Gemeente Amsterdam



Actieprogramma Toegankelijkheid

Uitwerking interventie uit Uitvoeringsagenda Inclusie en Diversiteit 2024-2028

september 2025

Inleiding

Voor u ligt het Actieprogramma Toegankelijkheid, dat een onderdeel en uitwerking is van de Uitvoeringsagenda Inclusie en Diversiteit 2024-2028, behorend bij de Bestuursopdracht (door college vastgesteld op 5 november 2025). Toegankelijkheid is 1 van de 8 thema's uit de Bestuursopdracht I&D. In het Actieprogramma Toegankelijkheid staat hoe we ervoor willen zorgen dat de gemeente Amsterdam een organisatie wordt die toegankelijker wordt voor alle medewerkers. Het streven van de gemeente Amsterdam is om toe te werken naar een organisatie waarin medewerkers met een (niet zichtbare) beperking, psychische aandoening, chronische ziekte of neurodivergentie hun werk volwaardig en zonder belemmeringen kunnen uitvoeren in een inclusieve werkomgeving.

In het Actieprogramma Toegankelijkheid maken we onderscheid tussen fysieke, digitale en sociale toegankelijkheid. Voor deze drie pijlers gebruiken we de definities die eerder zijn vastgesteld door het college op 5 november 2024 in het kader van de subsidieregeling "Vergroten sociale en fysieke toegankelijkheid van Amsterdam 2025". Met het actieprogramma werken we dus onder meer aan een betere toegang van gemeentelijke panden en aan de toegankelijkheid binnen de panden. Ook werken we aan betere informatie op de website en van diverse applicaties, zodat dit voor alle medewerkers van gemeente Amsterdam toegankelijker wordt. En we werken aan een toegankelijk sociaal klimaat, waarin alle medewerkers kunnen deelnemen aan alle activiteiten van hun eigen team of organisatieonderdeel.

Het actieprogramma beschrijft de context, de kaders en de aanpak. Het hart van het document is de lijst met acties die ingezet worden om de toegankelijkheid binnen de gemeente te verbeteren. Dit zijn zowel quickwins – interventies die snel en zonder al te veel financiële middelen gedaan kunnen worden – als acties voor de middellange en langere termijn, dus acties die om personele inzet en middelen vragen, gedurende een langere periode.

Het actieprogramma gaat over interne toegankelijkheid, dus toegankelijkheid voor de medewerkers van gemeente Amsterdam, inclusief stagiaires, tijdelijke contractmedewerkers en trainees. Het gaat niet over externe toegankelijkheid, voor burgers. Externe toegankelijkheid richt zich op inwoners van Amsterdam. We zoeken wel verbinding met de lopende acties binnen externe toegankelijkheid en brengen waar mogelijk samenhang aan.

Dit actieprogramma is tot stand gekomen met de medewerking en commitment van velen. Ieder in een eigen rol. Het Programmateam Toegankelijkheid heeft nauw samengewerkt met medewerkersnetwerken, vertrouwenspersonen en personeelsadviseurs om signalen op te halen uit de organisatie. In klankbordgroepen en bijeenkomsten hebben medewerkers meegedacht en input geleverd. De eindverantwoordelijkheid voor de sturing van de opgave lag en ligt nog steeds bij de gemeentesecretaris en het gemeentelijk managementteam (GMT). De clusterdirecteuren en de directeuren op directieniveau en van de stadsdelen zijn voor verantwoordelijk voor de uitvoering.

De acties uit dit actieprogramma worden – na vaststelling van het actieprogramma door het college van B&W – toegevoegd aan de uitvoeringsagenda Inclusie en Diversiteit, die hoort bij de bestuursopdracht.



Context

Aanleiding

De gemeente werkt al geruime tijd aan het verbeteren van de toegankelijkheid, maar het gaat nog niet snel genoeg. In de praktijk blijkt het een hardnekkig probleem om hier flinke stappen op vooruit te zetten. De aandacht voor en de vooruitgang op het onderwerp blijft in vrijwel alle directies achter. Er was bijvoorbeeld nog weinig aandacht voor toegankelijkheid in de actieplannen I&D en op managementniveau had toegankelijkheid geen (top) prioriteit. Bij inkoop en ICT-aanpassingen werd toegankelijkheid ondanks de nieuwe EAA-wetgeving [1] (inwerkingtreding 28 juni 2025) nog onvoldoende meegenomen. Daarnaast zagen we te weinig gebeuren in samenhang en was er op sommige plekken in de organisatie geen gerichte aanpak. Vergaderlocaties en evenementen zijn vaak nog steeds onvoldoende toegankelijk en we houden hier bij de keuze van de locatie ook te weinig rekening mee. Het is onvoldoende helder wat er eerst moet gebeuren en er ontbreekt overzicht.

