat mensen die een WMO-aanvraag doen bij Stichting ZO! en een aanvraag gehandicaptenparkeerkaart bij de gemeente, twee keer worden gekeurd door de GGD. Het komt daarbij vaak voor dat dit plaatsvindt bij dezelfde GGD-arts omdat die bekend is met het dossier van deze hulpvrager. Het enige argument, dat het keuringsaanvragen van twee verschillende instanties, namelijk Stichting ZO! en de gemeente, betreft is discutabel. Stichting ZO! adviseert namelijk, op basis van de betreffende GGD-keuring, de gemeente. Ook deze werkwijze leidt tot hogere kosten dan noodzakelijk. De gemeente betaalt namelijk niet één maar twee keuringen met, een uitzondering daargelaten, hetzelfde resultaat.

### Aanbeveling

Combineer GGD-keuringen wanneer iemand een WMO-aanvraag en een aanvraag gehandicaptenparkeerkaart doet. Hiermee wordt extra belasting van de hulpvrager voorkomen en worden kosten bespaard.



## 4.7 Leerlingenvervoer

### Casus

Anja heeft een dochter die naar speciaal onderwijs moet. Omdat het opstarten van het leerlingenvervoer erg lang duurt moet Anja haar dochter zelf dagelijks naar school brengen en halen. Het gaat hier om ongeveer tachtig kilometer per dag. Anja is bang dat zij straks als overbelaste mantelzorgster zelf in de zorg terecht komt.

### Bevindingen

Het aanmeldproces, de toekenning van de beschikking en het daadwerkelijk opstarten van het leerlingenvervoer duurt vaak erg lang. Hierdoor moeten ouders zich in allerlei bochten wringen en/of hoge kosten maken om hun kind in het onderwijs te houden.

### Aanbevelingen

Zorg voor een duidelijk en transparant aanmeldproces en zorg dat hier tijdig mee gestart wordt. Daardoor kunnen de beschikkingen op tijd worden afgegeven waardoor het leerlingenvervoer kan zijn ingeregeld voordat het schooljaar begint.

### Casus

De zoon van Roos gaat met het leerlingenvervoer. Elke woensdag gaat het mis. Vaak wordt hij te laat opgehaald waardoor hij te laat op school aankomt. Hij is zelfs al een paar keer helemaal niet opgehaald. Naast de zo belangrijke structuur en continuïteit voor haar zoon betaalt Roos ook een behoorlijke eigen bijdrage voor dit leerlingenvervoer.

### Bevindingen

Al jarenlang ontvangen we aan de lopende band klachten van emotionele en soms wanhopige ouders dat hun kind te laat of niet wordt opgehaald. Hierdoor missen deze kinderen alle structuur en continuïteit waarvan zij zo afhankelijk zijn. Dit heeft voor deze kinderen en hun ouders grote consequenties.

### Aanbevelingen

Zorg dat bij de aanbesteding duidelijke afspraken worden vastgelegd die afdwingbaar zijn. Controleer of de vervoerder aan de gestelde eisen kan voldoen en blijf dit monitoren.

### Casus

Daphne haar dochter Simone gaat met leerlingenvervoer naar school. Ze wordt al voor zeven uur opgehaald en zit dan tweeënehalf uur in de taxi voordat ze op school is. S 'middags is Simone na vijf uur pas thuis. De ritten zijn slopend voor haar. Daarnaast is het vele wisselen van chauffeurs voor haar zeer belastend, omdat zij, vanwege haar aandoening, afhankelijk is van structuur en continuïteit.

### Bevindingen

Kinderen hebben recht op onderwijs en de zorg dat zij op tijd op school aankomen is niet alleen de verplichting van de vervoerder. Ook de gemeente heeft hierin een verantwoordelijkheid voor haar minderjarige inwoners.

### Aanbevelingen

Dwing af dat vervoerders in hun rittenplanning zorgen voor een zo kort mogelijke reistijd voor de kinderen die zij vervoeren. Ook zoveel mogelijk vaste chauffeurs op vaste ritten is een punt van aandacht waar de gemeente zich harder voor mag maken bij de vervoerder.

*“Ook heeft Linde geen vaste route en is het steeds afvragen wie er voor de deur staat. Voor Linde is het juist belangrijk om regelmaat en duidelijkheid te hebben. Op deze manier begint haar dag vaak verkeerd”.*

### Casus

Bart ondervindt veel problemen met het leerlingenvervoer. Chauffeurs die onbeschoft reageren, te laat komen van de taxi of het niet ophalen van de dochter van Bart. Hij probeert vaak contact te krijgen met Connexxion maar dit lukt hem nooit. Ze nemen niet op, bellen niet terug en reageren niet op zijn e-mails. Als hij hierover contact opneemt met de gemeente wordt hij steevast verwezen naar Connexxion.

### Bevindingen

Ondanks mooie beloftes en communicatiesystemen krijgen veel ouders maar geen contact met de vervoerder voor het verkrijgen van informatie of het indienen van klachten. Ouders geven hun meest waardevolle bezit mee met een taxi en wanneer het vertrouwen op deze wijze wordt geschaad leidt dit niet zelden tot schooluitval.

### Aanbevelingen

Maak in de aanbestedingsprocedure al duidelijke afspraken met de vervoerder over de wijze van communiceren met ouders en de afhandeling van klachten. Blijf naleving van deze afspraken monitoren. Help ouders die problemen ervaren en zorg voor bemiddeling tussen hen en de vervoerder.

