



Den Haag

060

Retouradres: Postbus 12600, 2500 DJ Den Haag

De voorzitter van de Cliëntenraad Sociaal Domein
De heer R. van Leeuwen

Ons kenmerk
BOW/2018.329
Contactpersoon
John Waalring
Dienst
Onderwijs, Cultuur en Welzijn
Afdeling
Stad en Bestuur OCW
Telefoonnummer
14070

Datum
18 juni 2019

Onderwerp
reactie op advies cliëntenraad sociaal domein

Geachte heer Van Leeuwen,

Onze waardering en dank voor uw advies om aandacht voor het diversiteitsbeleid binnen de gemeente. Onze excuses voor het feit dat onze reactie nu pas komt. We hechten echter aan een integraal antwoord dat breed besproken en afgestemd is met diverse betrokken partijen.

Het belangrijkste uitgangspunt binnen het gemeentelijke beleid is te bevorderen dat alle Hagenaars op volwaardige wijze kunnen deelnemen aan het maatschappelijk leven. En voor groepen die daarin belemmeringen ervaren worden gerichte maatregelen genomen. Met o.a. de invoering van het VN-Verdrag voor de rechten van mensen met een beperking, grijpt ook de gemeente Den Haag de kans om te werken aan een meer inclusieve samenleving. Een samenleving waarin iedereen optimaal kan meedoen, ongeacht leeftijd, culturele achtergrond, talenten en beperkingen. In dit kader werkt de gemeente in 2019 samen met ervaringsdeskundigen, belangenbehartigers, (zorg)aanbieders, welzijn, corporaties etc. aan de ontwikkeling van de Haagse Inclusie Agenda 2020-2024 (vervolg op de huidige actienota "Sterk zijn Hagenaars met een beperking 2016-2019", RIS293265).

Uit diverse voortgangsrapportages blijkt dat wij de laatste jaren goede vorderingen hebben gemaakt op onderdelen van het diversiteitsbeleid, maar dat extra inspanningen noodzakelijk blijven om de doelstellingen te realiseren.

In uw brief worden zes thema's genoemd waarvoor aandacht wordt gevraagd. Onderstaand geven wij een overzicht van gerichte acties die zijn/worden ondernomen op enkele beleidsonderdelen, om de participatie van alle Hagenaars te bevorderen.

Toegankelijkheid gemeentelijke website

De informatie die via de gemeentelijke website wordt aangeboden, is gebaseerd op de Europese norm (EN 301 549). Deze norm voorziet in de toegankelijkheidsrichtlijnen voor overheidswebsites. Het betreft een technische standaard die over de gehele wereld wordt gebruikt om digitale informatie toegankelijk te maken voor mensen met een functiebeperking (bijvoorbeeld mensen die dyslectisch zijn, blind of slechtziend, doof of slechthorend).

Uw suggestie om 'Google translate' toe te voegen aan de website hebben wij in overweging genomen, maar wij zijn van mening dat de vertalingen – vooralsnog - niet betrouwbaar zijn. We nemen uw suggestie echter mee in ons communicatiebeleid.

Communicatie

Voor een groeiende groep Nederlanders is de samenleving te ingewikkeld geworden. Zij lopen een verhoogd risico om in de schulden te raken. De Raad voor Volksgezondheid en Samenleving (RVS) onderzocht onlangs hoe overheden en andere organisaties kunnen voorkomen dat mensen in de schulden raken. Eenvoud bleek het sleutelwoord. Regels zijn vaak te ingewikkeld en onbegrijpelijk. Dit advies staat niet op zichzelf. Recent onderzoek van de Nationale ombudsman toont aan dat 48 procent van de Nederlanders vindt dat er beter gecommuniceerd moet worden tussen overheid en burger. Diezelfde ombudsman riep in april 2017 op om ervoor te zorgen dat er geen mensen buiten de boot vallen: 'Wanneer de overheid vasthoudt aan zelfredzaamheid als norm, worden drempels opgeworpen waardoor mensen worden uitgesloten van voorzieningen, overheidsdiensten en al het andere goede dat de samenleving heeft te bieden'.

We willen met onze communicatie (inhoud, kanalen en middelen) zorgen dat we niemand uitsluiten. Om dat te bereiken gaan we steeds meer in gesprek met de mensen op wie we onze communicatie richten, bijvoorbeeld via De Stadskamer en door het organiseren van Stadslabs. Zo verbinden we de professional (ambtenaar) met de expert (de bewoner).

