

# Opgave Toegankelijke organisatie

## Werkgroep Toegankelijkheid

### 1. Opdracht en rol werkgroep

#### **Resultaten** (wat willen we bereiken?)

1. de toegang tot de gemeentelijke organisatie verbetert structureel voor ambtenaren met een (niet) zichtbare handicap en/of chronische ziekte.
2. niemand wordt of voelt zich belemmerd bij het werk. We willen dat alle collega's zich kunnen ontwikkelen en gelijkwaardig bejegend worden. Zodat iedereen gelijke kansen heeft en we niemand buiten sluiten.

#### **Scope** (waar gaat het over?)

- De rol van de gemeente Amsterdam als werkgever m.b.t. toegankelijkheid (de interne organisatie/werken bij de gemeente Amsterdam is goed toegankelijk voor werknemers (vast, inhuur, stagiaires))
- De opgave focust zich op de doelgroep VN-Verdrag Handicap, werknemers met een (niet) zichtbare handicap en/of chronische ziekte en/of neurodivers brein. Het uitgangspunt is dat wanneer de organisatie goed toegankelijk is voor deze "doelgroep" (zeer divers), de toegankelijkheid voor alle werknemers verbetert.
- Toegankelijkheid komt terug in alles. De opgave focust zich op het verbeteren van de fysieke, sociale en digitale toegankelijkheid. Iedereen moet er goed bij kunnen (horen), zowel fysiek als online.

#### **Opdracht** (wat gaan we daarvoor doen?)

- Overzicht van aanknopingspunten van de huidige praktijk (Wat gebeurt er al? Wat gaat goed? Wat kan beter? Wat zijn relevante best practices en wat kunnen we hiervan leren?)
- Overzicht van quickwins (**2 per directie**), ingedeeld per onderdeel van directies en in samenhang.
- Opstellen van een integraal totaalplan, met daarin ambities, doelen en resultaten. De wijze van monitoren, sturingsmogelijkheden (bijv. indicatoren), begroting, verantwoordelijkheden en hoe dit actieplan op te hangen binnen de organisatie. Hierbij wordt ingegaan op de korte, middellange en lange termijn.

#### **Voorwaarden**

- Betrekken van medewerkers met kennis en ervaring
- Integrale benadering
- Afstemming met de Stuurgroep Toegankelijkheid (directeuren DII, FB, P&O en GV)

## Betrokkenen en rolverdeling

- Bestuurlijk opdrachtgever: wethouder
- Ambtelijk opdrachtgevers: GS en 5.1, 2, e 5.1, 2, e
- Projectteam / strategisch programmamanager Toegankelijkheid: trekkers opdracht
- Contactpersoon/kwaliteitscheck verantwoordelijk bureau: kwartiermaker I&D
- Stuurgroep Toegankelijkheid: aanjagen van de opgave en strategische afstemming a.d.h.v. voorstellen
- Werkgroep Toegankelijkheid: ambtelijke afstemming en voorbereiding van de stuurgroep
- SNAB en Maat en Daad: adviesrol
- Medewerkers en ervaringsdeskundigen: inbreng op inhoud en ervaring

## Rollen werkgroep en stuurgroep

Een van de voorwaarden van deze opdracht is dat medewerkers en ervaringsdeskundigen goed worden betrokken. Immers kunnen zij het beste aangeven wat er gebeurt, wat verbetering nodig heeft en hoe dit het beste kan worden geregeld.

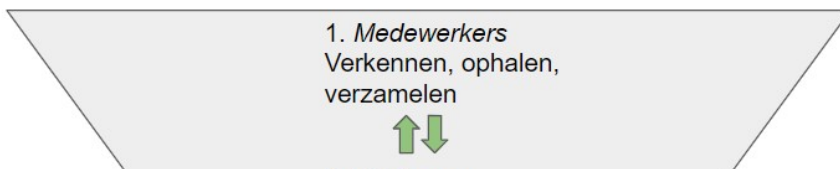
- *Voorbeeld inbreng medewerkers: beantwoording vragen t.b.v. overzicht van aanknopingspunten van de huidige praktijk: wat gebeurt er binnen een directie al op het gebied van toegankelijkheid? (zowel intern binnen de eigen directie (quick wins) als centraal voor de hele organisatie (actieprogramma)) Wat gaat goed en wat kan er beter? Wat zijn relevante best practices waar we van kunnen leren?*

De inbreng en ideeën worden periodiek besproken in de werkgroep Toegankelijkheid, zodat deze ideeën kunnen worden getrechterd tot voorstellen voor de stuurgroep en vooraf ambtelijke afstemming tussen directies plaatsvindt. De leden zijn betrokken bij dit dossier en treden op als schakel tussen het projectteam en de directie, zodat wordt geleverd wat nodig is om de planning van dit project te halen/bij te sturen.

