



# Den Haag

**Datum**

28 maart 2023

**Onderwerp**

Antwoord van het college op de vragen van het raadslid de heer Smit en mevrouw Klokkenburg-Reedeker, luidend Een toegankelijk Den Haag

**BEANTWOORDING SCHRIFTELIJKE VRAGEN****Ons kenmerk**

DSO/10464695

RIS314371

De raadsleden de heer Smit en mevrouw Klokkenburg-Reedeker hebben op 19 januari 2023 een brief met daarin 25 vragen aan de voorzitter van de gemeenteraad gericht. Overeenkomstig artikel 30 van het reglement van orde voor vergaderingen en andere werkzaamheden van de raad, beantwoordt het college deze vragen als volgt.

*Mensen zijn gelukkiger wanneer zij iets kunnen betekenen in de samenleving. Mensen moeten ongeacht hun achtergrond, functiebeperking, financiële situatie of leeftijd hun talenten kunnen ontplooiën. Overeenkomstig art. 30 van het Reglement van orde stellen de raadsleden Robin Smit, Partij voor de Dieren en Judith Klokkenburg-Reedeker, ChristenUnie/SGP, de volgende vragen:*

**Openbaar Vervoer**

*Doelstelling van het gemeentelijk beleid is dat het openbaar vervoer toegankelijker moet worden voor mensen met beperkingen. Aandachtspunten zijn bijvoorbeeld toegankelijke haltes, lagevloertrams en het toestaan van elektrische rolstoelen in bussen.*

1. *Is het college het met de Partij voor de Dieren en ChristenUnie/SGP eens dat toegankelijk openbaar vervoer in Den Haag een fundament is voor een inclusieve stad?*

Ja. In het coalitieakkoord 'Voor een stad die tegen een stootje kan', benadrukken wij dat toegankelijkheid/inclusie voor mensen met een beperking uitgangspunt is van onze (fysieke) plannen (RIS313189).

*Veel mensen die gebruik maken van een rolstoel of hulpmiddel zijn op stations vaak afhankelijk van de lift. Bij de fracties kwamen signalen binnen dat het helaas voorkomt dat mensen die afhankelijk van de lift zijn, de ervaring hebben dat ze er vaak veel te laat achter komen dat een lift buiten gebruik is. Hierdoor zijn stations ontoegankelijk en moeten mensen soms een lastige omweg maken.*

2. *Kan het college toelichten op welke manier HTM, de NS en bijvoorbeeld de stationsmanager communiceren over de bruikbaarheid van liften op stations en andere reisinformatie die van belang is voor mensen met een functiebeperking? Kan het college ook ingaan op of dit tijdig gebeurt (zijn er bijvoorbeeld richtlijnen hoe lang vantevoren werkzaamheden aangekondigd worden)?*

Voordat een lift gepland uit dienst gaat wordt de informatie over een specifieke lift gedeeld met betrokken collega's van vervoerbedrijven en belangenorganisaties. Dit betreft echter alleen de situaties wanneer een lift wordt vervangen en/of wanneer langdurige werkzaamheden noodzakelijk zijn. Technisch is het nog niet mogelijk om actuele informatie zichtbaar te tonen in de reisplanner, wel wordt daaraan gewerkt. Op de stations in Den Haag wordt verder reisinformatie verstrekt door ambulante medewerkers van NS en HTM.

3. *Bestaan er afspraken met HTM over het tijdig, actueel en snel communiceren van reisinformatie aan reizigers? Zo niet, is het college bereid deze te maken en het punt over goede informatie over de status van liften op stations hierin mee te nemen?*

Geplande werkzaamheden worden 6 tot 8 weken van tevoren aangekondigd.

