



Gemeente Rotterdam
College van Burgemeester en Wethouders

Aan de Brede Raad 010 en Young 010
Weena 505 / Goudsesingel 96
3013 AL / 3011 KD Rotterdam
per email: info@brederaad-010.nl
charlottevanderkooij@brederaad-010.nl
info@lokaal.org
ivana.pilipovic@lokaal.org

S. de Langen

Wethouder Volksgezondheid, Zorg, Ouderen
en Sport

J. Bokhove

Wethouder Mobiliteit, Jeugd en taal

Bezoekadres: Stadhuis Coolsingel 40
3011 AD Rotterdam

Postadres: Postbus 70012
3000 KP Rotterdam

Website: www.rotterdam.nl

Cluster: Maatschappelijke Ontwikkeling

Ons kenmerk: 20MO01035

Datum: 31 maart 2020

Betreft: reactie op advies Brede Raad 010
en Young 010 inzake 'In eigen Beheer' en
'De LAT is de Start'.

Geachte mevrouw Fadis en mevrouw Linck,

Op vrijdag 7 februari heeft u uw adviezen 'In eigen beheer' en "De LAT is de start" aan ons overhandigd. Middels deze brief geven we u een reactie op uw bevindingen en adviezen.

We beginnen met een dankwoord aan uw organisaties. Wij spreken onze waardering uit over de fijne samenwerking en uw grote betrokkenheid bij zowel de Lokale agenda Toegankelijkheid (LAT) als het beleidsplan Zorg Welzijn en Jeugdhulp. Met uw adviezen krijgen Rotterdammers een stem bij het opstellen van nieuw beleid; een stem die essentieel is bij het ontwikkelen van ons beleid.

U heeft advies uitgebracht voor zowel het Beleidsplan Zorg, Welzijn en Jeugdhulp als de Lokale Agenda Toegankelijkheid. De ontwikkelingen in beide bewegingen liggen tot zekere hoogte in elkaars verlengde en moeten elkaar versterken. Om die reden hebben we het proces van de LAT en het nieuwe beleidsplan verbonden aan elkaar. De agenda en het plan, en daarmee ook uw adviezen, zijn twee aparte documenten die wat betreft abstractieniveau en aard ook verschillen kennen. Onze reactie is daarom ook in twee bijlage opgesplitst. In de bijlagen van deze brief gaan we in op uw bevindingen en aanbevelingen, deze zijn cursief weergegeven, met daaronder onze reactie.

Wat betreft uw adviezen herkennen wij veel in de verhalen die Rotterdammers met uw leden hebben gedeeld. We vinden het erg fijn dat u in een vroeg stadium van het proces uw adviezen met ons hebt gedeeld en maken er bij het opstellen van nieuw beleid dankbaar gebruik van. Uw adviezen gaven ook blijk van het belang om de uitvoering van beleid te monitoren, aangezien enkele adviezen in het verlengde liggen van staand beleid of reeds ingezette doorontwikkeling. Voor de verwerking van die adviezen is geen nieuw beleid nodig. Uw signalen zijn desalniettemin bruikbaar voor de gemeente.

Wij danken u voor uw adviezen en hopen u met onze reactie in de bijlagen voldoende te hebben geïnformeerd.



Tot slot erkennen wij dat een aantal vraagstukken om verder onderzoek of ervaring vraagt. Wij hopen dat u bij de verdere uitwerking van deze vraagstukken ook een rol wilt spelen.

We bedanken u nogmaals voor uw inspanningen en de waardevolle adviezen.

Met vriendelijke groet,

S. de Langen
Wethouder Volksgezondheid, Zorg,
Ouderen en Sport

J. Bokhove
Wethouder Mobiliteit, Jeugd en Taal.

Bijlagen:

- Bijlage 1: Reactie op het advies 'In Eigen Beheer'
- Bijlage 2: Reactie op het advies 'De LAT is de start'

Bijlage 1: Reactie op het advies 'In Eigen Beheer'

Het kernadvies van Young010 en de Brede Raad 010 is:

Draag er zorg voor dat de toegangsloketten van de gemeente voor ondersteuning goed bekend en benaderbaar zijn, voor alle Rotterdammers. Luister bij een (eerste) hulpvraag naar de Rotterdammer en laat de regie bij lichte ondersteuningsvragen bij de Rotterdammer liggen. Maar bovenal: geef Rotterdammers de ruimte om eigen regie te voeren over het eigen leven, maar laat ze niet alleen.

We omarmen dit advies en delen het uitgangspunt dat Rotterdammers voor wie dat tot hun mogelijkheden behoort eigen regie willen en moeten behouden op hun leven en op de ondersteuning die de gemeente hen daar eventueel bij biedt. Voor (potentieel) kwetsbare Rotterdammers wil de gemeente voldoende, passende hulp en ondersteuning organiseren.

Uw adviezen ten aanzien van adviesthema zelfredzaamheid:

- 1. De Brede Raad 010 en Young010 adviseren de gemeente Rotterdam om in haar definitie van zelfredzaamheid het thema 'eigen regie' op te nemen en hierop te sturen in de dienstverlening aan mensen met een ondersteuningsbehoefte. Dit wil zeggen dat we moeten uitgaan van wat de Rotterdammer wél kan, diegenen daar de vrijheid in geven en ondersteunen in behoeften waar hij of zij minder goed in kan voorzien.*

We onderschrijven de nadruk op wat de Rotterdammer wel kan en omarmen dit advies deels. We zien dat de term zelfredzaamheid langzaam uit het sociaal domein verdwijnt. Ook in ons nieuwe beleid zal de term zelfredzaamheid niet meer nadrukkelijk naar voren komen. In dit nieuwe beleid vindt een verschuiving plaats naar een focus op een aantal specifieke groepen, namelijk de meest kwetsbare Rotterdammers. Voor een deel van deze Rotterdammers is zelfredzaamheid niet aan de orde. Als gemeente zorgen we ervoor dat er voor hen een passend ondersteuningsaanbod is, zodat zij kunnen blijven meedoen in de stad. Voor het ondersteunen van minder kwetsbare Rotterdammers zien we een belangrijke rol weggelegd voor bijvoorbeeld het onderwijs en (sport)verenigingen. Daarmee leggen we meer nadruk op de mogelijkheden en talenten van Rotterdammers.

- 2. De Brede Raad 010 en Young010 adviseren de gemeente Rotterdam om (onafhankelijke) cliëntondersteuning beschikbaar te stellen bij alle toegangsloketten van de gemeente. Met onafhankelijke cliëntondersteuning wordt geborgd dat de vraag (en mogelijke beperking) van Rotterdammers centraal staat en dit bevordert de zelfredzaamheid;*

We onderschrijven het belang van beschikbare onafhankelijke cliëntondersteuning. Het is ook al staand beleid dat deze ondersteuning beschikbaar is bij de toegangsloketten voor zorg en jeugdhulp. Rotterdammers kunnen een onafhankelijk cliëntondersteuner inschakelen via een algemeen telefoonnummer en een e-mailadres.

