

Verbeteragenda Inclusie Harderwijk en Hierden

2023 - 2026

gemeente harderwijk

Inhoudsopgave

Verklarende woordenlijst 3

1. Onbeperkt meedoen in Harderwijk 4

1.1 Wat betekent 'onbeperkt mee kunnen doen'? 4

1.2 Waarom is het ingewikkeld om dit op te lossen? 5

2. Waarom stellen we een Lokale Inclusie Agenda op? 7

2.1 Wat doen we al aan inclusie? 7

2.2 Wat voegt de Lokale Inclusie Agenda toe? 7

3. Wat willen we bereiken met de Lokale Inclusie Agenda? 9

3.1 Verbeterpunt 1 Voorkomen dat er, ondanks alle hulp en activiteiten die er zijn, toch inwoners tussen wal en schip vallen 9

3.2 Verbeterpunt 2 Aanmoedigen dat inwoners elkaar laten meedoen 10

3.3 Verbeterpunt 3 Ervoor zorgen dat iedereén kan meedenken als de gemeente nieuw beleid maakt 13

3.4 Verbeterpunt 4 Als gemeente het goede voorbeeld geven 14

4. Hoe gaan we inclusie vergroten? 16

4.1 Het leren en verbeteren 16

4.2 Hoe kunnen we verbeteren volgens inwoners? 16

5. Hoe betrekken we inwoners bij het leren en verbeteren? 22

5.1 De rol van inwoners bij het leren en verbeteren 22

5.2 Wat zijn uiteindelijk de resultaten van de Verbeteragenda? 25

6. Wat gebeurt er de komende vier jaar? 26

Bijlage 1 Hoe hebben inwoners meegedacht? 28

Bijlage 2 Input commissie Samenleving en Sociale Adviesraad bij de startnotitie 29

Bijlage 3 Overzicht van hoe de gemeente met inwoners in overleg gaat 32

Bijlage 4 Voorbeelden van inwoners die tussen wal en schip vallen 34

Bijlage 5 VN Verdrag Handicap 35

Verklarende woordenlijst

Beleid
Dat zijn plannen van de gemeente, met daarin de doelen en de manier van werken.

Beperking
De reden dat iemand meer moeite heeft om mee te doen in de samenleving. Bijvoorbeeld een lichamelijke, psychische, verstandelijke of zintuiglijke beperking. Het kan ook te maken hebben met moeite met leren/lezen/schrijven, een laag inkomen.

Coalitieakkoord
Een lijst met afspraken tussen verschillende politieke partijen in de gemeenteraad.

Convenant
Hierin staan plannen en doelen, die zijn afgesproken tussen de gemeente en bijvoorbeeld organisaties.

Diversiteit
Het bestaan van verschillen tussen mensen, bijvoorbeeld in beperkingen, cultuur, geloof, gender of seksuele voorkeur.

Ervaringsdeskundigheid
Kennis van mensen, opgebouwd uit eigen ervaringen reflectie daarop én op ervaringen van anderen. Dit wordt omgezet in de vaardigheid om deze ervaringskennis over te dragen.

Gelijkwaardigheid
Het idee dat mensen, ondanks verschillen, hetzelfde waard zijn. Daarom hebben mensen ook dezelfde rechten en worden ze gelijk behandeld.

Gender
De kenmerken die volgens mensen passen bij mannen of vrouwen. Deze kenmerken kunnen anders zijn in verschillende tijden of culturen.

Inclusie
Inclusie gaat erover dat iedereen erbij hoort en dat iedereen kan meedoen.

Klankbordgroep
Een groep mensen die een project volgt, mee mag denken en advies geeft.

Lokale Inclusie Agenda
Hier staat in welke plannen de gemeente heeft om te zorgen dat iedereen erbij hoort. En iedereen mee kan doen.

LHBTIQ+
Deze letters staan voor de verschillende manieren waarop mensen hun gender en seksuele voorkeur beschrijven. De letters staan voor: Lesbisch, homo, biseksueel, transgender, intersekse, queer en overig.

Mantelzorger
Iemand die voor een lange tijd hulp geeft aan bijvoorbeeld ouderen of zieken. Vaak is dit voor een familielid of een vriend.

Non-binair
Als iemand zichzelf anders ziet dan volgens de indeling mannelijk/vrouwelijk.

Nota Sociaal Domein
Hier staan plannen in van de gemeente over bijvoorbeeld over zorg, werk en jeugd.

Omgevingsvisie
Hier staan plannen in van de gemeente over de leefomgeving, bijvoorbeeld over water, milieu en wonen.

Onafhankelijke cliëntondersteuning
De gemeente zorgt ervoor dat er mensen zijn die kunnen helpen bij vragen over zorg en ondersteuning. Deze mensen denken mee over passende zorg of ondersteuning. Zij zijn zelf geen hulpverlener.

Participatie
Participatie is het betrekken van personen voor wie een plan, initiatief of activiteit gevolgen heeft.

Statushouder
Een voormalig statushouder die een verblijfsvergunning heeft.

Tussen wal en schip
Als mensen moeilijk hulp kunnen krijgen of in de problemen komen, bijvoorbeeld door allerlei verschillende regels.

VN Verdrag handicap
Afspraken tussen landen over de rechten van mensen met een handicap.

Wederkerigheid
Iets voor elkaar kunnen betekenen, iets terugdoen voor een ander.

Zintuiglijke beperking
Een beperking waardoor iemand zijn zintuigen niet goed kan gebruiken. Iemand kan dan bijvooorbeeld niet goed horen of zien.

1. Onbeperkt meedoen in Harderwijk

1.1 Wat betekent 'onbeperkt' mee kunnen doen?

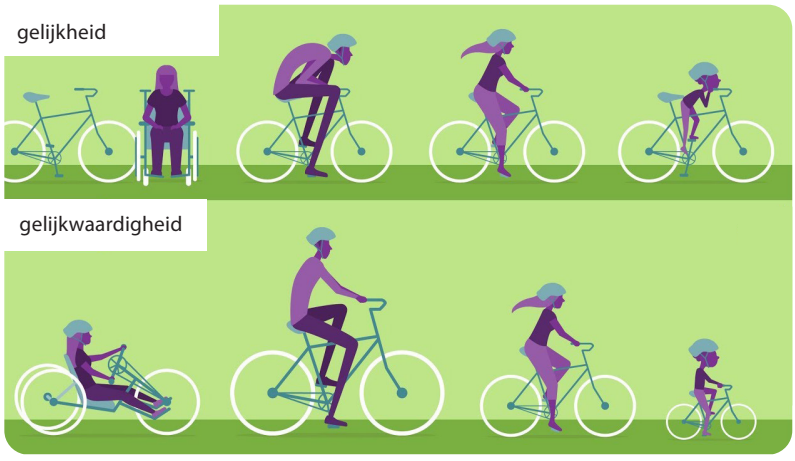
De meeste inwoners vinden het vanzelfsprekend om 'gewoon' mee te doen. Zij gaan naar school of naar het werk, sporten of uit eten. Zij maken een wandeling, reizen met de bus/trein of gaan naar een museum.
Het is belangrijk dat iedereen de keuze heeft en zich vrij voelt om mee te doen. Toch is dat voor de ene inwoner lastiger dan voor de andere. In Harderwijk willen we dat iedereen kan meedoen en niemand wordt uitgesloten.

Startnotitie Lokale inclusie agenda: In Harderwijk moet iedereen onvoorwaardelijk en onbeperkt mee kunnen doen. Het gaat om iedereen die (al dan niet tijdelijk) moeite ondervindt in het meedoen, of dat nu komt door beperkingen of verschillen in etniciteit/cultuur, geslacht, seksuele voorkeur, leeftijd of religie.

Verschillen tussen mensen (diversiteit)
Onze samenleving is meestal (in)gericht op de 'standaard' inwoner, zoals een inwoner die gezond en redelijk opgeleid is, digitaal handig en de Nederlandse taal goed genoeg beheerst. Maar de samenleving is divers: mensen verschillen van elkaar. Of zo'n verschil er toe doet, hangt af van de situatie. En hoe mensen er mee omgaan.

Verschillen hebben soms te maken met beperkingen. Beperkingen kunnen zijn: lichamelijk, psychisch, verstandelijk, zintuiglijk. Maar het kan ook komen door moeite te hebben met leren/ lezen/ schrijven of met een laag inkomen. Soms is dit zichtbaar, soms niet. Ook vinden we het soms lastig om om te gaan met verschillen in cultuur, in geloof, in gender of seksuele voorkeur. Dan vergeten we dat we in andere dingen juist op elkaar lijken.

Iedereen moet mee kunnen doen (inclusie)
Soms zorgen onderlinge verschillen ervoor, dat je minder goed mee kunt doen. Als je minder mobiel bent, zijn er letterlijk drempels die in de weg zitten. Maar er zijn ook minder 'zichtbare' drempels, zoals informatie die moeilijk te begrijpen is. Of dat iemand geen geld heeft om te sporten of voor culturele activiteiten. Door deze drempels wordt een beperking een 'handicap'.



Inclusie gaat over zo zelfstandig mogelijk mee kunnen doen en meepraten, zonder hindernissen. Dit vraagt om extra inzet om drempels weg te halen. Zodat een beperking geen handicap hoeft te zijn. Iedereen heeft daarbij iets anders nodig. Naast het weghalen van drempels gaat het ook over je welkom en veilig voelen. Zonder dat er één bepalende norm is.

Iedereen is hetzelfde waard (gelijkwaardigheid)
Inclusie heeft alles te maken met gelijkwaardigheid. We hoeven niet allemaal hetzelfde te zijn. Maar we zijn wel hetzelfde waard en hebben dezelfde rechten. Inwoners die anders zijn dan het gemiddelde, ervaren dat zij regelmatig om aanpassingen moeten vragen. Inclusie heeft daarom ook te maken met invloed en macht: wie bepaalt? Hoeveel ruimte is er voor een minderheid om mee te praten? En wordt geaccepteerd dat iedereen eigen behoeften heeft?

1.2 Waarom is het ingewikkeld?

- Het verschilt per persoon wat de beperking of het verschil is en welke ervaringen mensen opdoen
- Daarom is er niet altijd één oplossing
- Bij inclusie heeft iedereen een aandeel: de gemeente en álle inwoners
- Veel mensen horen graag bij een groep. Maar zo'n groep betekent weer dat andere mensen daar niet bij horen.
- Omdat het geld niet oneindig is, moeten er keuzes worden gemaakt.

Hoe gaan we om met groepen?
Er zijn veel verschillen tussen inwoners. Ook binnen groepen van mensen die een bepaald kenmerk hebben (bijvoorbeeld uit dezelfde cultuur komen). Maar bij sommige kenmerken weten we dat het de kans om mee te doen verkleint. Daarom organiseren we activiteiten voor bepaalde groepen. Maar uiteindelijk willen we naar een situatie, waarin alle activiteiten 'gewoon' toegankelijk zijn. En iedere inwoner welkom is.

