REKENKAMER TILBURG

Toegankelijk Tilburg



Een onderzoek naar het beleid van de gemeente Tilburg
in relatie tot toegankelijkheid voor mensen met een beperking

Rekenkamer Tilburg

November 2026

Hayke Veldman, Hans Mulder, Marloes van Rijswijk-van Mook, Marga Vermeer, Deborah van Gestel-Mulders

INHOUD

Voorwoord 3

DEEL 1. Bestuurlijke nota 4

1. Inleiding 5
2. Onderzoeksaanpak en afbakening 6
3. Normenkader 8
4. Leeswijzer 9
5. Hoor en wederhoor 9
6. Beantwoording centrale vraagstelling en deelvragen 9
7. Conclusies 16
8. Aanbevelingen 17

DEEL 2. Bestuurlijke reactie college van burgemeester en wethouders 19

DEEL 3. Nota van bevindingen 20

1. Beleid en sturing 21
- 1.1 Definities 21
- 1.2 Moties en amendementen gemeenteraad 22
- 1.3 Algemene beleidskaders toegankelijkheid 25
  - 1.3.1 Akkoorden en ambities in het verlengde daarvan 25
  - 1.3.2 Kadernota Publieke Dienstverlening, Beleidsnota Inclusie, Anti-discriminatie Agenda, Beleidsnota Digitalisering en Actieplan Inclusieve gemeente 26
- 1.4 Beleidskaders fysieke toegankelijkheid 29
  - 1.4.1 (Semi-)openbare gebouwen 30
  - 1.4.2 Openbare ruimte 30
- 1.5 Beleidskaders digitale toegankelijkheid 32
- 1.6 Beleidskaders sociale toegankelijkheid 35
- 1.7 Toegankelijkheid in beleidskaders en rol VN-Verdrag Handicap 36
- 1.8 Verantwoordelijkheden, capaciteit en middelen 37
- 1.9 Samenhang beleidsterreinen 37

2. Uitvoering en resultaten 39
- 2.1 Uitvoering algemene beleidskaders toegankelijkheid 39
- 2.2 Uitvoering beleidskaders fysieke toegankelijkheid 41
  - 2.2.1 (Semi-)openbare gebouwen 41
  - 2.2.2 Openbare ruimte 43
- 2.3 Uitvoering beleidskaders digitale toegankelijkheid 46
- 2.4 Ervaringen van maatschappelijke organisaties 48
- 2.5 Ervaringen van fracties uit de gemeenteraad 51
- 2.6 Totaalbeeld uitvoering toegankelijkheid 51
- 2.7 Resultaten 52

3. Monitoring en leervermogen 53
- 3.1 Monitoring 53
- 3.2 Leervermogen 52

3.2.1 Totaalbeeld 54
3.2.2 Verbeterkansen 54

Lijst met afkortingen 59

Bijlagen **60**

Bijlage 1: Vragenlijsten voor interviews 61
Bijlage 2: Uitkomsten vragenlijst cliënten en medewerkers van een van de maatschappelijke organisaties 64
Bijlage 3: Achtergrond geïnterviewde maatschappelijke organisaties 66

Voorwoord

De Rekenkamer dankt de afdeling Sociaal van de gemeente Tilburg voor de constructieve samenwerking tijdens dit onderzoek. In het bijzonder spreken wij onze waardering uit voor de inzet en ondersteuning van de ambtelijk contactpersoon voor dit onderzoek. Ook danken wij alle andere betrokkenen die hebben bijgedragen aan het onderzoek, door informatie beschikbaar te stellen en hun kennis en ervaringen met ons te delen in interviews. Hun medewerking is van grote waarde geweest voor de totstandkoming van dit rapport.

Zorgvuldigheid staat voor de Rekenkamer voorop. Daarom is het ontwerprapport eerst voor ambtelijk wederhoor voorgelegd. De ontvangen opmerkingen over feitelijke onjuistheden zijn beoordeeld en waar nodig in het ontwerprapport verwerkt. Over de verwerking daarvan is teruggekoppeld aan de ambtelijk betrokkenen.

Vervolgens heeft de Rekenkamer het college op 22 oktober 2026 in de gelegenheid gesteld om binnen drie weken een bestuurlijke reactie op het ontwerprapport te geven. Omdat deze termijn te krap bleek, heeft de Rekenkamer de reactietermijn met een week verlengd. Ook binnen deze verlengde termijn is geen bestuurlijke reactie ontvangen.

De Verordening op de Rekenkamer Tilburg, vastgesteld in 2023, bepaalt in artikel 8 dat de Rekenkamer haar onderzoek afsluit wanneer de termijnen voor ambtelijk en bestuurlijk wederhoor zijn verstreken. Om die reden wordt het rapport nu afgerond. Mocht de bestuurlijke reactie van het college alsnog worden ontvangen, dan zal de Rekenkamer deze nazenden aan de gemeenteraad.

DEEL 1

BESTUURLIJKE NOTA

1. Inleiding

Aanleiding

Ongeveer twee miljoen Nederlanders leven met een beperking.[1] Zij zouden – net als ieder ander – volledig en volwaardig moeten kunnen meedoen in de samenleving. Om toegankelijkheid voor mensen met een beperking te borgen is in 2007 het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap (vanaf nu: VN-verdrag Handicap) opgesteld. In 2016 is het VN-verdrag Handicap geratificeerd. Dit verplicht de ondertekenende partijen om naar een volledig toegankelijke samenleving te streven. Overheden moeten op grond van dit verdrag aan de slag om toegankelijkheid te bevorderen op praktisch alle beleidsterreinen, zoals wonen, onderwijs, werken, zorg, toegang tot informatie, mobiliteit, cultuur, recreatie, vrijetijdsbesteding, sport en publieke dienstverlening. De wetgever gaf gemeenten bovendien de verplichting om periodieke plannen te maken voor de bevordering van toegankelijkheid.

Het College voor de Rechten van de Mens, dat onafhankelijk toezicht houdt op het VN-verdrag Handicap en de overheid hierover adviseert, heeft in 2026 onderzoek gedaan onder ruim 1800 Nederlanders met een beperking. Daaruit bleek dat velen van hen het gevoel hebben niet volledig mee te kunnen doen op het gebied van zorg, onderwijs, werk en sociale activiteiten.[2] Zo zegt een op de vier mensen met een beperking het gevoel te hebben niet mee te tellen in de samenleving. De helft onderneemt bovendien minder sociale activiteiten dan zij zou willen. Een derde van de mensen laat bovendien weten veel moeite te hebben om passende zorg of hulp te krijgen. Verder worden in het onderwijs nog steeds niet genoeg aanpassingen gedaan om een opleiding goed te kunnen volgen, vindt een op de vier ondervraagden. Meer dan een kwart ervaart bovendien ongelijke kansen op de arbeidsmarkt. Daarnaast zijn websites nog onvoldoende toegankelijk, zo wordt benoemd, bijvoorbeeld door het ontbreken van ondertiteling bij video's. De voorzitter van het college voor de Rechten van de Mens zegt hierover[3]: "Na tien jaar VN-verdrag Handicap zien we dat de ambities van het verdrag nog onvoldoende zichtbaar zijn in het dagelijks leven van mensen met een beperking."

Ook de gemeente Tilburg (vanaf nu: gemeente) omarmt het VN-verdrag Handicap; zij erkent de taak om toegankelijkheid te bevorderen, voortkomend uit het VN-verdrag Handicap. De gemeente acht het van belang om de gemeente toegankelijk te laten zijn voor mensen met een beperking. Dit ondersteunt mensen met een beperking in hun kwaliteit van leven, zo geeft de gemeente aan. Dat geldt zowel voor het contact met de gemeente (sociale bejegening, begrijpelijke communicatie en digitale dienstverlening) als voor de openbare ruimte en het gebruik van openbare voorzieningen. Het Tilburgse college van burgemeester & wethouders (vanaf nu: college) en de Tilburgse gemeenteraad (vanaf nu: raad) hebben zich de afgelopen jaren dan ook regelmatig met het onderwerp toegankelijkheid voor mensen met een beperking bezighouden. Bovendien is het onderwerp toegankelijkheid voor mensen met een beperking ook benoemd vanuit fracties vanuit de raad als onderwerpsuggestie voor rekenkameronderzoek. Het onderwerp is daarom een geschikt thema voor rekenkameronderzoek.

Doelstelling

De Rekenkamer Tilburg (vanaf nu: RKT) wil met dit onderzoek inzicht geven in de mate waarin het gemeentelijk beleid én de uitvoering gericht zijn op het realiseren en borgen van toegankelijkheid voor mensen met een beperking en waar eventuele verbeterkansen liggen. Het onderzoek helpt de raad en het college om gerichter te kunnen sturen op resultaten voor mensen met een beperking.

Het onderzoek heeft drie doelen:

- Inzicht geven in de mate waarin de gemeente toegankelijkheid voor mensen met een beperking heeft verankerd in beleid, uitvoering en sturing.
- Beoordelen in hoeverre de uitvoering leidt tot merkbare verbeteringen voor mensen met een beperking.
- Bieden van een concreet en uitvoerbaar verbeterperspectief binnen de invloedssfeer van de gemeente.

[1] Leven met een beperking | Rijksoverheid.nl
[2] 10 jaar VN-verdrag Handicap - 10 jaar VN-verdrag Handicap
[3] Mensen met beperking nog altijd achtergesteld, oordeelt toezichthouder

De uitkomsten zijn bedoeld voor de raad, het college en de ambtelijke organisatie.

Centrale onderzoeksvraag

In navolging van de doelstelling is de volgende centrale vraagstelling geformuleerd:

> *In hoeverre is het gemeentelijk beleid en de uitvoering in Tilburg gericht op het realiseren en borgen van toegankelijkheid voor mensen met een beperking? In welke mate leidt dit tot merkbare verbeteringen voor mensen met een beperking? En waar zijn nog verbeteringen binnen de invloedssfeer van de gemeente mogelijk?*

Daarbij zijn de volgende deelvragen geformuleerd:

Beleid en sturing

1. In hoeverre hebben relevante Tilburgse beleidskaders aandacht voor toegankelijkheid voor mensen met een beperking? Welke ambities en doelen zijn daarbij geformuleerd? In hoeverre heeft het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap uit 2007 hierbij een rol gespeeld?
2. In hoeverre zijn verantwoordelijkheden, capaciteit en middelen voor toegankelijkheid belegd en structureel geborgd?
3. Hoe is de samenhang georganiseerd tussen relevante beleidsterreinen (bijvoorbeeld sociaal, fysieke leefomgeving, dienstverlening en communicatie)?

Uitvoering en resultaten

4. Hoe geeft het college in de uitvoering vorm aan toegankelijkheid in openbare gebouwen en openbare ruimtes voor mensen met een beperking?
5. Hoe geeft het college in de uitvoering vorm aan toegankelijkheid in de gemeentelijke dienstverlening voor mensen met een beperking?
6. In hoeverre zijn de doelen uit de beleidskaders in relatie tot toegankelijkheid voor mensen met een beperking tot nu toe gerealiseerd?

Monitoring en leren

7. Hoe monitort het college voortgang en effecten? Hoe wordt bijgestuurd? Hoe wordt hierover aan de gemeenteraad gerapporteerd?
8. Welke verbeterkansen zijn er ten aanzien van toegankelijkheid voor mensen met een beperking? Ten aanzien van prioritering, verantwoordelijkheden, capaciteit, middelen, monitoring, verantwoording en randvoorwaarden?

2. Onderzoeksaanpak en afbakening

Onderzoeksaanpak

Het onderzoek is gestart in maart 2026 en is afgerond in oktober 2026.

Het onderzoek combineert documentenanalyse met interviews. Ook worden schriftelijke reacties van ambtelijk betrokkenen en maatschappelijke organisaties die zich inzetten voor mensen met een beperking in het onderzoek betrokken:

Documentenanalyse
Collegebesluiten
Raadsbesluiten
Raadsinformatiebrieven
Relevante Tilburgse beleidskaders
Uitvoeringsplannen

Evaluaties e.d.

Interviews	**Nadere details**
Portefeuillehouders uit het college	Portefeuille inclusie incl. stichting Toegankelijk Tilburg/digitale geletterdheid/openbare ruimte, portefeuille maatschappelijk vastgoed en portefeuille evenementen/digitalisering. Gesproken met 3 portefeuillehouders. Zie bijlage 1 voor interviewvragen.
Ambtelijk betrokkenen	Gesproken met 8 medewerkers, zijnde beleids- en uitvoeringsprofessionals vanuit afdelingen Sociaal, Vastgoed, Ruimte, Ruimtelijke uitvoering, Sportbedrijf, Communicatie en Dienstverlening. Zie bijlage 1 voor interviewvragen. Een aantal van deze medewerkers heeft daarnaast schriftelijke vragen van de RKT met betrekking tot de documentenanalyse beantwoord.
Extern betrokkenen	Gesproken met 2 extern betrokkenen die worden ingehuurd door de gemeente; Accesso Advies in relatie tot fysieke toegankelijkheid en Cardan Technobility in relatie tot digitale toegankelijkheid. Zie bijlage 1 voor interviewvragen.
Gemeenteraad	Gesproken met 5 van de 13 fracties, zijnde Pro, PvdD, 50 Plus, Belang van Tilburg en OnsTilburg (op verzoek van de fractie met een oud-burgerraadslid). De gesprekken met de fracties geven inzicht in de wijze waarop betrokken raadsleden het beleid, de uitvoering en de informatievoorziening over toegankelijkheid ervaren. De uitkomsten zijn gebruikt als kwalitatieve verdieping en niet als representatief oordeel van de gemeenteraad als geheel, aangezien niet alle fracties zijn gesproken. Zie bijlage 1 voor interviewvragen.

Inwonersperspectief	**Nadere details**
Onderzoeken die de gemeente zelf uitvoert (inwonersenquêtes)	Het gaat om de Inwonersenquête 2024, onderdeel Ondersteuning en Meldroutes zorg en veiligheid en onderdeel Mobiliteit en deelvervoer. De Inwonersenquête 2026 was op moment van schrijven nog niet beschikbaar.
Schriftelijke vragen aan, en interviews met, maatschappelijke organisaties die zich inzetten voor Tilburgers met een beperking	Op schriftelijke vragen van de RKT aan maatschappelijke organisaties zijn 10 schriftelijke reacties gekomen[4]. Met deze 10 maatschappelijke organisaties is gesproken voor een nadere verdieping op de schriftelijke reacties (zie het onderdeel interviews hierboven). Dit zijn stichting Toegankelijk Tilburg, Amarant, ContourdeTwern, MEE de Meent Groep, Kentalis, De Oogvereniging, Dichterbij/Stevig, Herstelacademie de Kiem, Stichting Ondersteuningsfonds Tilburg (TOF) en Zorgbelang Inclusief. Deze maatschappelijke organisaties brengen signalen en ervaringen uit hun praktijk in, maar geven geen representatief beeld van de ervaringen van álle Tilburgers met een beperking. Zie bijlage 1 voor interviewvragen. Zie bijlage 3 voor de achtergrond van de geïnterviewde maatschappelijke organisaties.
De Tilburgse cliënten én medewerkers die werkzaam zijn bij een van de geïnterviewde maatschappelijke organisaties zijn door deze maatschappelijke organisatie zelf benaderd met een vragenlijst.	De vragenlijst is door een ervaringsdeskundige van de maatschappelijke organisatie met een licht verstandelijke beperking doorgenomen met de vraag of de tekst duidelijk was. Bovendien konden cliënten door medewerkers geholpen worden om de vragenlijst in te vullen. 3 cliënten en 8 medewerkers hebben de vragenlijst ingevuld. Het betreft dan ook geen volledig beeld van alle cliënten en medewerkers van deze maatschappelijke organisatie. Zie bijlage 1 voor de vragenlijst, zie bijlage 2 voor de uitkomsten van deze vragenlijst.

De RKT werkt met triangulatie: conclusies worden waar mogelijk gebaseerd op minimaal twee typen bronnen.

[4] De RKT heeft overzicht van maatschappelijke organisaties die zich inzetten voor Tilburgers met een beperking ontvangen vanuit ambtelijk betrokkenen. Deze organisaties zijn allen schriftelijk aangeschreven. De volgende organisaties hebben geen reactie gegeven: Stichting Hoormij, Kracht Kompas Brabant, Reumavereniging Tilburg, Stichting SterkInBeweging en Wij Staan op!

Reikwijdte

Het onderzoek richt zich op toegankelijkheid voor mensen met een beperking binnen de invloedssfeer van de gemeente, met nadruk op drie typen toegankelijkheid:

- Fysieke toegankelijkheid: het betreft de toegang, bruikbaarheid en veiligheid van gebouwen en faciliteiten (waarvan de gemeente eigenaar, beheerder of opdrachtgever is).
- Digitale toegankelijkheid: online informatie en diensten, zoals een website of applicatie, zijn beschikbaar en bruikbaar voor iedereen. Het gaat om begrijpelijkheid en bruikbaarheid van (digitale) informatie, brieven, formulieren, folders, websites e.d.
- Sociale toegankelijkheid: heeft betrekking op taal, bejegening (houding) en bewustwording van hoe we op een gelijkwaardige manier met elkaar omgaan.

Buiten de reikwijdte vallen: private gebouwen/terreinen zonder gemeentelijke rol en landelijke uitvoering waar de gemeente geen beïnvloedingsruimte heeft.

Doelgroep

Onder 'mensen met een beperking' verstaat de RKT mensen die een beperking hebben of mentaal kwetsbaar zijn. Het kan dan ook gaan om een lichamelijke/fysieke beperking, verstandelijke/intellectuele beperking, cognitieve beperking, communicatieve beperking, meervoudige beperking of mentale/psychische kwetsbaarheid. Deze begrippen worden nader toegelicht in deel 3, hoofdstuk 1.

3. Normenkader

Om beleid en uitvoering te beoordelen is een normenkader nodig. Het normenkader is gebaseerd op (1) wettelijke en bestuurlijke verplichtingen, (2) gangbare principes van goede sturing en (3) ervaringskwaliteit beoordeeld door maatschappelijke organisaties die zich inzetten voor mensen met een beperking. De beoordeling door de RKT van de beoordelingscriteria is als volgt:

Criterium	Waar kijkt de RKT naar?	Voorbeelden	Voldaan/deels voldaan/niet voldaan
Doelgerichtheid	Heldere doelen en prioriteiten; logisch verband tussen doelen, maatregelen en beoogde resultaten.	SMART-doelen, prioritering, expliciete doelgroepen, beleidslogica.	Deels voldaan. Niet alle beleidsdoelen bevatten indicatoren, streefwaarden of tijdspaden.
Borging en eigenaarschap	Duidelijke verantwoordelijkheden, capaciteit, middelen en structurele inbedding in processen.	Rollen en mandaten, budget, training, vaste overlegstructuur, procesbeschrijvingen.	Deels voldaan. Verantwoordelijkheden, capaciteit en middelen zijn over meerdere onderdelen verdeeld; een gemeentebrede eindverantwoordelijkheid is niet vastgelegd.
Uitvoerbaarheid en samenhang	Samenhang tussen beleidsterreinen en uitvoeringspraktijk, realistische planning, uitvoeringsprogramma's.	Uitvoeringsagenda/uitvoeringsprogramma, samenwerking tussen beleidsterreinen, knelpuntenanalyse, haalbaarheid.	Deels voldaan. Er zijn maatregelen en samenwerkingsvormen binnen verschillende domeinen; een gezamenlijke gemeentebrede uitvoeringsstructuur is niet aangetroffen.
Monitoring en bijsturing	Meten van voortgang en effecten; leren en verbeteren op basis van data en feedback.	KPI's, dashboards/rapportages, klachten- en meldingenanalyse, verbeterlogs.	Deels voldaan. Monitoring vindt plaats per beleidsterrein; een integrale indicatorenset en rapportage ontbreken.

Participatie en ervaringsdeskundigheid	Structurele betrokkenheid van inwoners en/of maatschappelijke organisaties in ontwerp, uitvoering en evaluatie.	Participatieplan, representativiteit, terugkoppeling, co-creatie.	Aan het criterium is bij fysieke, digitale en sociale toegankelijkheid deels voldaan. Ervaringsdeskundigen als stichting Toegankelijk Tilburg worden bij fysieke en digitale trajecten continu betrokken. Andere doelgroepen en maatschappelijke organisaties die zich inzetten voor die doelgroepen (met name mensen met een verstandelijke, communicatieve of cognitieve beperking en mensen met mentale kwetsbaarheden) worden niet structureel betrokken.
Ervaringskwaliteit	Of de inwoners en/of maatschappelijke organisaties die zich inzetten voor mensen met een beperking, daadwerkelijk verbeteringen ervaren.	Interviews met maatschappelijke organisaties die zich inzetten voor mensen met een beperking, onderzoeken die de gemeente zelf uitvoert onder mensen met een beperking in relatie tot toegankelijkheid.	Deels voldaan. Betrokken organisaties noemen zowel merkbare verbeteringen als resterende knelpunten; een systematisch totaalbeeld van ervaringen ontbreekt.

4. Leeswijzer

De opzet van deze rapportage is als volgt. In deze Bestuurlijke nota (deel 1) deelt de RKT haar bevindingen, conclusies en aanbevelingen. In deel 2 is de bestuurlijke reactie van het college opgenomen. In deel 3, de Nota van bevindingen en bijlagen, wordt een uitgebreider verslag gegeven van de resultaten van het onderzoek.

5. Hoor en wederhoor

Hoor en wederhoor heeft plaatsgevonden door de verslagen van interviews ter verificatie op onjuistheden en onvolledigheden terug te leggen bij geïnterviewden. Aan de geïnterviewden heeft de RKT vervolgens het verzoek gedaan om de Nota van bevindingen en bijlagen (deel 3) te toetsen op feitelijke onjuistheden en onvolledigheden. De door hen genoemde suggesties zijn door de RKT overgenomen wanneer het om feitelijke onjuistheden of onvolledigheden ging. Vervolgens is het ontwerprapport, bestaande uit de Bestuurlijke nota (deel 1) en de Nota van bevindingen en bijlagen (deel 3), aangeboden aan het college met het verzoek om een bestuurlijke reactie. Deze reactie is integraal opgenomen in het eindrapport (deel 2).

6. Beantwoording centrale vraagstelling en deelvragen

De centrale vraagstelling luidt als volgt:

> *In hoeverre is het gemeentelijk beleid en de uitvoering in Tilburg gericht op het realiseren en borgen van toegankelijkheid voor mensen met een beperking? In welke mate leidt dit tot merkbare verbeteringen voor mensen met een beperking? En waar zijn nog verbeteringen binnen de invloedssfeer van de gemeente mogelijk?*

De centrale vraagstelling wordt beantwoord door beantwoording van de deelvragen 1 t/m 8:

De gemeente heeft toegankelijkheid opgenomen in verschillende beleidskaders voor onder meer inclusie, publieke dienstverlening, openbare ruimte, gemeentelijk vastgoed en digitalisering. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen fysieke, digitale en sociale toegankelijkheid. Het VN-verdrag Handicap is in verschillende beleidsdocumenten als uitgangspunt of referentiekader gebruikt.

De uitvoering vindt plaats binnen verschillende gemeentelijke beleidsterreinen en organisatieonderdelen. Voorbeelden zijn de aanpassing van gemeentelijke gebouwen, maatregelen in de openbare ruimte, het toegankelijk maken van digitale toepassingen, ondersteuning via verschillende dienstverleningskanalen en het betrekken van ervaringsdeskundigen. Stichting Toegankelijk Tilburg wordt door de gemeente en maatschappelijke organisaties gezien als dé samenwerkingspartner met ervaringsdeskundigheid op het gebied van toegankelijkheid (met name op het vlak van fysieke en digitale toegankelijkheid). De beschikbare informatie laat concrete resultaten zien bij onder meer gemeentelijk vastgoed, speelplekken, bushaltes, openbare toiletten, looproutes, digitale dienstverlening en klantcontact.

Tegelijkertijd laat het onderzoek zien dat de borging van toegankelijkheid binnen de gemeentelijke organisatie achterblijft en versnipperd is. Verantwoordelijkheden, capaciteit en middelen zijn over meerdere portefeuillehouders, afdelingen, programma's en projecten verdeeld. Hoewel toegankelijkheid formeel een verantwoordelijkheid van de gehele gemeentelijke organisatie is, ontbreken een duidelijke bestuurlijke en ambtelijke eindverantwoordelijkheid, centrale regie en een integrale aansturing. Hierdoor blijft de uitvoering in belangrijke mate afhankelijk van individuele betrokkenheid, bewustwording en medewerking van medewerkers en afdelingen.

Daarnaast is de inhoudelijke aanpak nog onvoldoende integraal ontwikkeld. Fysieke, digitale en sociale toegankelijkheid ontwikkelen zich grotendeels langs afzonderlijke lijnen. Vooral de samenhang tussen deze domeinen blijft beperkt. Zo worden fysieke voorzieningen voor mensen met een lichamelijke beperking niet altijd ondersteund door digitale informatievoorziening. Daarnaast krijgt toegankelijkheid voor mensen met een verstandelijke, cognitieve, communicatieve beperking of mentale kwetsbaarheid minder aandacht dan toegankelijkheid voor mensen met een lichamelijke beperking. Maatschappelijke organisaties zien in dit kader dat vooral de overgang van beleid en afzonderlijke initiatieven naar een herkenbare, samenhangende en structureel geborgde uitvoeringspraktijk nog verdere aandacht vraagt. Juist op deze vlakken ligt een belangrijke ontwikkelopgave voor de komende jaren.

Wat betreft monitoring rapporteert de gemeente informatie over toegankelijkheid via beleidsrapportages, voortgangsrapportages, verantwoordingsverslagen, inwonersenquêtes, evaluaties en signalen van maatschappelijke organisaties en inwoners. Dit gebeurt overwegend per beleidsterrein. Omdat de beleidsdoelen niet steeds zijn voorzien van concrete indicatoren of streefwaarden, kan de mate waarin de gemeentelijke ambities als geheel zijn gerealiseerd en de maatschappelijke effecten voor mensen met een beperking die zijn bereikt, niet eenduidig worden vastgesteld. Ook voor de raad is het daardoor lastig om de voortgang structureel te volgen en hierop te sturen.

Samenvattend kan worden vastgesteld dat de gemeente op verschillende beleidsterreinen invulling geeft aan toegankelijkheid en daarbij op onderdelen concrete resultaten bereikt. Met name op het gebied van fysieke en digitale toegankelijkheid zijn duidelijke stappen gezet. Tegelijkertijd laat het onderzoek zien dat toegankelijkheid nog onvoldoende integraal, organisatiebreed en structureel is verankerd. De sturing, verantwoordelijkheidsverdeling, monitoring en samenhang tussen fysieke, digitale en sociale toegankelijkheid zijn nog onvoldoende uitgewerkt. Daardoor blijft de realisatie van de ambities deels afhankelijk van individuele inzet en is niet eenduidig vast te stellen in hoeverre de maatschappelijke effecten voor mensen met een beperking worden bereikt. Ook is daardoor nog niet verzekerd dat de uitgangspunten van het VN-verdrag Handicap organisatiebreed worden vertaald naar uitvoering, monitoring en verantwoording. De belangrijkste opgave voor de komende jaren ligt daarom in het versterken van de centrale regie, de integrale aanpak en de resultaatgerichte monitoring, zodat toegankelijkheid een vanzelfsprekend en duurzaam onderdeel wordt van het gemeentelijk handelen.

Deelvraag 1 luidt als volgt:

1. In hoeverre hebben relevante Tilburgse beleidskaders aandacht voor toegankelijkheid voor mensen met een beperking? Welke ambities en doelen zijn daarbij geformuleerd? In hoeverre heeft het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap uit 2007 hierbij een rol gespeeld?

De beantwoording van deelvraag 1 luidt:

Uit het onderzoek blijkt dat toegankelijkheid een duidelijke plaats heeft gekregen binnen de Tilburgse beleidskaders. Het onderwerp is niet ondergebracht in één afzonderlijk beleidsdocument, maar komt terug in diverse algemene en domeinspecifieke beleidskaders, zoals de Beleidsnota Inclusie, de Kadernota Publieke Dienstverlening, de Diversiteitsagenda, het Plan van aanpak Toegankelijkheid, de Loopagenda en verschillende actieplannen voor fysieke en digitale toegankelijkheid. Hierdoor wordt toegankelijkheid benaderd als een breed thema met fysieke, digitale en sociale aspecten.

De centrale beleidsambitie is dat iedere inwoner, ongeacht een lichamelijke, verstandelijke, cognitieve, communicatieve beperking of mentale kwetsbaarheid, volwaardig moet kunnen deelnemen aan de samenleving. Deze ambitie sluit aan bij het streven naar een inclusieve stad waarin iedereen zelfstandig gebruik kan maken van voorzieningen, gebouwen, openbare ruimte en gemeentelijke dienstverlening. Binnen de verschillende beleidskaders wordt deze ambitie concreet gemaakt door onder meer te streven naar toegankelijke gemeentelijke gebouwen, toegankelijke bushaltes, inclusieve speelplekken, toegankelijke openbare toiletten, begrijpelijke communicatie en klantvriendelijke gemeentelijke dienstverlening en toegankelijke digitale toepassingen, en door te werken aan bewustwording onder medewerkers.

Het VN-verdrag Handicap wordt in meerdere beleidsdocumenten genoemd als aanleiding, uitgangspunt of referentiekader. Het Plan van aanpak Toegankelijkheid uit 2019 is expliciet aan het verdrag gekoppeld. Voor digitale toegankelijkheid gelden daarnaast wettelijke verplichtingen op grond van het Besluit Digitale Toegankelijkheid Overheid (BDTO).

Tegelijkertijd laat het onderzoek zien dat de beleidsmatige aandacht voor toegankelijkheid sterker is ontwikkeld dan de vertaling naar concrete sturingsinformatie. Een deel van deze ambities is voorzien van concrete streefwaarden; andere ambities zijn algemeen of richtinggevend geformuleerd. Hierdoor is het soms lastig om vast te stellen wanneer een beleidsdoel precies is bereikt en in welke mate de beoogde maatschappelijke effecten daadwerkelijk optreden. Daarmee heeft het beleid vooral een stimulerend karakter en minder een sturend karakter.