- 3. De Brede Raad 010 en Young010 adviseren de gemeente Rotterdam om luisteren naar de Rotterdammer centraal stellen in de behandeling. Train medewerkers om daadwerkelijk te luisteren naar de vraag achter de vraag, om door te vragen en niet in te vullen voor de Rotterdammer.*

We beamen dat goede gesprekstechnieken noodzakelijk zijn om een gedegen analyse te maken van de hulpvraag van een Rotterdammer. Dergelijke gesprekstechnieken behoren tot de basisuitrusting van de medewerkers in de toegang en worden ook voortdurend onder de aandacht gebracht. We vinden het belangrijk dat Rotterdammers met respect en empathie worden bejegend.

Uw adviezen ten aanzien van adviesthema toegang tot zorg:

4. *De Brede Raad 010 adviseert de gemeente Rotterdam om zorg te dragen voor effectieve communicatie, zowel digitaal als niet digitaal over te toegangsloketten van de gemeente. Bovendien adviseren wij om in haar communicatie naar Rotterdammers toe zorg te dragen voor begrijpelijke informatie. Dat zorgt ervoor dat de verwachtingen van Rotterdammers naar gemeente en vice versa duidelijker worden en er minder misverstanden ontstaan.*

Effectieve en duidelijk communicatie voor alle Rotterdammers heeft onze blijvende aandacht en komt ook duidelijk naar voren in programma's zoals Goed Geregeld Rotterdam. Daarom omarmen we het advies en sluiten we aan bij een recent opgesteld plan van aanpak. Dit plan is bedoeld om Rotterdammers te voorzien van een beter passende dienstverlening waarbij duidelijke taal centraal staat. Aanpassingen die volgen uit dit plan zijn ook bruikbaar voor de communicatie rondom zorg, welzijn en jeugdhulp. Met deze aanpassingen streven we ernaar om duidelijker en passender te communiceren naar Rotterdammers.

5. *De Brede Raad 010 adviseert de gemeente Rotterdam om in de werkwijze van de medewerkers die bij het contact met cliënten betrokken zijn, dat luisteren naar de behoefte van de cliënt centraal staat op te nemen. Train medewerkers om daadwerkelijk te luisteren naar de vraag achter de vraag en niet in te vullen voor de cliënt. Waar de cliënt niet zelf een hulpvraag kan definiëren, adviseren wij onafhankelijke cliëntondersteuning in te zetten.*

In lijn met advies 2 en advies 3 onderschrijven wij dit advies. Zowel gesprekstechnieken die gericht zijn op luisteren als de inzet van onafhankelijke cliëntondersteuning is onderdeel van huidig beleid.

6. *De Brede Raad 010 adviseert de gemeente Rotterdam om onafhankelijke cliëntondersteuning breed beschikbaar te maken voor Rotterdammers bij alle toegangsloketten van de gemeente.*

In lijn met advies 2, onderschrijven we het belang van de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning.

7. *De Brede Raad 010 adviseert de gemeente Rotterdam om er zorg voor te dragen dat huishoudelijke ondersteuning vlot en efficiënt ingezet wordt, binnen de gestelde termijn. Wanneer er toch aan deze termijn voorbij wordt gedaan, adviseren we de gemeente om in ieder geval Rotterdammers met een aanvraag actief op de hoogte te houden van de voortgang.*

Het huidige beleid is in lijn met dit advies. In de regel lukt het om de huishoudelijke ondersteuning binnen de gestelde termijn in te zetten. We betreuren het als dit niet het geval is en streven ernaar de Rotterdammer hier zo goed mogelijk over te informeren. We zijn ons bewust van de achterstanden die rondom huishoudelijke ondersteuning van toepassing waren. Deze achterstanden zijn per 1 februari ingelopen, maar wij nemen het afgegeven signaal ter harte en streven ernaar om nieuwe achterstanden te voorkomen.

Uw adviezen ten aanzien van adviesthema overgang 18-18+

Young010 ziet binnen drie thema's aanknopingspunten om de overgang van 18- naar 18+ voor kwetsbare jongeren te verbeteren. Hier heeft u de volgende adviezen op geformuleerd:

8. Volwassen worden is een proces, geen moment: zorg voor een geleidelijke(re) overgang

We omarmen dit advies en delen de opvatting dat volwassen worden een proces is. Om een soepele overgang van de Jeugdwet naar de Wmo te bewerkstelligen gebruiken we een aantal instrumenten. Denk bijvoorbeeld aan de mogelijkheid van verlengde jeugdhulp, de verplichting om voor jongeren met jeugdhulp te werken aan een plan met toekomstperspectief of het starten met een Wmo-arrangement vóór de 18-jarige leeftijd. In het beleidsplan stellen wij een aanvullende aanpak voor, gericht op jongeren van 16 tot 27 jaar; waarmee we blijven inzetten op een gecontroleerde groei naar meer zelfstandigheid.

9. Jongeren met een achtergrond in de jeugdzorg die de stap nemen om om hulp te vragen, moeten ongeacht de vraag binnen korte termijn een hulpverlener te spreken krijgen. Wij stellen voor om de leeftijd voor deze laagdrempelige ingang op te rekken tot 27 jaar.

We delen het inzicht dat snelle en adequate hulp belangrijk is voor jongeren met een hulpvraag. Binnen het voortgezet onderwijs en het mbo hebben we de ondersteuningsstructuur bijvoorbeeld zo ingericht dat leerlingen met een hulpvraag snel geholpen worden en eventueel doorverwezen worden naar het schoolmaatschappelijk werk of huisarts. Daarnaast zien we dat snelle en adequate hulp ook van belang is voor andere kwetsbare groepen Rotterdammers. In het beleidsplan onderzoeken we de mogelijkheden om sneller hulp te kunnen inzetten/opschalen om een bepaalde mate van stabiliteit te waarborgen. Daarbij denken we voornamelijk niet aan leeftijdsgrenzen.

10. Wij adviseren dat een vaste mentor in beeld komt op het moment dat een jongere in beeld komt bij de Jeugdzorg.

We omarmen dit advies en breiden onze huidige aanpak uit. Momenteel zijn er al enkele organisaties die zich voor dergelijke mentoring inzetten. Ook kan een mentor uit het eigen netwerk van de jongere komen. Hiermee experimenteren we momenteel. Voor jongeren die te maken krijgen met psychische problematiek is het noodzakelijk dat ondersteuning en advies laagdrempelig beschikbaar is, onder andere via scholen, maar ook via buddy's als een laagdrempelige vorm van begeleiding.

11. Er moeten meer woningen of woongroepen vrijkomen voor jongeren na 18 jaar die uit de jeugdzorg komen, waar een mede-inwoner aanwezig is (bijvoorbeeld een 'buddy') die als eerste aanspreekpunt bij vragen kan dienen. Dit hoeft geen hulpverlener te zijn.

We herkennen het signaal rondom huisvesting en beamen dat voldoende aanbod van betaalbare en beschikbare huisvesting een randvoorwaarde is voor jongeren om uit de residentiële zorg te stromen. Dit signaal rondom huisvesting is van toepassing voor meerdere groepen kwetsbare Rotterdammers. In ons beleidsplan leggen we daarom de verbinding met de landelijk versnelde aanpak om het woningtekort op te lossen en zetten wij specifiek in op het vergroten van het aanbod aan zelfstandig, geclusterd wonen.