Inwoner: "Als ik in een onbekende stad naar de kroeg wil, is voor mij de vraag: lopen we hand in hand naar binnen? Hoe worden ik en mijn vriendin bejegend: krijgen we opmerkingen? Wordt er gejoeld?"

Inwoner: "Mijn droom is dat er over 10 jaar geen werkgroep toegankelijkheid meer nodig is. Omdat bij iedereen inclusie als normaal wordt gezien en hier gewoon mee wordt omgegaan. Ondanks dat ik blind ben, zie ik mijzelf niet als een gehandicapte en ik vind mij niet kwetsbaar en zielig."

Inwoner: "Onze kinderen zijn geïntegreerd, bij de sportclub, alles. Ze hebben diploma's. Ze werken vooral als ZZP'er of zelfstandige. Maar ze zijn ook gedesillusioneerd over hoe we worden behandeld. De aparte wetgeving voor onze groep. Dat doet ze pijn Ze werken niet bij de overheid, gemeente of politie. Daar gaan ze uit zichzelf niet solliciteren."

Inwoner: "Bij psychische klachten er is niet alleen het stigma dat anderen op je plakken. Maar ook een zelf-stigma: je voelt jezelf tekort schieten."

Waarom toch een onderscheid naar 'groepen'?

- Ongeveer 1 op de 10 Nederlanders heeft een beperking die invloed heeft op het dagelijks leven.
- Van de volwassenen in Nederland heeft 72% een betaalde baan. Van mensen met een fysieke beperking 36%, van mensen met psychosociale problemen 22% en van mensen met een verstandelijke beperking 21%.
- Mensen met een verstandelijke beperking vereenzamen, of ze nu in een woonwijk leven of binnen een instelling. Zij krijgen basiszorg, maar geen begeleiding voor zingevende activiteiten en contacten.
- Mensen met een beperking nemen minder deel aan activiteiten in de samenleving.
- In Nederland zijn ruim 300.000 inwoners niet digitaal vaardig en ook laaggeletterd. Het computer- en internetgebruik onder deze groep is de laatste jaren wel gestegen, maar het gaat dan vooral om gebruiks- niet om informatievaardigheden.
- LHBTI+-werknemers ervaren méér ongewenste seksuele aandacht, intimidatie en pestgedrag op het werk, zijn minder tevreden met hun werk en kampen vaker met burn-out klachten dan heteroseksuele collega's. Bijna 30% blijft op het werk 'in de kast'.
- Een statushouder heeft met veel verschillende instanties te maken. Omdat een statushouder vaak te maken krijgt met veel wijzigingen in zijn of haar leefsituatie, bestaat er een verhoogd risico op miscommunicatie of fouten. Ook statushouders die wél professionele begeleiding ontvangen, komen financieel in de knel. O.a. omdat wet- en regelgeving en voorzieningen niet aansluiten bij hun leefsituatie.
- Financiële beperkingen in combinatie met minder gunstige leefomstandigheden kunnen tot sociale uitsluiting leiden. Ook ongezonde leefstijlen en een minder goede gezondheid gaan vaak samen met een achtergestelde financiële positie.



2. Waarom stellen we een Lokale Inclusie Agenda[1] op?

2.1 Wat doen we al aan inclusie?

Inclusie is een heel breed onderwerp. Het is ook niet nieuw voor de gemeente. Daarom is eerst een overzicht gemaakt. Hierin staat wat de gemeente en inwoners van Harderwijk en Hierden al doen om de inclusie te vergroten. We hebben gekeken naar:

- ontmoeting en vrije tijd,
- school en werk,
- financiële hulp,
- ondersteuning bij opvoeden, voor jezelf zorgen en zelfstandig leven
- wonen, vervoer en toegankelijke buitenruimte

Vervolgens hebben we ook gekeken naar de gemeente zelf:

- Hoe kunnen álle inwoners mee denken met nieuwe plannen van de gemeente? Ook als je bijvoorbeeld moeite hebt met lezen, of niet goed durft?
- Wat doet de gemeente om zélf inclusief te zijn? Is onze informatie bijvoorbeeld begrijpelijk voor iedereen? En hoe inclusief is de gemeentelijke organisatie?

Het overzicht staat in het document 'Inclusieve samenleving in Harderwijk. Inventarisatie juni 2021.

2.2 Wat voegt de Lokale Inclusie Agenda toe?

Het overzicht liet zien dat de gemeente en de inwoners al op veel manieren bijdragen aan inclusie. Maar inwoners, professionals en ambtenaren hebben ook verteld over wat er beter kan. We hebben dit samengevat in vier verbeterpunten[2]. Hier gaan we mee aan de slag. Daarom gebruiken we de term Verbeteragenda Inclusie.

1. **Voorkomen dat er, ondanks alle hulp en activiteiten die er zijn, toch inwoners tussen wal en schip vallen**
   In Harderwijk en Hierden doen we al heel veel, om te zorgen dat iedereen mee kan doen. Toch is dat in sommige gevallen niet genoeg. Bijvoorbeeld voor inwoners die te maken hebben met meerdere beperkingen of verschillen.

2. **Aanmoedigen dat inwoners elkaar laten meedoen**
   Ook **hoe inwoners met elkaar omgaan is belangrijk**. Hebben we respect voor onze verschillen en zien we waarin we op elkaar lijken? Als je elkaar leert kennen, sta je vaak eerder open voor elkaar. En doe je eerder wat extra moeite. Zodat een ander ook mee kan doen of zich welkom voelt. Bijvoorbeeld bij activiteiten in de buurt of bij verenigingen. De gemeente is hierbij helpend.

3. **Ervoor zorgen dat iedereén kan meedenken als de gemeente nieuw beleid maakt**
   Als de gemeente nieuw beleid maakt, vraagt de gemeente inwoners zoveel mogelijk mee te denken. Wat vinden zij belangrijk? Inwoners krijgen informatie en kunnen daar op reageren. Het is een grote uitdaging om álle inwoners te bereiken. Voor inwoners in een kwetsbare situatie is de drempel vaak te hoog. Of zij hebben teveel andere dingen aan hun hoofd.

---

1 Een Lokale Inclusie Agenda komt voort uit het VN Verdrag Handicap
2 Zie hiervoor ook het document 'Inclusieve samenleving in Harderwijk. Inventarisatie juni 2021

4. **Als gemeente het goede voorbeeld geven**
   Inwoners kunnen voor sommige vragen (zoals een paspoort of een vergunning) alleen bij de gemeente terecht. Daarom is het belangrijk dat alle dienstverlening en informatie voor iedereen te vinden en te begrijpen is. Gemeente Harderwijk vraagt ook aan andere organisaties te zorgen dat iedereen mee kan doen. Dan moet de gemeente natuurlijk **het goede voorbeeld geven**. Werkt er een mix van verschillende mensen? Wat doen bestuur, management en medewerkers om iedereen mee te laten doen?

Hoe past dit binnen het beleid dat we al hebben?

De gemeente heeft al veel beleid. Er zijn verschillende documenten met de doelen en de plannen van het werk van de gemeente. Doelen zijn bijvoorbeeld:

- Het toegankelijk maken van sport en cultuur.
- Het verbeteren van de toegankelijkheid van de buitenruimte.
- Verbeteren van de gezondheid en verminderen van gezondheidsverschillen.
- Ondersteuning aan ouders bij het opvoeden, en aan kinderen bij het opgroeien
- Een passende plek op school voor alle kinderen. Zodat alle kinderen naar school gaan en hun opleiding afmaken.
- Hulp voor inwoners met een beperking en die daardoor moeite hebben met zelfstandig wonen, reizen en deelnemen aan activiteiten.
- Hulp voor inwoners die moeite hebben met lezen en schrijven of het Nederlands niet als moedertaal hebben
- Het leren omgaan met elkaars verschillen.

Deze agenda wil onze manier van werken stap voor stap verbeteren. We vergroten het besef, de kennis en de vaardigheden over de vier verbeterpunten. Zodat we steeds beter bijdragen aan een inclusieve samenleving[3].

Als we nieuwe beleid maken, zoals de Nota sociaal domein en de Omgevingsvisie, zullen verbeterpunten van deze Lokale Inclusie Agenda natuurlijk ook worden meegenomen.

De Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) stelt:
"Tot een inclusieve samenleving komen is een beweging en dat vergt tijd. Bewustwording en voorbeeldgedrag zijn nodig om verder te komen."

Hoe gaan we leren?

We leren vanuit de praktijk. Per verbeterpunt kiezen we een aantal projecten van de gemeente, die daar goed bij passen. We gaan van deze projecten leren: Wat werkt? Wat werkt niet? En hoe kunnen we dat wat we leren, breder inzetten? We zetten in op een 'olievlek', die steeds groter wordt. Zodat uiteindelijk de hele gemeente beter wordt in het 'inclusief' werken. En steeds meer inwoners gewoon mee kunnen doen.

Wat staat er in deze Lokale Inclusie Agenda?

- In hoofdstuk 3 gaan we in op de doelen voor de vier verbeterpunten. We hebben inwoners gevraagd: wat zou er over vier jaar beter moeten gaan?
- In hoofdstuk 4 leggen we uit hoe we gaan leren en verbeteren (2023-eerste helft 2024). Inwoners hebben oplossingsrichtingen aangegeven. In 2024 maken we de
- planning voor tweede helft 2024 tot en met 2026.
- In hoofdstuk 5 staat hoe we samen met inwoners het leren en verbeteren gaan volgen. Dit hoofdstuk is ook samen met inwoners tot stand gekomen.
- In hoofdstuk 6 staat de overige inzet vanuit de organisatie.

Ambtenaar gemeente Stein (Meest toegankelijke gemeente 2021):
"Waar begin je als je meer wilt doen aan toegankelijkheid? Onderkenning van het belang van inclusie levert de meeste winst op. En de wil om te luisteren naar ervaringsdeskundigen. Het gaat om het invullen van lokale behoeften. Begin klein en vraag de hulp van ervaringsdeskundigen en maatschappelijke organisaties."

3 Dit staat beschreven in de Startnotitie Lokale Inclusie Agenda Harderwijk en Hierden

3. Wat willen we bereiken met de Lokale Inclusie Agenda?

In dit hoofdstuk staan per verbeterpunt de doelen beschreven. Dit is niet altijd uit te drukken in 'meetbare' doelstellingen. Maar we kunnen wel benoemen wat er beter kan. Hiervoor zijn we in gesprek gegaan met de inwoners (zie bijlage 1). Zij hebben aangegeven wat er volgens hen over vier jaar beter moet gaan.