Deelvraag 2 luidt als volgt:

2. In hoeverre zijn verantwoordelijkheden, capaciteit en middelen voor toegankelijkheid belegd en structureel geborgd?

De beantwoording van deelvraag 2 luidt:

Uit het onderzoek blijkt dat de gemeente toegankelijkheid beschouwt als een organisatiebrede verantwoordelijkheid. Het uitgangspunt is dat iedere afdeling binnen haar eigen werkterrein verantwoordelijk is voor het meenemen van toegankelijkheid in beleid en uitvoering. Daardoor zijn meerdere portefeuillehouders en afdelingen bij het onderwerp betrokken. De afdeling Sociaal vervult een coördinerende rol, terwijl de uitvoering plaatsvindt binnen onder meer Vastgoed, Ruimte, Ruimtelijke Uitvoering, Sportbedrijf, Communicatie en Dienstverlening. In de onderzochte documenten is geen gemeentebrede bestuurlijke of ambtelijke eindverantwoordelijkheid voor toegankelijkheid vastgelegd. Dit zorgt ervoor dat toegankelijkheid afhankelijk is van het bewustzijn, de motivatie en de prioritering van individuele medewerkers, projectleiders en afdelingen.

Middelen voor toegankelijkheid zijn afkomstig uit reguliere onderhouds-, investerings- en projectbudgetten, incidentele middelen en specifieke subsidieregelingen. Wel zijn er in de afgelopen jaren aanzienlijke incidentele middelen beschikbaar gesteld voor bijvoorbeeld de verbetering van gemeentelijk vastgoed, toegankelijkheidsmaatregelen in de openbare ruimte en digitale toegankelijkheid. Daarnaast bestaan

specifieke subsidieregelingen voor digitale toegankelijkheid en toegankelijkheid van gebouwen buiten gemeentelijk eigendom. Deze middelen vormen geen structurele financiële basis. De beschikbare informatie bevat geen volledig gemeentebreed overzicht van de structureel beschikbare capaciteit en middelen voor toegankelijkheid.

Deelvraag 3 luidt als volgt:

3. Hoe is de samenhang georganiseerd tussen relevante beleidsterreinen (bijvoorbeeld sociaal, fysieke leefomgeving, dienstverlening en communicatie)?

De beantwoording van deelvraag 3 luidt:

Toegankelijkheid wordt binnen meerdere beleidsterreinen uitgewerkt. Binnen de afdeling Sociaal ligt de nadruk onder meer op inclusie, binnen de afdeling Vastgoed op toegankelijke gemeentelijke gebouwen, binnen de afdelingen Ruimte en Ruimtelijke Uitvoering op de openbare ruimte (bushaltes, looproutes en speelplekken), binnen het Sportbedrijf op het vinden van passend sport- en beweegaanbod en binnen de afdeling Communicatie en Dienstverlening op toegankelijke en begrijpelijke communicatie en dienstverlening.

De afstemming vindt plaats via overleg tussen betrokken afdelingen, met name Sociaal, Vastgoed, Ruimte en Ruimtelijke Uitvoering, waarbij ook stichting Toegankelijk Tilburg wordt betrokken. Daarnaast worden inwoners en ervaringsdeskundigen betrokken bij het testen van digitale producten en communicatie-uitingen in het UX-lab. Daarmee ontstaat een koppeling tussen dienstverlening, communicatie en digitale toegankelijkheid.

Er is geen afzonderlijke gemeentebrede structuur beschreven waarin fysieke, digitale en sociale toegankelijkheid gezamenlijk worden gepland, gevolgd en verantwoord. Uit interviews komen voorbeelden naar voren waarbij afstemming vooral plaatsvindt rond concrete projecten of vraagstukken en minder vanuit een systematische organisatiebrede aanpak. Vooral de verbinding tussen fysieke, digitale en sociale toegankelijkheid blijkt nog beperkt ontwikkeld. Zo kan bijvoorbeeld een evenement fysiek goed toegankelijk zijn ingericht, terwijl de digitale informatie hierover moeilijk vindbaar is. Ook blijkt uit interviews dat de belangen van mensen met een lichamelijke beperking beter geborgd zijn in de voorzieningen van de gemeente, dan de belangen van mensen met een verstandelijke, cognitieve, communicatieve beperking of mentale kwetsbaarheid. Zo kan bijvoorbeeld een gemeentelijk gebouw geschikt zijn gemaakt voor rolstoelgebruikers, maar voldoet het gebouw (nog) niet aan zaken als licht, geluid en kleur (zaken die voor een andere doelgroep dan fysiek beperkten gewenst of nodig zijn).

Deelvraag 4 luidt als volgt:

4. Hoe geeft het college in de uitvoering vorm aan toegankelijkheid in openbare gebouwen en openbare ruimtes voor mensen met een beperking?

De beantwoording van deelvraag 4 luidt:

De gemeente geeft op verschillende manieren invulling aan fysieke toegankelijkheid in gemeentelijke gebouwen en de openbare ruimte. Daarbij wordt gewerkt vanuit het uitgangspunt dat mensen met een lichamelijke beperking zich zelfstandig moeten kunnen verplaatsen en gebruik moeten kunnen maken van gemeentelijke voorzieningen.

Voor gemeentelijk vastgoed is sinds 2018 gewerkt met een gefaseerde aanpak. Op basis van een inventarisatie van 81 gemeentelijke gebouwen is eerst gestart met het realiseren van quick wins, gevolgd door grotere bouwkundige aanpassingen en vervolgens maatwerkmaatregelen. Daarbij zijn toegankelijkheidsproblemen aangepakt op het gebied van sanitair, parkeervoorzieningen, trappen, entrees en bewegwijzering. Volgens geïnterviewden voldoet inmiddels circa 95 tot 98 procent van de gemeentelijke gebouwen aan de gestelde toegankelijkheidsdoelen. Bij nieuwbouw en grootschalige renovaties gelden bovendien specifieke

toegankelijkheidseisen en worden stichting Toegankelijk Tilburg en onafhankelijke deskundigen betrokken bij ontwerp en oplevering.

Ook in de openbare ruimte wordt gewerkt aan toegankelijkheid. De uitvoeringsagenda Tilburg Loopt! en het Handboek Lopen bevatten richtlijnen voor de inrichting van een toegankelijke openbare ruimte. Daarbij gaat het onder meer om brede looproutes, veilige oversteekplaatsen, duidelijke blindegeleidelijnen, voldoende toegankelijkheid voor rolstoelgebruikers en aandacht voor mensen met een visuele beperking. De gemeente probeert toegankelijkheid steeds vaker al in de ontwerpfase mee te nemen, zodat maatregelen niet achteraf hoeven te worden toegevoegd. Daarnaast zijn concrete voorzieningen gerealiseerd zoals inclusieve speelplekken, toegankelijkere bushaltes, toegankelijke openbare toiletten en verbeterde fietsstallingen. Voor speelplekken geldt dat kinderen met en zonder beperking gezamenlijk moeten kunnen spelen. Bij bushaltes wordt toegewerkt naar volledige toegankelijkheid op basis van provinciale richtlijnen en worden ontwerpkeuzes afgestemd met stichting Toegankelijk Tilburg. Ook rondom openbare toiletten zijn in de afgelopen jaren meerdere verbeteringen doorgevoerd, waaronder extra mindervalidentoiletten en betere vindbaarheid via digitale hulpmiddelen. Bij verschillende projecten wordt stichting Toegankelijk Tilburg betrokken bij ontwerp, toetsing of evaluatie.

Tegelijkertijd bestaan nog verbeterkansen. Uit interviews met maatschappelijke organisaties en fracties blijkt dat toegankelijkheid nog niet in alle projecten als expliciete randvoorwaarde vanaf de ontwerpfase wordt meegenomen. Ervaringsdeskundigen als stichting Toegankelijk Tilburg worden steeds vaker betrokken, maar deze betrokkenheid richt zich met name op mensen met een lichamelijke beperking. Voor mensen met een verstandelijke, cognitieve, communicatieve beperking of mensen met mentale kwetsbaarheden zijn andere aandachtspunten nodig bij aanpassingen van gemeentelijke gebouwen en in de openbare ruimte dan voor fysiek beperkten geldt. Daarnaast vragen tijdelijke situaties, zoals bouwomleidingen, evenementen en herinrichtingen van de openbare ruimte, blijvende aandacht. Verschillende gesprekspartners benadrukken dat toegankelijkheid structureel onderdeel moet zijn van ontwerp-, uitvoerings- en onderhoudsprocessen, zodat aanpassingen achteraf zoveel mogelijk kunnen worden voorkomen.

Deelvraag 5 luidt als volgt:

5. Hoe geeft het college in de uitvoering vorm aan toegankelijkheid in de gemeentelijke dienstverlening voor mensen met een beperking?

De beantwoording van deelvraag 5 luidt:

De gemeente biedt dienstverlening aan via digitale, telefonische en fysieke kanalen. Wat betreft sociale toegankelijkheid zijn in de Stadswinkel toegankelijke balies en hosts aanwezig en wordt in specifieke situaties dienstverlening op een andere locatie (bijvoorbeeld via een huisbezoek) aangeboden. De gemeente neemt deel aan het Hidden Disabilities Sunflower-initiatief; medewerkers op verschillende gemeentelijke locaties zijn geïnformeerd over het gebruik van het bijbehorende symbool. Inwoners kunnen door het zonnebloemsymbool te dragen aangeven dat zij extra hulp, begrip of meer tijd nodig hebben. Ook worden mensen met lichamelijke, verstandelijke, cognitieve, communicatieve beperkingen of mentale kwetsbaarheden ondersteund bij het vinden van passend sport- en beweegaanbod vanuit het Sportbedrijf.

Wat betreft digitale toegankelijkheid voldoet de gemeentelijke website aan toegankelijkheidseisen en wordt voor nieuwe digitale toepassingen zoveel mogelijk gebruik gemaakt van toegankelijke standaarden. Via het Actieplan Digitale Toegankelijkheid 2025-2035 wordt gewerkt aan verdere verbetering, bewustwording en structurele borging van digitale toegankelijkheid. Ook worden leveranciers aangesproken op hun verantwoordelijkheid. Een instrument bij het verbeteren van de digitale toegankelijkheid is het UX-lab, waarin samen met inwoners en stichting Toegankelijk Tilburg digitale producten als formulieren, websites en kaarten worden getest. Daarmee probeert de gemeente toegankelijkheid vanaf het ontwerp te integreren in de gemeentelijke dienstverlening. Ook wordt gewerkt aan begrijpelijke communicatie, voorleesfuncties en duidelijke informatievoorziening voor mensen met verschillende beperkingen of kwetsbaarheden.

Ondanks deze ontwikkelingen zijn er nog knelpunten. Niet alle digitale toepassingen voldoen volledig aan de toegankelijkheidsnormen (denk aan PDF-documenten en sommige specifieke applicaties). Daarnaast

blijkt dat de verantwoordelijkheid voor digitale toegankelijkheid verspreid ligt over verschillende afdelingen en producteigenaren. Hierdoor is verdere verbetering vaak afhankelijk van beschikbare capaciteit en prioritering. Ook blijkt dat de verbinding tussen fysieke en digitale dienstverlening nog sterker kan worden gemaakt. Informatie over fysieke voorzieningen is bijvoorbeeld niet altijd gemakkelijk digitaal vindbaar. Daarnaast vragen mensen met verstandelijke, cognitieve, communicatieve beperkingen of mentale kwetsbaarheden om andere vormen van ondersteuning dan mensen met een lichamelijke beperking. Technisch toegankelijke informatie blijkt in de praktijk niet altijd begrijpelijk of bruikbaar voor deze groep mensen, zo benoemen maatschappelijke organisaties. Daarbij worden eenvoudiger taalgebruik, meer visuele ondersteuning, passende niet-digitale alternatieven en betere bekendheid van bestaande voorzieningen en ondersteuningsmogelijkheden genoemd. Uit interviews bleek ook dat niet alle maatschappelijke organisaties gericht op mensen met verstandelijke, cognitieve, communicatieve beperkingen of mentale kwetsbaarheden, bekend zijn met de voorzieningen en maatregelen via de gemeente. Denk bijvoorbeeld aan het Sunflower-initiatief. Ook vragen verschillende maatschappelijke organisaties om een structurelere betrokkenheid bij de gemeente van ervaringsdeskundigen vanuit maatschappelijke organisaties die zijn gericht op mensen met een verstandelijke, cognitieve, communicatieve beperking of mensen met mentale kwetsbaarheden, zodat de dienstverlening van de gemeente beter aansluit op de behoeften van deze doelgroepen.

Deelvraag 6 luidt als volgt:

6. In hoeverre zijn de doelen uit de beleidskaders in relatie tot toegankelijkheid voor mensen met een beperking tot nu toe gerealiseerd?

De beantwoording van deelvraag 6 luidt:

Voor verschillende onderdelen zijn uitvoeringsresultaten beschikbaar. Bij gemeentelijk vastgoed is volgens geïnterviewden wat betreft fysieke toegankelijkheid een toegankelijkheidsniveau van circa 95 tot 98 procent bereikt. Ook zijn maatregelen geregistreerd bij onder meer speelplekken, bushaltes, openbare toiletten en looproutes.

Voor digitale toegankelijkheid houdt de gemeente het digitale landschap bij, worden toegankelijkheidsverklaringen opgesteld, is een meerjarig actieplan opgesteld en wordt jaarlijks aan de raad gerapporteerd. Ook de subsidieregeling digitale toegankelijkheid heeft eraan bijgedragen dat maatschappelijke organisaties aandacht besteden aan dit onderwerp.

Naast fysieke en digitale toegankelijkheid is ook sprake van toenemende aandacht voor sociale toegankelijkheid. Er wordt geïnvesteerd in bewustwording van medewerkers, trainingen voor medewerkers, begrijpelijke communicatie, het Hidden Disabilities Sunflower-initiatief, toegankelijkheid bij evenementen (denk aan de Tilburgse Kermis) en ondersteuning via verschillende dienstverleningskanalen. Ook wordt aangepast sporten en ondersteuning bij deelname aan sport- en beweegaanbod aangeboden en blijkt dat meer dan de helft van de deelnemers na een jaar nog actief beweegt.

Tegelijkertijd blijkt uit het onderzoek dat sociale toegankelijkheid zich nog nadrukkelijk in een ontwikkelfase bevindt en minder ver is uitgewerkt dan fysieke en digitale toegankelijkheid. Maatschappelijke organisaties merken op dat de gemeente haar communicatie verder kan verbeteren op dit vlak. Denk bijvoorbeeld aan het beter communiceren over het Sunflower-initiatief of de voorzieningen op de Tilburgse Kermis richting maatschappelijke organisaties die de groepen mensen vertegenwoordigen met een verstandelijke, cognitieve, communicatieve beperking of mentale kwetsbaarheid. Waar stichting Toegankelijk Tilburg een structurele rol heeft binnen de gemeente ter behartiging van de belangen van mensen met (met name) een lichamelijke beperking, geldt dat het betrekken van maatschappelijke organisaties die de belangen van de overige doelgroepen ondersteunen nog niet voldoende is geborgd.

Ook blijkt het lastig om de totale doelrealisatie precies te beoordelen. Veel beleidsdocumenten bevatten namelijk brede ambities, maar weinig concrete streefwaarden, prestatie-indicatoren of meetmethoden. Hierdoor ontbreekt een samenhangend beeld van de mate waarin doelstellingen daadwerkelijk zijn behaald.

Deelvraag 7 luidt als volgt:

7. Hoe monitort het college voortgang en effecten? Hoe wordt bijgestuurd? Hoe wordt hierover aan de gemeenteraad gerapporteerd?

De beantwoording van deelvraag 7 luidt:

De gemeente verzamelt informatie over toegankelijkheid via beleids- en voortgangsrapportages, verantwoordingsverslagen over digitale toegankelijkheid, inventarisaties, inwonersenquêtes, evaluaties en signalen van maatschappelijke organisaties en inwoners. Een belangrijke bron van informatie voor de gemeente vormt stichting Toegankelijk Tilburg. Deze organisatie fungeert als belangenbehartiger, adviseur en ervaringsdeskundige partner van de gemeente.

Voor fysieke toegankelijkheid zijn onder meer inventarisaties van gebouwen en bushaltes en gegevens uit inwonersenquêtes over ervaren kwaliteit van trottoirs, looproutes, bushaltes en andere voorzieningen beschikbaar.

Digitale toegankelijkheid wordt gevolgd aan de hand van het digitale landschap en toegankelijkheidsverklaringen. Daarbij wordt inzicht gegeven in de toegankelijkheid van websites, applicaties en andere digitale toepassingen. Ook de voortgang van het Actieplan Digitale Toegankelijkheid wordt gevolgd. Hierdoor beschikt de gemeente op dit terrein over relatief veel informatie om ontwikkelingen te volgen en verbeteringen door te voeren.

Bijsturing vindt plaats naar aanleiding van evaluaties, projectervaringen, signalen uit de praktijk, moties en andere politieke besluitvorming. Ervaringen hebben geleid tot aanpassingen in werkwijzen, ontwerpstandaarden en samenwerkingsvormen.

De raad ontvangt informatie via raadsinformatiebrieven, verantwoordingsverslagen, voortgangsrapportages en de planning-en-control-cyclus (vanaf nu: p&c-cylus).

De informatie wordt per beleidsterrein en instrument verzameld. Er is geen gemeentebrede indicatorenset of rapportage aangetroffen waarin doelen, maatregelen, middelen, voortgang en effecten van fysieke, digitale en sociale toegankelijkheid gezamenlijk worden gevolgd. Hierdoor is de informatie versnipperd en ontbreekt een volledig en samenhangend overzicht.

Deelvraag 8 luidt als volgt:

8. Welke verbeterkansen zijn er ten aanzien van toegankelijkheid voor mensen met een beperking? Ten aanzien van prioritering, verantwoordelijkheden, capaciteit, middelen, monitoring, verantwoording en randvoorwaarden?

De beantwoording van deelvraag 8 luidt:

Portefeuillehouders, ambtelijk en extern betrokkenen, maatschappelijke organisaties en fracties noemen grotendeels vergelijkbare onderwerpen voor verdere ontwikkeling. De belangrijkste genoemde verbeterkansen zijn (zie tevens hoofdstuk 3, paragraaf 3.2.2 Verbeterkansen voor een gedetailleerd overzicht):

- het concreter formuleren van doelen, indicatoren en tijdspaden;
- het verduidelijken van verantwoordelijkheden en gemeentebrede regie;
- het structureler organiseren van capaciteit, middelen en kennis;
- het gezamenlijk volgen en rapporteren van fysieke, digitale en sociale toegankelijkheid;
- het standaard meenemen van toegankelijkheid in ontwerp-, uitvoerings- en onderhoudsprocessen;
- het structureel betrekken van verschillende groepen ervaringsdeskundigen (gericht op de belangenbehartiging van mensen met een lichamelijke beperking én de belangenbehartiging van mensen met een verstandelijke, cognitieve, communicatieve beperking of mentale kwetsbaarheid) en het terugkoppelen over de opvolging van signalen en adviezen;

- meer aandacht voor begrijpelijke en vindbare informatie en voor de behoeften van mensen met verstandelijke, cognitieve, communicatieve beperkingen en mentale kwetsbaarheden.

Deze punten zijn afkomstig uit interviews en schriftelijke reacties. Zij vormen input voor de conclusies en aanbevelingen van de RKT.

7. Conclusies

De conclusies luiden als volgt.

Conclusie 1: Een stevige beleidsbasis, maar de beoogde resultaten zijn onvoldoende scherp bepaald

De gemeente beschikt over een brede beleidsbasis voor toegankelijkheid; toegankelijkheid krijgt binnen verschillende gemeentelijke beleidsterreinen aandacht. De gemeente heeft doelen, maatregelen en activiteiten geformuleerd voor fysieke, digitale en sociale toegankelijkheid. Het VN-verdrag Handicap heeft daarbij gefungeerd als inspiratiebron en referentiekader. Hierdoor bestaat binnen de gemeente een breed gedeelde ambitie om mensen met een beperking volwaardig te laten deelnemen aan de samenleving. Tegelijkertijd zijn de doelen echter niet altijd concreet, onderling samenhangend en meetbaar uitgewerkt. Daardoor is onvoldoende duidelijk welke resultaten de gemeente op welk moment wil bereiken en wanneer het beleid als succesvol kan worden beschouwd.

Conclusie 2: De verantwoordelijkheid voor toegankelijkheid is breed belegd; er is geen sprake van centrale, gemeentebrede regie op het realiseren van de toegankelijkheidsdoelen

Veel gemeentelijke organisatieonderdelen leveren vanuit hun eigen beleidsterrein een bijdrage aan toegankelijkheid. Een duidelijk aangewezen gemeentebrede bestuurlijke en ambtelijke ‘eigenaar’ met mandaat, capaciteit, middelen en doorzettingsmacht ontbreekt echter. Hierdoor is de samenhang tussen beleidsterreinen en activiteiten afhankelijk van afzonderlijke medewerkers en initiatieven. Dit brengt het risico op versnippering, verschillen in uitvoering en onvoldoende opvolging van knelpunten mee en dit effect is in de praktijk ook zichtbaar.

Conclusie 3: De uitvoering heeft aantoonbare resultaten opgeleverd

De gemeente heeft de afgelopen jaren op meerdere terreinen concrete verbeteringen gerealiseerd. Vooral op het gebied van fysieke toegankelijkheid en digitale toegankelijkheid zijn zichtbare resultaten bereikt. Wat betreft sociale toegankelijkheid richt de gemeentelijke dienstverlening zich steeds vaker op bewustwording, bejegening, begrijpelijke communicatie, maatwerk en ondersteuning via verschillende kanalen. Deze ontwikkelingen wordt door zowel portefeuillehouders, ambtelijk betrokkenen als maatschappelijke organisaties herkend. De gemeente heeft daarmee zichtbaar stappen gezet ten opzichte van de situatie van enkele jaren geleden. De uitvoering laat zien dat toegankelijkheid niet alleen onderwerp van beleid is gebleven, maar ook daadwerkelijk tot resultaten in de praktijk heeft geleid. Er is echter geen gemeentebrede indicatorenset of rapportage waarin doelen, maatregelen, middelen, voortgang en effecten van fysieke, digitale en sociale toegankelijkheid gezamenlijk worden gevolgd. In die zin is er geen samenhangend zicht op de mate waarin de maatregelen hebben geleid tot merkbare en duurzame verbeteringen voor Tilburgers met een beperking.

Conclusie 4: Sociale toegankelijkheid is minder systematisch uitgewerkt dan fysieke en digitale toegankelijkheid

Voor fysieke en digitale toegankelijkheid bestaan relatief concrete normen, maatregelen en toetsingsmogelijkheden. Sociale toegankelijkheid is breder geformuleerd en minder eenduidig afgebakend. Doelen, verantwoordelijkheden en beoordelingscriteria zijn daardoor minder duidelijk (zie ook conclusie 1). Maatschappelijke organisaties wijzen op het belang van begrijpelijke communicatie, passende bejegening, continuïteit van ondersteuning, vindbaarheid van voorzieningen en betrokkenheid van ervaringsdeskundigen, met name als het gaat om mensen met een verstandelijke, cognitieve, communicatieve beperking of mentale kwetsbaarheid. Voor deze mensen wordt toegankelijkheid niet alleen bepaald door fysieke of digitale voorzieningen, maar ook door de mate waarin zij informatie begrijpen, ondersteuning kunnen vinden en zich serieus genomen voelen.

Conclusie 5: De huidige wijze van monitoren resulteert niet in een integraal samenhangend en gemeentebreed beeld

De gemeente verzamelt op verschillende beleidsterreinen informatie over toegankelijkheid en rapporteert hierover via uiteenlopende instrumenten. Daardoor is veel informatie beschikbaar over afzonderlijke onderdelen van het beleid. Tegelijkertijd ontbreekt een samenhangend systeem waarmee doelen, voortgang, resultaten en maatschappelijke effecten gemeentebreed worden gevolgd. Het ontbreken van concrete indicatoren en een integrale monitoringssystematiek maakt het lastig vast te stellen in welke mate doelstellingen daadwerkelijk zijn gerealiseerd, welke effecten voor mensen met een beperking zijn bereikt en waar bijsturing of aanvullende inzet nodig is.

Conclusie 6: De volgende ontwikkelstap is het aanbrengen van samenhang, structurele borging en systematische monitoring van toegankelijkheid

De verdere ontwikkeling van toegankelijkheid vraagt niet in alle domeinen om dezelfde maatregelen. Fysieke en digitale toegankelijkheid vragen vooral om consequente toepassing, beheer en monitoring. Bij sociale toegankelijkheid zijn eerst een scherpere afbakening, concrete doelen en passende beoordelingscriteria nodig. Betrokkenheid van ervaringsdeskundigen is in alle sectoren van belang, evenals het aanbrengen van samenhang in de te nemen maatregelen. Ook geldt voor alle domeinen dat toegankelijkheid structureel moet worden opgenomen in de gemeentelijke sturing, reguliere werkprocessen en de p&c-cyclus.

Eindconclusie

De gemeente heeft de afgelopen jaren aantoonbare stappen gezet om de toegankelijkheid voor mensen met een beperking te verbeteren. Toegankelijkheid heeft een herkenbare plaats gekregen binnen het gemeentelijke beleid en heeft geleid tot resultaten, vooral op het gebied van fysieke toegankelijkheid en digitale toegankelijkheid van de dienstverlening. Daarmee is een belangrijke basis gelegd voor een toegankelijkere en inclusievere gemeente. Tegelijkertijd ontbreekt een samenhangend systeem waarmee doelen, voortgang, resultaten en maatschappelijke effecten gemeentebreed worden gevolgd. Het ontbreken van concrete indicatoren en een integrale monitoringssystematiek maakt het lastig vast te stellen in welke mate doelstellingen daadwerkelijk zijn gerealiseerd, welke effecten voor mensen met een beperking zijn bereikt en waar bijsturing of aanvullende inzet nodig is. De voornaamste opgave is daarom om toegankelijkheid gemeentebreed en samenhangend te borgen en systematisch te monitoren. Daarbij is een gedifferentieerde aanpak nodig: verdere toepassing en monitoring bij fysieke en digitale toegankelijkheid en een scherpere inhoudelijke uitwerking van sociale toegankelijkheid.

8. Aanbevelingen

Voorgaande bevindingen en conclusies leiden tot een aantal aanbevelingen. Hoewel de conclusies een duidelijke relatie hebben met de aanbevelingen, is de nummering van de aanbevelingen niet een op een gekoppeld aan de nummering van de conclusies. Er is daarnaast een onderscheid gemaakt tussen aanbevelingen gericht aan de raad en aanbevelingen gericht aan het college.

Aan de gemeenteraad van Tilburg

Aanbeveling 1: Stel duidelijke kaders voor toegankelijkheid vast

Verzoek het college om toegankelijkheid te vertalen naar een samenhangend geheel van concrete en meetbare doelstellingen op het gebied van fysieke, digitale en sociale toegankelijkheid en dit ter vaststelling aan de raad voor te leggen. Op dit moment zijn de ambities rondom toegankelijkheid duidelijk aanwezig, maar ontbreken vaak concrete doelen en resultaten waarop gestuurd en gecontroleerd kan worden. Hierdoor is het lastig vast te stellen in hoeverre beleidsdoelen daadwerkelijk zijn bereikt. Met een samenhangend geheel van concrete en meetbare doelstellingen, gekoppeld aan een beperkt aantal heldere indicatoren en duidelijke afspraken over welke resultaten wanneer moeten worden bereikt, kan inzicht worden geboden in de voortgang. Ook kunnen dan resultaten beter worden vergeleken in de tijd. Bovendien kan de raad dan zijn kaderstellende en controlerende rol beter invullen. Een beperkt aantal gekozen indicatoren voorkomt tegelijkertijd een onnodige verantwoordingslast en zorgt voor focus op maatschappelijke effecten voor mensen met een beperking.

Aanbeveling 2: Vraag om integrale verantwoording over toegankelijkheid

De raad ontvangt momenteel informatie over toegankelijkheid via verschillende rapportages, projecten en beleidsvelden. Hierdoor ontbreekt een integraal overzicht van de totale voortgang. Vraag het college periodiek een integrale toegankelijkheidsrapportage aan de raad aan te bieden, waarin de ontwikkeling van fysieke, digitale en sociale toegankelijkheid in samenhang wordt weergegeven. Deze rapportage kan inzicht geven in resultaten, knelpunten, investeringen en ervaringen van maatschappelijke organisaties en mensen met een beperking. Hierdoor ontstaat een beter totaalbeeld van de maatschappelijke effecten van het beleid en kan de raad beter sturen op prioriteiten en verbeteringen. Gebruik daarbij het VN-verdrag Handicap als inhoudelijk referentiekader en breng niet alleen activiteiten en prestaties, maar ook resterende knelpunten, opvolging van signalen en de ervaren toegankelijkheid voor verschillende groepen mensen met een beperking in beeld.

Aan het college van burgemeesters & wethouders

Aanbeveling 3: Stel een integrale uitvoeringsagenda op en borg toegankelijkheid in de reguliere werkprocessen

Vertaal het gemeentelijke kader als bedoeld in aanbeveling 1 in een uitvoeringsagenda met concrete maatregelen, eigenaren, mijlpalen, termijnen en benodigde middelen. Neem daarnaast vaste toegankelijkheidstoetsen op in reguliere processen, waaronder inkoop, ontwerp en bouw, vergunningverlening, beheer, communicatie, digitale dienstverlening en beleidsevaluatie. Toegankelijkheid moet daarmee een vast onderdeel worden van het gemeentelijk handelen en niet afhankelijk blijven van afzonderlijke projecten of medewerkers.

Aanbeveling 4: Versterk de sociale toegankelijkheid

Besteed in het voornoemde gemeentelijke kader en in de uitvoeringsagenda specifieke aandacht aan de uitwerking en afbakening van sociale toegankelijkheid en vertaal deze in concrete doelen en toetsbare criteria. Besteed daarbij aandacht aan begrijpelijke informatie, toegankelijke procedures, passende bejegening, voorspelbare dienstverlening en persoonlijke ondersteuning waar dat nodig is. Stem communicatie en dienstverlening af op verschillende doelgroepen en toets deze bij mensen met een verstandelijke, cognitieve, communicatieve beperking of mentale kwetsbaarheid.

