gemeente harderwijk

HARDERWIJK ZIJN WIJ SAMEN

Jaarverslag 2023

Verbeteragenda Inclusie Harderwijk en Hierden 2023-2026



Inhoudsopgave

Voorwoord 3

1. Inleiding 4

2. Vergroten van inclusie in gemeente Harderwijk 2023 5

2.1 Inleiding 5
2.2 Verbeterpunt 1: “Tussen wal en schip” 5
2.3 Verbeterpunt 2: “Aanmoedigen dat inwoners elkaar laten meedoen” 6
2.4 Verbeterpunt 3: “Ervoor zorgen dat iederéén kan meedenken als de gemeente nieuw beleid maakt” 8
2.5 Verbeterpunt 4: “Als gemeente het goede voorbeeld geven” 9

3. Intern leren en verbeteren 11

3.1 Intern verbetertraject: leren en verbeteren op basis van boegbeeldprojecten 11
3.2 Intern cursusaanbod om bewustzijn, kennis en vaardigheden te vergroten 12
3.3 Interne communicatie en overige inzet 13

4. Het inclusienetwerk van inwoners 13

4.1 Inwoners denken mee 13
4.2 Signalen en vragen van de deelnemers van het inclusienetwerk 15

5. Conclusie en vooruitblik 16

5.1 Conclusies 16
5.2 Vooruitblik 16

De bijlagen met ‘Ontwikkelingen en inspanningen’ en Suggesties, ideeën en vragen inclusienetwerk’ staan opgenomen in een apart document.

Voorwoord

Voor u ligt het eerste jaarverslag van de Verbeteragenda Inclusie 2023-2026. Het afgelopen jaar zijn we aan de slag gegaan met het leren en verbeteren over inclusie. Hoe dragen we met elkaar eraan bij, dat íedere inwoner in Harderwijk mee kan doen en zichzelf kan zijn? Hoe zorgen we ervoor dat iedereen kan meedenken over nieuw beleid? En hoe geven we zelf het goede voorbeeld als gemeente?

Dit is niet altijd een gemakkelijke weg, en er zijn ook niet altijd gemakkelijke oplossingen. Maar dit jaarverslag laat een aantal ontwikkelingen zien, dat ons goede moed geeft en waar we in 2024 enthousiast mee verder gaan. Wat hebben we gedaan, wat hebben we ervan geleerd en hoe hebben onze inwoners met ons meegedacht?

Het jaarverslag laat ten eerste zien, dat we inclusie in Harderwijk breed benaderen. Het gaat niet alleen om lichamelijk, verstandelijke of psychische beperkingen, maar ook om bijvoorbeeld laaggeletterdheid, de inkomenssituatie, seksuele oriëntatie of culturele achtergrond. Het gaat om toegankelijkheid bij fysieke beperkingen. Maar ook om acceptatie van elkaars religie of afkomst. Van toegankelijke informatie tot onderlinge steun als meedoen (even) niet vanzelf gaat. En van aandacht voor eenzaamheid tot voldoende bestaanszekerheid.

Het jaarverslag geeft ons als tweede ook een beeld van hoe het onderwerp bij steeds meer organisaties aandacht krijgt. We zien nieuwe activiteiten die ontwikkeld worden. Ook - of juist - bij verenigingen en inwonersorganisaties. Denk aan het geven van fietslessen of bijeenkomsten over veilig sporten. Prachtige initiatieven!

Als laatste laat dit jaarverslag zien wat de toegevoegde waarde is van inwoners die meedenken. De vragen die zij stellen en de ideeën die zij inbrengen zorgen ervoor dat we beter kunnen aansluiten bij behoeften van inwoners. Een inclusieve samenleving gaat immers over aansluiten en in gesprek blijven met inwoners.

We zullen natuurlijk nog niet alles in één keer goed doen, maar we zijn op weg. En minstens zo belangrijk: we leren daadwerkelijk samen!

Martijn Pijnenburg,
Wethouder Inclusie



1. Inleiding

De gemeente Harderwijk wil dat iedereen onbeperkt mee kan doen. Met als uiteindelijk doel: iedereen kan zichzelf zijn en kan meedoen. Dit is het uitgangspunt voor ál het gemeentelijke beleid.

Verbeteragenda inclusie in Harderwijk
De gemeenteraad heeft in 2018 het onderwerp 'inclusieve samenleving' op de Strategische Raadsagenda 2018-2022 gezet. In 2021 heeft de gemeente gekeken wat er gebeurt, om iedere inwoner zo goed mogelijk mee te kunnen laten doen. Wat ziet een inwoner aan mogelijke activiteiten en hulp? Ook zijn inwoners, professionals en ambtenaren bevraagd.

De conclusie was dat er al heel veel gebeurt. Maar er zijn verbeterpunten:
- Voorkomen dat er, ondanks alle ondersteuning en activiteiten die er zijn, toch inwoners niet genoeg hulp krijgen;
- Aanmoedigen dat inwoners elkaar laten meedoen;
- Ervoor zorgen dat iederéén kan meedenken als de gemeente nieuw beleid maakt;
- Als gemeente het goede voorbeeld geven.

