

## Lokale inclusie agenda Sittard-Geleen

### Verslag van de werkgroepen op de tweede bijeenkomst op 20 september 2019

#### Vooraf

De tweede bijeenkomst bouwt voort op de startbijeenkomst van 21 juni. Voor een beter begrip van het voorliggende verslag, is het dan ook zinvol om het verslag van 21 juni erbij te nemen. Zie [www.sittard-geleen.nl/inclusie](http://www.sittard-geleen.nl/inclusie). Het verslag van 21 juni is namelijk verwerkt in vier zogeheten mindmaps. Dit is een samenvatting op vier grote vellen papier. Deze mindmaps zijn gebruikt bij de tweede bijeenkomst. Zie ook hiervoor [www.sittard-geleen.nl/inclusie](http://www.sittard-geleen.nl/inclusie). Tijdens de tweede bijeenkomst zijn de deelnemers over vier werkgroepen verdeeld. In de werkgroepen hebben zij hun ideeën over de onderwerpen op de desbetreffende plaats op het grote vel (de mindmap) geplakt of erbij geschreven. Voorliggend verslag maakt dus onderdeel uit van een groter geheel en voor een goed begrip ervan is het wenselijk de mindmaps bij de hand te houden. Onderstaande kleuren verwijzen naar de kleuren, gehanteerd bij de mindmaps.

#### **Werkgroep 1 Openbare ruimte**

Openbare ruimte algemeen:

Betrek zo vroeg mogelijk mensen uit de doelgroep bij het ontwerpen van de openbare ruimte

Zorg voor eenduidige criteria bij de beoordeling van de toegankelijkheid van de openbare ruimte

Maak gebruik van voorbeelden in het land, van gemeenten die al het een en ander ontwikkeld hebben

Neem inclusiedoelen op bij de invoering van de Omgevingswet

#### **Rood: ontwerp van ruimte en gebouwen**

Neem toegankelijkheid nadrukkelijk op in het programma van eisen van gebouwen en de openbare ruimte

Betrek de Werkgroep Integrale Toegankelijkheid bij het ontwerp van nieuwe gebouwen en de openbare ruimte

Architecten en medewerkers van de gemeente die betrokken zijn bij ontwerp: maak gebruik van de kennis van mensen met beperkingen

Neem toegankelijkheidseisen op in de definitiefase van het projectplan en in de opdracht.

Evalueer tussentijds - tijdens de bouw - op toegankelijkheid

Rol de bevindingen van de pilot fietsberging Kemperkoul uit over de stad. Het concept is bekend

Neem bij een wijkshow standaard mensen met een beperking mee

Neem inclusie mee in de voorbereiding van de besluitvorming van de Omgevingswet

Neem bij de besluitvorming over duurzame accommodaties, die binnenkort aan de orde is, ook op dat inclusie meegenomen wordt

Neem toegankelijkheidseisen op in de nieuwe Beeld-kwaliteitscatalogus openbare ruimte die binnenkort gereed is

#### Groen: zorg dat alle betrokkenen inclusief beleid voeren

Betrek bij de beleidsvorming over inclusie ook de afdelingen Inkoop en Financiën en betrek ook de planeconoom erbij

Maak en gebruik een checklist om beleidsstukken die te maken hebben met de openbare ruimte te toetsen op de vraag of inclusiviteit is meegewogen

Laat ambtenaren die bij het ontwerp van de openbare ruimte betrokken zijn, voor een beter begrip van waar ze tegenaan lopen, kennis maken met inwoners met beperkingen en hun problematiek

#### Paars: structureel contact met ervaringsdeskundigen

Betrek de Werkgroep Integrale Toegankelijkheid bij de besluitvorming over duurzame accommodaties

Laat de WIT meekijken bij de oplevering van gebouwen en de openbare ruimte en biedt een mogelijkheid voor een check bij aanpassingen van gebouwen en de openbare ruimte

Heb zo vroeg mogelijk contact met ervaringsdeskundigen bij het ontwerpen van gebouwen en de openbare ruimte

Voer het regulier overleg tussen de WIT en de ambtenaren weer in, dit is nl. in het slop geraakt

#### Oranje: verbeter toegankelijkheid van het openbaar vervoer

Zorg voor betere verlichting bij oversteekplaatsen voor voetgangers

Verbeter de tijdsinstelling van verkeerslichten voor voetgangers; voor mensen met beperkingen moeten deze langer groen zijn