Dit doen we in 2019 concreet op de volgende manieren:

- *We onderzoeken en passen aan*
Onze communicatie-uitingen gaan we testen (o.a. op begrijpelijkheid) op de te bereiken groepen. Daarbij onderzoeken we tijdens en achteraf of het doel is bereikt. Waar tussentijdse aanpassing nodig is, doen we dat.
- *We schrijven in 'direct duidelijke' taal.*
De gemeente Den Haag sluit aan bij de landelijke campagne 'Direct duidelijk' (www.directduidelijk.nl). Dit initiatief van onder andere het ministerie BZK en de Taalunie helpt overheidsorganisaties bij heldere overheidscommunicatie. In 2019 gaat de gemeente Den Haag:
 - een nieuwe schrijfwijzer introduceren voor gemeentelijke teksten met extra aandacht voor het bereiken van kwetsbare Hagenaars;
 - trainingen organiseren voor ambtenaren in helder schrijven en het gebruik van de juiste beelden en/of beeldtaal;
 - een 'Direct Duidelijk'-spreekuur organiseren voor Haagse ambtenaren;
 - we gaan door met het organiseren van stadslabs waar bewonersgroepen, zoals jongeren, nieuwkomers en ouderen met ambtenaren samen aan de slag gaan met verbeteringen in de gemeentelijke communicatie.
Dit heeft al mooie resultaten opgeleverd zoals de communicatie voor 18-jarigen.
- *Speciale aandacht voor het bereiken van kwetsbare doelgroepen.*
Taal en lage taalvaardigheid mogen geen drempel vormen voor het zoeken van hulp, dus worden communicatiemiddelen hierop afgestemd. Er is een tolk-app beschikbaar gekomen voor de JGZ en medische teamassistenten (JGZ) en baliemedewerkers zijn getraind om laaggeletterdheid te herkennen.

Via het laagdrempelige taalprogramma 'Taal in de Buurt' worden in toenemende mate nieuwe groepen bereikt. Het netwerk van migrantenvrijwilligersorganisaties vervult daarin een belangrijke rol. Zij vormen een spilfunctie in het vormen van nieuwe groepen voor taalcursussen.

Het preventieve aanbod van het Centrum Jeugd en Gezin wordt versterkt en wordt afgestemd op de (hulp)vragen van de Turkse, Marokkaanse, Antilliaanse gezinnen en gezinnen uit Midden- en Oost Europa door intensieve samenwerking met de netwerken in de wijk. Er is feedback opgehaald bij migrantengroepen over het CJG. Op basis hiervan wordt het preventieve aanbod verbeterd. Er is daarnaast op verschillende locaties geëxperimenteerd met JGZ-sprekuren van 16.00 tot 19.00 uur. De eerste resultaten zijn zeer positief en worden verder geborgd in de dienstverlening. De pedagogisch medewerkers (opvoedsteunpunt) hebben contact gelegd met verschillende migrantengroepen en scholen waardoor ouders goed zijn geïnformeerd over opvoedvragen en de dienstverlening van het CJG.

In samenwerking met DPZ gaan wij per stadsdeel werken aan een 'inclusieve communicatiestrategie': We voeren experimenten uit om de verbinding met groepen die ons moeilijk kunnen vinden/bereiken te verbeteren. Daarbij benutten we de inzichten vanuit gedragsonderzoek en -kennis. De lessen die deze experimenten opleveren vormen de basis voor een gemeentebrede aanpak die we eind 2019 in concept willen presenteren.

Daarnaast doet de gemeente Den Haag mee met het drie jaar durende landelijke onderzoeksprogramma Verbindend Verbeelden waarin het Verwey-Jonker Instituut samen met gemeenten, overheden en instellingen onderzoek doet naar het bereiken van kwetsbare doelgroepen.

We willen onze werkwijzen steeds verbeteren. We nemen uw suggesties dan ook mee in de verdere uitwerking en gaan vanuit de afdeling Communicatie hierover graag verder met u in gesprek. Ook om te bespreken welke resultaten tot nu toe al zijn bereikt. We zullen de secretaris benaderen voor het maken van een afspraak.

Diversiteit personeelsbestand (werving en selectie)

Met een brede en offensieve inclusie- en diversiteitsaanpak maakt de gemeente Den Haag actief werk van een divers personeelsbestand en een inclusieve organisatie. Dit doet de gemeente door in te zetten op inclusief leiderschap, inclusieve werkcultuur en werving, behoud en doorstroom en met aandacht voor verschillende doelgroepen. Op meerdere plekken in de organisatie en op verschillende manieren wordt daar invulling aan gegeven. Bijvoorbeeld in een bewustwordingscampagne rondom de meerwaarde van diversiteit en een veilige werkomgeving, in trainingen, door inclusief werven en selecteren, leiderschapsontwikkeling, verjonging van de organisatie, met anoniem solliciteren, de ondersteuning van medewerkersnetwerken en in dienst specifieke (maatwerk)aanpakken. Het samenspel aan initiatieven maakt Den Haag als werkgever sterker.

