Bijlage: uitwerking van het advies over de nota 'Vanzelfsprekend toegankelijk'

Een advies van de Cliëntenraad Sociaal Domein

Alle Haagse burgers betrekken bij de toegankelijkheid.

Vanzelfsprekende toegankelijkheid voor iedereen in Den Haag speelt, zoals de nota vermeldt, een belangrijke rol in alle maatschappelijk levensdomeinen.

In de nota wordt in de eerste plaats aandacht geschonken aan de mensen met een (zichtbare of onzichtbare) beperking met als doel om belemmeringen weg te nemen bij de toegankelijkheid van gebouwen, dienstverlening, in de openbare ruimte, op de arbeidsmarkt, in de sport, de cultuur en de vrije-tijdssector. Maar in hoofdstuk 3 is eveneens sprake van dat de aanpak ook betrekking heeft op andere groepen.

De veronderstelling dat alle Haagse groepen, die met toegankelijkheid te maken hebben, in deze nota ter sprake komen en daarvoor oplossingen tegemoet kunnen zien, wordt maar ten dele ingevuld. Begrijpelijk, want de beschikbare tijd in deze collegeperiode is ontoereikend en er zijn ook onvoldoende financiële middelen om alle problemen op het gebied van de toegankelijkheid op te lossen.

Daarom is het belangrijk om niet alleen duidelijkheid te verkrijgen bij de ambities welke processen van de dienstverlening of voorzieningen in de openbare (gemeentelijke) sfeer, de particuliere sfeer, de cultuur, de vrije tijd en sport, alsmede in het onderwijs en op de arbeidsmarkt op toegankelijkheid worden getoetst en zo nodig verbeterd, maar welke groepen in eerste instantie in deze collegeperiode geholpen worden en welke later aan bod komen.

De CSD verzoekt om aan dit aspect in de nota meer aandacht te schenken.

De concrete uitwerking voor de toegankelijkheid en de inclusie

We missen de concrete aanbevelingen uit de inspiratienota,100% toegankelijk, in deze nota 'Vanzelfsprekend toegankelijk'. We missen bijvoorbeeld acties met betrekking tot toegankelijke dienstverlening: getrainde loketmedewerkers en een warme overdracht. Acties om loketmedewerkers te trainen en zorgen dat er warme overdracht geschiedt staan niet in de nota vermeld en dat is juist nodig om te zorgen dat mensen niet tussen de wal en het schip geraken. Kentalis heeft daarvoor methodieken beschikbaar.

De financiële paragraaf

De nota vermeldt dat het toegankelijkheidsfonds voor de uitvoering van het toegankelijkheidsbeleid met extra middelen wordt uitgebreid. Naast de maatschappelijke instellingen en organisaties krijgen ook ondernemers de mogelijkheid om subsidies te verkrijgen. Deze optimale toegankelijkheid zowel in de publieke als in de particuliere sfeer is een goed idee.

De financiën, die met de agenda uit deze nota t.b.v. de verbeteringen in de toegankelijkheid staan vermeld in hoofdstuk 4, geven in hoofdlijnen weer welke projecten of instellingen, daarbij

betrokken worden voor de periode tot 2022. De Cliëntenraad Sociaal Domein vraagt zich af of in deze beperkte periode de gestelde ambities bereikt kunnen worden.

Hoewel de nota met name verbeteringen in de fysieke, sociale en digitale toegankelijkheid voor mensen met een beperking beschrijft, wordt ook in hoofdstuk 3 vermeld dat meer groepen in het proces betrokken zullen worden. Daardoor is onduidelijk voor welke groepen de middelen zijn bedoeld en op welke ambities wordt ingezet.

Als Cliëntenraad Sociaal Domein zouden wij graag meer inzicht in relatie tot de financiën krijgen dan nu wordt gegeven: voor welke groepen zijn de middelen bedoeld en welke ambities worden met inzet van de middelen behaald.

Diversiteit en toegankelijkheid

De samenstelling van de bevolking in Den Haag bestaat voor meer dan de helft uit personen met een migratie-achtergrond en kent daardoor een grote diversiteit. Deze diversiteit (verscheidenheid) uit zich in eigen culturele en levensbeschouwelijke gebruiken en manieren van uiten, die terug te leiden zijn op verschillen in migratieachtergrond. Een veel voorkomend verschil is bijvoorbeeld dat in sommige culturen hulp aan de naaste een verplicht karakter heeft en dat daardoor de gang naar de overheid minder vanzelfsprekend is dan voor de autochtone burgers. Informatie, communicatie en taal spelen daarbij een zeer belangrijke rol.

