

# Actieprogramma Toegankelijke organisatie

## Inleiding

Toegankelijkheid is een randvoorwaarde van inclusie. Om mee te kunnen doen en samen te kunnen werken, hebben medewerkers toegang nodig. Bijvoorbeeld tot gebouwen, bijeenkomsten, gebruiksvoorwerpen en informatie. In het Actieprogramma toegankelijke organisatie staat wat we de komende x aantal jaren gaan doen om de toegankelijkheid van de gemeentelijke organisatie te verbeteren. Het Actieprogramma geeft uitvoering aan de visie op toegankelijkheid uit de Bestuursopdracht Inclusie en Diversiteit 2024-2028.

De gemeente Amsterdam moet een organisatie zijn die toegankelijk is en waar alle medewerkers zich gezien, gehoord, gewaardeerd worden en zich psychologisch en sociaal

veilig voelen. Gelijkwaardigheid is de norm: elke medewerker heeft het recht op gelijke kansen, gelijke behandeling en gelijke toegang tot mogelijkheden.

### *Bestuursopdracht Inclusie en Diversiteit 2024-2028*

Om de toegankelijkheid voor alle medewerkers duurzaam te verbeteren, kijken we naar het VN-Verdrag Handicap en werken we samen met ervaringsdeskundigen. Door de toegang tot de organisatie te verbeteren voor medewerkers met een (niet) zichtbare beperking, chronische ziekte en/of neurodivers brein, verbeteren we namelijk de toegang voor alle medewerkers.

Het Actieprogramma geeft aandacht aan aanbevelingen uit onderzoeken van KIS, Muzus en Verwey-Jonker. Ook is het gekoppeld aan de aanpak antidiscriminatie, waarbij expliciet aandacht is voor de aanpak van validisme.

## Wat is een toegankelijke organisatie?

Elke collega op het werk heeft recht om gelijkwaardig toegang te krijgen tot ruimtes, (digitale) informatie en diensten. Zodat iedereen gelijke kansen heeft om mee te doen, het werk kan doen, samen kan werken en zich kan ontwikkelen en doorgroeien. Dat betekent dat we *van tevoren* nadenken of ons beleid, onze diensten en producten toegankelijk zijn en niemand uitsluiten. Zodat collega's niet telkens weer om toegang of speciale ondersteuning moeten vragen. Dat 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.

We maken onderscheid tussen drie vormen van toegankelijkheid:

- Bij *fysieke toegankelijkheid* kunnen alle medewerkers en bezoekers (ook met beperkingen en als zij gebruik maken van hulpmiddelen en/of een hulphond) zich vrij verplaatsen, zonder daarbij afhankelijk te zijn van anderen. Het betreft de toegang, bruikbaarheid en veiligheid van gebouwen en faciliteiten.
- Bij *digitale toegankelijkheid* is de digitale informatie en zijn diensten volledig toegankelijk voor iederéén. Zoals een app, website of digitaal portaal. Ook als je bijvoorbeeld slechthorend, slechtziend of kleurenblind bent. Of als je een neurodivers brein hebt. Bij digitale toegankelijkheid houden we daarnaast rekening met gebruikers die laaggeletterd zijn.

- Bij *sociale toegankelijkheid* gaat het om taal, bejegening (houding) en bewustwording van hoe we op een gelijkwaardige manier met elkaar omgaan. Als iets sociaal toegankelijk is, dan word je bijvoorbeeld goed te woord gestaan en met een open houding ontvangen. Je kunt makkelijk bij de juiste informatie komen. Bij activiteiten houdt men rekening met wat jij wil, kan en nodig hebt om mee te doen.

## Actieprogramma

### De toegankelijkheid van panden

**Doel:** de toegankelijkheid van panden waarin ambtenaren zijn gehuisvest te verbeteren, zodat alle medewerkers zich hierin vrij en zelfstandig kunnen verplaatsen.

#### Gemeentelijk Vastgoed & Facilitair Bureau

##### Toelichting: <wat houdt deze ambitie in>

Alle medewerkers, met of zonder beperking en/of chronische ziekte, hebben zelfstandig toegang tot de panden waarin zij werken. Betreft de toegang, bruikbaarheid en veiligheid van gebouwen en faciliteiten die hiervoor nodig zijn, zoals geschikte parkeerplaatsen, toegangspoorten, drempels en liften.