*In 2016 sprak het College voor de Rechten van de Mens (CRM) uit dat vervoersbedrijf HTM gebruikers van elektrische rolstoelen discrimineert door hen de toegang tot stadsbussen te ontfemen. Dit gebeurde nadat twee elektrische rolstoelgebruikers de zaak aan hen hadden voorgelegd. HTM gaf aan dit te doen uit veiligheidsoverwegingen. Ook is na een werkbespreking toegezegd nieuwe onderzoeken met de belanghebbenden te doen. Andere vervoersbedrijven, (bijvoorbeeld Connexxion) vervoeren wel gebruikers van een elektrische rolstoel.*

4. *Wat is de huidige stand van zaken voor gebruikers van elektrische rolstoelen en toegang tot busvervoer?*

Helaas kunnen elektrische rolstoelen niet mee in de aardgasbussen van HTM, wel in de *zero emission* bus op lijn 18. De komst van de nieuwe vloot elektrische bussen maakt de HTM bussen toegankelijk voor de elektrische rolstoel. De aanbesteding van de bussen is in volle gang.

5. *In andere gemeenten kunnen gebruikers met een elektrische rolstoel vaak wel gebruik maken van de stadsbus, mits deze voldoet aan de Europese regels. Kan het college toelichten waarom dit in Den Haag tot op heden nog niet kan?*

HTM heeft in 2016 en 2017 een onderzoek uitgevoerd naar de veiligheid van de elektrische rolstoel in haar aardgasbussen, dat is gevalideerd door de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT). Het onderzoek toont aan dat een elektrische rolstoel, zelfs op de rem en met gebruik van de veiligheidsgordel, uit de opstelplaats kan schuiven. Het College voor de Rechten van de Mens (CRM) heeft op 7 december 2020 geconcludeerd dat HTM geen verboden onderscheid maakt op grond van een handicap of chronische ziekte, niet in strijd handelt met de Wet gelijke behandeling/chronische ziekten en dat er terecht een beroep wordt gedaan op de veiligheidseis. De gemeenteraad is hierover geïnformeerd in de commissie Leefomgeving van 30 september 2020.

6. *Kan het college toelichten waarom tot op heden geen acties zijn uitgevoerd om deze vorm van discriminatie tegen te gaan?*

Zoals bovenstaand omschreven heeft het CRM geconcludeerd dat HTM terecht een beroep heeft gedaan op de veiligheidsexceptie. Desalniettemin heeft het college HTM meerdere malen verzocht om alsnog te onderzoeken hoe reizigers in een elektrische rolstoel wel mee kunnen reizen. Volgens HTM is er geen nieuwe informatie die een vervolgonderzoek rechtvaardigt. HTM is daarom niet voornemens een nieuw onderzoek uit te laten voeren naar de veiligheid van de elektrische rolstoel in aardgasbussen. Zie de beantwoording van de motie "Nieuwe test veiligheid elektrische rolstoelen in HTM bussen" van 12 april 2022 (RIS310540).

7. *Wat gaat het college doen om deze situatie zo snel mogelijk op te lossen?*

Het college zet - met HTM - in op de uitrol van de nieuwe vloot elektrische bussen.

### **Openbare ruimte**

*Toegankelijkheid van openbare en publieke ruimtes zou vanzelfsprekend moeten zijn. Toch ervaren mensen met een lichamelijke, visuele of auditieve beperking, maar ook bijvoorbeeld mensen die snel overprikkeld raken, analfabeten en laaggeletterden, nog vaak onnodige hindernissen.*

8. *Kan het college toelichten welke stappen er nu worden er genomen met betrekking tot toegankelijkheid bij een renovatie of herinrichtingsplan van de openbare ruimte? Welke route wordt er dan gevolgd en wie zijn daarbij betrokken?*

Bij de planvorming van een (her)inrichting of vervangingsopgave in de openbare ruimte betreft de gemeente, waar nodig, diverse groepen bewoners, ervaringsdeskundigen en belangenverenigingen, die voorzien in advies op onder andere toegankelijkheid. Er wordt gebruik gemaakt van het reguliere participatieproces. Met de in het handboek openbare ruimte opgenomen ontwerprichtlijnen wordt toegankelijkheid in het ontwerpproces integraal meegenomen. De Adviescommissie Openbare Ruimte (ACOR) en het Vooroverleg Over Verkeerszaken (VOV) beoordeelt de ruimtelijke en verkeersveilige kwaliteit van een ontwerpvoorstel voor de (her)inrichting van de openbare ruimte, zoals de aanleg van een nieuw park of straatprofiel.