*“Ik krijg nooit iemand te pakken. Ze nemen mij en mijn kind totaal niet serieus. Ik geef ze geen pakje boter mee. Ik ga haar zelf wel naar school brengen. Hoe ik dan mijn rekeningen ga betalen zie ik dan wel weer”.*

## 4.8 Groene Hart Hopper

### Casus

Yannick maakt gebruik van de Groene Hart Hopper. Voor hem is dit de enige manier om naar ziekenhuisafspraken en sociale activiteiten te gaan. In zijn directe omgeving is namelijk maar beperkte mogelijkheid om hem daarbij te ondersteunen. Yannick plant de ritten zo veel als mogelijk ruim van tevoren. Desondanks komt de Groene Hart Hopper vaker te laat dan op tijd waardoor hij te laat komt op de gemaakte afspraken. Het komt helaas ook regelmatig voor dat er helemaal geen Groene Hart Hopper komt. Als Yannick hierover contact opneemt met de planning krijgt hij te horen dat dit erbij hoort omdat ze het nu eenmaal erg druk hebben. De routes die gereden worden zijn bovendien erg lang. Het komt vaak voor dat Yannick twee uur in de Groene Hart Hopper zit terwijl de rit naar zijn bestemming twintig minuten duurt.

### Bevindingen

Deze casus staat helaas niet op zichzelf. Zeer regelmatig ontvangen we soortgelijke verhalen en klachten. Niet op tijd komen, helemaal niet komen en erg lange routes maken het vervoer met de Groene Hart Hopper zeer onbetrouwbaar voor de mensen die noodgedwongen van deze voorziening gebruik moeten maken. Mensen willen daarom geen gebruik meer maken van deze voorziening en dat leidt niet zelden tot een sociaal isolement.

### Aanbevelingen

Stel hogere eisen aan de uitvoering van deze voorziening voor de inwoners die dit nodig hebben en controleer de naleving hiervan. Maak de vele klachten bespreekbaar bij de vervoerder en dring aan op verbetering.

## 5 Klacht en Bezwaar

### Casus

Maaike diende een bezwaarschrift in tegen een afgewezen aanvraag voor een WMO-voorziening. Naar aanleiding hiervan werd zij gebeld door een medewerker van de gemeente die de functies klachtcoördinator, juriste en ambtelijk secretaris bezwaarcommissie vervult. Deze medewerker had naar aanleiding van het bezwaarschrift van Maaike overleg gehad met de afdeling kwaliteit van Stichting ZO! Op basis van dit overleg werd gekozen voor een informele afhandeling van het bezwaar door alsnog een WMO-voorziening toe te kennen.

### Bevindingen

Deze casus staat niet op zichzelf. Deze manier van werken komt veelvuldig voor. Wij zetten hier vraagtekens bij. Stichting ZO! is opgericht om onafhankelijk van de gemeente te werken. Deze casus maakt duidelijk dat deze onafhankelijkheid niet voldoende is gewaarborgd. Het doorlopen proces laat zien dat er vanuit de gemeente directe invloed is op de adviezen die Stichting ZO! onafhankelijk moet opstellen.

### Aanbevelingen

Zorg dat het proces en de werkwijze bij binnenkomende bezwaarschriften duidelijk en transparant gecommuniceerd wordt naar inwoners. Zorg dat de onafhankelijkheid van Stichting ZO! gewaarborgd is en als er sprake is van inmenging bij adviezen, communiceer dan waarom en hoe dit gebeurt. Het verdient aanbeveling om de hoeveelheid verschillende rollen te verdelen over meerdere medewerkers. Dit om, op zijn minst, het idee van beïnvloeding weg te nemen

### Casus

De rol van de Ambtelijk secretaris van de bezwaarcommissie zorgt voor verwarring bij veel mensen die een bezwaarschrift indienen. Ze dienen een bezwaarschrift in en krijgen een ontvangstbevestiging en uitleg over de procedure van de ambtelijk secretaris. Die nodigt hen dan ook uit voor de hoorzitting bij de onafhankelijk bezwaarcommissie. Tijdens de hoorzitting is de ambtelijk secretaris ook aanwezig en het verslag van de hoorzitting wordt ook door haar aan de bezwaarmaker verstuurd. De verwarring zit hem in het feit dat de ambtelijk secretaris ambtenaar van de gemeente is en de bezwaarcommissie onafhankelijk.

### Bevindingen

Omdat het voor veel bezwaarmakers niet duidelijk is wat de rol van de ambtelijk secretaris is ten opzichte van de onafhankelijk bezwaarcommissie ontstaat er wantrouwen en twijfel over de onafhankelijkheid.

### Aanbevelingen

Beschrijf de klacht en bezwaarprocedures duidelijk, in begrijpelijke taal en transparant en beschrijf daarin ook hoe de onafhankelijkheid van de bezwaarcommissie is gewaarborgd, met name met betrekking tot de rol van de ambtelijk secretaris. Maak bij aanvang van de hoorzitting duidelijk wat de rol en invloed van de ambtelijk secretaris is met betrekking tot de bezwaarcommissie. Zet boven het verslag dat naar de bezwaarmaker wordt gestuurd niet de naam van de ambtelijk secretaris maar "bezwaarcommissie".

### Casus

Annelore doet een aanvraag voor huishoudelijke hulp. Haar aanvraag wordt afgewezen en zij besluit hiertegen bezwaar te maken. Zonder een hoorzitting bij de bezwaarcommissie wordt gekozen voor een informele afhandeling. Annelore krijgt een beschikking voor huishoudelijke hulp. Als zij de ambtelijk secretaris vraagt om een verklaring waarom ze nu alsnog een beschikking krijgt, wordt haar geen duidelijkheid gegeven.

### Bevindingen

In veel cases lijkt er na het indienen van een bezwaar, door de ambtelijk secretaris, gekozen te worden voor een informele afhandeling. Het beeld dat hierbij ontstaat is dat men, bij mislukt ontmoedigingsbeleid, het sterk beargumenteerde bezwaar wil weghouden bij de onafhankelijk bezwaarcommissie. Als er een informele afhandeling wordt toegepast wordt het ingediende bezwaar geregistreerd als ingetrokken. In feite betreft het dan een, weliswaar informeel, gegrond verklaard bezwaar. Bij deze wijze van registreren geven de cijfers een vertekend beeld voor beleidsmakers en Gemeenteraad.