We hebben inmiddels op diverse terreinen stappen vooruit gezet. Er is bijvoorbeeld een handelingskader inclusief inkopen, waar toegankelijkheid 1 van de 3 criteria is voor inkoop. Er wordt steeds meer gelet op fysieke toegankelijkheid bij de keuze van locaties voor evenementen en bijeenkomsten. En er is steeds meer aandacht voor de toegankelijkheid van digitale toepassingen. Maar we hebben nog wel een lange weg te gaan. Met het actieprogramma is er een meerjarige aanpak die voortdurende en gestructureerde aandacht moet borgen. En we kunnen hiermee beter in kaart brengen hoeveel middelen en capaciteit er extra nodig zijn.

Onderzoek en beleid als basis

Het actieprogramma kan niet los gezien worden van een aantal recente onderzoeken en beleidskaders. Hier noemen we de belangrijkste en meest relevante.

Onderzoeken

Als gemeente Amsterdam zijn we ons nog niet voldoende bewust van alle (onnodige) belemmeringen op het werk voor medewerkers met een (niet zichtbare) beperking, psychische aandoening, een (chronische) ziekte of een neurodivergentie. Dat bleek uit het interne onderzoek ‘Toegankelijk werken bij gemeente Amsterdam’ [2], uitgevoerd door Onderzoek en Statistiek in opdracht van het SNAB (Stedelijk Netwerk Ambtenaren met een Beperking). Het Actieprogramma Toegankelijkheid geeft opvolging aan de signalen en aanbevelingen die in het onderzoeksrapport benoemd staan.

Ook uit externe onderzoeken van KIS [3], Muzus [4] en het Verwey-Jonker Instituut [5] zijn signalen naar boven gekomen van discriminatie op de werkvloer, ongelijkheid in (doorgroei) mogelijkheden, ongelijke behandeling, micro-agressies en een onveilige werksfeer binnen de gemeente. Aanbevelingen zijn onder meer het inrichten van een extra steun- en meldpunt, het uitzetten van acties middels dit actieprogramma en uitbreidingen op het inclusief leiderschapsprogramma dat door alle leidinggevenden in de gemeente doorlopen wordt.

Aanpak antidiscriminatie

Het Actieprogramma Toegankelijkheid is gekoppeld aan de aanpak antidiscriminatie in Amsterdam, waarbij expliciet aandacht is voor de aanpak van validisme. Met de term validisme wordt discriminatie, marginalisering en stigmatisering van mensen met een beperking aangeduid [6]. Er zijn drie vormen van validisme te onderscheiden:

1. Institutioneel validisme (verankerd in de structuur en werking van onze samenleving), zoals wetgeving, beleid en gebouwde omgeving.
2. Interactioneel validisme (in de omgang tussen mensen), zoals vooroordelen, stigmatisering, stereotypering, kwetsen, beledigen, uitsluiting, betutteling of het negeren van mensen met een beperking.
3. Geïnternaliseerd validisme (in mensen zelf), wanneer mensen met een beperking zelf de negatieve ideeën over hun beperking overnemen en hierdoor zichzelf beperken.

Relatie beleid voor Amsterdammers

Bij het opstellen van het actieprogramma is ook gekeken naar het “Visiedocument Inclusie en Antidiscriminatiebeleid 2023-2026” [7] van de afdeling Diversiteit. Dit beleidsdocument gaat over inclusie en antidiscriminatiebeleid gericht op de Amsterdammers. In tegenstelling tot het Actieprogramma Toegankelijkheid, dat zich richt op de medewerkers van de gemeente. Uiteindelijk moet het Actieprogramma Toegankelijkheid ook effect hebben op de dienstverlening aan de Amsterdammers. Omdat het uiteindelijk meer toegankelijk (en inclusief) maken van de gemeentelijke organisatie ook effect heeft op deze dienstverlening. “Practice what you preach”.