Bevorder gesprekken tussen ervaringsdeskundigen en organisaties en bedrijven in het openbaar vervoer

#### Blauw: bewustwording toegankelijkheid bij ondernemers en instellingen

Betrek het centrummanagement van Geleen en van Sittard bij inclusie en zorg zo voor meer draagvlak voor inclusie bij ondernemers

Zorg voor een vignet of keurmerk voor toegankelijke bedrijven en gebouwen en laat via een website zien welke gebouwen toegankelijk zijn voor mensen met beperkingen

Zorg dat bij de gebouwen die tot de duurzame accommodaties gaan behoren, standaard een openbaar toegankelijk invalidentoilet komt

Zorg voor openbare toegankelijke invalidentoiletten, vooral in de binnenstad van Sittard en Geleen

Maak beleid over openbare toiletten: op welke maximale afstand van elkaar moet er een toilet zijn, frequentie, bereikbaarheid, waar wel, waar niet

Horeca-exploitanten in de binnenstad; er is dringend behoefte aan een toegankelijk (openbaar) invalidentoilet

Zorg voor een app, beschikbaar voor mensen met beperkingen, waardoor te vinden is waar o.a. de openbare toiletten zijn

## **Werkgroep 2 Beleid, verlenen van subsidies en vergunningen**

Zwart: algemeen

Maak niet alleen regels en voorschriften, maar zorg voor bewustzijn via dialoog, zorg voor informatievoorziening en laat de problemen zien, bijvoorbeeld door het schouwen van ruimten

Communiceer met de betrokkenen, en probeer niet alles in juridische termen te gieten, dat lost de problemen vaak niet op

Maak het contact met aanvragers van subsidie of vergunning persoonlijker en gebruik daarbij de menselijke maat

Draag uit dat inclusie en de oplossing niet alleen de taak van de gemeente is maar ook van de gemeenschap

Beoordeel als gemeente de maatregelen niet alleen in “financiële waarde” maar ook in “maatschappelijke waarde”

### **Rood: toets op toegankelijkheid bij elke vergunning**

Neem bij vergunningsaanvragen in het aanvraagformulier op waaruit blijkt dat is nagedacht over inclusie, bijvoorbeeld in de vorm van een checklist

Heb ook bij intake en evaluatie aandacht voor toegankelijkheid. De gemeente kan vooraf voorbeelden van inclusie benoemen

Zorg voor duidelijke afbakening, zoals belijning, bij terrassen en markten

### **Groen: neem inclusie mee bij beleidsontwikkeling**

Neem in het scholingsaanbod voor medewerkers het beleid over inclusie en de bejegening van klanten met een beperking mee

Neem de doelgroep horecaondernemers mee in bijeenkomsten over inclusie

Neem een kopje “inclusie” op in nota’s en voorstellen, en maak inclusie een vast onderdeel in beleidsstukken

### **Blauw: inclusie als criterium bij subsidieverlening**

Neem in het aanvraagformulier voor subsidie een kopje op: “is er nagedacht over inclusie” en laat de aanvrager motiveren wat hij doet aan inclusie

Leg in contracten met zorgaanbieders vast dat zij maatwerk leveren (dus ook voor mensen met beperkingen) en bevorder kleinschaligheid, gericht op de doelgroep Welzijnsorganisaties en de gemeente; bespreek inclusie met elkaar i.p.v. elkaar alleen maar erop aan te spreken

Zorgaanbieders: inclusie komt vaak van kleine aanbieders

## **Werkgroep 3. Klantencontact en publieksruimtes**

### **Rood: deskundig omgaan met inwoners met een beperking**

Callcenter medewerkers: leer de organisatie goed kennen zodat je inwoners ook goed kan doorverwijzen

Meet en evalueer hoe de inwoner het contact met de gemeente heeft ervaren, en gebruik daar een checklist voor

Medewerker; het is niet erg als je het niet altijd weet, maar deel ervaringen met elkaar

Je hoeft niet alles alleen te doen. Je kunt ook kennis ophalen bij (ervarings)deskundigen. Toon je passie

Medewerker; stel je open op in het contact met inwoner met beperkingen. Je moet soms doorvragen, want niet iedereen kan zich goed uiten

Mens met beperking; wees mondig, zeg wat je nodig hebt. Inwoner, geef je beperkingen aan.

