

Verslag themabijeenkomst 1 “Een toegankelijk Dijk en Waard”

Datum: 17 maart, 2025

Locatie: gemeentehuis Dijk en Waard, raadszaal

Deelnemers: 23

Programma

18:45 – 19:00: Inloop en kennismaking

19:00 – 19:20: Welkomstwoord door procesbegeleider en projectleider D&I + uitleg van de avond

19:20 – 19:50: Samen werken aan beleid – rond 1

19:50 – 20:05: pauze – Gluren bij de burens

20:05 – 20:35: Samen werken aan beleid – ronde 2

20:35 – 20:55: plenaire terugkoppeling in de vorm van elevator pitches

20:55 – 21:05: afronding en vooruitblik vervoltraject

Terugblik

Positiviteit, energie en goede wil zijn de sleutelwoorden voor de sfeer van de themabijeenkomst op 17 maart over toegankelijkheid. De eerste van een reeks van drie verdiepende bijeenkomsten waarin inwoners, partnerorganisaties en gemeente samen in gesprek gaan over de thema's toegankelijkheid, LHBTIQA+ en antidiscriminatie. Het doel van deze bijeenkomsten was het opstellen van concrete doelen en acties waar we als gemeente de komende 4 jaar aan kunnen werken in het kader van diversiteit en inclusie. Op deze manier zorgen we ervoor dat ons beleid echt aansluit op de behoeftes vanuit de gemeente.

Bij de themabijeenkomst toegankelijkheid was een diverse groep mensen aanwezig. Inwoners die leven met een handicap of uitdaging waren in grote getallen aanwezig. Zo waren er mensen in rolstoelen, mensen met een visuele beperking en mensen met psychische en mentale uitdagingen. Er was representatie vanuit de Clientenadviesraad van gemeente Dijk en Waard en van Zaffier. Vanuit partnerorganisaties waren MET Dijk en Waard, antidiscriminatie.nl en Wonen Plus Welzijn aanwezig. Ook was er een mooie vertegenwoordiging van betrokken raadsleden van verscheidene partijen.

Het idee van diversiteit en inclusie is dat er uiteindelijk geen hokjes meer nodig zijn waar mensen in moeten worden geplaatst om de juiste hulp te krijgen die zij nodig hebben. Daar zijn we echter nog niet. Om de themabijeenkomst richting te geven, werd het thema toegankelijkheid opgedeeld in een aantal sub thema's: Fysieke toegankelijkheid, taal en laaggeletterdheid en toegang tot hulp. Deelnemers gingen samen met beleidsmedewerkers aan de slag om in 2 rondes van uitdagingen naar acties te komen. Leidende gedachte hierin was: wat willen we bereiken over 5 weken, 5 maanden en 5 jaar? Hoe willen we dat bereiken? En wie hebben we daarvoor nodig?

De verschillende groepen gingen enthousiast aan de slag. In de eerste ronde draaide het vooral om brainstormen. Er waren veel verschillende perspectieven aanwezig onder de deelnemers en iedereen kon iets toevoegen aan de discussie. De sfeer was goed en men keek om naar elkaar. Het was ook zeer mooi om te zien hoe er op de avond zelf al nieuwe initiatieven ontstonden zoals de optie om rolstoeltrainingen te faciliteren vanuit welzijnsorganisaties. Op die manier kunnen we echt impact maken voor de mensen die het nodig hebben.

Opbrengsten per sub thema

Fysieke toegankelijkheid/ mobiliteit

In ronde 1 ging het voornamelijk om het identificeren van de knelpunten. Zo werd er gesproken over de mogelijke groepen waar je rekening mee moet houden als je het hebt over fysieke toegankelijkheid. Zo denkt men vaak aan mensen in een rolstoel, op krukken of met audio of

visuele hulpmiddelen. Een vaak vergeten groep hierin zijn mensen met een verstandelijke of psychologische beperking. Denk bijvoorbeeld aan mensen met hoog sensitiviteit die niet naar buiten kunnen omdat de buitenruimte of publieke ruimtes te overprikkelend zijn. Of aan mensen met een verstandelijke beperking die nu niet veilig over straat kunnen door een onoverzichtelijke verkeerssituatie.

Ook werd er gesproken over het feit dat er vaak wordt verwacht van mensen met een handicap dat zij zich moeten aanpassen aan de maatschappij. Dit zou van twee kanten moeten komen. Niet alleen mensen met een handicap, maar ook de maatschappij moeten stappen ondernemen om ervoor te zorgen dat iedereen fijn kan leven. Er is een verandering nodig van de 'mindset' van mensen. Ja, mensen met een handicap hebben aanpassingen nodig in de buitenruimte om rond te kunnen komen. Nee, dit betekent niet dat ze niet zelfstandig kunnen leven. Maatwerk van hulp is van belang.