- *Voorbeeld inbreng werkgroep: geeft het opgehaalde beeld een goede weergave van de stand van zaken en verbeterpunten? Missen hierin nog punten? Hoe kan dit het beste worden uitgerold binnen de directie/organisatie? Wat heeft prioriteit? Wat hebben we van elkaar nodig, hoe werken we samen? Wat hebben we nodig van de directeur(en), stuurgroep of organisatie? Hoe brengen we hun in positie om hierover een besluit te nemen?*

Gedragen doelstellingen, (bij)sturing en middelen zijn voor de uitvoering essentieel. De stuurgroep heeft zich daarom de rol toebedeeld als aanjager van dit thema. Zij volgen het project nauw betrokken en dragen zorg voor de nodige doorbraken en besluiten op directieniveau.

- *Voorbeeldvragen inbreng stuurgroep: akkoord met de visie, doelstellingen t.a.v. toegankelijkheid? Hoe organiseren we budget, sturing en commitment voor de uitvoering van deze doelstellingen?*



## 2. Quick wins

De inbreng voor potentiële quick wins uit gesprekken en bijeenkomsten worden hieronder weergegeven. Dit overzicht wordt bijgewerkt en periodiek besproken met de werkgroep om te komen tot verbeterlagen en een uiteindelijk voorstel.

- horen deze thuis in het rijtje quick wins?
- interessant voor welke directie(s)?
- wat ontbreekt nog? Hoe komen we aan deze info?
- aanvullingen, aanscherpingen

Mogelijke quick wins				
Algemeen	Alle directies en stadsdelen			
<b>Exit Gesprekken voeren</b> Leidinggevenden voeren in alle gevallen exitgesprekken met vertrekkende medewerkers en besteden daarin onder meer aandacht aan inclusie en diversiteit.				
Directie specifiek	DII	GV	FB	P & O
<b>Toegankelijkheid aanbod trainingen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gefaseerde check toegankelijkheid van het aanbod trainingen op (1) de toegankelijkheid van de training en (2) de inhoud van de training.</li> <li>- Overzicht criteria van een toegankelijke training</li> </ul>				

<b>Bewustzijn Toegankelijkheid en handelingsperspectieven</b> - Programma onboarding				
<b>Ontwikkelen format Exit Gesprekken</b> - Format voor exitgesprekken wordt ontwikkeld. Relatie tot dashboard sociale veiligheid: wat moeten we weten, meten, registreren en hoe gaan we dat bijhouden?				
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ter info: de portefeuille ambtenarenhuisvesting bevat ongeveer 100 panden, waarbij we voor onderstaande bullets adviseren om te starten met de locaties stadhuis en stadsdeelkantoren : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Uitzetten van het laten uitvoeren van de gap analyse op beide toegankelijkheidsnormen (gap analyse uitvoeren is middel/lange termijn)</li> <li>○ Communicatie in panden bij entree/liftkernen en intranet wat er al beschikbaar is (bv miva-toiletten, prikkelarme ruimtes, audioruimtes etc.)</li> <li>○ Trappen in de panden laten voldoen aan de eisen uit bouwbesluit (markeringen en leuning) in het kader van visuele toegankelijkheid en veiligheid</li> </ul> </li> </ul>				
<b>Waar horen deze thuis?</b>				
<b>Implementatie Handreiking inclusief inkopen waarborgen</b> - Implementatie en borging van de Handreiking Inclusief Inkopen. De Handreiking is vastgesteld, maar hoe wordt deze toegepast? (Moet hiervoor nog wat gebeuren (directie specifiek) of is het nu aan alle directies en stadsdelen om hier aandacht aan te besteden? (algemeen))				
<b>Informatie over toegankelijkheid duidelijk &amp; vindbaar</b> - O.a. informatievoorziening van de bestaande mogelijkheden verbeteren op Intranet (voor HR adviseurs, LG en medewerkers) - Op verzoek van trekkers & medewerkers n.a.v. kennissessie Wie verantwoordelijk?				
<b>Budget en capaciteit voor toegankelijkheid</b> - Verzoek tot meebewegingsgelden indienen bij stedelijk directeur bedrijfsvoering, omdat de gemeente meer mensen met een beperking in dienst wilt en budget beschikbaar moet worden gemaakt voor evt. maatwerk. - Iedere directie stelt uren beschikbaar om toegankelijkheid te verbeteren (= onderdeel van I&D)				
<b>Toegankelijkheid evenementen - quick win of een centraal doel?</b> - Checklist organisatie toegankelijk evenement / bijeenkomst				