12. Bied jongeren de mogelijkheid zich bij een loopbaan en scholing oriëntatie programma aan te sluiten, waarin zij zelf hun doelen kunnen opstellen op basis van eigen interesses, vaardigheden en kwaliteiten.

We beamen het belang van loopbaanbegeleiding die aansluit bij de eigen interesses en vaardigheden van jongeren. Om in haar dienstverlening aan te sluiten op de behoeftes en interesses van jongeren heeft de gemeente een eigen toegang gecreëerd voor jongeren: het Jongerenloket. Hier kunnen jongeren terecht voor het krijgen van ondersteuning bij het zich oriënteren op een opleiding of werk. Daarnaast zijn er verscheidene afspraken met het onderwijsveld t.b.v. loopbaanoriëntatie en begeleiding. In maart 2020 is tevens de vernieuwde Leerroudekaart gelanceerd. Deze leerroute is een digitaal, interactief instrument voor decanen en mentoren om samen met leerlingen een beter beeld te krijgen van verschillende leerroutes. Leerlingen kunnen de kaart personaliseren door informatie over bijvoorbeeld profielkeuze toe te voegen. Tot slot zijn we recent gestart met het project Maatschappelijke Diensttijd (MDT) Rotterdam: GLOW UP! Met dit project kunnen jongeren tussen de 18 en 27 jaar zich inzetten voor Rotterdam en d.m.v. trainingen en vrijwilligerswerk aan hun eigen ontwikkeling werken.

Bijlage 2: Reactie op het advies 'De LAT is de start'

Hieronder reageren wij op de adviezen die de Brede Raad 010 heeft uitgebracht over Toegankelijkheid in het kader van de Lokale Agenda Toegankelijkheid (LAT) gebundeld in het document "de LAT is de start". Uw reactie en adviezen beschouwen wij als steun voor de inspanningen van de gemeente op het gebied van toegankelijkheid en inclusie van Rotterdammers met een beperking en/of chronische ziekte.

Achtereenvolgens komen aan bod:

- Toegankelijkheid en bewustwording
- Onderwijs
- Buitenruimte
- Vrije tijd: Sport en Cultuur
- Wonen
- Zorg, Welzijn en ondersteuning
- Vervoer en persoonlijke mobiliteit
- Werk, Arbeidsmarkt en Participatie
- Dienstverlening

Toegankelijkheid en bewustwording

De Brede Raad 010 adviseert de gemeente Rotterdam:

- *De LAT te verankeren in de dagelijkse werkzaamheden van de gemeentelijke diensten.*

Toegankelijkheid (fysiek, sociaal en informatie) vinden wij erg belangrijk in Rotterdam. Daar werken we dan ook volop aan. Zo heeft het programma Rotterdam Onbeperkt de opdracht om concern breed te zorgen voor bewustwording over het belang van het VN-verdrag en toegankelijkheid. Op deze manier zorgen we ervoor dat de medewerkers van de gemeente toegankelijkheid opnemen in de dagelijkse werkzaamheden en dat er in plaats van klassiek doelgroepenbeleid algemeen toegankelijk beleid wordt gemaakt.

- *Te blijven werken aan het verbeteren van de inclusie van mensen met een beperking of chronische ziekte.*

Door het werken aan meer bewustwording over het belang van het VN-verdrag en toegankelijkheid zullen meer en meer collega's dit mee gaan nemen in hun dagelijkse praktijk. Hierdoor wordt de inclusie van mensen met een beperking en/of chronische ziekte bevorderd.

- *Bij de uitvoering van de LAT de gebiedscommissies een rol te geven. Zoals bijvoorbeeld de Gebiedscommissie Centrum heeft gedaan, die een toegankelijkheidscommissie heeft ingesteld.*

Vanuit Rotterdam Onbeperkt wordt het belangrijke principe uit het VN-verdrag 'Nothing about us, without us' altijd benadrukt. Daarnaast zal in april 2020 toegankelijkheid, samen met het beleidsplan zorg, welzijn en jeugdhulp onderwerp zijn bij een aantal bijeenkomsten die georganiseerd worden voor gebiedscommissies.

- *De Brede Raad 010 adviseert de gemeente Rotterdam de visie te onderschrijven en uit te dragen dat mensen met een beperking erbij horen in de samenleving en dat de gemeente Rotterdam zich zal inzetten om obstakels en belemmeringen weg te nemen en daarmee de inclusie te bevorderen.*

De visie dat mensen met een beperking erbij horen in de samenleving onderschrijft de gemeente volledig. Ook werkt de gemeente Rotterdam hard om obstakels en belemmeringen

weg te nemen. Inclusie van mensen met een beperking en/of chronische ziekte wordt hiermee bevorderd. Dit is ook de reden dat Rotterdam Onbeperkt is opgezet en de opdracht heeft te zorgen voor bewustwording intern en extern. Door het realiseren van de LAT laten we aan Rotterdam zien dat de gemeente Rotterdam aandacht heeft voor toegankelijkheid en hier op verschillende fronten hard aan werkt. Ook heeft Rotterdam het manifest 'Iedereen doet mee' van de VNG ondertekend, waarmee we laten zien dat er veel aandacht is voor het VN-verdrag en toegankelijkheid en dat we er hard aan werken om Rotterdam nog toegankelijker en dus aantrekkelijker te maken. Er zijn daarnaast filmpjes opgenomen waarin dit nog eens benadrukt wordt door directeuren met een heldere oproep/ boodschap voor alle medewerkers.

Onderwijs

- *De Brede Raad 010 adviseert de gemeente Rotterdam te werken aan inclusief onderwijs door onderzoek te doen naar de belemmeringen binnen het reguliere onderwijs om ook kinderen met een beperking een plek te geven.*

De afdeling Onderwijs van de gemeente Rotterdam draagt bij aan meer inclusief onderwijs door, samen met de schoolbesturen en de samenwerkingsverbanden passend onderwijs, te werken aan mogelijkheden om binnen het reguliere onderwijs meer kinderen met een beperking een plek te geven.

Buitenruimte

Met betrekking tot de openbare buitenruimte adviseerde de Brede Raad 010 de gemeente Rotterdam:

- *er zorg voor te dragen dat er bij de inrichting van de buitenruimte aandacht is voor mensen met een beperking en dat op wordt toegezien dat obstakels in de buitenruimten geen belemmering vormen voor mensen met een beperking.*

In 2014 heeft de Directieraad Buitenruimte van de gemeente Rotterdam de uitgangspunten vastgesteld voor inrichting, beheer en onderhoud van de openbare ruimte, specifiek gericht op gebruikers met een beperking. Deze Toegankelijkheidsrichtlijnen worden standaard toegepast bij (her)inrichting van de openbare ruimte. Een van de belangrijkste inrichtingsprincipes betreft de obstakelvrije doorgang die bij voorkeur minimaal 1.80 m breed is. De toegankelijkheidsrichtlijnen zijn verwerkt in de beleidsdocumenten, instructies en handleidingen voor medewerkers van de afdelingen Stadsontwikkeling en Stadbeheer. (O.a. Handboek Rotterdamse Stijl, Toolkit Rotterdamse Stijl, Standaard Wegenbouwdetails, Buitenruimte ABC.)

