

ANALYSE VRAGENLIJST TOEGANKELIJKHEID

Voor inwoners
gemeente Alkmaar



wmo
raad ALKMAAR

Zet is de verbindende schakel voor inclusie, participatie en sociale innovatie. Wij werken aan maatschappelijke vraagstukken met een sociale component, voor een samenleving waarin iedereen meetelt en mee kan doen. Dat doen we samen met overheden, ondernemers en maatschappelijke initiatieven en organisaties. De vaak vernieuwende allianties die hierbij ontstaan, begeleiden wij van ambitie naar impact. Met oog voor kwetsbare groepen en belangen.



Colofon

Analyse vragenlijst toegankelijkheid, voor inwoners gemeente Alkmaar is een uitgave van Stichting Zet.

Datum

21-05-2021

Referentie

Jire-A19084-76t21

Auteur

Jim Retra

Zet

Postbus 271

5000 AG Tilburg

T 013 5441440

info@wijzijnzet.nl

www.wijzijnzet.nl

© Zet

INHOUD

INLEIDING	5
<hr/>	
ANALYSE VRAGENLIJST TOEGANKELIJKHEID	5
ALGEMENE INFORMATIE	6
<hr/>	
THEMA VERVOER	8
THEMA GEMEENTE	9
THEMA WONEN	10
THEMA TOEGANKELIJKHEID	11
THEMA WELZIJN, ZORG EN ONDERSTEUNING	12
THEMA VRIJE TIJD	13
THEMA WERK EN INKOMEN	14
THEMA COMMUNICATIE	15
BEVINDINGEN BIJLAGEN EN THEMA'S	16
<hr/>	

INLEIDING

ANALYSE VRAGENLIJST TOEGANKELIJKHEID

Het doel van dit onderzoek was om inzichten te verwerven die gebruikt kunnen worden als basis voor de toegankelijkheidsagenda Alkmaar. Het begrip 'toegankelijkheid' wordt binnen deze vragenlijst breed opgevat, toegankelijk gaat niet alleen over de **fysieke toegankelijkheid** maar ook over **sociale-** en **informatie-toegankelijkheid**.

Sociale toegankelijkheid gaat over het omgaan met anderen en dat iedereen zich welkom voelt. Informatie-toegankelijkheid houdt in dat zoveel mogelijk mensen de informatie die je deelt begrijpen. De inzichten die niet passen in de toekomstige toegankelijkheidsagenda Alkmaar dienen als extra input voor de hernieuwde diversiteitsagenda agenda Alkmaar.

Deze drie vormen van toegankelijkheid zijn een onderdeel van de volgende thema's die aan bod komen tijdens de vragenlijst:

- Vervoer
- Gemeente
- Wonen
- Welzijn, zorg en ondersteuning
- Vrije tijd
- Werk & inkomen
- Communicatie

Deze thema's zijn gebaseerd op de leefgebieden zoals geformuleerd door de VNG, zie afbeelding.



Leefgebieden Inclusie/Toegankelijkheids-agenda als gedefinieerd door de VNG

ALGEMENE INFORMATIE

In totaal hebben 111 inwoners van de gemeente Alkmaar de vragenlijst ingevuld (een kleine groep van respondenten heeft een gedeelte van de vragenlijst ingevuld). Van deze 111 inwoners van de gemeente Alkmaar ervaart een groot deel één of meerdere beperkingen (tabel 1). Inwoners van Alkmaar met een beperking kunnen vanuit hun ervaring cruciale inzichten verschaffen die bijdragen aan een toegankelijke gemeente. Ook de inzichten voortkomende vanuit inwoners die familieleden, vrienden et cetera hebben met een beperking zijn uiteraard goed bruikbaar als basis voor de toegankelijkheidsagenda.

Deze vragenlijst is uitgezet en ingevuld in de periode half december 2020- half januari 2021. Deze vragenlijst is onder andere uitgezet via de stadskant, de Wmo-raad, social media en de website van de gemeente Alkmaar.