- Overzicht toegankelijke locaties (intern en extern) Wie verantwoordelijk?				
<b>Beschikbaarheid aangepaste werkplekken</b> - Nudging inzetten voor het beschikbaar houden van bepaalde werkplekken. Collega's zouden geen stress moeten ervaren om wel/geen geschikte werkplek te hebben als ze niet als eerste op kantoor zijn				
<b>Omgang maatwerkvoorzieningen</b> - De norm 'arbo goedgekeurde werkplek' is niet per se geschikt voor iemand met een beperking. De standaard zal nooit voor iedereen toegankelijk zijn, dus maatwerkvoorzieningen zijn erg belangrijk. De catalogus is nooit compleet en uiteindelijk weet de medewerker zelf heel goed wat hij nodig heeft. Deze aanvraag moet toegankelijker (voorschieten en declareren is niet voor iedereen)				
<b>Waar kunnen medewerkers terecht als zij vastlopen?</b> - De centrale arbo adviseur is recentelijk wegbezuinigd. Er worden nu per directie preventiemedewerkers aangesteld die collega's begeleiden. Hoe loopt dit in de uitvoering?				
<b>Op alle invulformulieren een toegankelijkheids veld toevoegen</b>				
<b>Handreiking bij handelingsverlegenheid</b> Soms is het ook gewoon lastig of ongemakkelijk. Wat vindt een collega fijn? Soms is dit afwachten en soms ook proactief benaderen.				
<b>Overzicht contactpunten toegankelijkheid</b> Er is overzicht wie zich bezighoudt met toegankelijkheid en op wat voor manier. Bijvoorbeeld, door een periodieke bijeenkomst voor deze collega's en/of een overzicht op TamTam. (= nieuw, 19-08)				

### 3. Centrale doelstellingen, acties en indicatoren

De inbreng voor potentiële doelstellingen en bijbehorende acties uit gesprekken en bijeenkomsten worden hieronder weergegeven. Dit overzicht wordt bijgewerkt en periodiek besproken met de werkgroep om te komen tot verbeterlagen en een uiteindelijk voorstel aan de stuurgroep.

- horen deze thuis in het overzicht centrale doelstellingen?
- kan het concreter, scherper?
- wat is hiervoor nodig?
- welke directie is actiehouder? Welke directies zijn hierbij betrokken? Wat vraagt

de  
 samenwerking?  
 → wat ontbreekt nog? Hoe komen we aan deze info?

Centrale doelstellingen en acties	DII	GV	FB	P & O
De gemeentelijke organisatie is toegankelijk voor iedere ambtenaar. Geen collega wordt of voelt zich belemmerd bij, of buitengesloten tijdens het werk.				
1. Panden waar ambtenaren zijn gehuisvest voldoen aan strenge toegankelijkheidseisen (ITS, tenzij onmogelijk)				
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Indexatie toegankelijkheidsscans</li> <li>➤ Meerjaren Planning (rekening houdend met MJOP)</li> <li>➤ Samenwerking GV en FB</li> <li>➤ Demarcatielijst eigenaar &amp; beheer, mandaatverlening voor grijze gebieden?</li> <li>➤ Parkeergelegenheid, bereikbaarheid (OV)</li> </ul>				
2. De gemeente biedt proactieve ondersteuning om medewerkers te ontlasten (samenhang 3) / Het aanbod hulpmiddelen is duidelijk en inclusief. De aanvraag is laagdrempelig en wordt snel en effectief opgepakt.				
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Wie is probleemhouder? Vaak degene met een beperking. Dat moet anders.</li> <li>➤ Idee: buddysteem - een aantal personen aanstellen/opleiden die toegang hebben tot verschillende backoffices om klantreis van medewerker over te nemen (niet 10 x je verhaal bij verschillende kanalen, geen nummertje bij een servicepunt).</li> <li>➤ Actief vragen wat mensen nodig hebben om hun werk te doen (en dit vervolgens borgen in het systeem)</li> <li>➤ Mogelijkheid tot agenderen (van uitvoering naar beleid)</li> <li>➤ Mandaat regelen ter voorkoming vastlopen casuïstiek</li> <li>➤ Maat &amp; Daad wordt overbodig gemaakt</li> <li>➤ Hulpvragen worden binnen X dagen opgepakt door backoffice</li> <li>➤ Houding: wat heb jij nodig? I.p.v. je hebt een 'vinkje' nodig van een ander om ergens recht op te hebben.             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Als een collega wat nodig heeft, duurt dat proces hartstikke lang. Je hebt vinkjes nodig van iemand in functie terwijl deze persoon zelf beter weet wat hij wel/niet nodig heeft.</li> </ul> </li> </ul>				

