



# Inclusief beleid?

Een handreiking voor gemeenten  
over diversiteit en Wmo

**Auteur(s)** Annie Oude Avenhuis  
**Datum** Utrecht, oktober 2007  
**© MOVISIE**

## **Inclusief beleid? Een handreiking voor gemeenten over diversiteit en Wmo**

**De meeste gemeenten willen dat hun beleid goed werkt voor alle burgers. Inclusief beleid dus. Toch zijn er beperkte middelen en prioriteiten. Niet iedereen kan zijn zin krijgen. Hoe gaat u hiermee om? Een antwoord is: diversiteitsbeleid!**

Diversiteitsbeleid sluit heel goed aan bij uw reguliere beleid. Het is geen nieuwe benadering, maar voegt iets toe. Het kan bestaan uit een aantal specifieke maatregelen voor groepen die niet goed meekomen in de maatschappij. Het kan ook een manier van werken zijn: werken vanuit een diversiteitsperspectief.

*Een voorbeeld:* daklozen hebben met elkaar gemeen dat ze geen vaste verblijfplaats hebben. Maar in de maatschappelijke opvang blijkt ook dat een autochtone man, laag opgeleid en dakloos andere problemen en wensen heeft dan een middelbaar opgeleide allochtone vrouw, ook dakloos én werkzaam in de prostitutie. Hoe kunt u als gemeente rekening houden met verschillen binnen deze doelgroepen?

### **Integrale diversiteitsbenadering**

Bij een integrale diversiteitsbenadering gaat de gemeente om met een gesignaleerd probleem door te analyseren wélke diversiteitsfactoren en welke contexten een rol spelen. Op basis daarvan kan de gemeente een afgewogen beslissing nemen met het maximale effect.

Bij diversiteitsfactoren kunt u denken aan sekse, cultuur, leeftijd, seksuele voorkeur, sociaaleconomische situatie en handicap. Bij contexten kunt u denken aan een bepaalde wijk, leefsituatie, de aard van de openbare ruimte, enzovoorts. In de analyse kijkt u zowel naar overeenkomsten als verschillen. Diversiteitsbeleid is daardoor niet een simpele voortzetting van doelgroepenbeleid.

## Drie niveaus van aanpak

U kunt het diversiteitsperspectief toepassen op drie niveaus: individuele burgers en cliënten, civil society en organisatieniveau. Het gaat bij diversiteitsbeleid om emancipatie: gelijke rechten en kansen voor verschillende groepen. Dat betekent dat diversiteitsbeleid ook gaat over het tegengaan van discriminatie.

### 1. Burgers/cliënten

Als de kwaliteit van de dienstverlening omhoog gaat, krijgt u tevreden klanten. Burgers/cliënten voelen zich gewaardeerd als u hen aanspreekt en diensten verleent terwijl u rekening houdt met hun individuele uniciteit. Dat betekent: rekening houden met hun verschillende behoeften, zonder hen te categoriseren in doelgroepen met veronderstelde kenmerken. *Een voorbeeld:* hoe kunt u bijvoorbeeld de uiteenlopende wensen van burgers in het kader van hun PGB honoreren, rekening houdend met hun unieke situaties?

### 2. Civil society

In de civil society gaat het over betrokkenheid van burgers bij de publieke zaak, naast het versterken van gemeenschapszin en tolerantie. Gemeenten spelen hier een rol in. Veel gemeenten stappen af van het subsidiëren van de exploitatiekosten van zelforganisaties en belangenorganisaties. De overweging is dat zulk geld niet altijd doelmatig wordt besteed aan de emancipatie van relevante groepen. Toch heeft de gemeente de civil society nodig bij het bereiken van kwetsbare groepen. Hoe kunt u discriminatie van bepaalde groepen tegengaan en emancipatie van verschillende groepen burgers stimuleren? Nieuwe vormen van coalities en contracten zijn nodig om een meer resultaatgerichte verhouding tussen de gemeente en de civil society vorm te geven. *Een voorbeeld:* hoe kunt u bijvoorbeeld er voor zorgen dat homoseksuele jongeren zich kunnen ontplooiën in uw gemeente?

