

## VRAGEN

door de leden van de raad gesteld overeenkomstig artikel 38 van het Reglement van Orde voor de vergaderingen van de raad van de gemeente Groningen.

2011 – Nr. 68.

VRAGEN van de PvdA van mevrouw E. van Lente, de ChristenUnie van de heer M. Verhoef, de SP van mevrouw H. Rademaker, het CDA van mevrouw A.K. Kuik en GroenLinks van de heer K.S.N. Van der Veen betreffende doven en slechthorenden.

(Binnengekomen: 1 september 2011.)

### **Inleiding en aanleiding**

Henri Daniel Guyot richtte in 1790 samen met Hora Siccama, Van Olst en Van Calcar het eerste instituut voor doven in Nederland op, in Groningen. Sinds die tijd is er het nodige veranderd als het gaat om de mogelijkheid voor doven en slechthorenden om zich te ontwikkelen, te emanciperen en deel te nemen aan de samenleving. Maar nog altijd hebben doven en slechthorenden een achterstand als het gaat om participatie: of het nu gaat om onderwijs, het hebben van (vrijwilligers)werk, het deelnemen aan culturele of sportieve activiteiten of het onderhouden van sociale contacten.

In juli 2011 brachten de fracties van de PvdA, het CDA, GroenLinks, de ChristenUnie en de SP een bezoek aan de Stichting Clubhuis voor Doven. Met bestuursleden van de stichting is gesproken over actuele ontwikkelingen ten aanzien van doven en slechthorenden in Nederland in het algemeen en in Groningen in het bijzonder. Dit werkbezoek vormt voor de genoemde fracties aanleiding om schriftelijke vragen te stellen over de positie van doven en slechthorenden in onze gemeente. Deze vragen zijn mede ingegeven door de vooruitstrevende en emanciperende rol die Groningen in de historie gespeeld heeft voor deze minderheidsgroep.

Naar schatting hebben ongeveer 1,5 miljoen Nederlanders een auditieve beperking.<sup>1</sup> Voor een stad als Groningen betekent dit dat er ca. ruim 17.000 inwoners zijn die, in meer of mindere mate, gehoorverlies ondervinden.

### **Taal als sleutel voor inclusief beleid**

In het college-akkoord heeft het college van B&W duidelijk gemaakt te streven naar een betere dienstverlening: het verhogen van de burgerbetrokkenheid, doelgroepgericht werken, verminderen van administratieve rompslomp, inspelen op ontwikkelingen in de omgeving en blijvend gericht zijn op een betere kwaliteit en lagere kosten. In de "Visie Publieke Dienstverlening 2014 – Naar een Groningse Maat" wordt burgergerichtheid als één van de belangrijkste uitgangspunten genomen voor de dienstverlening. In het kader van het inclusief beleid moet rekening worden gehouden met de verschillende mogelijkheden en beperkingen van mensen. Het resultaat van een inclusieve benadering is dat algemene voorzieningen ook beschikbaar zijn voor mensen met een beperking.

Nederlandse gebarentaal is voor veel doven hun eerste taal. Dit kan bijvoorbeeld ook betekenen dat de beheersing van het geschreven Nederlands niet goed genoeg is om teksten te kunnen begrijpen. Taal is dan ook de sleutel voor emancipatie en participatie.

Op grond van de Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen ('Wia') hebben mensen met een auditieve beperking recht op een doventolk. Een persoon met een auditieve beperking heeft recht op een tolk in 100% van de tijd in reguliere onderwijssituaties. Voor werksituaties

---

<sup>1</sup> [www.hoorwijzer.nl](http://www.hoorwijzer.nl)

geldt dat gedurende 15% van de werktijd recht bestaat op een tolk. Daarnaast kan op grond van de AWBZ gedurende 30 uur per jaar een doventolk worden ingeschakeld voor niet-gespecificeerde situaties. Binnen het speciaal onderwijs en in WSW-verband (Wet Sociale Werkplaatsen) is het niet mogelijk om een beroep te doen op de tolkvoorziening. De instelling voor het speciaal onderwijs en/of de sociale werkplaats zal dit moeten bekostigen vanuit het budget dat zij krijgen voor de leerling en/of werknemer.

Hieruit wordt duidelijk dat in veel situaties in het dagelijks leven van een dove of slechthorende geen sprake zal zijn van een doventolk, zodat een dove of slechthorende afhankelijk is van de manier waarop de zender van een boodschap deze aanbiedt.

