



CLIËNTENRAAD SOCIAAL DOMEIN DEN HAAG

030

Retouradres Postbus 12610, 2500 DK Den Haag

College van burgemeester en wethouders
Gemeente Den Haag

Ons kenmerk

CSD/2018.8

Contactpersoon

C.C.M. van der Meer

Telefoonnummer

(070) 353 74 76

E-mailadres

christien.vandermeer@denhaag.nl

Aantal bijlagen

Datum

27 augustus 2018

Onderwerp

Advies van de Cliëntenraad Sociaal Domein over diversiteit: een verzoek om aandacht voor dit onderwerp

Geacht College,

Vanuit de Cliëntenraad Sociaal Domein is deze brief opgesteld over diversiteit en wat zij opmerkt bij de gemeente Den Haag in dit opzicht.

Aanleiding:

De Haagse burgers, die gebruik (moeten) maken van het aanbod binnen het sociaal domein in de gemeente Den Haag hebben zeer diverse achtergronden. Zij zijn van een grote variëteit in leeftijd, sociaaleconomische positie, diverse culturele en religieuze achtergronden, mogelijke beperkingen, met verschillende opleidingsniveaus en taalvaardigheid. Het gaat vaak om kwetsbare burgers, waarvoor zorg en ondersteuning geboden zou moeten worden op het gebied van de Wmo, de Participatiewet, de Jeugdwet en Passend Onderwijs. Het is een groep die vaak taalarm, minder digivaardig, minder vaardig is in het formuleren van de hulpvraag en het vinden van de juiste weg binnen het woud van regelgeving en instituties voor het zorgaanbod. Wij constateren, dat daardoor mensen in de knel komen. Daarom vragen wij aandacht van de gemeente voor dit vraagstuk en doen een aantal voorstellen.

Ons uitgangspunt:

De voorzieningen en ondersteuningsmogelijkheden dienen voor alle Hagenaars adequaat te zijn: toegankelijk, bereikbaar, betaalbaar en laagdrempelig. Ook de kwetsbare Hagenaars, dienen dus bereikt te worden door de gemeente om hen te wijzen op en te ondersteunen bij het vinden van de juiste zorgondersteuning op het gebied van de Wmo, de Participatie en de Jeugdhulp. De gemeentelijke organisatie vervult daarbij een belangrijke rol en voorbeeldfunctie als het gaat om inclusief en divers denken en handelen. Ondanks de goede interventies door Divers Den Haag kan het diversiteitsbeleid verbeteren op verschillende concrete onderwerpen.

Onze vraag:

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

Onze thema's:

1. Toegankelijkheid gemeentelijke website
2. Communicatie
3. Diversiteit personeelsbestand (werving en selectie)
4. Mantelzorgers
5. Kennisbijeenkomsten
6. Stedelijke conferentie over diversiteit

Ad 1, toegankelijkheid gemeentelijke website

Op de website van de gemeente Den Haag kun je kiezen voor de talen Nederlands, Frans en Engels. Een suggestie uit goede ervaring bij een andere gemeente is om een icoon met 'Google vertaal' op de website te plaatsen, zodat de informatie in meerdere talen beschikbaar is.

Ad 2, communicatie

- Schriftelijke communicatie minder ingewikkeld en juridisch maken. Geleidelijk aan worden nu infographics ingezet, dit werkt bevorderend. Meer werken met social media en voorlichtingsfilms, infographics. Mensen uit verschillende doelgroepen blijven betrekken bij het aanpassen van bestaande communicatie;
- Het organiseren van bijeenkomsten, waarbij mensen vanuit diverse achtergronden (ervaringsdeskundigen) vertellen aan balie medewerkers en contactpersonen hoe zij de dienstverlening ervaren, om in gesprek te komen met elkaar en het begrip over en weer te versterken. Ambtenaren zouden vaker naar de vindplaatsen kunnen gaan van de mensen die ze willen bereiken in plaats van hen uit te nodigen om naar hen toe te komen.
- 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
- Taal is een sleutel tot toegankelijkheid en participatie. Wanneer kinderen aan de voorschool deelnemen, betrek dan ook de naasten in het verbeteren van hun taalvaardigheid;
- De zelforganisaties/religieuze organisaties worden niet altijd voldoende gefaciliteerd door gemeente. Er komt veel op ze af. Er is een risico van uitputting van mensen, die als verbindingsschakel fungeren, zij dreigen 'moegestreden' te raken, terwijl de brugfunctie, die zij vervullen nu juist zo essentieel is.

Ad 3. Diversiteit personeelsbestand (werving en selectie): Streven naar een afspiegeling van de Haagse bevolking in het personeelsbestand.

- Werk maken van de Taskforce Diversiteit zoals aangekondigd in de aanpak diversiteit en inclusie (RIS 292385);
- Naast anoniem solliciteren, ook actief toezien op divers samengesteld selectiecommissies;
- Burgers er op wijzen, dat het van belang is dat zij deel uitmaken van netwerken.

Ad 4, Mantelzorgers

(Jonge) Mensen met een migratie-achtergrond, die mantelzorg verrichten herkennen zichzelf niet altijd in de term 'mantelzorger': 'Ik help gewoon, ik vind het vanzelfsprekend wat ik doe'. Wij vragen aandacht voor deze groep. Het is belangrijk met hen in gesprek te raken en te achterhalen wat zij nodig hebben. De eigen rol van 90.000 mantelzorgers dient erkend te worden. Bij migranten neigt mantelzorg een gewoonte te worden. Terwijl er juist aandacht zou moeten komen voor hun bijzondere bijdrage aan de samenleving.

Ad 5, Kennisbijeenkomsten

Ambtenaren doen kennis op tijdens verplichte bijeenkomsten over transculturele dilemma's en vraagstukken. Van belang hierbij is meer samenwerken, gemeenschappelijk problemen oplossen,

Ons kenmerk
CSD/2018.8..

vertrouwen opbouwen. Wij zien kennisdelen als een bron tot verbinding en kans om de ervaring verder uit te dragen.

Ad 6: Stedelijke conferentie over diversiteit

Het organiseren van gemeentebrede kennisbijeenkomsten over transculturele dilemma's en vraagstukken. Hoe doorbreken wij de onmacht? Hoe verminderen we segregatie? Verliesgevoelens van zowel oorspronkelijke burgers als nieuwkomers in de Haagse samenleving verdienen de aandacht. Deze conferenties zijn bedoeld om gemeenschappelijke vraagstukken rond diversiteit manifest te maken en te delen met anderen binnen de gemeente. Het bevorderen van vertrouwen en toenadering is belangrijk.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben en ik ben benieuwd naar uw reactie.

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke extending to the right.

Ron van Leeuwen
Voorzitter Brede Raad van de Clëntenraad Sociaal Domein

cc: - Commissie Samenleving
- Rekenkamer van de gemeente Den Haag
- Gemeentelijke Ombudsman
- OCW: Lia Kroon, John Waalring