Daarna is samen met inwoners de Verbeteragenda inclusie Harderwijk en Hierden 2023-2026 geschreven. Het doel van deze agenda is besef, kennis en vaardigheden over inclusie te vergroten.

Het is belangrijk dat we daarbij blijven aansluiten bij de samenleving. Dit kan alleen als we in gesprek blijven met inwoners. Daarom denkt een inclusienetwerk van inwoners de volgende jaren met de gemeente mee.

In 2018 is in Nederland het **VN-Verdrag Handicap** in werking getreden.

Nederland heeft zich hiermee nadrukkelijk verbonden aan het doel dat iedereen volledig ('volwaardig') mee kan doen. Denk hierbij aan gelijke behandeling, gelijke toegang, onderwijs voor iedereen, mobiliteit, eigen regie en participatie, werk, behoorlijke levensstandaard, vrije tijd (cultuur, sport en recreatie) en zelfstandig juridisch handelen. Dit geldt voor álle (semi-) overheidsinstellingen, dus ook voor de gemeente.



In de Verbeteragenda staat, dat de gemeenteraad ieder jaar een verslag ontvangt.

Wat staat er in dit rapport?
Er staat beschreven wat de gemeente, organisaties en inwoners in 2023 hebben gedaan. We vertellen over:
- Wat er is gebeurd om inclusie in de gemeente Harderwijk te vergroten (hoofdstuk 2),
- Hoe we hebben geleerd en verbeterd (hoofdstuk 3) en
- Hoe inwoners met ons hebben meegedacht (hoofdstuk 4).

Dit jaarverslag sluit af met een terugblik op 2023 en wat we gaan doen in 2024 (hoofdstuk 5

Regenboogambassadeur: "Knokken tegen de norm over wat normaal wordt gevonden en wat er als 'afwijkend' wordt gezien. Hierdoor doet niet iedereen volwaardig mee en blijven vele talenten niet gezien, onbenut en levens negatief beïnvloed[..]."

(Themanummer Inclusie Bilan Coaching)

"Het Nederlandse systeem van toeslagen, hulp bij financiën en toegang tot de zorg is te ingewikkeld en we sluiten mensen buiten."

(Commissie Marcouch)]

2. Vergroten van inclusie in gemeente Harderwijk 2023

2.1 Inleiding



Met de Verbeteragenda Inclusie wil de gemeente Harderwijk haar manier van werken stap voor stap verbeteren. We vergroten het besef, de kennis en de vaardigheden over de vier verbeterpunten:

- voorkomen dat er, ondanks alle voorzieningen en activiteiten die er zijn, toch inwoners niet genoeg hulp krijgen ('Tussen wal en schip');
- aanmoedigen dat inwoners elkaar laten meedoen;
- ervoor zorgen dat iedereéén kan meedenken als de gemeente nieuw beleid maakt, en
- als gemeente het goede voorbeeld geven.

Zodat we steeds meer bijdragen aan een inclusieve samenleving. We leren in stappen: wat werkt, wat werkt niet? Daarna delen we de ervaringen. Zo zorgen we ervoor, dat we stap voor stap steeds inclusiever werken. De inclusievere manier van werken breidt zich uit als een olievlek.

In dit hoofdstuk geven we een stand van zaken. Hoe hebben de gemeente, organisaties en inwoners de inclusie in Harderwijk en Hierden vergroot? Bij ieder verbeterpunt staat kort beschreven, wat er het afgelopen jaar is ontwikkeld. Per verbeterpunt geven we een aantal voorbeelden. Zie bijlage 1 voor een uitgebreid overzicht van wat er nieuw is opgepakt (sinds de inventarisatie uit 2021).

Trends

- Bij steeds meer organisaties krijgt het onderwerp inclusie extra aandacht. Soms alleen nog in een visie-document. Bij anderen al in de activiteiten en dienstverlening. Organisaties onderzoeken bijvoorbeeld hoe ze vindbaar kunnen zijn voor alle inwoners en/of hoe hun communicatie begrijpelijk is.
- Organisaties proberen steeds meer samen te werken. Dit draagt bij aan het voorkomen dat inwoners tussen wal en schip vallen. Organisaties weten beter van elkaar wat ze doen. En kunnen daardoor inwoners goed naar elkaar verwijzen.

2.2 Verbeterpunt 1: "Tussen wal en schip"

In Harderwijk en Hierden wordt al veel gedaan aan inclusie. Ondanks alles wat er al gebeurt, komt het toch nog voor dat inwoners tussen wal en schip vallen. Bijvoorbeeld als:

- inwoners in een bijzondere situatie zitten. Denk aan het hebben van meerdere beperkingen of een beperking die bijna nooit voorkomt;
- we niet goed in beeld hebben dat sommige (groepen) inwoners nergens naartoe kunnen met hun vragen;
- inwoners de informatie missen over welke hulp er beschikbaar is. Of slechte ervaringen hebben en daarom geen hulp vragen.