Kaders

Wet- en regelgeving

- Nederland volgt het VN-Verdrag Handicap [8]. Daarin staan richtlijnen/maatregelen om gelijkwaardig aan de samenleving te kunnen deelnemen. Het verdrag verplicht deelnemende landen onder andere om de erkenning van de vaardigheden, verdiensten en talenten van personen met een handicap en van hun bijdragen op de werkplek en arbeidsmarkt te bevorderen.
- De Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte (WGBG/CZ) regelt dat werkgevers redelijke aanpassingen moeten doen om werknemers met een handicap of chronische ziekte te laten werken.
- In het Europese Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie (VWEU) staat dat werknemers beschermd worden tegen discriminatie. De EU-wetgeving stelt eisen aan redelijke aanpassingen voor werknemers met een handicap, waarbij de werkgever verplicht is om aanpassingen te treffen die niet onevenredig belastend zijn voor het bedrijf [9].
- Er zijn landelijke richtlijnen voor de toegankelijkheid van digitale producten. Het niet navolgen van deze landelijke richtlijnen kan boetes opleveren.

Streefbeeld en proactief handelen

Elke collega op het werk heeft recht op gelijkwaardige toegang tot ruimtes, (digitale) informatie en diensten. Iedereen behoort gelijke kansen te hebben om mee te doen, het werk te doen, samen te werken en zich te ontwikkelen en door te groeien. Dat betekent dat we van tevoren bedenken of ons beleid, onze diensten en producten inclusief ontworpen en toegankelijk zijn en niemand uitsluiten, zodat collega's niet telkens weer om toegang of speciale ondersteuning moeten vragen. En we niet achteraf hoge kosten hebben of grote inspanningen moeten doen om eventuele problemen in de toegankelijkheid aan te pakken. Er vooraf over nadenken, betekent ook dat we ons bewust zijn van hoe we met elkaar omgaan en welke taal we gebruiken. En dat we als organisatie proactief handelen.

Missie en visie

Onze missie als gemeentelijke organisatie is dat we ervoor zorgen dat we weten wat er nodig is en we dit ook organiseren. Zodat alle medewerkers binnen de gemeente Amsterdam hun werk volwaardig kunnen uitvoeren. We stellen alles in werk om medewerkers daarvoor te faciliteren en doen dat in samenspraak met medewerkers. Wij doen dit vanuit een visie die veel belang hecht aan participatie en betrokkenheid van de mensen waar het om gaat. Werken aan toegankelijkheid doen we dus samen met belangenbehartigers van medewerkers met een (niet zichtbare) beperking, psychische aandoening, (chronische) ziekte of een neurodivergentie en met ervaringsdeskundigen. Veel van de expertise die we nodig hebben voor duurzame verbeteringen is al aanwezig in de gemeente Amsterdam. We doen het met en voor alle medewerkers.

Doelstellingen

1. Medewerkers van de gemeente Amsterdam met een (niet zichtbare) beperking, psychische aandoening, chronische ziekte en/of neurodivergentie kunnen volwaardig werken in een inclusieve en passende werkomgeving, zowel fysiek, digitaal als sociaal. Dat betekent dat:

    - Fysiek: alle medewerkers veilig en zelfstandig gebruik kunnen maken van gebruiksvriendelijke (faciliteiten in) gemeentelijke panden.
    - Digitaal: digitale informatie, systemen en voorzieningen voor alle medewerkers beschikbaar zijn en makkelijk te vinden, te begrijpen en te gebruiken.
    - Sociaal: alle medewerkers een inclusieve werkcultuur ervaren waarin zij zich veilig, gezien, gewaardeerd en ondersteund voelen, en waarin sociale uitsluiting of stigmatisering niet geaccepteerd wordt. Bovendien moeten alle medewerkers de ruimte krijgen om zich te ontwikkelen en gelijkwaardig behandeld worden.

2. Alle medewerkers van de gemeente Amsterdam, in het bijzonder leidinggevenden, weten hoe zij aan een toegankelijke werkcultuur kunnen bijdragen.

Aanpak

Signalen uit de organisatie

We hebben gesprekken gevoerd met medewerkers (ervaringsdeskundigen, belanghebbenden, stakeholders op toegankelijkheid) om input op te halen voor dit actieprogramma. Uit deze gesprekken kwam naar voren dat:

- De gemeente soms niet (goed) toegankelijk is voor medewerkers met een (niet) zichtbare handicap en/of chronische ziekte. Deze medewerkers krijgen dan niet genoeg ondersteuning om hun werk te doen, voelen zich buitengesloten en kunnen zich onvoldoende ontwikkelen;
- Medewerkers met een (niet zichtbare) beperking en/of chronische ziekte of met mantelzorgtaken zich vaak ondergewaardeerd voelen in de organisatie;
- Dat medewerkers uit minderheidsgroepen ook vaak sneller weer vertrekken;
- Het belangrijk is om snel te kunnen signaleren wat nodig is om de stad draaiende te houden. Daarvoor is een diverse organisatie nodig, waarin medewerkers gekoesterd worden en waarin gebruik wordt gemaakt van hun talenten en ervaringen;
- Een structureel ingebedde aanpak voor een meer toegankelijke organisatie ontbreekt. Vaak ontbreekt nog het inzicht in de mechanismen: waarom vertrekken sommige collega's eigenlijk en waarom zijn anderen er nog wel? Hoe voer je het gesprek over een kwetsende grap? Waarom worden er nauwelijks meldingen over uitsluiting en pesten gedaan bij Bureau Integriteit, terwijl uit het onderzoek blijkt dat dit wel degelijk voorkomt?