In de aanbesteding van de jeugdteams is er ook structureel aandacht voor diversiteit. Zo is in het Programma van Eisen de volgende eis opgenomen: "Opdrachtnemer spant zich in om ten aanzien van de medewerkers voor de opdracht een zo divers mogelijke personeelspan samen te stellen gelet op gender, afkomst, etniciteit en culturele en religieuze achtergrond."

Mantelzorgers

Om de jonge mantelzorgers te bereiken heeft de gemeente Den Haag aan Centrum 16/22 opdracht gegeven om activiteiten te ontwikkelen voor het onderwijs, want scholen zijn interessante plekken om jonge mantelzorgers te bereiken.

Inmiddels werkt de gemeente Den Haag al drie jaar met Centrum 16/22 om het programma 'Who Cares' te verwezenlijken. Who Cares is speciaal voor jongeren die te maken hebben met mantelzorgers. Uit diverse studies blijkt dat één op de vier leerlingen in zijn directe omgeving voor korte tijd of langdurig met mantelzorg te maken krijgt.

De bedoeling van het programma 'Who Cares':

- leerlingen weten wat mantelzorg is en wat het betekent om zelf mantelzorger te zijn. Ze realiseren zich dat er sprake kan zijn van (over) belasting. Daarnaast kan mantelzorg zowel voor mantelzorger als voor zorgbehoevende een waardevolle betekenis hebben;
- leerlingen leren zich in te leven in jonge mantelzorgers en klasgenoten en brengen hun eigen bijdrage aan de maatschappij in kaart;
- leerlingen krijgen inzicht in hun eigen netwerk en de sociale kaart van Den Haag, weten hoe ze hulp in moeten schakelen en kunnen hierin andere ook adviseren;
- leerlingen weten wat grenzen zijn en weten op welke manier zij die zelf aangeven;
- leerlingen zijn bekend met bestaande (Haagse) voorzieningen op gebied van mantelzorg.

Met het programma 'Who Cares' worden jaarlijks circa 80 groepen op scholen bereikt.

Naast het programma 'Who Cares' schenkt de gemeente Den Haag de nodige aandacht aan jonge mantelzorgers met de inzet van vertrouwenspersonen. Vertrouwenspersonen zijn specifiek getraind en hebben een groot netwerk met ouders, jongeren en scholen. Verder heeft de gemeente Den Haag om migranten actief te betrekken bij mantelzorg vele voorlichtings- en bewustwordingsbijeenkomsten georganiseerd met als doel om zorgvrijwilligers te vinden en binden met mantelzorger om de mantelzorgers te ontlasten.

Voor jonge mantelzorgers is er de website www.jongemantelzorgersdenhaag.nl van Xtra welzijn. Deze website is een middel om jonge mantelzorgers te informeren over wat het betekent om jonge mantelzorger te zijn. Zo zijn er ervaringsverhalen van een blogger. Bij behoefte aan een cursus worden de jongeren (van 12 t/m 16 jaar) doorverwezen naar het bestaande cursus- en groepsaanbod. In deze cursussen en groepen krijgen zij informatie over de beperking/ziekte, tips over hoe zij om kunnen gaan met degene voor wie wordt gezorgd en worden ervaringen uitgewisseld met lotgenoten.

PEP biedt daarnaast de E-learning aan 'Herken de jonge mantelzorger'. Sinds het Haagse Mantelzorgakkoord 2007 is de positie van jonge mantelzorgers onderdeel van het Mantelzorgbeleid. De lector Mantelzorg van de Haagse Hogeschool heeft hier de afgelopen jaren veel onderzoek naar gedaan.

Kennisbijeenkomsten

Er is een pilot gestart met een online training over cultuursensitief werken en vroegsignalering GGZ- en LVB-problematiek bij migrantenjeugd. In de CJG Academie is nu structureel aandacht voor het herkennen van laaggeletterdheid, cultuursensitief werken en vroegsignalering GGZ- en LVB problematiek bij migrantenjeugd, werken met mensen met een vluchtelingenachtergrond en het perspectief van migrantenouders bij opvoeden.