Daarbij werd er ook gesproken over de mogelijkheden voor hulpvoorzieningen. Zo werd er gesteld dat het mooi is dat hulpmiddelen zoals een rolstoel mogelijk zijn via de WMO, maar dat het proces vaak te wensen overlaat. Men heeft bijvoorbeeld het gevoel te moeten bewijzen dat ze een rolstoel nodig hebben, terwijl ze hun hele leven al een rolstoel nodig hebben. Ook duurt het vaak lang voordat hulpmiddelen er zijn; Mogen hulpmiddelen niet mee wanneer men verhuist naar een andere gemeente; en worden regels – zoals het inleveren van oude hulpmiddelen na vervanging vanwege ouderdom - onnodig streng gehandhaafd. Sleutelwoord is regie. Geef mensen regie over de inzet van middelen, want zij weten het beste wat voor hen wel en niet werkt.

In ronde 2 werd er gefocust op concrete acties. Daar is het volgende uitgekomen:

- Ervaringsdeskundigheid. Het is belangrijk dat er niet “over ons zonder ons” gepraat wordt. Mensen die drempels ervaren om zich buitenshuis rond te bewegen moeten betrokken worden bij de inrichting van de gebieden rond hun huis. Zo zorgen we ervoor dat iedereen zelfstandig gebruik kan maken van de publieke binnen en buitenruimtes.
- Maak publieke ruimtes toegankelijk. Let hierbij op dat aanpassingen die handig zijn voor mensen in een rolstoel ook handig zijn voor mensen met een visuele beperking:
 - o Rolstoelvriendelijkheid: drempels verminderen, stoepen breed genoeg maken en rolstoelopgangen niet te stijl maken.
 - o Visuele beperking: wees ervan bewust de kleuraanduidingen niet werken voor mensen met een visuele beperking of kleurblindheid. Voeg contrast toe aan je buitenruimte. Leg paden aan die veilig te navigeren zijn voor blinden. Zorg dat belangrijke wegen en paden goed belicht zijn.
 - o Zorg dat er genoeg (mindervalide)toiletten openbaar toegankelijk zijn in de gemeente.
 - o Zorg voor prikkelarme ruimtes op plekken als de bibliotheek
- Zorg ervoor dat hulp via de WMO passend is bij de situatie:
 - o Dossiers goed bijhouden om dubbele vragen te voorkomen
 - o Stimuleer PGB in plaats van aanbod gericht hulp bieden
 - o Rekening houden met persoonlijke situatie. Als oude rolstoel nog een nut kan hebben na vervanging, waarom zou je dat dan weigeren als de rolstoel anders toch weggegooid gaat worden.
 - o Combineer het toekennen van hulpmiddelen met trainingen zodat de middelen ook goed gebruikt worden. Denk aan verkeerslessen bij een scootmobiel
- Zorg dat mensen met een handicap ook 's nachts met zelfvertrouwen op pad kunnen:
 - o Openbaar vervoer met logische routes
 - o Betrouwbaar speciaal vervoer
- Zichtbaarheid verhogen rond de doelgroep vergroten om bewustzijn te vergroten.
 - o Aandacht besteden aan het onderwerp op scholen, buurthuizen en in de openbare ruimte. Zowel fysiek als online.

- Aandacht geven aan de “hidden disability sunflower keycord”. [WELKOM BIJ Hidden Disabilities Sunflower scheme Hidden Disabilities Sunflower - Voor jou](#)
- Minister/ambassadeur voor gehandicapten invoeren.

Toegang tot hulp

Bij deze groep ging het over de drempels die inwoners ervaren wanneer zij hulp nodig hebben. Dit kan om hulp gaan van de gemeente in de vorm van een WMO-voorziening, maar ook om hulp van andere professionals of hulp van hun eigen netwerk. Het soort hulpvragen zijn daardoor erg divers. Het kan gaan om hulp bij het huishouden of hulp bij het krijgen van hulpmiddelen zoals een rolstoel. Ook gaat het hier om zorgvragen, ondersteuningsvragen, jeugdhulp, schuldhulpverlening, hulp bij het vinden van een baan, etc.

Bij ronde 1 ging het bij deze groep ook vooral om het identificeren van de knelpunten op dit sub thema. Om hulp te krijgen, moet je om hulp vragen. Veel mensen ervaren echter drempels bij deze stap. Zo kan het zijn dat de hulpbehoevende nog geen duidelijke hulpvraag heeft en daardoor niet goed weet bij welke instantie diegene moet aankloppen. Het risico om van het kastje naar de muur gestuurd te worden, is hierbij groot. Daarnaast zijn er veel hulpopties, maar zijn ze ook niet altijd goed te vinden.