Bij nieuwe voetgangersoversteekplaatsen met een zebrapad zijn de op- en afritten breder dan vroeger: er komt tegenwoordig een verlaagde band met waarschuwingsmarkeringen over de gehele breedte van de zebra.

- *de plus richtlijnen die voor Rotterdam centrum zijn opgesteld door de Woon Advies Commissie* te gebruiken bij de inrichting van de buitenruimte, zodat inwoners, bezoekers en toeristen geen belemmeringen ervaren in de buitenruimte. En deze richtlijnen regelmatig met ervaringsdeskundigen te evalueren en bij te stellen.*

Rotterdam wil dat de buitenruimte in 2064 overal goed toegankelijk is voor iedereen. Alle onderhouds- en inrichtingsplannen moeten daarom sinds 2014 aan de Toegankelijkheidsrichtlijnen voldoen. Om sneller een beduidende verbetering van de toegankelijkheid te bereiken, zijn de Plusroutes bedacht. De gemeente Rotterdam streeft er in de eerste plaats naar om de totale buitenruimte op het standaard niveau voor toegankelijkheid te brengen. (Volgens de hierboven genoemde Toegankelijkheidsrichtlijnen.) Omdat er geen middelen zijn om dit in één keer te realiseren worden de Plusroutes gerealiseerd waarmee sneller een beduidende verbetering van de toegankelijkheid bereikt kan worden.

Plusroutes zijn (potentieel) veel gebruikte wandelroutes die langs voorzieningen als scholen, bibliotheken, zwembaden en Huizen van de Wijk lopen. De buitenruimte langs deze trajecten wordt optimaal ingericht volgens de toegankelijkheidsrichtlijnen. Dat betekent dat niet alleen aan de basisvoorwaarden (goede afritjes, minimale onregelmatigheden in bestrating enz.) wordt voldaan, maar óók aan de plusvereisten zoals bijvoorbeeld bankjes, rateltickers en de verkeerslichten langer op groen. Daarnaast is er aandacht voor de beschikbaarheid van een openbaar toilet en de toegankelijkheid van openbare gebouwen en voorzieningen aan de route. De eerste ligt in Overschie, de tweede wordt gerealiseerd in Prins Alexander en er zijn plannen voor een plusroute in Kralingen. Bij de gerealiseerde plusroutes was 010Toegankelijk ook betrokken.

- *meer aandacht te besteden aan de “buiten beter app” en ervoor te zorgen dat deze goed bruikbaar is voor mensen met een beperking. Maak een filmpje (begeleid door een gebarentolk) met uitleg hoe men de app kan gebruiken.*

Tegenwoordig kan men via verschillende commerciële apps een melding maken over de buitenruimte. De Buiten Beter app is daar één van. Zij sturen de melding voor behandeling naar verschillende gemeenten. Om de Buiten Beter meldingen snel en efficiënt te behandelen heeft Rotterdam een leveringsovereenkomst waardoor meldingen direct in het Rotterdams Meldingssysteem worden geleverd. Rotterdam heeft echter beperkt invloed op de wijze en mate waarop Buiten Beter inspeelt op de brede toegankelijkheid van haar dienstverlening. Wij vinden het echter belangrijk dat de Rotterdamse dienstverlening rond meldingen aansluit op de wensen en behoeften van de Rotterdammers. Om die reden wordt het Rotterdams Meldingssysteem vernieuwd. Zo worden formulieren makkelijker gemaakt, kan er worden gewerkt met tekstherkenning en ook met plaatjes in plaats van tekst. De bestaande kanalen als 14010 en Rotterdam.nl worden verbeterd en de gemeente ontwikkelt een eigen app voor het doen van meldingen. De gemeente hoopt dit rond de zomer te kunnen lanceren en er zal een campagne worden opgezet waarin niet alleen de toegankelijkheid van het meldingssysteem wordt benadrukt, maar mensen krijgen ook de mogelijkheid om te leren hoe zij meldingen kunnen maken.

- *de rateltickers bij stoplichten overal in de stad hetzelfde te laten werken en een trilfunctie te installeren voor mensen die doof en blind zijn.*

Het beleid van de gemeente is dat bij alle verkeerslichten tikers worden aangebracht. Tegenwoordig worden ze bij vervanging van de verkeerslichteninstallaties standaard toegepast. In principe laten we de tikers continue tikken. Echter, er wordt wel eens gekozen om ze 's nachts te doven of ze alleen te activeren na het indrukken van de knop. Meestal komt dat voort uit de nabijheid van woningen in de directe omgeving. In principe passen we overal tikers toe die het echte tikgeluid voortbrengen. Soms passen we de tikers toe die een piepgeluid produceren. Ligt simpelweg aan het feit dat deze knoppen geen tikgeluid kunnen maken. De knoppen hebben als voordeel dat ze heel makkelijk te installeren zijn en zijn in sommige gevallen dus veel sneller en goedloper aan te brengen. De verkeerslichten bij bijvoorbeeld de Oostkousdijk worden later dit jaar vervangen. Dan komen er 'gewone' tikers. De huidige knoppen kunnen dan weer elders worden toegepast. Deze tijdelijke knoppen hebben wel de trilfunctie. De gemeente heeft nooit stilgestaan bij het al dan niet trillen van de knop. Indien hier echt behoefte aan is, zal de afdeling mobiliteit bekijken wat de mogelijkheden zijn.

Vrije tijd: Sport en cultuur

Algemene reactie

De gemeente en specifiek de afdeling Sport en Cultuur heeft de ambitie dat iedere Rotterdammer op zijn of haar eigen manier kan bewegen en iedereen kan deelnemen aan culturele activiteiten.

Sport

Als gemeente organiseren we zelf geen sport- en beweegaanbod. We laten dit over aan de partijen in de stad die er kennis van hebben: de sport- en beweegaanbieders en de culturele organisaties in de stad. Op het gebied van sport- en bewegen zetten we in op de verschillende mogelijkheden om te kunnen sporten en bewegen in de stad. Bijvoorbeeld in de buitenruimte, maar ook bij verschillende sport- en beweegaanbieders. Samen met het Sportsupport en Sportbedrijf stimuleren we hen om sport- en beweegaanbod op te starten en aan te passen aan de behoeftes van de Rotterdammers. Op dit moment zetten we in op het bewustwordingsproces van bij sport- en beweegaanbieders om met betrekking tot het VN-verdrag inzake gelijke rechten voor mensen met een beperking.

Cultuur

Als gemeente faciliteren we de culturele en creatieve sector om cultureel aanbod te realiseren in heel Rotterdam, centrum en andere gebieden. We doen dat door middel van structurele en incidentele subsidies, beleidsontwikkeling en het vergroten van bewustzijn op het gebied van het beleidsspeerpunt Inclusiviteit in de nieuwe Cultuurplanperiode 2021-2024.

Het cultuuraanbod in Rotterdam moet zoveel mogelijk toegankelijk worden gemaakt door het wegnemen van drempels: fysiek (toegang tot gebouwen en/of activiteiten), sociaal (inclusief publiek) en informatie (toegankelijke informatie). Culturele instellingen moeten hun beleid op het gebied van inclusiviteit en toegankelijkheid in hun cultuurplan aanvraag beschrijven.