TYPE BEPERKING	N
Fysieke beperking	48
Overig	14
Psychische beperking	8
Visuele beperking	7
Cognitieve beperking	6
Auditieve beperking	4
Geen beperking	35

Tabel 1 welke beperking ervaren respondenten

In tabel 2 is een overzicht te vinden van het postcodegebied van de respondenten. Door de brede verspreiding van respondenten over de diverse postcodegebieden zijn deze subgroepen vrij klein (N=1 tot maximaal N=16), er is dan ook niet voor gekozen om een specifieke analyse te maken per postcode. De gemeente kan er nog voor kiezen om postcodegebieden bij elkaar te nemen.

POSTCODE	N
1483	5
1636	2
1703	1
1811	4
1812	1
1813	7
1814	16
1815	9
1816	5
1817	4
1822	2
1823	7
1824	16
1825	8

7 ANALYSE VRAGENLIJST TOEGANKELIJKHEID, VOOR INWONERS GEMEENTE ALKMAAR

POSTCODE	N
1826	9
1827	4
1829	3
1831	3
1861	1
XXXX	4

THEMA VERVOER

Vervoer of mobiliteit is een belangrijke voorwaarde om 'mee te kunnen doen'. Onderstaande vragen hebben betrekking op de toegankelijkheid van het vervoer in Alkmaar.

ANALYSE GESLOTEN VRAGEN

Op de vraag "ervaart u wel eens problemen met het vervoer" geeft circa 40% van de respondenten aan dat dit wel eens het geval is.

Op de vraag 'of er voldoende gehandicaptenparkeerplaatsen zijn' geven 31 van de 67 mensen automobilisten aan dat dat er onvoldoende plekken zijn om te parkeren. Respondenten geven aan dat de parkeerplek vaak niet toegankelijk is of te ver van de stad.

ANALYSE OPEN VRAAG

De open vraag voor het thema vervoer gaat over de vraag welke problemen worden ervaren wat betreft het vervoer. 41 respondenten gaven hier diverse antwoorden op (zie bijlage 1 in document "Bijlagen rapport analyse vragenlijst toegankelijkheid"). De antwoorden die meermaals werden gegeven zijn samen te vatten in:

- Te weinig gehandicaptenparkeerplaatsen.
- Ontoegankelijkheid bus qua in- en uitstappen bijvoorbeeld.
- Opgeheven/ beperkt aanbod buslijnen.
- Problemen met het op tijd zijn van het OV en de communicatie hieromtrent.
- Communicatieproblemen voor blinden en slechtzienden.

Voor 'kwetsbare' inwoners is het extra belangrijk om vervoersmogelijkheden te hebben om te kunnen participeren mede omdat ze vaak afhankelijk zijn van bijvoorbeeld het OV. Het wegvallen van buslijnen heeft bijvoorbeeld mogelijk meer impact voor inwoners die afhankelijk zijn van het OV.

THEMA GEMEENTE

In de vragenlijst is specifiek het onderwerp 'gemeente' meegenomen. Vragen in dit onderdeel gaat vooral over het contact met gemeente/ambtenaren/bestuur en toegankelijk stemmen.

Toegankelijk stemmen en contact kunnen maken met de gemeente zijn belangrijke voorwaarden om mee te kunnen doen in de maatschappij en je stem te kunnen laten horen.

ANALYSE GESLOTEN VRAGEN

97 van de 108 respondenten geven aan op een toegankelijke manier zelfstandig te kunnen stemmen in de gemeente Alkmaar.

Wat betreft de drempels in het contact maken met de gemeente geven 54 mensen aan geen drempels te ervaren in het contact met de gemeente. 25 mensen ervaren drempels in het contact maken met de gemeente via de website, 15 mensen worden (wel eens) niet vriendelijk benaderd en 11 mensen ervaren fysieke drempels.

ANALYSE OPEN VRAAG

De open vraag voor het thema gemeenten gaat over de vraag wat respondenten nog willen toelichten op dit thema. 38 respondenten gaven hier diverse antwoorden op (zie bijlage 2 in document "Bijlagen rapport analyse vragenlijst toegankelijkheid"). De antwoorden die meermaals werden gegeven zijn samen te vatten in:

- Trage behandeling vragen/klachten, men ervaart bureaucratie
- Behoefte betere en snellere website
- Hoge drempel om contact met gemeente op te nemen

Met trage behandeling wordt ook verstaan het niet antwoorden op mails en brieven. De behoefte voor een betere website komt zeker niet van alle respondenten, een aantal geven juist aan dat de gemeente te veel online actief zou zijn.