Ook kan het zijn dat de hulpbehoevende wel een vraag heeft, maar niet het vertrouwen heeft in de hulporganisaties. Zo zijn ze bang dat er niet goed wordt omgegaan met een eventueel dossier en gevoelige informatie die daarin kan staan. Ook wordt benoemd dat hulp vragen vaak gepaard gaat met veel formulieren ('papierwinkel'). Iets wat afschrikkend kan werken, omdat het enerzijds veel tijd kost, en anderzijds kan leiden tot een gebrek aan overzicht.

Als de stap naar hulp vragen gemaakt is, krijgen mensen wederom met uitdagingen te maken. Belangrijkste hierbij is dat men zich niet altijd serieus genomen voelt. Zo wordt benoemd dat niet alle hulpverleners even empathisch zijn, het persoonlijk contact wordt gemist en er nogal eens vertrouwen mist in de zelfredzaamheid van een cliënt. Hulpverleners moeten er ook op vertrouwen dat mensen met een hulpvraag niet meteen hulpeloos zijn. De hulpvrager weet uiteindelijk zelf het beste wat ervoor diegene het beste werkt. Het is aan de hulpverlener om hierop te vertrouwen.

De concrete acties die hieruit zijn gekomen zijn:

- Zorg dat hulp vindbaar is voor diegene die het nodig heeft:
 - Begeleidt de inwoner naar de hulp die hij/zij nodig heeft en ga naar de mensen toe (persoonlijke benadering).
 - Zorg voor een centraal punt waar alle vragen gesteld kunnen worden. Het ontwikkelplein is hier een voorbeeld van.
 - Een sociale kaart kan helpen, maar deze moet wel up to date zijn.
 - Sites zoals meedenken.nu uitwerken en meer zichtbaarheid en bekendheid geven. Ook richting andere professionals, zoals huisarts/POH-GGZ, digitaal en het professioneel netwerk.
- Zorg dat hulp passend is:
 - Ontwikkel cultuur sensitieve dienstverlening waarbij hulpverleners oog hebben voor diversiteit. Inclusief taalgebruik is hierbij van belang.
 - Balans tussen persoonlijk contact en snelle onlinehulp
 - Zorg dat hulp in de buurt is. Ook voor mensen die niet direct een duidelijke hulpvraag hebben.
 - Pas ervaringsdeskundigheid toe om dienstverlening echt goed aan te laten sluiten op de doelgroepen.

Taal en laaggeletterdheid

Bij dit sub thema werd veel duidelijk over de manier waarop de gemeente nu mensen met moeite met taal (niet) bereikt. De discussie draaide vooral om de vraag wie de doelgroep is en hoe we die doelgroep dan bereiken. Binnen de doelgroep kunnen bijvoorbeeld mensen vallen die Nederlands als tweede taal hebben, dyslexie of een taalachterstand hebben, maar ook mensen met niet toereikende digivaardigheden. Veel overheidsinformatie wordt aangeboden in tekst of het nu online of offline is. Het is van belang dat we daar als gemeente op in spelen en informatie beschikbaar maken. Ook voor mensen die uitdagingen ervaren met taal.

Daarnaast ging het ook om toegankelijke taal. Gemeentes hebben de wettelijke verplichting op in B1-niveau met haar inwoners te communiceren. Dit gebeurt lang niet altijd, maar is wel heel belangrijk.

Concrete acties die hieruit zijn voortgekomen zijn:

- Onderzoeken welke doelgroepen nu nog niet meedoen (laag geletterden, jongeren, anderstaligen, mensen met lage digivaardigheden, senioren, mensen met fysieke/mentale/psychische beperkingen)
- De gemeente moet een stap naar de burger zetten in de communicatie. Men moet niet verwachten dat mensen met een hulpvraag naar de gemeente toekomen. De gemeente moet een proactieve houding aannemen bij het aanbieden van hulp.
- Bij informatieverschaffing moet er meer in beeldtaal worden gecommuniceerd. Denk aan afbeeldingen, animaties, filmpjes en strips.
- Uitbreiding websitebruikbaarheidsonderzoeken met mensen uit de relevante doelgroepen.
- AI chatbot op de website om mensen te helpen navigeren op de gemeentewebsites.
- Optie om websitepagina's te beoordelen zodat de gemeente gericht pagina's kan verbeteren.
- Aanpakken van vakjargon in communicatie tussen ambtenaren en inwoners. Duidelijke taal moet de standaard worden.