3.1 Verbeterpunt 1: Voorkomen dat er, ondanks alle hulp en activiteiten die er zijn, toch inwoners tussen wal en schip vallen

Waar gaat het om?
In Harderwijk en Hierden wordt al veel gedaan aan inclusie. Toch komt het nog voor dat inwoners tussen wal en schip vallen. Bijvoorbeeld als:

- inwoners in een bijzondere situatie zitten (omdat zij meerdere beperkingen hebben of een beperking die heel zelden voorkomt).
- We niet goed in beeld hebben, dat bepaalde (groepen) inwoners nergens terecht kunnen met hun vragen.
- Inwoners de informatie missen over welke hulp er mogelijk is. Of slechte ervaringen hebben en daarom geen hulp vragen[4].

Volgens inwoners zou het volgende over vier jaar beter moeten gaan:

Inwoners weten ondersteuning beter te vinden

- De hulpvraag is eerder in beeld, door bijvoorbeeld bijeenkomsten voor inwoners bij verenigingen, scholen, Centrum voor Jeugd en Gezin.
- De gemeente en partners zoeken de niet-zichtbare groepen op.
- De 'loketten' zijn meer zichtbaar (bijvoorbeeld door rondleidingen).
- Er zijn voldoende laagdrempelige plekken, waar inwoners kunnen binnenlopen met vragen.

Inwoner: "Toen ik een scootmobiel kreeg van de gemeente, hebben ze me ook verteld over de vervoersmogelijkheden van Viavé. Toen ik de tweede keer in deze taxi zat, raakte ik aan de praat met de chauffeur. Hij had door, dat ik niet goed in mijn vel zat. Hij was vrijwilliger bij ZorgDat en heeft ervoor gezorgd dat ZorgDat mij belde. Ik had geen idee wat zij allemaal konden betekenen."

Professional: "We mogen wel laagdrempeliger zijn. Laten zien dat het kosteloos is. Er zijn wel inloopspreekuren, maar nog niet altijd op een handige plek. Met name in Wittenhagen mist een plek. Het liefst ook één zichtbaar aanspreekpunt, waardoor een vertrouwensrelatie kan ontstaan."

4 Inwoners, professionals en ambtenaren hebben een aantal voorbeelden genoemd. Deze voorbeelden staan in bijlage 4

Het is eenvoudiger om hulp te vragen

- Er is één 'deur', die je doorleidt naar de juiste ondersteuning. De informatie over wat er allemaal mogelijk is, is goed te vinden.
- Er is een expert die meedenkt (laagdrempelig, 'thuis' op bezoek).

Inwoner:"Als je hier als vluchteling belandt, is het lastig om je weg te vinden. Eerst ben je bezig met de taal leren. De volgende stap is: hoe leer je over de samenleving? En waar kun je vragen stellen over LHBTI? Je krijgt wel een begeleider (een vrijwilliger). maar die moet er maar net kennis van hebben."

Ambtenaar:"Er is ruimte nodig om de menselijke maat toe te kunen toepassen als overduidelijk sprake is van schrijnende gevallen. Eerst handelen in belang van inwoner, daarna het bureaucratisch proces!'

Inwoners ervaren maatwerk in de ondersteuning

- Dit betekent niet dat alles altijd geregeld kan worden. Maar er wordt wel geluisterd, meegedacht en actief gezocht naar andere mogelijkheden.
- De inzet van ervaringskennis is toegenomen.
- Er is een onafhankelijke persoon beschikbaar bij vragen.

Meer activiteiten voor jongeren

- Meer aanbod voor jongeren met speciale behoeften, met een onderscheid tussen jongeren (15-18) én volwassenen (18-30).
- Organisaties die ondersteuning bieden, zijn toegankelijker voor jongeren.

Professional: "Wat ook meespeelt: jongeren willen niet gelabeld worden."

Inwoner: "Het is moeilijk als je heel prikkelgevoelig bent, angst hebt voor sociale situaties. Probeer dan maar eens vragen te stellen"

3.2 Verbeterpunt 2: Aanmoedigen dat inwoners elkaar laten meedoen

Waar gaat het om?

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

- Als je een beperking hebt, kan de wederkerigheid botsen met 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.

De gemeente wil daarom ontmoetingen tussen verschillende inwoners aanmoedigen. En 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.

Volgens inwoners zou het volgende over vier jaar beter moeten gaan:

We zijn ons steeds meer bewust van ons hokjesdenken

- Meer informatie en onderwijs is nodig. Niet-inclusief denken komt deels voort uit onbekendheid.
- Meer inzetten op het 'ervaren' van verschillen. Wat betekent het bijvoorbeeld als je voor dagelijkse dingen hulp nodig hebt? Hoe voelt het om non-binair te zijn?
- De bekendheid van het Meldpunt Discriminatie is verbeterd.

Inwoner: "We denken nog steeds heel veel in stereotyperingen. Ik heb heel lang bij McDonalds gewerkt. Daar werk je echt met iedereen. Ik had vwo, en had daar collega's die op school zijn uitgevallen, met een migratieachtergrond. Dat heeft mij echt de ogen geopend. Mensen die straattaal praten: eerder liep ik er met een boog omheen, maar ik snap nu dat het een manier is om je te uiten. Gewoon met elkaar dingen doen, luisteren, dan valt het echt wel op te lossen."

Inwoner: "Vertel het verhaal, de persoonlijke ervaringen die duidelijk maken waarom inclusie een issue is, als je LHBTIQ+ bent. Je wilt gewoon jezelf zijn. Niets bijzonders, maar gewoon kunnen sporten. Het is maar een stukje van je identiteit. De reacties die je krijgt, maken het groot.'
Inwoner: "Ik ben zelf aan de slag gegaan voor een jongere, die het niet lukte om een stage te vinden. Ik had het geregeld, tot het moment dat ik de Marokkaanse naam noemde. Toen haakte de werkgever af."

Inwoners leren elkaar kennen en kunnen beter omgaan met elkaars verschillen

- Inwoners in de buurt vinden elkaar vaker, in activiteiten zoals samen sporten.
- Er zijn meer wijkactiviteiten, inloopplekken in de wijk en inzet van wijkbudgetten.
- Met (taal)maatjesprojecten zijn activiteiten toegankelijker gemaakt voor iederéén.
- Successen delen in wijkblaadjes. Initiatieven vermelden in de Harderwijkse Courant, op facebook e.d.
- Jongeren doen hierin mee.

Inwoner: "Juist ook onder jongeren moeten we ontmoeting met alle culturen en opleidingsrichtingen stimuleren."

Inwoner: "Vaak hoor je van profession als en ambtenaren: 'We begrijpen het, MAAR…. Je probeert steeds uit te leggen dat 'maar' niet nodig is. Je kunt als buurtteam wél problemen oplossen, zonder politie of ZorgDat."

Inwoner: "Mijn dochter heeft lang moeten zoeken naar een geschikte activiteit, waarbij ze voldoende kon aanhaken bij de andere kinderen. We vonden uiteindelijk iets. Maar toen kregen we na een paar keer te horen dat ze hier geen deel aan kon nemen. Omdat we niet in de wijk woonden."

Professional: "Het is menselijk dat je vooral het beste voor jezelf, voor je kinderen, je gezin wilt. Er is ook vaak angst voor het onbekende. En stel, je bent alleenstaande moeder in een kwetsbare situatie. Je moet er nog maar de kracht voor hebben om je in te zetten."

Inwoner: "Ik begeleid als taalvrijwilliger al een paar statushouders bij het leren van de Nederlandse taal. Mij viel op dat ze bijna geen contacten hebben met mensen die Nederlands als moedertaal hebben. Je ziet ze ook niet bij de vele verenigingen. Zelfs als ze hier al jaren wonen."

De organisaties in Harderwijk hebben meer besef van en kennis over inclusie

- Voorlichting over mensen met onbegrepen gedrag.
- Ook ondernemers weten meer over inclusie. Bijvoorbeeld dat een hulphond niet geweigerd mag worden.

Ambtenaar: "Lever je ruimte in voor een ander? Dat is de vraag. Is er ruimte voor gesprek van mens tot mens (geen slachtoffer), niet 'dat je gaat helpen' of 'geholpen moet worden'?"

Ambtenaar: "Voor ondernemers gaat het met name om bewustwording. Wat kan ik dan verbeteren, gaat dit niet ten koste van... en wat zijn de kosten om dit voor elkaar te krijgen?"

Professional: "Als het gaat om mensen mee te laten doen, kun je dat eigenlijk alleen oppakken vanuit individuele situaties. Bijvoorbeeld bij iemand die overlast veroorzaakt door een omgekeerd dag/nacht ritme. Een ander voorbeeld: één van de collega's zag twee jongens die wel toekeken bij de activiteiten, maar nooit mee deden. Zij zaten op speciaal onderwijs. Dus is contact gezocht met de gymleraar van deze school. Die heeft meegekeken met mijn collega, hoe deze twee kinderen óók mee kunnen doen."

Meer organisaties hebben zich nadrukkelijk uitgesproken over dat zij inclusief willen zijn

- Organisaties hebben een open houding: wat is belangrijk voor iemand en waarom?
- Meer organisaties dragen dit uit in beleid of huisregels.

NB: Een aantal inwoners heeft aangegeven dat de gemeente eisen moet stellen aan inclusiviteit en toegankelijkheid bij de subsidieverlening. Dit voorstel is in deze agenda nog niet overgenomen, omdat:

- *bewustwording nog vergroot moet/kan worden*
- *inclusie heel breed is (hoe definieer je dit?)*
- *de gemeente in eerste instantie wil inzetten op overleg*

3.3 Verbeterpunt 3: Ervoor zorgen dat iedereén kan meedenken als de gemeente nieuw beleid maakt

Waar gaat het om?
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 teveel andere dingen aan hun hoofd hebben.
Het meedenken van inwoners betekent niet altijd dat je iedereen tevreden kan stellen. Maar wel dat iedereen zijn zegje heeft kunnen doen en dat daar oprecht naar geluisterd is. In bijlage 3 staat hoe de gemeente inwoners op verschillende manieren mee laat denken.

Volgens inwoners zou het volgende over vier jaar beter moeten gaan:

De gemeente en samenleving vormen steeds meer een kring (netwerk)
- De gemeente heeft kennis van de inwoners, de wijken en doelgroepen. En maakt gebruik van klankbord-groepen in de wijk.
- De gemeente brengt de verschillende groepen bij elkaar. Ook bestuurders hebben contact met deze groepen.
- De gemeente luistert ook naar de 'andere' geluiden,
- De gemeente maakt gebruik van de kennis van de medewerkers die in de wijken en buurten werken.
- De gemeente laat zien, wat zij doet met de bijragen van inwoners en ervaringsdeskundigen.