THEMA WONEN

In de vragenlijst is specifiek het onderwerp 'gemeente' meegenomen. Vragen in dit onderdeel gaat vooral over zelfstandig en veilig kunnen wonen. Een toegankelijke woning is een cruciaal onderdeel in het mee kunnen doen. Belangrijk is niet alleen de toegankelijkheid van de woning zelf maar ook de toegankelijkheid en de veiligheid van de woonomgeving.

ANALYSE GESLOTEN VRAGEN

102 van de 106 respondenten geven aan op een plek te wonen waar ze zelfstandig kunnen wonen. Van de respondenten gaf 83% van de respondenten aan zich veilig te voelen in de leefomgeving.

ANALYSE OPEN VRAAG

De open vraag voor het thema gemeenten gaat over de vraag wat respondenten nog iets willen toelichten voor het thema 'wonen'.

37 respondenten gaven hier heel diverse antwoorden op (zie bijlage 3 in document "Bijlagen rapport analyse vragenlijst toegankelijkheid").

Deze antwoorden zijn lastig te combineren, elementen die vaker worden genoemd zijn:

- De woonomgeving is belangrijk ook in relatie tot veiligheid 's avonds, poep en obstakels op de stoep en drugsoverlast
- Tekort aan toegankelijke woningen
- Tekort aan toegankelijke woningen voor jongeren

THEMA

TOEGANKELIJKHEID

In de vragenlijst is specifiek het onderwerp 'toegankelijkheid' meegenomen. Dit onderwerp is een integraal onderwerp binnen de andere thema's, omdat gemeente Alkmaar wil inzetten op het verbeteren van de fysieke toegankelijkheid is hier extra aandacht voor in de vragenlijst.

ANALYSE GESLOTEN VRAGEN

90 van de 107 respondenten geven bij het thema toegankelijkheid aan dat ze niet merken dat de gemeente actief bezig is met het toegankelijker maken van de gemeente. Een aantal vragen gingen specifiek in op de (fysieke) toegankelijkheid van een aantal voorzieningen. Er ligt een uitdaging voor de gemeente Alkmaar om beter te communiceren over stappen die zijn gezet op het gebied van toegankelijkheid. Tevens zou de gemeente inwoners actiever moeten oproepen om knelpunten inzake toegankelijkheid door te geven.

SPORTVOORZIENINGEN

Van de 76 respondenten die gebruik willen maken van sportvoorzieningen in de gemeente Alkmaar geven 50 respondenten aan dat ze hier gebruik van kunnen maken, voor 26 respondenten geldt dit niet.

STADSKANTOOR

93 van de 106 respondenten geven aan dat voor hen het stads kantoor toegankelijk is.

OVERIG

De open vraag voor het thema gemeenten gaat over de vraag wat respondenten nog iets willen toelichten voor het thema 'toegankelijkheid'. 37 respondenten gaven hier diverse antwoorden op (zie bijlage 4 in document "Bijlagen rapport analyse vragenlijst toegankelijkheid").

De antwoorden die meermaals werden gegeven zijn samen te vatten in:

- Ontoegankelijk centrum door obstakels zoals fietsen, reclameborden, stoelen, auto's geparkeerd op de stoep et cetera (4x).
- Bioscoop Vue is niet toegankelijk voor mensen met een handicap (3x).
- Door parfumgebruik zijn plekken niet toegankelijk (2x).
- Er zijn te weinig toegankelijke openbare toiletten (3x).

Voor punt 1 is het aan te raden informatie te vinden op de website:

www.houddelijnvrij.nl

Ook gaven respondenten nog een tweetal tips voor het verbeteren van de toegankelijkheid in Alkmaar:

- "Vooral bij nieuwbouw moet toegankelijkheid de norm zijn".
- "Ik zie in centrum Amsterdam bij praktisch elke winkel een oprijplaat van de gemeente voor de deur liggen. Zou dit iets voor Alkmaar zijn? Ook zou ik een oplossing voor het niet kunnen indrukken van stoplichtknoppen (bij oversteken) heel fijn vinden."