9. *Kan het college verhelderen hoeveel budget er gereserveerd is voor het aanleggen en verbeteren van geleidelijnen in de komende periode?*

In samenwerking met de Stichting Voorall is in 2020 een inventarisatie uitgevoerd om in beeld te brengen waar zich knelpunten voordoen in het ontbreken van geleidelijnen in de stad (385 locaties). In 2021-2022 is verspreid over de stad met incidenteel budget fors geïnvesteerd in het versneld verbeteren en aanbrengen van geleidelijnen op verkeersoversteken en stadsdeelkantoren (circa 50 stuks). De prioritaire knelpunten zijn hiermee opgelost. Voor 2023 is geen budget beschikbaar voor het aanbrengen van geleidelijnen. Wel zal bij een (her)inrichtingsproject of vervangingsopgave waar nodig geleidelijnen integraal worden meegenomen.

*Bij herinrichting en renovatie van de openbare ruimte ontstaan bij wegoopbrekingen vaak gevaarlijke situaties voor mensen met een functiebeperking. Er wordt door inwoners van Den Haag een groot verschil ervaren tussen uitvoerende aannemers als het gaat om de maatregelen die zij treffen om ervoor te zorgen dat ook mensen met een functiebeperking veilig langs de opbrekingen kunnen.*

10. *Kan het college eisen stellen aan uitvoerende aannemers en maatregelen die zij treffen m.b.t. toegankelijkheid? Op welke manier wordt hier invulling aan gegeven?*

Tijdelijke (verkeers)maatregelen bij werkzaamheden in de openbare ruimte worden getoetst door de wegbeheerder en het Stedelijk Bereikbaarheidsoverleg (SBO). Zo wordt er, aan de hand van de richtlijnen zoals opgenomen in het handboek openbare ruimte, ook getoetst op toegankelijkheid. Het belangrijkste criterium hierbij is een goede bereikbaarheid van de stad te waarborgen, door eisen te stellen aan verkeersmaatregelen. Een uitvoerende aannemer dient zich te houden aan de gestelde eisen.

*Toegankelijkheid wordt getoetst door het Vooroverleg Over Verkeerszaken (VOV). Het VOV toetst plannen pas in een later ontwikkelstadium, na bijvoorbeeld de ACOR. Hoe later toegankelijkheid getoetst wordt, hoe groter de mogelijke drempel is om ontwerpen bij te kunnen sturen.*

11. *Kan het college bevestigen dat de toetsing op toegankelijkheid hoofdzakelijk bij het VOV ligt? Zo niet, kan het college toelichten hoe de toetsing dan plaatsvindt? Kan het college verduidelijken waarom er gekozen is voor de VOV en niet voor de ACOR?*

De ACOR en het VOV beoordelen respectievelijk de ruimtelijke en verkeerskundige kwaliteit van ontwerpvoorstellen voor de (her)inrichting van de openbare ruimte, zoals de aanleg van een nieuw park of straatprofiel. In het VOV zit een specialist toegankelijkheid van de gemeente Den Haag die de toegankelijkheid binnen dit vooroverleg waarborgt. Indien zich vraagstukken binnen het ACOR spelen op het gebied van toegankelijkheid, zullen deze getoetst worden aan de hand van de richtlijnen zoals opgenomen in het handboek openbare ruimte.

12. *Is het college bereid zich in te zetten, zodat een toetsing op toegankelijkheid vroeg in het proces en doorlopend gebeurt?*

Ja.

13. *Hoe gaat het met de uitvoering van de motie ‘meer aandacht in raadsvoorstellen voor mensen met een beperking?’*

Ook in deze collegeperiode is een coördinerend wethouder toegankelijkheid benoemd, die hierop toeziet en zijn collega's aanspreekt als in de voorstellen geen aandacht is voor mensen met een beperking. In het coalitieakkoord 'Voor een stad die tegen een stootje kan' wordt dit benadrukt (RIS313189).