Inwoner: "Ga als ambtenaar meer naar buiten. Je laat daarmee zien dat je open staat voor contact. Vervolgens is het minder spannend voor inwoners om te reageren, als de gemeente een oproep doet.'

Professional: "Als je wilt dat inwoners elkaar meer ontmoeten, zul je zelf ook op de inwoners af moeten gaan."

De gemeente sluit aan bij de inwoners in plaats van andersom
- Bestuurders en ambtenaren komen op bezoek, zijn aanwezig in de samenleving en gaan in gesprek. Inwoners leren hen kennen.
- De gemeente is, bij het maken van nieuwe plannen, aanwezig in de omgeving van de betrokkenen (vertrouwde omgeving).
- De gemeente is zich bewust van de grote kloof in kennis tussen ambtenaren en inwoners.
- De gemeente denkt mee met initiatieven van inwoners (denkend vanuit de bedoeling in plaats van de regels).
- De gemeente betrekt vaker ervaringsdeskundigen bij nieuw beleid
- De gemeente laat zien, dat ze zich in kan leven.

Inwoner: "Meedoen aan inspraak is voor een deel van de inwoners heel spannend. Ga als ambtenaar eens naar een organisatie voor ouderen-zorg of dagbesteding."

De gemeente is laagdrempelig

- De gemeente is makkelijk benaderbaar voor ideëen. De gemeente luistert en vult niet zelf in. Zij praat niet óver, maar mét mensen.
- De gemeente maakt het 'meedenken' laagdrempelig door gebruik te maken van leuke activiteiten (maaltijd, spel) en taal die voor iedereen begrijpelijk is.
- De gemeente ondersteunt inwoners die iets extra's nodig hebben om mee te denken. In specifieke situaties ook andere talen.
- De gemeente laat inwoners altijd weten wat er met hun bijdrage is gedaan.

De participatie van jongeren is structureel geregeld.

Professional: "We werken samen met de wijk, proberen de inwoners naar binnen te halen. Maar om mensen echt mee te laten denken is ingewikkeld. Mensen denken vaak ook dat hun verhaal niet interessant genoeg is."

Professional: "Jongeren willen echt wel meedenken. Maar zullen niet zelf de weg vinden. Via het onderwijs is het makkelijkst. Maar er is in de lessen weinig ruimte. Mét eten heb je meer kans dat ze komen."

3.4 Verbeterpunt 4: Als gemeente het goede voorbeeld geven

Waar gaat het om?

Inwoners komen met heel verschillende vragen bij de gemeente terecht. Zij hebben daarin 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. En 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?

Inwoner: "De brieven die verstuurd worden vanuit de Participatiewet leveren veel stress op. Het is soms een gewone uitnodiging, maar daar worden dan alle regels en plichten bij opgesomd…"

Volgens inwoners zou het volgende over vier jaar beter moeten gaan:

Inwoner: "Snapt een gemeente hoe het voelt voor inwoners? Je moet soms zo vechten voor je zorg. Het beeld van 'het andere kamp', anonieme ambtenaren die beslissen."

De gemeente heeft oog voor de menselijke maat

- De gemeente is zichtbaar en doorbreekt de anonimiteit.
- Medewerkers hebben een open, leerbare houding. Ook de uitvoerders die op straat werken: zij zijn de voelsprieten in de wijken.
- Inwoners voelen zich meer welkom. Met aandacht voor het eerste contact (veiligheid, meedenken, aanvoelen).
- Medewerkers hebben ruimte voor passende oplossingen in bijzondere situaties.
- Een inwoner wordt altijd teruggebeld.

Professional: "Inwoners hebben als ze een aanvraag indienen toch de angst voor een afwijzing. En vragen zich af of het veilig is om hun gegevens kenbaar te maken. Al bij een simpele vraag over vrijetijdsbesteding merk je dat."

Inwoner: "Als je te maken hebt met een beperking, moet je dit steeds verantwoorden [Participatiewet]. Ik ben nu 60+, ben vrijwilligerswerk gaan doen. Vervolgens krijg ik een oproep, en moet ik uitleggen waarom ik dat wel kan doen. En moet ik weer een traject in. Het voelt allemaal als wantrouwen."

Ambtenaar: "Voor ondernemers gaat het met name om bewustwording. Wat kan ik dan verbeteren, gaat dit niet ten koste van... en wat zijn de kosten om dit voor elkaar te krijgen?"

Activiteiten, dienstverlening en communicatie zijn uitgesproken inclusief georganiseerd

- De gemeente houdt bij haar inkoop rekening met inclusie. En maakt dit ook na inkoop inzichtelijk.
- De gemeente gebruikt toegankelijke taal in brieven én in beleidsstukken.
- De gemeente blijft toegankelijk voor inwoners die moeite hebben met digitale informatie en apparaten. Informatie blijft op papier beschikbaar.

Gemeente is meer zichtbaar bezig met inclusiviteit (het werkt drempelverlagend als je gezichten kent)

- Het bestuur neemt de boegbeeldfunctie op zich. En draagt uit dat zij inclusief wil handelen.
- Laat zien waar de gemeente mee bezig is en waar we staan.
- De gemeente is een inclusieve werkgever. En gebruikt haar ervaringen bij het opstellen van beleid.

Inwoner: “Laat als gemeente ook zien wat er allemaal is, wees daar trots op. Zet weer de ‘ouderwetse’ gemeentegids in.”

Inwoner: ”Ik ben heel blij met wat de gemeente wèl regelt. Maar het is zoeken waar je moet zijn, of het nu gaat om een melding over een fietspad of de toegankelijkheid. En je hebt geen weet van welke andere instellingen er zijn.



4. Hoe gaan we inclusie vergroten?

4.1 Het leren en verbeteren

We noemden het al in hoofdstuk 2. Deze agenda wil onze manier van werken stap voor stap verbeteren. We vergroten het besef, de kennis en de vaardigheden over de vier verbeterpunten. Zodat we steeds beter bijdragen aan een inclusieve samenleving.

We leren vanuit de praktijk. We kijken welke projecten en plannen goed aansluiten bij de 4 verbeterpunten, zodat:
- er geen dingen dubbel worden gedaan,
- we echt leren vanuit de Harderwijkse praktijk én behoeften,
- we de contacten die we al hebben goed kunnen betrekken.

We leren gaandeweg: wat werkt, wat werkt niet? Vervolgens delen we de ervaringen. En we zorgen ervoor dat we stap voor stap steeds inclusiever werken. De inclusievere manier van werken breidt zich uit als een olievlek.

Belangrijk om te onthouden
- Inclusie kan over alles in het dagelijks leven gaan. Je kunt alleen niet alles in één keer veranderen. We denken in kleine stappen en vieren de successen.
- We kijken naar wat mogelijk is. Wat kan meteen worden verbeterd, en wat kan later? Daarbij kijken we ook naar de beschikbaarheid van medewerkers en van geld.
- We zullen in dit leerproces ook fouten maken. Dat mag, zolang we daar maar van leren.

Selectie van projecten

Per verbeterpunt kiezen we 2 of 3 projecten. Bij het kiezen van de projecten letten we op het volgende:
- Draagt het bij aan één van de vier verbeterpunten?
- Past het binnen oplossingen die inwoners hebben genoemd? (zie 4.2)
- Zijn de projecten verspreid over de verschillende soorten activiteiten van de gemeente?
- Zijn inwoners er bij betrokken, en zoja hoe?
- Kan het zorgen voor nieuwe manieren van werken?

Hieronder staat per verbeterpunt hoe inwoners denken dat we beter kunnen worden: wat kunnen we doen om de doelen uit hoofdstuk 3 te behalen? Daarna noemen we de projecten, waarmee we het leertraject starten. Als het leertraject is afgelopen, selecteren we een volgend project.

4.2 Hoe kunnen we verbeteren volgens inwoners?

Verbeterpunt 1 Voorkomen dat er, ondanks alle hulp en activiteiten die er zijn, toch inwoners tussen wal en schip vallen

- Ga voor echt maatwerk mét de inwoner in overleg. Kom niet te snel met een eigen oplossing. Met aandacht voor 'diversiteit'.
- Geef professionals de ruimte om in de 'bijzondere' situaties af te wijken van de regels[5] . Stel daar ook budget voor beschikbaar, met eenvoudige spelregels.

5 De gemeente heeft hier intussen de eerste ervaringen mee opgedaan

- Meer samenwerking tussen organisaties (ook de gemeente), zodat professionals goed van elkaar weten wat zij doen. En gebruik kunnen maken van elkaar.
- Er zijn soms veel hulpverleners actief rond een inwoner, die onvoldoende samenwerken. Bepaal samen met de inwoner wie vanuit de organisaties het overzicht houdt.

Professional: “Ook vinden er sessies plaats op de sportparken (bijvoorbeeld Ga op weg voor statushouders). Ik stond altijd klaar met de koffie, kwam in gesprek met de deelnemers. Er kwamen daardoor allerlei andere vragen van hen boven.”

Professional: “We werken steeds meer samen. Voorbeelden? Bij kinderen die moeilijk bewegen komt steeds meer samenwerking met huisartsen tot stand. De NPO-gelden helpen hierbij. En het Talent House gaat ook werken met een spinnenweb van positieve gezondheid. Wat moet leiden tot een soort menukaart. Het Morgen College wil dit ook. Maar organisaties zouden meer naar elkaars activiteiten, inloopmogelijkheden kunnen verwijzen.”

We starten het leren met de volgende projecten

Verbreden van onafhankelijke cliëntondersteuning
Doel: dat meer inwoners weten, dat er onafhankelijke ondersteuning mogelijk is. En dat zij daar al bij hun eerste vragen naar toe kunnen.

Zo krijgen ze meer te weten over welke hulp er mogelijk is. En voorkomen we dat inwoners tussen wal en schip vallen omdat ze te laat hulp vragen of niet de juiste hulp kunnen vinden.

Verbeteren van samenwerking bij verstrekking van hulpmiddelen
Doel: Harderwijk wil met twee overeenkomsten samen met andere organisaties het verstrekken van hulpmiddelen verder verbeteren.

Omdat inwoners in het dagelijks leven sterk afhankelijk zijn van goede hulpmiddelen, moeten deze snel beschikbaar zijn. Sommige inwoners hebben te maken met verschillende wetten. We willen voorkomen dat het daarom langer duurt. Dat is voor de inwoner én voor hun mantelzorgers een grote zorg minder.

Project 16-27 jaar
Doel: voorkomen dat jongeren in een kwetsbare situatie buiten beeld raken en niet de ondersteuning krijgen die ze nodig hebben.

Bijvoorbeeld bij de overgang van jeugdhulp naar hulp van de Wmo (als ze 18 jaar worden). Of bij de overgang van het praktijkonderwijs naar het mbo.
Er wordt gekeken hoe de verschillende organisaties beter kunnen samenwerken. En het werk slimmer kunnen organiseren. Zodat de jongere en de ouders niet onnodig belast worden.