3. Systemen faciliteren bewustzijn, monitoring en integrale samenwerking (samenhang 2)				
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Bijvoorbeeld, in Mijn P&amp;O vragen opnemen over de middelen die de medewerker nodig heeft om zijn werk te doen. Zo groeit het besef onder leidinggevenden dat ze hierin een taak hebben.</li> <li>➤ De nodige voorzieningen in het systeem linken aan de desbetreffende backoffices, zodat de medewerker voor dezelfde hulpvraag niet bij meerdere backoffices een aanvraag moet doen.</li> <li>➤ Samenwerking: P&amp;O (systeem), FB (werkplek), DII (digitale voorzieningen) - er zijn hierover eerder afspraken gemaakt die in een proces zijn vastgelegd (?)</li> <li>➤ Versterken van de samenwerking met andere bedrijfsvoeringsdisciplines als het gaat om onboarding van nieuwe medewerkers irt toegankelijkheid. Concreet: alle dienstverlening m.b.t. toegankelijke werkomgeving (FB) /werkplek (ICT/Arbo) en ondersteuning (P&amp;O) dichtbij elkaar georganiseerd.</li> </ul>				
4. Interne overleggen, bijeenkomsten, evenementen (inhoudelijke en sociale activiteiten) worden op toegankelijke wijze georganiseerd.				
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Checklist toegankelijke evenementen</li> <li>➤ Overzicht toegankelijke locaties</li> </ul>				

## 4. Planning en beslismomenten

### Deadlines

- De GS (opdrachtgever) heeft verzocht om in september een overzicht te geven van 2 quick wins per directie om de toegankelijkheid van de organisatieonderdelen te verbeteren.
- De GS (opdrachtgever) heeft verzocht om een overzicht van interventies op basis van ervaring, expertise en externe voorbeelden van gelijksoortige organisaties. Dit voor de directies om aan te toetsen of zij hieraan voldoen. Moet worden meegestuurd voor de Stuurgroep van 12 september (dus week eerder af).
- Concept-strategisch uitvoeringsdocument wordt in oktober besproken met de wethouder. Dit betreft een voortgangs update. Een conceptversie van de uitvoering van de totaalopdracht tot dusver.
- Het centrale actieprogramma toegankelijke organisatie (bestuurlijke doelstellingen, meerjarenplanning, begroting, actiehouders, monitoringsvoorstel) wordt verwacht om in 2024 (ambtelijk) op te leveren.

## Vaste agendapunten

Vaste agendapunten (periodiek)	
<b>Werkgroep</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actielijsten (werkgroep &amp; stuurgroep)</li> <li>- Planning en beslismomenten</li> <li>- Voortgang quick wins</li> <li>- Voortgang centrale doelstellingen</li> </ul>	<b>Stuurgroep</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verslag en actielijst</li> <li>- Toelichting stand van zaken en ontwikkelingen</li> <li>- Planning en beslismomenten</li> </ul>