Inwoners hebben de volgende acties benoemd voor verbetering voor 2023-2026:

- Inwoners weten ondersteuning beter te vinden.
- Het is eenvoudiger om hulp te vragen.
- Inwoners ervaren maawerk in de ondersteuning.
- Meer activiteiten voor jongeren.

- De aandacht voor ‘tussen wal en schip’-situaties zien we in 2023 op steeds meer plekken terug.
- We zien meer samenwerking tussen organisaties. Dit leidt bijvoorbeeld tot één informatiepunt voor inwoners, zoals een coördinatiepunt voor ouderenzorg.
- Er worden nieuwe manieren gebruikt, zoals ‘herstelgericht’ werken waarbij inwoners weer een netwerk opbouwen. In plaats van nadruk op een medische behandelmethode.
- Gemeente en organisaties zijn bezig met bewustwording bij professionals, hoe zij bijvoorbeeld een niet-zichtbare beperking beter kunnen herkennen. En daardoor beter kunnen helpen.

Hieronder staan als voorbeeld vier ontwikkelingen van het afgelopen jaar.

Ontwikkelingen ‘Tussen Wal en schip’
De gemeente is per 1 januari 2023 verantwoordelijk voor het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO). Inwoners die problemen ervaren in digitaal contact met de overheid kunnen met hun vragen terecht bij de bibliotheek. Het IDO wil dat zoveel mogelijk direct naar de juiste medewerker of afdeling van een organisatie kan worden doorverwezen. Zodat de inwoner niet van het kastje naar de muur wordt gestuurd. En uiteindelijk geen antwoord heeft op de gestelde vraag. Binnen de gemeente is een aantal collega’s als aanspreekpunt benoemd, waar het IDO terecht kan met vragen.
GezondVeluwe is bezig met een coördinatiepunt voor acute ouderenzorg. Dit is voor de hele regio. De zorgorganisaties uit de regio werken samen in dit coördinatiepunt.
Gemeenten Ermelo, Zeewolde, Putten, Nunspeet en Harderwijk hebben een theatervoorstelling georganiseerd. Deze is bedoeld voor professionals. Het is een interactief rollenspel over het aanspreken van iemand die laaggeletterd is. Het doel van de voorstelling is bijdragen aan een inclusieve samenleving, waarin meer mensen de basisvaardigheden beheersen.
Jongeren tot en met 27 jaar krijgen de kans om met een jongerencoach te sparren over hun toekomstplannen. Dit is met name bedoeld voor jongeren die thuis zitten zonder werk of opleiding. In de regio is veel aanbod in werk en (om) scholing voor jongeren. De jongeren moet dit wel kunnen vinden of gemotiveerd zijn om te zoeken.

2.3 Verbeterpunt 2: “Aanmoedigen dat inwoners elkaar laten meedoen”

Ieder mens heeft contact met anderen nodig. Het geeft een goed gevoel als je iets kan betekenen voor een ander. En andersom: als die ander iets voor jou betekent. Het is wederkerig. Dat gaat niet altijd vanzelf:

- Als je een beperking hebt, kan de wederkerigheid botsen met het regelmatig om hulp moeten vragen. Dit is waarom het zelfstandig mee kunnen doen in de samenleving belangrijk is.
- Als je iemand als ‘anders’ ziet, kan dat ongemakkelijk zijn. En leiden tot terughoudendheid of zelfs onrust. Je daarvan bewust zijn is een begin. Door elkaar te leren kennen, kunnen inwoners zien dat ze in veel dingen hetzelfde zijn. Of begrijpen waarom iemand ‘anders’ doet.

Inwoners hebben de volgende acties benoemd voor verbetering voor 2023-2026:

- We zijn ons steeds meer bewust van ons hokjesdenken.
- Inwoners leren elkaar kennen en kunnen beter omgaan met elkaars verschillen.
- De organisaties in Harderwijk hebben meer besef van en kennis over inclusie.
- Meer organisaties hebben zich nadrukkelijk uitgesproken over dat zij inclusief willen zijn.

De gemeente Harderwijk wil daarom ontmoetingen tussen verschillende inwoners aanmoedigen. En als het nodig is, soms helpen bij het in gesprek gaan met elkaar. Zodat het ‘gewoon’ wordt, dat je wat extra moeite doet om voor elkaar de drempels weg te halen.

De ontwikkelingen van het afgelopen jaar draaien om:

- organisaties die laten zien dat ze nét dat stapje extra willen zetten, om meer inwoners mee te laten doen. Zoals de sportclubs die bijeenkomen over sociaal veilig sporten;
- inwoners voorlichten over hoe ze met elkaar om kunnen gaan. En oog te hebben voor de ander als meedoen niet vanzelfsprekend gaat;
- activiteiten voor inwoners die elkaar normaal gesproken niet snel tegenkomen, zoals fietslessen op de Rietmeen.

Hieronder staan als voorbeeld vier ontwikkelingen van het afgelopen jaar.