THEMA WELZIJN, ZORG EN ONDERSTEUNING

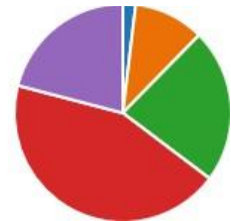
In de vragenlijst is specifiek het onderwerp 'Welzijn, zorg en ondersteuning' meegenomen. Vragen in dit onderdeel gaat vooral over zorg en ondersteuning, de coronacrisis en het mee kunnen doen met activiteiten.

ANALYSE GESLOTEN VRAGEN

16 van de 107 respondenten geven aan niet de juiste ondersteuning op het gebied van zorg te krijgen die ze nodig hebben.

Op de stelling: "De coronacrisis en de daarmee samenhangende maatregelen hebben veel invloed op mijn dagelijks leven." Gaven respondenten de volgende antwoorden:

● Sterk mee oneens	2
● Oneens	11
● Neutraal	24
● Eens	46
● Sterk mee eens	22



ANALYSE OPEN VRAAG

Een van de open vraag voor het thema zorg, ondersteuning en welzijn gaat over de vraag waarom de coronacrisis en de daarmee samenhangende maatregelen effect hebben op het dagelijks leven van respondenten.

Deze antwoorden zijn lastig te combineren, elementen die vaker worden genoemd zijn:

- Psychische klachten als eenzaamheid, belemmering sociale contacten, sociaal isolement, veel prikkel, angst etc.
- Praktische problemen zoals het niet naar de supermarkt kunnen door de aangepaste looplijnen, geen aangepaste rolstoelwielkarren, tandarts die dicht is (eerste coronagolf), bibliotheek en sportschool dicht etc.
- Mensen geven aan financieel t zwaar te hebben
- Informatie van gemeente staat in wijkkrant: mogelijk om per mail te ontvangen

Vooraf de praktisch problemen zijn voor de gemeente belangrijke signalen om mee te nemen en waar mogelijk acties aan te verbinden. Denk bijvoorbeeld aan mensen met een visuele beperking die moeite hebben met het op afstand houden van andere mensen

De open vraag of er nog toevoegingen zijn over het thema zorg, welzijn en ondersteuning zijn in bijlage 5 in document "Bijlagen rapport analyse vragenlijst toegankelijkheid" opgenomen.

THEMA VRIJE TIJD

In de vragenlijst is specifiek het onderwerp 'vrije tijd' meegenomen. Vragen in dit onderdeel gaat vooral het prettig, veilig en toegankelijk kunnen spenderen van de vrije tijd. Vrije tijd is een ruim begrip en de coronacrisis heeft hier ook uitdrukkelijk invloed op, dit is dan ook meegenomen in de vragenlijst.

ANALYSE GESLOTEN VRAGEN

65 van de 107 respondenten geven aan zelfstandig een festival of evenement te kunnen bezoeken. Het is bij deze vraag onbekend in hoeverre de corona crisis invloed heeft op de beantwoording van deze vraag.

Circa 90% van de respondenten geeft horeca en winkels te kunnen bereiken. Een groot deel van deze respondenten geven aan dat deze winkels of horeca ook fysiek toegankelijk is met enkele kanttekeningen zoals: niet alle winkels, kleinere winkels soms niet in de oude binnenstad bijvoorbeeld, krap voor scootmobiel.

Ook bij dit thema komt het aanbod fysieke toegankelijke openbare toiletten aan bod: 24 van de 106 respondenten geeft aan dat er voldoende openbare toegankelijke toiletten zijn. Zoals eerder aangeven geven respondenten aan dat het lastig is en zeker ook in corona tijd om openbaar toegankelijke toiletten te vinden. Het zou goed zijn deze in beeld te brengen inclusief de mate van toegankelijkheid.

Circa 50% van de respondenten geeft aan dat er voldoende bankjes zijn om gebruik van te maken, de andere 50% geeft aan van niet.

ANALYSE OPEN VRAAG

De open vraag voor het thema gemeenten gaat over de vraag wat respondenten nog iets willen toelichten voor het thema 'vrije tijd'. 30 respondenten gaven hier heel diverse antwoorden op (zie bijlage 6 in document "Bijlagen rapport analyse vragenlijst toegankelijkheid").