Aanbeveling 5: Organiseer structurele ervaringsmetingen en monitoring

Meet periodiek wat inwoners met verschillende typen beperkingen daadwerkelijk merken van het toegankelijkheidsbeleid. Betrek ervaringsdeskundigen niet alleen achteraf, maar ook bij ontwerp, uitvoering en evaluatie. Laat belangrijke voorzieningen, gebouwen, digitale toepassingen en gemeentelijke processen daarnaast monitoren en toetsen. Leg vast wie dat doet, welke normen worden gebruikt, wanneer de toetsing plaatsvindt en hoe de bevindingen worden opgevolgd en worden verwerkt in de p&c-cyclus.

Aanbeveling 6: Verantwoord jaarlijks integraal via de planning- en controlcyclus

Rapporteer jaarlijks aan de raad over de uitvoering en resultaten van het toegankelijkheidsbeleid. Neem daarin ten minste op:

- de voortgang op de vastgestelde doelen;
- de uitgevoerde maatregelen;
- de ervaringen van inwoners met een beperking;
- de resultaten van de monitoring en toetsing;
- de resterende knelpunten;
- de inzet van middelen;
- de benodigde vervolgacties.

Sluit hiervoor aan bij de reguliere p&c-cyclus, zodat geen afzonderlijke verantwoordingsstructuur ontstaat.

DEEL 2

BESTUURLIJKE REACTIE
COLLEGE VAN BURGEMEESTER
EN WETHOUDERS

DEEL 3

NOTA VAN BEVINDINGEN

1. Beleid en sturing

Hoofdstuk 1 beschrijft in hoeverre relevante Tilburgse beleidskaders aandacht hebben voor toegankelijkheid voor mensen met een beperking, welke ambities en doelen daarbij zijn geformuleerd, en in hoeverre het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap uit 2007 hierbij een rol heeft gespeeld (deelvraag 1). Dit hoofdstuk beschrijft ook in hoeverre de verantwoordelijkheden, capaciteit en middelen voor toegankelijkheid zijn belegd en structureel zijn geborgd (deelvraag 2). Hoofdstuk 1 beschrijft bovendien hoe de samenhang is georganiseerd tussen relevante beleidsterreinen (deelvraag 3).

1.1 Definities

Allereerst duiden we de begrippen inclusie, toegankelijkheid en typen toegankelijkheid[5].

Inclusie houdt in dat iedereen, ongeacht individuele verschillen, volwaardig kan meedoen en bijdragen aan de samenleving.

Toegankelijkheid is een randvoorwaarde van inclusie. Om mee te kunnen doen, heb je toegang nodig. Er zijn drie typen toegankelijkheid:

- Fysieke toegankelijkheid: mensen met en zonder een (niet) zichtbare beperking en/of chronische ziekte kunnen zich vrij verplaatsen, zonder daarbij afhankelijk te zijn van anderen. Het betreft de toegang, bruikbaarheid en veiligheid van gebouwen en faciliteiten.
- Digitale toegankelijkheid: online informatie en diensten, zoals een website of applicatie, zijn beschikbaar en bruikbaar voor iedereen. Ook als iemand bijvoorbeeld slechthorend en/of kleurenblind is en/of moeite heeft met lezen en schrijven.
- Sociale toegankelijkheid: heeft betrekking op taal, bejegening (houding) en bewustwording van hoe we op een gelijkwaardige manier met elkaar omgaan. Denk bijvoorbeeld aan iemand goed te woord staan, een open houding aannemen en actief rekening houden met de mogelijkheden en behoeften van mensen om mee te doen.

Ook duiden we de begrippen voor een functiebeperking (ook wel beperking of handicap genoemd); het kan gaan om een lichamelijke/fysieke beperking, verstandelijke/intellectuele beperking, cognitieve beperking, communicatieve beperking, meervoudige beperking of mentale/psychische kwetsbaarheid.

Een lichamelijke/fysieke beperking betreft een verminderd functioneren van het lichaam. Mensen ervaren problemen met bewegen, kracht of uithoudingsvermogen. Dit kan aangeboren zijn of later ontstaan door bijvoorbeeld ziekte of een ongeval. Het wordt over het algemeen onderverdeeld in de categorieën[6]:

- Motorisch: problemen met de beweging of houding (bijvoorbeeld door spasmen, het missen van ledematen, afwijkende ledematen, een dwarslaesie of spierziekten).
- Zintuiglijk: problemen die de zintuigen beïnvloeden, visueel van aard (slechtziendheid, blindheid) of auditief van aard (doofheid of zware slechthorendheid).

Een verstandelijke/intellectuele beperking betekent dat iemands verstandelijke vermogens zich anders hebben ontwikkeld. Iemand heeft bijvoorbeeld moeite met leren, redeneren, problemen oplossen of zich aan te passen aan de sociale eisen van het dagelijks leven. De mate van de beperking wordt bepaald door het IQ en het sociaal aanpassingsvermogen. Voorbeelden van verstandelijke beperkingen zijn het syndroom van Down en het fragiele X-syndroom[7].

[5] Wat is inclusie? | Coalitie voor Inclusie; De wereld van digitale, fysieke en sociale toegankelijkheid; Wat is toegankelijkheid? | Week van de Toegankelijkheid.
[6] Lichamelijke Beperking: onderzoek | ZonMw; Wat is een handicap - HandicapNL.
[7] Lichamelijke Beperking: onderzoek | ZonMw; Wat is een handicap - HandicapNL.

Een cognitieve beperking betreft het moeite hebben met taal, geheugen, aandacht of het verwerken van informatie. Een cognitieve beperking zegt niets over iemands intelligentie, maar kan dagelijkse handelingen wel ingewikkelder maken. Voorbeelden zijn niet-aangeboren hersenletsel en de ziekte van Alzheimer[8].

Een communicatieve beperking betreft het moeite hebben met communiceren, spreken, of taal begrijpen en gebruiken. Het is voor mensen met een communicatieve beperking lastig om gedachten, wensen of behoeften duidelijk te maken aan anderen of om te begrijpen wat anderen zeggen. Voorbeelden zijn een taalontwikkelingsstoornis (TOS), gehoorverlies, hersenletsel of een combinatie van factoren[9].

Een meervoudige beperking betreft meerdere van bovengenoemde beperkingen tegelijkertijd[10].

Een mentale/psychische kwetsbaarheid betreft problemen die betrekking hebben op de geestelijke gezondheid, zoals depressie, angststoornissen, bipolaire stoornissen, schizofrenie en andere soortgelijke aandoeningen[11]. We spreken hier niet over een beperking, maar over kwetsbaarheid; zaken als een depressie of angststoornissen kunnen ontstaan maar ook weer verdwijnen, het is niet per definitie een vaststaand gegeven waar iemand mee moet leren leven.

1.2 Moties en amendementen gemeenteraad

Vanuit de gemeenteraad zijn er in de periode 2017-2025 tien moties en twee amendementen aangenomen die een relatie hebben met toegankelijkheid voor mensen met een beperking. Dit zijn (in volgorde van tijd):

Amendement 6 'Toegankelijkheidsimpuls' (2017)

Bij het behandelen van de Programmabegroting 2018 in november 2017 is amendement 6 met betrekking tot het snel verbeteren van de toegankelijkheid van de openbare ruimte en gebouwen aangenomen[12]. Daarin is een bedrag van € 300.000 opgenomen voor het realiseren van de eerste dringende verbeteringen van de toegankelijkheid van bestaande (openbare) gebouwen, evenementen en openbare ruimte in 2018. Daarnaast kreeg het college de opdracht om al tijdens het opstellen van de inventarisatie en het plan van aanpak de meest prangende knelpunten voor wat betreft toegankelijkheid van openbare gebouwen en openbare ruimte op te lossen.

Amendement 15 'Realiseren meer openbare toiletten' (2017)

Ook is amendement 15 'Realiseren meer openbare toiletten' aangenomen bij de behandeling van de Programmabegroting 2018 in november 2017[13]. De raad draagt het college daarin op om in samenwerking met onder andere het Ondernemersfonds, minimaal twee extra openbare toiletvoorzieningen in de binnenstad te realiseren die 24 uur per dag door iedereen te gebruiken zijn, waarvan minimaal 1 toilet dicht bij het uitgaanscentrum gelegen is. Ook dient het college met het Ondernemersfonds en openbare instellingen in de stad in gesprek te gaan, om te komen tot een betere informatievoorziening voor bezoekers (bewegwijzering/app) over waar (bestaande) openbare toiletvoorzieningen zijn. Het college dient daarnaast in gesprek te treden met eigenaren van wijkwinkelcentra om door middel van cofinanciering toiletvoorzieningen te realiseren in wijkwinkelcentra. En het college dient te onderzoeken of er op meer plekken waar veel vraag is naar een openbare toiletvoorziening, bijvoorbeeld bij parken, zoals het Leijpark en straks het nieuwe Spoorpark, en het stadsbos013, openbare toiletten kunnen worden gerealiseerd. Hiervoor wordt € 400.000 onttrokken uit de algemene reserve.

Motie 10 'Toegankelijk Tilburg voor iedereen!' (2017)

Ook is bij het behandelen van de Programmabegroting 2018 in november 2017 motie 10 'Toegankelijk Tilburg voor iedereen!' overgenomen. Daarin werd uitgesproken dat het college samen met initiatiefgroep

[8] Wat is een handicap - HandicapNL.
[9] Communicatieve beperking | VAPH.
[10] Wat is een handicap - HandicapNL.
[11] Mental disorders; 2. Samenvatting - Ernstige Psychische Aandoeningen | GGZ Standaarden.
[12] Gemeente Tilburg (6 en 9 november 2017). Amendement 6 'Toegankelijkheidsimpuls'.
[13] Gemeente Tilburg (6 en 9 november 2017). Amendement 15 'Realiseren meer openbare toiletten'.

'Tilburg voor iedereen', in gesprek diende te gaan met horeca, winkeliers en ondernemers om met een plan te komen om hen te stimuleren hun dienstverlening toegankelijker te maken voor alle Tilburgers[14].

Motie 14 'App Ongehinderd' (2017)

Ook is bij de behandeling van de Programmabegroting 2018 in november 2017 motie 14 'App Ongehinderd' overgenomen, waarin het college werd opgedragen om te onderzoeken of de gemeente zich kan aansluiten bij de app Ongehinderd[15]. De app Ongehinderd geeft de toegankelijkheid van gebouwen in een gemeente weer voor mensen met een beperking.

Reactie college op aangenomen motie[16]:
Uit onderzoek door de gemeente blijkt dat de kosten voor de invoer en de structurele onderhoudskosten per jaar niet opwegen tegen de meerwaarde van de app en de overige ambities die de gemeente heeft gesteld op het gebied van toegankelijkheid. De gemeente zet daarom eerst in op aandacht voor toegankelijkheid voor mensen met een beperking binnen de eigen organisatie en bij relevante externe partijen.

Motie 20-2 'Tilburg is er geen verschil tussen regulier en aangepast sporten' (2020)

De raad verzoekt met de motie 'Tilburg is er geen verschil tussen regulier en aangepast sporten' uit februari 2020 het college om te onderzoeken welke belemmeringen er spelen op het gebied van aangepast sporten, zoals vervoer, locaties en begeleiding, en hierbij een brede groep te betrekken, zoals potentiële sporters en hun sociale omgeving, maar ook onderwijsinstellingen, fysiotherapeuten, huisartsen, sportverenigingen enz. Ook verzoekt de raad het college te onderzoeken welke mogelijkheden er zijn om de contributie van aangepast sporten op hetzelfde niveau te brengen als de contributie voor reguliere sporters, en de resultaten van dit onderzoek, waarbij de maatschappelijke impact en de financiële consequenties in beeld zijn gebracht, terug te koppelen aan de raad voorafgaande aan de begrotingsbehandeling 2021[17].

Motie 20-3 'Publiekscampagne Aangepast Sporten' (2020)

De raad verzoekt het college met de motie 'Publiekscampagne Aangepast Sporten' uit februari 2020 om via een publiekscampagne meer aandacht te genereren voor aangepast sporten met het doel om het aantal Tilburgers dat aangepast sport te vergroten[18].

Motie B22-056 'Toegankelijke Speelplekken voor iedereen' (2022)

Bij de behandeling van de Programmabegroting 2022 in de raadsvergadering van 10 november 2022 is de motie 'Toegankelijke Speelplekken voor iedereen' (B22-056)[19] door de raad aangenomen. In de motie verzoekt de raad het college om - binnen bestaande budgetten en plannen voor het uitbreiden en vernieuwen van speelplekken - naar een aanbod van speelplekken toe te werken waarin in ieder geval elke wijk één speelplek heeft die toegankelijk is voor kinderen en ouders met een beperking.

Motie 'Toegankelijkheid openbare toiletten' (2023)

Bij de behandeling van de Perspectiefnota 2024 in juli 2023 is de motie 'Toegankelijkheid openbare toiletten' door de raad aangenomen[20]. In de motie draagt de raad het college op om het onderzoek van 2018 te actualiseren, de raad de actualisatie in Q4 2023 te presenteren en een voorstel te doen hoe Tilburg toegankelijker kan worden op het gebied van openbare toiletten. Ook heeft zij opgedragen bij nieuwe gebiedsontwikkelingen rekening te houden met openbare faciliteiten zoals toiletten die dag en nacht te bezoeken zijn.

---

[14] Gemeente Tilburg (6 en 9 november 2017). Motie 10 'Toegankelijk Tilburg voor iedereen!'. Op basis van de gesprekken heeft stichting Zet een plan van aanpak opgesteld voor Tilburgse ondernemers en winkeliers, wat later onderdeel zou moeten worden van het plan van aanpak toegankelijkheid uit juli 2019.
[15] Gemeente Tilburg (30 oktober 2018). Informatienota Stand van zaken toegankelijkheid voor mensen met een beperking.
[16] Gemeente Tilburg (30 oktober 2018). Informatienota Stand van zaken toegankelijkheid voor mensen met een beperking.
[17] Gemeente Tilburg (3 februari 2020). Motie 20-2 'Tilburg is er geen verschil tussen regulier en aangepast sporten'.
[18] Gemeente Tilburg (3 februari 2020). Motie 20-3 'Publiekscampagne Aangepast Sporten'.
[19] Gemeente Tilburg (10 november 2022). Motie B22-056 'Toegankelijke Speelplekken voor iedereen'.
[20] Gemeente Tilburg (10 juli 2023). Motie 'Toegankelijkheid openbare toiletten'.

Motie B24-035 'Een toegankelijk Tilburg moet een recht zijn' (2023)

Bij de behandeling van de Programmabegroting 2024 in de raadsvergadering van 9 november 2023 is de motie 'Een toegankelijk Tilburg moet een recht zijn' (B24-035) door de raad aangenomen[21]. In de motie draagt de raad het college op om het beleid – en de uitvoering daarvan – tot toegankelijkheid voor mensen met een visuele of anderszins lichamelijke beperking aan een nader kritisch onderzoek te onderwerpen. Ook draagt de raad het college op om in de uitvoering mee te nemen dat bij de bouw en aanleg van fysieke en digitale infrastructuur stichting Toegankelijk Tilburg, respectievelijk een aangewezen vertegenwoordiging van de (Tilburgse) belangenorganisaties, vroegtijdig wordt betrokken voor advies.

Wie is stichting Toegankelijk Tilburg?

Een belangrijke partner voor de gemeente is stichting Toegankelijk Tilburg (voorheen Tilburgs Overleg Gehandicaptenorganisaties, oftewel TOG). Stichting Toegankelijk Tilburg wordt door de gemeente gesubsidieerd. De stichting zet zich in voor de belangen van mensen met een beperking: mensen met een motorische beperking, een zintuiglijke beperking, niet-aangeboren hersenletsel (NAH), een chronische ziekte of een psychische of verstandelijke beperking. De stichting werkt samen met verschillende belangenverenigingen zoals Hoormij, Oogvereniging en de Reumapatiëntenvereniging. De stichting geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de gemeente over hoe de toegankelijkheid in Tilburg verbeterd kan worden. Dit geldt niet alleen voor de fysieke toegankelijkheid van gebouwen en de openbare ruimte, maar ook voor sociale toegankelijkheid en informatievoorziening. Daarnaast werkt de stichting aan bewustwording door het geven van voorlichting op (basis)scholen, het organiseren van ervaringstours door de stad en deelname aan netwerkbijeenkomsten. Bij stichting Toegankelijk Tilburg zijn ruim 50 vrijwilligers actief en enkele betaalde professionals. Zij zijn bijna allemaal ervaringsdeskundig[22]. De stichting hanteert een activiteitenplan, waarin zij aandacht besteedt aan activiteiten rondom fysieke toegankelijkheid, rondom sociale toegankelijkheid, rondom informatieverstrekking, rondom bewustwording en rondom aanvullende activiteiten (denk aan toegankelijke speeltuinen)[23]. Het college geeft aan dat de stichting (structureel) gesprekspartner is bij de ontwikkeling van plannen rondom ruimtelijke projecten en digitale toegankelijkheid en dat deze partner, waar relevant, wordt opgenomen in werkprocessen van beleid en uitvoering[24].

Motie B24-011 'In actie voor het actieplan toegankelijkheid' (2023)

Bij de behandeling van de Programmabegroting 2024 in de raadsvergadering van 9 november 2023 is ook de motie 'In actie voor het actieplan toegankelijkheid' (B24-011) door de raad aangenomen[25]. In de motie verzoekt de raad het college om een samenhangend actieplan voor fysieke en digitale toegankelijkheid, inclusief de benodigde bekostiging, op te stellen. In die motie heeft de raad het college verzocht toegankelijkheid op te nemen in beleid over openbare toiletten. Dit met de toezegging van het college dat rondom 'openbare toiletten' met een roadmap een update wordt gemaakt van de situatie, inclusief bekostiging voor benodigde aanpassingen en/of uitbreiding. Ook verzoekt de raad in de motie het college te komen met passende instrumenten waarmee organisaties in Tilburg op een actieve wijze worden ondersteund - ook financieel - bij het digitaal toegankelijk maken van hun communicatiemiddelen, zoals hun website.

Motie 'Sunflower' (2024)

Bij de behandeling van de Perspectiefnota 2025 in juni 2024 is de motie 'Sunflower' aangenomen[26]. Daarin heeft de raad het college opgedragen zo snel mogelijk de gemeente aan te melden bij het Hidden Disabilities Sunflower-initiatief om vervolgens dit met het in gebruik nemen van het standaardpakket te implementeren binnen de gemeentelijke organisatie.

[21] Gemeente Tilburg (9 november 2023). Motie B24-035 'Een toegankelijk Tilburg moet een recht zijn'.
[22] Gemeente Tilburg. Aanvraag impact gerichte subsidie sociaaldomein, Stichting Toegankelijk Tilburg, zaaknummer 2473427.
[23] Gemeente Tilburg. Activiteitenplan 2023.
[24] Gemeente Tilburg (4 juni 2024). Raadsbrief Toegankelijk Tilburg; Gemeente Tilburg (10 december 2024). Informatiebrief beantwoording schriftelijke vragen betrekken van toegankelijkheid.
[25] Gemeente Tilburg (9 november 2023). Motie B24-011 'In actie voor het actieplan toegankelijkheid'.
[26] Gemeente Tilburg (17 juni 2024). Motie 'Sunflower'.

Motie 24-241 'Doorgaan met digitale toegankelijkheid' (2025)

Via de aangenomen motie 25-241 'Doorgaan met digitale toegankelijkheid'[27] heeft de raad het college in december 2025 verzocht om de subsidieregeling digitale toegankelijkheid 2025 in de huidige vorm weer open te stellen, de uitkomsten van de evaluatie uiterlijk einde Q1 2026 aan de raad terug te koppelen en de subsidieregeling indien nodig te wijzigen en de resterende middelen uit 2025 via de jaarrekening 2025 over te hevelen naar 2026.

1.3 Algemene beleidskaders toegankelijkheid

In deze paragraaf gaat het over algemene beleidskaders die de gemeente hanteert in relatie tot toegankelijkheid.

1.3.1 Akkoorden en ambities in het verlengde daarvan

Bestuursakkoord Gezond en Gelukkig in Tilburg 2018-2022

In het Bestuursakkoord 'Gezond en Gelukkig in Tilburg' 2018-2022[28] uit 2018 heeft de gemeente haar missie opgenomen om een inclusieve stad te zijn. De kern daarvan is dat de gemeente zichtbaar wil maken dat zij niemand buiten de boot wil laten vallen en iedereen volwaardig wil laten participeren in de huidige samenleving. In de sociale context betekent dit dat men elkaar accepteert en respecteert. Daarmee worden acceptatie, volledige toegang tot - en participatie in - de samenleving en veiligheid en weerbaarheid de uitgangspunten die de gemeente in de bestuursperiode 2018-2022 nastreeft om een inclusieve samenleving te kunnen zijn.

Diversiteitsagenda van de Inclusieve Stad (2019)

In het verlengde van het Bestuursakkoord 'Gezond en Gelukkig in Tilburg' 2018-2022 zet Tilburg met haar Diversiteitsagenda van de Inclusieve Stad[29] uit maart 2019 in op een stad waarin iedereen, ongeacht herkomst, seksuele geaardheid, geslacht, leeftijd, handicap, wereldbeschouwing en dergelijke, welkom is om te participeren in de Tilburgse samenleving. De gemeente hanteert daarvoor de volgende uitgangspunten, zoals in het Bestuursakkoord 2018-2022 zijn opgenomen:

1. Volledige sociale acceptatie. We zijn wie we zijn en we respecteren dat van elkaar. Ongeacht herkomst, etniciteit, geslacht, leeftijd, handicap etc., iedereen is een volwaardige inwoner en onderdeel van de maatschappij.
2. Participatie en gelijkwaardigheid op alle terreinen. Gelijkwaardigheid in de samenleving blijft zowel een einddoel als een randvoorwaarde voor deelname aan de samenleving. Of dat nu is op de arbeidsmarkt, het onderwijs of daarbuiten.
3. Veiligheid en weerbaarheid. Hoe vanzelfsprekend het ook lijkt, veel mensen zijn niet veilig vanwege seksuele geaardheid, herkomst of anderszins. Voor alle mensen geldt dat zij in een veilige omgeving moeten kunnen leven en zich daarin op alle terreinen onbelemmerd kunnen voortbewegen.

Bron: Gemeente Tilburg (12 maart 2019). Collegebesluit Stad van verbinding – Diversiteitsagenda van de Inclusieve Stad.

Plan van aanpak Toegankelijkheid (2019)

Het college verwijst in het collegebesluit 'Plan van aanpak Toegankelijkheid' uit juli 2019[30] naar het in 2016 geratificeerde VN-verdrag Handicap; Nederland moet zich inzetten voor het doel van het VN-verdrag Handicap, iedereen moet zo normaal mogelijk kunnen deelnemen aan de samenleving. Omdat de ambities van de gemeente (vanuit het Bestuursakkoord 'Gezond en Gelukkig in Tilburg' en de Diversiteitsagenda van de

[27] Gemeente Tilburg (15 december 2025). Motie 25-241 'Doorgaan met digitale toegankelijkheid'.
[28] Gemeente Tilburg. Bestuursakkoord 'Gezond en Gelukkig in Tilburg' 2018-2022.
[29] Gemeente Tilburg (12 maart 2019). Collegebesluit Stad van verbinding – Diversiteitsagenda van de Inclusieve Stad.
[30] Gemeente Tilburg (2 juli 2019). Informatienota Plan van aanpak Toegankelijkheid; Gemeente Tilburg. Plan van aanpak Toegankelijkheid 2019-2020.

Inclusieve Stad) en van het VN-verdrag Handicap goed op elkaar aansluiten, wil het college hier extra aandacht aan geven via het Plan van aanpak Toegankelijkheid.

In dit plan is focus aangebracht door te kiezen voor drie thema's: wonen, werk en sport/vrije tijd. Binnen deze thema's zijn de knelpunten in kaart gebracht en heeft het college geïnventariseerd wat de gemeente al doet op deze thema's ten aanzien van toegankelijkheid. Waar mogelijk zijn acties geformuleerd om te verbeteren[31]. Met dit plan gaat het college voor een structurele borging van het thema toegankelijkheid.

Akkoord Meer voor elkaar gemeente Tilburg 2022-2026

In het Akkoord 'Meer voor elkaar' 2022-2026 uit 2022 gaat de gemeente verder in op het thema toegankelijkheid. Om iedereen mee te kunnen laten doen investeert de gemeente extra in de fysieke toegankelijkheid, zo geeft zij in het Akkoord aan. De gemeente benoemt in het Akkoord dat zij in de bestuursperiode 2022-2026 met een actieplan komt om de toegankelijkheid van openbare gebouwen verder te verhogen, om bushaltes toegankelijk te maken en om toegankelijkheid mee te nemen bij beleid rondom openbare toiletten, speelplekken en communicatiemiddelen[32].

Coalitieakkoord Aandacht. Ambitie. Actie. 2026-2030

In het Coalitieakkoord 'Aandacht. Ambitie. Actie.' 2026-2030 uit 2026 benoemt de gemeente (opnieuw) dat zij nadrukkelijk aandacht heeft voor mensen met een beperking. Voor het bevorderen van een inclusieve samenleving, wil de gemeente diversiteit zichtbaar maken in de stad en in de gemeentelijke organisatie. De openbare ruimte, gebouwen en online omgevingen moeten toegankelijk zijn voor iedereen, zodat iedereen volwaardig kan meedoen, zo is de gedachte. Stichting Toegankelijk Tilburg wordt daarbij benoemd als belangrijke partner. De gemeente zet zich in deze bestuursperiode specifiek in op het verbeteren van fysieke en digitale toegankelijkheid en het verbeteren van inclusie en diversiteit in de eigen gemeentelijke organisatie.

Voorgenoemde Akkoorden en ambities in het verlengde daarvan vormen de basis voor het inclusie- en toegankelijkheidsbeleid van de gemeente. De belangrijkste speerpunten daaruit zijn:

- Fysieke leefomgeving & openbare ruimte: het verbeteren van de toegankelijkheid, veiligheid en inclusie voor evenementen en horeca met voorzieningen als toiletten, safe spaces en drinkwater, bushaltes fysiek en visueel toegankelijk maken en inclusieve speel-, beweeg- en ontmoetingsplekken voor jong en oud in de wijken realiseren.
- Zorg & welzijn (GGoud): specifieke aandacht gaat uit naar ouderen en mensen met een beperking. Met uitvoeringsprogramma's zoals Gezond en Gelukkig oud in Tilburg (GGoud) werkt de gemeente samen met zorgpartners aan dementievriendelijke wijken en passende, levensloopbestendige woningen.
- Digitale toegankelijkheid: de gemeente streeft ernaar dat haar dienstverlening voor iedereen bruikbaar is. Dit omvat het voldoen aan de overheidsrichtlijnen voor websites, zodat ook inwoners met een visuele of motorische beperking, of laaggeletterdheid, zelfstandig zaken kunnen regelen. Het Actieplan Digitale Toegankelijkheid waarborgt dat websites en apps voldoen aan de overheidsrichtlijnen. Daarnaast stelt de gemeente de subsidieregeling digitale toegankelijkheid beschikbaar om maatschappelijke organisaties te ondersteunen bij het toegankelijk maken van hun online kanalen.
- Samenwerking met ervaringsdeskundigen: de gemeente betrekt stichting Toegankelijk Tilburg structureel bij ruimtelijke en digitale projecten.

[31] Gemeente Tilburg (2 juli 2019). Informatienota Plan van aanpak Toegankelijkheid.
[32] Gemeente Tilburg (2022). Meer voor elkaar – Akkoord gemeente Tilburg 2022-2026.

1.3.2 Kadernota Publieke Dienstverlening, Beleidsnota Inclusie, Anti-discriminatie Agenda, Beleidsnota Digitalisering en Actieplan Inclusieve gemeente

Kadernota Publieke Dienstverlening 2021-2026

In juni 2021 is de Kadernota Publieke Dienstverlening 2021-2026[33] door de raad vastgesteld. Uitgangspunt van de Kadernota is dat de klant en zijn belevingswereld de basis zijn van de manier van werken van de gemeente. De gemeente streeft dan ook naar een gastvrije, inclusieve en begrijpelijke dienstverlening voor iedereen, zowel fysiek als digitaal. De Kadernota is ook van toepassing op mensen met een beperking.

De klant als uitgangspunt verloopt via drie sporen[34]:

1. *Dienstverlenings-DNA*

Hierbij staat het doen en denken met de klant centraal. Een van de uitgangspunten van de Kadernota is dat de klant de gemeente als één organisatie ervaart. De manier van werken is herkenbaar, ongeacht met welke afdeling, medewerker of uitvoeringspartner er contact is. Er worden trainingen en cursussen georganiseerd die bijdragen aan het ontwikkelen van dienstverlenende competenties. Een voorbeeld is de training 'gesprekstechnieken' of 'de casuïstiektafel' waar collega's een specifieke klantcasus met elkaar bespreken vanuit verschillende perspectieven[35].

2. *De omnichannelstrategie*

De klant kiest zelf via welk kanaal hij contact opneemt met de gemeente (bijvoorbeeld via telefoon, social media of een baliebezoek). Waar dit niet lukt, wordt maatwerk geleverd. Op elk kanaal ervaart de klant dezelfde passende, betrouwbare, eenvoudige en kwalitatief goede dienstverlening. Om dit mogelijk te maken wordt een (integraal) klantbeeld gebruikt. Hierdoor herkent de gemeente inwoners bij klantcontact en kan zij sneller en gerichter helpen. Ook werkt de gemeente met een klant(interactie)systeem; een systeem waarin de gemeente alle relevante informatie uit klantcontact organisatiebreed vastlegt.

