

Je werkplek werkend krijgen om te werken voor de Amsterdammers

Met veel bevoegenheid werken Amsterdamse ambtenaren voor de Amsterdammers. En in de organisatie met en voor elkaar. Daarbij is het belangrijk dat alle medewerkers hun werk goed kunnen uitvoeren met de juiste aanpassingen. Dit heeft invloed op het functioneren van medewerkers zelf, maar zeker ook op de buitenwereld. Een inclusieve organisatie geeft het voorbeeld aan alle Amsterdammers en zorgt voor (h)erkenning. Op dit moment is het bewustzijn, betrekken van medewerkers en het (h)erkennen van wat er nodig is voor een goed werkende aangepaste werkplek op verschillende plekken nog onvoldoende.

Met veel inspanningen van een medewerker met een visuele beperking zelf en de ICT-afdeling leek een laptop en de passende digitale toegankelijkheid voor elkaar. De medewerker werd door een collega van de ICT-afdeling begeleid bij een training over hoe de laptop werkt. Eenmaal ter plaatse bleek de laptop niet goed te zijn getest door de gemeente zelf. Daardoor kon de training niet doorgaan. De ICT-collega kwam weer in de wachtrij van ICT terecht en kon op dat moment weinig voor de medewerker betekenen. Voor de medewerker met de visuele beperking was dit wederom een bevestiging dat de gemeente de ondersteuning niet geregeld krijgt: het proces verliep voor de zoveelste keer niet voorspoedig met alle frustraties van dien.

Wat is er nodig voor een toegankelijke organisatie?

In een inclusieve organisatie krijgt iedereen de mogelijkheid om volwaardig mee te doen en zich te ontwikkelen. En om mee te kunnen doen en samen te kunnen werken, heb je toegang nodig. Bijvoorbeeld tot gebouwen, gebruiksvoorwerpen en informatie. Voor personen met een (niet) zichtbare beperking en/of chronische ziekte is dit nog niet vanzelfsprekend. De inrichting van onze samenleving en onze organisatie bevat veel onnodige drempels die collega's beperken, meer dan hun beperking zelf, in hun mogelijkheden en in hun werk. Dit leidt, meestal onbewust, tot uitsluiting.

We maken onderscheid tussen drie vormen van toegankelijkheid:

- Bij *fysieke toegankelijkheid* kunnen mensen met een (niet) zichtbare beperking en/of chronische ziekte zich vrij verplaatsen, zonder daarbij afhankelijk te zijn van anderen. Het betreft de toegang, bruikbaarheid en veiligheid van gebouwen en faciliteiten.
- Bij *digitale toegankelijkheid* is de digitale informatie en zijn diensten volledig toegankelijk voor iederéén. Zoals een app, website of digitaal portaal. Ook als je bijvoorbeeld slechthorend, slechtziend of kleurenblind bent. Of als je een neurodivers brein hebt. Bij digitale toegankelijkheid houden we daarnaast rekening met gebruikers die laaggeletterd zijn.
- Bij *sociale toegankelijkheid* gaat het om taal, bejegening (houding) en bewustwording van hoe we op een gelijkwaardige manier met elkaar omgaan. Als iets sociaal toegankelijk is, dan word je bijvoorbeeld goed te

woord gestaan en met een open houding ontvangen. Je kunt makkelijk bij de juiste informatie komen. Bij activiteiten houdt men rekening met wat jij wil, kan en nodig hebt om mee te doen.

Toegankelijke organisatie

Elke collega op het werk heeft recht om gelijkwaardig toegang te krijgen tot (digitale) informatie en diensten. Zodat iedereen gelijke kansen heeft om mee te doen, het werk kan doen, samen kan werken en zich kan ontwikkelen en doorgroeien. Dat betekent dat we *van tevoren* nadenken of ons beleid, onze diensten en producten toegankelijk zijn en niemand uitsluiten. Zodat collega's niet telkens weer om toegang of speciale ondersteuning moeten vragen. Dat betekent ook dat we ons bewust zijn van hoe we met elkaar omgaan en welke taal we gebruiken. En dat we als organisatie proactief handelen.