Medewerker; geef aan welke inbreng je van inwoners verwacht

Breng specialisten (over ziektes en beperkingen) die binnen de gemeente aanwezig zijn, bijeen, zoals medewerkers in de Wmo, deskundigen m.b.t. bouwvoorschriften en cliëntenvertegenwoordigers. Wissel deskundigheden uit

Deskundigheid van de medewerker over mensen met beperkingen is nodig. Wmo-consulenten geven bij Werk & Inkomen al cursussen over beperkingen en ziektebeelden. Breidt dit uit door het ophalen van deskundigheid bij ervaringsdeskundigen

Neem deskundigheid van patiëntenverenigingen mee om ervaringen te delen

### Groen: klantbenadering

Bevorder de deskundigheid van medewerkers die klantcontacten hebben in het herkennen van beperkingen (dementie, afasie)

Stimuleer het zelf bedenken van oplossingen bij de inwoners door ze mee te nemen in het proces om tot een oplossing te komen

Website: zorg voor openbaarheid en zichtbaarheid van informatie

Medewerker: zorg dat iemand naar de cliënt toegaat die specifieke deskundigheid heeft

Medewerker: onderken de belemmeringen van de inwoner

### Blauw: inrichting publieksruimtes

Zorg voor routing/bewegwijzering met pictogrammen

Geef bij de inrichting van publieksruimtes meer aandacht dan tot nu toe aan de klant met een beperking

Houd bij de inrichting van de publieksruimtes rekening met mensen met een beperking en denk daarbij ook aan het meubilair

Zorg dat klantcontact mogelijk is in een aparte ruimte i.p.v. aan de balie, i.v.m. privacy

Let op de breedte en het tourniquet van deuren. Die zijn niet altijd geschikt voor rolstoelers e.d.

Gebruik bij de inrichting van de publieksruimtes de voorschriften die hierover al bestaan, zoals het Bouwbesluit, Geboden toegang, het handboek Toegankelijkheid en de ITS-criteria.

## Werkgroep 4. Communicatie

### Rood: informatie toegankelijk

Zorg dat inwoners weten waar ze terecht kunnen als ze informatie nodig hebben

Niet iedereen kan op internet terecht; biedt informatie aan op zoveel mogelijk manieren, per telefoon, maak filmpjes, werk met internet, voer persoonlijke

gesprekken, zorg voor informatie dichtbij en denk aan het noemen van de openingstijden

Laaggeletterdheid is een probleem; doe iets eraan, bijvoorbeeld tijdens de week van de laaggeletterdheid

School en train medewerkers in begrijpelijk taalgebruik, zodat laaggeletterden ook de nodige informatie krijgen

Neem de tijd voor gesprekken met inwoners met beperkingen, zij hebben wellicht communicatieproblemen zoals afasie (een spreekstoornis) slechthorendheid, dementie

Betrek ervaringsdeskundigen bij het ontwikkelen van folders, brieven, de website

### Groen: borden en bewegwijzering

Denk aan de hoogte van de borden; houd rekening met mensen in een rolstoel, maar ook met slechtzienden

Denk aan eenduidigheid van borden; gebruik steeds dezelfde pictogrammen e.d.

Denk aan lettergrootte en lettertype; slechtzienden hebben grotere letters nodig

Gebruik contrastkleuren; slechtzienden en kleurenblinden kunnen het anders niet lezen

### Paars: schrijf en spreek duidelijk

Laat medewerkers van de gemeente ervaren hoe het is als je gehandicapt bent, zodat zij meer begrip krijgen voor mensen met een beperking

Heb bij het formuleren van beleid aandacht voor laaggeletterdheid; gebruik zo eenvoudig mogelijke taal. Daarbij geldt: minder is beter