3. *Innovatie & Wendbaarheid*

De gemeente blijft kijken naar de maatschappelijke en technische ontwikkelingen op het gebied van dienstverlening. Zo maakt zij bijvoorbeeld gebruik van een User Experience lab (UX-lab). Op deze plek werkt de gemeente samen met klanten en met diverse collega's aan de verbetering van de gebruikerservaring van haar dienstverlening. In dit "lab" ontwikkelt, toetst en test de gemeente bijvoorbeeld brieven, webformulieren, digitale kaarten en de informatie op haar website om te zorgen dat processen toegankelijk en efficient zijn ingericht[36]. Het is voor de gemeente van belang om de expertise van mensen met een beperking actief mee te nemen bij het testen van haar producten en diensten. Bij iedere UX-test wordt gebruikgemaakt van de kennis en ervaring van vrijwilligers bij stichting Toegankelijk Tilburg. De samenwerking met deze organisatie is het afgelopen jaar geïntensiveerd. Er is regelmatig overleg over aankomende tests en de te bereiken doelgroepen. Zo zorgt de gemeente ervoor dat toegankelijkheid structureel wordt meegenomen in het ontwerp en de verbetering van haar digitale dienstverlening[37]. Kortom, de gemeente is continu bezig met het verbeteren van de digitale kanalen. Dit gebeurt op basis van onafhankelijke toetsen en periodieke interne controles om te voldoen aan de landelijke toegankelijkheidsstandaarden. Ook probeert de gemeente de kloof te dichten voor inwoners die minder digitaal vaardig zijn.

Beleidsnota Inclusie 2021-2025 en verlenging t/m mei 2027

In het verlengde van de Diversiteitsagenda van de Inclusieve Stad heeft de raad in november 2021 besloten tot het vaststellen van de Beleidsnota Inclusie 2021-2025[38]. De ambitie uit de nota is een stad waarin alle inwoners, ongeacht achtergrond of psychische of lichamelijke beperking, zichzelf kunnen zijn, volwaardig kunnen deelnemen en zich veilig weten (sociale acceptatie, sociale participatie en sociale veiligheid en weerbaarheid). Voor de Beleidsnota Inclusie geldt het uitvoeringsprogramma 2022 tot en met 2025, dat concreet weergeeft hoe en op welke terreinen de gemeente werk maakt van inclusie. Het programma geeft

[33] Gemeente Tilburg (juni 2021). Kadernota Publieke Dienstverlening, visie op dienstverlening 2021-2026, de reis naar klantgedreven dienstverlening.
[34] Gemeente Tilburg (13 september 2022). Raadsbrief Publieke dienstverlening.
[35] Gemeente Tilburg (28 mei 2024). Raadsbrief Voortgang uitvoering kadernota publieke dienstverlening.
[36] Gemeente Tilburg (28 mei 2024). Raadsbrief Voortgang uitvoering kadernota publieke dienstverlening.
[37] Gemeente Tilburg, afdeling Dienstverlening, d.d. 11 juni 2026, Word-document Uitleg UX-lab.
[38] Gemeente Tilburg (18 november 2021). Raadsvoorstel Beleidsnota Inclusie 2021-2025.

invulling aan de beleidsthema's waarin de gemeente inclusie wil verankeren[39]. In relatie tot toegankelijkheid gaat het daarbij om de opgave 'Taal en toegang voor iedereen'. Dit omvat een breed scala aan initiatieven om de inclusiviteit en toegankelijkheid binnen Tilburg te vergroten. Dit varieert van heldere, toegankelijke communicatie en digitale voorzieningen tot het verbeteren van de fysieke en sociale toegankelijkheid in de stad en gemeentelijke gebouwen[40].

In oktober 2025 is de Beleidsnota Inclusie verlengd tot en met mei 2027[41]. De gemeente zet daarmee de ingezette koers voort. Het thema toegankelijkheid zal als een van de drie thema's verder ontwikkeld worden.

Ambtelijk betrokkenen vertellen:

> "De beleidsnota Inclusie was de eerste worp op het thema diversiteit. We betraden grotendeels onontgonnen terrein; er waren in 2021 maar heel weinig gemeenten met een inclusiebeleid. Voor ons was meteen helder: we wilden geen punten afvinken. Het streven naar inclusie en diversiteit is namelijk iets van de lange adem. We houden de stad en organisatie daarbij een spiegel voor; in Tilburg heeft iedereen het recht om jezelf te zijn, veilig en weerbaar te zijn, onderdeel van de stad te zijn. We proberen met die basisprincipes van inclusie een kompas te ontwikkelen voor de stad, het bestuur en de organisatie, zodat we samen dezelfde koers varen en aan dezelfde doelen werken. Inclusie is anno 2026 daardoor veel meer naar de voorkant van het beleidsproces verschoven. Nu zijn veel meer collega's er zelf mee bezig, bijvoorbeeld in de loopagenda, of als het gaat om de website, zodat mensen met een visuele beperking die ook goed kunnen raadplegen. Dat is de belangrijkste beweging die we kunnen maken als gemeente. En dat doen we samen met inwoners, sleutelpersonen en betrokken organisaties. Die houden ons ook een spiegel voor, zodat we zien hoe ver we zijn. Af en toe is het twee stappen naar voren en één stap terug, maar de verbetering is er. Dat voelen we zelf, maar we horen het ook terug van onze partners in de stad."

Beleidsnota Anti-discriminatie Agenda 2025-2029

In oktober 2024 publiceerde de gemeente haar Anti-discriminatie Agenda. De gemeente ziet dat discriminatie een structureel en hardnekkig probleem in Tilburg is (en in Nederland). De meeste discriminatiemeldingen in Tilburg gaan over herkomst en huidskleur, gevolgd door discriminatie op basis van seksuele geaardheid en het hebben van een beperking. De Anti-discriminatie Agenda geeft met interventies handvatten om discriminatie actief tegen te gaan. Waar de gemeente zich vanuit het inclusiebeleid voornamelijk richt op bewustwording en het gesprek voert over inclusiethema's, richt het discriminatiebeleid zich vooral op het tegengaan van discriminatie. De gemeente zet in op gemeentebrede interventies en sectorspecifieke interventies (arbeidsmarkt, onderwijs, gezondheidszorg, woningmarkt, wijk/straat/openbare ruimte en horeca). De Beleidsnota Inclusie en de Anti-discriminatie Agenda zijn twee verschillende beleidsnota's die opereren in het verlengde van elkaar[42].

Quote ambtelijk betrokkene:

> "Hopelijk komt er een tijd dat de gemeente een steeds kleinere rol heeft, en de organisaties het zelf overnemen. Dat is onze stip op de horizon. Samen bouwen we aan een fijnere, inclusieve stad, waar iedereen meetelt en discriminatie nauwelijks meer voorkomt."

De uitvoering van de Beleidsnota Inclusie en Beleidsnota Anti-discriminatie Agenda is vormgegeven langs de volgende concrete pijlers:

- Fysieke toegankelijkheid en openbare ruimte: toegankelijkheid op straat en in openbare gebouwen. Stichtingen zoals Toegankelijk Tilburg spelen hier een cruciale rol in; zij adviseren de gemeente gevraagd en ongevraagd over de inrichting van de stad en het wegnemen van fysieke barrières.

[39] Gemeente Tilburg (22 februari 2022). Raadsbrief Aanbieding uitvoeringsprogramma.
[40] Gemeente Tilburg (22 februari 2022). Uitvoeringsprogramma Inclusie – De stad van verbinding.
[41] Gemeente Tilburg (28 oktober 2025). Raadsvoorstel Verlenging Beleidsnota inclusie – Stad van verbinding.
[42] Gemeente Tilburg (17 oktober 2024). Anti-discriminatie agenda.

- Digitale toegankelijkheid: iedereen moet gebruik kunnen maken van de gemeentelijke diensten en websites, zo is de gedachte. Het streven is dat de hoofdwebsite van de gemeente status A heeft, wat aantoont dat deze volledig voldoet aan de richtlijnen voor digitale toegankelijkheid. Om maatschappelijke organisaties hier ook in te ondersteunen, biedt de gemeente de subsidieregeling digitale toegankelijkheid aan.
- Bewustwording en actieve bestrijding van discriminatie: de Anti-discriminatie Agenda focust zich op sectorale aanpakken. Dit betekent dat discriminatie in bijvoorbeeld het onderwijs, de zorg en op de werkvloer wordt aangepakt. De gemeente zet in op bewustwordingscampagnes – zoals de campagne 'Onbeperkt mezelf' – om de focus te leggen op talent en kracht in plaats van op de beperking.

Beleidsnota Digitalisering 2026

De Beleidsnota Digitalisering[43] heeft tevens een relatie met het inclusiebeleid. Volgens het Tilburgse inclusiebeleid moet je jezelf kunnen zijn, mee kunnen doen en veilig kunnen zijn. Op basis van de Beleidsnota Digitalisering bouwt de gemeente aan “Een digitaal Tilburg waarin iedereen gelijke toegang heeft tot de kansen die de digitale samenleving biedt. We investeren in digitale vaardigheden, stimuleren innovatie en zorgen voor een veilige, betrouwbare en duurzame digitale infrastructuur.” De Beleidsnota Digitalisering stelt menselijke waarden en inclusiviteit dan ook centraal.

De uitvoering van dit beleid richt zich op het wegnemen van digitale drempels voor alle inwoners, zodat niemand buiten de boot valt in een steeds digitaler wordende samenleving. De belangrijkste uitvoeringspunten in relatie tot toegankelijkheid zijn:

- De digitale stad: de hoofdwebsite van de gemeente moet voldoen aan de strenge wettelijke eisen (status A) voor digitale toegankelijkheid. Dit betekent dat online diensten bruikbaar zijn voor inwoners met een functiebeperking, bijvoorbeeld via schermlezers.
- Subsidies en bewustwording: om digitale inclusie te stimuleren, wordt er specifiek een subsidieregeling digitale toegankelijkheid opgesteld. Organisaties en initiatieven kunnen hier tot maximaal €2.000 subsidie (binnen een totaalplafond van €30.000) aanvragen om bewustwording en digitale vaardigheden in de stad te vergroten.
- Betrekken van ervaringsdeskundigen: lokale belangenbehartigers, zoals de stichting Toegankelijk Tilburg, worden vroegtijdig betrokken bij de ontwikkeling van nieuwe digitale en fysieke infrastructuur om de toegankelijkheid te waarborgen.
- Uitvoeringsplan: de nota vloeit voort uit het Uitvoeringsplan digitalisering en wordt in 2026 doorlopend gemonitord en verder uitgewerkt samen met maatschappelijke partners en inwoners.

Actieplan Inclusieve Organisatie gemeente Tilburg 2023-2026

In maart 2023 presenteerde de gemeente het Actieplan Inclusieve organisatie 2023-2026. Net als bij het streven naar een inclusieve stad wil de gemeente ook een inclusieve organisatie en werkgever zijn waarin iedereen zich thuis voelt en ieders talenten worden gewaardeerd en benut. De gemeente bevordert een diverser personeelsbestand (inclusief mensen met lichamelijke en visuele beperkingen), werkt aan versterking van een inclusiever werkklimaat en werkt aan gelijkwaardigheid voor medewerkers[44].

1.4 Beleidskaders fysieke toegankelijkheid

In deze paragraaf gaat het over beleidskaders gericht op fysieke toegankelijkheid. Het gaat daarbij over mensen met en zonder een (niet) zichtbare beperking en/of chronische ziekte die zich vrij kunnen verplaatsen, zonder daarbij afhankelijk te zijn van anderen. Het betreft de toegang, bruikbaarheid en veiligheid van gebouwen en faciliteiten.

[43] Beleidsnota digitalisering.
[44] Gemeente Tilburg (maart 2023). Actieplan Inclusieve Organisatie Gemeente Tilburg 2023-2026.

1.4.1 (Semi-)openbare gebouwen

Subsidieregeling Tilburg toegankelijk voor gebouwen (2023 en volgende jaren)

In juni 2023 is de 'Subsidieregeling Tilburg Toegankelijk' als vervanger van de 'Subsidieregeling Toegankelijkheid openbare gebouwen' door de raad vastgesteld; deze regeling biedt subsidiemogelijkheden voor het verbeteren van de toegankelijkheid van openbare gebouwen voor mensen met een lichamelijke beperking[45]. Voor deze subsidieregeling is geen einddatum vastgesteld. Subsidieaanvragen kunnen worden ingediend zolang er budget beschikbaar is en totdat het college besluit de regeling in te trekken[46].

Fysieke toegankelijkheid gebouwen (2024 en volgende jaren)

In de raadsbrief Toegankelijk Tilburg uit juni 2024[47] geeft het college aan dat het college streeft naar een zo groot mogelijke fysieke toegankelijkheid van de (semi-)openbare gemeentelijke gebouwen in de gemeente als onderdeel van het Plan van aanpak Toegankelijkheid uit juli 2019. Concreet betekent dit: 95-100% van de gebouwen moeten voldoende tot goed toegankelijk zijn. Ook worden in de raadsbrief uitgangspunten genoemd om bij de realisatie van nieuwbouw en grootschalige renovaties maximale toegankelijkheid te kunnen waarborgen[48]:

> Voor nieuwe panden en panden die grootschalig gerenoveerd zullen worden hanteren we de volgende uitgangspunten:
> 1. Elk nieuw te realiseren gemeentelijk gebouw dient, voor wat betreft de openbare – lees publieke – ruimten te voldoen aan de Integrale Toegankelijkheidsstandaard (ITS);
> 2. Bij renovatie worden het definitief ontwerp en het technisch ontwerp in de ontwerpfase ter beoordeling neergelegd bij Toegankelijk Tilburg en haar adviseur.
> 3. In de uitvoeringsfase worden Toegankelijk Tilburg en haar adviseur voorafgaand aan de oplevering uitgenodigd om gezamenlijk op te nemen of aan alle afgesproken eisen is voldaan.
> 4. Voor het verkrijgen van de ITs-certificering zal een bevoegde instantie het pand toetsen ter verkrijging van het certificaat.

Bron: Gemeente Tilburg (4 juni 2024). Raadsbrief Toegankelijk Tilburg.

1.4.2 Openbare ruimte

Stemlokalen (2019 en volgende jaren)

In februari 2019 is er een raadsbrief verstuurd over de toegankelijkheid van stemlokalen[49]. Vanaf 1 januari 2019 is in de Kieswet opgenomen dat alle stemlokalen in de gemeente dusdanig moeten zijn ingericht dat kiezers met een lichamelijke beperking (wat ook een zintuiglijke beperking betreft) zoveel mogelijk zelfstandig hun stem kunnen uitbrengen. Deze wetswijziging is het gevolg van de ratificatie van het VN-verdrag Handicap. Indien stemlokalen hieraan niet voldoen moet het college de raad informeren over de reden hiervan. Als richtlijn heeft het ministerie van BZK de 'checklist toegankelijkheidscriteria stemlokalen' vastgesteld. Volgens deze checklist is een stemlokaal voldoende toegankelijk als het aan alle criteria voldoet.

Speelplekken (2023 en volgende jaren)

Naar aanleiding van de motie B22-056 'Toegankelijke speelplekken voor iedereen', spreekt het college in de raadsbrief van juni 2023[50] en juni 2024[51] liever van inclusieve speelplekken. Een inclusieve speelplek is een plek waar kinderen met en zonder beperking samen kunnen spelen. In de raadsbrief Samen verder spelen[52] uit september 2025 streeft het college naar speelplekken die voldoen aan de 100-70-50 richtlijn; dit

[45] Gemeente Tilburg (27 juni 2023). Subsidieregeling Tilburg Toegankelijkheid gemeente Tilburg.
[46] Gemeente Tilburg. Interne e-mail datum 15 september, via contactpersoon voor dit onderzoek.
[47] Gemeente Tilburg (4 juni 2024). Raadsbrief Toegankelijk Tilburg.
[48] Gemeente Tilburg (4 juni 2024). Raadsbrief Toegankelijk Tilburg; Gemeente Tilburg (10 december 2024). Informatiebrief beantwoording schriftelijke vragen Betrekken van Toegankelijkheid.
[49] Gemeente Tilburg (26 februari 2019). Raadsbrief Stemlokalen.
[50] Gemeente Tilburg (27 juni 2023). Raadsbrief Toegankelijke speelplekken (toezegging 71697).
[51] Gemeente Tilburg (4 juni 2024). Raadsbrief Toegankelijk Tilburg.
[52] Gemeente Tilburg (9 september 2025). Raadsbrief samen verder spelen.

betekent dat 100% van de kinderen welkom is, 70% van de speelaanleidingen bereikbaar is voor ieder kind en 50% van de speelaanleidingen daadwerkelijk bespeelbaar is voor álle kinderen. Het gaat dus verder dan een toegankelijke speelplek, waar bijvoorbeeld rekening wordt gehouden met de ondergrond en de toegankelijkheid van een of meer toestellen. Voor speelplekken in de openbare ruimte volgt de gemeente de visie BOSS (bewegen, ontmoeten, spelen en sporten)[53].

Openbare toiletten (2024 en volgende jaren)

Ter uitvoering van de motie 'Toegankelijkheid openbare toiletten' is door de gemeente locatieonderzoek uitgevoerd, waaruit bleek dat er te weinig toiletvoorzieningen aanwezig zijn in Tilburg en dat de vindbaarheid en toegankelijkheid van de aanwezige voorzieningen verbeterd dienden te worden.
In de raadsbrief van maart 2024 over openbare toiletvoorzieningen[54] informeerde het college de raad over het realiseren van meer en betere openbare toiletten, in opvolging van de motie 'In actie voor het actieplan toegankelijkheid'. De gemeente zou het behoefte- en het locatieonderzoek vanuit de opvolging van de motie over toegankelijkheid openbare toiletten, eerst moeten actualiseren.

De raad is in november 2025 over de onderzoeksresultaten met nieuwe verbetervoorstellen voor toegankelijkheid van openbare toiletten door het college per raadsbrief geïnformeerd[55]. Het college kondigde daarbij aan dat het besloten heeft tot het realiseren van openbare, toegankelijke 24/7-toiletvoorziening in de binnenstad (op het Stadhuisplein ter plaatse van het voormalige VVV-kantoor). Daarvoor wordt jaarlijks een onderhoudsbedrag gereserveerd. Ook geeft het college opdracht om het aanbod, de vindbaarheid en toegankelijkheid en het beheer en onderhoud van de bestaande openbare toiletvoorzieningen in Tilburg te verbeteren. Ook daarvoor is jaarlijks een onderhoudsbedrag gereserveerd. Daarnaast stelt het college een nader te bepalen financiële vergoeding beschikbaar voor ondernemers die hun toilet beschikbaar stellen voor mensen met hoge nood; ondernemers worden door de gemeente daar actief voor benaderd. Ook neemt het college de voorziening van een openbaar integraal toegankelijk toilet standaard mee in het programma van eisen en wensen bij de (her)ontwikkeling van publieke gebouwen, publieke parkeergarages en publieke fietsenstallingen. Ook wil het college de vindbaarheid, toegankelijkheid en het beheer en onderhoud van de openbare toiletten in de drie parkeergarages verbeteren.

Bushaltes (2024-2030)

In de raadsbrief Toegankelijk Tilburg uit juni 2024[56] wordt ingegaan op het toegankelijk maken van bushaltes. Het streven is om alle Tilburgse bushaltes 100% toegankelijk te maken. Daarnaast is in het Coalitieakkoord 'Aandacht. Ambitie. Actie. 2026-2030' opgenomen dat met bushaltes een extra inhaalslag zal worden gemaakt om deze fysiek en visueel toegankelijk te maken. Hiervoor wordt een bedrag van € 3.500.000 opgenomen in de programmabegroting 2027 (wat op moment van schrijven nog dient te worden vastgesteld), voor uitvoering vanaf 2028[57].

Loopagenda en Handboek Lopen (2026)

Als vervolg op de motie 'Een toegankelijk Tilburg moet een recht zijn' (B24-035) geeft het college in een raadsbrief uit juni 2024[58] aan dat het de voetganger vooropstelt in de verdeling van de ruimte. Daarvoor is het belangrijk dat zowel de looproute als de openbare bestemming, zoals een bushalte, toiletvoorziening of speeltuin, ook toegankelijk zijn voor mensen met een beperking, zo wordt benoemd. Samen met partners in de stad, waaronder stichting Toegankelijk Tilburg, en medewerkers van diverse beleidsvelden werkt de gemeente aan een nieuwe loopagenda. Deze loopagenda is een uitvoeringsagenda waarin de gemeente beschrijft hoe zij omgaat met de voetganger in de stad.

Het college heeft in februari 2026 de uitvoeringsagenda Tilburg Loopt! vastgesteld voor de periode 2026-2030, met als belangrijk onderdeel het verbeteren van de inclusiviteit van de openbare ruimte. De uitvoeringsagenda is de uitwerking van de door de raad vastgestelde mobiliteitsaanpak 2040 waarin staat dat de gemeente het lopen wil stimuleren via brede en veilige looproutes. Ook geeft de uitvoeringsagenda

[53] Gemeente Tilburg. Bewegen, ontmoeten, spelen en sporten. Visie en strategie BOSS met kaarten.
[54] Gemeente Tilburg (19 maart 2024). Raadsbrief Openbare toiletvoorzieningen.
[55] Gemeente Tilburg (4 november 2025). Raadsbrief Locatieonderzoek toiletvoorzieningen.
[56] Gemeente Tilburg (4 juni 2024). Raadsbrief Toegankelijk Tilburg.
[57] Gemeente Tilburg. Interne e-mail datum 15 september 2026, via contactpersoon voor het onderzoek.
[58] Gemeente Tilburg (4 juni 2024). Raadsbrief Toegankelijk Tilburg.

invulling aan het bestuursakkoord ‘Meer voor elkaar’ waarin staat dat de gemeente lopen en fietsen blijft stimuleren[59].

> “De termijn van de vorige Loopagenda is afgelopen. Gezien de grote en urgente opgaven waar we voor staan, blijft loopbeleid nodig. Daarom hebben we deze uitvoeringsagenda Tilburg Loopt! opgesteld. Ten opzichte van de vorige Loopagenda brengen we meer focus aan in de maatregelen die we nemen. We richten ons hierbij op de toepassing van het STOMP-principe[60] in de bestaande stad en gaan we op zoek naar ontwerprichtlijnen voor de bestaande gebiedsontwikkelingen, zoeken de symbiose op met OV door looproutes naar (nieuwe) haltes te verbeteren en doen onderzoek naar het verbeteren van oversteken voor voetgangers. Deze uitvoeringsagenda Tilburg Loopt! bevat projecten die we in de periode 2026 tot en met 2030 gaan uitvoeren om het lopen in Tilburg verder te faciliteren en te stimuleren.”

Bron: Gemeente Tilburg (3 februari 2026). Collegenota Uitvoeringsagenda Tilburg Loopt! 2026.

De Loopagenda biedt geen details voor de inrichting van de openbare ruimte. Om hier uitvoering aan te geven wordt het Handboek Lopen opgesteld. Hierin omschrijft de gemeente gedetailleerd hoe de openbare ruimte zo toegankelijk mogelijk ingericht wordt, inclusief voor voetgangers met een beperking. Stichting Toegankelijk Tilburg is een belangrijke partner bij het opstellen van het handboek. Het Handboek is vastgesteld in februari 2026[61].

> “Het handboek versterkt de kennis over een toegankelijke openbare ruimte; ook bij de aannemers waar wij als stad mee samenwerken. Het STOMP-principe staat centraal in onze inrichting. Daar hoort ook een beeld bij hoe we dat doen in Tilburg. We stellen de mensen centraal en zien de taak die we hebben vanuit het VN-verdrag Handicap om iedereen mee te laten doen aan de maatschappij met een toegankelijke openbare ruimte. Hoewel de intenties goed zijn, is de inrichting niet altijd zo toegankelijk als gewenst is. Onderzoek laat zien dat het vergroten van kennis over en richtlijnen voor een inclusief ontwerp bijdragen aan de toegankelijkheid van de openbare ruimte. Op basis van landelijke richtlijnen en behoeften van ontwerpers van de openbare ruimte is er een Tilburgs Handboek Lopen ontwikkeld. Door het vaststellen van het Handboek Lopen bieden we duidelijke richtlijnen en inspiratie. Het handboek wordt gekoppeld aan het Handboek Inrichting Openbare Ruimte (HIOR) en is daarmee beschikbaar voor aannemers die betrokken zijn bij projecten in de stad. Het biedt een evenwicht tussen ontwerpvrijheid en heldere uitgangspunten op het gebied van toegankelijkheid. Door het handboek als richtlijn vast te stellen, vullen we het kennishiaat aan en borgen we toegankelijkheid structureler in onze werkwijze.”

Bron: Gemeente Tilburg (3 februari 2026). Collegenota Uitvoeringsagenda Tilburg Loopt! 2026.

Het Handboek wordt opgenomen in het Handboek Inrichting Openbare Ruimte (HIOR). Met het HIOR geeft de gemeente richtlijnen mee aan ontwerp- en ingenieursbureaus waaraan de gemeente toetst voordat de werkprocessen richting uitvoering gaan[62].

Evenement Tilburgse Kermis fysiek toegankelijk (2024 en volgende jaren)

De Tilburgse Kermis heeft aandacht voor mensen met een lichamelijke beperking. Zo is er bijvoorbeeld sinds 2025 een rolstoelroute beschikbaar. In 2026 is er een Mobiele Changing Place op de Tilburgse Kermis geïntroduceerd. Dit is een verzorgingsruimte voor bezoekers met een lichamelijke beperking en hun begeleiders. De speciaal ontworpen ruimte heeft een verzorgingsbank, een aankleedtafel, een tillift en een aangepast toilet met voldoende ruimte voor een rolstoel.

[59] Gemeente Tilburg (3 februari 2026). Collegenota uitvoeringsagenda Tilburg loopt! 2026; Gemeente Tilburg (3 februari 2026). Loopagenda Tilburg 2026-2030; Gemeente Tilburg (3 februari 2026). Raadsbrief uitvoeringsagenda Tilburg loopt!
[60] STOMP-principe: stappen (lopen), trappen (fietsen), openbaar vervoer, MaaS (deelmobiliteit) en privéauto.
[61] Gemeente Tilburg (3 februari 2026). Collegenota uitvoeringsagenda Tilburg loopt! 2026; Gemeente Tilburg (3 februari 2026). Handboek lopen gemeente Tilburg.
[62] Gemeente Tilburg. Interne e-mail datum 8 april 2026, afdeling Ruimtelijke Uitvoering.

1.5 Beleidskaders digitale toegankelijkheid

In deze paragraaf gaat het over digitale toegankelijkheid. Met digitale toegankelijkheid wordt bedoeld hoe makkelijk inwoners de online diensten van de gemeente kunnen gebruiken. Het gaat dan onder meer om de website, digitale formulieren en 'Mijn gemeente'.

Besluit Digitale Toegankelijkheid Overheid (BDTO) (2018)

Sinds 1 juli 2018 is het Besluit Digitale Toegankelijkheid Overheid (BDTO) van kracht. Het BDTO schrijft voor dat overheidsinstanties moeten werken aan toegankelijkere websites, intranetten, extranetten, (mobiele) apps en cloudapplicaties, zogenoemde webtoepassingen (deze moeten uiteindelijk gaan voldoen aan de verplichte standaard) en dat overheidsinstanties zich moeten verantwoorden over de digitale toegankelijkheid door middel van een toegankelijkheidsverklaring per webtoepassing[63]. Voordat het Besluit Digitale Toegankelijkheid Overheid (BDTO) in 2018 van kracht werd, werd er van 2004 tot en met 2018 gesproken over webrichtlijnen. De gemeente heeft in het verleden volgens deze webrichtlijnen gehandeld waardoor digitale toegankelijkheid al op het netvlies stond bij de gemeente[64].

In 2020 geeft het college in een informatiebrief aan de raad aan dat de gemeente nog geen integraal beleid inzake digitale inclusie/toegankelijkheid heeft, maar daar wel aan werkt[65]. In deze brief wordt benoemd dat de gemeente sinds 2013 bijvoorbeeld ieder jaar haar hoofdwebsite en gelinkte formulieren op toegankelijkheid laat toetsen door een onafhankelijke toetsingsinstantie, resulterend in toegankelijkheidsverklaringen. Sinds 2014 voldoet de gemeente aan de vereisten uit de webrichtlijnen voor haar hoofdwebsite en gelinkte formulieren. Met de inwerkingtreding van het BDTO in 2018 zijn de vereisten van toepassing op alle webtoepassingen waarvan de gemeente eigenaar, participant of afnemer is[66].

Vervolg: Actieplan Digitale Toegankelijkheid 2025-2035

De gemeente zet met name sinds 2025 verder in op het digitaal toegankelijk maken van haar webtoepassingen. Digitaal toegankelijke webtoepassingen van de gemeente worden volgens de gemeente zo gebouwd en ingericht dat iedereen ze in principe kan gebruiken, dus ook mensen met een functiebeperking. Of het nu gaat om een (tijdelijke) visuele of auditieve beperking, of een beperking van motorische of cognitieve aard[67]. De gemeente doet dit door het opstellen en uitvoeren van het Actieplan Digitale Toegankelijkheid[68]. Dit actieplan is gericht op het verbeteren van de toegankelijkheid van digitale informatie en diensten van de gemeente, zodat iedereen, ongeacht eventuele beperkingen, volwaardig kan deelnemen aan het leven in de gemeente. Door de uitvoering van dit actieplan wil Tilburg een toonaangevende rol spelen in het bevorderen van inclusie en het waarborgen van gelijke kansen voor alle inwoners. Het college heeft in februari 2025 het Actieplan Digitale Toegankelijkheid aan de gemeenteraad gepresenteerd voor de periode 2025-2035[69].

- Fase 1 (die loopt van 2026 tot en met 2028) richt zich op de initiële implementatie van maatregelen en instrumenten om de digitale toegankelijkheid te verbeteren, met een focus op websites die voor het brede publiek beschikbaar zijn en op algemene bewustwording. Deze gefaseerde aanpak maakt het mogelijk om de complexiteit te beheersen en de effectiviteit van de maatregelen te waarborgen.
- Daarnaast wordt fase 2 voorbereid om eventuele knelpunten vroegtijdig te identificeren en aan te pakken, wat de efficiëntie en effectiviteit van de uitvoering in fase 2 verhoogt[70].