Van de categorieën B/C evenementen is een scan gemaakt van de toegankelijkheid. Met advies van de Brede Raad is een uitgebreide checklist opgesteld voor organisatoren van evenementen met 'tips en tops' op het gebied van toegankelijke evenementen, die binnenkort wordt verspreid. Er vindt daarna een evaluatie plaats van de resultaten en het vervolg. Het financieel toegankelijk houden van cultuuraanbod, gebeurt bijvoorbeeld door het Jeugdfonds Cultuur, Rotterdampas en acties uit de sector zelf, zoals gratis toegang. De randvoorwaarden om te kunnen participeren in de vorm van sporten of deelnemen aan culturele activiteiten, zoals financiële middelen, vervoer en persoonlijke begeleiding, liggen bij andere afdelingen binnen de gemeente. We stemmen intern af op welke manier we dit kunnen optimaliseren. Afdelingen stemmen zelf af met individuele klanten, aanvragers of instellingen.

Reactie op de adviezen

Met betrekking tot sport en cultuur adviseert de Brede Raad 010 de gemeente Rotterdam:

- *speciale ritten te organiseren voor deelname aan sport en cultuur, zodat mensen er op kunnen rekenen dat ze op tijd aanwezig kunnen zijn.*

In het advies wordt niet gespecificeerd via welke voorziening er speciale ritten georganiseerd moeten gaan worden. De gemeente Rotterdam verstrekt indicaties voor een vervoersvoorziening (bijvoorbeeld collectief aanvullend vervoer) aan Rotterdammers die beperkingen ondervinden om zich zelfstandig te verplaatsen. Op deze manier kunnen ook Rotterdammers met een beperking in hun mobiliteit sport- en cultuuractiviteiten bezoeken. Daarmee zijn deze afspraken onderdeel van het contract met de aanbieder en sturen we als gemeente op de naleving van de afspraken uit het contract.

- *met ervaringsdeskundigen in gesprek te gaan om mogelijke oplossingen te bedenken om de financiële belemmeringen tot deelname aan sport en cultuur te overbruggen.*

Het signaal dat het voor mensen met een kleine beurs moeilijk is om deel te nemen aan sport en cultuur is bekend. Er zijn verschillende mogelijkheden om hen te laten deelnemen aan sport en cultuur. Bijvoorbeeld het Jeugdfonds voor sport- en cultuuractiviteiten voor kinderen tot en met 17 jaar, de Rotterdampas welke voor minima voor een lage prijs aan te schaffen is en verschillende activiteiten gratis of met korting worden aangeboden.

Ook wordt voor jeugd en jongeren educatief aanbod op het gebied van sport en cultuur aangeboden in het onderwijs (primair, voortgezet, speciaal onderwijs, mbo). Ook worden sport- en cultuurcoaches ingezet om meer kinderen en jongeren te bereiken met aanbod op en buiten school.

Daarnaast is specifiek aanbod ontwikkeld voor inclusieve activiteiten zoals Boijmans Ongehoord en Ongezien voor mensen met respectievelijk een audio of visuele beperking. Theater Babel en Misiconi Dans hebben een inclusief theater en dansgezelschap waarmee zijn voorstellingen produceren en presenteren.

Vanuit afdeling Sport is er de mogelijkheid voor sport- en beweegaanbieders met aangepast aanbod voor mensen met een beperking om subsidie aan te vragen als een tegemoetkoming voor de extra kosten die zij hebben voor het aangepaste aanbod, bijvoorbeeld voor extra huurkosten of de inzet van een extra trainer. Hiervoor voorkomen we dat de contributie onevenredig hoog wordt.

Daarnaast zijn er verschillende culturele instellingen die gratis activiteiten aanbieden.

Op het gebied van sport heeft de Partij van de Arbeid in 2019 een initiatiefnota ingediend voor een sportfonds voor volwassenen. Onder andere voor mensen met een beperking. Op dit moment vinden er oriënterende gesprekken plaats om een pilot uit te voeren om te onderzoeken of financiële problematiek sportdeelname in de weg staat. Het in gesprek gaan met ervaringsdeskundigen wordt een onderdeel worden van deze pilot.

- *sporten in een reguliere sportschool beschikbaar te maken door ervoor te zorgen dat begeleiders van mensen met een beperking niet hoeven te betalen voor een abonnement.*
- *een vrijwilligerspool van buddy's op te richten die kosteloos mee kunnen met mensen met een beperking naar sport of cultuur.*

De afdeling Sport en Cultuur heeft werkt aan het doel dat iedere Rotterdammer op zijn of haar eigen manier kan bewegen en kan deelnemen aan culturele activiteiten. Wij faciliteren als gemeente dat mensen met een beperking, ook als zij een kleine beurs hebben of begeleiding nodig hebben, kunnen sporten of een culturele activiteit te bezoeken. Dit ondersteunen we op verschillende manieren:

- We zetten erop in dat er verschillende mogelijkheden in de stad zijn om te kunnen sporten en bewegen of deel te nemen aan culturele activiteiten. De uitvoering van dit aanbod ligt bij de organisaties in de stad. Er zijn bijvoorbeeld enkele culturele instellingen in de stad die gratis activiteiten aanbieden of waarbij de begeleider gratis naar binnen mag. Bij Feyenoord is er een blindentribune voor supporters met een visuele beperking. Via een hoofdtelefoon kunnen zij met speciaal commentaar de wedstrijd volgen. De begeleider kan gratis mee. Zij hebben ook extra toegankelijke plekken. Voor een dergelijke plaats geldt een gereduceerd tarief. De begeleider betaalt het normale tarief.
- De drempel voor mensen met een beperking om deel te nemen aan sport en culturele activiteiten proberen we zo laag mogelijk te houden. Bijvoorbeeld door middel van

financiële ondersteuning via het Jeugdfonds voor sport- en cultuuractiviteiten voor kinderen tot en met 17 jaar en de Rotterdampas waarbij verschillende activiteiten gratis of met korting worden aangeboden, bijvoorbeeld gratis naar alle Rotterdamse musea of 1x gratis zwemmen in alle Rotterdamse zwembaden.

- Voor mantelzorgers is het mogelijk om een gratis Rotterdampas met €25 OV-vergoeding krijgen als zij een mantelzorgverklaring invullen op de website van de gemeente.

Uit het advies van de Brede Raad komt niet duidelijk naar voren of de begeleiders daadwerkelijk meesporten of alleen begeleiding bieden zodat de persoon met een beperking kan sporten.

Voor begeleiding naar en deelname aan deze sport- en culturele activiteiten wordt er in eerste instantie gekeken naar de mogelijkheden die een persoon zelf heeft, denk bijvoorbeeld aan familie, mantelzorgers of de inzet van vrijwilligers.

Daarnaast zijn er verschillende culturele organisaties die begeleiding op locatie kunnen bieden. Hiervoor kan contact worden opgenomen met de organisatie.

Er zijn ook verschillende sport- en beweegaanbieders in de stad met aanbod voor mensen met een beperking. Deze sport- en beweegaanbieders kunnen een beroep doen op de subsidieregeling aangepast sporten om extra begeleiding in te zetten. Deze begeleiding is bestemd voor tijdens het sporten.