#### **WMO**

*Er komen veel klachten binnen over het WMO vervoer. Veel van deze klachten gaan over het lang moeten wachten op vervoer. Soms komt het voor dat het vervoer helemaal niet komt opdagen. Dit terwijl veel mensen afhankelijk zijn van dit vervoer om te kunnen deelnemen aan dagelijkse activiteiten.*

14. *Is het college zich ervan bewust dat het indienen van een klacht over het WMO vervoer voor veel mensen die gebruik maken van dit vervoer als een hoge drempel wordt ervaren of soms zelfs onmogelijk is? Wat doet het college om deze drempels weg te nemen?*

Om de drempel zo laag mogelijk te maken kunnen inwoners op verschillende manieren een klacht indienen. Er is een gemeentelijke klachtenafdeling. Inwoners kunnen per telefoon, brief, online of aan de balie een klacht indienen.

Daarnaast is de Ombudsman bevoegd klachten over de gemeente te onderzoeken en te beoordelen en streeft naar een toegankelijke en integrale dienstverlening. Het Bureau Ombudsman op 17 juni 2022 de inhoudelijke jaarverslagen aan uw raad aangeboden (RIS312563). Op 31 januari 2023 heeft het college hierop gereageerd (RIS314456). Naar aanleiding van deze aanbevelingen zijn inmiddels al gemeentebrede verbeteracties rond professionele klachtbehandeling gestart. Er wordt ingezet op een meer uniforme klachtbehandeling. Door de klantreismethodiek (het ontwerpen van dienstverlening vanuit het perspectief van de burger) hebben de verschillende diensten samengewerkt aan een uniform en klantgericht klachtenproces met een duidelijke rol voor de klachtencoördinatoren binnen de diensten (RIS313948). De volgende verbeteracties zijn afgesproken:

- Eén verantwoordelijk aanspreekpunt en regievoerder van de klacht
- Bellen met de indiener van de klacht
- Heldere communicatie
- Optie om laagdrempelig een klacht in te dienen
- Monitoren en leren van klachten
- Verbeterde interne gemeentelijke organisatie

15. *Is het college zich ervan bewust dat er bij belangenorganisaties veel klachten binnenkomen over het WMO vervoer? Wat vindt het college hiervan en hoe gaat het college hiermee om?*

Het college is op de hoogte van klachten die binnenkomen bij belangenorganisaties. Belangenorganisaties worden aangemoedigd deze klachten met het college te delen. Deze klachten worden verzameld en besproken in de contractgesprekken met de vervoerder.

16. *Kan het college duidelijk aangeven welke eisen er worden gesteld aan de uitvoerder van het WMO vervoer? Waar zijn deze eisen te vinden en waar worden die op gebaseerd?*

De eisen die gesteld worden aan de uitvoerder van het vervoer zijn bevat in het Programma van Eisen van de aanbesteding. Het Programma van Eisen van de aanbesteding harmonisatie doelgroepenvervoer is op 15 juni 2021 met de commissie Samenleving gedeeld (RIS309076). Deze eisen zijn gebaseerd op (landelijke) ervaringen van gemeenten, belangenorganisaties en marktconsultaties. De commissie Samenleving heeft in juni 2021 input kunnen leveren voor het Programma van Eisen voor de aanbesteding. Verder heeft het college heeft de commissie Samenleving geïnformeerd over het proces van de Europese aanbesteding (RIS314485).

17. *Kan het college ingaan op een mogelijke aanpassing van de eisen bij de nieuwe aanbesteding? Kan het college garanderen dat er sterker gestuurd wordt op beschikbaarheid van het vervoer, zodat de klachten en problemen van gebruikers afnemen?*

De aanbesteding die in augustus 2022 is gestart, is inmiddels in januari afgerond (RIS314485). De Opdrachtnemer heeft een vervoersplicht. Dat betekent dat iedereen die vervoerd wil worden en vervoergerechtigd is (met uitzondering van liggend vervoer), vervoerd dient te worden. Hier wordt op gestuurd in contractgesprekken. De uitvoering van het vervoer wordt nu al nauwgezet gemonitord vanwege het chauffeurstekort. In de implementatiefase van het nieuwe contract gaat de vervoerder aan de slag om een sluitend personeels- materiaalbestand te verkrijgen.