Een aantal specifieke tips werden gegeven door respondenten:

- Een buddy-systeem of bij voorbeeld de mogelijkheid iemand te kunnen bellen als je dat psychisch nodig hebt, zou fijn zijn.
- Zorg voor meer banken in de binnenstad als de mare en in bosrijke omgeving.
- De zakjes voor hondenpoep mogen vaker aangevuld. De prullenbakken mogen later gesloten in verband met oud en nieuw.
- Beter bekend maken waar de (aangepaste) toiletten zijn met de app Hoge Nood!
- Verbeteren fysieke toegankelijkheid zoals bankjes. Betere bestrating, aangepaste toiletten aangeven en meer prullenbakken.

THEMA WERK EN INKOMEN

In de vragenlijst is specifiek het onderwerp 'werk & inkomen' meegenomen. Het hebben van werk, vrijwillig of betaald, is uiteraard ook een belangrijke voorwaarde om mee te kunnen doen.

ANALYSE GESLOTEN VRAGEN

42 van de 107 respondenten geven aan een baan te hebben (onbetaald of betaald).

54 van de 104 respondenten geven aan eenvoudig (vrijwilligers-)werk te vinden.

Circa 39% van de respondenten geeft aan dat ze begeleiding krijgen tijdens hun vrijwilligerswerk indien nodig en gewenst.

Het is belangrijk om indien nodig en gewenst begeleiding te krijgen, de gemeente kan werkgevers stimuleren om hier extra aandacht voor te hebben.

ANALYSE OPEN VRAAG

De open vraag voor het thema gemeenten gaat over de vraag wat respondenten nog willen toelichten voor het thema 'werk & inkomen'.

Deze antwoorden zijn lastig te combineren, elementen die vaker worden genoemd zijn:

- Wegvallen vrijwilligerswerk in verband met corona.
- Respondenten geven aan met pensioen te zijn.

Meer antwoorden zijn te vinden onder bijlage 7 in document "Bijlagen rapport analyse vragenlijst toegankelijkheid".

THEMA

COMMUNICATIE

In de vragenlijst is specifiek het onderwerp 'communicatie' meegenomen. Vragen in dit onderdeel gaan vooral over informatie toegankelijkheid. Het thema zit verweven in de andere thema's maar vormt zo'n belangrijk onderdeel dat het als los onderdeel is meegenomen in de vragenlijst.

ANALYSE GESLOTEN VRAGEN

98 van de 108 respondenten geven aan brieven te begrijpen die ze krijgen van de gemeente Alkmaar.

77 van de 108 respondenten (70%) geven aan informatie te vinden op de website van de gemeente die ze nodig hebben.

86% van de respondenten geeft aan dat ze dit formulier zelfstandig kunnen invullen.

ANALYSE OPEN VRAAG

De open vraag voor het thema gemeenten gaat over de vraag wat respondenten nog iets willen toelichten voor het thema 'communicatie'. 37 respondenten gaven hier onder andere specifieke (technische) tips voor het verbeteren van de informatietoegankelijkheid op (zie bijlage 8 in document "Bijlagen rapport analyse vragenlijst toegankelijkheid").

Enkele opvallende bevindingen zijn:

- Een aantal respondenten geven aan graag mee te willen denken over dit thema, bijvoorbeeld in de vorm van een gebruikerspanel.
- Sommige formulieren zijn lastig te vinden op de website.
- Een aantal respondenten geeft aan dat de gemeente te veel inzet op digitale communicatie, anderen vinden dit juist niet.

In bijlage 8 in document "Bijlagen rapport analyse vragenlijst toegankelijkheid"). zijn een aantal technische tips gegeven door respondenten, overige tips en meer informatie is te vinden op www.inclusiepubliceren.nl

BEVINDINGEN

OPENVRAGEN EN

THEMA'S

MENSEN MET EEN ROLSTOEL

Een deel van de respondenten geeft aan ze gebruik maken van een rolstoel. Een deel van de antwoorden zijn dan ook specifiek naar deze groep te herleiden. Een aantal punten die eerder in rapport worden genoemd of specifiek bij een van de open vragen worden hier expliciet benoemd.