Fysieke, digitale en sociale toegankelijkheid

We verdelen toegankelijkheid in drie typen: fysieke, digitale en sociale toegankelijkheid. Het college heeft daarvoor de volgende definities vastgesteld in het kader van de subsidieregeling "Vergroten sociale en fysieke toegankelijkheid van Amsterdam 2025" (november 2024):

Fysieke toegankelijkheid
Een gebouw is toegankelijk als mensen met een beperking zonder hulp van anderen het gebouw kunnen bereiken vanuit de openbare ruimte, toegang hebben tot het gebouw en tevens alle voorzieningen in het gebouw kunnen gebruiken. Zoals bijvoorbeeld de hoogte van koffiezetapparaten en balies voor collega's die in een rolstoel zitten.

Digitale toegankelijkheid
Elektronische informatie, websites en softwareapplicaties en diensten zijn toegankelijk als ze even effectief gebruikt kunnen worden door personen zonder functie beperking en door personen met een functiebeperking.

Sociale toegankelijkheid
Als mensen met een beperking geen drempel ervaren bij deelname aan activiteiten en als mensen met een beperking sociaal geaccepteerd worden, spreken we over sociale toegankelijkheid.

Quickwins en lange termijn acties

We maken onderscheid tussen quickwins en lange termijn-acties. Om bewustwording over toegankelijkheid in de organisatie te vergroten en draagvlak te creëren moeten de acties zichtbaar zijn. Daarom hebben we extra aandacht voor de quickwins, omdat we hiermee snel en relatief makkelijk resultaten kunnen laten zien.

1. Quickwins zijn acties die vandaag nog, met weinig financiële middelen en menskracht, uitgevoerd kunnen worden. Vaak zijn quickwins verkennend (bijvoorbeeld het doen van een pilot), richtinggevend (bijvoorbeeld een instructieformulier) of inzichtverstrekkend (bijvoorbeeld een kosten-en-batenoverzicht) van aard. Sommige quickwins lopen al; andere moeten nog starten. Alle quickwins zijn aan het eind van het tweede kwartaal van 2026 afgerond. Een voorbeeld van een quickwin is om toegankelijkheid als thema aan de actieplannen van de directies toe te voegen.

2. De (middel) lange termijn-acties in het Actieprogramma Toegankelijkheid zijn acties met een langere looptijd, waar middelen en capaciteit voor nodig zijn. Deze acties vragen om meer afstemming. Sommige (middel) lange termijn-acties lopen al. Andere acties starten in de periode tussen het tweede kwartaal 2026 tot en met het vierde kwartaal 2028. Een voorbeeld van een langere termijn-actie is het streven om zoveel mogelijk panden voor ambtelijke huisvesting te laten voldoen aan de NEN-norm 9120 toegankelijkheid van gebouwen10. De NEN-norm 9120, die is gepubliceerd op 9 februari 2025, is een Nederlandse norm die richtlijnen geeft om toegankelijke gebouwen te realiseren.

Communicatie

Concrete beoogde resultaten

De interventies zijn onderverdeeld in 5 thema's. Een aantal daarvan overlappen met de Uitvoeringsagenda Inclusie en Diversiteit 2024-2028. Het zijn:

1. Toegankelijke gemeentelijke panden
2. Werkplek faciliteiten en maatwerk
3. Beleid
4. Leiderschap
5. Bewustwording

Voor elk thema hebben we concreet beoogd resultaat geformuleerd.