18. *Kan het college inzichtelijk maken hoeveel WMO-materiaal er momenteel wordt weggegooid onder de noemer: versnelde afschrijving? Hoeveel van dit materiaal is in principe nog bruikbaar?*

Er wordt geen WMO-materiaal versneld afgeschreven.

### **Wonen**

*Iedereen heeft, wat de indieners van de vragen betreft, recht op een passende woning.*

19. *Kan het college toelichten of en hoe in de prestatieafspraken met corporaties toegankelijkheid en inclusie worden meegenomen?*

Over de prestatieafspraken bent u recentelijk geïnformeerd via een commissiebrief (RIS314701) en de respectieve prestatieafspraken. Wij zijn daarbij met de corporaties in gesprek om aangepaste woningen zoveel mogelijk beschikbaar te hebben en houden voor mensen die een woningaanpassing nodig hebben.

Onze ambitie is dat het aantal aangepaste / gelijkvloerse woningen de komende jaren toeneemt.

De inclusieve stad is voor de gemeente Den Haag een belangrijk doel waaraan we nadrukkelijk aandacht willen besteden in de woonzorgvisie die wordt opgesteld. Toegankelijkheid waaronder rolstoel toe- en doorgankelijkheid maakt hier onlosmakelijk deel van uit.

20. *Kan het college toelichten waarom zij er niet voor kiest om als uitgangspunt te nemen dat woningen die al aangepast zijn ook aangepast blijven? Is het college het eens dat er nu vaak sprake is van kapitaalvernietiging (graag een goede toelichting hierop)? Is het college het met de Partij voor de Dieren en ChristenUnie/SGP eens dat deze manier van werken niet duurzaam en vaak kostbaarder is? En vindt het college niet ook dat bestaande aangepaste woningen juist nodig zijn?*

We zijn het met u eens dat bestaande aangepaste woningen nodig zijn. Corporaties kijken in eerste instantie of er een woningzoekende is die dezelfde aanpassingen nodig heeft. In de praktijk is dat niet altijd het geval. Woningaanpassingen zijn maatwerk en een nieuwe huurder heeft niet altijd dezelfde aanpassingen nodig. Daarnaast zijn woningaanpassingen vaak verplaatsbaar en herbruikbaar.

Bij het verwijderen van woningaanpassingen wordt zo duurzaam mogelijk te werk gegaan door hergebruik van (onderdelen van) de aanpassingen. De leveranciers van de aanpassingen zijn dan ook onder meer geselecteerd op een duurzame werkwijze. We waarderen het dat corporaties circulair gebruik maken van middelen zoals deuropeners, deurautomaten en andere woningaanpassingen die onverhoopt verwijderd moeten worden en dat zij deze herplaatsen op andere locaties.

21. *Kan het college aangeven op welke manier tijdens de ontwikkelfase van bouwplannen, de bouwplannen worden getoetst op toegankelijkheidscriteria? Is er bijvoorbeeld sprake van checklists die helpen bij het vergroten van de bewustwording over toegankelijkheid en inclusiviteit? Zo niet, hoe borgt het college dan de aandacht voor toegankelijkheid en inclusiviteit?*

Het Bouwbesluit stelt eisen aan de toegankelijkheid van gebouwen. Die eisen variëren, zo zijn de eisen voor nieuwbouw strenger dan voor verbouw en bestaande bouw. Ook zijn de eisen voor een school veel strenger dan voor een kantoor of een industriepand. Bij een gewone woning stelt het Bouwbesluit eisen aan toegankelijkheid: bijvoorbeeld de eis dat het hoogteverschil bij een toegang van een woning niet meer mag zijn dan 20mm. en dat de afmetingen van de trappen en het toilet aan bepaalde eisen moeten voldoen. Deze eisen zijn echter zo algemeen en veelvoorkomend dat de projectinspecteur hier zelf op kan toetsen. Dit gaat volgens de 'Bouwtoezicht op Maat'-systematiek.

Het team Toegankelijkheid toetst de toegankelijkheid van projecten met een toegankelijkheidssector. Dit heeft over het algemeen betrekking op complexe en grote projecten. Als er een toegankelijkheidssector is, toetsen we trappen, hellingbanen, liften, (invalide-)toiletten en badruimten, vrije doorgang verkeersroutes en bereikbaarheid van buitenruimten.