[63] Gemeente Tilburg (25 februari 2025). Raadsbrief digitale toegankelijkheid.
[64] Gemeente Tilburg (februari 2025). Actieplan Digitale Toegankelijkheid 2025-2035.
[65] Gemeente Tilburg (24 maart 2020). Informatiebrief beantwoording art. 40-vragen digitale inclusie.
[66] Gemeente Tilburg (24 maart 2020). Informatiebrief beantwoording art. 40-vragen digitale inclusie; Gemeente Tilburg (25 februari 2025). Raadsbrief digitale toegankelijkheid.
[67] Gemeente Tilburg (25 februari 2025). Raadsbrief digitale toegankelijkheid.
[68] Gemeente Tilburg (4 juni 2024). Raadsbrief Toegankelijk Tilburg.
[69] Gemeente Tilburg (februari 2025). Actieplan digitale toegankelijkheid.
[70] Gemeente Tilburg (25 februari 2025). Collegenota digitale toegankelijkheid.

Verantwoordingsverslagen Digitale Toegankelijkheid (2025 en volgende jaren)

Sinds februari 2025 stuurt het college over het afgelopen jaar een 'Verantwoordingsverslag Digitale Toegankelijkheid' aan de gemeenteraad[71]. Daarin wordt inzicht gegeven in hoe toegankelijk de webtoepassingen van de gemeente zijn. Dit betreft haar websites, apps, intranetten, extranetten en cloudapplicaties. De verantwoordingsverslagen sluiten direct aan op het Actieplan Digitale Toegankelijkheid 2025-2035, waarom in de motie 'In actie voor het actieplan toegankelijkheid' is verzocht[72].

In de raadsbrief digitale toegankelijkheid uit februari 2025[73] benoemt het college dat Tilburg goed scoort op digitale toegankelijkheid. Bovendien geeft het college in de raadsbrief verantwoordingsverslag digitale toegankelijkheid uit februari 2026[74] aan:

> "Voor dit verantwoordingsverslag heeft gemeente Tilburg haar digitale landschap volledig in kaart gebracht. Daarmee behoort Tilburg tot de weinige overheidsorganisaties die dit zo breed heeft aangepakt. Het landschap is continu in beweging door het opruimen van bestaande en de toevoeging van nieuwe webtoepassingen. De focus ligt op toegankelijke websites, apps, intra- en extranetten en cloudapplicaties. Doordat Tilburg het digitale landschap al sinds 2013 actief monitort (terwijl veel andere overheden hier pas sinds de invoering van het dashboard digitale toegankelijkheid in 2022 mee zijn gestart) is het aantal geregistreerde webtoepassingen relatief hoog. Dit betekent niet dat Tilburg slechter scoort op digitale toegankelijkheid. Grote gemeenten hebben bovendien meer webtoepassingen dan kleinere gemeenten, onder andere door complexere taken en extra diensten zoals parkeren en stadstoezicht. We hebben er bewust voor gekozen om niet alleen websites, maar alle webtoepassingen in beeld te brengen. Dit geeft een volledig overzicht en maakt het mogelijk om gerichter te werken aan verbetering van digitale toegankelijkheid. Deze aanpak wordt onderschreven door de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG), die adviseert om in het verantwoordingsverslag alle websites, intra- en extranetten, mobiele apps en cloudapplicaties onder gemeentelijke verantwoordelijkheid op te nemen. NB: Voor cloudapplicaties geldt dat gemeenten over het algemeen alleen verantwoordelijk zijn voor de content in de applicaties, niet voor de techniek. Leveranciers van deze cloudapplicaties zullen echter niet altijd standaard voldoen aan de geldende Europese standaarden ten aanzien van digitale toegankelijkheid. Ook hier gaat veel effort in zitten om leveranciers van hun plichten te doordringen. Dit hebben we als vast onderdeel binnen ons IT inkoopproces opgenomen. Hiermee draaien we de kraan ten aanzien van ontoegankelijke cloudapplicaties verder dicht. Ook ervaren we dat leveranciers hun standaard toepassingen niet wensen aan te passen voor de Europese markt."

Bron: Gemeente Tilburg (24 februari 2026). Raadsbrief verantwoordingsverslag digitale toegankelijkheid.

Subsidieregeling Digitale Toegankelijkheid 2025

De subsidieregeling Digitale Toegankelijkheid 2025 biedt organisaties in de gemeente met een rechtsvorm zonder winstoogmerk de mogelijkheid om een subsidie aan te vragen. De beoogde organisaties opereren zonder winstoogmerk ten behoeve van hun leden of bestuurders. Het gaat om non-profitorganisaties op het gebied van kunst, cultuur, welzijn, onderwijs en sport. Deze subsidie is bedoeld om bij te dragen aan de bewustwording rondom digitale toegankelijkheid bij deze organisaties. De subsidie van maximaal € 2.000 per aanvraag (tot een maximum van € 50.000 per jaar) kan maximaal eenmaal per kalenderjaar door een organisatie worden aangevraagd[75]. In totaal hebben in 2025 dertien organisaties een subsidieverzoek ingediend, waarvan de gemeente er negen heeft toegekend[76].

Ter uitvoering van de motie 'Doorgaan met digitale toegankelijkheid'[77] heeft het college een evaluatie van de subsidieregeling Digitale Toegankelijkheid 2025 gehouden. In maart 2026 is de evaluatie door het

[71] Gemeente Tilburg (25 februari 2025). Verantwoordingsverslag digitale toegankelijkheid gemeente Tilburg; Gemeente Tilburg (24 februari 2026). Verantwoordingsverslag digitale toegankelijkheid gemeente Tilburg.
[72] Gemeente Tilburg (25 februari 2025). Raadsbrief digitale toegankelijkheid; Gemeente Tilburg (9 november 2023). Motie B24 011 'In actie voor het actieplan toegankelijkheid'.
[73] Gemeente Tilburg (25 februari 2025). Raadsbrief digitale toegankelijkheid.
[74] Gemeente Tilburg (24 februari 2026). Raadsbrief verantwoordingsverslag digitale toegankelijkheid.
[75] Gemeente Tilburg (25 februari 2025). Collegenota digitale toegankelijkheid.
[76] Gemeente Tilburg (20 januari 2026). Collegebesluit subsidieregeling digitale toegankelijkheid.
[77] Gemeente Tilburg (15 december 2025). Motie 25-241 'Doorgaan met digitale toegankelijkheid'.

college afgerond en is de raad daarover via een raadsbrief geïnformeerd[78]. Omdat de opmerkingen uit de evaluatie zeer divers van aard zijn, gaat het college in gesprek met stichting Toegankelijk Tilburg om te komen tot aanpassingen of uitbreiding van de subsidieregeling. In het tweede kwartaal van 2026 zou hiervoor een voorstel naar het college worden gestuurd, zo wordt in de raadsbrief aangegeven. Door een gebrek aan capaciteit kon dit echter niet tijdig worden gerealiseerd. Momenteel wordt bezien wanneer dit alsnog kan worden opgepakt[79].

Evenement Tilburgse Kermis digitaal toegankelijk (2025 en volgende jaren)

Bezoekers van de Tilburgse Kermis kunnen sinds 2025 gebruikmaken van een digitale kermiskaart[80]. Bij de ontwikkeling van de kaart is zoveel mogelijk gekeken vanuit het perspectief van de kermisbezoeker. Er is opgenomen waar drinkwaterpunten, EHBO-posten, toiletten en dergelijke te vinden zijn. Er is bijzondere aandacht voor bezoekers met een beperking. Zij bereiden een bezoek aan de kermis vaak voor en hebben behoefte aan duidelijke informatie over toegankelijkheid. Daarom is er onder andere een rolstoelroute opgenomen en zijn horecalocaties met rolstoelplanken zichtbaar op de kaart.

1.6 Beleidskaders sociale toegankelijkheid

In deze paragraaf gaat het over sociale toegankelijkheid. Dit heeft betrekking op taal (communicatie), bejegening (houding) en bewustwording van hoe we op een gelijkwaardige manier met elkaar omgaan. Denk bijvoorbeeld aan iemand goed te woord staan, een open houding aannemen en actief rekening houden met de mogelijkheden en behoeften van mensen met een beperking om mee te doen.

Er zijn geen expliciete beleidskaders voor sociale toegankelijkheid, maar sociale toegankelijkheid krijgt binnen de gemeente wel steeds meer aandacht. Uit de interviews blijkt dat toegankelijkheid niet alleen wordt gezien als een fysieke of digitale opgave, maar ook als een kwestie van houding, bewustwording en de manier waarop mensen met een beperking worden benaderd en ondersteund. Er bestaat breed draagvlak voor het uitgangspunt dat mensen met een beperking op een gelijkwaardige manier moeten kunnen deelnemen aan de samenleving.

Evenement Tilburgse Kermis toegankelijk voor mensen gevoelig voor prikkels (2024 en volgende jaren)

Vanaf 2024 wordt ingezet op een prikkelarme periode tijdens de Tilburgse Kermis. De attracties draaien in de prikkelarme periode zonder harde muziek, knipperende lichten of luide geluidsprikkels, gericht op mensen gevoelig voor prikkels (zoals autisme of ADHD). Sinds 2026 biedt de kermis bovendien een rustige 'Safe Space' voor bezoekers die willen bijkomen van de drukte of behoefte hebben aan een moment van ontspanning.

Klantgerichte benadering door de gemeente

In de dienstverlening wordt ingezet op een klantgerichte benadering. Medewerkers worden getraind om mensen met een beperking te ondersteunen; er zijn hosts aanwezig in de Stadswinkel en wanneer inwoners niet zelf naar het gemeentekantoor kunnen komen, wordt gezocht naar alternatieve vormen van dienstverlening. De gedachte achter deze aanpak is dat het kanaal moet aansluiten bij de behoeften van de inwoner en niet andersom. Een klantgerichte benadering sluit aan bij het Hidden Disabilities Sunflower-initiatief, waar de gemeente aan meedoet. Het zonnebloemsleutelkoord is een vrijwillig hulpmiddel dat mensen met een beperking gratis kunnen krijgen en waarmee zij kunnen laten zien dat zij een niet-zichtbare beperking hebben en soms extra hulp, begrip of meer tijd nodig hebben. Medewerkers aan de balie van de Stadswinkel, recepties van de sportcentra en op de Milieustraat zijn getraind om het symbool te herkennen en mensen op de juiste manier te helpen[81].

[78] Gemeente Tilburg (24 maart 2026). Informatienota afdoening motie 25-241 doorgaan met digitale toegankelijkheid; Gemeente Tilburg (maart 2026). Rapport evaluatie subsidieregeling digitale toegankelijkheid.
[79] Gemeente Tilburg. Interne e-mail datum 15 september 2026, via contactpersoon voor dit onderzoek.
[80] Kermisterrein - Gemeente Tilburg.
[81] In de gemeente Tilburg willen we dat... - Gemeente Tilburg | Facebook.

Communicatie vanuit de gemeente

Ook begrijpelijke communicatie wordt door verschillende ambtelijk betrokkenen als belangrijk onderdeel van toegankelijkheid gezien. In de interviews en schriftelijke reacties wordt gewezen op het belang van duidelijke informatievoorziening, eenvoudige taal en begrijpelijke communicatie, zowel digitaal als offline. Daarbij wordt onderkend dat mensen met een beperking niet alleen tegen fysieke drempels aanlopen, maar ook tegen ingewikkelde procedures, versnipperde loketten en moeilijk begrijpelijke informatie.

Bewustzijn over toegankelijkheid binnen de gemeentelijke organisatie

Een terugkerend thema is het belang van bewustwording binnen de gemeentelijke organisatie. Verschillende ambtelijk betrokkenen geven aan dat de afgelopen jaren bewust is geïnvesteerd in kennisontwikkeling en bewustwording rondom toegankelijkheid. Voorbeelden hiervan zijn ervaringstours met ervaringsdeskundigen, trainingen voor medewerkers en het vergroten van vakinhoudelijke kennis bij ontwerpers en beleidsmedewerkers. Het doel hiervan is dat medewerkers beter begrijpen welke belemmeringen mensen met een beperking ervaren en daar in hun dagelijkse werk rekening mee houden. Tegelijkertijd blijkt uit de interviews dat deze bewustwording nog niet overal vanzelfsprekend is. Meerdere geïnterviewden wijzen erop dat aandacht voor toegankelijkheid nog regelmatig afhankelijk is van individuele medewerkers of projectleiders. Wanneer medewerkers wisselen, moet de bewustwording soms opnieuw worden opgebouwd. Ook wordt aangegeven dat toegankelijkheid nog te vaak wordt gezien als een specialistisch onderwerp, terwijl het onderdeel zou moeten zijn van het reguliere handelen van alle medewerkers.

Inzet van ervaringsdeskundigen van belang

Daarnaast komt het belang van ervaringsdeskundigheid nadrukkelijk naar voren. Vrijwel alle ambtelijk betrokkenen beschouwen maatschappelijke organisaties zoals stichting Toegankelijk Tilburg als een essentiële partner om inzicht te krijgen in de ervaringen en behoeften van mensen met (met name) een lichamelijke beperking. De inzet van ervaringsdeskundigen vanuit maatschappelijke organisaties die gericht zijn op andere doelgroepen dan mensen met een lichamelijke beperking wordt gezien als een belangrijk middel om beleid, communicatie, dienstverlening en projecten beter te laten aansluiten bij de doelgroepen.

Praktijkvoorbeeld: Sport en bewegen als onderdeel van sociale toegankelijkheid

Uit een van de interviews blijkt dat sociale toegankelijkheid ook vorm krijgt via sport en bewegen. Het Sportbedrijf ondersteunt mensen met een lichamelijke, verstandelijke, cognitieve, communicatieve beperking of mentale kwetsbaarheid bij het vinden van passend sport- en beweegaanbod. Daarbij wordt niet alleen gekeken naar de fysieke toegankelijkheid van sportvoorzieningen, maar ook naar persoonlijke begeleiding, vervoer, financieringsmogelijkheden en het wegnemen van sociale drempels. Sport- en beweegcoaches begeleiden mensen indien nodig persoonlijk naar een sportaanbieder en ondersteunen hen bij het vinden van een passende activiteit. Vooral voor mensen met een verstandelijke, cognitieve, communicatieve beperking of mentale kwetsbaarheid speelt het sociale aspect van bewegen een belangrijke rol. Het Sportbedrijf wijst er daarbij op dat toegankelijkheid voor deze doelgroep andere aandachtspunten kent dan voor mensen met een lichamelijke beperking, bijvoorbeeld in de vorm van duidelijke informatievoorziening, herkenbare bewegwijzering en persoonlijke begeleiding.

Meer aandacht nodig voor verstandelijke, cognitieve, communicatieve beperking of mentale kwetsbaarheid

Ten slotte wijzen verschillende ambtelijk betrokkenen op een aandachtspunt binnen de sociale toegankelijkheid: de gemeente heeft de afgelopen jaren vooral veel voortgang geboekt op fysieke en digitale toegankelijkheid, maar de toegankelijkheid voor mensen met verstandelijke, cognitieve, communicatieve beperkingen of mentale kwetsbaarheden is nog minder ver ontwikkeld. Er wordt meer aandacht gevraagd voor neurodiversiteit, prikkelgevoeligheid, begrijpelijke communicatie en het beter begrijpen van uiteenlopende ondersteuningsbehoeften.

1.7 Toegankelijkheid in beleidskaders en rol VN-Verdrag Handicap

Uit de documentanalyse blijkt dat toegankelijkheid in de onderzochte beleidsdocumenten in meerdere jaren en op verschillende beleidsterreinen wordt benoemd, waaronder fysieke leefomgeving, dienstverlening, communicatie, inclusie en digitalisering. Toegankelijkheid wordt daarbij niet alleen meer gekoppeld aan de fysieke leefomgeving, maar ook aan dienstverlening, communicatie, inclusie en digitalisering. Het

onderwerp heeft hierdoor een bredere betekenis en structurele borging in meerdere beleidsvelden gekregen.

Uit de interviews blijkt dat de beleidsontwikkeling sterk is beïnvloed door het VN-verdrag Handicap. Verschillende ambtelijk betrokkenen geven aan dat het verdrag een belangrijke impuls heeft gegeven aan de aandacht voor toegankelijkheid binnen de gemeente. Tegelijkertijd wordt het verdrag in de praktijk vooral gezien als een richtinggevend kader voor inclusie en toegankelijkheid en minder als een instrument waarmee concrete doelen en normen worden geformuleerd. De nadruk ligt daardoor vooral op het realiseren van verbeteringen en minder op het systematisch meten van resultaten.

1.8 Verantwoordelijkheden, capaciteit en middelen

Uit de documentanalyse en interviews met ambtelijk betrokkenen komt naar voren dat de gemeente bewust heeft gekozen voor een organisatiebrede benadering van toegankelijkheid. De achterliggende gedachte is dat toegankelijkheid geen afzonderlijk beleidsterrein vormt, maar onderdeel moet zijn van het reguliere handelen van iedere afdeling. Deze brede benadering heeft ertoe geleid dat toegankelijkheid gekoppeld is aan meerdere beleidsvelden en organisatieonderdelen.

Tegelijkertijd betekent dit ook dat verantwoordelijkheden verspreid liggen over meerdere afdelingen en portefeuillehouders. In verschillende interviews wordt aangegeven dat toegankelijkheid hierdoor soms afhankelijk is van individuele betrokkenheid en bewustwording. Het ontbreken van een duidelijke eindverantwoordelijke wordt door meerdere gesprekspartners als aandachtspunt benoemd.

Ook ten aanzien van middelen en capaciteit ontstaat een gemengd beeld. Enerzijds heeft de gemeente de afgelopen jaren investeringen gedaan, bijvoorbeeld in gemeentelijk vastgoed en digitale toegankelijkheid. Anderzijds blijkt dat toegankelijkheid vaak geen afzonderlijke financieringsstroom kent en veelal wordt meegenomen binnen bestaande budgetten en projecten. Daardoor is niet altijd duidelijk welke middelen beschikbaar zijn voor verdere ontwikkeling en borging van toegankelijkheid.

1.9 Samenhang beleidsterreinen

Toegankelijkheid raakt vrijwel alle onderdelen van de gemeentelijke organisatie. Hierdoor zijn verschillende beleidsvelden betrokken bij het realiseren van een toegankelijke gemeente.

De documentanalyse en interviews laten zien dat op verschillende plekken samenwerking plaatsvindt tussen afdelingen en externe partners. Binnen projecten worden regelmatig verbindingen gelegd tussen beleid, uitvoering en ervaringsdeskundigheid. Stichting Toegankelijk Tilburg wordt regelmatig genoemd als betrokken samenwerkingspartner. Daarnaast zijn in de loop van de tijd verschillende overlegstructuren ontstaan waarin signalen en knelpunten rondom toegankelijkheid worden besproken.

Uit de interviews met ambtelijk betrokkenen komt echter ook naar voren dat de samenwerking vaak sterk afhankelijk is van concrete projecten of actuele vraagstukken. Verschillende betrokkenen wijzen erop dat toegankelijkheid nog niet altijd als een integraal vraagstuk wordt benaderd. Hierdoor ontstaan verschillen tussen domeinen en wordt de samenhang tussen fysieke, digitale en sociale toegankelijkheid niet altijd vanzelfsprekend gelegd. Meerdere geïnterviewden noemen de organisatiebrede uitwerking van toegankelijkheid als aandachtspunt.

Ook uit de gesprekken met fracties komt het beeld naar voren dat toegankelijkheid op veel beleidsterreinen aandacht krijgt, maar dat de samenhang voor de raad niet altijd herkenbaar is. De fracties noemen uiteenlopende activiteiten op het gebied van gemeentelijke gebouwen, openbare ruimte, bushaltes, speelplekken, openbare toiletten, evenementen en digitale communicatie. Doordat deze activiteiten vanuit verschillende beleidsvelden worden uitgevoerd en afzonderlijk aan de raad worden teruggekoppeld, ontbreekt volgens meerdere fracties een overzicht van de gezamenlijke ambities, voortgang en resultaten. Eén fractie

benadrukt daarbij dat Tilburg op toegankelijkheidsgebied meer doet dan momenteel zichtbaar wordt, maar dat de inspanningen onvoldoende worden gebundeld en gepresenteerd.

2. Uitvoering en resultaten

Hoofdstuk 2 beschrijft hoe het college in de *uitvoering* vormgeeft aan de toegankelijkheid van openbare gebouwen en openbare ruimten en aan de gemeentelijke dienstverlening voor mensen met een beperking (deelvraag 4 en 5). Hoofdstuk 2 beschrijft ook in hoeverre doelen uit beleidskaders in relatie tot toegankelijkheid voor mensen met een beperking tot nu toe zijn gerealiseerd (deelvraag 6).

In de paragrafen hieronder wordt de uitvoering van beleidskaders voor fysieke, digitale en sociale toegankelijkheid - zoals in hoofdstuk 1 beschreven - besproken.

2.1 Uitvoering algemene beleidskaders toegankelijkheid

Tussentijdse evaluatie Beleidsnota Inclusie

De Tussenstand Beleidsnota Inclusie 2021-2025[82] uit oktober 2025 vormt een tussentijdse evaluatie van de Beleidsnota Inclusie, onder andere voor de opgave 'Taal en toegang voor iedereen'. Daaruit blijkt het volgende:

F. Taal en Toegang voor iedereen			
Onderdeel	**Activiteit**	**Jaar/Periode**	Betrokken Partners
Inclusieve communicatie	**Taalcoaches actief, aanschaf digitale tool 'Heldere taal', opstellen interne schrijfwijzer voor inclusief taalgebruik, hoofdwebsite Tilburg.nl met 'status A' digitale toegankelijkheid**	**Doorlopend**	-
Toegankelijkheid in de stad	**Samenwerking voor fysieke en sociale toegankelijkheid, strategisch overleg voor ruimtelijke processen**	**Doorlopend**	Toegankelijk Tilburg
Toegankelijkheid openbare gemeentelijke gebouwen	**Aanpassingen openbare gebouwen**	**Fase 1 en 2 afgerond, fase 3: 2023 en verder**	-
Tilburg Loopt!	**Stimuleren toegankelijk loopnetwerk, nieuwe bewegwijzering, netwerkkaart looproutes**	-	-
Betrekken van ervaringsdeskundigen	**Inzet ervaringsdeskundigen via TOG, uitbreiding naar andere thema's**	**Doorlopend**	Toegankelijk Tilburg
Inclusieve stedelijke ontwikkeling	**Inclusie als integraal onderdeel in Omgevingsvisie, plan van aanpak in ontwikkeling**	-	-
Inclusief spelen voor kinderen met een beperking	**Realisatie toegankelijke speelplekken, 10 extra inclusieve speelplekken in samenwerking met Toegankelijk Tilburg**	**2023 (gerealiseerd), 2024-2025 (extra speelplekken)**	**Toegankelijk Tilburg**

[82] Gemeente Tilburg (28 oktober 2025). Raadsvoorstel Verlenging Beleidsnota inclusie – Stad van verbinding. Bijlage 'Stad van Verbinding 2021-2025 – Tussenstand Inclusie Gemeente'.

Bron: Gemeente Tilburg (28 oktober 2025). Stad van Verbinding 2021-2025 – Tussenstand Inclusie Gemeente.

Raadsbrief verlenging Beleidsnota Inclusie

In de raadsbrief over de verlening van de Beleidsnota Inclusie uit oktober 2025[83], wordt genoemd dat verschillende locaties toegankelijke voorzieningen zijn gerealiseerd die deelname van mensen met een beperking mogelijk maken. Zo zijn er aanpassingen gedaan aan oversteekplaatsen, zijn routes aangelegd voor mensen met een visuele beperking en zijn parkeervoorzieningen verbeterd voor mensen met een lichamelijke beperking. Daarnaast zijn openbare gebouwen aangepast en is het aantal inclusieve speelplekken uitgebreid.

Plan van Aanpak Toegankelijkheid

Naar aanleiding van het opgestelde Plan van aanpak Toegankelijkheid heeft het college in 2020 de stand van zaken omtrent dit Plan van aanpak gedeeld met de raad[84]:

- Pilot Uniek Sportvervoer: Met dit experiment in de regio Waalwijk, Dongen, Goirle en Tilburg onderzocht de provincie Noord-Brabant, samen met ZET, Sport Service Noord-Brabant (SSNB), Steunpunt Aangepast Sporten Midden-Brabant, regiovervoer Midden-Brabant en de vier gemeenten een nieuwe manier voor sportvervoer. Het doel van de pilot was om inzicht te krijgen in vervoersknelpunten bij het sporten voor inwoners van de gemeente met een Wmo-pas. De evaluatie heeft plaatsgevonden.

- Bij de aanvraag van evenementen is toegankelijkheid van het evenement apart opgenomen als voorwaarde. De evenementen dienen te voldoen aan toegankelijkheidscriteria om een subsidie te ontvangen van de gemeente. Alle aanvragen zijn beoordeeld door de coördinerend ambtenaar op toegankelijkheid en de toegankelijkheid van het evenement wordt getoetst door mensen met een beperking. Dit proces wordt in de komende jaren voortgezet om de toegankelijkheid bij evenementen te vergroten.

- Er wordt een Tilburgse loopagenda opgesteld met maatregelen die de gemeente in de periode 2020 t/m 2023 neemt om het lopen in Tilburg verder te faciliteren en te stimuleren. Hierin komt aandacht voor toegankelijkheid voor mensen met een beperking expliciet naar voren, zowel voor mensen in een rolstoel als voor mensen met een visuele beperking. *De loopagenda is inmiddels vastgesteld.*

- Voor het verkrijgen van een sporthulpmiddel via de Wmo zijn de criteria versoepeld. Voorheen was er de voorwaarde dat je ergens lid moest zijn, maar nu kunnen ook mensen die ongebonden sporten gebruik maken van een sporthulpmiddel.

- De ambitie is uitgesproken om in 2024 samen met gemeente Breda de Nationale Special Olympics te organiseren. In 2021 dient de gemeente hier gezamenlijk een bid voor in. *Dit evenement vond plaats in juni 2024.*

- Twee moties met betrekking tot aangepast sporten zijn in februari 2020 overgenomen door het college, omdat deze in lijn zijn met de nieuwe sportvisie en het daaropvolgende uitvoeringsprogramma sport. Het gaat om een motie met betrekking tot een publiekscampagne voor aangepast sporten en een motie met betrekking tot het minimaliseren van verschillen tussen regulier sporten en aangepast sporten. In het uitvoeringsprogramma sport geeft de gemeente hier aandacht aan. Naast de moties, komt het aangepast sporten in het uitvoeringsprogramma sport nog verder aan bod.

- Tussen de afdelingen Ruimte, Ruimtelijke Uitvoering en Sociaal is contact over het onderwerp spelen. Hierbij is het meenemen van toegankelijkheid bij nieuwe en te vernieuwen speelplekken onder de aandacht.

- Binnen de gemeente Tilburg zijn op verschillende afdelingen personen aangesteld als aanspreekpunt met betrekking tot toegankelijkheid. Daardoor kan de coördinerende ambtenaar op toegankelijkheid snel schakelen met de juiste personen binnen de gemeente en onder andere de bewustwording over dit thema vergroten.

[83] Gemeente Tilburg (28 oktober 2025). Raadsvoorstel Verlenging Beleidsnota inclusie – Stad van verbinding.
[84] Gemeente Tilburg (18 februari 2020). Collegebesluit Informatienota Stand van zaken toegankelijkheid voor mensen met een beperking.

- Er zijn afspraken gemaakt met afdeling Communicatie om hen zo goed mogelijk te betrekken bij de ontwikkelingen rond toegankelijkheid. Hiermee wil de gemeente meer aandacht voor de vorderingen op toegankelijkheid om op deze manier de bewustwording en aandacht voor het thema te vergroten.

Bron: Gemeente Tilburg (18 februari 2020). Collegebesluit Informatienota Stand van zaken toegankelijkheid voor mensen met een beperking.

In het Plan van Aanpak Toegankelijkheid is nog een aantal overige acties opgenomen waarvan in 2023 nog niet alles was uitgevoerd. Zo behoefde het rapport van stichting Zet met knelpunten op het gebied van horeca, winkels en ondernemers nog extra aandacht. Daarnaast werd bij de bijeenkomsten 'Tilburg voor Iedereen' aangegeven dat het vinden van passend werk voor mensen met een beperking lastig kan zijn en de communicatie en informatie vanuit het UWV niet altijd duidelijk is. De focus lag in eerste instantie voornamelijk op wat de gemeente binnen de gemeentelijke organisatie kan verbeteren op het gebied van toegankelijkheid. Het meer naar buiten treden om andere organisaties in de stad te stimuleren om toegankelijkheid te verbeteren is een mooie vervolgstap, zo benoemt de gemeente[85].

2.2 Uitvoering beleidskaders fysieke toegankelijkheid

2.2.1 (Semi-)openbare gebouwen

Inventarisatie toegankelijkheid vastgoed

Naar aanleiding van amendement 6 bij de behandeling van de Programmabegroting 2018 is in juli 2018 het rapport van de inventarisatie van vastgoed in Tilburg beschikbaar gekomen. Dit gebeurde in opdracht van het Vastgoedbedrijf Tilburg door stichting Zet en in overleg en samenwerking met TOG (nu: stichting Toegankelijk Tilburg). Het rapport levert een totaalbeeld van de mate van toegankelijkheid van het gemeentelijke vastgoed en de vervolgacties om de toegankelijkheid te verbeteren. Het gaat om 81 gebouwen en accommodaties. Naast de quick wins geeft het rapport van stichting Zet aan dat er nog meer aanpassingen nodig zijn om de toegankelijkheid op orde te krijgen. Deze maatregelen betreffen ingrijpende bouwkundige aanpassingen aan het gebouw zoals het vervangen van een pui, entree en/of portiek[86].

"In vrijwel alle gebouwen zijn verbeterpunten vastgesteld. De top drie van knelpunten zijn: het sanitair, de parkeervoorzieningen en de veiligheid van trappen. In de bestaande situatie is bijna de helft van de gebouwen gewaardeerd op voldoende tot goed toegankelijk. Dit betreft met name de gebouwen met een belangrijke publieke functie. De andere 'helft' is matig tot niet toegankelijk. De toegankelijkheid, bruikbaarheid en veiligheid van een deel van de aanwezige voorzieningen is aanzienlijk te verbeteren met 'quick wins'. Denk aan drempeloprit, verplaatsen van inrichting, goede informatievoorziening. Dit zijn relatief eenvoudige maatregelen tegen overzienbare kosten. De gemeente heeft hiervoor reeds € 300.000 beschikbaar gesteld, waarmee al een belangrijke verbetering te realiseren is. Naast deze 'quick wins' zijn er echter nog aanvullende maatregelen nodig om de toegankelijkheid in het algemeen op een voldoende niveau te krijgen."