In sommige culturen bestaat nog een taboe op het hebben van een geestelijke, psychische of lichamelijke beperking. Mensen verstoppen zich in huis, gaan niet naar buiten en hebben het gevoel dat ze gefaald hebben. Ze houden een kind bijvoorbeeld thuis en vragen geen hulp.

Mensen met een migratie-achtergrond vinden over het algemeen de digitale dienstverlening minder toegankelijk dan autochtone burgers. De problemen die dit veroorzaakt, zijn niet alleen op te lossen met goede websites en apps. Met name het gesprek daarover met deze migratiegroepen is daarvoor een zeer belangrijk aspect.

De CSD vindt het een gemis, dat in de nota de diversiteit geen of te weinig aandacht krijgt en verzoekt het college dat wel te doen. Toegankelijkheid moet voor alle Hagenaars bereikbaar zijn.

Institutioneel racisme en toegankelijkheid

Momenteel is het institutioneel racisme een gespreksonderwerp, dat overal in samenhang met toegankelijkheid en uitsluiting, aandacht vraagt. Institutioneel racisme is diep verborgen in de structuren van de samenleving, waardoor mensen zich er veelal nauwelijks van bewust zijn.

Institutioneel racisme heeft tot gevolg dat de sociale toegankelijkheid voor mensen met een migratie achtergrond nog niet optimaal is. Grote groeperingen in Den Haag worden en voelen zich gediscrimineerd op basis van hun afkomst, waardoor zij worden uitgesloten van voorzieningen en activiteiten of minder genegen zijn om daarvan gebruik te maken. Denk bijvoorbeeld aan de verminderde kans om een betaalde baan te verwerven. Institutioneel racisme speelt daarin vaak, onbewust, een belangrijke rol en vergt daarom aandacht bij het normeren van de toegankelijkheid.

De CSD vindt het noodzakelijk dat het institutioneel racisme aandacht krijgt in deze nota.

Mantelzorg staat niet in de nota

Het bevolkingsonderzoek van 2019 vermeld dat ca. 22% of wel ca. 120.000 mantelzorgers informele zorg verlenen aan hun naaste, familie, buur of vriend. Zeer veel mensen (zorgvragers) met een beperking worden ondersteund. Mantelzorgers zijn daardoor zeer betrokken bij het toegankelijk maken van de maatschappij voor mensen met een beperking.

Een veel gehoorde klacht van de mantelzorgers is dat hun zorgvragers slechts digitaal reguliere zorg kunnen aanvragen. De mantelzorger, die dan de helpende hand moet bieden, verdrinkt in de vele websites en apps en heeft onvoldoende tijd over voor de ondersteuning van de zorgvrager. Dit aspect is één van de redenen dat veel mantelzorgers overbelast zijn.

De CSD vindt dat naast de aandacht die wordt geschonken aan de hulp, die vanuit Welzijn of andere hulporganisaties met vrijwilligers wordt verricht ook de mantelzorg een plaats verdient in de nota. Bij optimale toegankelijkheid speelt de vrijwillige inzet van de vrijwilligers én de mantelzorgers een onmisbare rol.

De CSD vindt dat dit aspect in de nota duidelijk tot uitdrukking gebracht zou moeten worden.

Mensen met een psychische kwetsbaarheid

Voor mensen met een psychische kwetsbaarheid is de maatschappij minder toegankelijk. Zij kloppen daardoor bijvoorbeeld aan bij het verkeerde loket of krijgen niet de juiste casemanager te spreken. Ook op het gebied van wonen, toegang tot sportvoorzieningen en discriminatie op de arbeidsmarkt worden problemen ervaren. Dit betekent dat beleid voor deze groep mensen met betrekking tot de toegang tot de maatschappij noodzakelijk is.

Het is daarom onbegrijpelijk dat mensen met een psychische kwetsbaarheid niet als doelgroep zijn opgenomen in de nota ‘Vanzelfsprekend toegankelijk’.

Dat de GGZ reeds beleid ontwikkelt op dit terrein mag geen reden zijn om deze groep mensen niet te noemen. Immers de nota is juist bedoeld om het beleid op alle terreinen van toegankelijkheid en dus juist ook voor deze groep te presenteren.

De CSD vindt het daarom een gemis dat de groep psychisch kwetsbaren niet is opgenomen in de nota en verzoekt het college dit alsnog te doen.

Afbeeldingen van beperkingen

Publicaties in de nota over mensen met een beperking worden veelal geïllustreerd met afbeeldingen van mensen gezeten in een rolstoel. Dat vernauwt de blik; beperkingen moeten breder worden opgevat.