##### Wat is de stand van zaken / wat is hiervoor nodig?

- De (fysieke) toegankelijkheid van de panden waarin ambtenaren zijn gehuisvest valt onder de gezamenlijke verantwoordelijkheid van de directies Vastgoed en Facilitair Bureau.
- De stadskantoren zijn goed toegankelijk, maar voor veel andere panden (welke?) geldt dit nog niet.
- De ITS-norm wordt waar mogelijk als standaard gebruikt (is dit vastgelegd?), maar hierop vindt nog geen toets plaats. Daarnaast is het van belang om de doelgroep vooraf en tussentijds beter te consulteren om te zien in hoeverre aanpassingen aan de behoeften voldoen. Opvolging: De stuurgroep heeft de ambitie uitgesproken om te streven naar de nieuwe NEN-norm. Hiervoor is momenteel een faseringsvoorstel in voorbereiding.  
*“We gebruiken hiervoor de landelijke NEN-norm toegankelijkheid (NEN 9120) bij de nieuwbouw van panden, en als meetlat bij verbouwingen en scans van bestaande panden. Dat wil zeggen dat de NEN-9120 zo goed als mogelijk wordt gevolgd, met als doel een kwalitatief vergelijkbaar niveau van toegankelijkheid te realiseren. Bij ontwikkelingen van onze panden gaan we in gesprek met de gebruikers (ervaringsdeskundigen met een beperking) en deskundigen op het gebied van toegankelijkheid over de benodigde aanpassingen”*
- De Visie op Huisvesting is momenteel in voorbereiding. (Hoe) is toegankelijkheid hier onderdeel van?

##### Acties:

- In periode X voeren we een toegankelijkheidsscan uit van de panden waarin ambtenaren zijn gehuisvest (mogelijk breder dan enkel panden huisvesting ambtenaren (?))
- In periode X stellen we een fasering voorstel vast voor toegankelijkheids

aanpassingen van bestaande panden waarin ambtenaren zijn gehuisvest, gebaseerd op de toegankelijkheidsscan en gesprekken met gebruikers. (breder rekening houdend met MJOP; natuurlijke momenten voor aanpassingen en bouw)

- In periode X wordt het Handboek <...> wordt geactualiseerd o.b.v. de toegankelijkheidsnorm NEN-9120, de werkwijze (betrokkenheid ervaringsdeskundigen/gebruikers) en samenwerkingsafspraken tussen GV en FB (demarcatielijst)
- Veiligheid van panden voor medewerkers met een beperking/crisisplan (bijv. brandalarm)

#### **Indicatoren:**

- Uitkomsten toegankelijkheidsscan
- Uitvoering faseringsvoorstel
- Ervaring van medewerkers

#### **Begroting**

- Nog onvoldoende zicht op/input voor het financiële plaatje van de uitgewerkte scenario's om een bijbehorende begrotingsvoorstel op te stellen. Risico dat gelden na vaststelling van de toegankelijkheidsagenda pas in 2026 beschikbaar komen.
- Door GV is een werkbudget in aanvraag om wel enkele quick wins in 2025 te kunnen realiseren.

## **De toegankelijkheid van algemene voorzieningen**

### **Facilitair Bureau en Digitale Voorzieningen**

**Toelichting:** Alle medewerkers, met of zonder beperking en/of chronische ziekte, kunnen zelfstandig gebruikmaken van alle algemene voorzieningen, zowel fysiek als digitaal. Voorbeelden zijn de koffiezetapparaten en de Amsterdamse Digitale Werkomgeving (ADW).

#### **Acties:**

Ideeën o.b.v. gesprekken / werkgroep:

- NEN-9120
- Inkopen volgens Handelingskader Inkoop, waaronder toegankelijkheid voorwaarden; Implementatie en borging van de Handreiking Inclusief Inkopen. De Handreiking is vastgesteld, maar hoe wordt deze toegepast? (Moet hiervoor nog wat gebeuren (directie specifiek) of is het nu aan alle directies en stadsdelen om hier aandacht aan te besteden? (algemeen))
- Evaluatie gebruikers
- 

## **De toegang tot maatwerkvoorzieningen**

### **P&O, Digitale Voorzieningen en Facilitair Bureau**

#### **Toelichting**

De norm 'arbo goedgekeurde werkplek' is niet per se geschikt voor iemand met een beperking. De standaard zal nooit voor iedereen toegankelijk zijn, dus maatwerkvoorzieningen zijn erg belangrijk. De catalogus is nooit compleet en uiteindelijk weet de medewerker zelf heel goed wat hij nodig heeft.