Het aanbieden van gratis sporten voor de begeleider kunnen we niet verwachten van de sport- en beweegaanbieders, omdat zij inkomsten missen. Daarnaast staat het op gespannen voet met wat we in de stad willen stimuleren (Rotterdammers die naar elkaar omkijken, niet vanuit een financieel motief maar vanuit een onderling contact/elkaar kennen of ook iets voor een ander willen doen).

Voor het vinden van een buddy of vrijwilliger om mee te gaan naar sport is er reeds een digitaal vrijwilligersplatform, dat nu nog 'Rotterdammers voor elkaar' heet maar vanaf 1 mei 2020 de naam zorgzaam010 zal krijgen. Mensen kunnen zich opgeven als maatje of een oproep voor een maatje plaatsen. Dit kunnen alle soorten maatjes zijn, van wandelmaatjes tot taalmaatje. Ook sportmaatjes kunnen zich hier aanbieden en gevonden worden. Vanuit de gemeente faciliteren wij op deze manier dat mensen elkaar kunnen vinden en helpen. Maatjes kunnen zich in de toekomst op het platform ook opgeven voor trainingen voor maatjes en contact leggen met andere vrijwilligers of vrijwilligersorganisaties. Op die manier ondersteunen wij de Rotterdammers die zich inzetten voor elkaar.

- *eisen te stellen aan de toegankelijkheid bij het verstrekken van vergunningen aan de horeca.*

Een vergunning wordt verleend in het kader van openbare orde en het woon- en leefklimaat en niet in het kader van toegankelijkheid. Natuurlijk dient een inrichting wel gewoon aan het bouwbesluit te voldoen.

- *ervoor te zorgen dat er betrouwbare informatie over de toegankelijkheid van de Rotterdamse horeca beschikbaar is. Daarvoor kan de reeds bestaande app Ongehinderd gebruikt worden.*
- *te zorgen voor goede informatie over de toegankelijkheid van het culturele aanbod en sportlocaties en hiervoor de reeds bestaande app Ongehinderd te gebruiken. Het is vervolgens belangrijk deze informatie ook onder de aandacht van Rotterdammers te brengen.*

Beschikbaarheid van informatie over toegankelijkheid van de horeca vinden wij ook erg belangrijk. De inzet van de gemeente is er met name op gericht om dit onder de aandacht van de ondernemers te brengen en het vermelden te stimuleren. In 2020 gaan wij onderzoeken hoe wij dit kunnen versterken. Het staat ondernemers vrij om zich aan te melden bij en te betalen voor een vermelding bij Ongehinderd, maar als zij een andere vorm kiezen, bijvoorbeeld een vermelding op de eigen of een andere website, dan is dat ook goed bruikbaar.

Eerder ontving Rotterdam met haar toiletbeleid al het predicaat 'Koploper gemeente'. Voor velen is een toilet simpelweg noodzakelijk. Daarom maakt de gemeente zich hard voor meer toegankelijke openbare en opengestelde toiletten. Onder andere is daarom de proef 'Propere Plee' geïntroduceerd. De cafés, restaurants en hotels die hieraan meewerken laten met een groene sticker op de deur zien dat het publiek gratis van het toilet gebruik mag maken. De sticker geeft ook aan of het kleinste kamertje toegankelijk is voor rolstoelgebruikers. De bedrijven zijn te vinden in de HogeNood-app. De app laat de route naar het dichtstbijzijnde toegankelijke toilet zien, net als het soort voorzieningen.

Wonen

Op het gebied van wonen adviseert de Brede Raad 010 de gemeente Rotterdam:

- *een verhuismanager aan te stellen voor mensen met een beperking, iemand die hen adviseert en begeleidt naar een voor hen ideale woonsituatie.*

De gemeente Rotterdam heeft twee verhuismanagers voor mensen met een beperking aangesteld: dit zijn WMO-adviseurs die nu een nieuwe functie hebben: Adviseur Wonen. Zij helpen en begeleiden mensen met een medisch urgentieverklaring naar een geschikte woning.

Het gaat dan bijvoorbeeld om mensen die een rolstoelgeschikte woning zoeken of een allergen vrije woning.

Deze adviseurs werken nauw samen met de woningcorporaties en de SUWR om voor deze mensen/gezinnen een passende woning te vinden.

Verder is er per 1 februari 2020 een seniorenmakelaar gestart in Rotterdam. Dit is een senior WMO-adviseur die zich specifiek gaat bezighouden met senioren met een verhuishens die in een ongeschikte woning wonen om deze mensen te helpen te verhuizen naar een voor hen geschikte woning.

De seniorenmakelaar werkt voor zowel de gemeente als voor de woningcorporaties. WMO-adviseurs of corporatiemedewerkers kunnen senioren met een verhuishens dus doorverwijzen naar de seniorenmakelaar en die zal deze mensen verder helpen en begeleiden bij de zoektocht naar een geschikte woning.

- *te zorgen voor deelscootmobielen, voor de mensen die de ruimte niet hebben en waar een scootmobiel i.v.m. de veiligheid niet gestald kunnen worden.*

Voor wat betreft de scootmobielen is er nu een tijdelijke subsidie beschikbaar gesteld vanuit de gemeente waar woningcorporaties in 2019 en 2020 een aanvraag kunnen doen om extra scootmobielstallingen in hun complexen te realiseren zodat men de scootmobiel veilig kan stallen. Er zijn in de stad al pilots met deelscootmobielen. Er wordt onderzocht in hoeverre dit een succes is en of dat eventueel uitgebreid gaat worden.

Zorg, welzijn en ondersteuning

Voor de zorg, welzijn en ondersteuning adviseert de Brede Raad 010 de gemeente Rotterdam:

- *de samenwerking te verbeteren tussen de verschillende instanties die betrokken zijn bij het realiseren van hulp, zorg en ondersteuning.*
- *zorgarrangeurs in te stellen die samen met de klant passende hulp organiseert.*

Wij zien, net als u, dat de samenwerking en afstemming van zorg rond een cliënt soms niet loopt zoals we willen en dat cliënten hier helaas last van hebben. Ook herkennen we dat sommige Rotterdammers hulp nodig hebben waar zij terecht kunnen met hun ondersteuningsvraag, het stellen van de juiste vraag en/of het vinden van een zorgaanbieder die past bij hun vraag.

De VraagWijzers in de stad helpen Rotterdammers met een (ondersteunings)vraag om passende hulp te krijgen. Zij kunnen hen ook helpen bij de keuze voor een passende zorgaanbieder. Rotterdammers kunnen tevens gebruik maken van onafhankelijke cliëntondersteuning. Zowel de VraagWijzers als de wijkteams werken met een breed scala aan partijen in de stad en de wijken samen. Door deze samenwerking komen ook cliënten in beeld die zelf niet weten waar zij terecht kunnen als zij hulp of ondersteuning nodig hebben.