### Aanbevelingen

Wanneer uit een bezwaarschrift blijkt dat er alsnog argumenten zijn voor een toekenning is een informele afhandeling een goed idee. Echter is het wel van belang dat er duidelijkheid wordt gegeven aan de bezwaarmaker waarom het oordeel is gewijzigd en wordt gekozen voor de informele afhandeling. In de registratie dient duidelijk te worden gemaakt welke bezwaren zijn ingetrokken door de bezwaarmaker en welke door informele afhandeling niet door de bezwaarcommissie zijn behandeld.

### Casus

Er lijkt vaker gekozen te worden voor collectieve behandeling van zienswijzen of bezwaarschriften wanneer er veel ten aanzien van één besluit zijn ingediend.

### Bevindingen

Bezwaarmakers en belangenbehartigers maken zich zorgen over de behandelingen van zienswijzen en bezwaren op deze collectieve wijze. Hoe wordt behandeling van de individuele bezwaargronden gewaarborgd. Hoe wordt privacy gewaarborgd. Daarnaast is de vraag hoe dergelijke zienswijzen en

bezwaren worden geregistreerd. Als dit als één bezwaar wordt geregistreerd is dit van invloed op de representatie van de cijfers.

### Aanbevelingen

Behandel zienswijzen en bezwaren individueel zodat behandeling van de individuele bezwaargronden gewaarborgd is.

## 6 Toegankelijkheid Openbare Ruimte

### 6.1 Inrichting en herinrichting openbare ruimte

#### Casus

In de wijk De Jonge Veenen in Moerkapelle is in een aantal straten gekozen voor beplanting in plaats van trottoirs. Hierdoor moeten voetgangers, inclusief kinderen, mensen met kinderwagens en mensen die gebruik maken van een rollator, rolstoel of scootmobiel zich verplaatsen over hetzelfde wegvak als de automobilisten. De gesignaleerde gevaarsetting en ontbreken van toegankelijkheid resulteerde in een brief aan het College van Burgemeester en Wethouders waarin we onze zorgen uitten en om uitleg vroegen. De reactie van het College was als volgt:

“Aan de Binnenroede, Voorzoom, Potroede, Achterzoom en Buitenroede in Moerkapelle is gekozen voor een inrichting van de openbare ruimte die anders is dan standaard wordt toegepast. Reden om hier een andere inrichting toe te passen komt voort uit de ligging van dit stuk woongebied en de wens om meer groen toe te voegen aan het straatbeeld.

De woonvelden liggen aan de rand van de wijk en zullen daardoor hoofdzakelijk met bestemmingsverkeer te maken hebben. Doorgaand verkeer zal vooral gebruik maken van Bovenas en Koningsspil om de wijk te betreden of verlaten. Hierdoor zal er minder verkeer gebruik maken van Binnenroede et cetera. Om die reden is bedacht om de straat een veel informeler, smaller karakter te geven waarbij er geen stoep is voorzien er ook geen parkeervakken zijn gemaakt en de verschillende gebruikers dus samen de ruimte delen.

Er is dus een soort erf gemaakt, waarbij verblijven belangrijker is dan verplaatsen. De voetganger en fietser zijn de baas en de auto dient zich aan te passen. Door geen stoepen te realiseren was er ruimte om meer groen te realiseren. In eerste instantie was het dan ook de bedoeling om de strook aan de bovenzijde in te richten met bomen. Dat bleek toch niet mogelijk waarna er gekozen is voor laag groen.

Al met al is er een straatprofiel gemaakt dat past bij het dorpse karakter van de wijk en het bestemmingskarakter van de straat zelf. Het profiel is optisch versmald door het toepassen van een donkere strook aan weerszijde van de rijloper. Het divers gebruik vraagt om bijbehorend gedrag waarmee het niet gevaarlijk hoeft te zijn. Door woonwijken zodanig in te richten dat, op locaties waar sprake is van menging van verschillende soorten verkeersdeelnemers, de snelheid van het verkeer er laag is, kan gesteld worden dat verkeersonveilige situaties eigenlijk niet voor zouden mogen komen en het in de basis dus niet gevaarlijk is. Zoals hiervoor reeds aangegeven ligt er ook terdege een verantwoordelijkheid bij de weggebruikers om zich verantwoord te gedragen”.



### Bevindingen

Door het ontbreken van trottoirs worden kwetsbare verkeersdeelnemers, kinderen, mensen met kinderwagens en mensen met een fysieke beperking, gebruikmakend van rollators, rolstoelen en scootmobielen, gedwongen gebruik te maken van hetzelfde wegvak als het overige verkeer. Daarbij ontstaat gevaarstelling voor deze kwetsbare groep. Er wordt hier blijkbaar gekozen voor groen boven veiligheid. De beantwoording van het college roept de nodige vragen op. "Hoofdzakelijk bestemmingsverkeer", "Er is een soort erf gemaakt", waarmee het niet gevaarlijk hoeft te zijn", "kan gesteld worden dat verkeersonveilige situaties eigenlijk niet voor zouden mogen komen en het in de basis dus niet gevaarlijk is". Uit de beantwoording blijkt dat er hier gestuurd wordt op vele onzekerheden in plaats van vaststaande feiten. Er wordt aangegeven dat voetgangers en fietsers de baas zijn en de auto zich moet aanpassen. Dit wordt echter nergens kenbaar gemaakt of anderszijds afgedwongen.

### Aanbevelingen

In het kader van toegankelijkheid en veiligheid dienen er normale trottoirs te worden gerealiseerd in de genoemde straten. Anders dan de wens meer groen te plaatsen is er geen enkel steekhoudend argument om in deze situatie niet te voldoen aan de eisen voor toegankelijkheid.

### Casus

De bruggen bij het Bertha van Moerdregtpad moesten worden verhoogd zodat de baggerboot er onderdoor kan. Hierdoor zijn de bruggen niet meer toegankelijk voor mensen die gebruik maken van een rolstoel of scootmobiel. Navraag leerde dat hier vooraf niet over was nagedacht en dat men ook niet wist hoe men dit zou kunnen oplossen.