Organisatie

Eind 2024 is het Programmateam Toegankelijkheid versterkt en opnieuw ingericht met de opdracht om een actieprogramma te ontwikkelen. Het programmateam heeft het actieprogramma opgesteld in samenwerking met de Werkgroep Toegankelijkheid en het SNAB. De Stuurgroep Toegankelijkheid heeft de acties uit het actieprogramma vastgesteld. De Werkgroep Toegankelijkheid bestaat uit experts, belanghebbenden en senior adviseurs met veel kennis en ervaring over het thema. Het SNAB is een medewerkersnetwerk binnen de gemeente Amsterdam dat de belangen behartigt van mensen met een beperking. De Stuurgroep Toegankelijkheid bestaat uit vier directies: Vastgoed, Facilitair Bureau, P&O en Digitale Voorzieningen. Deze directies hebben in de dagelijkse praktijk veel te maken met toegankelijkheid en zijn gezamenlijk als eerste verantwoordelijk om het actieprogramma verder de organisatie in te helpen, naar de overige directies.

Communicatie loopt door alles heen, en is een belangrijk aspect bij alle interventies. De communicatiestrategie richt zich op 3 zaken:

- Het informeren van doelgroepen (wie, wat, waar, waarom en hoe van de maatregelen).
- Vergroten van de bewustwording door het ondersteunen van de dialoog en organisatie van evenementen.
- Betrekken van en samenwerken met relevante doelgroepen.

We zetten een breed aanbod aan communicatie-middelen in. Denk aan digitale nieuwsbrieven voor verschillende doelgroepen, SAM, het personeelsblad, Tamtam en internet I&D, persoonlijke communicatie zoals het gesprek of presentaties of bijeenkomsten, video's, posters, podcasts en evenementen. En we betrekken hierbij een grote groep partijen. Denk aan alle collega's van de gemeente Amsterdam, het bestuur, de Stuurgroep Toegankelijkheid, het GMT en ander managementlagen, de doelgroep zelf (alle medewerkers die behoefte hebben aan fysieke, digitale en sociale toegankelijkheid om hun werk uit te oefenen)., het ambtelijk medewerkersnetwerk voor medewerkers met een beperking, SNAB, de werkgroep toegankelijkheid en de trekkers van de actieplannen bij de directies.

Communicatiedoelen

Kennis (weten)

- Relevante doelgroepen weten wat onze ambitie is als het gaat om toegankelijkheid.
- Relevante doelgroepen weten wat het Actieprogramma inhoudt (wie, wat, waar, waarom).
- Relevante doelgroepen weten dat het Actieprogramma onderdeel is van de Uitvoeringsagenda I&D en dat toegankelijkheid een voorwaarde is voor inclusie.
- Relevante doelgroepen weten wat ze moeten doen en hoe ze aan de slag moeten met het thema binnen hun eigen directie.

Houding (voelen)

- Relevante doelgroepen snappen het belang van toegankelijkheid als onderdeel van een inclusieve en diverse organisatie en staan hier positief tegenover.
- Relevante doelgroepen voelen de urgentie om met dit onderwerp aan de slag te gaan.

Gedrag (doen)

- Relevante doelgroepen werken samen op het thema en zorgen ervoor dat acties uit het programma uitgevoerd worden.
- Relevante doelgroepen gedragen zich inclusief, daarbij hoort ook dat je oog hebt voor 'toegankelijkheid'
- Relevante doelgroepen verwijzen collega's met een zichtbare/ niet zichtbare beperking naar de juiste loketten en of zorgen ervoor dat collega's met een zichtbare/ niet zichtbare beperking volwaardig kunnen meedoen.

Financiën

Binnen het Actieprogramma Toegankelijkheid onderscheiden we twee typen interventies. Er zijn interventies die kostenneutraal worden opgenomen. Bijvoorbeeld omdat ze al zijn meegenomen in de dekking van toekomstige ontwikkelingen, of omdat ze al bij de reguliere bedrijfsvoering horen, of omdat ze relatief makkelijk in de reguliere bedrijfsvoering kunnen worden opgenomen. De meeste interventies in het actieprogramma zijn van dit type. Daarnaast zijn er een klein aantal interventies - vooral op het gebied van fysieke toegankelijkheid - die verder uitgewerkt moeten worden om tot een duidelijk financieel beeld te komen. Denk bijvoorbeeld aan de verbouwing en aanpassing van gemeentelijke panden naar de NEN9120-normering. In dit kader worden op dit moment twee scans uitgevoerd met panden aan het Weesperplein en de Nieuwe Achtergracht (pilot). Met deze scans brengen we in kaart welke aanpassingen nodig zijn om aan de NEN9120-normering te voldoen. De kosten van de scans hiervan zijn in totaal € 15.000, gedekt uit middelen van het Facilitair Bureau en Gemeentelijk Vastgoed.

Met de uitkomsten van deze pilots maken we de vertaalslag naar andere gebouwen zodat we inzicht krijgen in de nodige inspanningen en financiële consequenties om in andere panden diezelfde slag te maken. Het is op dit moment nog niet duidelijk of de scans voldoende houvast bieden om deze vertaalslag volledig te kunnen maken. De financiële consequenties worden op een later moment aan u voorgelegd.