### 3. Organisationsniveau

Het organisatieniveau heeft zowel betrekking op maatschappelijke organisaties als op de gemeentelijke organisatie zelf.

De gemeente als opdrachtgever heeft contracten met maatschappelijke organisaties. Diversiteitsbeleid is dan een instrument om deze organisaties aan te sturen. Denk aan resultaatdoelen, aan het versterken van competenties op het terrein van diversiteit en aan uw externe communicatie. *Een voorbeeld:* hoe kan de gemeente ernaar streven dat maatschappelijke organisaties open staan voor mensen met een handicap en daarmee uitsluiting voorkomt?

De gemeente kan zélf in haar beleid inclusief beleid met een diversiteitsperspectief systematisch nastreven. *Een voorbeeld:* hoe toegankelijk is het Wmo-loket voor verschillende groepen?

Als gemeente kunt u het goede voorbeeld geven en zorgen dat uw personeelsbestand bestaat uit vrouwen en mannen, mensen uit verschillende culturen, lesbo's en homo's en mensen met een handicap. Dit vereist een zekere openheid en sensitiviteit van uw medewerkers. Diversiteitscompetenties en interne communicatie zijn hier van belang.

## Een praktische invalshoek

De diversiteitsbenadering kunt u op een praktische manier inzetten. Ga uit van een probleem en niet van een doelgroep. Voorkom generalisaties en stereotypering of een al te simpele oorzaak-gevolg aanname. Heb oog voor nuance, differentiatie en mogelijke complexiteit in de problematiek. Zorg dat de oplossingen relevant zijn voor de betrokken burgers.

MOVISIE raadt aan om de 'andere' vraag te stellen, vragen vanuit een diversiteitsperspectief. De meeste vragen zult u zich in ieder geval stellen in uw reguliere beleid. De 'andere' vraag voegt iets toe en levert u een nieuw gezichtspunt op. *Een voorbeeld:* wordt er bij ouderparticipatie niet automatisch aan moeders, maar ook aan vaders gedacht? Wordt er bij alcoholpreventie van jongeren ook aan meisjes gedacht?

Hierbij kunt u de volgende stappen nemen:

### 1. *Wat is het probleem?*

- Welke signalen zijn er?
- Wie geven deze signalen?
- Zijn er anderen die soortgelijke signalen geven?
- Zijn er anderen die tegenstrijdige signalen geven?
- Is er sprake van discriminatie?

### 2. *Probleemanalyse aan de hand van diversiteitsfactoren:*

- Hoe ziet het probleem er uit?
- Wie heeft er te maken met het probleem?
- Welke omstandigheden spelen een rol?
- Hoe spelen diversiteitsfactoren (zoals sekse, leeftijd, etniciteit, sociaal-economische situatie, seksuele voorkeur en handicap) een rol?
- Welke factoren zijn het meest relevant ?

### 3. *Een oplossing op maat zoeken*

- Welke maatregelen kunnen een bijdrage leveren aan de oplossing?
- Welke effecten verwacht u van deze maatregelen?
- Welke maatregelen hebben het meeste effect, eventueel in combinatie met elkaar?
- Voor welke groepen werkt de maatregel emanciperend?

### 4. *Toetsen van de maatregel*

- Wie worden er door deze maatregel ingesloten?
- Wie worden er expliciet uitgesloten? Is dat de bedoeling?
- Is er sprake van indirecte uitsluiting waarbij (groepen) mensen het gevoel hebben buitenge sloten te worden of zichzelf buitensluiten.
- Is deze uit- en insluiting wenselijk?