#### **Acties:**

Ideeën o.b.v. gesprekken / werkgroep

- Mogelijkheden tot maatwerkvoorzieningen en aanvraag zijn vindbaar en duidelijk (rol leidinggevenden en voorzien in algemene info)
- In periode X evalueren we de catalogus maatwerkvoorziening onder gebruikers
- Aanvragen worden binnen X dagen opgepakt door backoffice / er zijn duidelijke afspraken over termijnen
- Aanvragen zijn laagdrempelig en worden snel opgepakt. Het loket is duidelijk / één loket
- Medewerker met ondersteuningsvraag is niet de probleemhouder - bijvoorbeeld, buddysteem
- Escalatiemogelijkheden / mandaat is geregeld en duidelijk en voorkomt dat casuïstiek vastloopt
- Aanspreekpunt is duidelijk
- Deze aanvraag moet toegankelijker (voorschieten en declareren is niet voor iedereen)
- Klantreizen testen
- Actief vragen (leidinggevenden): wat heb jij nodig om je werk te doen? I.p.v. je hebt een 'vinkje' nodig van een ander om ergens recht op te hebben.
- Ervoor zorgen dat maatwerkvoorziening meeverhuizen met verbouwing of aanpassing pand. Mogelijkheid tot inclusieve wijze van registratie?
- Bijvoorbeeld, in Mijn P&O vragen opnemen over de middelen die de medewerker nodig heeft om zijn werk te doen. Zo groeit het besef onder leidinggevenden dat ze hierin een taak hebben.
- De nodige voorzieningen in het systeem linken aan de desbetreffende backoffices, zodat de medewerker voor dezelfde hulpvraag niet bij meerdere backoffices een aanvraag moet doen.
- Samenwerking: P&O (systeem), FB (werkplek), DII (digitale voorzieningen) - er zijn hierover eerder afspraken gemaakt die in een proces zijn vastgelegd (?)
- Versterken van de samenwerking met andere bedrijfsvoeringsdisciplines als het gaat om onboarding van nieuwe medewerkers irt toegankelijkheid. Concreet: alle dienstverlening m.b.t. toegankelijke werkomgeving (FB) /werkplek (ICT/Arbo) en ondersteuning (P&O) dichtbij elkaar georganiseerd.
- ..m

## **De toegankelijkheid van bijeenkomsten en overleggen**

<Verantwoordelijke directie?>

**Doel:** interne overleggen, bijeenkomsten, evenementen - alle inhoudelijke en sociale activiteiten - worden op toegankelijke wijze georganiseerd

**Toelichting** <...>

**Acties:**

Ideeën o.b.v. gesprekken/werkgroep

- Checklist toegankelijke evenementen (werkwijze)
- Overzicht toegankelijke locaties wordt door iedere directie gebruikt en aangevuld op TamTam
- Het goede voorbeeld geven: organisatie toegankelijke bijeenkomst; bijv. Diversity Day

**Acties:**

## De toegankelijkheid van informatie

<Communicatie>

## De bewustwording over toegankelijkheid

<P&O en I&D>

**Toelichting:** <...> - gebeurt al veel; hierbij aanhaken.

**Acties:**

Ideeën o.b.v. gesprekken:

- Gefaseerde check toegankelijkheid van het aanbod trainingen op (1) de toegankelijkheid van de training en (2) de inhoud van de training.
- Overzicht criteria van een toegankelijke training
- Inzet ervaringsdeskundigheid bij (her)inrichting van organisatieprocessen/werkwijzen
- Positionering SNAB en Maat & Daad
- Informatie over toegankelijkheid duidelijk en vindbaar; O.a. informatievoorziening van de bestaande mogelijkheden verbeteren op Intranet (voor HR adviseurs, LG en medewerkers). Ook op verzoek van trekkers & medewerkers n.a.v. kennissessie

## Overig

Waar horen deze thuis?

- Toegankelijkheid onderdeel maken van de exitgesprekken van medewerkers om op deze manier meer structureel in beeld krijgen wat medewerkers hebben ervaren en hoe we verbeteren. **Actie: onderdeel maken van de (stedelijke) pilot exitgesprekken die loopt in de stad en na evaluatie ook binnen PO toepassen.**

- Beleid opstellen voor allergeenarme ruimten. Ik stel voor dat wij die als werkgroep in het grote plan meenemen.
- Nudging inzetten voor het beschikbaar houden van bepaalde werkplekken. Collega's zouden geen stress moeten ervaren om wel/geen geschikte werkplek te hebben als ze niet als eerste op kantoor zijn
- Op alle invulformulieren een toegankelijkheids veld toevoegen
- Handreiking bij handelingsverlegenheid - Soms is het ook gewoon lastig of ongemakkelijk. Wat vindt een collega fijn? Soms is dit afwachten en soms ook proactief benaderen.
- Overzicht contactpunten toegankelijkheid - Er is overzicht wie zich bezighoudt met toegankelijkheid en op wat voor manier. Bijvoorbeeld, door een periodieke bijeenkomst voor deze collega's en/of een overzicht op TamTam
- Ontwikkelen format Exit Gesprekken Format voor exitgesprekken wordt ontwikkeld. Relatie tot dashboard sociale veiligheid: wat moeten we weten, meten, registreren en hoe gaan we dat bijhouden?
- Leidinggevendens voeren in alle gevallen exitgesprekken met vertrekkende medewerkers en besteden daarin onder meer aandacht aan inclusie en diversiteit.