### **Stand van zaken in Groningen**

De website van de Gemeente Groningen is niet vertaald in Nederlandse gebarentaal, en dit geldt ook voor de website van het zorgloket, [www.lokaaloket.nl/groningen](http://www.lokaaloket.nl/groningen). Deze laatste site kan geopend worden in grootletterversie, en ook is er een gesproken versie. Maar er is dus geen vertaling in gebarentaal, en er staat ook nergens wat je kunt doen als je een auditieve beperking hebt en wel meer informatie wenst.

Een telefonische verkenning bij een aantal diensten heeft duidelijk gemaakt dat doven en slechthorenden zeer welwillende en klantgerichte medewerkers van onze gemeente zullen treffen. Bij een aantal diensten blijken ook medewerkers te werken die gebarentaal beheersen. Maar niet duidelijk is of dit toeval betreft, of dat dit een uitvloeisel is van specifiek hierop gericht beleid.

De gemeente Hoogezand-Sappemeer kwam eind 2010 op positieve wijze in het nieuws omdat het als eerste gemeente een online doventolk heeft. De tolk vertaalt gesprekken tussen ambtenaren en dove en slechthorende inwoners van Hoogezand-Sappemeer. Er is een aparte kamer waar de ambtenaar en de inwoner de tolk op een scherm zien. Zo hoeft de doventolk niet naar het gemeentehuis te komen.<sup>2</sup> Deze dienstverlening gebeurt nu in de vorm van een pilot. Het bedrijf dat deze diensten aanbiedt – ZiCo TV – biedt ook de mogelijkheid van een schrijftolk die alle geluiden omzet in geschreven tekst. Dit is een dienst bedoeld voor slechthorenden. Tot slot heeft de gemeente Hoogezand-Sappemeer bij de afdeling Publiekszaken de techniek ‘Your sense’ ingezet, waarmee geluid versterkt aangeboden wordt op een hoortoestel waardoor het makkelijker is gesprekken te voeren aan de publieksbalie.

Voor doven en slechthorenden is het tot slot ook niet eenvoudig om concerten of voorstellingen bij te wonen. Dit jaar werkt de Stichting Clubhuis voor Doven samen met Noorderzon en wordt in het programma aangegeven welke voorstellingen geschikt zijn voor bezoekers met een auditieve beperking. Een zeer goed initiatief!

1. Is het college het met ons eens dat taal de sleutel is voor emancipatie en participatie voor doven? Zo nee, waarom niet?
2. Is het college het met ons eens dat doven en slechthorenden zich in het kader van het inclusief beleid zelf moeten kunnen informeren over gemeentelijk beleid en zelf hun zaken met de gemeente moeten kunnen regelen op welk beleidsterrein dan ook? Zo ja, op welke wijze heeft het college dit geborgd?
3. Kan het college aangeven op welke wijze de dienstverlening aan doven en slechthorenden nu plaatsvindt, en welke initiatieven genomen worden om ten aanzien van deze groep burger- en doelgroepgericht te werken? Hoe kijkt het college in dat kader aan tegen het voorbeeld van de gemeente Hoogezand-Sappemeer, waar onder andere een online doventolk is ingevoerd?
4. Welke ervaring heeft de gemeente Groningen met medewerkers met een auditieve beperking?
5. Op welke manier gaat lederZ om met medewerkers met een auditieve beperking? Wordt bij lederZ de Wia-norm gevolgd (i.e. 15% van de werktijd heeft een medewerker recht op ondersteuning van een doventolk) zodat deze medewerkers een gelijke positie hebben als medewerkers bij welke andere werkgever dan ook? Zo nee, waarom niet?
6. Vindt het college dat het initiatief zoals dat voor Noorderzon is ontstaan navolging verdient bij andere gelegenheden? Zo ja, welke rol kan de gemeente hierin spelen?

<sup>2</sup><http://www.gemeente.nu/web/Actueel/Dienstverlening/Burgerzaken/Burgerzaken-Artikel/53590/Doventolk-voor-HoogezandSappemeer.htm>

7. Sinds 1790 liep Groningen in Nederland dankzij Guyot lange tijd voorop in de emancipatie van doven en slechthorenden. Waar staat Groningen anno 2011 in de ogen van het college? Waar wil het college staan in 2014?

Het college beantwoordt de vragen als volgt:

Groningen, 1 november 2011.