Daarnaast onderzoeken we de mogelijkheid om bij nieuwbouw of grote verbouwingen (of grootschalig onderhoud) meteen gebruik te maken van de NEN-normering.

Verwijzigingen

1. European Accessibility Act (EAA)
2. Toegankelijk werken bij gemeente Amsterdam (2025) - Gemeente Amsterdam, O&S
3. Ervaren discriminatie en ander ongewenst gedrag onder medewerkers van de gemeente Amsterdam (2024) - KIS
4. Ervaren discriminatie op de werkvloer (2023) - Muzus
5. Ervaren discriminatie en ander ongewenst gedrag onder medewerkers van de gemeente Amsterdam (2024) - Verwey Jonker Instituut
6. Beleidskader Inclusie en Antidiscriminatiebeleid 2023-2026
7. Het VN-verdrag Handicap in Nederland
8. EU-wetgeving Redelijke Aanpassingen
9. NEN 9120 - Toegankelijkheid van gebouwen

Actieprogramma Toegankelijkheid | **Toegankelijke gemeentelijke panden**

Opnemen in Uitvoeringsagenda bij thema ‘Toegankelijkheid’.

Concrete beoogde resultaten

- Alle gemeentelijke panden waarin medewerkers van gemeente Amsterdam zijn gehuisvest hebben een (eigen) parkeervoorziening dichtbij (waar mogelijk op maximaal 50 meter van) de hoofd- of personeelsingang en zijn zoveel mogelijk ontworpen en ingericht (of tenminste getoetst) volgens de richtlijnen en prestatie-eisen van de NEN 9120-normering.
- Voor nieuwe te huren of te bouwen panden voor de huisvesting van ambtenaren moet er een ingang op maximaal 400 meter (hemelsbreed) van een toegankelijke OV-halte zijn.

Facilitair Bureau

Inzicht in toegankelijkheid deuren
Onderzoeken van problemen bij het openen en sluiten van deuren in de 5 grootste panden.

Markeringen bij verhogingen (drempels en treden) en trappen
Inzicht krijgen bij de problemen in de 5 grootste panden, waarbij de markeringen die nodig zijn voor mensen met visuele beperkingen bij verhogingen en trappen ontbreken of niet voldoende zijn.

Gemeentelijk Vastgoed

Geleidelijnen voor slechtzienden
Controle op de geleidelijnen en toegankelijkheid van het stadhuis in samenwerking met Verkeer en Openbare Ruimte en Stadswerken.

Pilot scan NEN9120-normering
Schouw panden Weesperplein 8 en Nieuwe Achtergracht 100 (GGD) op de NEN9120 met als resultaten:
- Aanbevelingen voor verbeteringen in de verbouwingen van Weesperplein 8 en Nieuwe Achtergracht 100.
- Inzicht in de benodigde inzet en kosten om ook andere locaties te verbouwen volgens NEN9120 richtlijnen.

i.s.m. Communicatie

Belemmeringen in gemeentelijke panden
Bouwprojectmanagers bewust maken van de tijdige communicatie richting medewerkers die werken in de gemeentelijke panden als het gaat om (tijdelijke) (on)toegankelijkheid.

OOV

i.s.m. V&OR / Stadsregie

Belemmeringen openbare ruimtes (extern)
Uitzoeken hoe het proces rondom communicatie over omstandigheden (opbrekingen en verbouwing) en verstoringen in de openbare ruimte rondom de gemeentelijke huisvesting op dit moment is ingericht en aanbevelingen doen om dit te verbeteren.

P&O

RI&E controlecheck
Jaarlijkse RI&E (risico inventarisatie en evaluatie) controle van panden waarin ambtenaren gehuisvest zijn uitbreiden met check op toegankelijkheid (o.a. integraal toegankelijke-toiletten en toegankelijkheid van algemene ruimtes).

Actieprogramma Toegankelijkheid | **Werkplek faciliteren en maatwerk**

Opnemen in Uitvoeringsagenda bij thema ‘Leiderschap’, interventie ‘Ontwikkeling ondersteunende processen en systemen’.