### Bevindingen

In deze situatie is vooraf geen rekening gehouden met de toegankelijkheid. Er is hier ook geen input gevraagd aan ervaringsdeskundigen.

### Aanbevelingen

Zorg dat de verhoogde bruggen toegankelijk worden gemaakt voor mensen die gebruik maken van een rolstoel of scootmobiel of zorg voor een alternatieve route voor deze mensen. Vraag bij dergelijke aanpassingen in de openbare ruimte vooraf input aan ervaringsdeskundige inwoners.

### Casus

De gemeente Zuidplas is, onder meer met een subsidie van de Provincie, begonnen met het toegankelijk maken van de bushaltes in de gemeente. Hierbij zijn diverse haltes toegankelijk gemaakt. Echter zijn deze haltes niet bereikbaar voor mensen die gebruik maken van een rolstoel of scootmobiel. Dit komt doordat de bereikbaarheid van de halte, zoals de mogelijkheid om over te steken, draaicirkels, obstakels op het trottoir, waaronder vuilcontainers, en geleide-lijnen op de route naar de bushalte niet is meegenomen in het project.

### Bevindingen

We hebben, tijdens intensieve samenwerking, veelvuldig gewezen op de bereikbaarheid van bushaltes. Daarbij hebben we aangegeven dat het toegankelijk maken van een bushalte geen zin heeft als de bereikbaarheid van de betreffende bushalte niet ook toegankelijk wordt gemaakt. Projectleiders gaven ons dan aan dat dit niet in de scope van hun opdracht viel.

### Aanbevelingen

Kijk bij projecten ook verder dan de scope, zodat het uiteindelijke resultaat van het project ook gebruikt kan worden. Zorg dat bij projecten, waarbij de directe omgeving van belang is, deze in de opdracht meegenomen wordt. Hierdoor ontstaat meer draagvlak voor de projecten en zullen op langere termijn kosten worden bespaard.

*“Een bushalte toegankelijk maken voor mensen met een fysieke beperking, zonder de bereikbaarheid van die bushalte mee te nemen, is als een kind voor een snoepwinkel neerzetten en de deur op slot doen”.*

### Casus

De bushalte Rozenstraat in Zevenhuizen was aantoonbaar niet toegankelijk voor mensen met een fysieke beperking. Sterker nog, de halte was ronduit gevaarlijk. De gemeente bleek bereid de bushalte daarom aan te passen. Hiervoor gaven wij de nodige adviezen. De aanpassingen die werden gedaan, zonder inachtneming van onze adviezen, leverden niet het beoogde resultaat op, en er werden nogmaals aanpassingen gedaan. Op dit moment voldoet deze bushalte nog steeds niet aan de geldende eisen en is er nog steeds sprake van onveiligheid.



### Bevindingen

Bij veel projecten zien we dat tijdens de uitvoering fouten worden gemaakt. Nadat we dan kenbaar maken dat er fouten zijn gemaakt wordt dit vaak hersteld. Niet zelden gaat het dan wederom mis en wordt er nogmaals geld uitgetrokken om tot de juiste uitvoering te komen. Als we het college vragen hoe dit mogelijk is wordt er steevast naar de aannemer gewezen. Wij vragen ons af waarom de aannemer dan bij oplevering niet gewezen wordt op de hiaten, zodat dit direct, binnen het project, met bijbehorend budget, kan worden hersteld.

### Aanbevelingen

Zorg met een goede, uitgebreide voorbereiding voor een gedegen en doordacht plan. Maak hiervoor gebruik van input van ervaringsdeskundigen. Daarmee kan de uitvoering in één keer leiden tot het gewenste en beoogde resultaat. Controleer bij oplevering beter of de opdracht op de juiste wijze is uitgevoerd door de aannemer en laat deze eventuele hiaten direct herstellen. Dit zal tot een aanzienlijke kostenbesparing leiden.

## 6.2 Speeltuinen

### Casus

Raymond gaat graag naar de speeltuin met zijn zoon Noa. Noa maakt gebruik van een rolstoel. Bij de speeltuinen in de wijk is het lastig om in de speeltuin te komen. De oversteekplaatsen zijn niet voorzien van een op- en afrit, de doorgang is niet breed genoeg of heeft een hekje waar de rolstoel van Noa niet doorheen past, en de ondergrond van de speeltuinen is van houtsnippers waar de

rolstoel niet doorheen kan. Ook hebben deze speeltuinen geen nestschommel en kan Noa niet met de andere kinderen meedoen, omdat het speeltoestel geen mogelijkheid heeft om onderin mee te spelen met de kinderen die bovenin spelen. Ook de glijbaan heeft geen lange afloop, dus daar durft Raymond zijn zoon ook niet vanaf te laten gaan.

### Bevindingen

De speeltuinen in de gemeente Zuidplas zijn niet toegankelijk, slecht onderhouden en onveilig. Dit is al jaren onderwerp van gesprek, maar er verandert helaas niets concreets. Het gebruikte materiaal voor de ondergrond van speeltuinen is ongeschikt voor hulpmiddelen als rolstoelen, scootmobielen en rollators. De ingang is vaak niet groot genoeg of voorzien van hekjes of paaltjes. Er is veelal geen gelegenheid om te kunnen zitten. In de meeste speeltuinen is geen nestschommel, geen glijbaan met lange afloop en valse trap, geen speeltoestel met arm- en rugleuning of mogelijkheid samen te spelen met kinderen zonder beperking. Ook de routes naar speeltuinen toe zijn niet toegankelijk. Zo zijn er geen geleide-lijnen, zijn er obstakels op het trottoir en zijn de oversteekmogelijkheden niet aanwezig. Ook onderhoud en schoonmaak laat te wensen over. Er ligt vaak kapot glas, vuurwerk, en andere gevaarlijke zaken. Tot slot wordt er steeds vaker overwogen om speeltuinen af te schermen met geluidsschermen, en stilteborden te plaatsen, tegen overlast.