Verbeterpunt 2 Hoe dragen inwoners onderling bij aan het meedoen van anderen bij wie dit niet vanzelfsprekend is?

- Meer ruimte voor ideëen van inwoners, met als mogelijk bijeffect dat activiteiten ontstaan die bijdragen aan inclusie.
- Gemeente en maatschappelijke partners ondersteunen, als onderlinge verschillen tussen inwoners leiden tot weerstand. Bijvoorbeeld in de buurt, op scholen, bij verenigingen, et cetera.
- Inzet op besef bij iedereen (inwoners, bedrijven, verenigingen) over verschillen en hoe daar mee om te gaan.
- Als inwoners zelf zien dat iemand tussen wal en schip valt, proberen ze te helpen. Of ze vragen organisaties om hulp. Samen met inwoners, maatschappelijke partners en bedrijven kijken hoe hiervoor toch voorzieningen en/of activiteiten kunnen worden georganiseerd.

Inwoner: "Je ziet aan de buitenkant niet aan me, dat ik beperkingen heb. Ik ben nog vrij jong voor een scootmobiel, 55 jaar, en dan reageren mensen niet altijd vriendelijk als ik ze om hulp vraag. Ik zou het liefst iedereen op cursus laten gaan, over hoe om te gaan met anderen. Mensen zitten vol vooroordelen."

Inwoner: "Misschien toch maar proberen om kinderen met verschillende beperkingen bij elkaar te zetten. Soms zit het meer in het hoofd van de ouders. Kinderen met beperkingen zouden steeds meer terecht moeten kunnen in een groep kinderen zonder beperkingen. Probeer het kleinschalig. Het moet ook groeien, mensen moeten aan elkaar wennen. Op 's Heerenloo komen basisschoolleerlingen op bezoek, die dan een ochtend meedraaien."

We starten het leren met de volgende projecten

Burgerschap 2.0
Doel: We willen dat inwoners meer besef hebben van wat zij voor elkaar en de samenleving kunnen betekenen. Zodat er meer samenhang en inclusie ontstaat.

Burgerschap gaat over meedoen, meedenken, meeleven en meebouwen. Door inwoners samen te brengen of te helpen bij het organiseren van activiteiten. Dit gebeurt bijvoorbeeld tijdens openhartige gesprekken tijdens Captains tables en door verhalen en goede voorbeelden van inwoners te delen.

Lokaal sportakkoord
Doel: Dat inwoners hun hele leven met plezier sporten en bewegen. Ongehinderd, in een veilige en gezonde omgeving.

Sportverenigingen krijgen hier hulp bij van verschillende coaches. Bijvoorbeeld een coach voor trainers: hoe zorgen zij ervoor dat iederéén plezier ervaart bij het sporten? Een ander voorbeeld is de inclusieve coach. Die helpt in het samenwerken tussen verschillende partijen die met kwetsbare inwoners te maken hebben.

Project Aardgasvrij Harderwijk (doelstelling aardgasvrij in 2050)
Doel: ondersteunen van inwoners die zelf hun buurt willen verduurzamen en meepraten over het alternatief voor aardgas.

Landelijk zien we, dat ook bij dit soort projecten de sociale samenhang in de buurt groter wordt. Bewoners spreken elkaar meer, en leren elkaar beter kennen.

Verbeterpunt 3 Hoe zorgen we ervoor dat iederéén kan meedenken als de gemeente nieuw beleid maakt?

- Vraag om ideëen en feedback op momenten, dat het voor de inwoner logisch is.
- Zorg ervoor dat de informatie van de gemeente begrijpelijk is.
- Besteed voldoende aandacht aan het organiseren van het 'meedenken en meepraten'.
- Benader inwoners in een kwetsbare situatie gericht. Hier is meer tijd, ruimte en kennis voor nodig. Organisaties als Meerinzicht Sociaal en zorgorganisaties kunnen de gemeente helpen.

Inwoner: "Zet ook een clubje van 'dwarsdenkers' in."

Inwoner: "Het gaat om luisteren, luisteren en luisteren."

Inwoner: "Doe het net als bij reclame, ga met een kraampje in de stad staan. Waar? Bij de Action, daar komt iedereen."

We starten het leren met de volgende projecten

Inclusief meedenken en meepraten bij het opstellen van de sociaal domein nota
Doel: inwoners zijn betrokken bij het nieuwe beleid voor het sociaal domein.

Het sociaal domein gaat over de ondersteuning die inwoners vragen als het meedoen (tijdelijk) niet vanzelf gaat. Zoals zelfstandig wonen of meedoen aan activiteiten, hulp bij opvoeden en opgroeien of als iemand geen werk heeft. We willen het nieuwe beleid samen met inwoners maken. Maar het gaat dan vaak om inwoners in een kwetsbare situatie.

Participatiebeleid bij Omgevingswet
Doel: Een initiatiefnemer stemt ruimtelijke plannen (bijvoorbeeld een verbouwing of nieuwbouw) goed af met alle betrokkenen. Een initiatiefnemer kan de gemeente zijn, maar ook een organisatie of inwoner.

De Omgevingswet (2023) nodigt inwoners en organisaties uit om zelf met ruimtelijke plannen te komen. Het is belangrijk dat deze mogelijkheid laagdrempelig en toegankelijk is voor iedereen. En dat initiatiefnemers afstemmen met andere betrokken inwoners. Op een inclusieve manier.

Sociaal makelaar in het kader van de pilot Welkom Nieuwe Nederlanders
Doel: meer te weten komen over hoe migranten en statushouders hun plek in de samenleving vinden.

De Sociaal makelaar gaat op het stadhuis in gesprek met mensen die de Nederlandse nationaliteit komen aanvragen. Als mensen dat willen, wordt een afspraak gemaakt voor een interview. Daarin kunnen zij bijvoorbeeld vertellen over hoe zij wel/niet hebben deelgenomen aan activiteiten, en of zij bekend zijn met verenigingen en hulp die er is. Als het nodig is, helpt de sociaal makelaar hen met waar zij taalles of vrijwilligerswerk kunnen vinden. En daagt die hen uit tot burgerschap.

Verbeterpunt 4 De gemeente geeft het goede voorbeeld

- Durf je als gemeente kwetsbaar op te stellen. Haal actief feedback op over de toegankelijkheid van de dienstverlening[6].
- Wees als ambtenaar mensgericht, zodat inwoners zich gezien en gekend voelen in hun contact met de gemeente.
- Het nadenken over inclusie zou voor alle medewerkers onderdeel van het werk moeten zijn.
- De voorbeeldfunctie geldt natuurlijk ook voor de organisaties die werk van de gemeente uitvoeren, zoals Meerinzicht (MIZ) Sociaal en het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG).
- Het helpt als de gemeente als organisatie inclusief is. Dat helpt in het contact met inwoners, het maken van nieuwe plannen. En de gemeente kan zo de organisaties in Harderwijk op ideëen brengen en enthousiast maken.

Inwoner: "Als ik de gemeente was, zou ik een folder met alle mogelijkheden (welke organisatie doet wat?) bij iedereen in de bus doen. Of zet het voorop het krantje van 'Harderwijk zijn wij samen'. Leg de informatie neer, waar de mensen die het nodig hebben, het ook zien. Bijvoorbeeld bij het ziekenhuis, bij het UWV etc."

Inwoner: "Als ik de gemeente was, zou ik een folder met alle mogelijkheden (welke organisatie doet wat?) bij iedereen in de bus doen. Of zet het voorop het krantje van 'Harderwijk zijn wij samen'. Leg de informatie neer, waar de mensen die het nodig hebben, het ook zien. Bijvoorbeeld bij het ziekenhuis, bij het UWV etc..
Wil iemand het toch graag via papier aanvragen, dan is dit natuurlijk ook helemaal goed."

Ambtenaar: "In het KlantContactCentrum in Harderwijk help ik mensen aan de telefoon en aan de balie in de stadswinkel. Waar het gaat om digitale zaken is het voor sommige klanten belangrijk dat je even rustig de tijd neemt om ze goed te helpen. Wie gekeurd moet worden voor het verlengen van het rijbewijs, regelt dit het snelst digitaal. Vaak komen oudere mensen aan de balie. Dan neem ik graag de tijd om ze uit te leggen hoe ze online hun rijbewijs kunnen verlengen en wat de voordelen hiervan zijn. Na mijn uitleg kiezen mensen er regelmatig voor om het eerst digitaal te proberen. Wil iemand het toch graag via papier aanvragen, dan is dit natuurlijk ook helemaal goed. "

6 In 2022 is onze dienstverlening onderzocht. Naast de toegankelijkheid van het gebouw, ging dit ook over bijvoorbeeld begrijpelijke informatie. Inwoners uit verschillende groepen hebben hier aan meegedaan. Het rapport wordt in het najaar besproken met ambtenaren en een aantal inwoners.

We starten het leren met de volgende projecten

Dienstverlening
De gemeente is bezig met een programma dienstverlening.Dit bestaat uit verschillende onderdelen. Waarbij ook een inclusieve manier van werken aandacht krijgt. In het najaar kiezen we het onderdeel, dat gaat mee-draaien als leerproject.

Inkopen met aandacht voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.
Doel: dat onze leveranciers vaker werken met mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

De gemeente wil dat leveranciers bijdragen aan het meedoen van mensen die moeite hebben met het vinden van werk. We vragen hen, om het in dienst nemen van stagiaires en medewerkers uit doelgroepen. Of dat zij zélf als zij inkopen, gebruik maken van de sociale werkbedrijven of bedrijven met een keurmerk.

Ontwikkelen beleid Inclusieve organisatie
Doel: onderzoeken hoe de eigen organisatie van de gemeente inclusiever kan worden.

De gemeente Harderwijk wil zelf ook een inclusieve organisatie zijn. Waar bijvoorbeeld iedereen zich welkom voelt om te solliciteren. Ook als er bijvoorbeeld extra ondersteuning nodig is. En we vragen medewerkers wat volgens hen nodig is, om een (nog) inclusievere organisatie te zijn. We betrekken daar ook de medewerkers van de Gresbo bij.



5. Hoe betrekken we inwoners bij het leren en verbeteren?

5.1 De rol van inwoners bij het leren en verbeteren

We willen dat het leren en verbeteren aansluit bij de samenleving. Daarom willen we dit samen met inwoners blijven volgen. De vraag is: hoe?

De gemeenteraad heeft op 17 februari 2022[7] besloten dat er een Lokale Adviescommissie Inclusie komt. Dit is een groep van minimaal 10 inwoners. Deze inwoners zijn allemaal verschillend. Zij bewaken de plannen uit deze Inclusie agenda. De Adviescommissie kan gevraagd en ongevraagd adviseren aan de gemeenteraad.
De gemeente is in gesprek gegaan met inwoners, over hoe zij hun rol zien. Wat is het doel van hun betrokkenheid en wat vinden inwoners hierin belangrijk?