Ontwikkelingen ‘Aanmoedigen dat inwoners elkaar laten meedoen’
Lezing van Geef me de 5: Aanpak bij autisme. Van probleem naar oplossing. De lezing bestond uit herkenbare voorbeelden en praktische oplossingen. Er werden concrete tips gegeven voor de omgang met iemand met autisme. Er waren ongeveer 250 ouders/belangstellenden bij de lezing aanwezig.
Bij Nel’s kledingservice is het mogelijk om na sluitingstijd (op afspraak) kleding te passen. Bijvoorbeeld omdat iemand als transgender het spannend vindt om kleding te passen. Of omdat iemand niet goed tegen prikkels kan. Het is ook mogelijk dat er niemand van Nel’s kledingservice aanwezig is. Dus dat er echt de mogelijkheid is om alleen te passen.
In samenwerking met voetbalvereniging VVOG organiseerde de Heerenkamer een voetbaltoernooi voor de vluchtelingenjeugd van het AZC.
Bij het vrijwilligersproject “leren fietsen” (ZorgDat) worden deelnemers gekoppeld aan vrijwilligers met afstand tot de arbeidsmarkt. De deelnemers worden zelf ook weer opgeleid tot vrijwilligers. Dat kan bij het fietsproject, maar ook iets anders zijn. De theorie- en fietslessen vinden plaats bij de Rietmeen. Vrijwilligers van de Rietmeen helpen bij het afstellen van de fietsen.



2.4 Verbeterpunt 3: “Ervoor zorgen dat iedereéén kan meedenken als de gemeente nieuw beleid maakt”

De gemeente wil bij het maken van nieuw beleid dat inwoners kunnen meedenken en -praten. Maar dat is niet voor iedereen even makkelijk. Bijvoorbeeld omdat de informatie te moeilijk is of omdat inwoners al te veel andere dingen aan hun hoofd hebben.
Het meedenken van inwoners betekent niet dat je iedereen tevreden kunt stellen. Maar wel dat iedereen haar/zijn zegje heeft kunnen doen en dat daar oprecht naar geluisterd is.



De gemeente heeft het afgelopen jaar ervaringen opgedaan om andere doelgroepen te bereiken op andere manieren. Zoals het aandacht besteden aan hoe we uitnodigingen opstellen, een nieuwe methode in te zetten om jongeren te betrekken (Speaking Minds) en door naar de inwoners toe te gaan.

Inwoners hebben de volgende acties benoemd voor verbetering voor 2023-2026:
- De gemeente en samenleving vormen steeds meer een kring (netwerk).
- De gemeente sluit aan bij de inwoners, in plaats van andersom.
- De gemeente is laagdrempelig.
- De participatie van jongeren is structureel geregeld.

Hieronder staan als voorbeeld vier ontwikkelingen van het afgelopen jaar benoemd.

Ontwikkelingen ‘Ervoor zorgen dat iedereéén kan meedenken als de gemeente nieuw beleid maakt.
In september zijn de gemeente en het Morgen College gestart met de methode Speaking Minds. Met Speaking Minds worden jongeren betrokken bij het vormen van beleid. Vanuit de gemeente wordt een onderwerp voorgelegd aan de jongeren. Met de vraag: wat kan de gemeente doen om jullie hierin te ondersteunen? De jongeren maken hierbij kennis met organisaties, gemeente en ervaringsdeskundigen. De jongeren schrijven adviezen en presenteren dit aan de wethouder. Hierna wordt uitvoering gegeven aan adviezen, hierbij worden de jongeren ook betrokken.
Op 21 september was er een bijeenkomst over het nieuwe regenboogbeleid. Bij deze bijeenkomst gingen inwoners en professionals aan verschillende tafels met elkaar in gesprek. Ze bespreken onderwerpen als veiligheid, jongeren en onderwijs, zorg en welzijn, migranten en vluchtelingen, horeca en ondernemers, sport, etc. Tijdens deze bijeenkomst waren er meer dan 65 aanwezigen. De inbreng van de inwoners is verwerkt in het nieuwe beleid. Of het wordt verwerkt in de uitvoeringsagenda.
Voor het project Vondelpark is er een inclusieve uitnodigingsbrief geschreven. Deze brief was bedoeld om de drempel om mee te denken met de gemeente te verlagen. De brief is wat laagdrempelig geformuleerd met als doel om iedereen aan het woord te laten. Mensen die het niet fijn vinden om in groepen bij elkaar te komen konden een aparte afspraak maken.
De wethouders en burgemeester gaan actief op werkbezoek bij verschillende organisaties binnen de gemeente Harderwijk. Afgelopen jaar zijn ze onder andere bij de Voedselbank, Stichting mensen in Nood, de Ontmoeting, Ixta Noa, de Marokkaanse Moskee, een interculturele koffieochtend en Stichting Village People geweest.

2.5 Verbeterpunt 4: “Als gemeente het goede voorbeeld geven”

Inwoners komen met heel verschillende vragen bij de gemeente terecht. En hebben daarin vaak geen keuze. Daarom is het belangrijk dat de gemeente één boodschap uitdraagt: De gemeente is er voor iedereen! De gemeente heeft ook een voorbeeldfunctie. Wij vragen organisaties bijvoorbeeld om mensen die moeilijk werk kunnen vinden te helpen. Dat is alleen overtuigend, als wij dat zelf ook doen.