### Aanbevelingen

Speeltuinen zijn van grote waarde. Kinderen ontmoeten elkaar, zijn buiten en bewegen. Maak speeltuinen toegankelijk door het plaatsen van nestschommels, glijbanen met valse trappen en lange afloop en speeltoestellen met arm- en rugleuningen. Zorg voor een obstakelvrije route naar de speeltuin met goede oversteekplaatsen en geleide-lijnen. Vervang de ondergrond van speeltuinen door kunstgras of matten. Zorg ook dat ingangen van speeltuinen obstakelvrij en breed genoeg zijn en zorg voor de mogelijkheid om te kunnen zitten. Houd de speeltuinen schoon en vrij van glas en vuurwerk en zorg daarnaast voor periodiek onderhoud aan de speeltoestellen, zodat de veiligheid wordt gewaarborgd. Plaats geen geluidsschermen en stilteborden in speeltuinen. Kinderen moeten kind kunnen zijn en zich vrijelijk kunnen uiten.

## 6.3 Laadpalen

### Casus

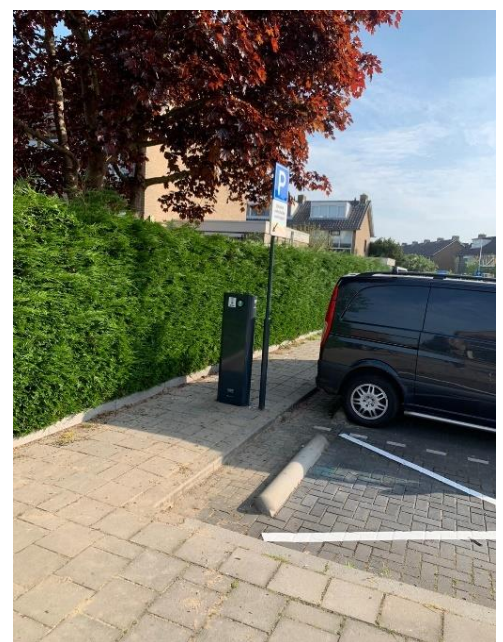
Rianne loopt altijd met de kinderwagen naar school om haar oudste weg te brengen. Op een dag staat er een laadpaal op het trottoir in haar straat. Hier kan zij met haar kinderwagen niet langs.

### Bevindingen

Steeds vaker worden er in onze gemeente laadpalen geplaatst. Onvermijdelijk. Maar bij de plaatsing wordt vaak geen rekening gehouden met de toegankelijkheid van de openbare ruimte. Zo worden de palen geplaatst in het midden van het trottoir waardoor er geen ruimte meer is voor kinderwagens, rolstoelen en scootmobielen.

### Aanbevelingen

Stel voorwaarden op, waaraan de bedrijven die de laadpalen plaatsen zich dienen te houden. Controleer op de naleving hiervan.





## 6.4 Ondergrondse vuilcontainers

### Casus

Miranda is gehandicapt en maakt gebruik van een rolstoel. Zij doet er alles aan om zelfstandig te blijven wonen en wil autonoom deelnemen aan de samenleving. Zij vindt het erg vervelend om voor allerlei, dagelijkse zaken hulp te vragen. Dit wil zij zelf doen. Het stoort haar daarom dat zij niet zelf haar vuilnis kan weggoien. Dit komt omdat zij, wanneer zij met haar rolstoel de plaat van de ondergrondse vuilcontainer op rijdt schuin omhoog staat en haar pas niet kan aanbieden. Zij heeft dus altijd hulp nodig om haar vuilnis weg te brengen.

### Bevindingen

Bij de ontwikkeling, en ook de plaatsing, van ondergronds vuilcontainers is geen rekening gehouden met mensen die gebruik maken van een hulpmiddel. Hierdoor wordt hun de kans ontnomen volledig zelfstandig deel te nemen aan de samenleving.

### Aanbevelingen

Wij adviseren de fabrikant van deze containers te wijzen op, en te vragen naar, mogelijkheden voor aanpassingen van de containers. Ook kan onderzocht worden of er bij de plaatsing van deze containers aanpassingen mogelijk zijn die gebruik voor mensen met een hulpmiddel mogelijk maken.

### Casus

Karim verplaatst zich in een rolstoel. Wanneer hij gebruik maakt van de openbare ruimte in gemeente Zuidplas krijgt hij met de nodige uitdagingen te maken. Eén daarvan is de plaatsing van ondergrondse vuilcontainers. Deze zijn met regelmaat zo geplaatst dat Karim er met zijn rolstoel niet meer langs kan. Oversteken is dan helaas ook geen optie omdat de trottoirs aldaar niet zijn voorzien van op- en afritten voor mensen met een hulpmiddel.



### Bevindingen

Bij de plaatsing van ondergrondse vuilcontainers wordt geen rekening gehouden met mensen die gebruiken maken van een rollator, rolstoel of scootmobiel. Maar ook mensen met kinderwagens hebben hier last van.

### Aanbevelingen

Houd bij plaatsing van ondergrondse vuilcontainers rekening met de locatie. Zorg dat er voldoende ruimte vrij blijft rondom de container, zodat mensen met een hulpmiddel of een kinderwagen hier zonder problemen langs kunnen. Als dit door de situatie onmogelijk is, zorg dan voor goede uitwijkmogelijkheden, voorzien van geschikte op- en afritten.

## 6.5 Gehandicaptenparkeerplaatsen

### Casus

Al enkele jaren maken inwoners en belangenbehartigende organisaties zich boos over het plaatsen van een oliebollenkraam op de gehandicaptenparkeerplaatsen op het Raadhuisplein in Nieuwerkerk aan den IJssel. Deze oliebollenkraam staat er ieder jaar 2,5 maand. Medewerkers van de gemeente geven desgevraagd aan dat er alternatieve gehandicaptenplaatsen beschikbaar zijn gedurende de periode dat de oliebollenkraam er staat.



