



> RETOURADRES Postbus 1992, 6201 BZ Maastricht

BEZOEKADRES
Mosae Forum 10
6211 DW Maastricht

Aan de fractie van Partij Veilig Maastricht
de heer R. Betsch,
de heer J. Voorst
de heer P. Ruijters

POSTADRES
Postbus 1992
6201 BZ Maastricht

ONDERWERP
Schriftelijke vragen inzake dienstverlening voor
ouderen en mensen met een beperking

DATUM
12 mei 2025
Verzonden: 12-05-2025

BIJLAGEN
--

BEHANDELD DOOR
Wim Ortjens, Karin Martens en Leoni Vanhex

TELEFOONNUMMER
043 350 42 00

ONZE REFERENTIE
2025.01493

E-MAILADRES
wim.ortjens@maastricht.nl
karin.martens@maastricht.nl
leoni.vanhex@maastricht.nl

FAXNUMMER

UW REFERENTIE

Geachte heren Betsch, Voorst en Ruijters,

Onderstaand treft u de beantwoording aan van de schriftelijke vragen die uw fractie op 24 april jl. heeft gesteld.

Uw vraag:

Helaas krijgen wij steeds vaker klachten van mensen met een beperking dat de toegankelijkheid in onze stad nog steeds te wensen overlaat. De laatste klachten gingen over liften en roltrappen die niet werken. Ook de digitale dienstverlening blijft moeilijk, slechts een klein deel van de websites en apps is technisch geschikt voor mensen met een beperking.

Helaas geldt dit niet alleen voor de fysieke en digitale dienstverlening, maar ook voor o.a. ouderen met een smalle beurs die geen gebruik kunnen maken van het internet. Van deze doelgroep krijgen wij vaker te horen dat ze overal buiten de boot vallen.

Ondanks dat wij in het verleden hier reeds aandacht voor hebben gevraagd, blijven deze problemen bestaan. We hebben de ambitie uitgesproken om een stad te zijn waarin iedereen, ongeacht beperking, volwaardig kan deelnemen aan de samenleving. En hoewel er aandacht voor is blijft volgens deze doelgroep de praktische uitvoering achter.

Hier hebben wij de volgende vragen over:

1. Bent u op de hoogte van de problemen die mensen met een beperking nog steeds ervaren in onze stad? Zo nee, bent u bereid met de verantwoordelijke in onze gemeente en de doelgroep het gesprek aan te gaan om te kijken naar een gepaste oplossing?
2. In afwachting van dit gesprek alvast te kijken naar een oplossing voor mensen met een smalle beurs die geen gebruik kunnen maken van internet?

Schriftelijke vragen



DATUM
12 mei 2025

Antwoord:

Uw vragen vallen in 3 delen uiteen, de antwoorden dus ook. We beperken ons tot gemeentelijke eigendommen en openbare ruimte, omdat we geen invloed hebben op particuliere eigendommen (ook al zijn ze openbaar toegankelijk).

1. Problemen met fysieke toegankelijkheid

De gemeente Maastricht heeft de afgelopen jaren geïnvesteerd in het toegankelijk maken van gemeentelijke panden met een openbare functie, denk hierbij onder andere aan investeringen in een aantal gemeenschapshuizen, de Muziekgieterij, Opera Zuid. Er werden ringleidingen aangebracht, de bewegwijzering werd verbeterd en bij de Maastricht Store werd aan de achterzijde een aparte zelfstandig toegankelijke ingang gerealiseerd. Er is een nieuwe inclusie-agenda in voorbereiding. In deze agenda worden nieuwe voorstellen opgenomen voor de verbetering van gemeentelijke gebouwen met een openbare functie.

2. Technische geschiktheid online dienstverlening voor mensen met een beperking

Voor online diensten kunnen inwoners terecht op gemeentemaastricht.nl. De website voldoet bijna helemaal aan de technische regels voor digitale toegankelijkheid. Eén probleem blijft: het DigiD-logo heeft te weinig kleurcontrast. Dit logo mogen wij zelf niet aanpassen.

Het grootste probleem zit niet in de techniek, maar in de inhoud. Sommige teksten, documenten en afbeeldingen zijn nog niet goed toegankelijk gemaakt.

Enkele voorbeelden:

- Als een afbeelding niet goed wordt beschreven, weet een blinde gebruiker niet wat erop staat.
- Zonder duidelijke koppen kunnen hulpmiddelen niet goed door een tekst navigeren.
- Als teksten te moeilijk zijn geschreven (niet op B1-niveau), begrijpen veel inwoners ze niet.

De website heeft zoveel informatie dat het niet mogelijk is alles door een klein groepje redacteurs te laten schrijven en beheren.

Elke ambtenaar die verantwoordelijk is voor beleid, een project, een activiteit, een product of een dienst, beheert het eigen stukje van de website. Om ervoor te zorgen dat alle onderdelen toegankelijk blijven, hebben we deze maatregelen genomen:

- We gebruiken een controletool die websites automatisch nakijkt op kapotte links, slecht kleurcontrast, moeilijke woorden en taalfouten.
- Medewerkers kunnen sinds kort Microsoft CoPilot gebruiken. Dit AI-hulpmiddel maakt teksten leesbaarder, na het volgen van een training.
- In ons interne opleidingsaanbod is een training 'helder en duidelijk schrijven' opgenomen.

3. Beschikbaarheid van internet voor mensen met een kleine beurs

Uit ons jaarlijkse onderzoek blijkt dat 99% van de Maastrichtenaars internet heeft. Volgens het CBS had in 2022 in heel Nederland 97% van de mensen internet. Internetbezit hangt dus niet af van leeftijd of inkomen.



DATUM
12 mei 2025

In Maastricht ligt het percentage dus iets hoger. Dat komt doordat er inmiddels meer mensen internet hebben én omdat Maastricht veel jonge studenten heeft.

We zorgen ervoor dat informatie ook zonder internet te lezen is.
Dat doen we via:

- het huis-aan-huisblad **TiM Magazine**,
- een maandelijkse pagina in de **VIA**,
- en maandelijkse spotjes op **TV Maastricht**.

Het bezitten en gebruiken van internet, wil nog niet zeggen dat iedereen even digitaal vaardig is. Omdat de samenleving steeds verder digitaliseert en wij het belangrijk vinden dat iedereen hierin meekomt, bieden wij gratis cursussen aan in Centre Céramique: 2x per week.

Tot slot:

Wij zijn ons terdege bewust van de problemen die mensen ervaren met fysieke en digitale toegankelijkheid. In het kader van het opstellen van de nieuwe inclusie-agenda zijn we in gesprek met de stichting Samen Onbeperkt (ervaringsdeskundigen) en Maastricht voor Iedereen (stichting met expertise over behoeften/belangen van mensen met een beperking).

Hopende u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
Namens het college van burgemeester en wethouders van Maastricht,

W.A.G. Hillenaar
de Burgemeester

en

Jeroen Hoenderkamp
Wethouder WMO, Welzijn, Sociale Zaken en Gezondheid

en

Manon Fokke
Wethouder Financiën, Personeel & Organisatie, Burgerparticipatie en Lobby

Schriftelijke vragen