



Aan: Medewerkers van de beleidsafdeling Integratie
Van: CSD, brede raad
Datum: april 2018
Betreft: Gespreksvoorstel diversiteit in het sociaal domein

De Cliëntenraad Sociaal Domein Den Haag/CSD wil graag overleg over het bevorderen van de inclusieve samenleving in het sociaal domein.

Aanleiding:

De Haagse burgers die gebruik (moeten) maken van het sociaal domein in de gemeente Den Haag hebben zeer diverse achtergronden: ze zijn van een grote variëteit in leeftijd, sociaaleconomische positie, diverse culturele en religieuze achtergronden, met verschillende opleidingsniveaus en taalvaardigheid. Het gaat vaak om kwetsbare burgers waar ondersteuning en zorg voor geboden moet worden op het gebied van de Wmo, de Participatiewet, de Jeugdwet en Passend Onderwijs. Het is een groep die vaak taalarm, onbekend of tenminste onervaren en minder vaardig is in het formuleren van de hulpvraag en het vinden van de juiste weg binnen het woud aan regelgeving en instituties voor het hulpaanbod. Wij zien dat daardoor mensen in de knel komen. Daarvoor vragen wij aandacht aan de gemeente en doen een aantal voorstellen.

Ons uitgangspunt:

De voorzieningen en ondersteuningsmogelijkheden moeten voor alle Hagenaars toegankelijk, bereikbaar, betaalbaar, laagdrempelig en adequaat zijn. Ook de kwetsbare Hagenaars moeten dus bereikt worden door de gemeente om hen te wijzen op en te ondersteunen bij het vinden van de juiste ondersteuning op het gebied van de Wmo, de Participatie en de Jeugdhulp. De gemeentelijke organisatie vervult daarbij een belangrijke voorbeeldfunctie als het gaat om inclusief en divers denken en handelen. Om dat te bevorderen, zou het personeelsbestand van de gemeente zoveel mogelijk een afspiegeling moeten zijn van de Haagse samenleving. Wij ondersteunen de initiatieven die de gemeente op dit punt heeft genomen, maar wij willen de gemeente ook aanmoedigen verdere stappen te nemen.

Onze vraag:

Vanuit de Brede Raad Sociaal Domein vragen wij extra aandacht voor diversiteit binnen het Sociaal Domein en extra inspanningen op bepaalde thema's. Wij doen daarvoor een voorzet en zouden daarover graag in gesprek met u gaan. Ons doel is de toegankelijkheid en hulp onder de meest kwetsbare groep Hagenaars te verbeteren.

Wat is er al / Wat gebeurt al?

Wij zijn blij met onderstaande zaken:

- De website van de gemeente Den Haag is toegankelijk
- Op de website van de gemeente den Haag kun je kiezen voor de talen Nederlands, Frans en Engels
- De gemeente biedt steeds vaker actief aan dat een aanvrager van Wmo of bijstand samen met iemand anders (een volwassene) op gesprek kan komen. Dit is belangrijk voor zowel ondersteuning als bij mogelijke taalproblemen. Dit aanbod is belangrijk voor burgers die een aanvraag doen in het sociaal domein
- Een professionele tolk is beschikbaar wanneer nodig
- Den Haag wil net als alle grote gemeenten dat de (financiële) verantwoordelijkheid van het inburgeringstaalcurusaanbod in handen van de gemeenten komt. Momenteel is het

taalcursusaanbod nog particulier. Er zijn veel 'kapers op de kust', waardoor de kwaliteit moeilijk kan worden gewaarborgd. Dit is overigens een probleem dat landelijk speelt; niet alleen in Den Haag.

- Wij merken dat medewerkers van Sociale Zaken deskundigheidsbevordering hebben gekregen over aansluiten bij de individuele burger (programma SZW, dienstverlening volgens 'de bedoeling', 'de lerende organisatie', proces aangestuurd door team klantsignalen)
- het afgelopen jaar is de procedure voor de aanvraag Wmo aanzienlijk vereenvoudigd en versneld en zijn de gemeentelijk medewerkers in de wijken gaan werken
- In het personeelsbeleid wordt gestreefd naar een afspiegeling van de bevolking
- In de Cliëntenraad Sociaal Domein zijn mensen met een migratieachtergrond vertegenwoordigd door bijvoorbeeld islamitische ouderen, Stichting Eekta (Instituut voor Surinaamse en Hindoestaanse sociaal-culturele organisaties), St. Intercultureel Platform Segbroek, St. Dialooghuis, St. Arya Samaj Platform Nederland (Zorg en Onderwijsplatform). Bij JONG doet mee! is een groep jongeren betrokken met diverse achtergrond (leeftijd, sociaaleconomische positie, diverse culturele en religieuze achtergronden, met verschillende opleidingsniveaus en taalposities.
- Divers Den Haag (sinds 2009) is een 'beweging', een netwerk van actieve mensen binnen Haagse organisaties, van samenwerkingsverbanden. Deelnemers zijn medewerkers en vrijwilligers van organisaties die actief zijn in belangenbehartiging, maatschappelijke dienstverlening, sport, welzijn, zorg, onderwijs en bij de overheid. Hun ideaal: in de superdiverse stad Den Haag voelen alle burgers zich herkend en erkend en hebben de rol die bij haar of hem past.
- Participatie: veel wordt gedaan aan het creëren van banen en het bereiken van zoveel mogelijk mensen
- De afdeling Jeugd van de gemeente Den Haag betreft een diverse groep jongeren bij het ontwikkelen van jeugdbeleid en jeugdhulpbeleid.

Concrete aandachtspunten die wij zien op diverse thema's:

Communicatie:

- Schriftelijke communicatie minder ingewikkeld en juridisch maken. Meer werken met social media en filmpjes, symbolen en mensen uit verschillende doelgroepen blijven betrekken bij het aanpassen van bestaande communicatie;
- Het organiseren van bijeenkomsten waarbij mensen vanuit diverse achtergronden (ervaringsdeskundigen) vertellen aan baliemedewerkers en contactpersonen hoe zij de dienstverlening ervaren, voor voorlichting en om in gesprek te komen met elkaar;
- helderheid bieden over de mogelijkheid van het inzetten van tolken en de kosten hiervan; op deze manier kunnen kwetsbare burgers beter geholpen worden in hun communicatie met de gemeentelijke instellingen.

Inclusieve samenleving:

- Het organiseren van gemeentebrede kennisbijeenkomsten over interculturele dilemma's en vraagstukken in samenwerking met Divers Den Haag.

Personeelsbestand:

- Werk maken van de Taskforce Diversiteit zoals aangekondigd in de aanpak diversiteit en inclusie (RIS 292385);
- Stand van zaken delen rondom uitvoeringsagenda van de aanpak en het strategisch personeelsbeleidsplan (SPP);
- Naast anoniem solliciteren, ook actief toezien op divers samengestelde selectiecommissies;
- Actief aanbieden van leergang Diversiteit en Sensitiviteit van Divers Den Haag onder medewerkers van de gemeente.

Onze vraag aan u is:

Wilt u met ons in gesprek aan de hand van de vragen: in hoeverre houdt u als gemeente rekening met verschillende groepen burgers? In hoeverre werkt u als gemeente inclusief en weet u iedereen te bereiken? Wat is uw beeld? Waar heeft beleid op het gebied van diversiteit tot op heden toe geleid?