

Aan de slag met LVB in de Gemeente

10 stappen naar een inclusieve en toegankelijke gemeente

Wil je als gemeente werken aan toegankelijkheid en inclusie? Met dit stappenplan werk je samen met ervaringsdeskundigen met een licht verstandelijke beperking (lvb), aan het verbeteren van de dienstverlening. En aan beleid dat echt inclusief is.

1

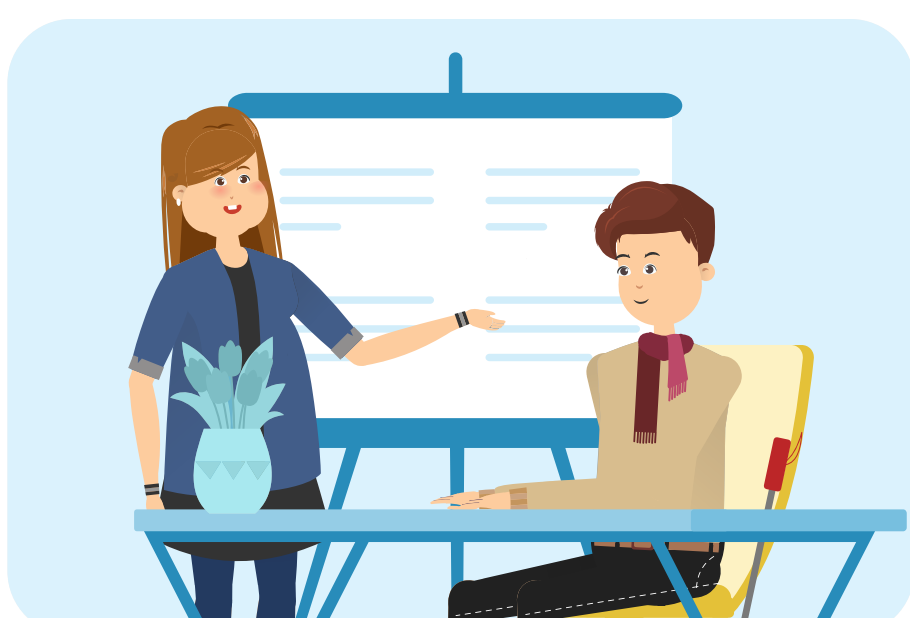
Training ervaringsdeskundigen

Wat gebeurt er?

De LFB traint mensen met een LVB én hun coach om als Mystery Guest op pad te gaan.

Wat doet de gemeente?

Erken de waarde van de ervaringsdeskundigheid en verken samen met de LFB de mogelijkheden voor samenwerking.



2

Samenstellen lokaal projectteam

Wat gebeurt er?

Gemeente, LFB en ervaringsdeskundigen vormen samen een team.

Wat doet de gemeente?

Benoem een contactpersoon en betrek een wethouder of beleidsmaker.



3

Omschrijving van de opdracht

Wat gebeurt er?

Samen bepaal je wat onderzocht wordt (bijvoorbeeld: toegankelijkheid balies).

Wat doet de gemeente?

Bedenk een duidelijke vraag. Maak afspraken over wat je wilt bereiken met het onderzoek.



4

Keuze hulpvragen voor de Mystery Guests

Wat gebeurt er?

Ervaringsdeskundigen kiezen duidelijke hulpvragen, zoals "hoe vraag ik zorg aan bij wonen?".

Wat doet de gemeente?

Check of de vragen aansluiten bij wat je wilt bereiken met het onderzoek.



5

Start van het Mystery Guest onderzoek

Wat gebeurt er?

Ervaringsdeskundigen testen de dienstverlening via website, balie, telefoon en e-mail.

Wat doet de gemeente?

Het projectteam heeft afgesproken wat onderzocht wordt. De gemeente wacht het resultaat af.



6

Beoordeling van de dienstverlening

Wat gebeurt er?

Ervaringsdeskundigen vullen een beoordelingsformulier in.

Wat doet de gemeente?

Wacht het resultaat af.



7

Rapportage van de resultaten

Wat gebeurt er?

De LFB maakt een rapport met conclusies en aanbevelingen.

Wat doet de gemeente?

Sta open voor eerlijke feedback. Deel de resultaten intern.



8

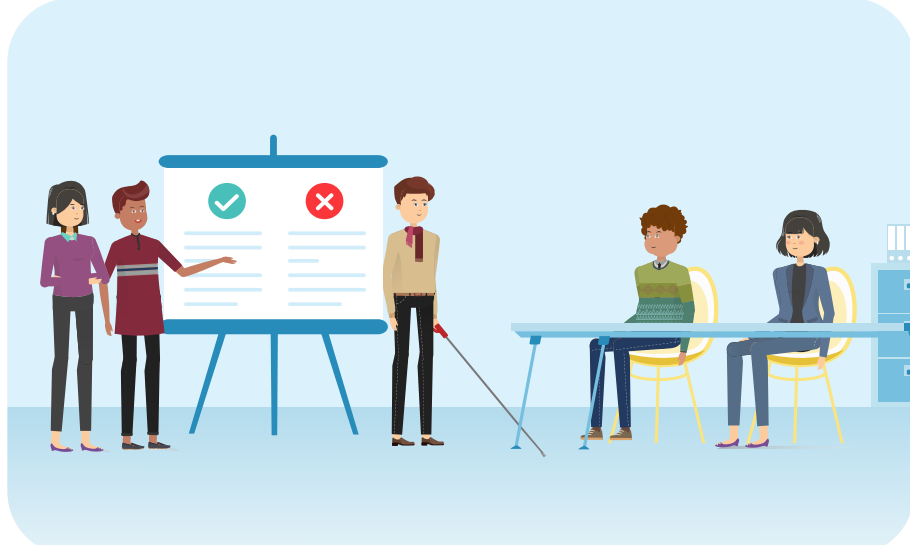
Gezamenlijke bijeenkomst

Wat gebeurt er?

Ervaringsdeskundigen delen hun ervaringen met de gemeente.

Wat doet de gemeente?

Zorg dat de bijeenkomst goed verloopt. Maak gebruik van de inzichten uit het Mystery Guest onderzoek.



9

Opstellen van een actieplan

Wat gebeurt er?

LFB en de gemeente maken samen een actieplan met verbeterpunten.

Wat doet de gemeente?

Stel doelen over het uitvoeren van verbeteracties.



10

Uitvoering en evaluatie

Wat gebeurt er?

Het actieplan gaat van start. De samenwerking draagt bij aan een toegankelijke gemeente voor iedereen.

Wat doet de gemeente?

Zorg dat deze aanpak onderdeel wordt van het beleid en de dienstverlening van de gemeente.



Wat levert het op?

- ✓ Begrijpen wat de doelgroep nodig heeft bij dienstverlening
- ✓ Duidelijke verbeterpunten
- ✓ Invulling aan VN-verdrag Handicap
- ✓ Iedereen doet mee

Bekijk de video