"Ik wil gewoon aan het werk, maar moet vier loketten langs waar ik steeds opnieuw moet uitleggen wat mijn beperking is, waarom ik iets nodig heb, dat ik nu mijn werk echt niet kan uitvoeren en dat wat ik nodig heb niet in de catalogus staat. Dit werkt frustrerend en demotiverend. De mogelijkheid tot integraal afstemmen en een centraal persoon die alles regelt zou een hele verbetering zijn."

Juridische kaders rondom toegankelijkheid

Iedereen heeft recht op arbeid. Nederland is verbonden aan het VN-verdrag Handicap. Daarin staan maatregelen om de positie van mensen met een beperking te verbeteren. Dit verdrag moet ervoor zorgen dat mensen met een beperking gelijkwaardig aan de samenleving kunnen deelnemen. Op alle aspecten van het leven, zoals wonen, reizen, sporten, zorg. Ook arbeid. Het verdrag verplicht deelnemende landen onder andere om de erkenning van de vaardigheden, verdiensten en talenten van personen met een handicap en van hun bijdragen op de werkplek en arbeidsmarkt te bevorderen. De Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte regelt dat werkgevers redelijke aanpassingen mogelijk moeten maken om werknemers met een handicap of chronische ziekte te laten werken.

Onze organisatie is zich nog niet voldoende bewust van alle (onnodige) belemmeringen op het werk voor deze medewerkers, waardoor zij nu niet dezelfde kansen krijgen als collega's zonder een (niet) zichtbare beperking en/of chronische ziekte. En daardoor (deels) onbedoeld worden buitengesloten. Daarnaast is er vaak sprake van handelingsverlegenheid. Uit diverse onderzoeken (Intern1/SCP2/NIM3) blijkt dat collega's met een (niet) zichtbare beperking en/of chronische ziekte veel energie moeten steken in het regelen van zaken om hun werk te kunnen doen. Medewerkers krijgen nog altijd onvoldoende ondersteuning en voelen zich buitengesloten en beperkt in hun ontwikkelmogelijkheden. Het recent gepubliceerd Verwey-Jonker onderzoek laat daarnaast ook zien dat mensen met een (niet) zichtbare beperking en/of chronische ziekte meer discriminatie, pestgedrag, intimidatie, onheuse bejegening en uitsluiting ervaren.

Ambities toegankelijkheid

1. De toegang tot de gemeentelijke organisatie verbetert structureel voor ambtenaren met een (niet) zichtbare beperking en/of chronische ziekte.
2. Niemand wordt of voelt zich belemmerd bij het werk. We zorgen ervoor dat alle collega's zich kunnen ontwikkelen, doorgroeien naar een andere of hogere functie, en gelijkwaardig bejegend worden. Zodat iedereen toegang heeft tot dezelfde kansen en we niemand buiten sluiten.

Wat gaan we doen?

De gemeente Amsterdam wil een **inclusieve en daarmee ook** toegankelijke werkgever zijn voor al haar medewerkers. Dat betekent dat we bij het inrichten van de organisatie, processen en activiteiten kijken of de toegankelijkheid voldoet en waar dit beter kan. De toegankelijkheidsagenda is gekoppeld aan de aanpak antidiscriminatie, waarbij expliciet aandacht is voor de aanpak van validisme. Het belang hiervan wordt benadrukt in het Verwey-Jonker onderzoek. We kijken daarbij ook naar het VN-verdrag Handicap en werken volgens de methode 'Niets over ons, zonder ons'. Oftewel, we werken samen met ervaringsdeskundigen en de benodigde expertise om tot duurzame verbeteringen te komen. De organisatie zet zich daarom actief in om het bewustzijn rondom deze vorm van (onbewuste) uitsluiting te vergroten, onnodige drempels weg te halen en toegankelijkheid te vergroten.