U signaleert daarnaast dat de samenwerking en afstemming van zorg rond een cliënt niet altijd goed loopt. Uit uw eerdere advies over Langer Thuis begrijpen wij dat u met name verbetermogelijkheden ziet voor onderlinge casusafstemming en regie en een herkenbaar aanspreekpunt voor bewoners. Als zorg en ondersteuning nodig is kijkt een casemanager of medewerker van een zorgaanbieder met de cliënt hoe de ondersteuning wordt georganiseerd. Door te werken met een Wmo-arrangement stimuleren wij integrale zorglevering en een herkenbaar aanspreekpunt voor de cliënt (de gemeente voor de indicatie, de zorgaanbieder voor de organisatie en levering van de zorg). Ook geven de afspraken over de ingekochte Wmo-zorg ruimte om deze zorg of de medewerker die deze levert af te stemmen c.q. te combineren met zorg(levering) vanuit de Zorgverzekeringswet en de Wet Langdurige Zorg.

Wij delen met u dat het bovenstaande onverlet laat dat de samenwerking rond een cliënt soms beter kan en moet. Zorg in samenhang is voor de gemeente één van de thema's waarop we komende jaren dan ook verder inzetten. Als stelselverantwoordelijke wil de gemeente de regie op samenwerking in de stad meer naar zich toetrekken, duidelijkere (contract)afspraken maken over samenwerken en partijen die zich daar onverhoopt onvoldoende aan houden op aanspreken. Ook zien we dat voor sommige cliënten meer focus en variatie in de aanpak en het ondersteuningsaanbod nodig is. In het beleidsplan zorg, welzijn en jeugdhulp wordt uitgewerkt hoe we hier (verder) vorm en inhoud aan geven.

We beogen met bovenstaande aanpak cliënten sneller bij passende zorg en ondersteuning te krijgen en samenwerking en gemeenschappelijke inzet en samenhang in de zorg en ondersteuning van een cliënt te realiseren. De functie van zorgarrangeur die u voorstelt wordt in onze aanpak al vervuld door de VraagWijzers en de Wijkteams en de medewerker(s) van de zorgaanbieder(s).

- *de toiletten in de huizen van de wijk toegankelijk te maken voor iedereen.*

De toiletten in de huizen van de Wijk zijn tijdens openingsuren altijd openbaar voor iedereen. Doel van de huizen van de Wijk is tenslotte toegankelijk te zijn voor bewoners. Met de huizen van de Wijk is er een diversiteit van 47 locaties die allemaal voorzien zijn van toiletten, gescheiden voor dames en heren en vaak ook met een mogelijkheid om het toilet te bezoeken als rolstoelgebruiker of slecht ter been. De huizen van de Wijk zijn veelal van de gemeente en worden beheerd door verschillende welzijnsorganisaties. Enkele huizen van de Wijk zijn in zelf beheer door bewoners.

Op dit moment loopt er een inventarisatie bij alle huizen van de Wijk naar welke toiletvoorzieningen er precies zijn. Doel hiervan is om de verschillende toiletten op te nemen in de Hoge Nood App welke een bewoner kan downloaden op zijn telefoon of tablet. De bewoner kan dan aan de hand van zijn huidige locatie zien waar het dichtstbijzijnde toilet is en welke bijzonderheden er zijn (bijvoorbeeld of hij wel of niet moet betalen en welke openingstijden er gelden).

De bedoeling is dat alle huizen van de Wijk voorzien worden van een sticker zodat ook aan de buitenkant van de panden te zien is dat er een openbare toilet mogelijkheid aanwezig is. De stickers geven aan of er een toilet is en of dit geschikt is voor bezoekers met een beperking. De planning voor de inventarisatie staat voor eind februari 2020, de bestickering volgt hierna.

Vervoer en persoonlijke mobiliteit

De Brede Raad 010 adviseert de gemeente Rotterdam:

- *zelf de regie te voeren over de kwaliteit van het doelgroepenvervoer. Sta er voor garant dat de klant van Trevvel bij de gemeente klachten kan indienen over Trevvel,*
- *zonder daarbij het klantnummer te hoeven noemen. En werk actief aan verbetering, desnoods met een nieuwe aanbieder.*

Wanneer gebruikers van Trevvel bij de gemeente een klacht willen indienen over Trevvel hoeven ze nu al niet het klantnummer te noemen. Wanneer Rotterdammers willen dat de gemeente richting Trevvel inhoudelijk actie onderneemt op de betreffende klacht is het wel nodig dat er persoonsgegevens van de klant geregistreerd worden om voor een oplossing te kunnen zorgen.

- *speciale ritten te organiseren voor deelname aan sport en cultuur, zodat mensen er op kunnen rekenen dat ze op tijd aanwezig kunnen zijn.*

Zie ook de beantwoording van deze zelfde vraag hierboven bij Sport en Cultuur.

In het advies wordt niet gespecificeerd via welke voorziening er speciale ritten georganiseerd moeten gaan worden. De gemeente Rotterdam verstrekt indicaties voor een vervoersvoorziening (bijvoorbeeld collectief aanvullend vervoer) aan Rotterdammers die beperkingen ondervinden om zich zelfstandig te verplaatsen. Op deze manier kunnen ook Rotterdammers met een beperking in hun mobiliteit sport- en cultuuractiviteiten bezoeken.

De Brede Raad 010 adviseert de gemeente Rotterdam:

- *bij de metro, net als bij de trams, een teken op het perron aan te geven, waar je met je hulpmiddel kunt instappen.*
- *bij de tramhalte (daar waar veel trams stoppen) om te roepen welk nummer tram er stopt. Dit bevordert de inclusie van mensen met een visuele beperking.*
- *zorg te dragen voor een betere bejegening van mensen met een beperking door het personeel van de RET.*

De drie punten die u aanvoert t.a.v. het openbaar vervoer vallen onder de verantwoordelijkheid van de RET. Wij hebben uw punten om die reden bij de RET onder de aandacht gebracht. In reactie werd door de RET het volgende aangegeven:

1. Bij de metro is de plaats voor een rolstoel verschillend per type voertuig. Daarom is het niet mogelijk om deze plaats op het perron middels een markering aan te geven
2. Een aantal tramhaltes heeft dynamische reisinformatie palen met omroepfunctie. Als een reiziger de knop indrukt, wordt de tekst van het paneel voorgelezen inclusief het lijnummer. De overige haltes hebben geen luidspreker.
3. De RET vindt het vervelend dat men slechte ervaringen heeft met RET-personeel. In de instructie van het personeel besteedt de RET aandacht besteed aan de omgang

met reizigers, ook specifiek aan de omgang met reizigers met een beperking. Bij klachten helpt het om specifieke informatie te hebben (waar/ wanneer/ welke situatie). Dat stelt de RET in staat om de betrokken medewerker aan te spreken.

T.a.v. punt 2 heeft de gemeente aan de RET gevraagd of het ook mogelijk is om vanuit de tram zelf een omroep van het lijnnummer te doen. Wij verkeren nog in afwachting van het antwoord op deze vraag.