Bouwplannen hebben niet alleen betrekking op een gebouw, maar ook op een openbare ruimte. De bouwplannen in de buitenruimte worden getoetst aan de richtlijnen zoals opgenomen in het handboek openbare ruimte.

Een richtlijn specifiek op toegankelijkheid in de buitenruimte is in de maak en gaat eind Q1 richting het college en raad. Dit is de uitwerking van de handreiking naar een toegankelijke buitenruimte.

### **Participatie**

*Kern van het sociale beleid hoort te zijn: “Niets over ons, zonder ons”. Toch worden bij participatieprocessen vaak zowel fysieke als mentale drempels ervaren. Regelmatig heeft dit te maken met bijvoorbeeld moeilijk te begrijpen taalgebruik.*

22. *Is het college het met Partij voor de Dieren eens dat goede participatie toegankelijk hoort te zijn voor alle inwoners van Den Haag?*

Ja, een belangrijk uitgangspunt voor participatie is dat we alle belangen en mensen samenbrengen. Voor goede participatie is het essentieel dat de deelnemers zoveel mogelijk de belangen die spelen vertegenwoordigen (representativiteit). We spannen ons daarom in zoveel mogelijk groepen inwoners, ondernemers en/of organisaties die door een project of plan worden geraakt, aan het participatietraject te laten deelnemen. We proberen ook groepen te bereiken die zich niet vanzelfsprekend laten horen en/of een tegengeluid brengen (inclusiviteit).

23. *Hoe zorgt het college ervoor dat de communicatie binnen participatietrajecten, georganiseerd door externe partijen, toegankelijk is voor iedereen?*

De gemeente kan niet garanderen dat de communicatie en participatie die door externe partijen georganiseerd wordt, voldoet aan de kwaliteitseisen die de gemeente stelt. De gemeente werkt wel aan een handreiking participatie voor externe partijen, waarmee we hen willen faciliteren en stimuleren om hier meer aandacht aan te besteden.

24. *Is het college het met de fracties eens dat goede participatie alleen mogelijk is als de plannen waarover geparticipeerd wordt in toegankelijk taalgebruik zijn geschreven?*

Ja, de gemeente vindt duidelijke taal belangrijk, juist ook bij participatietrajecten. De gemeente heeft dat ook afgesproken in:

- Visie op Digitalisering en Dienstverlening 2020-2023 (RIS305093)
- De taal van meedoen - Taalnota gemeente Den Haag, maart 2021 (RIS307986)
- Agenda voor een toegankelijk Den Haag 2020-2022 (RIS306630)
- Direct Duidelijk-deal

Ook in het coalitieakkoord zijn afspraken gemaakt over direct duidelijke gemeentelijke communicatie.

*In de Voortgangsrapportage Participatie/Haags Samenspel (RIS309550) staat meermaals geschreven dat er een wens is voor digitale vormen van participatie. Ook is tegenwoordig een groot deel van de communicatie rondom participatietrajecten via websites of andere digitale middelen.*

25. *Hoe zorgt het college ervoor dat participatietrajecten ook toegankelijk zijn voor mensen die minder digitaalvaardig zijn?*

Het uitgangspunt bij elk participatietraject is dat iedereen kan meedoen. Juist daarom wordt er vaak ingezet op een combinatie van digitale en analoge middelen. Als er digitale middelen worden ingezet, is er daarom ook altijd een analoge mogelijkheid voor mensen om hun stem te laten horen. Vaak wordt ook hulp aangeboden aan mensen die digitaal minder vaardig zijn.

**Gemeente Den Haag**

**Ons kenmerk**  
DSO/10464695

De digitale middelen die gebruikt worden voldoen aan de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), gepubliceerd door het World Wide Web Consortium. De bibliotheek biedt bijvoorbeeld inwoners die digitaal niet vaardig zijn cursussen aan. Ook kunnen inwoners hier ondersteund worden in zaken die online geregeld moeten worden.

Het college van burgemeester en wethouders,  
de secretaris, de burgemeester,

Ilma Merx

Jan van Zanen