Als gemeente het goede voorbeeld geven gaat ook over de eigen organisatie van de gemeente. Hoe divers en inclusief is de organisatie? Hoe vormen het bestuur, de managers en medewerkers gezamenlijk een inclusieve organisatie?

Inwoners hebben de volgende acties benoemd voor verbetering voor 2023-2026:

- De gemeente heeft oog voor de menselijke maat.
- Activiteiten, dienstverlening en communicatie zijn uitgesproken inclusief georganiseerd.
- De gemeente is meer zichtbaar bezig met inclusiviteit (het werkt drempelverlagend als je gezichten kent).

De gemeente is op verschillende onderdelen bezig:

- Harderwijk, Ermelo, Zeewolde en Meerinzicht werken samen aan het verbeteren van processen. Om het eenvoudiger te maken voor inwoners.
- Inzet op laagdrempelige communicatie en informatie.
- Bewustwording van inclusievraagstukken, zoals het steeds beter leren herkennen van de ‘vraag achter de vraag’.
- Intern onderzoeken hoe inclusief de medewerkers de organisatie ervaren.

Hieronder staan als voorbeeld vier ontwikkelingen van het afgelopen jaar.

Ontwikkelingen ‘Als gemeente het goede voorbeeld geven.’
We faciliteren en stimuleren de medewerkers van de organisaties zelf hun communicatie te controleren. Dit kan sinds een aantal maanden door een applicatie binnen de tekstverwerker WORD. Deze applicatie leest de tekst en doet suggesties voor andere woorden/taalgebruik of zinsbouw.
De gemeente doet een onderzoek naar toegankelijke verkiezingen. Welke behoeften hebben kiezers in Harderwijk en Hierden met een beperking, om hun stem uit te brengen? Bij de verkiezingen op 22 november zijn flyers uitgedeeld. Hierin stond informatie over hoe men kan meewerken aan het onderzoek. Deze flyers zijn ook gedeeld met partnerorganisaties. Het onderzoek wordt in 2024 afgerond.
Leveranciers aan de gemeente Harderwijk moeten laten zien hoe zij zich inzetten, om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt in te zetten. En als dat niet lukt, om op een andere manier invulling te geven aan hun maatschappelijke bijdrage. Leverancier Otolift kwam met het initiatief om een traplift te plaatsen bij een organisatie binnen de gemeente Harderwijk. De traplift is gekomen bij schietvereniging Willem Tell.
Op 14 september hebben bijna 40 ambtenaren meegedaan aan een spel. Met een escapekoffer konden zij ervaren hoe het is, om laaggeletterd te zijn.



3. Intern leren en verbeteren

De verbeteragenda inclusie zet in op leren en verbeteren. We doen dit op drie manieren:

- een intern verbetertraject (leren van lopende projecten die bijdragen aan het verbeterpunt)
- met het interne cursusaanbod voor medewerkers en
- interne communicatie.

"Samen stap voor stap
op weg naar beter.
Niet perfect, wel vooruit!"

(M. Mast, Endura Energiecoöperatie)

3.1 Intern verbetertraject: leren en verbeteren op basis van boegbeeldprojecten

Per verbeterpunt hebben we een aantal lopende projecten onderzocht die hier aan bijdragen. We hebben een aantal sessies georganiseerd met de projectleiders. Zij hebben met elkaar bekeken hoe zij hebben ingezet op dit verbeterpunt: wat gaat goed? Wat kan anders of beter? Het gaat om projectleiders van team Samenleving, team ruimtelijk beleid, team Klant Contactcentrum (KCC) en MeerInzicht (MIZ) Sociaal. De projectleiders hebben tijdens de bijeenkomsten van elkaar geleerd en kennis uitgewisseld op drie verschillende onderdelen:

- **Praktische tips:** Hoe betrek je de inwoners, die we normaal gesproken niet bereiken? Niet met een standaardbericht in de krant, Maar door samen met de welzijnsorganisaties aan te kondigen dat je binnenkort langskomt, met een kraampje klaarstaat en langs de deuren gaat.
- **Bewustwording:** Moeite doen om te luisteren naar het verhaal van een ander. Zodat je je steeds beter in kunt leven, in hoe de inwoner de gemeente ervaart. En hoe moeilijk het bijvoorbeeld is voor inwoners om te weten met welke vraag ze bij welke organisatie moeten zijn.
- **Dilemma's:** Hoe prioriteer je als gemeente wat je wel en niet oppakt? Terwijl je weet dat je niet alles kunt oplossen.

Gaandeweg kwam naar voren, dat er behoefte is aan meer duidelijkheid wat de gemeente verstaat onder inclusie. Het is voor de individuele ambtenaar een zoektocht om te bepalen: wanneer is het goed genoeg? Inclusie is heel breed. De vraag is: waar begin ik? En waar bereikt de gemeente de meeste toegevoegde waarde?

We gaan daarom werken aan de volgende 'tools'. Die we baseren op ervaringen van collega's en op bestaande handreikingen. Ook vormen we een intern netwerk van collega's, die aan het verbetertraject hebben meegewerkt. En beschikbaar zijn voor vragen van- en sparren met andere collega's.