## Planning bijeenkomsten en inhoud

Data	Agenda's en bijeenkomsten
<b>Cyclus 1</b>	
<b>8 juli</b>	<b>Werkgroep</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actielijst(en) (<i>periodiek</i>)</li> <li>• Werkwijze werkgroep/stuurgroep</li> <li>• Planning en beslismomenten (<i>periodiek</i>)</li> <li>• Voortgang quick wins (<i>periodiek</i>)</li> <li>• Voortgang centrale doelstellingen (<i>periodiek</i>)</li> <li>• Notitie uitgangspunten toegankelijkheid</li> <li>• Analyse toegankelijkheid Verwey-Jonkers onderzoek</li> </ul>
<b>18 juli</b>	<b>Stuurgroep (online)</b> <i>Aanlevering agenda: 12 juli</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Bespreken</u>: actielijst</li> <li>• <u>Informer</u>: stand van zaken en ontwikkelingen</li> <li>• <u>Informer</u>: toelichten analyse uitkomsten Verwey-Jonkers onderzoek t.a.v. toegankelijkheid en advies hoe dit te verwerken in het actieprogramma.</li> <li>• <u>Besluiten</u>: notitie uitgangspunten toegankelijkheid  <i>Betreft een eerste draft voor een gedragen visie op een toegankelijke organisatie voor het Actieprogramma Toegankelijke organisatie.</i></li> <li>• <u>Besluiten</u>: werkwijze, planning en beslismomenten werk- en stuurgroep.</li> </ul>
<b>Cyclus 2</b>	
<b>21 augustus</b>	<b>Werkgroep</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actielijst (<i>periodiek</i>)</li> <li>• Voortgang quick wins (<i>periodiek</i>)</li> <li>• Voortgang centrale doelstellingen (<i>periodiek</i>)</li> <li>• Planning en beslismomenten (<i>periodiek</i>)</li> <li>• Advies quick wins o.v.v. GS opmaken (2 per directie)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Advies normering toegankelijkheid o.v.v. stuurgroep</li> <li>• Notitie best practices en standaarden o.v.v. opdrachtgever</li> </ul>
<b>4 september</b>	<b>Werkgroep</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concept strategisch uitvoeringsdocument t.b.v wethouder</li> </ul>
<b>12 september</b>	<b>Stuurgroep (fysiek)</b> <i>Aanlevering agenda: 5 september</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Bespreken</u>: concept-strategisch uitvoeringsdocument, notitie best practices en standaarden</li> <li>• <u>Besluiten</u>: overzicht quick wins (2 per directie)</li> </ul>
<b>Cyclus 3, inhoud:</b>	
<b>NTB (niet op woensdag)</b>	<b>Werkgroep</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actielijst</li> <li>• Voortgang quick wins</li> <li>• Voortgang centrale doelstellingen</li> <li>• Planning en beslismomenten</li> <li>• <b>Concept Actieprogramma toegankelijkheid 0.1 (centrale doelstellingen, meerjarenplanning en - begroting, actie(houders))</b></li> <li>• <b>Monitoringsvoorstel 0.1</b></li> </ul>
<b>10 oktober</b>	<b>Stuurgroep</b> <i>Aanlevering agenda: 4 oktober</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Bespreken</u>: concept actieprogramma toegankelijkheid</li> </ul>
<b>Cyclus 4, inhoud:</b>	
<b>NTB (niet op woensdag)</b>	<b>Werkgroep</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actielijst</li> <li>• Voortgang quick wins</li> <li>• Voortgang centrale doelstellingen</li> <li>• Planning en beslismomenten</li> <li>• <b>Concept Actieprogramma toegankelijkheid 0.2 (centrale doelstellingen, meerjarenplanning, actie(houders))</b></li> <li>• <b>Monitoringsvoorstel 0.2</b></li> </ul>
<b>7 november</b>	<b>Stuurgroep</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Bespreken</u>: concept actieprogramma toegankelijkheid</li> <li>• <u>Bespreken</u>: concept monitoringsvoorstel</li> </ul>
<b>Cyclus 6, inhoud:</b>	
<b>NTB (niet</b>	<b>Werkgroep</b>

<p><b>op woensdag)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Actielijst</li> <li>● Voortgang quick wins</li> <li>● Voortgang centrale doelstellingen</li> <li>● Planning en beslismomenten</li> <li>● <b>Concept Actieprogramma toegankelijkheid 0.3 (centrale doelstellingen, meerjarenplanning, actie(houders))</b></li> <li>● <b>Monitoringsvoorstel 0.3</b></li> </ul>
<p><b>5 december</b></p>	<p><b>Stuurgroep</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Besluiten: concept actieprogramma toegankelijkheid</li> <li>● Besluiten: monitoringsvoorstel</li> </ul>

## 5. Monitoringsvoorstel

- O.b.v. doelstellingen en acties van het actieprogramma worden meetbare indicatoren geformuleerd
- Periodieke enquête i.s.m. SNAB: 0-meting en tweejaarlijkse vragenlijst naar de ervaren toegankelijkheid van de organisatie onder medewerkers.