We ontwikkelen een actieprogramma om de fysieke, digitale en sociale toegankelijkheid van de organisatie te verbeteren voor iedereen. Het actieprogramma bevat centrale en vastgestelde doelen en duidelijke afspraken over wat elke directie wat en wanneer doet. We leggen hierbij ook de verbinding tussen binnen en buiten: wat doen we in onze organisatie en wat doen we in de stad.

We spelen in op lopende programma's en kijken waar aanvullende interventies mogelijk zijn. Daarnaast zal ook, zeker op het vlak van fysieke toegankelijkheid, financiële ruimte nodig zijn om de ambities waar te maken. De ruimte hiervoor bepaalt voor een groot deel welke doelen kunnen worden opgenomen in het uitvoeringsprogramma.

Wat hebben we al gedaan?

- In samenwerking met het medewerkers netwerk Stedelijk Netwerk voor Ambtenaren met een Beperking (SNAB) en Onderzoek en Statistiek hebben we een periodieke vragenlijst opgesteld om medewerkers te bevragen op de toegankelijkheid van de organisatie en te monitoren of het actieprogramma voldoende effectief is.
- We hebben gesprekken georganiseerd. En een (goed bezochte) kennissessie waarbij medewerkers met (ervarings)kennis input gaven.
- We hebben prioriteiten geïnventariseerd en gesproken met het maatwerkteam voor de fysieke werkplek 'Maat en Daad'.

- Met de trekkers van Inkoop hebben we een handelingskader opgesteld.

Nieuwe acties

De volgende stap is het uitvoeren van concrete interventies waarmee direct verschil kan worden gemaakt. Verschillende directies zijn hier al mee bezig, anderen is gevraagd op korte termijn te komen met minimaal twee concrete acties. Ook wordt contact gelegd met externe organisaties binnen en buiten Amsterdam om te leren van de wijze waarop zij toegankelijkheid aanpakken. Het gevoel van urgentie binnen de organisatie moet meer worden gevoeld. Het is de bedoeling daarom in september te komen met quickwins en de voortgang daarop. **Hiermee kunnen we bij de vaststelling van de actualisatie van de bestuursopdracht al communiceren over de eerste stappen die we zetten.**

Eind van 2024 willen we een uitvoeringsagenda/actieprogramma opleveren waarin centrale ambities, doelen en indicatoren staan. Samen met de quickwins vanuit de directies hebben we dan een mooi pakket om echt werk te maken van inclusief werkgeverschap, beter toegankelijkheid en het voorkomen van validisme.

Praktische /operationele vervolgstappen:

- Toegankelijkheid is een onderdeel van alle actieplannen I&D per directie of stadsdeel. Zo wordt er op meerdere niveaus gekeken welke acties we (nu) kunnen nemen, om de toegankelijkheid van een organisatieonderdeel en de algemene dienstverlening voor iedereen te verbeteren. **We zorgen ervoor dat de directies met een grote opgave toegankelijkheid hier ook in de actieplannen aandacht aan besteden.**
- Op verzoek van de Stuurgroep start in juni een werkgroep met daarin de leverende en dienstverlenende directies om tot concrete acties te komen. Begin september wordt een eerste conceptversie met de gemeentesecretaris en wethouder besproken.
- In september wordt een vragenlijst, in samenwerking met SNAB, verzonden. **Om beter beeld te krijgen van de beleving van medewerkers.** De geanalyseerde uitkomsten zijn in november beschikbaar. **En worden meegenomen in de uitvoeringsagenda.**
- Samen met de coördinator implementatie VN-verdrag **(extern gericht en onder de verantwoordelijkheid van de wethouder Zorg)** versterken van een intern netwerk waarin medewerkers die bezig zijn met dit thema elkaar beter weten te vinden en duidelijker wordt waar iedereen mee bezig is. Het ontbreken hiervan zorgt voor vertraging en inefficiëntie.