Bron: Gemeente Tilburg (2 juli 2019). Informatienota Plan van aanpak Toegankelijkheid, bijlage 'Toegankelijk vastgoed Tilburg' uit juli 2018.

Project Toegankelijkheid gemeentelijke gebouwen

In navolging hierop is in 2018 gestart met het project Toegankelijkheid in de openbare gemeentelijke gebouwen, waarbij wordt gestreefd naar een zo groot mogelijke fysieke toegankelijkheid van de (semi-)openbare gemeentelijke gebouwen in de stad[87]. Concreet is het streven dat 95-100% van de gebouwen voldoende tot goed toegankelijk is.

[85] Gemeente Tilburg (18 februari 2020). Collegebesluit Informatienota Stand van zaken toegankelijkheid voor mensen met een beperking.
[86] Gemeente Tilburg (30 oktober 2018). Informatienota Stand van zaken toegankelijkheid voor mensen met een beperking.
[87] Gemeente Tilburg (4 juni 2024). Raadsbrief Toegankelijk Tilburg.

Plan van aanpak Toegankelijkheid: drie fasen voor toegankelijke gemeentelijke gebouwen

In het Plan van aanpak Toegankelijkheid uit 2019 zijn - in lijn met het rapport van de inventarisatie van vastgoed Tilburg uit juli 2018 door stichting Zet - drie fasen benoemd voor het toegankelijk maken van de gemeentelijke gebouwen: 1. quick wins, 2. ingrijpendere maatregelen en 3. maatwerkmaatregelen. In de raadsbrief Toegankelijk Tilburg uit juni 2024 blijkt dat daarvan de eerste twee fasen toen zijn afgerond, met als resultaat een score van 75% op toegankelijkheid. In 2023 is gestart met de derde fase, waarbij het veelal gaat om complexere bouwkundige maatregelen dan in eerdere fasen[88]. De betrokken partners bij de uitwerking en realisatie zijn stichting Toegankelijk Tilburg, Accesso Advies (voorheen stichting ZET), het Vastgoedbedrijf en de huurders van de gebouwen[89].

Voortgangsrapportage toegankelijkheid vastgoed

In de voortgangsrapportage toegankelijkheid vastgoed uit januari 2025 wordt verder ingegaan op de stand van zaken van de aanpak van fase 3 van de toegankelijkheid van het vastgoed[90]. De werkzaamheden voor fase 3 zijn deels afgerond in 2023. De overige werkzaamheden zijn afgerond in 2024 en het eerste kwartaal van 2025. De gemeente geeft aan dat het gemeentelijk vastgoed op dit moment voor 95-100% voldoende toegankelijk is. Een van de laatste punten was de invalidenlift in het gebouw De Nieuwe Vorst die in september 2026 is geplaatst.

Algemeen ten aanzien van toegankelijk vastgoed

In het algemeen geldt dat de gemeente momenteel ongeveer 180 gebouwen of objecten permanent verhuurd heeft ten behoeve van het realiseren van bestuurlijke doelstellingen. Ongeveer de helft van de gebouwen wordt verhuurd aan interne afdelingen, zoals Sportbedrijf, Faciliteiten, Ruimtelijke Uitvoering (Parkeerbedrijf) en Brabants Afvalteam. De meeste andere gebouwen worden verhuurd aan maatschappelijke instellingen en organisaties, zoals Contour de Twern, Theaters Tilburg, De Peppel, Spoorpark Tilburg en dergelijke. Er zijn ook enkele (semi-)commerciële gebouwen in eigendom en exploitatie, zoals parkeergarages, commerciële plinten, broedplaatsen en horeca.

Afhankelijk van het soort gebruik, zijn er verschillende huurovereenkomsten van toepassing. Elke huurovereenkomst bevat een demarcatie[91] als het gaat om de verdeling van het onderhoud (‘standaardverdeellijst’, oftewel SVL). In de SVL is bepaald welke onderhoudswerkzaamheden voor de huurder zijn en welke voor de verhuurder. Het gaat dan zowel om curatief onderhoud (vervangingsinvesteringen) als om preventief (bijvoorbeeld jaarlijkse controle van een brandmeldinstallatie) en planmatig onderhoud (bijvoorbeeld schilderwerk). Voor toegankelijkheidsmaatregelen geldt dezelfde demarcatie. Als bijvoorbeeld onderhoud en vervanging van toegangsdeuren voor de verhuurder zijn, is een in het kader van toegankelijkheid benodigde deurautomaat ook voor de verhuurder[92].

Structureel onderhoud toegankelijk vastgoed

Om toegankelijkheid structureel op orde te houden in gemeentelijke gebouwen, is het zaak dat dit onderdeel wordt van het MeerJarenProgramma (MJP), zo wordt door ambtelijk betrokkenen benoemd. De gemeente is momenteel bezig toekomstige onderhoudsscenario's uit te werken, op verzoek van de raad. In dit proces neemt de gemeente toegankelijkheid mee. Naar verwachting kan de gemeente de scenario's eind 2026 aan de raad presenteren en daar een voorkeursrichting ophalen. Daarna werkt de gemeente dit verder uit in aanloop naar de Programmabegroting 2028. Toegankelijkheidsvraagstukken die zich in de tussentijd voordoen, worden tot 2028 met eenmalig geld gefinancierd. Via de reguliere p&c-cyclus wordt daarvoor budget gevraagd en verantwoording afgelegd[93].

[88] Gemeente Tilburg (18 maart 2023). Notitie Plan van Aanpak fase 3 toegankelijkheid.
[89] Gemeente Tilburg (4 juni 2024). Raadsbrief Toegankelijk Tilburg.
[90] Gemeente Tilburg (27 januari 2025). Voortgangsrapportage Toegankelijkheid Vastgoed.
[91] Demarcatie is de afbakening of scheiding van grenzen om te bepalen wie verantwoordelijk is voor welk onderhoud.
[92] Gemeente Tilburg (7 april 2026). ‘Algemene toelichting op gemeentelijk vastgoed in relatie tot toegankelijkheid’ van de afdeling Vastgoed.
[93] Gemeente Tilburg (7 april 2026). ‘Algemene toelichting op gemeentelijk vastgoed in relatie tot toegankelijkheid’ van de afdeling Vastgoed.

Subsidieregeling Tilburg toegankelijk (gebouwen)

In 2024 was er € 119.750 beschikbaar, waarvan € 15.000 aan subsidie is verstrekt. In 2025 was er € 124.875 beschikbaar, waarvan € 108.300 aan subsidie is verstrekt. In 2026 was er € 79.516 beschikbaar, waarvan € 20.044 aan subsidie is verstrekt[94]. Er is vooralsnog sprake van een jaarlijkse onderbesteding.

2.2.2 Openbare ruimte

Stemlokalen

In de raadsbrief van februari 2019 wordt aangegeven dat de gemeente onderzoek heeft gedaan om de bereikbaarheid, betreedbaarheid en bruikbaarheid van de stemlokalen te toetsen aan de door het ministerie van BZK vastgestelde toegankelijkheidscriteria. Uit de evaluatie blijkt dat 67% van de stemlokalen volledig of vrijwel volledig voldoet aan de gestelde criteria. Voor 33% van de stemlokalen geldt dat nog maatregelen nodig zijn om deze aan de gestelde criteria te laten voldoen, of dat het niet mogelijk is om eraan te voldoen. Het gaat in de meeste gevallen om een (iets) te hoge trottoirband of drempel, een te smalle deuropening of een te grote hellingshoek van een oprit. De gemeente is voornemens om zoveel mogelijk aanpassingen en verbeteringen te realiseren.

De volgende ontwikkelingen hebben sinds 2019 plaatsgevonden op het gebied van toegankelijkheid van stemlokalen[95]:

- Alle 99 stembureaus zijn rolstoeltoegankelijk.
- Op elk stembureau is sinds 2021 een gastheer/gastvrouw aanwezig die mensen kan helpen of begeleiden. De gastheer/gastvrouw kan ook assisteren bij het binnenkomen en verlaten van het stembureau.
- Bewegwijzering op de locaties is verder verbeterd.
- Op elk stembureau is een vergrote kandidatenlijst, een leesloep en een verlaagd stemhokje aanwezig.
- Op elk stembureau hangt een poster met een QR-code die kan worden gescand om een live-verbinding met een gebarentolk tot stand te brengen.
- Voor blinden en slechtzienden zet de gemeente een stemmal en soundbox in[96].
- Er is meer aandacht voor toegankelijkheid in de trainingen van het stembureaupersoneel en bij het inrichten van de stemlokalen.
- Voorafgaand aan elke verkiezing treedt de gemeente in overleg met stichting Toegankelijk Tilburg over de toegankelijkheid van stembureaus. De stichting voert geregeld op de verkiezingsdag een schouw uit op enkele locaties (zie het voorbeeld hieronder). Met deze schouwen kan de gemeente de toegankelijkheid van stemlokalen verder verbeteren.

> Stichting Toegankelijk Tilburg heeft in oktober 2025 onderzoek gedaan naar de zeven nieuw aangewezen stemlokalen voor de Tweede Kamerverkiezingen. Er is onderzocht of het parkeren van een auto of fiets goed mogelijk is, of de aanlooproute duidelijk is en of de ingang goed vindbaar is. Ook is onderzocht hoe men binnenkomt en weer naar buiten gaat, hoe men zich in de ruimte kan bewegen en hoe gemakkelijk het stemmen gaat. Ook is gekeken naar de gastvrijheid en bejegening. Deze werden als ruim voldoende beoordeeld. Gewaardeerd werden de borden met een extra grote lijst van deelnemende partijen in het stemlokaal en een poster met de QR-code naar de gebarentolk. Er was nog ruimte voor verbetering door het gebruik van tijdelijke gehandicaptenparkeerplaatsen[97].

[94] Gemeente Tilburg. Interne e-mail datum 15 september 2026, via contactpersoon voor dit onderzoek.
[95] Gemeente Tilburg. Interne e-mail datum 15 september 2026, via contactpersoon voor dit onderzoek.
[96] De stemmal is een houten mal waarin een stembiljet gelegd kan worden. De mal heeft groeven en gaten waardoor op de tast kan worden bepaald waar de kandidaat van keuze zich bevindt en het juiste bolletje rood kan worden gekleurd. De soundbox bevat de gesproken kandidatenlijsten die kunnen worden afgeluisterd en begeleidt vervolgens de kiezer ook bij het correct gebruiken van de stemmal.
[97] Stichting Toegankelijk Tilburg. Bezoek stembureaus 29-10-2025 Tweede Kamerverkiezingen.

Speelplekken

Over de uitvoering van de motie 'Toegankelijke Speelplekken voor iedereen' is de raad in de raadsbrief van juni 2023[98] en juni 2024[99] geïnformeerd. Om te komen tot één inclusieve speelplek in iedere wijk is de gemeente in 2023 - met financiële middelen uit het 'Bestedingsplan middelen toegankelijkheid' - begonnen met het realiseren van drie inclusieve speelplekken. Eind 2023 zijn twee van deze speelplekken opgeleverd. De derde inclusieve speelplek realiseert de gemeente in 2024 binnen de renovatie van het gehele Stadspark Oude Dijk. In 2024 en 2025 gaat de gemeente jaarlijks nog vijf speelplekken (totaal tien) omvormen tot inclusieve speelplek. In een raadsbrief uit september 2025 geeft het college aan dat het structureel ieder jaar twee speelplekken (her)inricht als inclusieve speelplek als vervolg op de motie 'Samen verder spelen'. Voor het ontwerp en de aanleg worden ervaringsdeskundigen en stichting Toegankelijk Tilburg betrokken[100]. Op het moment van schrijven zijn er 9 speelplekken open voor gebruik en zijn 6 speelplekken in aanleg[101].

Obstakels en trottoirs in openbare ruimte

In de meest recente Inwonersenquête 2024 (onderdeel Ondersteuning en Meldroutes zorg en veiligheid)[102] blijkt in relatie tot toegankelijkheid van de openbare ruimte het volgende. Er zijn aan inwoners stellingen voorgelegd over obstakels voor mensen met een rolstoel, scootmobiel, rollator, kinderwagen en dergelijke in de binnenstad en in de woonomgeving. De breedte van de trottoirs wordt gewaardeerd op een 6,4 en de bestrating van de trottoirs op een 6,2. Ten opzichte van 2022 is het rapportcijfer voor de bestrating gestegen (2022: 5,9)[103].
Verder wordt over de binnenstad en de woonomgeving in relatie tot toegankelijkheid het volgende aangegeven[104]:

Binnenstad	**Woonomgeving**
53,5% geeft aan dat er zonder obstakels kan worden gelopen en 22,3% vindt dat er voor mensen met een rolstoel en dergelijke weinig obstakels zijn. In vergelijking met 2022 zeggen nu meer inwoners dat ze zonder obstakels kunnen lopen (46,6% in 2022). Over de periode 2020-2024 bezien is het aandeel dat zegt lopend hun bestemming snel te bereiken via directe routes wat toegenomen (2020: 80,2%). Het aandeel dat zegt dat er voor mensen met een rolstoel en dergelijke weinig obstakels zijn, is afgenomen (2020: 27,8%).	53,0% kan zonder obstakels lopen en 24,1% vindt dat er voor mensen met een rolstoel en dergelijke weinig obstakels zijn. In vergelijking met 2022 zijn deze percentages op hetzelfde niveau gebleven. Over de periode 2020-2024 bezien geven minder mensen aan dat het aantrekkelijk is om te lopen (2020: 70,1%) en dat men zonder obstakels kan lopen (2020: 58,0%) en dat voor mensen in een rolstoel en dergelijke weinig obstakels zijn (2020: 33,7%).

Openbare toiletten

In maart 2024 is de raad geïnformeerd over openbare toiletvoorzieningen. Sinds 2018 is het volgende gerealiseerd met betrekking tot meer openbare toiletten[105]:

- Verbeteren van de vindbaarheid; alle toegankelijke toiletten zijn via digitale middelen (app Hoge Nood) te vinden.
- Openbaar toilet op de Heuvel in het Mercure Hotel.
- In gesprek gaan met marktpartijen om openbare miva-toiletten te realiseren. Minimaal nog 1 miva-toilet in het Kernwinkelgebied. Wereldhave heeft afgezien van een toiletvoorziening voor winkelend publiek aan het Pieter Vreedeplein en overloop Heuvelplein.
- Realiseren van miva-toilet en openbare toiletten op de begane grond van het Stadhuis.
- Toezien op handhaving van afspraken openstelling/toegankelijkheid van toilet bij Domino's (Piusplein).

[98] Gemeente Tilburg (27 juni 2023). Raadsbrief Toegankelijke speelplekken (toezegging 71697).
[99] Gemeente Tilburg (4 juni 2024). Raadsbrief Toegankelijk Tilburg.
[100] Gemeente Tilburg (9 september 2025). Raadsbrief samen verder spelen.
[101] Gemeente Tilburg. Interne e-mail datum 15 september 2026, via contactpersoon voor dit onderzoek.
[102] Gemeente Tilburg. Inwonersenquête 2024 Ondersteuning en Meldroutes zorg en veiligheid.
[103]Gemeente Tilburg. Inwonersenquête 2024 Mobiliteit en deelvervoer.
[104] Gemeente Tilburg. Inwonersenquête 2024 Mobiliteit en deelvervoer.
[105] Gemeente Tilburg (19 maart 2024). Raadsbrief Openbare toiletvoorzieningen.

- Toevoegen openbaar miva-toilet in fietsenstalling Dwaalgebied.
- Verbeterde toegankelijkheid en verhoging van aantrekkelijkheid van openbare toiletten in parkeergarages; Tivoli, Louis Bouwmeesterplein en Pieter Vreedeplein.
- Via gesprekken nagaan of horecaondernemers in de Piushaven hun toilet voor mindervaliden beschikbaar willen stellen via de HogeNood-app. Daarnaast een openbaar mindervalidentoilet in de Piushaven toevoegen.
- Het financieel stimuleren van initiatieven uit de stad om een toilet te realiseren voor winkelend publiek.

Bron: Gemeente Tilburg (19 maart 2024). Raadsbrief Openbare toiletvoorzieningen.

Bushaltes

In de Inwonersenquête 2024 Mobiliteit en deelvervoer[106] is de stelling neergelegd dat in Tilburg de kwaliteit van de bushaltes goed is. In de reacties van inwoners blijkt dat 66,5% de kwaliteit van de bushaltes goed vindt. In vergelijking met 2022 zijn er meer inwoners die vinden dat de kwaliteit van de bushaltes goed is (2022: 61,3%).

Op basis van een scan van stichting Toegankelijk Tilburg (2019) en een actualisatie met data van Haltescan heeft de gemeente in juni 2024 een inventarisatie gemaakt van de toegankelijkheid van Tilburgse bushaltes, zoals onderstaand weergegeven in tabel 1. De informatie is met de raad gedeeld in juni 2024[107].

 Zowel visueel als fysiek toegankelijk	 Niet visueel toegankelijk Wel fysiek toegankelijk	 Niet fysiek toegankelijk Wel visueel toegankelijk	 Niet visueel en niet fysiek toegankelijk	 Zitgelegenheid
229 haltes	58 haltes	13 haltes	64 haltes	166 haltes
62,9 %	15,9 %	3,6 %	17,6 %	n.v.t

Tabel 1 overzicht toegankelijkheid bushaltes Tilburg, de eerste vier kolommen geven de toegankelijkheid weer, de laatste kolom het aantal haltes waar een zitgelegenheid ontbreekt.

Bron: Gemeente Tilburg (4 juni 2024). Raadsbrief Toegankelijk Tilburg.

Bij het aanpassen van een bushalte volgt de gemeente de provinciale richtlijnen voor een toegankelijke bushalte en daarnaast zet de gemeente in op het plaatsen van zitgelegenheden op halteplaatsen zonder abri[108], zo wordt in de raadsbrief aangegeven. Dit gebeurt op verzoek van stichting Toegankelijk Tilburg. Verder betrekt de gemeente stichting Toegankelijk Tilburg bij de ontwerptekeningen en afwegingen van het plan voor bushaltes.

In april 2026 zijn schriftelijke vragen gesteld door de fractie PRO (voorheen GroenLinks/Partij van de Arbeid) over bushaltes aan het college. Het college heeft eerder aangegeven dat binnen de collegeperiode 2022-2026 100% toegankelijke bushaltes moeten worden gerealiseerd (een juridische plicht). De fractie vraagt het college welke bestaande bushaltes volledig en deels toegankelijk zijn (visueel en/of fysiek), welke redenen er zijn dat het college de 100% niet heeft gehaald, wanneer de 100%-score wordt behaald en of hiervoor voldoende middelen zijn in de Tussenrapportage dan wel de Programmabegroting 2027[109]. In mei 2026 heeft het college via een raadsbrief hierop gereageerd[110]. Het college geeft daarin aan dat bushaltes op dat moment voor meer dan 70% toegankelijk zijn. Dit is nog geen 100% toegankelijkheid omdat de resterende haltes ingewikkeld zijn om eenvoudig toegankelijk te maken. Er staan bijvoorbeeld grote bomen op het perron, parkeerplaatsen zijn niet verwijderd/verplaatst, uitritten van woningen en garages zijn aanwezig, of fietspaden moeten aanwezig blijven. Dit maakt ingrepen groter en duurder. In de raadsbrief geeft het college met tabel 2 aan wat in mei 2026 de stand van zaken is op het gebied van de toegankelijkheid

[106] Gemeente Tilburg. Inwonersenquête 2024 Mobiliteit en deelvervoer.
[107] Gemeente Tilburg (4 juni 2024). Raadsbrief Toegankelijk Tilburg.
[108] ABRI is een halfopen wachthuisje van glas en metaal bij haltes en stations.
[109] Gemeente Tilburg. Schriftelijke vragen 26-058 GL PvdA toegankelijke bushaltes.
[110] Gemeente Tilburg (26 mei 2026). Schriftelijke vragen visueel en toegankelijke bushaltes.

van bushaltes. Er is in tabel 2 ten opzichte van tabel 1 (de situatie in juni 2024) verbetering zichtbaar: het aantal volledig toegankelijke bushaltes is met bijna 10 procentpunt gestegen.

Tabel 1: Toegankelijkheid bushaltes zoals opgenomen in raadsbrief 2024

Zowel visueel als fysiek toegankelijk	Niet visueel toegankelijk Wel fysiek toegankelijk	Niet fysiek toegankelijk Wel visueel toegankelijk	Niet visueel en niet fysiek toegankelijk
229 haltes	58 haltes	13 haltes	64 haltes
62,9 %	15,9 %	3,6 %	17,6 %

Tabel 2: Toegankelijkheid bushaltes update (8 mei 2026)

Zowel visueel als fysiek toegankelijk	Niet visueel toegankelijk Wel fysiek toegankelijk	Niet fysiek toegankelijk Wel visueel toegankelijk	Niet visueel en niet fysiek toegankelijk
254 haltes	42 haltes	10 haltes	47 haltes
72,0 %	11,9 %	2,8 %	13,3 %

Bron: Gemeente Tilburg (26 mei 2026). Schriftelijke vragen Visueel en toegankelijke bushaltes.

In de periode na 2026 zijn er concrete projecten gepland, zo geeft het college in de raadsbrief aan. Die geplande ontwikkelingen zijn door het college doorgerekend en opgenomen in tabel 3. In die tabel is een significante verbetering zichtbaar ten opzichte van de huidige situatie (tabel 2). Het aantal volledig toegankelijke haltes groeit door naar bijna 90%. Naar verwachting zijn de ontwikkelingen voor 2030 afgerond.

Tabel 3: Toegankelijkheid bushaltes inclusief geplande ontwikkelingen

Zowel visueel als fysiek toegankelijk	Niet visueel toegankelijk Wel fysiek toegankelijk	Niet fysiek toegankelijk Wel visueel toegankelijk	Niet visueel en niet fysiek toegankelijk
314 haltes	0 haltes	5 haltes	34 haltes
89,0 %		*1,4 %*	*9,6 %*

Fietsstallingen

In de Inwonersenquête 2024 (onderdeel Mobiliteit en deelvervoer) is de stelling neergelegd dat bewaakte fietsstallingen goed toegankelijk zijn. Meer dan 80% vindt dat in het centrum de openingstijden van de bewaakte fietsstallingen ruim voldoende zijn, dat er voldoende bewaakte fietsstallingen in het centrum zijn en dat ze goed toegankelijk zijn. In 2024 is in vergelijking met 2022 het aandeel dat het (helemaal) eens is met de stelling ‘bewaakte fietsstallingen zijn goed toegankelijk’ enigszins gedaald[111].

2.3 Uitvoering beleidskaders digitale toegankelijkheid

Vanuit de interviews met ambtelijk betrokkenen wordt aangegeven dat de gemeente heeft ingezet op het in kaart brengen van het online landschap en dat de website van de gemeente, inclusief de formulieren die daar te vinden zijn, voldoet aan de toegankelijkheidseisen van het BDTO. Gerelateerde websites worden zoveel mogelijk digitaal toegankelijk ingericht. De ambitie is om digitale toegankelijkheid gemeentebreed te borgen, zodat toegankelijkheid vooraf wordt meegenomen, in plaats van dat er zaken achteraf worden hersteld.

[111] Gemeente Tilburg. Inwonersenquête 2024 Mobiliteit en deelvervoer.

Verantwoordingsverslag digitale toegankelijkheid

In de raadsbrief verantwoordingsverslag digitale toegankelijkheid uit februari 2026[112] wordt ingegaan op de statussen en aantallen toegankelijkheidsverklaringen:

Gemeente Tilburg heeft per *31 december 2025* de volgende statussen en aantallen toegankelijkheidsverklaringen.

Status	Aantal webtoepassingen
A: Voldoet volledig	13
B: Voldoet gedeeltelijk	22
C: Eerste maatregelen genomen	5
D: Voldoet niet	162
E: Geen verklaring	1

De situatie op *31 december 2024* was als volgt:

Status	Aantal webtoepassingen
A: Voldoet volledig	12
B: Voldoet gedeeltelijk	9
C: Eerste maatregelen genomen	1
D: Voldoet niet	221
E: Geen verklaring	5

Met een A, B of C status wordt voldaan aan de wet. Bij de D en E status moeten vervolgstappen gezet worden om te gaan voldoen.

Bron: Gemeente Tilburg (24 februari 2026). Raadsbrief Verantwoordingsverslag digitale toegankelijkheid.

De gemeente verwacht een afname van het aantal websites omdat zij kijkt naar het verminderen of samenvoegen van websites. Daarbij stuurt de gemeente ook op het ontwikkelen van websites op het technische platform waarop onder andere www.tilburg.nl en www.sportintilburg.nl zijn ontwikkeld. Deze strategie zorgt voor een meer herkenbare en gebruiksvriendelijke ervaring voor inwoners. Dit platform voldoet aan alle wet- en regelgeving[113].

Terwijl het aantal Tilburgse websites afneemt, verwacht de gemeente dat het aantal cloudapplicaties dat binnen haar bedrijfsvoering wordt gebruikt de komende jaren verder zal toenemen als gevolg van de beoogde beweging richting cloudapplicaties[114].

Digitale toegankelijkheid als onderdeel van de Inwonersenquête 2026

De gemeente heeft een vragenlijst ontwikkeld ten behoeve van de inwonersenquête 2026 die aan het einde van 2026 wordt afgenomen. Een aantal vragen zal een beeld geven van de digitale toegankelijkheid van de gemeente:

11. Welke van de volgende digitale diensten van de gemeente Tilburg heeft u in de afgelopen 12 maanden gebruikt? *(u kunt meerdere antwoorden geven)* de website van de gemeente Tilburg een digitaal formulier van de gemeente 'Mijn gemeente' geen van deze [uniek antwoord]
12. In hoeverre bent u het eens met de volgende uitspraken over de online diensten van de gemeente? *(helemaal oneens – oneens – neutraal – eens – helemaal eens – weet niet/n.v.t.)* Ik kan de informatie of diensten makkelijk vinden. Het is makkelijk om een aanvraag of melding online te regelen bij de gemeente.
13. In hoeverre bent u het eens met de volgende uitspraken? *(helemaal oneens – oneens – neutraal – eens – helemaal eens – weet niet/n.v.t.)* De gemeente legt duidelijk uit hoe online diensten werken. De gemeente is eerlijk over wat zij doet met mijn gegevens. De gemeente betrekt inwoners op tijd bij veranderingen in digitale diensten.

[112] Gemeente Tilburg (24 februari 2026). Raadsbrief Verantwoordingsverslag digitale toegankelijkheid.
[113] Gemeente Tilburg (24 februari 2026). Raadsbrief Verantwoordingsverslag digitale toegankelijkheid.
[114] Gemeente Tilburg (24 februari 2026). Raadsbrief Verantwoordingsverslag digitale toegankelijkheid.

14. Op 'Mijn gemeente' kunt u nu uw gegevens en zaken met de gemeente bekijken. Welke van de volgende onderdelen zou u gebruiken als de gemeente ze beschikbaar zou maken?
(u kunt meerdere antwoorden geven)
mijn contactmomenten (e-mail/telefoon)
mijn meldingen (openbare ruimte)
mijn paspoort- en identiteitskaartgegevens
mijn vergunningsaanvragen
mijn gemeentebelastingen
mijn bezoeken aan de milieustraat
anders
geen van allen (uniek)

2.4 Ervaringen van maatschappelijke organisaties

Voor het onderzoek heeft de RKT maatschappelijke organisaties bevraagd die mensen met uiteenlopende lichamelijke, verstandelijke, cognitieve, communicatieve beperkingen of mentale kwetsbaarheden ondersteunen of vertegenwoordigen. De organisaties zijn actief op het gebied van belangenbehartiging, zorg, welzijn, cliëntondersteuning, mentale gezondheid, bestaanszekerheid en maatschappelijke participatie. De verkregen informatie geeft geen representatief oordeel van alle mensen met een beperking, maar biedt wel inzicht in terugkerende ervaringen en signalen uit de praktijk. Dit geeft het volgende beeld:

Positieve ontwikkelingen

Maatschappelijke organisaties zien verschillende positieve ontwikkelingen. De gemeente betrekt stichting Toegankelijk Tilburg en ervaringsdeskundigen vaker bij projecten in de openbare ruimte en digitale dienstverlening. In de openbare ruimte zijn volgens maatschappelijke organisaties zichtbare verbeteringen gerealiseerd, onder meer bij de Stationsstraat, verkeerslichten en de toegankelijkheid van onderdelen van de Tilburgse Kermis. Ook waarderen maatschappelijke organisaties de gemeentelijke ondersteuning van laagdrempelige voorzieningen, zoals onafhankelijke cliëntondersteuning (vanuit ContourdeTwern en MEE de Meent Groep), de Kiem-uren (vanuit Herstelacademie De Kiem), de Aat-punten[115] en Integrale Vroeghulp[116]. Deze voorzieningen kunnen inwoners helpen om de weg naar ondersteuning te vinden, informatie te begrijpen en maatschappelijk actief te blijven.

Praktische toegankelijkheid is wisselend

Tegelijkertijd ervaren maatschappelijke organisaties dat de praktische toegankelijkheid nog wisselend is; er zijn verschillen per voorziening, doelgroep en situatie. Inwoners kunnen moeite hebben met ingewikkelde gemeentelijke brieven, digitale informatie, procedures en versnipperde loketten. Voor sommige inwoners is persoonlijke begeleiding nodig om een aanvraag te doen, een gesprek te voeren of hun ondersteuningsvraag te formuleren. Ook worden wachttijden bij Toegang Tilburg, wisselingen van begeleiders en het herhaaldelijk moeten vertellen van hetzelfde verhaal genoemd als drempels die de toegang tot passende ondersteuning bemoeilijken. Bovendien wordt benoemd dat mensen met een niet-zichtbare beperking soms meer tijd nodig hebben om hun verhaal over te brengen en de kern van informatie te doorgronden. Vooraf bepaalde afhandelingstijden voor ondersteuningsvragen sluiten niet altijd aan bij wat deze doelgroep nodig heeft.