- Als rolstoelgebruiker is de binnenstad vaker ontoegankelijk door het plaatsen van fietsen en reclameborden.
- Rolstoelgebruikers zijn vaker afhankelijk van hulp van anderen, bijvoorbeeld bij het gebruik maken van de stadsbus.
- Een aantal plekken in Alkmaar zijn niet erg toegankelijk voor mensen met een rolstoel, denk aan Vue en het gemeentehuis (schuifdeuren die snel sluiten).
- Door het tekort aan invalidentoiletten is bezoek aan de stad lastig; een overzicht hierover wordt gemist.
- Betere bestrating; schots en scheef liggen van stoepen.

Deze punten kunnen door één respondent zijn ingebracht, maar kunnen wel een belangrijk signaal zijn.

MENSEN MET EEN VISUELE BEPERKINGEN

Een deel van de respondenten geeft dat ze een visuele beperking hebben. Een deel van de antwoorden zijn dan ook specifiek naar deze groep te herleiden. Een aantal punten die eerder in rapport worden genoemd of specifiek bij een van de open vragen (zie document "Bijlagen rapport analyse vragenlijst toegankelijkheid"). worden hier expliciet benoemd.

- Op het station is er geen specifieke informatievoorzieningen voor mensen met een visuele beperking.
- Looproutes in supermarkten in verband met corona zijn niet altijd handig voor mensen met een visuele beperking, bijvoorbeeld bij de Deen in Mare.
- Het is aan te raden om de status van de blindengeleidelijnen te controleren, voorbeeld is de gladde hoeken van deze lijnen en het verspringen van deze lijnen in Mare.
- Voor mensen met een visuele beperking is de binnenstad vaker ontoegankelijk door het plaatsen van fietsen, geparkeerde auto's en reclameborden (toezicht)

ALGEMENE OPVALLENDE BEVINDINGEN

Een aantal bevindingen worden vaker genoemd in deze vragenlijst en komen ook uitdrukkelijk naar voren.

Deze belangrijke bevindingen worden nogmaals opgesomd:

- Uit deze vragenlijst blijkt dat er veel behoefte is aan toegankelijke openbare toiletten in Alkmaar.
- Respondenten ervaren vaker verschillende vormen van onveiligheid in hun woonomgeving en diverse respondenten geven aan in ieder geval het gevoel te hebben dat ze moeten rennen om thuis te komen.
- Coronamaatregelen en toegankelijkheid bijten soms met elkaar, bijvoorbeeld in de supermarkt. Hier zou meer aandacht voor moeten zijn, om samen tot passende oplossingen te komen.
- Niet alle (openbare) gebouwen in Alkmaar zijn toegankelijk, dit is niet van vandaag op morgen te realiseren maar het in beeld brengen van de mate van toegankelijkheid is een eerste stap.
- Sommige niet toegankelijke situaties zijn vrij eenvoudig te verhelpen, dit gaat vooral om bewustwording bij bijvoorbeeld automobilisten, fietsers en winkeliers om de voetpaden zo veel mogelijk vrij te houden.

AANPAK TOEGANKELIJKHEIDSAGENDA

Gemeenten kiezen vaak een andere aanpak om te werken aan inclusie. Diverse gemeenten kiezen ervoor om zich eerst te richten op fysieke toegankelijkheid en in een later stadium op informatietoegankelijkheid en sociale toegankelijkheid. Gemeente Alkmaar neemt een deel van de deze vormen van toegankelijkheid mee in de diversiteitsagenda. Deze vragenlijst vormt dan ook input voor zowel de toegankelijkheidsagenda als voor de diversiteitsagenda. Een aantal bevindingen in deze vragenlijst behoeven meer onderzoek, deze vragenlijst biedt hier aanknopingspunten voor.

Gebouwen die fysiek niet toegankelijk zijn en het ervaren tekort aan openbare toegankelijke toiletten die ook in andere gemeenten steevast naar voren komen. Respondenten in Alkmaar zijn kritisch maar bieden ook oplossingsrichtingen en concreet hulp aan om samen te werken aan een toegankelijk(er) Alkmaar. Nothing about us, without us, maar een toegankelijke gemeenschap daar bouw je samen aan.