<table>
<tr><th>DOEL</th><th colspan="4">WAT</th></tr>
<tr><td>Gezamenlijk beeld inclusie</td><td colspan="4">Infographic met het 'waarom' van inclusie, Infographic van de Verbeteragenda</td></tr>
<tr><td>Zo doen we het, hier zijn wij aanspreekbaar op</td><td colspan="4">Vragenlijst met afwegingen die je maakt</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Hulp bij Inspiratie, kennis, vaardigheden</td><td colspan="2">Zelfreflectie tool</td><td colspan="2">Team reflectietool</td></tr>
<tr><td>Handreiking Tussen wal & Schip</td><td>Handreiking Elkaar mee laten doen</td><td>Handreiking Inwonersparticipatie</td><td>Handreiking voorbeeldfunctie gemeente</td></tr>
<tr><td>Aan de slag</td><td>Inwoners Netwerken-management</td><td>Communicatie intern</td><td>A3 Jaarplannen, formats projecten en collegevoorstellen</td><td>Evalueren van leerervaringen</td></tr>
</table>

3.2 Intern cursusaanbod om bewustzijn, kennis en vaardigheden te vergroten

De gemeente heeft een intern 'Leer!plein' met cursusaanbod voor medewerkers.
In 2023 zijn onderstaande cursussen aangeboden:

"Hokjesdenken: niemand wil het, iedereen doet het"	Inzicht vergroten in hoe we geneigd zijn om anderen snel te beoordelen. Vaak aan de hand van één of een beperkt aantal kenmerken.
"Medezeggenschap van de minderheid (deep democracy)"	Hoe vergroot je het draagvlak van besluiten? Hoe neem je besluiten met een meerderheid? Maar waarbij ook de ideeën van de kleinere groepen worden meegenomen. Hoe zorg je ervoor dat iedere stem gehoord wordt?
"Herkennen en signaleren van een licht verstandelijke beperking".	Gericht op het herkennen van een licht verstandelijke beperking. En waar je dan vervolgens in je communicatie op kunt letten. Deelnemers hebben o.a. met een VR-bril zelf ervaren, hoe het is als er niet duidelijk wordt gecommuniceerd. 
"Herkennen en omgaan met dementie".	Gericht op het herkennen van dementie. Voor medewerkers van het Klant Contact Centrum.
"Hoe divers ben je zelf?"	Inzicht vergroten in hoe we op elkaar reageren. Voor iedereen geldt dat je identiteit uit veel verschillende onderdelen bestaat. Het gaat niet alleen om je geslacht, huidskleur of cultuur. Maar ook hoe je bent opgegroeid, je opleiding je levensfase. Waarin verschillen we wel/ niet van elkaar?
"Inclusief communiceren".	Welke persoonskenmerken maken jou tot wie je bent? Hoe zou het zijn als je steeds op 1 kenmerk wordt aangesproken? Vervolgens is gekeken hoe je inclusief kunt zijn in de communicatie vanuit onze organisatie.
"Perspectief van een vluchteling".	Een medewerker van MIZ Sociaal heeft een training gegeven aan de hand van een indrukwekkend persoonlijk vluchtverhaal. Waarmee meer besef ontstaat over wat een vluchteling mee maakt en wat het perspectief kan zijn van de vluchteling.
"Leer meer over de relatie tussen superdiversiteit en identiteit"	Wat betekent superdiversiteit? En hoe zie je dat om je heen? (online training)

3.3 Interne communicatie en overige inzet

Op de beeldschermen bij de koffiecorners is maandelijks een bericht geplaatst, dat prikkelde en aanzette tot nadenken over inclusie. Tweewekelijks zijn berichten geplaatst op intranet over hoe je duidelijk (en inclusief) communiceert. Met twee doelen: berichten om de bewustwording te vergroten en met tips om duidelijker en begrijpelijker te communiceren. Zie hiervoor ook bijlage 1.

En verder:

- Een aantal ambtenaren dat verantwoordelijk is voor de openbare ruimte is met de werkgroep Toegankelijkheid op pad gegaan. Zij ervaarden zelf hoe het is om bijvoorbeeld je in een rolstoel te verplaatsen. Vervolgens is ook de rest van hun team op pad gegaan.
- De gemeente is een onderzoek gestart naar hoe inclusief de gemeentelijke organisatie zelf is.
- N.a.v. de vraag van een raadslid: de ambtelijke organisatie heeft een memo opgesteld over hoe raadsleden het gesprek aan kunnen gaan met inwoners in een kwetsbare situatie.