Maak gebruik van een testpanel, ook voor brieven en folders

### Blauw: verbeter de website

Maak een permanent testpanel voor de website

Maak brieven en folders geschikt voor leeshulpmiddelen

# Hoe kan de gemeente ervaringsdeskundigen betrekken bij plannen en projecten in de openbare ruimte?

## Openbare ruimte = alle plekken in de gemeente waar iedereen moet kunnen komen

Verdiepingsbijeenkomst inclusie Sittard-Geleen 20 september 2019



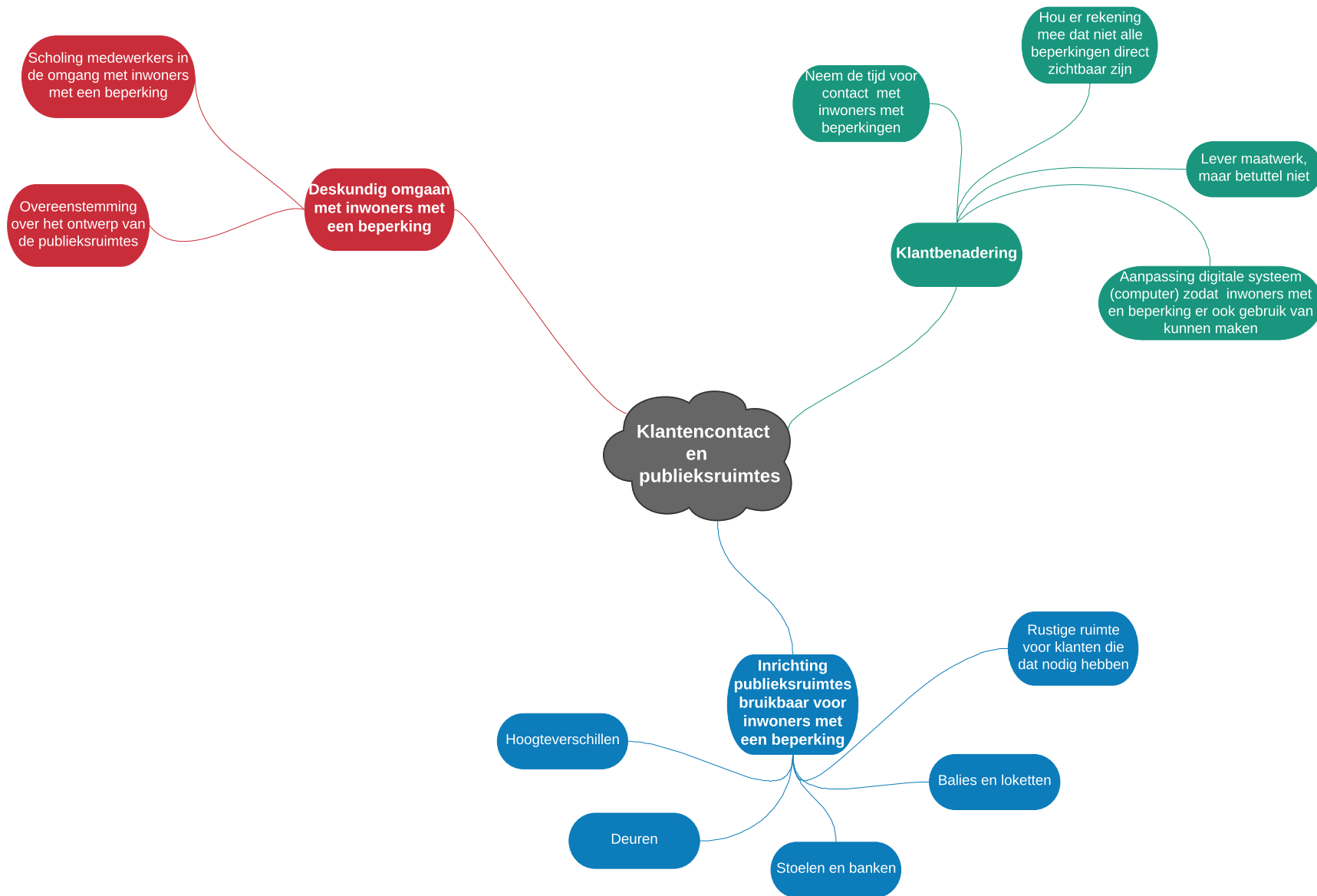
# Hoe kan de gemeente inclusie vastleggen in beleid en subsidie- en vergunningverlening?

Verdiepingsbijeenkomst inclusie Sittard-Geleen 20 september 2019



# Hoe kan de gemeente het contact met klanten met een beperking verbeteren? Hoe kunnen de publieksruimtes (waar dat contact plaatsvindt) inclusief worden ingericht?

Verdiepingsbijeenkomst inclusie Sittard-Geleen 20 september 2019





# Hoe kan de gemeente bevorderen dat communicatie begrijpelijk is voor iedereen?

Verdiepingsbijeenkomst inclusie Sittard-Geleen 20 september 2019