1. Ja, ons college is het van harte met u eens dat taal de sleutel is voor emancipatie en participatie. We vinden dat, dat vanuit ons inclusieve beleid geldt, voor alle burgers van onze stad en dus ook voor doven.
2. Ja, wij zijn het geheel eens met het uitgangspunt dat doven en slechthorenden zich zelf moeten kunnen informeren over gemeentelijk beleid en zelf hun zaken met de gemeente moeten kunnen regelen op welk beleidsterrein dan ook. Doven en slechthorenden zijn immers net als andere inwoners van onze stad afnemers van onze gemeentebrede dienstverlening. Wij erkennen echter dat we de borging hiervan niet eenduidig hebben geregeld en vastgelegd. Wel zijn er op de verschillende beleidsterreinen en bij de diverse dienstonderdelen van onze organisatie initiatieven genomen om de dienstverlening aan deze groep inwoners zo goed mogelijk te regelen. Zo kunnen doven en slechthorenden bijvoorbeeld bij onze gemeentelijke diensten DIA en HVD gebruikmaken van de doventelefoon en zijn de receptie van de HVD en het Informatie Centrum Gezondheid (ICG) voorzien van een ringleiding. Bij de DIA en de dienst RO/EZ kan indien gewenst een medewerker die de gebarentaal beheerst, als doventolk zorgen voor een goede communicatie. De Provinciale Chronisch zieken en Gehandicaptenraad Groningen (PCG) heeft bij de DIA onderzoek gedaan naar de toegankelijkheid van het gebouw waarbij meer specifiek ook is gekeken naar de toegankelijkheid voor doven en slechthorenden. De DIA staat als toegankelijk gebouw vermeld op de site toegankelijk-groningen.nl.

De gemeentelijke website geeft veel informatie over ons gemeentelijk beleid. Deze is echter niet speciaal ingericht voor doven en slechthorenden (zie ook vraag 3).

Er zijn ons geen negatieve ervaringen in het communiceren met burgers met een auditieve beperking bekend. Ons doel blijft om ook dove en slechthorende Stadgers naar alle tevredenheid te helpen, en tot nu toe is dat voor zover wij weten steeds gelukt.

Wij richten ons in ons nieuwe Wmo-meerjarenkader ondermeer op het verbeteren van toegankelijkheid, zowel voor wat betreft de informatievoorziening als fysiek. In ons uitvoeringsplan zullen de verbeteringen van onze website en de toegankelijkheid van onze gemeentelijke gebouwen verder worden uitgewerkt. De invalshoek van de groep doven en slechthorenden zullen we daarbij meenemen.

3. Concernbreed hebben wij geen aparte wijze van dienstverlening aan de brede groep van burgers met een beperking georganiseerd.  
 Met enige regelmaat worden wij in de gemeentelijke diensten benaderd door Stadters uit deze doelgroep waarbij het gaat om mensen met aangeboren beperkingen, maar ook om burgers waarbij de doofheid veroorzaakt is door ouderdomsverschijnselen. Wij kunnen echter niet aangeven hoeveel inwoners met een auditieve beperking een beroep doen op onze dienstverlening. Navraag bijvoorbeeld bij ons Zorgloket leert ons dat jaarlijks ca. 10 gesprekken bij de dove burger "aan de keukentafel" worden gevoerd.  
 Verbeteringen in de communicatie tussen gemeente en doelgroep zijn te realiseren met nieuwe instrumenten. Zoals al aangegeven is onze gemeentelijke website niet speciaal ingericht voor doven en slechthorenden. Een service zoals in Hoogezand-Sappemeer waarbij doven en slechthorenden online een gesprek kunnen aanvragen met een ambtenaar en online (via skype oid) een doventolk aanwezig is om het gesprek te vertalen in gebarentaal vinden wij een goed voorbeeld. Wij gaan deze mogelijkheid daarom nader onderzoeken.  
 We kijken ook naar andere technieken vanuit de nieuwe media (bv. het inzetten van de chatfunctie bij het Zorgloket). Via de jaarrapportage over de Wmo-voorzieningen komen we hier op terug. Vervolgens bepalen we in hoeverre we deze ervaringen elders in de organisatie kunnen gebruiken en eventueel inzetten.
  
4. Binnen de gemeente Groningen hebben wij geen registratie van medewerkers met een auditieve of visuele beperking. Wij kunnen dus niet aangeven hoeveel van deze medewerkers in dienst zijn. Wel is het zo dat medewerkers waarvoor voorzieningen nodig zijn die dan ook toegekend en geregeld worden. Zo werkt er bij onze gemeentelijke organisatie een medewerker met een auditieve beperking waarvoor met regelmaat een doventolk wordt ingeschakeld. Maar ook voor bijvoorbeeld visueel gehandicapte medewerkers regelen we de ondersteuning wanneer dat nodig is.  
 We gaan op dit terrein dus uit van maatwerk en komen zo tegemoet aan de gewenste ondersteuning van medewerkers met een auditieve (of visuele) beperking.
  