4. Het inclusienetwerk van inwoners

4.1 Inwoners denken mee

De gemeente heeft de Verbeteragenda Inclusie samen met inwoners opgesteld. Bij de uitvoering wil de gemeente in gesprek blijven met inwoners. Zodat we goed blijven aansluiten bij de samenleving. We vragen inwoners mee te denken, te signaleren en te adviseren. In maart 2023 is het inclusienetwerk Harderwijk en Hierden van start gegaan,

Tussen de 35 en 40 inwoners hebben aangegeven dat ze de komende vier jaar mee willen denken. Daarnaast zijn er in de gemeente de volgende groepen:

- Sociale Adviesraad Harderwijk
- Werkgroep Toegankelijkheid
- Regenboogambassadeurs

Volgens inwoners is het doel van het netwerk:

- Begrip voor elkaar vergroten (inwoners, bestuurders, ambtenaren).
- Door inwoners te betrekken sluit de gemeente beter aan bij de samenleving.
- Inbreng van inwoners wordt zo verbonden aan bestuurders (college van burgemeester en wethouder en de gemeente-raad).

Deze groepen worden ook uitgenodigd voor de bijeenkomsten van het inclusienetwerk.

Er is een aantal bijeenkomsten georganiseerd. De opkomst is wisselend. Naast andere drukke werkzaamheden heeft dat ook te maken met zorgtaken voor familieleden of gezondheidsproblemen. De gemeente organiseert daarom in ieder geval altijd een middagsessie en een avondsessie. Zodat zoveel mogelijk deelnemers in de gelegenheid zijn om te komen. Een aantal deelnemers die niet in de gelegenheid was om naar een bijeenkomst te komen, is telefonisch bevraagd. Hun inbreng is meegenomen in de verslagen van de bijeenkomsten.

21 maart Bijeenkomst Inclusienetwerk

Het doel van deze bijeenkomst was kennis maken met elkaar en de gemeente en om te kijken hoe we de komende jaren kunnen samenwerken.

Wethouder Martijn Pijnenburg vertelde waarom inclusie voor de gemeente belangrijk is. Een collega van de griffie heeft verteld over de werkwijze van de gemeenteraad.

Deelnemers spraken met elkaar over hun motivatie, en wanneer zij tevreden zijn over het netwerk. Zij noemden onder andere:

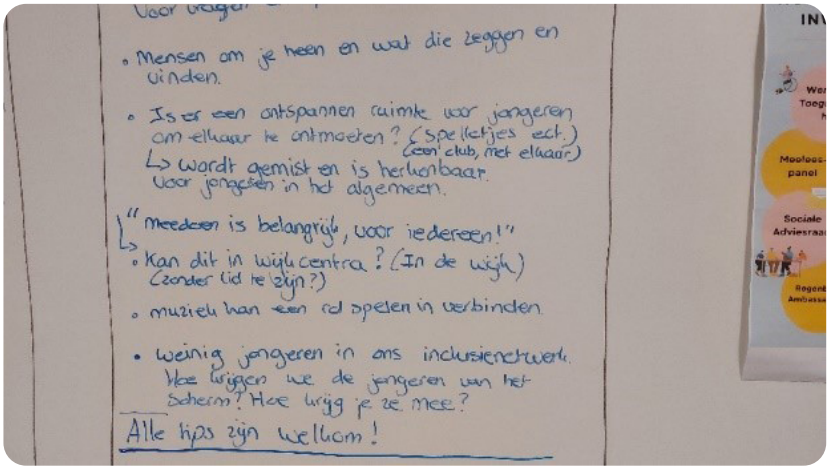
- Zichtbare en merkbare verbetering
- Bewustwording
- Duidelijke en eerlijke communicatie
- Als iedereen mee kan doen en zichzelf kan zijn
- Serieus nemen van het onderwerp door de gemeente

25 mei bezoek aan de ouderenparticipatiegroep

Op 25 mei zijn twee ambtenaren aangeschoven bij de ouderparticipatiegroep van ZorgDat.

De meeste deelnemers hebben nog moeite met de Nederlandse taal. Maar degenen die al verder zijn in de Nederlandse taal, tolken voor de anderen.

De gemeente heeft verteld over de Verbeteragenda Inclusie. Een aantal individuele vragen van deelnemers is uitgezet bij collega's.



Inloopbijeenkomsten 14 & 15 september:
De gemeente heeft kort iets verteld over wat er het eerste half jaar is gedaan aan inclusie. Samen hebben we nagedacht over wat het netwerk sterker kan maken.

De deelnemers hebben verschillende suggesties op kunnen schrijven en kunnen bespreken.

Twee van de vragen uit het netwerk hebben we ingepland op het overleg op 31 oktober om dieper op in te gaan.

31 oktober Bijeenkomst Inclusienetwerk

Het doel van deze bijeenkomst was een aantal vragen uit het inclusienetwerk samen doornemen, zoals:

- Hoe en waar vinden inwoners de goede hulp?
- Hoe krijg ik contact met inwoners met dezelfde vragen als ikzelf?

De opbrengst van deze gesprekken zijn gedeeld met alle deelnemers. En met medewerkers op het stadhuis, die zich hiermee bezighouden. We kijken bij welke lopende trajecten dit kan worden ingebracht.

Ook drie Harderwijkse organisaties hebben kennisgemaakt en hun verschillende vragen gesteld aan het netwerk. De organisaties waren de Bibliotheek, Endura (energiecoöperatie) en GA! Harderwijk.