Wat is volgens inwoners het doel?

Begrip voor elkaar vergroten (inwoners, bestuurders, ambtenaren)
- De gemeente krijgt hierdoor meer contact met de inwoners en inzicht in wat hen helpt.
- De gemeente kan uitleggen en toelichten hoe zij keuzes maakt.
- Je kunt zo samen bespreken wat je belangrijk vindt.
- Inwoners kunnen de gemeente feedback geven.

Door inwoners te betrekken sluit de gemeente beter aan bij de samenleving
- Het is belangrijk om elkaar regelmatig te spreken.
- Zo houdt iedereen zicht op de voortgang. Het voorkomt dat je elkaar vooral spreekt als er een probleem is.
- Inwoners én gemeente horen van elkaar over nieuwe ontwikkelingen.

Inbreng van inwoners wordt zo verbonden aan bestuurders (college van burgemeester en wethouder en de gemeenteraad)
- Je bewaakt de inbreng van inwoners (‘als stok achter de deur’).
- De inwoners kunnen adviseren en de gemeente kritisch volgen.

Wat is daar volgens inwoners voor nodig?

Het moet een brede vertegenwoordiging zijn
- Het brengt de al bestaande groepen samen (zie ook bijlage 3).
- Ook individuele inwoners kunnen zich aansluiten.
- Betrek ook inwoners via scholen en verenigingen

Een uitnodigende, laagdrempelige manier
- Betrek inwoners op een andere manier (eten, activiteiten).
- Kies goede onderwerpen, stel vragen.
- 3 a 4 keer per jaar een bijeenkomst.
- Iedereen heeft voor andere onderwerpen interesse.
- Er zijn nog steeds groepen, waar de gemeente zelf actief naar toe moet gaan.

7 Bij het vaststellen van de Startnotitie Lokale Inclusie Agenda.

Laat zien wat de gemeente met de inbreng doet

Moet goed ondersteund worden

- Bereikbaarheid (internetplatform, social media).
- Laat het als netwerk functioneren (waar bijvoorbeeld raadsleden en ambtenaren een vraag kunnen neerleggen).
- Een goede manier/ methode om de gesprekken te voeren.

Sommige inwoners reageren terughoudend:

- Is het wel nodig om iets aanvullends te regelen? Er is al een aantal adviesgroepen. Zouden raadsleden en ambtenaren niet zelf meer naar de inwoners toe moeten?
- Als er toch een nieuwe commissie o.i.d. komt om inwoners te betrekken, is dat niet afdoende De gemeente (bestuurders en ambtenaren) zouden alsnog inwoners op moeten zoeken. Neem als ambtenaar bijvoorbeeld deel aan een wijkschouw e.d.



Hoe organiseren we dit?

Met de inwoners zijn we uitgekomen op een laagdrempelig leernetwerk. Dit lijkt het meest passend bij deze Lokale Inclusie Agenda.[8] In het netwerk gaan inwoners regelmatig met de gemeente in gesprek. De bestaande adviesgroepen maken hier ook deel van uit. Inwoners kunnen makkelijk toetreden tot het netwerk. We gaan ook actief werven onder inwoners, van wie we weten dat zij niet snel uit zichzelf komen. Overleg kan in verschillende samenstellingen, aan de hand van verschillende vragen en onderwerpen. Het leernetwerk hoort van de gemeente over de voortgang van het leren, en de resultaten. De gemeente kan het leernetwerk vragen stellen en toelichten wat het werk soms ingewikkeld maakt.

We richten dit samen met inwoners in, voor de periode 2023-2024. En kijken gezamenlijk wat wel en niet werkt. En wat dit oplevert.

Voldoet dit aan wat de inwoners belangrijk vinden bij het meedenken? En is dit uiteindelijk de beste vorm of moeten we toch een Adviescommissie installeren (optie 1)? Of moet de gemeente gewoon meer de wijken in (optie 3)?

Vorm	Voordelen/kansen	Nadelen/risico's
1. Advies-commissie Inclusie	- Duidelijke positie: je kunt niet om de adviescommissie heen. - Vaste groep raakt bekend met de manier van werken van de gemeente	- Het is een 'formele' manier van inwoners betrekken, die niet voor iedereen werkt. En de werkwijze is door formele positie minder flexibel. - Om representatief te zijn, is tien inwoners vermoedelijk niet voldoende. Het wordt een grote commissie. - Leidt eerder tot schriftelijke communicatie over en weer - Overlapt met een aantal bestaande adviesgroepen
2. Breed leernetwerk	- Kan met een grote groep. - Het is een nieuwe vorm, die iets toevoegt aan de groepen die er al zijn. - De bestaande groepen kunnen meer gaan samenwerken, naar eigen behoefte. - Gemeente en inwoners leren samen en gaan in gesprek. - Laagdrempeliger/toegankelijker voor inwoners.	- Een risico dat het te vrijblijvend wordt. - Deze werkwijze is ook een leerproces: wat werkt, wat werkt niet?
3. Niets extra's regelen	- Laat het bij de bestaande groepen. - Ambtenaren en bestuurders moeten de wijken in. - De gemeente kan dan zoeken naar het meest natuurlijke moment voor inwoners om feedback te geven (meestal in de uitvoering).	- Mist gezamenlijk leerproces (gemeente en inwoners samen) - Mist de kans van de samenwerking tussen de bestaande groepen) - Inwoners hebben geen inbreng in het proces van participatie

8 Een deel van de inwoners die hebben meegedacht met de Lokale Inclusie Agenda (ook bij de voorbereidingen) hebben aangegeven dat zij graag mee blijven denken bij het vervolg.

5.2 Wat zijn uiteindelijk de resultaten van de Verbeteragenda?

We willen met dit leerproces, dat onze activiteiten steeds beter bijdragen aan inclusie. Zodat steeds meer inwoners steeds beter mee kunnen doen.

Resultaten van het leerproces

We volgen de volgende resultaten

- Per verbeterpunt kunnen we aan de hand van de leerprojecten zien wat dit heeft opgeleverd. Bijvoorbeeld andere manieren van betrekken van inwoners. Of een andere manier van samenwerken met organisaties.
- We laten zien hoe dit geleerde vervolgens breder is ingezet.
- We willen in overleg met de inwoners steeds in beeld houden hoe we beter worden en wat we beter doen.

We brengen zo langzaamaan in kaart welke voortgang er merkbaar is in ons besef, onze kennis en vaardigheden over inclusie. Maar dat zal naast dit leerproces dus ook komen, door waar we in hoofdstuk 2 mee begonnen: er gebeurt al een heleboel in Harderwijk en Hierden, wat bijdraagt aan inclusie.

Doen inwoners hierdoor steeds beter mee?

Het resultaat van het leerproces is uiteindelijk, dat steeds meer inwoners 'gewoon' mee kunnen doen. Én zich echt onderdeel voelt van de samenleving. Dit leren gaat in kleine stappen. En heeft tijd nodig. Het is lastig om deze kwaliteitsslag daarom meetbaar te maken in bijvoorbeeld een jaar. Ook omdat:

- Meedoen voor iedereen wat anders betekent.
- Meedoen over alles gaat: wonen, werken, vrije tijd[9].
- De gemeente niet bekend is met wie er niet meedoen, en wat de reden daarvoor is.
- Omdat het juist om kleine groepen kan gaan, soms zelfs individuele inwoners (bij 'tussen wal en schip').

Er is al heel veel informatie beschikbaar.

- Eens in de paar jaar vinden er onderzoeken plaats. Over hoe Harderwijkers met elkaar leven. En over eenzaamheid en contacten in de buurt. Ook hebben we gegevens over bijvoorbeeld het aantal kinderen dat niet naar school gaat.
- De gemeente doet zelf ook onderzoek onder inwoners. Zoals vragenlijsten over het Regenboogbeleid. Of inwoners krijgen een interviewer op bezoek van MIZ Sociaal (onderzoek naar kwaliteit van de hulp).
- Tevredenheidsonderzoeken bij de gemeente, bij zorgorganisaties en dergelijke.

Deze informatie wordt gebruikt bij evaluaties van verschillende beleidsplannen. En in de jaarlijkste Trendrapportage Sociaal Domein staat een overzicht van resultaten in de samenleving. Voor de Lokale Inclusie Agenda maken we hier ook gebruik van: het kan een indicatie geven dat we op de goede weg zijn en ons met de goede dingen bezig houden.

9 De verschillende beleidsterreinen hebben hun eigen doelen. Deze doelen worden ook gevolgd. Maar dit staat los van deze Lokale Inclusie Agenda.

6. Wat gebeurt er de komende vier jaar?

Hoe voeren we het voorgaande uit?

Met de Lokale Inclusie Agenda willen we ons bewustzijn, onze kennis en vaardigheden over inclusie vergroten. Daarbij sluiten we zoveel mogelijk aan, bij wat er al loopt of gepland staat aan projecten. We lichten hieronder toe, wat dit betekent voor het leren, het monitoren, de communicatie en de benodigde middelen. Tot slot geven we aan hoe de gemeenteraad op de hoogte wordt gehouden.

Leren

Voor deze Inclusie Agenda starten we twee sporen;

- Een coördinator begeleidt de verschillende projectleiders in het leren van het project en van elkaar. En kijkt vervolgens hoe dit weer verder wordt ingezet in de organisatie. Waar liggen aansluitende nieuwe kansen?
- We bieden algemene cursussen aan over inclusie via de interne Harderwijk Academie voor alle medewerkers.

Waarbij we natuurlijk wel gebruik maken van bestaande kennis en instrumenten van de VNG[10] en kennis- en belangenorganisaties.

Voor de projecten zelf zijn geen aanvullende middelen noodzakelijk. Wel voor het leren: wat werkt wel en wat werkt niet en hoe brengen we dat verder. Hiervoor is een kadernota aanvraag gedaan voor de periode 2023-2026 (jaarlijks € 30.000).

Inwoners denken mee

De gemeenteraad heeft een motie aangenomen voor het vormen van een Adviescommissie Inclusie. En daarbij aangegeven dat vanuit de algemene middelen geld beschikbaar komt voor een vergoeding aan de leden. Het college heeft haar steun uitgesproken voor de intentie van deze motie. Bij het opstellen van de Lokale Inclusie Agenda zijn we in gesprek gegaan met bestaande adviesgroepen en inwoners over hoe dit kan worden ingericht. We zijn gekomen tot een voorstel voor een meer informele invulling: een leernetwerk in plaats van een commissie.

Vanaf 2023 vragen we hiervoor €15.000 per jaar (+ € 5.000 aanloopkosten 1e jaar, ontwikkeling 2e tm 4e jaar).