De maatschappelijke organisaties signaleren dat de gemeentelijke aanpak relatief zichtbaar is voor fysieke en digitale toegankelijkheid, maar minder herkenbaar voor mensen met verstandelijke, cognitieve, communicatieve beperkingen of mentale kwetsbaarheden. Voor deze groepen gaat toegankelijkheid niet alleen over voorzieningen, maar ook over begrijpelijkheid, prikkelgevoeligheid, vertrouwen, continuïteit, bejegening en voldoende tijd. Organisaties die deze mensen ondersteunen, voelen zich nog niet altijd structureel betrokken bij de ontwikkeling en communicatie van gemeentelijke initiatieven.

[115] Aat staat voor Antwoord en Advies Tilburg. Het zijn de inloop- en servicepunten in de dorpen en wijken van de gemeente Tilburg waar inwoners gratis en zonder afspraak terecht kunnen met al hun dagelijkse vragen.
[116] Integrale Vroeghulp biedt vroegtijdige ondersteuning bij meervoudige ontwikkelings- en/of gedragsvraagstukken voor kinderen van 0 tot 6 jaar door heel Nederland. Bron: IVH regio Midden-Brabant | Integrale Vroeghulp.

Bekendheid en vindbaarheid

Een terugkerend aandachtspunt is de bekendheid en vindbaarheid van zowel gemeentelijke voorzieningen als maatschappelijke organisaties. Initiatieven zoals het Hidden Disabilities Sunflower-initiatief, voorzieningen op de Tilburgse Kermis, Aat-punten en laagdrempelige ondersteuning zijn niet bij alle maatschappelijke organisaties, begeleiders en potentiële gebruikers bekend. Daardoor worden bestaande mogelijkheden niet altijd benut. De maatschappelijke organisaties zien voor de gemeente een rol in het gerichter informeren van relevante netwerken en in het actief verbinden van gemeentelijke toegang, wijkvoorzieningen, zorgorganisaties en ervaringsdeskundigen.

Betrokkenheid en terugkoppeling

Maatschappelijke organisaties waarderen het wanneer zij vroegtijdig worden betrokken en de gemeente zichtbaar iets met hun signalen doet. Tegelijkertijd ervaren enkele organisaties dat adviezen en rapportages niet altijd tot herkenbare beleidsaanpassingen leiden of dat onvoldoende wordt teruggekoppeld waarom een advies niet wordt overgenomen. Zij vragen daarom om structurele overleg- en terugkoppelingsmomenten en om bredere inzet van ervaringsdeskundigen, waaronder ervaringsdeskundigen met een verstandelijke beperking, autisme of mentale kwetsbaarheid.

Gemeentelijk eigenaarschap

Het beeld van diffuus eigenaarschap wordt herkend door verschillende maatschappelijke organisaties. Zij ervaren niet altijd duidelijkheid over welke gemeentelijke afdeling of medewerker aanspreekbaar is op een toegankelijkheidsvraagstuk. De contacten verlopen vaak via afzonderlijke beleidsmedewerkers, subsidierelaties, Toegang Tilburg of stichting Toegankelijk Tilburg. Daardoor kan de samenwerking goed verlopen wanneer de juiste personen elkaar kennen, maar is deze ook kwetsbaar bij personeelswisselingen of wanneer een vraagstuk meerdere beleidsterreinen raakt.

Capaciteit en middelen

Ook wijzen maatschappelijke organisaties op het belang van structurele capaciteit en financiering. Tijdelijke subsidies maken het mogelijk om nieuwe vormen van ondersteuning en preventie te ontwikkelen, maar het aflopen van financiering kan de continuïteit daarvan onder druk zetten. Daarnaast vragen samenwerking en kennisoverdracht tussen zorg, onderwijs, welzijn en gemeente volgens de organisaties om voldoende professionele ruimte en middelen. Niet alleen de beschikbaarheid van voorzieningen, maar ook de capaciteit bij gemeentelijke toegangsfuncties is daarbij van belang.

Samenhang tussen gemeente en maatschappelijke organisaties

Maatschappelijke organisaties ervaren dat de samenhang tussen gemeentelijke beleidsterreinen en uitvoeringsorganisaties nog niet altijd vanzelfsprekend is. Knelpunten ontstaan met name op de overgangen tussen zorg en begeleiding, tussen fysieke voorzieningen en de informatie daarover, en tussen gemeentelijke dienstverlening en laagdrempelige ondersteuning in de wijk. Zo kan een voorziening of toegankelijkheidsmaatregel beschikbaar zijn, terwijl cliënten, begeleiders en maatschappelijke organisaties hiervan niet tijdig op de hoogte zijn. Ook kan tijdelijke Wmo-begeleiding onvoldoende aansluiten op een langdurige of blijvende ondersteuningsbehoefte.

Tegelijkertijd zijn er voorbeelden van samenwerking die volgens maatschappelijke organisaties meerwaarde opleveren. Genoemd worden de samenwerking rond Integrale Vroeghulp, de afstemming tussen ContourdeTwern en de afdelingen Vastgoed en Sociaal over wijkcentra, het inschakelen van ervaringsdeskundigen bij projecten in de openbare ruimte en de samenwerking met onafhankelijke cliëntondersteuners. Deze voorbeelden laten zien dat integrale samenwerking mogelijk is, maar nog niet overal vanuit een vaste gemeentebrede structuur wordt georganiseerd.

Fysieke toegankelijkheid

Ervaringen met de openbare ruimte

Maatschappelijke organisaties zien dat de gemeente ervaringsdeskundigen steeds vaker vroegtijdig betrekt bij herinrichtingsprojecten. Als positieve voorbeelden worden de herinrichting van de Stationsstraat, aanpassingen aan oversteekplaatsen, rateltikkers bij verkeerslichten en het combineren van werkzaamheden aan leidingen met toegankelijkheidsverbeteringen genoemd. Ook wordt gewaardeerd dat gemelde knelpunten in de openbare ruimte door de gemeente worden beoordeeld en dat hierover doorgaans een inhoudelijke reactie volgt.

Daar staat tegenover dat betrokkenheid van ervaringsdeskundigen volgens de organisaties nog niet in ieder project op dezelfde manier is geborgd. Het Stadsforum wordt hierbij meermaals als voorbeeld genoemd. Vertegenwoordigers van mensen met een visuele en lichamelijke beperking ervaren problemen door de gekozen bestrating, onvoldoende contrast tussen verkeersstromen en pleinruimte en obstakels voor taststokken, rollators en rolstoelen. Volgens de betrokken organisaties laat dit voorbeeld zien dat toegankelijkheid vanaf de eerste ontwerpfase een expliciete randvoorwaarde moet zijn en niet pas na realisatie moet worden beoordeeld.

Ook bij evenementen blijven praktijkknelpunten bestaan. Hoewel organisaties verbeteringen noemen bij de Tilburgse Kermis, zoals kabelmatten en digitale informatie, worden ook hoge drempels, onvoldoende brede doorgangen en problemen voor rollators, rolstoelen en scootmobielen gemeld. De ervaringen verschillen daarmee per locatie en per gebruiker. Dit onderstreept het belang van toetsing door verschillende groepen ervaringsdeskundigen, zowel voorafgaand aan als tijdens de uitvoering.

Ervaringen met wijkcentra
Vanuit de wijkcentra ontstaat een gemengd beeld van de fysieke toegankelijkheid van gemeentelijk vastgoed. Veel wijkcentra beschikken over drempelloze toegangen, brede deuren, liften en toegankelijke toiletten. Een van de maatschappelijke organisaties geeft aan dat de gemeente als eigenaar verantwoordelijk is voor bouwkundige aanpassingen en dat hierover afstemming plaatsvindt met de afdelingen Vastgoed en Sociaal.

Tegelijkertijd ontstaan nieuwe praktische aandachtspunten. Door het toenemende gebruik van rollators en scootmobielen is op verschillende locaties behoefte aan voldoende en veilige stallingsmogelijkheden, zonder dat entrees of vluchtroutes worden geblokkeerd. Ook vragen brandveiligheid en ontruiming om maatwerk, omdat niet alle bezoekers zelfstandig of even snel een gebouw kunnen verlaten. Verder zijn verschillende wijkcentra onvoldoende bestand tegen hoge temperaturen, terwijl juist kwetsbare mensen behoefte kunnen hebben aan een koele ontmoetingsplek. Deze ervaringen laten zien dat fysieke toegankelijkheid niet alleen betrekking heeft op het kunnen betreden van een gebouw, maar ook op veilig en bruikbaar verblijf onder uiteenlopende omstandigheden.

Digitale en communicatieve toegankelijkheid
Maatschappelijke organisaties erkennen dat de gemeente stappen heeft gezet op het gebied van digitale toegankelijkheid. Als positieve voorbeelden worden de voorleesfunctie op de gemeentelijke website, de ontwikkeling van T-helpt[117] en het betrekken van gebruikers bij het testen van digitale informatie genoemd. Tegelijkertijd blijkt uit de praktijkervaringen dat technische toegankelijkheid niet automatisch betekent dat informatie ook begrijpelijk en bruikbaar is voor mensen met een verstandelijke, cognitieve of communicatieve beperking.

Verschillende organisaties vragen daarom om consequenter gebruik van B1-taal, korte en concrete handelingsinformatie en visuele ondersteuning, bijvoorbeeld in de vorm van pictogrammen. Daarbij wordt erop gewezen dat gemeentelijke brieven en websites nog regelmatig moeilijk te begrijpen zijn en dat digitale informatie ook via een niet-digitaal kanaal beschikbaar moet blijven. Een van de maatschappelijke organisaties benadrukt dat bij mensen met een taalontwikkelingsstoornis of andere communicatieve beperking beeldondersteuning soms effectiever is dan uitsluitend vereenvoudigde schriftelijke taal. Een andere maatschappelijke organisatie wijst daarnaast op het belang van samenhang tussen loketten en regelingen, zodat inwoners niet zelfstandig door complexe en versnipperde informatie hoeven te navigeren.

Sociale toegankelijkheid
Uit de gesprekken en schriftelijke reacties van maatschappelijke organisaties blijkt dat sociale toegankelijkheid in de praktijk breder wordt ervaren dan alleen begrijpelijke taal en een passende bejegening. Het gaat volgens deze organisaties ook om de mate waarin inwoners de weg naar ondersteuning weten te vinden, procedures kunnen overzien, niet steeds opnieuw hun situatie hoeven toe te lichten en daadwerkelijk toegang krijgen tot passende hulp. Vooral voor mensen met verstandelijke, cognitieve, communicatieve beperkingen of mentale kwetsbaarheden kunnen ingewikkelde procedures, versnipperde loketten en

[117] Tilburg Helpt.

onduidelijke informatie ertoe leiden dat ondersteuning formeel wel beschikbaar is, maar in de praktijk moeilijk bereikbaar blijft.

Maatschappelijke organisaties benadrukken daarnaast het belang van persoonlijke ondersteuning en relationele nabijheid. Laagdrempelige voorzieningen in de wijk, onafhankelijke cliëntondersteuning en de inzet van ervaringsdeskundigen kunnen inwoners helpen om hun ondersteuningsvraag te formuleren, informatie te begrijpen en daadwerkelijk mee te doen. Voor mensen met een mentale kwetsbaarheid kan een omgeving waarin zij zonder indicatie of verwijzing welkom zijn bijdragen aan herstel, eigen regie en maatschappelijke participatie. Sociale toegankelijkheid vraagt volgens de organisaties daarom niet alleen om aanpassing van gemeentelijke communicatie, maar ook om voldoende tijd, maatwerk, continuïteit en kennis van uiteenlopende typen beperkingen bij medewerkers en uitvoerende partners. Dit geldt in het bijzonder bij het formuleren en behandelen van ondersteuningsvragen van mensen met een niet-zichtbare beperking.

2.5 Ervaringen van fracties uit de gemeenteraad

Fysieke toegankelijkheid

Ervaringen met gemeentelijke gebouwen en openbare ruimte

De gesprekken met fracties laten zien dat de gerealiseerde voortgang niet betekent dat alle gemeentelijke gebouwen in de dagelijkse praktijk volledig zelfstandig bruikbaar zijn voor iedere inwoner met een beperking. Als aandachtspunt is onder meer genoemd dat zware of niet zelfstandig te openen deuren en het ontbreken van voldoende toegankelijke toiletten de zelfstandige verplaatsing binnen een gebouw kunnen beperken. Ook is vanuit een fractie aangegeven dat adviezen van ervaringsdeskundigen bij bouw- en verbouwprojecten wel worden gevraagd, maar niet altijd herkenbaar in het uiteindelijke ontwerp of de uitvoering terugkomen. Vanuit de gesproken fracties wordt eveneens benadrukt dat toegankelijkheid in ruimtelijke projecten vanaf de eerste ontwerpfase als uitgangspunt moet worden gehanteerd. Als voorbeelden worden het Stadsforum en tijdelijke situaties rondom bouwlocaties genoemd. Volgens de betreffende gesprekspartners kunnen materiaalkeuze, onvoldoende visueel contrast, obstakels en ontoegankelijke tijdelijke looproutes ertoe leiden dat mensen met een beperking niet zelfstandig of veilig gebruik kunnen maken van de openbare ruimte. Wanneer toegankelijkheid pas na realisatie wordt beoordeeld, zijn aanpassingen moeilijker en kostbaarder.

Digitale toegankelijkheid

De fractiegesprekken laten zien dat digitale toegankelijkheid volgens de gesprekspartners niet alleen betrekking heeft op de technische toegankelijkheid van websites, applicaties, formulieren en pdf-bestanden. Ook de vindbaarheid van informatie, het gebruik van begrijpelijke taal en de beschikbaarheid van een telefonisch, schriftelijk of fysiek alternatief zijn van belang. Vanuit meerdere fracties is erop gewezen dat inwoners die niet digitaal vaardig zijn of moeite hebben met het vinden en begrijpen van informatie, niet altijd zelfstandig de juiste gemeentelijke route kunnen volgen. Een digitaal toegankelijke voorziening is voor deze inwoners daarom niet automatisch ook praktisch toegankelijk.

2.6 Totaalbeeld uitvoering toegankelijkheid

De uitvoering van toegankelijkheidsbeleid kent in Tilburg vele verschijningsvormen. In vrijwel alle onderzochte beleidsvelden zijn voorbeelden gevonden van maatregelen die de toegankelijkheid voor mensen met een beperking moeten vergroten. Deze variëren van grootschalige investeringen in gemeentelijk vastgoed en digitale infrastructuur tot relatief kleinere verbeteringen in de openbare ruimte of dienstverlening. Daarbij wordt veel gebruikgemaakt van ervaringsdeskundigheid, zowel via stichting Toegankelijk Tilburg als via andere belangenorganisaties en inwoners.

Er zijn wel verschillen ontstaan tussen beleidsterreinen en projecten. Sommige onderdelen van de organisatie beschikken inmiddels over uitgewerkte werkwijzen en uitvoeringskaders, terwijl andere onderdelen nog sterk afhankelijk zijn van individuele inzet of incidentele aandacht.

De interviews laten zien dat ambtelijk betrokkenen over het algemeen positief zijn over de ontwikkelingen die de afgelopen jaren hebben plaatsgevonden. Tegelijkertijd wordt aangegeven dat de uitvoering nog niet overal even consistent is en dat verdere borging nodig blijft om toegankelijkheid structureel onderdeel te maken van het reguliere werkproces.

Maatschappelijke organisaties noemen naast de toegenomen aandacht voor toegankelijkheid en de gerealiseerde verbeteringen ook verschillende knelpunten. Zij ervaren dat de uitwerking per doelgroep, project en gemeentelijk onderdeel verschilt. Vooral voor mensen met een verstandelijke, cognitieve, communicatieve beperking of mentale kwetsbaarheid wordt toegankelijkheid nog onvoldoende consequent vertaald in begrijpelijke informatie, passende bejegening, continuïteit van ondersteuning en vindbare voorzieningen.

De fracties herkennen dat de gemeente op uiteenlopende terreinen activiteiten uitvoert en concrete verbeteringen heeft gerealiseerd. Genoemd worden onder meer de toegankelijkheid van gemeentelijke gebouwen, bushaltes, speelplekken, openbare toiletten, evenementen en digitale communicatie. Tegelijkertijd ervaren meerdere fracties dat toegankelijkheid nog onvoldoende als integraal en structureel uitgangspunt wordt toegepast. De uitvoering blijft volgens hen op onderdelen afhankelijk van politieke aandacht, afzonderlijke moties, betrokken medewerkers en signalen van inwoners of ervaringsdeskundigen. De fractiegesprekken onderstrepen daarmee dat de opgave niet uitsluitend bestaat uit het realiseren van aanvullende maatregelen, maar vooral uit het gemeentebreed borgen van toegankelijkheid in ontwerp, uitvoering, monitoring en verantwoording.

2.7 Resultaten

Om te beoordelen in hoeverre de gemeentelijke ambities zijn gerealiseerd, is gekeken naar zowel feitelijke resultaten als de ervaringen van betrokkenen. Daarbij is gebruikgemaakt van beleidsdocumenten, voortgangsrapportages, inwonersenquêtes en interviews met portefeuillehouders, ambtelijk betrokkenen en maatschappelijke organisaties.

In documenten en interviews worden verschillende gerealiseerde maatregelen en verbeteringen genoemd. Op verschillende terreinen is sprake van een stijgende lijn ten opzichte van de situatie enkele jaren geleden.

Maatschappelijke organisaties wijzen onder meer op verbeteringen in delen van de openbare ruimte, de structurelere betrokkenheid van ervaringsdeskundigen, laagdrempelige herstel- en ontmoetingsvoorzieningen, onafhankelijke cliëntondersteuning, Aat-punten en initiatieven voor vroegtijdige en integrale ondersteuning. De organisaties geven aan dat deze voorzieningen inwoners kunnen ondersteunen bij deelname aan de samenleving doordat inwoners ondersteuning dichter bij huis kunnen vinden, hulp krijgen bij het begrijpen van informatie of procedures en meer mogelijkheden krijgen om maatschappelijk mee te doen.

Tegelijkertijd blijkt dat het lastig is om de totale voortgang nauwkeurig te bepalen vanuit beleidsdocumenten. De gemeente beschikt wel over informatie over afzonderlijke projecten en maatregelen, maar veel doelstellingen zijn niet uitgewerkt in meetbare indicatoren of streefwaarden. Daarmee kan niet worden vastgesteld in welke mate de oorspronkelijke ambities daadwerkelijk zijn bereikt.

De maatschappelijke organisaties beschikken ook niet over een systematisch totaalbeeld van de effecten van het gemeentelijke toegankelijkheidsbeleid. Ook zij geven aan dat de vraag in welke mate mensen met een beperking verbetering ervaren moeilijk te beantwoorden is zonder een duidelijke uitgangssituatie, indicatoren en structurele raadpleging van mensen met verschillende typen beperkingen.

3. Monitoring en leervermogen

Hoofdstuk 3 beschrijft hoe het college de voortgang en effecten in relatie tot toegankelijkheid voor mensen met een beperking monitort (denk aan indicatoren, klachten/meldingen, evaluaties), hoe wordt bijgestuurd en hoe hierover aan de raad wordt gerapporteerd (deelvraag 7). Hoofdstuk 3 beschrijft ook welke verbeterkansen er zijn voor de toegankelijkheid voor mensen met een beperking, onder meer op het gebied van prioritering, verantwoordelijkheden, capaciteit, middelen, monitoring, verantwoording, randvoorwaarden en de doorwerking van het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap uit 2007 (deelvraag 8).

3.1 Monitoring

Monitoring vormt een belangrijke voorwaarde voor het kunnen sturen op toegankelijkheid. Alleen wanneer inzicht bestaat in voortgang, knelpunten en effecten kan worden bepaald of beleid daadwerkelijk leidt tot een toegankelijkere gemeente. Binnen dit onderzoek is daarom gekeken naar de wijze waarop de gemeente informatie verzamelt, verwerkt en gebruikt om beleid en uitvoering te verbeteren.

Uit de documentanalyse blijkt dat de gemeente op verschillende terreinen gegevens verzamelt over toegankelijkheid. Daarbij gaat het onder meer om beleidsrapportages, voortgangsrapportages, inwonersenquêtes, verantwoordingsverslagen over digitale toegankelijkheid en KPI's binnen specifieke opdrachten aan maatschappelijke organisaties, waaronder gegevens over klanttevredenheid. Daarnaast spelen signalen van maatschappelijke organisaties, ervaringsdeskundigen en inwoners een belangrijke rol bij het identificeren van verbeterpunten.

De onderzochte documenten laten zien dat monitoring vooral plaatsvindt binnen afzonderlijke beleidsterreinen. Hierdoor ontstaat veel informatie over specifieke onderwerpen, maar ontbreekt een integraal overzicht van de ontwikkeling van toegankelijkheid als geheel.

Maatschappelijke organisaties vormen in de praktijk een aanvullende informatiebron. Zij ontvangen signalen en ondersteuningsvragen van inwoners, melden knelpunten in de openbare ruimte en dienstverlening en brengen ervaringen in via overleg, rapportages en advisering aan de gemeente. Deze signalen worden echter niet volgens één herkenbare gemeentebrede methode verzameld, geanalyseerd en teruggekoppeld. Enkele maatschappelijke organisaties ervaren dat niet altijd zichtbaar is of en hoe hun signalen doorwerken in beleid en uitvoering.

De gesproken fracties verschillen in hun waardering van de informatievoorziening aan de raad. Eén fractie beschouwt de rapportage als vrij volledig. Andere fracties geven aan dat zij weinig informatie ontvangen over toegankelijkheid of dat relevante informatie verspreid is over raadsinformatiebrieven, jaarstukken, toegankelijkheidsverslagen en afzonderlijke beleidsterreinen. Daardoor moeten raadsleden informatie zelf verzamelen en combineren om een totaalbeeld te krijgen. Vooral inzicht in de samenhang tussen doelen, uitgevoerde maatregelen, resterende opgaven en ervaren effecten voor mensen met een beperking wordt gemist. De gesprekken met de fracties wijzen daarmee niet zozeer op een volledig ontbreken van informatie, maar vooral op een verschil tussen beschikbare deelinformatie en de bruikbaarheid daarvan voor kaderstelling en controle. Vanuit de fracties is behoefte uitgesproken aan periodieke, samenhangende informatie over fysieke, digitale en sociale toegankelijkheid. Daarbij kunnen zowel concrete voortgangsgegevens als ervaringen van mensen met een beperking en van ervaringsdeskundigen worden betrokken. Het VN-verdrag Handicap is door een fractie genoemd als mogelijke kapstok voor een dergelijke integrale verantwoording.

3.2 Leervermogen

3.2.1 Totaalbeeld

Uit de documentanalyse en interviews met ambtelijk betrokkenen blijkt dat toegankelijkheid de afgelopen jaren meer aandacht heeft gekregen binnen verschillende beleidsterreinen. Verschillende betrokkenen geven aan dat toegankelijkheid inmiddels veel nadrukkelijker op de agenda staat dan enkele jaren geleden. Niet alleen binnen Sociaal, maar ook binnen Vastgoed, openbare ruimte, dienstverlening en digitalisering is sprake van toenemende aandacht voor de behoeften van mensen met een beperking. Deze ontwikkeling wordt mede toegeschreven aan het VN-verdrag Handicap, de groeiende betrokkenheid van ervaringsdeskundigen en de bestuurlijke aandacht voor inclusie en toegankelijkheid.

De interviews met ambtelijk betrokkenen laten zien dat leren en verbeteren in belangrijke mate plaatsvinden vanuit concrete ervaringen in projecten en uitvoeringspraktijken. Verschillende afdelingen geven aan dat inzichten uit eerdere projecten worden gebruikt bij nieuwe ontwikkelingen. Ook worden signalen van stichting Toegankelijk Tilburg, maatschappelijke organisaties en inwoners actief benut om knelpunten te identificeren en oplossingen te ontwikkelen, zo wordt aangegeven. Tegelijkertijd gebeurt dit leren veelal binnen afzonderlijke domeinen en projecten en minder vanuit een organisatiebrede verbetercyclus.

Daarnaast blijkt dat toegankelijkheid steeds vaker aan de voorkant van processen wordt meegenomen. Waar maatregelen in het verleden regelmatig achteraf moesten worden toegevoegd, groeit het besef binnen de gemeente dat toegankelijkheid onderdeel moet zijn van ontwerp, beleid en uitvoering vanaf het eerste moment. Deze ontwikkeling is onder meer zichtbaar in het Handboek Lopen, de aanpak van digitale toegankelijkheid, vastgoedprojecten en het gebruik van ervaringsdeskundigheid bij nieuwe ontwikkelingen. Tegelijkertijd geven verschillende geïnterviewden aan dat deze werkwijze nog niet overal vanzelfsprekend is en dat verdere borging nodig blijft.

Uit de gesprekken met maatschappelijke organisaties blijkt dat leren vooral zichtbaar is wanneer er directe samenwerking rond een concreet project plaatsvindt. Vroege betrokkenheid van ervaringsdeskundigen kan leiden tot aanpassing van ontwerpen en uitvoering, zoals in delen van de openbare ruimte. Ook signalen uit cliëntondersteuning en zorg hebben op onderdelen tot verbetering geleid. Tegelijkertijd ervaren organisaties dat lessen nog onvoldoende gemeentebreed worden vastgelegd en gedeeld. Daardoor kan een knelpunt in het ene project worden opgelost, terwijl een vergelijkbaar knelpunt elders opnieuw ontstaat.

De afgelopen jaren lag de nadruk vooral op het realiseren van concrete verbeteringen en het vergroten van bewustwording. Naarmate de basis verder op orde komt, ontstaat bij geïnterviewden behoefte aan meer samenhang, sturing, monitoring en structurele borging. Verschillende gesprekspartners wijzen erop dat de volgende stap niet zozeer ligt in het uitvoeren van meer afzonderlijke projecten, maar vooral in het ontwikkelen van een integrale aanpak waarin verantwoordelijkheden, middelen, monitoring en uitvoering beter met elkaar worden verbonden.

3.2.2 Verbeterkansen

Tegen deze achtergrond is gekeken naar welke verbeterkansen betrokkenen uit dit onderzoek zien voor de verdere ontwikkeling van toegankelijkheid binnen de gemeente en welke randvoorwaarden nodig zijn om deze ontwikkeling duurzaam voort te zetten. Deze verbeterkansen zijn hieronder geordend.

Benoemd vanuit portefeuillehouders, ambtelijk en extern betrokkenen:

De door portefeuillehouders, ambtelijk betrokkenen en extern betrokkenen benoemde verbeterkansen hebben vooral betrekking op het versterken van prioritering en sturing, verantwoordelijkheden en organisatie, capaciteit en middelen, monitoring en verantwoording, en randvoorwaarden en uitvoering.

Prioritering en sturing:

- Formuleren van duidelijke ambities, doelen, KPI’s en tijdspaden;

- Versterken van centrale regie en eigenaarschap (integrale aanpak);
- Expliciet verankeren van toegankelijkheid in beleid en processen (borging).

Verantwoordelijkheden en organisatie:
- Duidelijker toebedelen van verantwoordelijkheden aan de verschillende afdelingen en medewerkers;
- Verbeteren van interne samenwerking en samenhang (bijvoorbeeld een betere verbinding tussen de Wmo-consulenten en het Sportbedrijf, zodat zij mensen met een beperking op de voorzieningen kunnen wijzen);
- Minder afhankelijkheid van individuele inzet en medewerking van medewerkers.

Capaciteit en middelen:
- Structureel borgen van financiering;
- Vergroten van kennis en deskundigheid over toegankelijkheid binnen teams;
- Beter benutten van bestaande subsidieregelingen.

Monitoring en verantwoording:
- Ontwikkelen van indicatoren en meetmethoden voor toegankelijkheid;
- Systematischer volgen van effecten voor mensen met een beperking;
- Betere informatievoorziening richting raad;
- Versterken van regionale en provinciale kennisuitwisseling en monitoring om van elkaars ervaringen en resultaten te leren.

Randvoorwaarden en uitvoering:
- Toegankelijkheid structureel tijdens de ontwerpfase (‘by design’) meenemen;
- Fysieke toegankelijkheid krijgt volop aandacht; er is nog meer aandacht nodig voor mensen met een verstandelijke, cognitieve, communicatieve beperking of mentale kwetsbaarheid;
- Versterken van samenhang tussen fysieke, digitale en sociale toegankelijkheid;
- Verbeteren van de vindbaarheid en bekendheid van bestaande voorzieningen en ondersteuningsmogelijkheden voor mensen met een lichamelijke, verstandelijke, cognitieve, communicatieve beperking of mentale kwetsbaarheid.

Benoemd vanuit maatschappelijke organisaties die zich inzetten voor Tilburgers met een beperking:

De verbeterkansen die maatschappelijke organisaties noemen, concentreren zich rond vier samenhangende opgaven. Ten eerste vragen zij om toegankelijkheid vanaf het begin als harde randvoorwaarde mee te nemen in beleid, ontwerp en uitvoering. Ten tweede vragen zij om verbreding van de aandacht van vooral fysieke en digitale toegankelijkheid naar verstandelijke, cognitieve, communicatieve beperkingen en mentale kwetsbaarheden. Ten derde zien zij behoefte aan een duidelijkere en structurelere samenwerking tussen gemeente, ervaringsdeskundigen, zorg- en welzijnsorganisaties en onafhankelijke cliëntondersteuners. Ten vierde vragen zij om betere monitoring en terugkoppeling, zodat zichtbaar wordt wat met signalen en adviezen gebeurt en of mensen met een beperking daadwerkelijk verbetering ervaren.

Prioritering en sturing:
- Vraag maatschappelijke organisaties die de gemeente subsidieert expliciet aandacht te besteden aan hun bijdrage aan toegankelijkheid voor mensen met een beperking;
- Maak toegankelijkheid een expliciete randvoorwaarde vanaf de start van ruimtelijke projecten (‘by design’) en laat toegankelijkheid zwaarder wegen dan esthetische ontwerpkeuzes.
- Zet toegankelijkheidsbeleid niet alleen in op ondersteuning, maar ook op preventie van cognitieve beperkingen en mentale kwetsbaarheden en de daarbij behorende ondersteuningsbehoeften.