### Bevindingen

De alternatieve gehandicaptenparkeerplaatsen waar de gemeente naar verwijst zijn aantoonbaar geen volwaardig alternatief voor de gehandicaptenparkeerplaatsen die door de oliebollenkraam worden bezet.

### Aanbevelingen

Om het gevoel bij gebruikers van gehandicaptenparkeerplaatsen, dat zij er niet toe doen, weg te nemen verdient het aanbeveling de oliebollenkraam geen vergunning meer te verlenen voor plaatsing op de gehandicaptenplaatsen. In plaats daarvan zou een goede alternatieve locatie aangewezen moeten worden, bijvoorbeeld op het plein op reguliere parkeerplaatsen.

### Casus

Rondom de supermarkt in Moerkapelle zijn drie gehandicaptenparkeerplaatsen. Bij de aanleg van deze plaatsen is over een aantal zaken niet nagedacht. Zo staan de palen met de borden aan de achterzijde van de parkeerplaats in het midden. Hierdoor is het niet mogelijk om aan de veilige trottoirzijde het hulpmiddel uit de auto te halen. Aan de zijkanten is door obstakels, bijvoorbeeld de verzamelplek voor winkelwagens, niet voldoende ruimte om een hulpmiddel uit te laden of om de gebruiker van het hulpmiddel in het betreffende hulpmiddel te laten plaatsnemen. Voorts is er geen rekening gehouden met de grotere bestelbussen waarvan mensen met een handicap vaak gebruik maken. Bij de aanleg van de genoemde gehandicaptenparkeerplaatsen is geen rekening gehouden met de draaicirkel van betreffende voertuigen. Een gebruiker van deze parkeerplaatsen, die dit meerdere malen heeft aangekaart bij de gemeente kreeg te horen dat zij dan maar moest gaan lopen omdat Moerkapelle maar een klein dorp is.

### Bevindingen

Veel gehandicaptenparkeerplaatsen in de gemeente Zuidplas voldoen aan de minimale basiseisen die hiervoor gelden. Echter is er bij veel van deze parkeerplaatsen, bij de inrichting, niet gekeken naar de directe omgeving en bruikbaarheid. Hierdoor zijn veel van de gehandicaptenparkeerplaatsen in onze gemeente niet te gebruiken door de beoogde doelgroep. Wij ontvangen hier ook bijzonder veel meldingen over.

### Aanbevelingen

Kijk bij de inrichting van gehandicaptenparkeerplaatsen ook naar de bruikbaarheid voor alle beoogde gebruikers. Neem ook de directe omgeving en bereikbaarheid van de gehandicaptenparkeerplaatsen mee in de scope. Dit voorkomt kosten wanneer er later aanpassingen moeten worden gedaan. Betrek ook de beoogde, ervaringsdeskundige, gebruiker in het traject van ontwerp en realisatie. Wanneer men melding doet van problemen rondom het gebruik van gehandicaptenparkeerplaatsen dienen deze meldingen vanzelfsprekend serieus te worden genomen. Uitspraken zoals: "Dan ga je maar lopen" zijn dan ook onacceptabel.

*"Dan gaat u maar lopen. Zo groot is het dorp niet".*

### Casus

Een vrijwilliger van Stichting Onbeperkt Zuidplas constateerde dat de wagen van het Goudwisselkantoor geparkeerd stond op de gehandicaptenparkeerplaatsen op het Raadhuisplein in Nieuwerkerk aan den IJssel. Omdat dit met regelmaat gebeurt besloot de vrijwilliger de betreffende ondernemer te vragen waarom hij hier geparkeerd stond en wat de afspraken met de gemeente hierover waren. De ondernemer gaf het volgende antwoord: "Daar kan ik niet vrijuit over spreken".

De vrijwilliger besloot daarop contact te zoeken met de afdeling handhaving van de Gemeente Zuidplas. Hij werd keurig te woord gestaan door één van de Buitengewoon Opsporingsambtenaren. Het antwoord van deze man was: "Daar mag ik niet vrijuit over spreken"

### Bevindingen

De wijze van communiceren door de Buitengewoon Opsporingsambtenaar schaadt het vertrouwen van de melder. Het wekt de suggestie dat er sprake is van onderliggende afspraken waarover niet mag worden gesproken.

### Aanbevelingen

Op oneigenlijk gebruik van gehandicaptenparkeerplaatsen dient volgens vast beleid te worden gehandhaafd. Niet handhaven schept immers het precedent dat de overtreding wordt gedoogd. Tevens is het van belang dat inwoners die melding maken van dergelijke overtredingen correct en transparant te woord worden gestaan, waarbij nee ook een antwoord is, maar dit dan wel met argumenten onderbouwd. Als er in voorkomende gevallen sprake is van onderhandse afspraken, gemaakt met partijen, is dit vooropgesteld uiterst onwenselijk en voorts aan te raden hier dan transparant over te zijn, om de meldende partij de gelegenheid te geven eventuele vervolgstappen te ondernemen.

*"Daar mag ik niet vrijuit over spreken"*



## 6.6 Geleide-lijnen

### Casus

Wolter maakt vanwege zijn visuele beperking gebruik van een taststok. Hij is daarbij afhankelijk van de aanwezig geleide-lijnen. Op diverse plaatsen in de gemeente zijn geleide-lijnen geplaatst maar hier zijn helaas ook de nodige fouten bij gemaakt. Hierdoor loopt Wolter letterlijk de verkeerde kant op en tegen zaken aan.



### Bevindingen

Het is erg goed te zien dat er geleide-lijnen worden geplaatst in onze gemeente. We zien echter wel dat er op veel plaatsen fouten worden gemaakt bij de plaatsing. Zo liggen er geleide-lijnen verkeerd om, geleiden ze de gebruiker naar gevaarlijke situaties of zijn ze niet geplaatst zoals de normen voorschrijven waardoor de gebruiker ze niet begrijpt. Daarnaast zijn er diverse locaties waar geleide-lijnen zeer gewenst zijn en ze nog niet aanwezig zijn, bijvoorbeeld rondom het gemeentehuis.