5. Op grond van de Wia (Wet werk en inkomen) hebben werkende mensen met een auditieve beperking recht op een doventolk gedurende 15% van de werktijd. De WIA-norm van 15% is niet van toepassing voor werknemers in de zin van de Wet sociale werkvoorziening. Medewerkers van iederz kunnen indien gewenst altijd om ondersteuning van een doventolk vragen. Wij hechten er grote waarde aan dat mensen met een beperking hun werk zo goed mogelijk kunnen doen en dat zij volwaardig meedoen in het sociale proces tijdens het werk. Daarom wordt direct bij binnenkomst gekeken welke werkplek passend is. Een uitgangspunt bij het zoeken naar een passende werkplek is dat een medewerker gaat werken in een groep waar minimaal nog een dove medewerker werkzaam is. In veel gevallen kan ook de leidinggevende of begeleider communiceren in gebarentaal. Iederz heeft in de afgelopen jaren de mogelijkheid geboden een cursus gebarentaal te volgen. In totaal 45 medewerkers (vooral leidinggevend en medewerkers in begeleidende functies) hebben gebruik gemaakt van deze mogelijkheid.  
 Bij het werkoverleg of grotere bijeenkomsten is altijd iemand aanwezig die kan tolken. Bij individuele gesprekken met een formeel karakter, zoals bijvoorbeeld

een gesprek over het persoonlijk ontwikkelingsplan of een bezoek aan de bedrijfsarts, wordt een externe doventolk ingeschakeld om de onafhankelijkheid en privacy te waarborgen.

6. Jazeker, het initiatief van Noorderzon, dat overigens zonder inmenging van de gemeente is ontstaan, verdient complimenten. Wij stellen het zeer op prijs als organisaties in samenwerking met betrokkenen, zoals doven, aan willen en kunnen sluiten bij behoeften van een specifieke doelgroep, ook al kost dat extra tijd en energie. Bij het voorbeeld van Noorderzon heeft dat zelfs tot een groter bereik geleid, omdat er opvallend meer doven aan de kassa zijn geweest. Samen met het clubhuis voor doven onderzoeken wij momenteel voor de Oosterpoort en Stadsschouwburg de mogelijkheden voor bewegwijzering van voorstellingen voor mensen met een auditieve beperking. De resultaten zullen we voorjaar 2012 melden.  
De mogelijkheid om de aandacht voor specifieke doelgroepen zoals doven en slechthorenden, bij evenementen te stimuleren nemen we dit najaar mee bij de evaluatie van ons vorig jaar vastgestelde evenementenbeleid (Feesten in balans II). Bij de subsidieverstrekking aan organisaties zullen we onderzoeken hoe we de aandacht voor specifieke groepen verder vorm kunnen geven. Voor de variant om bij de vergunningverlening voor evenementen in het belang van bijzondere doelgroepen extra voorwaarden op te nemen zijn juridisch gezien helaas geen mogelijkheden.
7. In de ogen van het college hechten wij anno 2011 nog steeds veel waarde aan de emancipatie van doven en slechthorenden ook al hebben wij daarvoor geen specifiek beleid. Via onze relatie met de gebruikelijke inspraakorganen (ouderenraad, adviesraad voor gehandicapten en Wmo Platform) proberen wij op diverse beleidsterreinen zo goed mogelijk rekening te houden met onze Stadgers met een beperking. Ook door middel van werkbezoeken laten wij ons zo goed mogelijk informeren over hun ondersteuningsvragen en behoeften. Zo is er onlangs in het kader van de voorbereiding van de overheveling van de AWBZ-begeleiding nog een bezoek gebracht aan Noorderbrug bij de dagbesteding voor doven en slechthorenden.  
Omdat wij vinden dat we met betrekking tot doven en slechthorenden nog te veel ad hoc reageren willen we de komende periode meer lijn brengen in de contacten met deze groep. Naar aanleiding van een recent bezoek aan de ouderensoos voor doven en slechthorenden zijn afspraken gemaakt voor een meer regulier contact. Het is de bedoeling om gezamenlijk de specifieke ondersteuningsvragen van deze groep beter te inventariseren en hen bij de concrete uitwerking daarvan te betrekken. We zullen daarbij ook verbindingen leggen met het Wmo Platform. We verwachten met het versterken van de contacten ons inclusieve beleid nog beter gestalte te geven en de emancipatie van doven en slechthorenden verder te bevorderen.  
In ons nieuwe Wmo-meerjarenkader 2012-2015 staat de participatie van alle burgers centraal. Ook de emancipatie van doven en slechthorenden valt daaronder. Het Wmo-platform, de adviesraad voor de gehandicapten en de ouderenraad zijn volop betrokken in dit proces. Wij proberen via de dialoog zo goed mogelijk invulling te geven aan het participatiebeleid voor alle burgers met een beperking. Ons streven voor 2015 is daarbij een verdergaande inclusieve samenleving, juist ook voor doven en slechthorenden.