Werk, Arbeidsmarkt en Participatie

De Brede Raad 010 adviseert de gemeente Rotterdam het standpunt in te nemen dat zij alle inspanningen zal leveren om de kansen van Rotterdammers met een beperking of chronische ziekte te verbeteren door onder andere:

- *Werkgevers te informeren en adviseren over mensen met een beperking en arbeid, de mogelijkheden en de wet en regelgeving.*
- *Toe te werken naar financiële onafhankelijkheid van mensen met een beperking of chronische ziekte.*
- *Ook de mensen met een beperking of chronische ziekte die wel zelfstandig het minimumloon kunnen verdienen maar door hun beperking of ziekte minder kansen hebben op de arbeidsmarkt te ondersteunen bij het vinden van een baan.*

Het cluster Werk en Inkomen van de Gemeente Rotterdam zet zich dagelijks in om ook mensen met een (arbeids-)beperking zo goed mogelijk te ondersteunen bij het vinden van een baan. Dit alles doen wij vanuit de Participatiewet, waarbij altijd het doel is om iemand te begeleiden naar een niet-uitkeringsafhankelijke situatie ongeacht of diegene een beperking heeft of niet. De Participatiewet voorziet in specifieke voorzieningen om in te zetten op de werkplek bij een werkgever voor de werknemer met een arbeidsbeperking, zoals jobcoaching, werkplekaanpassingen, etc. Werkgevers worden continu actief geïnformeerd over het in dienst nemen van mensen met een beperking vanuit de bijstand en de mogelijkheden die er zijn om hierin ondersteuning vanuit de gemeente en/of het UWV te ontvangen.

In 2020 zet cluster W&I via het project 'Samen meer werk maken van loonkostensubsidie' in op betere herkenning van de doelgroep met een arbeidsbeperking in het bijstandsbestand met als doel hen meer maatwerk te bieden in de dienstverlening naar werk. Ook een campagne gericht op werkgevers om hen te stimuleren hun personeelsbestand inclusiever te maken, want hoewel we vanuit het cluster W&I veel doen om werkgevers te stimuleren mensen met een arbeidsbeperking in dienst te nemen, is het uiteindelijk aan de werkgevers zelf om de daad bij het woord te voegen.

Dienstverlening

Het concernbrede beleidsprogramma Goed Geregeld Rotterdam gaat ervan uit dat de gemeente passende dienstverlening moet leveren aan elke inwoner, ondernemer en bezoeker van Rotterdam. Dit geldt uiteraard ook aan mensen met een beperking of chronische ziekte. De signalen vanuit de Lokale Agenda Toegankelijkheid en de gesprekken met de ervaringsdeskundigen zijn voor de gemeente en ook voor cluster Dienstverlening dan ook zeer waardevol. Uitgangspunt is dat de gemeentelijke processen zo ingericht zijn dat iedereen zelfstandig zijn zaken zou moeten kunnen regelen. Vanuit de ervaring met deze doelgroep is juist die zelfstandigheid heel belangrijk en hier probeert de gemeente dan ook rekening mee te houden.

De Brede Raad 010 adviseert de gemeente Rotterdam:

- *de digitale communicatie en de toegankelijkheid voor doven en slechthorenden te verbeteren.*

Communicatie algemeen

De gemeente Rotterdam werkt hard aan duidelijke taal. Er wordt geëxperimenteerd met beeldbrieven, zoals de vernieuwde 'Paspoortbrieven' waarin weinig tekst en veel foto's zijn opgenomen. Verschillende versies zijn daarbij getest met diverse doelgroepen waaronder licht verstandelijk beperkte Rotterdammers. Uiteindelijk blijkt iedereen het fijn te vinden om een duidelijke actiegerichte brief te ontvangen van de gemeente en zijn de brieven blijvend aangepast. Daar waar het kan worden geleerde lessen uit dit traject doorgevoerd in alle brieven. Het concernbrede project Duidelijke Taal hamert erop dat ambtelijk en juridisch taalgebruik uit brieven en e-mails geschrapt worden en geschreven moet worden vanuit de ontvanger. Hiervoor worden taalcoaches ingezet en brieven workshops gegeven. Dit heeft de blijvende aandacht bij communicatie-en beleidsmedewerkers maar daarmee zijn niet alle brieven in één keer aangepast. Duidelijke en attente communicatie is ook passende dienstverlening, de aanbevelingen vanuit de LAT helpen om dit blijvend onder de aandacht te houden.

Digitale communicatie

Alle pdf-formulieren op de website Rotterdam.nl moeten voldoen aan de toegankelijkheidsnormen. Momenteel worden alle formulieren onder handen genomen en de redactie plaatst geen formulieren die niet aan de gestelde eisen voldoen. Communicatiebureau 'Voor de boeg' is speciaal ingehuurd om deze klus te klaren en alle pdf's op Rotterdam.nl aan te passen. Hierdoor voorkom je dat formulieren digitaal ingevuld kunnen worden maar niet digitaal ondertekend. Alsnog printen, tekenen, opnieuw inscannen en dan opsturen via de mail is hiermee verleden tijd. Passende dienstverlening voor iedereen maar zeker ook voor mensen met een beperking of chronische ziekte waar dit een enorme ergernis voor is.

Toegankelijke communicatie voor mensen met een auditieve beperking

Het is bekend dat doven en slechthorenden een andere taalbeleving hebben waardoor zij de teksten op Rotterdam.nl niet altijd goed begrijpen. Vanuit gesprekken met ervaringsdeskundigen begeleid door een tolk zijn de issues geïventariseerd. Duidelijk is geworden dat we met alleen B1 taalgebruik niet voldoen aan de wensen. Er wordt gekeken hoe we beter kunnen inspelen op de behoefte van deze doelgroep. Onderzocht wordt of we meer kunnen doen met ondertitelde filmpjes of op veel bezochte pagina's een digitale gebaren tolk kunnen inzetten. Hiermee kan tegemoet worden gekomen aan de wens van autonomie zodat iedereen hun zaken zoveel mogelijk zelfstandig kan regelen bij de gemeente, ook digitaal. De mogelijkheid van Beeldbellen met 14 010 of inzicht in het gebruik van de Tolktelefoon is uitgevraagd bij Ro Entree.

- *de toegankelijkheid van de gemeentelijke loketten te verbeteren. Mensen met een beperking of chronische ziekte moeten bij de gemeente zelfstandig hun zaken kunnen regelen. Ga hiervoor in gesprek met ervaringsdeskundigen.*

Bij de herinrichting van de publiekslocaties is al beter ingespeeld op mensen met een beperking. Ook het gastvrijheidselement is met de gastheren-en vrouwen beter dan voorheen ingevoerd voor alle klanten. De voorbeelden die genoemd worden betreurd en zouden niet voor mogen komen. De medewerkers van gastonthaal én de beveiligers hebben juist de opdracht mensen te helpen die het niet zelf kunnen. Opmerkingen als 'Had u maar een begeleider moeten meenemen' mogen niet gemaakt worden. Hierop zal extra toegezien worden.

Ook het wisselen tussen een lage balie en een hoge balie mag niet voorkomen. De nieuwe locaties zijn voorzien van lage balies inclusief de daarvoor mobiele beschikbare middelen. Er is geen apparaat waar een handtekening gezet moet worden, wel een kaartje. Daarnaast maken de publiekslocaties gebruik van een apparaat voor vingerafdrukken. Die zou samen met de pinautomaat op een lage balie moeten staan. En anders moet de medewerker het pakken en is het niet de bedoeling dat de klant heen en weer hoeft te lopen/rijden. Hier is duidelijk niet gewerkt volgens protocol en iets fout gegaan. Ook dit signaal zal gedeeld worden met de baliemedewerkers waarbij men herinnerd wordt aan de afspraken.