### Aanbevelingen

Maak openbare gebouwen als het gemeentehuis, de bibliotheek en gezondheidscentra beter

bereikbaar voor mensen met een visuele beperking door geleide-lijnen te plaatsen. Zorg dat geleide-lijnen overal op dezelfde wijze, aan de geldende eisen voldoende, worden geplaatst. Zorg dat situaties waarbij gebruikers naar gevaarlijke situaties worden geleid met de geleide-lijnen direct worden aangepast om hun veiligheid te waarborgen.



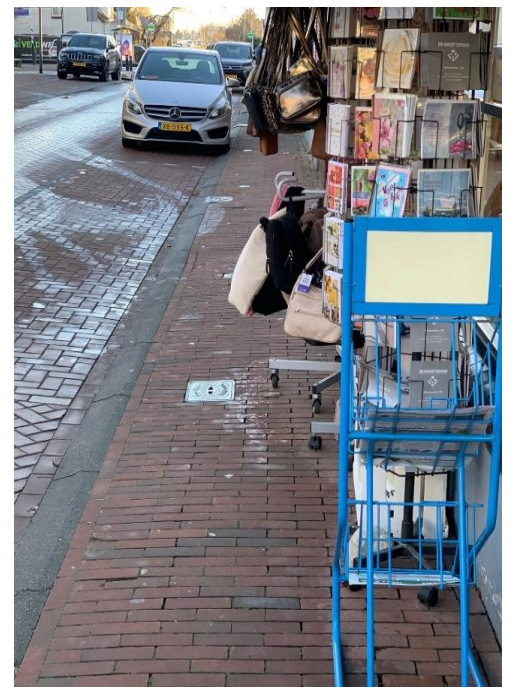
## 6.7 Bewustwording

### Casus

Marit heeft een fysieke beperking en maakt daarom gebruik van een rollator. Op diverse plekken in de gemeente Zuidplas kan zij door, onder andere, uitstallingen van winkels geen gebruik maken van het trottoir. Zij moet zich dan noodgedwongen verplaatsen naar de rijbaan. Dit is vaak door geparkeerde voertuigen niet mogelijk. Ook is het verplaatsen, van het trottoir naar de rijbaan, lastig vanwege het hoogteverschil. Als het haar lukt om op de rijbaan te komen levert dit vaak gevaarlijke situaties op, omdat bestuurders van voertuigen haar daar niet verwachten.

### Bevindingen

Ondernemers zijn zich niet altijd bewust van de toegankelijkheid van hun bedrijf en/of de directe omgeving daarvan. Medewerkers van de gemeente die vergunningen afgeven voor gebruik van de openbare ruimte zijn zich hier ook niet altijd van bewust.



### Aanbevelingen

Maak inwoners en ondernemers bewust van het feit dat de wijze waarop zij de openbare ruimte gebruiken van invloed kan zijn op de toegankelijkheid. Creëer bewustwording voor toegankelijkheid bij medewerkers van de gemeente die belast zijn met het beoordelen en verlenen van vergunningen. Deze medewerkers kunnen deze aandachtspunten dan onder de aandacht brengen bij de aanvrager van de vergunning.

### Casus

Viola woont in Zevenhuizen. Haar burens parkeren hun auto met zeer grote regelmaat op de stoep. Het gevolg hiervan is dat steeds meer mensen de stoep gaan gebruiken om hun auto te parkeren. Viola heeft hier al meerdere keren mensen op aangesproken zonder resultaat. Ook heeft ze diverse meldingen gemaakt bij de gemeente. Steevast krijgt ze te horen dat de melding is afgehandeld of dat handhaving is langsgereden en niets heeft aangetroffen.

### Bevindingen

Op veel plaatsen in de gemeente worden voertuigen dusdanig geparkeerd dat trottoirs en andere voorzieningen niet goed toegankelijk zijn. De ervaring is dat hier niet of nauwelijks op wordt gehandhaafd. Deze vorm van overlast melden bij de gemeente leidt ook niet tot handhaving of oplossingen.

### Aanbevelingen

Neem de meldingen van deze vorm van overlast serieus. Handhaaf op verkeerd parkeren zodat de overlast hiervan gaat verminderen. Geef pas aan dat een melding is afgehandeld als dit daadwerkelijk zo is. Dit voorkomt wantrouwen en frustratie bij de melders.

*“Als de gemeente haar verantwoordelijkheid niet neemt, moet ik zelf maar maatregelen gaan nemen”.*

## 6.8 Bezuinigingen

### Casus

Onderhoud en (her)inrichting van de openbare ruimte laat op veel plaatsen in Zuidplas te wensen over. Dit leidt onherroepelijk tot gevaarlijke verkeerssituaties en een niet toegankelijke buitenruimte. Er bereiken ons zorgwekkend veel berichten van problemen veroorzaakt door inrichting of achterstallig onderhoud. Zo hebben wij, onder andere, klachten ontvangen over de veiligheid van de kruisingen op de Burgemeester Klinkhamerweg in Zevenhuizen, de staat van de buitenruimte en trottoirs in de Velden en Dalenbuurt in Nieuwerkerk aan den IJssel, de staat van de trottoirs in delen van Moordrecht en gaten in het wegdek van onder andere de Hollevoeterlaan en Akkerweg in Moerkapelle en de Bredeweg in Zevenhuizen.

### Bevindingen

De bezuinigingen op het onderhoud en herinrichting van de openbare ruimte zullen gaan leiden tot gevaarlijke situaties. Ook zal het inwoners met een fysieke beperking onevenredig benadelen en in veel gevallen leiden tot sociaal isolement.

### **Aanbevelingen**

Maak bij noodzakelijke bezuinigingen op onderhoud en herinrichting van de openbare ruimte verantwoordelijke keuzes. Zorg dat gevaarlijke situaties wel direct worden aangepakt. Zorg dat de buitenruimte en trottoirs die in slechte staat verkeren worden hersteld. Hierdoor blijven deze toegankelijk voor de inwoners, waaronder de inwoners met fysieke beperkingen waarvoor anders een sociaal isolement dreigt.