Wij willen de bekendheid van het CJG vergroten bij ouders als een vertrouwde plek voor vragen over opvoeden en opgroeien én als veilig aanspreekpunt bij zorgen over ontwikkeling en het gedrag van hun kind(eren). Daarvoor is met de coördinatoren wijken en netwerken verder geïnvesteerd in verstevigen van preventieve netwerken in het CJG. Vorig jaar zijn verschillende voorlichtingsbijeenkomsten georganiseerd over de werkwijze van het CJG en Veilig Thuis voor onder andere de Azerbeidjaanse vereniging, het Turks Activiteiten Centrum, de Soedanese vrouwen, Antilliaanse en Caribische moeders, stichting Mara, Leger des Heils en basisschool Onze Wereld. Ook is een maandelijkse campagne via sociale media (Facebook, Instagram, JONGO70) uitgevoerd. Het bereik wisselt per onderwerp, maar overstijgt dat van de website. Voor de meningokokkencampagne was er een bereik van 72.000 personen.

Er worden in het kader van Leren en Ontwikkeling (L&O) veel verzoeken ingediend rond het thema diversiteit, culturele sensitiviteit/inclusie, cultuur sensitief werken e.d. Er wordt een verkennende studie binnen de gemeente hiernaar gedaan, maar ook presentaties casuïstiek-besprekingen voor statushouders.

Dit thema verdient meer aandacht. Wij zijn daarom voornemens partijen bij elkaar te brengen die aan de slag gaan door het inventariseren van wensen en behoeftes.

De ervaring leert dat verschillende aspecten samenhangen met het diversiteitsbeleid. Het gaat niet slechts om het weghalen van drempels en stimuleren van de maatschappelijke participatie, maar belangrijk is te onderkennen dat de Haagse samenleving geen homogene groep is. En het vraagstuk zelf is net zo divers als er bevolkingsgroepen bestaan in Den Haag.

Stedelijke conferentie over diversiteit

Wat betreft uw voornemen om een stedelijke conferentie over diversiteit te organiseren, verzoeken wij u een concreet voorstel in te dienen, teneinde over het nut en de noodzaak daarvan van gedachte te wisselen. U kunt daarvoor contact opnemen met John Waalring, senior domeinmedewerker van de afdeling Stad en Bestuur van de dienst OCW, bereikbaar onder telefoonnummer 06-11915568.

Cultuurparticipatie

Uit de Stadsenquête blijkt dat er een groot verschil bestaat in het gebruik van culturele voorzieningen tussen mensen met en zonder migratieachtergrond. Dat verschil willen we opheffen. We vinden het niet alleen belangrijk dat zo veel mogelijk mensen worden geraakt door het prachtige culturaanbod in Den Haag, maar zijn er van overtuigd dat de kwaliteit van de cultuursector nog verder kan worden vergroot door nieuwe mensen, ideeën, kunstvormen, netwerken en geschiedenissen te betrekken. We streven daarom naar een diverse en inclusieve cultuursector. Op dit moment gebruiken we daarbij de Code Culturele Diversiteit (CCD) als instrument. Die gaat uit van vier dimensies waarop culturele organisaties kunnen streven naar meer diversiteit: publiek, programma, personeel en partners (de 4 P's).

Tot slot

Op dit moment wordt de laatste hand gelegd aan de nieuwe nota Integratie en Inburgering, waarvoor dankbaar gebruik is gemaakt van uw aandachtspunten. Voor het nieuwe beleid zijn er in de voorbereiding diverse consultaties geweest met vertegenwoordigers van verschillende vrijwilligers- en maatschappelijke organisaties in Den Haag.

De in uw brief aangehaalde vraagstukken worden door brede lagen binnen de Haagse samenleving onderkend. Er worden diverse inspanningen geleverd om passende antwoorden te vinden voor deze uitdagingen.

Wij beseffen dat we ondanks deze inspanningen de ideale situatie nog niet hebben bereikt. Maar in de geest van het huidige coalitieakkoord zullen wij de komende jaren verder werken aan een inclusieve samenleving, waarin inwoners ongeacht hun achtergrond de mogelijkheden krijgen om te participeren in de Haagse samenleving.

Tot slot delen wij u mee dat de door u gedane aanbevelingen onder de aandacht zullen worden gebracht van de verschillende portefeuillehouders met het verzoek waar mogelijk deze te betrekken bij de formulering van beleid, ten aanzien van Hagenaars met een migratieachtergrond.

Het college van burgemeester en wethouders,
de wnd. secretaris, de burgemeester,



Dineke ten Hoorn Boer



Pauline Krikke