Concrete beoogde resultaten

- Alle medewerkers van de gemeente Amsterdam ontvangen binnen twee maanden de werkplekfaciliteiten die zij nodig hebben om zonder belemmeringen te kunnen werken. Het integrale leverings- en ondersteuningsproces dat hiervoor nodig is, wordt opgesteld en uitgevoerd door een multidisciplinair samenwerkingsverband, bestaande uit (in ieder geval) Arbo, P&O en Facilitair Bureau.
- Alle medewerkers van de gemeente Amsterdam met een (niet zichtbare) beperking, psychische aandoening, chronische ziekte of neurodivergentie ontvangen binnen maximaal drie maanden de maatwerkvoorzieningen die zij nodig hebben om zonder belemmeringen te kunnen werken, met als uitgangspunt dat recht wordt gedaan aan eventueel benodigd specifiek onderzoek. Het integrale leverings- en ondersteuningsproces dat hiervoor nodig is, wordt opgesteld en uitgevoerd door een multidisciplinair samenwerkingsverband, bestaande uit (in ieder geval) Arbo, P&O, Facilitair Bureau (services), Digitale Voorzieningen, Functioneel Beheer en Gemeentelijk Vastgoed. Het proces en de producten die als maatwerkvoorziening worden geleverd, worden zoveel mogelijk gestandaardiseerd. Standaard maatwerkvoorzieningen worden binnen drie weken geleverd.

FB / Vastgoed / P&O / DV

Aanvraagproces maatwerkvoorzieningen verkorten
Een structureel en efficiënt ingericht samenwerkingsproces realiseren tussen ARBO, Digitale Voorzieningen, Facilitair Bureau en P&O, zodat het leveringsproces is verkort tot maximaal 3 maanden. Onderdeel hiervan is een vast aanspreekpunt t.a.v. maatwerkvoorzieningen binnen deze directies inregelen en communiceren.

DV

Het ontwikkelen van een specifieke ARBO-laptop/tablet als aparte dienst
Niet alleen het product maar ook de dienstverlening erom heen ingericht.

Facilitair Bureau

Instructieformulier voor hybride vergaderruimtes en ITT (toiletten)
De al bestaande instructieformulieren voor hybride vergaderruimtes en Integraal Toegankelijke Toiletten controleren en updaten, op basis van de meest recente NEN-9120 toegankelijkheidsrichtlijnen.

Allergie informatie
Allergie informatie in de kantines verbeteren door het aanscherpen van de leverancierseisen.

Informatie over speciale ruimtes
Het verbeteren van communicatie richting medewerkers over de beschikbaarheid van gebeds-, kolf- en rustruimtes, alsmede de informatie t.a.v. speciale ruimtes bij pandinformatie aanvullen met uitgangspunten en normeringen ten aanzien van de pandinrichting (herijking beleid).

Stiltewerkplekken
Inventarisatie per directie hoeveel behoefte er is aan stiltewerkplekken via de trekkers actieplannen.

i.s.m. P&O

Parkeerbeleid in de garages
Versterking aanvraagproces rondom parkeerbeleid voor mensen met een beperking en aanbevelingen doen om dit te verbeteren.

Toegankelijke warme dranken automaten
Plaatsing toegankelijke en bereikbare koffie- en theeapparaten als tijdelijke oplossing op maat voor medewerkers, en voor de toekomst aansluiten bij uitgangspunten en normeringen pandinformatie voor nieuwe plekken.

i.s.m. OJZD, Clientenbelang Amsterdam en Stichting Accessibility

Symbolenstructuur faciliteiten vergaderruimtes
Symbolenstructuur uitbreiden en hanteren voor panden en faciliteiten in vergaderruimtes, zodat mensen met een (visuele) beperking ook de informatie tot zich kunnen nemen. Dit project wordt getrokken door de stedelijke coördinatie op het dossier.

Actieprogramma Toegankelijkheid | **Beleid**

Opnemen in Uitvoeringsagenda bij thema ‘Maatwerkondersteuning’, interventie ‘Doorontwikkeling beleidstool voor ontwikkelen inclusief beleid’.

Concrete beoogde resultaten
Alle leidinggevenden in de gemeentelijke organisatie volgen opleidingen en trainingen in inclusief en toegankelijk denken en handelen, zodat zij zo goed mogelijk kunnen bijdragen aan het creëren en instandhouden van een toegankelijke en inclusieve werkomgeving waar iedereen zichzelf kan zijn, mee kan doen, gelijkwaardig wordt behandeld, serieus wordt genomen en gerespecteerd.

Communicatie

Toegankelijke websites
Websites onderzoeken op digitale toegankelijkheid volgens EAA-normering.

Concern Inkoop en Strategie

Uitbreiden programma-eisen concern Inkoop
Uitwerking van programma van eisen van grote aanbestedingen, met behulp van het handelingskader Inclusief Inkopen, waarbij toegankelijkheid één van de criteria is bij de eisen.