## **7 Inclusie**

### **7.1 Lokale Inclusie Agenda**

#### **Casus**

De totstandkoming van de Lokale Inclusie Agenda is een grote stap voorwaarts in de gemeente Zuidplas. Hierin zijn zaken opgenomen op de gebieden van toegankelijkheid, ontmoeting en bewustwording die zullen bijdragen aan een inclusieve samenleving.

#### **Bevindingen**

Voor de uitvoering van de Lokale Inclusie Agenda wordt gekozen voor prioritering van drie speerpunten per jaar. Dit betekent echter niet dat de gemeente bij uitvoering van beleid buiten de drie speerpunten niet aan het VN Verdrag voor mensen met een handicap moet voldoen.

#### **Aanbevelingen**

Zorg ervoor dat bij het maken van, en het uitvoeren van, beleid, op alle gebieden, voldaan wordt aan het VN Verdrag voor mensen met een handicap. Prioriteren is prima, maar dit mag niet leiden tot ondergeschiktheid van inclusie op andere gebieden. Zorg bij prioritering dat de op dat moment van belang zijnde punten worden geprioriteerd. Het is namelijk verleidelijk punten te prioriteren die snel en makkelijk te realiseren zijn of zelfs al gedeeltelijk gerealiseerd zijn. Gebruik input van ervaringsdeskundigen en deskundigen bij het stellen van prioriteiten.

### **7.2 Iedereen doet mee**

#### **Casus**

Miranda heeft een dochter van 4 jaar met een beperking. Zij ervaart dat er in de gemeente Zuidplas weinig tot geen mogelijkheden zijn om haar dochter te laten sporten of aan leuke activiteiten te laten deelnemen.

#### **Bevindingen**

Het aanbod van activiteiten en sport voor jonge kinderen met een beperking is in de gemeente Zuidplas erg klein.

#### **Aanbevelingen**

Stimuleer scholen om jonge kinderen met een beperking soms te laten meedraaien in een reguliere kleuterklas. Dit stimuleert ontmoeting en bewustwording. Stimuleer sportverenigingen om passende activiteiten aan te bieden voor jonge kinderen met een beperking. Zo zou het goed zijn als zij zwemlessen kunnen volgen binnen de gemeente. Ook verdient het aanbeveling

sportmogelijkheden aan te bieden voor deze doelgroep, of de mogelijkheid te bieden aan het reguliere sportaanbod deel te nemen.

#### **Casus**

Op 6 oktober 2023 bood de Groene Hart Rekenkamer haar rapport onderzoek naar Toegankelijkheid aan de gemeenteraad van Zuidplas aan. Belangrijk aandachtspunt in dit rapport is dat de toegankelijkheid van gebouwen en informatie om verbetering vraagt.

#### **Bevindingen**

Ook wij constateren dat er diverse openbare gebouwen in de gemeente niet toegankelijk zijn voor mensen met een fysieke beperking. Tijdens de laatste verkiezingen in november 2023 constateerden wij bovendien dat meerdere stemlocaties niet toegankelijk waren.

#### **Aanbevelingen**

Maak alle openbare gebouwen en de bereikbaarheid van deze gebouwen toegankelijk voor mensen met een fysieke beperking. Plaats geleide-lijnen en zorg voor geschikte oversteekmogelijkheden. Zorg ervoor dat deze gebouwen door mensen met een fysieke beperking volwaardig te betreden en gebruiken zijn. Maak hierbij gebruik van ervaringsdeskundigen. Draag er zorg voor dat alle stemlocaties toegankelijk en volwaardig aangepast zijn voor mensen met een beperking. Het verdient aanbeveling om ervaringsdeskundigen te laten meedenken met het verkiezingsteam.

## **7.3 Inclusief onderwijs**

#### **Casus**

Inclusief Onderwijs doet langzaam zijn intrede in de gemeente. Op de basisschool in het Koningskwartier is een succesvolle pilot geweest.

#### **Bevindingen**

Om tot daadwerkelijke inclusie te komen is het van belang dat kinderen met een beperking en kinderen zonder beperking gezamenlijk onderwijs krijgen. Hierdoor kunnen zij in de eigen omgeving naar school met kinderen uit hun eigen omgeving. Dit stimuleert ontmoeting en bewustwording. Neveneffect is dat hierdoor de druk op het leerlingenvervoer zal afnemen.

#### **Aanbevelingen**

Gebruik de opgedane kennis en ervaring van de pilot in het Koningskwartier om op andere scholen in de gemeente inclusief onderwijs te gaan faciliteren.

## **7.4 Openbare toiletten**

#### **Casus**

Enkele jaren geleden werd een motie ingediend door de gemeenteraad om meer openbare toiletten te realiseren in de gemeente. Het resultaat is nog altijd niet bevredigend.

### Bevindingen

Er zijn nog steeds niet genoeg openbare toiletten in de gemeente Zuidplas. Er is ook geen enkele communicatie meer geweest over dit onderwerp om de bekendheid te vergroten.

### Aanbevelingen

Zorg dat er voldoende openbare toiletten komen, geef meer bekendheid aan de noodzaak van openbare toiletten en stimuleer ondernemers hieraan mee te werken.

## 8 Bronvermelding

- Rapport Nationale Ombudsman "Burger in zicht".
- Lokale Inclusie Agenda Gemeente Zuidplas 20 december 2022
- Rapport onderzoek naar Toegankelijkheid van de Groene Hart Rekenkamer
- Collegeprogramma Gemeente Zuidplas 2022-2026
- Gouwe IJsselnieuws
- Casuïstiek van inwoners van de Gemeente Zuidplas

## 9 Gegevens Stichting Onbeperkt Zuidplas

Stichting Onbeperkt Zuidplas

[www.stichtingoz.nl](http://www.stichtingoz.nl)  
[info@stichtingoz.nl](mailto:info@stichtingoz.nl)

06-53705107  
KvK 91931339