Verantwoordelijkheden en organisatie:
- Maak voor inwoners én maatschappelijke organisaties duidelijk waar zij binnen de gemeentelijke organisatie terecht kunnen;
- Leg actief verbindingen tussen maatschappelijke organisaties ten behoeve van kennisuitwisseling en samenwerking zodat initiatieven rondom toegankelijkheid beter worden gevonden en benut;

- Zorg voor een vaste structuur voor overleg en informatie-uitwisseling tussen de gemeente en maatschappelijke organisaties.

Capaciteit en middelen:

- Borg structureel voldoende middelen voor toegankelijkheid, inclusief middelen om samenwerking tussen maatschappelijke organisaties vaker mogelijk te maken;
- Ondersteun en borg succesvolle preventieve initiatieven op het vlak van toegankelijkheid door maatschappelijke organisaties, zodat deze initiatieven kunnen worden doorgezet na het aflopen van de subsidie;
- Investeer in kennisontwikkeling en deskundigheidsbevordering binnen de gemeentelijke organisatie over verschillende vormen van (niet-zichtbare) beperkingen;
- Zorg voor voldoende professionele capaciteit binnen Toegang Tilburg en andere toegangsfuncties om wachttijden voor mensen met een beperking of mentale kwetsbaarheid te beperken.

Monitoring en verantwoording:

- Monitor structureel of mensen met een beperking of mentale kwetsbaarheid daadwerkelijk verbeteringen ervaren in de uitvoering van gemeentelijk beleid rondom toegankelijkheid;
- Benut signalen vanuit maatschappelijke organisaties beter. Maatschappelijke organisaties ervaren dat meldingen regelmatig weinig zichtbaar effect hebben;
- Zorg voor terugkoppeling wanneer adviezen of signalen van maatschappelijke organisaties niet worden overgenomen; ook een gemotiveerde afwijzing wordt gewaardeerd.

Randvoorwaarden en uitvoering:

- Integreer toegankelijkheid direct in ontwerpen van openbare gebouwen en openbare ruimte, zodat dure aanpassingen achteraf worden voorkomen;
- Blijf aandacht houden voor fysieke toegankelijkheid van evenementen zoals de Tilburgse Kermis;
- Zet sterker in op bewustwording, acceptatie en inclusie van mensen met een verstandelijke, cognitieve, communicatieve beperking of mentale kwetsbaarheid. Maak meer gebruik van ervaringsdeskundigen, ook uit maatschappelijke organisaties gericht op deze doelgroepen (naast inzet van ervaringsdeskundigen vanuit stichting Toegankelijk Tilburg). Versterk de verbinding tussen Wmo, mentale gezondheid en laagdrempelige ondersteuning in de wijk. Stimuleer kennisuitwisseling en samenwerking tussen onderwijs-, zorg- en welzijnsorganisaties ten behoeve van vroegsignalering van communicatieve beperkingen, zoals taalontwikkelingsstoornissen (TOS). Maak gemeentelijke communicatie eenvoudiger, begrijpelijker en beter toegankelijk voor mensen met beperkte taalvaardigheden, cognitieve beperkingen of andere ondersteuningsbehoeften. Gebruik daarbij B1-taal niveau en meer visuele ondersteuning zoals pictogrammen. Betrek specialistische kennis van maatschappelijke organisaties bij de inrichting van deze gemeentelijke communicatie;
- Faciliteer gezamenlijke huisvesting of ontmoetingslocaties voor maatschappelijke organisaties, zodat samenwerking, kennisdeling en integrale ondersteuning makkelijker worden.
- Verbeter de communicatie over toegankelijkheidsinitiatieven, voorzieningen en maatwerkregelingen. Neem bij ieder toegankelijkheidsinitiatief een communicatie- en verwijzingsaanpak op, zodat inwoners, begeleiders, gemeentelijke toegangsmedewerkers en maatschappelijke organisaties tijdig weten welke voorziening beschikbaar is, voor wie deze bedoeld is en hoe hiervan gebruik kan worden gemaakt. Veel mensen met een lichamelijke, verstandelijke, cognitieve of communicatieve beperking of mentale kwetsbaarheid kennen gemeentelijke initiatieven, voorzieningen en maatwerkregelingen onvoldoende; hetzelfde geldt voor maatschappelijke organisaties;
- Ondersteun de vindbaarheid van maatschappelijke organisaties die ondersteuning bieden aan mensen met een lichamelijke, verstandelijke, cognitieve, communicatieve beperking of mentale kwetsbaarheid. Maatschappelijke organisaties worden nog onvoldoende gevonden.

Benoemd door fracties uit de gemeenteraad:

De verbeterkansen die naar voren komen uit de gesprekken met vijf fracties sluiten op hoofdlijnen aan bij de verbeterkansen die portefeuillehouders, ambtelijk en extern betrokkenen en maatschappelijke organisaties noemen. De fracties erkennen dat de gemeente op verschillende onderdelen van toegankelijkheid resultaten heeft bereikt. Tegelijkertijd vragen zij aandacht voor een meer samenhangende sturing, een beter

bruikbaar totaalbeeld voor de raad, structurele toepassing van toegankelijkheid in ontwerp en uitvoering en een herkenbare opvolging van signalen en adviezen van ervaringsdeskundigen. Omdat vijf van de dertien fracties zijn gesproken, geven onderstaande verbeterkansen het perspectief van deze gesprekspartners weer en niet noodzakelijkerwijs dat van de gemeenteraad als geheel.

Prioritering en sturing:

- Maak toegankelijkheid een structureel en integraal uitgangspunt bij beleid, ontwerp, uitvoering en onderhoud, in plaats van een aanvullend aandachtspunt dat per project opnieuw moet worden ingebracht.
- Behandel toegankelijkheid als een noodzakelijke voorwaarde voor volwaardige deelname en niet als een wenselijke toevoeging die steeds opnieuw tegen kosten, ruimte of esthetiek moet worden afgewogen.
- Bundel de inzet op fysieke, digitale en sociale toegankelijkheid, zodat voor raad en inwoners herkenbaar wordt welke doelen de gemeente nastreeft en welke samenhang bestaat tussen de afzonderlijke maatregelen.
- Houd bij de prioritering rekening met de volledige keten van toegankelijkheid: een voorziening is pas toegankelijk wanneer deze bereikbaar, bruikbaar, begrijpelijk en zelfstandig te gebruiken is.
- Besteed naast fysieke en visuele toegankelijkheid nadrukkelijker aandacht aan mensen met cognitieve, communicatieve beperkingen. Denk aan neurodiverse beperkingen en aan prikkelgevoeligheid.

Verantwoordelijkheden en organisatie:

- Maak herkenbaar welke bestuurder en welke ambtelijke functionaris aanspreekbaar zijn op de samenhang, voortgang en resultaten van toegankelijkheid.
- Maak voor inwoners duidelijk waar zij toegankelijkheidsproblemen, klachten en praktische verbeterideeën kunnen melden.
- Zorg dat meldingen niet alleen worden ontvangen en doorgestuurd, maar ook worden geregistreerd, opgevolgd en voorzien van een terugkoppeling.
- Maak duidelijk hoe de gemeente, stichting Toegankelijk Tilburg en andere betrokken organisaties zich tot elkaar verhouden en naar wie inwoners worden doorverwezen.
- Zorg dat de borging van toegankelijkheid niet afhankelijk is van individuele raadsleden, portefeuillehouders, projectleiders of medewerkers.

Monitoring en verantwoording:

- Geef de raad periodiek een integraal overzicht van doelen, maatregelen, beschikbare middelen, voortgang, resterende knelpunten en ervaren effecten voor mensen met een beperking.
- Breng fysieke, digitale en sociale toegankelijkheid in samenhang in beeld, zodat raadsleden niet zelf informatie uit verschillende documenten en beleidsterreinen hoeven samen te voegen.
- Maak gebruik van een beperkt aantal concrete en betekenisvolle indicatoren, bijvoorbeeld over gebouwen, bushaltes, speelplekken, openbare toiletten, evenementen en digitale toepassingen.
- Combineer kwantitatieve indicatoren met praktijkervaringen, meldingen en signalen van inwoners en ervaringsdeskundigen.
- Maak niet alleen zichtbaar welke activiteiten zijn uitgevoerd, maar ook wat mensen met een beperking daarvan in de praktijk merken.

Randvoorwaarden en uitvoering:

- Pas toegankelijkheidscriteria standaard toe vanaf de ontwerpfase van gemeentelijke gebouwen, openbare ruimte, bouwomleidingen, evenementen, digitale toepassingen en communicatie.
- Gebruik toegankelijke ontwerp- en uitvoeringschecklists en toets zowel voorafgaand aan als tijdens en na realisatie.
- Besteed blijvend aandacht aan de zelfstandige bruikbaarheid van gemeentelijke gebouwen, waaronder deuren, toiletten, routes en parkeervoorzieningen.
- Verbeter de toegankelijkheid en betrouwbaarheid van openbare toiletten en maak duidelijke afspraken met deelnemende horeca, winkels en instellingen over daadwerkelijke beschikbaarheid.
- Zorg dat informatie niet alleen technisch digitaal toegankelijk is, maar ook vindbaar en begrijpelijk is en via een telefonisch, schriftelijk of fysiek alternatief beschikbaar blijft.

- Gebruik begrijpelijke taal en waar passend visuele ondersteuning.
- Stimuleer ook horeca, winkels, scholen en andere organisaties waarop de gemeente invloed kan uitoefenen om hun fysieke en sociale toegankelijkheid te verbeteren.

Ervaringsdeskundigheid en opvolging van adviezen:

- Betrek ervaringsdeskundigen vanaf de start van beleids-, ontwerp- en uitvoeringsprocessen en niet pas wanneer plannen grotendeels zijn uitgewerkt.
- Betrek verschillende groepen ervaringsdeskundigen, zodat naast lichamelijke en visuele beperkingen ook verstandelijke, cognitieve, communicatieve beperkingen en mentale kwetsbaarheden voldoende worden meegenomen.
- Leg vast wie verantwoordelijk is voor het beoordelen en opvolgen van adviezen van ervaringsdeskundigen.
- Koppel gemotiveerd terug welke adviezen worden overgenomen, welke gedeeltelijk worden verwerkt en welke niet worden gevolgd.

LIJST MET AFKORTINGEN

College van burgemeester & wethouders	college
Gemeenteraad	raad
Gemeente Tilburg	gemeente
Planning-en-control-cyclus	p&c-cyclus
Rekenkamer Tilburg	RKT
VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap	VN-verdrag Handicap

BIJLAGEN

Bijlage 1: Vragenlijsten voor interviews

Portefeuillehouders uit het college van B&W

Beleid en sturing

1. In hoeverre is het gemeentelijk beleid en de uitvoering in Tilburg gericht op het realiseren en borgen van toegankelijkheid voor mensen met een beperking? Welke ambities en doelen zijn daarbij geformuleerd?

Uitvoering en resultaten

2. Hoe geeft de gemeente vorm aan toegankelijkheid in gemeentelijke gebouwen en openbare ruimtes voor mensen met een beperking?
3. Hoe geeft de gemeente vorm aan toegankelijkheid in de gemeentelijke dienstverlening voor mensen met een beperking?
4. In hoeverre zijn de ambities en doelen uit de beleidskaders in relatie tot toegankelijkheid tot nu toe gerealiseerd?

Monitoring en leren

5. Hoe wordt de voortgang ten aanzien van ambities en doelen gemonitord? Hoe wordt bijgestuurd? Hoe wordt hierover aan de gemeenteraad gerapporteerd?
6. In welke mate leidt de uitvoering tot merkbare verbeteringen voor mensen met een beperking?
7. En waar zijn nog verbeteringen ten aanzien van toegankelijkheid voor mensen met een beperking mogelijk binnen de invloedssfeer van de gemeente Tilburg? Wat wordt daarvan wel/niet opgepakt?

Ambtelijk betrokkenen gemeente Tilburg

Beleid en sturing

1. In hoeverre is het gemeentelijk beleid en de uitvoering in Tilburg gericht op het realiseren en borgen van toegankelijkheid voor mensen met een beperking? Welke ambities en doelen zijn daarbij geformuleerd? Welke rol heeft het VN-verdrag Handicap daarbij gespeeld?
2. In hoeverre zijn verantwoordelijkheden, capaciteit en middelen voor toegankelijkheid belegd en structureel geborgd?
3. Hoe is de samenhang georganiseerd tussen relevante beleidsterreinen (bijvoorbeeld sociaal, fysieke leefomgeving, dienstverlening en communicatie)?
4. Op welke wijze en in welke mate wordt er samengewerkt met maatschappelijke organisaties?

Uitvoering en resultaten

5. Hoe geeft de gemeente vorm aan toegankelijkheid in openbare gebouwen en openbare ruimtes voor mensen met een beperking?
6. Hoe geeft de gemeente vorm aan toegankelijkheid in de gemeentelijke dienstverlening voor mensen met een beperking?
7. In hoeverre zijn de doelen uit de beleidskaders in relatie tot toegankelijkheid voor mensen met een beperking tot nu toe gerealiseerd?

Monitoring en leren

8. Hoe wordt de voortgang ten aanzien van ambities en doelen gemonitord? Hoe wordt bijgestuurd? Hoe wordt hierover aan de gemeenteraad gerapporteerd?
9. In welke mate leidt de uitvoering tot merkbare verbeteringen voor mensen met een beperking?
8. En waar zijn nog verbeteringen ten aanzien van toegankelijkheid voor mensen met een beperking mogelijk binnen de invloedssfeer van de gemeente? Wat wordt daarvan wel/niet opgepakt?

Extern betrokkenen gemeente Tilburg

Algemeen

1. In welke rol bent u betrokken bij de gemeente Tilburg ten aanzien van toegankelijkheid voor mensen met een beperking?

Uitvoering en resultaten

2. Hoe geeft de gemeente vorm aan toegankelijkheid in openbare gebouwen en openbare ruimtes voor mensen met een beperking?
3. Hoe geeft de gemeente vorm aan toegankelijkheid in de gemeentelijke dienstverlening voor mensen met een beperking?
4. Is het gemeentelijk beleid en de uitvoering in Tilburg voldoende gericht op het realiseren en borgen van toegankelijkheid voor mensen met een beperking?

Monitoring en leren

5. In welke mate leidt de uitvoering tot merkbare verbeteringen voor mensen met een beperking?
6. Heeft u eventueel suggesties voor verbeteringen ten aanzien van toegankelijkheid voor mensen met een beperking binnen de invloedssfeer van de gemeente Tilburg?

Gemeenteraad van Tilburg

Beleid en sturing

1. In hoeverre is het gemeentelijk beleid en de uitvoering in Tilburg gericht op het realiseren en borgen van toegankelijkheid voor mensen met een beperking? Welke ambities en doelen zijn daarbij geformuleerd?

Uitvoering en resultaten

2. In hoeverre zijn de ambities en doelen uit de beleidskaders in relatie tot toegankelijkheid voor mensen met een beperking tot nu toe gerealiseerd?

Monitoring en leren

3. Hoe wordt over de voortgang ten aanzien van ambities en doelen gerapporteerd aan de gemeenteraad?
4. In welke mate leidt de uitvoering tot merkbare verbeteringen voor mensen met een beperking?
5. En waar zijn nog verbeteringen ten aanzien van toegankelijkheid voor mensen met een beperking mogelijk binnen de invloedssfeer van de gemeente Tilburg? Wat wordt daarvan wel/niet opgepakt?

Maatschappelijke organisaties die zich inzetten voor mensen met een beperking in Tilburg

1. Welke rol heeft uw organisatie ten aanzien van toegankelijkheid voor mensen met een beperking in de gemeente Tilburg?
2. Wat doet uw organisatie concreet aan toegankelijkheid (of het bevorderen daarvan) voor mensen met een beperking in de gemeente Tilburg?
3. Werkt u daarin samen met de gemeente Tilburg? Op welke wijze? En met welke afdeling(en) heeft u daarbij te maken?
4. In welke mate leidt het beleid en de uitvoering door de gemeente Tilburg in relatie tot toegankelijkheid volgens u tot merkbare verbeteringen voor mensen met een beperking?
5. Waar zijn volgens u nog verbeteringen ten aanzien van toegankelijkheid voor mensen met een beperking mogelijk die liggen binnen de invloedssfeer van de gemeente Tilburg?
6. Welke organisatie – anders dan die van u – zou de Rekenkamer volgens u zeker moeten interviewen in dit kader?

Vragenlijst via een van de maatschappelijke organisaties

Een van de maatschappelijke organisaties die de RKT heeft geïnterviewd heeft in overleg met de RKT haar Tilburgse cliënten en medewerkers gevraagd naar ervaringen rondom fysieke, digitale en sociale toegankelijkheid in Tilburg.

De vragen waren:

Doet de gemeente Tilburg voldoende om de fysieke toegankelijkheid voor mensen met een beperking te vergroten?

Met fysieke toegankelijkheid wordt bedoeld dat een gebouw goed begaanbaar is voor bijvoorbeeld mensen die gebruikmaken van een rolstoel. Denk ook aan de veiligheid.

1.1 Wat merk je hiervan en welke ervaringen heb je?
1.2 Heb je ideeën om de fysieke toegankelijkheid te verbeteren?

Doet de gemeente Tilburg voldoende om de digitale toegankelijkheid voor mensen met een beperking te vergroten?

Met digitale toegankelijkheid wordt bedoeld dat je online makkelijk informatie kunt vinden.
Denk aan de website van Tilburg, een voorleesknop op de website en aan apps.

2.1 Wat merk je hiervan en welke ervaringen heb je?
2.2 Heb je ideeën om de digitale toegankelijkheid te verbeteren?

Doet de gemeente Tilburg voldoende om de sociale toegankelijkheid voor mensen met een beperking te vergroten?

Met sociale toegankelijkheid wordt bedoeld hoe iemand je helpt of aanspreekt, hoe iemand je benadert. Gebeurt dat op een gelijkwaardige manier?

3.1 Wat merk je hiervan en welke ervaringen heb je?
3.2 Heb je ideeën om de sociale toegankelijkheid te verbeteren?

Bijlage 2: Uitkomsten vragenlijst cliënten en medewerkers van een van de maatschappelijke organisaties

Uit de vragenlijst bij cliënten en medewerkers van een van de maatschappelijke organisaties kwamen de volgende zaken naar voren die vallen onder de invloedssfeer van de gemeente:

Type toegankelijkheid	**Domein**	**Positief**	**Te verbeteren**
Fysieke toegankelijkheid	Openbare ruimte		Trottoirs zijn vaak ongelijk, met name in het centrum dienen stoepranden aangepast te worden. Informatieborden waar openbare toiletten zijn voor mensen met een beperking. Minder werkzaamheden tegelijk rondom openbare gebouwen.
	Gemeentelijke gebouwen	De gemeente houdt voldoende rekening met lichamelijke beperkingen; mensen met een beperking kunnen veelal gebruik maken van liften, schuine oplopende verhogingen en automatisch opengaande deuren.	Mogelijk een traplift mocht de reguliere lift buiten werking zijn. Veilige plekken waar scootmobiels gestald en opgeladen kunnen worden. Grotere kantoren waar inwoners met lichamelijke beperking een gesprek bij kunnen wonen. Weinig drempels/drempels in de vloeren maken.
	Evenementen/Kermis (2026)		Scootmobiels moeten overal kunnen rijden (was nu niet het geval). Bredere goten die over kabels worden gelegd i.v.m. rolstoelen en scootmobiels. Weinig drempels. Bredere doorgang voor mensen met een lichamelijke beperking.
Digitale toegankelijkheid	Fixi-app om problemen te melden in de openbare ruimte		De app is moeilijk in gebruik.
	Website Gemeente en gerelateerde websites	Voorleesknop werkt goed voor mensen met een beperking.	Niet alle websites bevatten een voorleesknop. Indien er wel een voorleesknop is, wordt de moeilijkere tekst voorgelezen i.p.v. de makkelijkere tekst.
	Gemeentelijke brieven		Niet altijd op B1-niveau waardoor de brief moeilijk leesbaar is voor mensen met een beperking. Brief in tweevoud aanreiken; in eenvoudige taal en in ‘normale’ taal. Picto’s en concrete acties. In de brief opnemen wat te doen als de brief niet begrijpelijk is (verwijzingen naar thuisadministratie incl. folder). Inwoners dienen een keus te hebben voor een papieren of digitale brief.
	Algemeen		Gegevens die de gemeente al heeft, niet nogmaals hoeven in te vullen.

			Vragen anders formuleren. Snelkoppelingen naar andere overheidssites/DigiD-koppeling. Begrijpelijke taal gebruiken. Digitaal aan kunnen geven bij de gemeente dat je een beperking hebt.
Sociale toegankelijkheid	Balie	De gemeente neemt de tijd voor cliënten van de maatschappelijke organisatie, evenals voor de zorgprofessionals.	Veel begint bij ontvangst, bejegening en taalgebruik. Cliënten voelen zich niet altijd serieus genomen, vaak is begeleiding nodig bij het gesprek met de gemeente vanuit een medewerker van de maatschappelijke organisatie. Te moeilijk taalgebruik richting mensen met een beperking. Controleer of de inwoner de inhoud van het gesprek heeft begrepen. Afspraken nakomen. De vraag achter de vraag leren kennen. Verslagen op B1-niveau en niet dwingend van toon. Specifiek ten aanzien van Toegang Tilburg: bejegening meer vanuit gelijkwaardigheid (verplichte bewustwordingstrainingen invoeren).
	Telefonie		Het stellen van een duidelijke telefonische vraag is voor sommige mensen met een beperking moeilijk. Telefonisten hebben niet altijd voldoende geduld.

Bijlage 3: Achtergrond geïnterviewde maatschappelijke organisaties

Stichting Toegankelijk Tilburg

Stichting Toegankelijk Tilburg zet zich in voor de belangen van mensen met een beperking: mensen met een motorische beperking, een zintuiglijke beperking, niet-aangeboren hersenletsel (NAH), een chronische ziekte of een psychische of verstandelijke beperking. Stichting Toegankelijk Tilburg geeft gevraagd en ongevraagd advies over hoe de toegankelijkheid in Tilburg verbeterd kan worden. Dit geldt niet alleen voor de fysieke toegankelijkheid van gebouwen en de openbare ruimte, maar ook voor sociale toegankelijkheid en informatievoorziening. Daarnaast werkt stichting Toegankelijk Tilburg aan bewustwording door het geven van voorlichting op (basis)scholen, het organiseren van ervaringstours door de stad en deelname aan netwerkbijeenkomsten. Bij stichting Toegankelijk Tilburg zijn met name vrijwilligers actief en enkele betaalde professionals. Zij zijn bijna allemaal ervaringsdeskundig. Stichting Toegankelijk Tilburg werkt samen met verschillende belangenverenigingen zoals Hoormij, Oogvereniging en de Reumapatiëntenvereniging.

Amarant

Amarant is een zorgverlener voor mensen met een (licht) verstandelijke beperking, autisme, lichamelijke beperking, ernstige meervoudige beperking of niet-aangeboren hersenletsel. Van wonen en begeleiding tot behandeling en dagbesteding: de ondersteuning vanuit Amarant is dichtbij wanneer dat nodig is en op afstand als dat kan, zodat mensen zo zelfstandig mogelijk kunnen leven.

ContourdeTwern

ContourdeTwern versterkt de veerkracht van mensen en gemeenschappen. Van kinder- en jongerenwerk tot ouderenwerk. Van vrijwilligerswerk en andere vormen van informele ondersteuning tot administratieve ondersteuning. Van maatschappelijk werk tot buurtwerk en wijkcentrumbeheer. Denk bijvoorbeeld aan vrijwilligersondersteuning, AutoMaatje, buurtbemiddeling, mantelzorgondersteuning, jongerenwerk, formulieren- en financiële hulp, Home-Start, informele zorg en Vrijwilligers Palliatieve Terminale Zorg. ContourdeTwern helpt met haar onafhankelijke cliëntondersteuning (zogenoemde ‘meedenkers’) inwoners die hulp nodig hebben bij het aanvragen van zorg en ondersteuning. Ook mensen die al zorg en ondersteuning krijgen, of die mantelzorg geven, kunnen gebruikmaken van cliëntondersteuning.

MEE de Meent Groep

MEE is er voor kinderen, jongeren en volwassenen met een (niet-zichtbare) beperking of chronische ziekte. Het gaat bijvoorbeeld om mensen met een (licht) verstandelijke, lichamelijke of zintuiglijke beperking, niet-aangeboren hersenletsel, autisme, chronische ziekte of psychische problemen. MEE biedt informatie, advies en ondersteuning op maat. Het kan gaan over opvoeding, ontwikkeling, werk, wonen, geldzaken of regelgeving. In de gemeente werken veel van de medewerkers als wijkprofessional in de wijkteams van Toegang Tilburg. Ook geeft MEE onafhankelijke cliëntondersteuning (zogenoemde ‘meedenkers’).

Kentalis

Kentalis is er voor mensen met een beperking in horen of communiceren (denk aan doofheid, slechthorendheid, een taalontwikkelingsstoornis, een beperking in horen én zien of een communicatief meervoudige beperking). Kentalis is er ook voor hun ouders en zorg- en onderwijsprofessionals. Kentalis heeft verschillende medewerkers in dienst, van audioloog en logopedist tot begeleider en psycholoog. Bij Kentalis worden verschillende vormen van begeleiding en behandeling gegeven, zoals groepsbehandeling en een-op-een behandeling. Soms bezoeken medewerkers van Kentalis een gezin ook thuis. Ook heeft Kentalis woongroepen voor 24-uurszorg.

De Oogvereniging

De Oogvereniging is er voor inwoners die vragen hebben over ogen, zien en niet (goed) zien. De Oogvereniging behartigt de belangen van mensen met een oogziekte en brengt hen met elkaar in contact.

Dichterbij/Stevig

Dichterbij biedt ondersteuning, wonen, dagbesteding en behandeling voor mensen met elke vorm van een verstandelijke beperking en hun netwerk, in alle levensfasen. Dit kan zijn op een woon- of werklocatie van Dichterbij, thuis of op school. Dichterbij gaat op zoek naar wat iemand nodig heeft voor een betekenisvol

leven waarin iemand zichzelf kan en mag zijn. Dat doet zij samen met familie of andere belangrijke mensen om iemand heen. Stevig is het specialistische en forensische label binnen Dichterbij. Stevig richt zich specifiek op volwassenen met een lichte verstandelijke beperking in combinatie met zware psychiatrische problemen, verslavingen of ernstige gedragsproblemen. Het doel van Stevig is grip op het leven te geven binnen de eigen sociale omgeving. Vanuit een vertrouwde en stabiele basis creëert Stevig samen met de cliënt diens toekomstperspectief. Zij streeft naar maatwerk, behandeling zo kort als mogelijk en zoveel als nodig.

Herstelacademie de Kiem

Het Kiemuur is een onderdeel van Herstelacademie De Kiem. De herstelacademie is onderdeel van RIWB Brabant. Het Kiemuur is een wekelijkse bijeenkomst in iemands eigen woonomgeving. Iedereen die contact, steun en advies zoekt, is welkom. Het kan gaan om problemen op het gebied van eenzaamheid, psychische klachten als depressies en angsten, geldproblemen en/of armoede. Het uitwisselen van ervaringen tussen deelgenoten werkt positief voor betrokkenen. Men hoort hoe anderen omgaan met hun uitdagingen. Kiemuren worden begeleid door professionele ervaringsdeskundigen. Naast de ervaringsdeskundige professionals helpen vrijwilligers met ervaringskennis bij het begeleiden van de Kiemuren. Dit is onderdeel van een coachingstraject bij het Kiemuur. Vrijwilligers kunnen daarna eventueel doorgroeien tot professioneel ervaringsdeskundige of een andere positie in de maatschappij.

Stichting Ondersteuningsfonds Tilburg (TOF)

Stichting TOF biedt ambulante begeleiding aan mensen boven 18 jaar die tijdelijk uit balans zijn geraakt en behoefte hebben aan ondersteuning. Stichting TOF biedt ondersteuning op alle levensgebieden: praktisch, sociaal en psychisch. Het primaire doel is het stimuleren van zelfredzaamheid en het verbeteren van het welzijn van de cliënt. Daarbij richt zij zich op de vereiste basisbehoeften in de levenssituatie van de cliënt om deze doelen te bereiken. Het kan bijvoorbeeld gaan om het aanpakken van schulden, het op orde brengen van de administratie, begeleiding wanneer iemand zich onbegrepen voelt, ondersteuning bij sociale contacten en geldzaken, het vinden van een nuttige dagbesteding of behandeling, hulp bij een onveilige thuissituatie en het voorkomen van een dreigende woninguitzetting. Het werkgebied van stichting TOF concentreert zich op Tilburg en randgemeenten.

Zorgbelang Inclusief

Zorgbelang Inclusief (voorheen Zorgbelang Brabant|Zeeland) ondersteunt en begeleidt op tijdelijke of meer structurele basis organisaties die actief zijn binnen zorg en welzijn. Zorgbelang Inclusief richt zich zowel op de eindgebruiker (patiënt, cliënt en inwoner) als op professionals en organisaties. Zorgbelang Inclusief helpt bijvoorbeeld om onafhankelijke cliëntondersteuning goed te organiseren. Dit doet zij zowel op het vlak van beleidsontwikkeling als in de uitvoering van deze onafhankelijke cliëntondersteuning. De cliëntondersteuners Wmo werken daarin samen met de cliëntondersteuners Wlz vanuit Zorgbelang Inclusief. De klachtenfunctionaris van Zorgbelang Inclusief heeft een bemiddelende rol tussen de zorgverlener en de cliënt. Hij of zij werkt mee aan het herstel van de relatie en het vertrouwen tussen deze twee partijen om zo de kwaliteit van de zorg te verbeteren. Zorgbelang Inclusief helpt bij het oprichten van een cliëntenraad en biedt ook scholing en structurele ondersteuning zodat de cliëntenraad zijn taak zo goed mogelijk kan uitvoeren. Academie Zorgbelang organiseert én ontwikkelt trainingen, workshops en themabijeenkomsten voor organisaties die actief zijn in het sociaal domein en binnen zorg en welzijn.