Communicatie

Ook hier geldt dat we zoveel mogelijk aansluiten bij wat er al is. Voor de inwoners en organisaties waar we mee samen werken, doen we het volgende:

- We verspreiden de intentie van deze Verbeteragenda en vragen daar aandacht voor via social media, online stadsgesprek en toegankelijke folders. Deze verspreiden we bij de plekken waar veel inwoners komen (bibliotheek e.d.)
- Vanuit de Verbeteragenda zal vooral aansluiting worden gezocht bij bestaande publiekscampagnes die te maken hebben met inclusie en de vier verbeterpunten. Denk aan ‘Harderwijk zijn we samen’.
- Daarnaast zal publiciteit worden gegeven aan het leernetwerk van inwoners. De inhoud daarvan gaat in samenspraak met de deelnemers.

10 In 2022/2023 doen we mee met een intervisieproject van de VNG met andere gemeenten.

Ontwikkelen beleid inclusieve organisatie

Tot slot is een kadernota-aanvraag gedaan van eenmalig € 50.000 voor het ontwikkelen van een inclusiebeleid voor de interne organisatie.

Terugkoppeling aan de gemeenteraad

De gemeenteraad volgt de uitvoering op drie manieren:

1. De gemeenteraad heeft in het coalitieakkoord opgenomen dat zij bij ieder raadsvoorstel een inclusieparagraaf willen. Gezien de omvang en complexiteit van het onderwerp vergt dit enige voorbereiding.
   - Om hier echt betekenis aan te geven, is het van belang dat inclusie vanaf het begin van projecten wordt meegenomen. En niet pas bij de besluitvorming.
   - Daarnaast zijn er onderwerpen die alleen maar om inclusie draaien (denk aan een nota bestaanszekerheid) en onderwerpen waar inclusie geen rol speelt (denk aan een raadsvoorstel om jaarstukken van een verbonden partij vast te stellen). Bij de eerste categorie is een inclusieparagraaf overbodig. Bij de tweede is het 'niet van toepassing'.
   - Inclusie is een heel breed onderwerp. Het ligt voor de hand om in deze inclusieparagraaf de vier verbeterpunten leidend te laten zijn. Maar de mate waarin dit al is meegenomen zal verschillen.

   We stellen voor om de eerste helft van 2023 te gebruiken (parallel aan het leertraject) om hier intern de communicatie en processen voor af te stemmen. De gemeenteraad kan dan vanaf de tweede helft 2023 deze paragraaf terugzien in de raadsvoorstellen.

2. De gemeente ontvangt een terugkoppeling in de jaarlijkse begroting en rekening van de gemeente. Aanvullend daarop geven we jaarlijks een overzicht van de opbrengst van de leertrajecten. Hierin is ook de inbreng van het leernetwerk van inwoners terug te vinden.

3. In 2024 ontvangt de gemeenteraad een rapportage met een voorstel voor de uitvoering van de Verbeteragenda in de periode tweede helft 2024-2026. In 2026 onderzoeken we wat de Lokale Inclusie Agenda heeft opgebracht. En wat er eventueel veranderd moet worden in de volgende Lokale Inclusie Agenda. Daar volgen misschien ook andere verbeterpunten uit.

Overige opmerkingen

De gemeente kent al heel veel beleid dat bijdraagt aan inclusie. Binnen dit beleid vinden ook continue ontwikkelingen plaats. Er wordt geëvalueerd en geleerd. Wanneer dit relevant is voor de vier verbeterpunten of voor de leerprojecten, zal gekeken worden waar we elkaar kunnen versterken.

BIJLAGE 1 Hoe hebben inwoners meegedacht?

We hebben inwoners op verschillende manieren benaderd. In totaal hebben 65 mensen meegedacht..

- We hebben overlegd met een aantal groepen die al meedenken met de gemeente.
- We hebben twee open avonden en een -middag georganiseerd. We zijn in kleine groepjes in gesprek gegaan over wat de deelnemers over vier jaar verbeterd wilden zien. We hebben aparte afspraken gemaakt met inwoners wel mee wilden denken, maar niet op deze avonden/middag konden komen.
- We hebben twee groepen inwoners bezocht, van wie we weten dat zij zelden op bijeenkomsten van de gemeente afkomen.[11]

Bestaande participatiegroepen	**Deelnemers**
Regenboogambassadeurs en meedenker	5
Sociale Adviesraad	4
Werkgroep Toegankelijkheid	4
Inwonerbijeenkomsten (o.a. inwoners actief in vrijwilligersorganisaties zoals de Voedselbank, amateurkunst, ouders van een kind met een beperking, deelnemers aan de Geluksroute, Prokkeldeelnemer)	
19 mei Ontmoetingsavond	13
24 mei Ontmoetingsavond	12
3 juni Inloopmogelijkheid	2
Individuele gesprekken	6
Bezoek aan inwoners op locatie	
Ouderparticipatiegroep ZorgDat (inwoners met een taalachterstand)	6
Bezoekers en ervaringsdeskundigen Praktijkhuis (ontmoetingsplek voor inwoners met psychische problemen)	6
2 gesprekken met professionals	2 5

11 Het geplande gesprek bij het Talenthouse kon niet doorgaan. We zoeken voor de inbreng van jongeren aansluiting bij het participatietraject voor de nieuwe Nota Domein Sociaal (november 2022).

BIJLAGE 2 Input commissie Samenleving en Sociale Adviesraad bij de startnotitie

Vragen vanuit commissie Samenleving bij behandeling Startnotitie Lokale Inclusie Agenda Harderwijk en Hierden
13 januari 2022

Beleid: wie vallen tussen wal en schip?	Besteed in de LIA ook een paragraaf hoe om te gaan met crisissituaties/bijzondere situaties zoals nu met corona: om juist dan de kwetsbare mensen te helpen?	Zie bijlage 4.
	Overzicht van groepen die tussen wal en schip vallen: komen die terug in de Lokale Inclusie Agenda?	Zie bijlage 4.
	Meeste speeltuinen in Harderwijk zijn niet inclusief, behalve op de Hofdijkstraat (signaal van ouders met kind met beperking).	Bij de vaststelling van de Startnotitie is hierover een motie ingediend en aangenomen.
	Voorkom dat mensen steeds opnieuw hun verhaal moeten doen.	Blijven we mee bezig (o.a. inkoop Jeugd, leerlingenvervoer). Maar soms ook lastig met privacy.
	Is er budget om maatwerk te leveren? (zoals een apart budget met eenvoudige spelregels)	Voor extra maatwerk is niet altijd extra geld nodig. Er is wel al een apart budget voor tussen wal en schip-situaties bij het sociaal domein.
Hoe geeft de gemeente vorm aan de voorbeeld-functie?	Moet de ambtelijke organisatie zelf niet inclusiever zijn (afspiegeling, inclusie in DNA)? Hoe zijn medewerkers van de Gresbo onderdeel van de gemeentelijke organisatie?	Nemen we mee in het project Inclusieve organisatie
Overig	Pleidooi meer externe monitoring (naast de bestaande instrumenten), bv een sociale raad?	Waar doelstellingen wijzigen, en waar de huidige monitorinstrumenten niet voldoende zijn, zullen we dit uitbreiden. Ook in afwachting van hoe de uiteindelijke Lokale inclusie agenda er uit ziet.

BIJLAGE 3 Overzicht van hoe de gemeente met inwoners in overleg gaat

Bestaande adviesgroepen

Cliëntenraad MIZ	*Deze is in oprichting.*
Div werkgroepen vanuit Welzijn	Er zijn verschillende themagroepen waarin de gemeente, professionals en inwoners samenwerken: o.a. Dementievriendelijk Harderwijk en Kwetsbare ouderen. Ook voor het programma Eenzaamheidsbestrijding zullen inwoners benaderd worden.
Kleurrijk Harderwijk	Een netwerk van welzijns- en zorgorganisaties en de gemeente, die samen hun cultuursensitieve werkwijze willen verbeteren. Met inzet van sleutel-figuren (zie 'Overigen') en Inclusie Ambassadeurs.
Leespanel	Dit panel bestaat uit ervaringsdeskundigen met laaggeletterdheid, die op verzoek teksten kunnen tegenlezen.
Ouderenpanel Leerlingenvervoer	*Deze is in oprichting.*
RegenboogAmbassadeurs	Zij geven advies op Regenboog beleidsontwikkeling en –uitvoering. Ook wordt 2x per jaar een Regenboog-inspraakavond georganiseerd.
Sociale Adviesraad	Betrokken inwoners met ervaringsdeskundigheid/werkervaring, die adviseren over voorgenomen sociaal beleid. Dit komt voort uit een wettelijke verplichting tot cliëntenparticipatie (Wmo, Jeugdwet, Participatiewet). De Harderwijkse adviesraad stelt zich proactief op en oriënteert zich ook op vroegtijdige betrokkenheid bij het opstellen van beleid.
Speaking Minds	*De gemeente onderzoekt de mogelijkheid om jongeren te betrekken bij het beleid. Speaking Minds is een methode die gepromoot wordt door Save the Children. Deze methode sluit aan bij de maatschappelijke stages die gemeente Harderwijk al inzet.*
Werkgroep Toegankelijkheid	Betrokken ervaringsdeskundigen met fysieke/zintuiglijke beperkingen adviseren de gemeente over de toegankelijkheid van de openbare ruimte. Eén lid neemt ook deel aan de **Regionale Klankbordgroep reizigersvervoer.**

Inzet van ervaringsdeskundigheid

Praktijkhuis	Een plek in de stad, waar inwoners met psychische problemen ondersteuning krijgen van ervaringsdeskundigen. Het praktijkhuis is gericht op 'herstel' in plaats van 'behandeling'. De ervaringsdeskundigen hebben ook inbreng in het project Inclusief in de buurt in de Stromenwaard (zie 3.5).
Ervaringsdeskundigheid CJG	O.a. bij de cursus Geef me de vijf voor ouders met een kind met autisme. Eén ouder die deze cursus heeft gevolgd wordt nu ingezet bij andere gezinnen. Ook binnen het Praktijkhuis is een ouder met een lichtverstandelijke beperking (LVB), die contact heeft met andere LVB-ouders. Zij worden nu nog vaak in het 'standaard aanbod' meegenomen, maar er is behoefte aan andere ondersteuning.
Living Lab 'Waarde van bewegen'	Ervaringsdeskundigen helpen inwoners met psychische klachten om weer te gaan sporten.

Overigen

Kwaliteitscontroles Wmo	Wmo-cliënten worden periodiek bevraagd naar hun ervaringen met de hulp die ze hebben gekregen. De informatie uit deze controles wordt gebruikt om de aanbieders te evalueren.
Q4C cliëntInspecteurs	Het kwaliteitsonderzoek van het CJG maakt gebruik van cliëntinspecteurs: ouders interviewen ouders, jongeren interviewen jongeren.
Sleutelpersonen Poolse en Turkse gemeenschap	Voor een aantal gemeenschappen zijn sleutelpersonen actief, die verbinding leggen tussen de inwoners uit hun gemeenschap en voorzieningen die er zijn. En die hen helpen om de weg te vinden in de samenleving.