In 2024 bekijken we met de organisaties welke suggesties hen hebben geholpen.

4.2 Signalen en vragen van de deelnemers van het inclusienetwerk

Verschillende deelnemers uit het netwerk hebben signalen afgegeven, vragen gesteld of ideeën ingebracht. In bijlage 2 staat per verbeterpunt de opmerkingen en suggesties, En wat er wel of (nog) niet mee gebeurd is.

De contactpersoon van de gemeente zet alle signalen, vragen en ideeën door naar de collega's op het stadhuis. Voor sommige vragen is het een zoektocht, wie dit op kan pakken. Een aantal van de ideeën is inmiddels opgepakt. Zoals de eenvoudige vraag om deelname van de gemeente aan de Week van Passend Onderwijs. Of het in contact brengen van een mogelijke vrijwilliger met een organisatie. Ook heeft het zwembad een pilot gestart om in het doelgroepenbad tijd te reserveren voor vrij banenzwemmen.

Er zijn ook ideeën, waar de gemeente eerst meer onderzoek voor moet doen. Zoals de behoefte aan een openbare verschoningsplek voor grote kinderen/volwassenen of activiteiten voor jongeren met een licht verstandelijke beperking.

En een aantal ideeën is nog niet opgepakt. Soms omdat de gemeente heeft geconcludeerd dat zij niet (in eerste instantie) de partij is om dit op te pakken, Zoals bijvoorbeeld maquettes van gebouwen voor inwoners/bezoekers met een visuele beperking. Of aandacht voor prikkelgevoeligheid in de horeca en winkels. Of de vraag is breder dan alleen inclusie, waardoor meer afstemming nodig is.

De gemeentelijke organisatie heeft de mogelijkheid om vragen uit te zetten in het inclusienetwerk. Net als maatschappelijke organisaties. Wat heeft geleid tot meedenken over vragen, bijvoorbeeld:

- Stichting Chill wilde in juni een prikkelvrije avond uit organiseren in Harderwijk. Zij vroegen zich af hoe hier het beste publiciteit aan kon worden gegeven. Deze vraag is uitgezet in het netwerk.
- De gemeente vroeg mee te denken over toegankelijke locaties in de gemeente waar we bijeenkomsten kunnen organiseren (naast de al bekende zoals MFC De Roef, MFC Kiekmure en De Bogen). Eén deelnemer heeft haar ervaringen als rolstoelgebruiker met verschillende accommodaties gedeeld.

5. Conclusie en vooruitblik

5.1 Conclusies

Als we terugkijken op het jaar 2023 zien we de volgende ontwikkelingen:

- Algemene bewustwording is vergroot: het is vaker onderwerp van gesprek. Zowel binnen de gemeente als bij partnerorganisaties.
- Er is ook behoefte bij organisaties en inwoners aan gezamenlijk leren met elkaar.
- Verbetertraject:
  - leren van projecten van onder andere de teams van Samenleving, Ruimte en Dienstverlening;
  - de bijeenkomsten met de projectleiders hebben geleid tot inzicht dat er meer behoefte is aan een gezamenlijk kader;
  - er is in samenhang gekeken welke tools er nodig zijn. Bij de handreikingen wordt ook de eerste lijst met succesfactoren uit de boegbeeldprojecten ingezet.
- Inclusienetwerk heeft kennis gemaakt met elkaar en eerste vragen besproken. Daarnaast hebben deelnemers veel ideeën gedeeld met de gemeente.
  - De gemeente leert hierdoor hoe inwoners in het dagelijks leven met inclusie te maken hebben. De gemeente kan niet alle ideeën oppakken. Maar het helpt wel om ons beleid weer een stapje beter te maken.
  - De bekendheid van het inclusienetwerk neemt langzaamaan toe bij de ambtenaren. Collega's gaan nadenken over hoe ze vragen kunnen stellen aan het netwerk. En ook andere organisaties beginnen het netwerk te vinden.
  - We zien de eerste verbindingen tussen deelnemers van het netwerk, die elkaar weten te vinden.

5.2 Vooruitblik

De gemeente wil in 2024 aan de slag met de volgende activiteiten:

Intern leren en verbeteren

- Nieuwe ronde van leren van boegbeeldprojecten.
- Afronden en inzet van de tools.
- Betrekken van de uitvoerende teams.
- N.a.v. de tools aanpassing van format voor collegevoorstellen, projectplannen en evaluaties.

Inclusienetwerk

- Vragen en suggesties van het inclusienetwerk uit 2023 afronden: wat is er wel en niet mogelijk?
- Vergroten uitwisseling tussen netwerk en ambtelijke organisatie, en andere inwoners.
- Behoud dan wel uitbreiding van het aantal inwoners dat hieraan deelneemt.
- De gemeente evalueert het netwerk eind 2024: is dit een goede vorm voor inwonerparticipatie?



Stadhuis
Havendam 56
3841 AA Harderwijk
Postbus 149
3840 AC Harderwijk

Bel of whatsapp
0341 411 911

Stuur een e-mail
info@harderwijk.nl

Volg ons op

Bezoek de website
harderwijk.nl