## Een voorbeeld: gratis zwembles

De GGD maakt de gemeente Amsterdam er op attent dat er relatief veel kinderen, met name Turkse en Marokkaanse, verdrinken. De gemeente besluit om Marokkaanse en Turkse gezinnen gratis zwembles voor de kinderen aan te bieden. De lijn van denken is als volgt: de kinderen die verdrinken zijn

vooral van Turkse en Marokkaanse afkomst. Turken en Marokkanen hebben weinig geld. Zij kunnen of willen geen geld uitgeven voor zwemles. Als de gemeente gratis zwemles aanbiedt, dan is het probleem opgelost.

Dit beleid heeft een positief effect: meer Marokkaanse en Turkse kinderen leren zwemmen, maar er zijn ook niet-voorzien negatieve effecten. Autochtone 'bijstandsouders' protesteren heftig tegen de positieve discriminatie van Turken en Marokkanen: "Waarom krijgen hun kinderen wel gratis zwemles en onze kinderen niet?" Ook uit de hoek van migrantenzelforganisaties komt protest tegen deze aanpak die zij ervaren als stigmatiserend.

Een diversiteitsaanpak van hetzelfde probleem zou er ongeveer zó uitzien:

1. *Wat is het probleem?*

Het signaal van de GGD is: er verdrinken nu, in Amsterdam, relatief veel kinderen, met name Turkse en Marokkaanse kinderen.

2. *Probleemanalyse en de diversiteitsfactoren:*

Hoeveel kinderen verdrinken er? Wat zijn de kenmerken van de kinderen en hun gezinnen? Welke factoren spelen een rol? Etniciteit speelt een rol, maar niet als enige want ook Nederlandse kinderen verdrinken. Is het niet kunnen zwemmen de enige factor? Is onvoldoende geld de enige of belangrijkste factor?

3. *Een oplossing op maat zoeken*

Welke maatregelen zorgen ervoor dat er geen kinderen meer verdrinken?

4. *Toetsen van de maatregel*

Als er zwemles wordt gegeven aan kinderen van ouders met een laag inkomen, wordt het probleem dan opgelost? Welke burgers zijn tevreden en zijn er groepen die zich buitengesloten voelen?

## Voordelen voor de gemeente

Een diversiteitsbenadering in organisaties loont omdat men rekening houdt met individuele verschillen. De zorg- en dienstverlening door medewerkers is meer op maat gesneden. Uw relatie met de civil society is meer productief.

Wat zijn de voordelen van diversiteitsbeleid op burger/cliëntenniveau, voor de civil society en op organisatieniveau?

### Burgers/cliënten

Diversiteitsbeleid levert:

- tevreden klanten
- een goede PR, omdat u rekening houdt met individuele verschillen
- goede dienstverlening
- toegankelijkheid wordt groter

### Civil society

Diversiteitsbeleid sluit aan bij:

- de visie in de Wmo: iedereen moet meedoen
- het aansturen op resultaat: uw relatie met de civil society is productiever

### Organisatie

#### *De gemeente als opdrachtgever*

Diversiteitsbeleid loont omdat:

- uw gemeente bekend als een organisatie met een warme aandacht voor haar burgers.
- u het goede voorbeeld geeft
- u maatschappelijke organisaties aanstuurt op kwaliteit

#### *Het gemeentebeleid intern*

Uit onderzoek blijkt dat er een prettig werkklimaat ontstaat als er voorlichting over vrouw/man rollen, homoseksualiteit, etniciteit en gehandicapten én gedragsregels, vertrouwenspersoon en klachtenprocedure wordt gegeven.

Diversiteitsbeleid levert een prettig werkklimaat in uw organisatie:

- de werksfeer onder uw personeel verbetert
- de sociale steun van personeel onderling is groot
- open houding en bestrijden van discriminatie
- kwaliteit van de dienstverlening gaat omhoog



## Meer informatie

Als u behoefte heeft aan meer informatie over diversiteitsbeleid neem dan contact op met MOVISIE, e-mail [wmodesk@movisie.nl](mailto:wmodesk@movisie.nl), telefoon Kennislijn 030 789 21 12.