Bureau Evenementen

i.s.m. stedelijke coördinatie en Communicatie

Toegankelijke bijeenkomsten en evenementen
Na vaststelling van (extern) evenementenbeleid in september 2025 wordt dit beleid en begeleidende toolkit voor toegankelijke communicatie gebruiksklaar gemaakt voor SEB en alle interne evenementen.

Digitale Voorzieningen

Complementeren Maat & Daad
Maat en Daad aanvullen met medewerkers in de benodigde rollen en functieprofielen om te kunnen voortbestaan en effectiviteit te waarborgen.

Facilitair Bureau

BHV-beleid
Herziening van stedelijk BHV-beleid bij o.m. ontruimingen met aandacht voor medewerkers met een fysieke en/of zintuigelijke beperking, m.n. toetsing van persoonlijke evacuatieplannen (PEP).

i.s.m. Digitalisering

Verbetering dienstverlening servicepunt
- Uitbreiding ondersteuning en dienstverlening voor medewerkers met een beperking, bijvoorbeeld door ondersteuning te leveren op de fysieke werkplek thuis of op kantoor (denk aan specifieke ARBO-laptop).
- Er wordt een toegankelijke chatbot ontwikkeld door het servicepunt, zodat mensen met een beperking sneller en beter geholpen kan worden.

P&O

Criteria toegankelijkheid inbedden in P&O tools
- Aanvullen specifieke criteria op toegankelijkheid bij inclusief werven en selecteren.
- Specifieke criteria toegankelijkheid aanvullen in o.a. MAG-gesprekken en exitgesprekken.

P&O / DV

Onderzoek mogelijkheid ondersteuning thuis of op locatie bij collega’s
In specifieke gevallen, ingericht zoals bijvoorbeeld bij VIP-ondersteuning.

Actieprogramma Toegankelijkheid | **Leiderschap**

Opnemen in Uitvoeringsagenda bij thema ‘Leiderschap’.

Concrete beoogde resultaten
Alle leidinggevenden in de gemeentelijke organisatie volgen opleidingen en trainingen in inclusief en toegankelijk denken en handelen, zodat zij zo goed mogelijk kunnen bijdragen aan het creëren en instandhouden van een toegankelijke en inclusieve werkomgeving waar iedereen zichzelf kan zijn, mee kan doen, gelijkwaardig wordt behandeld, serieus wordt genomen en gerespecteerd.

Bureau I&D

i.s.m. Amsterdamse School en P&O

- **Verkenning uitbreiding inclusief leiderschapsprogramma**
  Inclusief leiderschap versterken met meer kennis over toegankelijkheid – bijv. aan de hand van het organiseren van teamdagen over neurodiversiteit, mensen met een beperking en of mensen met een chronische ziekte.
- **Roadshow toegankelijkheid onder afdelingsmanagers**
  Roadshow organiseren onder afdelingsmanagers om kennis te verspreiden over toegankelijkheid en de acties onder de aandacht te brengen.

Actieprogramma Toegankelijkheid | **Bewustzijn**

Opnemen in Uitvoeringsagenda bij thema ‘Bewustzijn’.

Concrete beoogde resultaten
Alle medewerkers in de gemeentelijke organisatie zijn bekend met werkafspraken over het voorkomen van ongewenst gedrag en interactioneel validisme, zodat zij zo goed mogelijk kunnen bijdragen aan een toegankelijke en inclusieve werkomgeving. Dit is een omgeving waar iedereen zichzelf kan zijn en mee kan doen en waar iedereen gelijkwaardig wordt behandeld, serieus wordt genomen en wordt gerespecteerd.

Bureau I&D

Kennissessies trekkers actieplannen I&D
Kennissessie organiseren voor trekkers van de actieplannen I&D, zodat toegankelijkheid als vast onderdeel wordt meegenomen in de actieplannen en voortgang op dit thema gemeente breed wordt opgepakt.

i.s.m. Amsterdamse School en P&O

Onderzoek toetsing trainingsaanbod toegankelijkheid
Onderzoek hoe toetsing op toegankelijkheid op de langere termijn intern georganiseerd kan worden, zodat we de kennis van buiten naar binnen halen.

Communicatie

i.s.m. P&O

Centralisering van informatie
Centraal ontsluiten van informatie over toegankelijke voorzieningen en faciliteiten voor collega’s en leidinggevenden op intranet en SAM.

september 2025

Dit is een product van Bureau Inclusie en Diversiteit
Gemeente Amsterdam