Daarnaast voert de gemeente actief overleg met verschillende representatieve organisaties. Denk aan de wijk- en buurtorganisaties, de Vereniging tot behoud van de woonwagencultuur Harderwijk en ouderenbonden. Tot slot houden ook onze maatschappelijke partners zich bezig met (cliënten)participatie. Denk aan cliëntraden bij zorgorganisaties, huurdersvereniging/ bewonerscommissies van woningcorporaties en ouderraden bij scholen.

BIJLAGE 4 Voorbeelden van inwoners die tussen wal en schip vallen

Inwoners kunnen op verschillende manieren tussen wal en schip vallen. Omdat zij nét buiten een regeling of voorziening vallen en hierdoor een schrijnende situatie ontstaat. Of omdat de gemeente en de samenleving niet weten, dat zij nergens terecht kunnen. Of omdat de inwoners zelf geen hulp zoeken. Inwoners, professionals en ambtenaren hebben een aantal voorbeelden genoemd. We kunnen deze situaties niet in één keer voor iedereen oplossen. Het is belangrijk dat we ons bewust zijn van deze inwoners. En dat we met hen zoeken naar manieren waarop we toch de situatie kunnen verbeteren. De lijst laat ook zien dat het om heel verschillende situaties gaat. En dat er soms al wel inzet is. Maar niet bekend bij iedereen.

Inwoners van wie niet altijd bekend is dat zij tussen wal en schip vallen, bijvoorbeeld bij vrijetijdsbesteding

Jongeren met een LVB, die bij de activiteiten voor volwassenen met een LVB geen aansluiting vinden.	Ouders van deze jongeren hebben een stichting opgericht. Vanuit deze stichting Doe maar mee organiseren zij activiteiten voor hun jongvolwassen kinderen (20-30 jaar).
Inwoners met een minimum inkomen hebben vaak maar een heel beperkt netwerk. Er is geen geld om deel te nemen aan sociale activiteiten. Inwoners met inkomen nét boven de 120% minimumnorm: vallen buiten regelingen. Maar hebben soms te maken met omstandigheden, waardoor zij financieel in grote problemen raken.	Inwoners kunnen wel financiële ondersteuning krijgen. Er zijn verschillende regelingen voor kinderen, die opgroeien in armoede. Maar zoals een professional stelt: Als mensen geen netwerk hebben, is ook de weg naar voorzieningen lastiger te vinden. 'Je krijgt geen tips van vrienden, familie'. De Voedselbank geeft aan, dat zij in sommige gevallen tijdelijk 'noodpakketten' geven aan inwoners.
Bewoners AZC (met name de vrouwen) hebben weinig activiteiten waar zij aan deel kunnen nemen.	Het COA heeft zelf een aantal activiteitenbegeleiders. Ook het Platform Welkom Vluchtelingen (waarin verschillende organisaties samenwerken) en ZorgDat organiseren activiteiten. Zoals speciale vrouwengroepen. Het verloop onder de bewoners is echter groot. En zij hebben zelf geen zicht op hoe lang ze blijven.
Mensen met maag/darm/leverziekten blijven thuis (uit angst dat er geen toilet beschikbaar is).	De gemeente is aangesloten bij de Hoge Nood app. Deze en zorgt ervoor dat inzichtelijk is waar openbaar toegankelijke toiletten zich bevinden. Een aantal winkels, horecazaken en culturele instellingen hebben hun toilet opengesteld.

Inwoners die niet uit de voeten kunnen met bestaande regelingen en voorzieningen

Kinderen die niet in het onderwijssysteem passen (soms al vanaf heel jong), denk aan thuiszitters. Maar ook kinderen/jongeren die naar een zorgboerderij gaan in afwachting van het vinden van een goede onderwijsplek. Of een kind met down die na het doorlopen van het reguliere basisonderwijs geen plek vindt op het reguliere voortgezet onderwijs.	Het Rijk werkt aan 25 verbeterpunten voor passend onderwijs. Zo is er o.a. een tijdelijke regeling op basis waarvan afgeweken mag worden van de wet. Onderwijsgeld mag op basis daarvan tijdelijk ingezet worden op een zorgboerderij of bij een orthopedagogische dagcentrum. Mogelijk wordt de wet in de toekomst aangepast. Het onderwijs is gebonden aan regels en kan niet altijd voor individueel onderwijs zorgen. Daarvoor zijn er verschillende typen scholen.
Een tekort aan werkplekken voor dagbesteding/ werkervaringsplaatsen voor jongeren. Zij vallen daardoor vaak tussen wal en schip. Het aanbod van werk is weinig divers.	Voor jongeren is er de mogelijkheid een traject te volgen bij de Inclusief Groep. Die trajecten zijn gericht op zowel groepen als individuen (kwetsbare jongeren), bekend met LVB of psychiatrie. Het programma is gericht op het aanleren en verstevigen van werknemersvaardigheden. Als het nodig is, is er in het traject ook aandacht voor knelpunten op andere leefgebieden. Het is doel is dat iedere jongere een trajectplan krijgt waarin de ontwikkeldoelen- en kwalificaties zijn benoemd. Waardoor er zicht komt op kansrijke beroepen.
Inwoners met combinaties van beperkingen zoals verstandelijke én psychische beperkingen. Behandelingsmogelijkheden zijn lastig te vinden. Zorgaanbieders hebben angst om deze op te pakken. Zo ook bij chronisch daklozen met een bijzondere levensstijl, bij wie instanties op een gegeven moment afhaken.	Het uitgangspunt bij de maatschappelijke zorg, is dat we NOOIT onze handen van iemand aftrekken. We blijven altijd in contact, ondanks dat we (nog) geen oplossingen hebben. In de samenwerking met de ketenpartners merken we regelmatig dat het ons lukt om toch tot nieuwe oplossingen te komen. Al gaat daar soms veel tijd overheen.
Ouders van een kind met een (ernstige) meervoudige beperking, die eigenlijk standaard een out of the box-oplossing nodig hebben. Of inwoners met een beperking die heel weinig voorkomt.	De gemeente wil het voor ouders makkelijker maken om praktische zaken te regelen, door meer samen te werken met bijvoorbeeld verzekeraars bij inzet van hulpmiddelen. Ook wordt het proces voor het realiseren van woningaanpassingen anders ingericht, waardoor er meer keuzevrijheid is bij de uitvoering ervan.
Inwoners die vastlopen in de GGZ (bijvoorbeeld door wachtlijsten, systematiek van vergoedingen, protocollen).	Er is een laagdrempelige inloopvoorziening: het Praktijkhuis. Ervaringsdeskundigen gaan met de bezoekers in gesprek, van mens tot mens. En herstelgericht.

Schaamte om hulp te vragen, of niet weten dat er ondersteuning mogelijk is

Harderwijkers met een migratie-achtergrond, die niet gewend zijn om hulp te vragen.	Vanuit Krachtig Kleurrijk Harderwijk willen organisaties meer cultuursensitief werken (bijvoorbeeld met sleutel-personen en Inclusie Ambassadeurs).
MKB'ers die veel last hebben gehad van de coronapandemie	In de media staat steeds vaker dat alle groepen last krijgen van financiële problemen. Het lijkt erop dat mensen daardoor iets makkelijker hulp zoeken bij het Financieel Trefpunt.
Oudere inwoners zonder eigen netwerk, dat hen helpt of hulp inschakelt als het nodig is.	Er is een werkgroep Kwetsbare oudereren, op initiatief van de Ouderenbonden. Hierin werken ouderenconsulenten en de onafhankelijke cliënondersteuning samen met de gemeente aan oplossingen. Er is ook een Werkgroep Dementievriendelijk Harderwijk. We proberen hier ook inwoners bij te betrekken.

Wat hebben we geleerd van corona? Hoe helpen we inwoners in een kwetsbare situatie?

Toen Nederland begin maart 2020 in lockdown ging, hebben de meeste zorg- en maatschappelijke organisaties hier heel snel op ingespeeld. Medewerkers van ZorgDat gingen op de fiets de wijken in. Organisaties waren langer telefonisch bereikaar, soms zeven dagen per week. Er kwamen bellijsten met de meest kwetsbaren. Hulpverlening vond digitaal plaats, of kregen op andere manieren vorm. Ook ontstonden er allerlei initiatieven van inwoners voor elkaar.

Tijdens de coronapandemie is volgens de meeste organisaties wel de hulp geboden aan de meest kwetsbaren. En bleek dat sommigen van hen juist meer opbloeiden in een samenleving die meer tot stilstand kwam.
Wat de belangrijkste les is, volgens de professionals, is dat de zorginstellingen en de scholen NOOIT meer mogen sluiten. Daar zijn nog steeds de gevolgen van zichtbaar. En hier hebben de meest kwetsbaren waarschijnlijk het meeste geleden.

BIJLAGE 5 VN Verdrag Handicap

Doel

Doel van het Verdrag Handicap van de Verenigde Naties is het bevorderen, beschermen en waarborgen van de mensenrechten van mensen met een beperking. Grondbeginselen in het verdrag zijn toegankelijkheid, autonomie en volledige participatie.

Het is belangrijk dat de overheid bij het maken van beleid en wetgeving rekening houdt met deze grondbeginselen. In het verdrag is aangegeven wat de overheid moet doen om ervoor te zorgen dat de positie van mensen met een beperking verbetert. Het VN-verdag Handicap trad in Nederland op 14 juli 2016 in werking. Nederland heeft zich hiermee nadrukkelijk verbonden aan het doel dat iedereen volledig ('volwaardig') mee kan doen. Denk aan gelijke behandeling, gelijke toegang, onderwijs voor iedereen, mobiliteit, eigen regie en participatie, werk, behoorlijke levensstandaard, vrije tijd (cultuur, sport, recreatie) en zelfstandig juridisch handelen. Dit geldt voor álle (semi-)overheidsinstellingen, dus ook voor de gemeente.

Gemeenten

Gemeenten zijn verplicht tot het geleidelijk realiseren van het VN-verdrag op de beleidsterreinen waarop zij verantwoordelijkheden hebben. Zo hoeft een gemeente niet alle voorzieningen direct volledig toegankelijk te maken, maar wèl geleidelijk. Ook hebben gemeenten de opdracht gekregen om in één Lokale Inclusie Agenda op te nemen hoe de gemeenteraad uitvoering geeft aan het VN-verdrag.
NB: Ook los van dit verdrag kent de gemeente al veel wettelijke taken en lokaal beleid die bijdragen aan inclusie.

