

Quickscan Inclusie in Hengelo

adviesrapport voor
gemeente Hengelo

2025



Gemeente
Hengelo

Colofon

Auteurs:

Eveline van Hilten-Rutten, Juliana Peerboom, Denzel Weibolt, Ruth Wiertsema

Opdrachtgevers:

Gemeente Hengelo

Uitvoerende organisatie:

Vizier

Publicatiedatum:

November 2025

Contact:

Stichting Vizier
Arend Noorduijnstraat 15
6512 BK Nijmegen
Onderzoek@vizieroost.nl

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

Inhoud

Hoofdstuk 1 Introductie	4
1.1 Aanleiding.....	4
1.2 Doel- en vraagstelling	4
1.3 Methoden	4
1.4 Leeswijzer	5
Hoofdstuk 2 Diversiteit en de rol van de gemeente	7
2.1 Het diversiteitsvlechtwerk.....	7
2.2 De rol van een gemeente.....	9
Hoofdstuk 3 Situatieschets gemeente Hengelo	10
3.1 Meldingen van discriminatie bij discriminatie.nl/Vizier.....	10
3.2 Beleid op het gebied van inclusie.....	11
Hoofdstuk 4 Ervaringen inwoners en maatschappelijke partners.....	13
4.1. Sociaal-culturele achtergrond.....	13
4.2. Religie en levensbeschouwing.....	14
4.3. Seksuele oriëntatie en gender	15
4.4. Gezondheid	16
Fysieke gezondheid.....	16
Mentale gezondheid	17
Eenzaamheid.....	17
Bij de gemeente	17
4.5. Taal en geletterdheid	18
4.6 Overige diversiteitskenmerken	18
Hoofdstuk 5 Behoeften maatschappelijke partners en inwoners	20
Wat willen deelnemers graag terugzien in het inclusiebeleid?.....	20
Welke rol moet de gemeente Hengelo volgens deelnemers hierin spelen?	20
Maatschappelijk partners:	20
Inwoners:	20
Hoofdstuk 6 Beleidsadvies.....	21
Analyse	21
Beleidsadvies	21
Bijlage 1 Lijst met betrokken organisaties.....	25

Hoofdstuk 1 Introductie

1.1 Aanleiding

De gemeente Hengelo wil graag in beeld krijgen wat de behoeften zijn van haar inwoners rondom de thema's discriminatie, diversiteit en inclusie. Het is voor de gemeente belangrijk dat iedereen zich welkom, veilig en gerespecteerd voelt in Hengelo. Ook vindt de gemeente het essentieel dat iedereen mee kan doen in de samenleving. Niet mee kunnen doen kan namelijk grote gevolgen hebben, zoals een toename van eenzaamheid. Om deze reden heeft Vizier als adviesorganisatie rondom discriminatie en diversiteit, een Quickscan-onderzoek in de gemeente Hengelo uitgevoerd. De uitkomsten van dit onderzoek helpen de gemeente bij het opstellen van passend inclusiebeleid.

1.2 Doel- en vraagstelling

Het doel van het onderzoek is tweeledig:

- (i) het inventariseren van ervaringen van inwoners en maatschappelijk partners binnen de gemeente Hengelo op het gebied van inclusie: wat gaat goed, wat nog niet?
- (ii) het inventariseren van de behoeften en wensen van inwoners en maatschappelijke partners voor verandering in het inclusiebeleid van de gemeente Hengelo: hoe zou je het willen?

Het onderzoek is vervolgens uitgevoerd met de volgende centrale vraagstelling:

Wat zijn de ervaringen, behoeftes en wensen van inwoners en maatschappelijke partners in gemeente Hengelo met betrekking tot het nieuwe inclusiebeleid?

1.3 Methoden

De Quicksan maakt gebruik van een combinatie van literatuurstudie, gespreksgroepen en interviews. In de eerste fase zijn bestaande publicaties geraadpleegd, en werd ook gebruik gemaakt van deskresearch om een beeld te krijgen van het huidige inclusiebeleid in Hengelo.

Vervolgens hebben er drie Stadsgesprekken plaatsgevonden in Hengelo, die georganiseerd werden in Wijkcentrum de Hengelose Es op 4 en 10 juni 2025. Elke sessie had een eigen thema. De eerste sessie was gericht op het samenbrengen van maatschappelijke partners, de tweede op de diversiteitsdimensies gezondheid (handicap/chronische ziekte) en gender/seksuele diversiteit (LHBTIQA+), de derde op de diversiteitsdimensies sociaal-culturele diversiteit en geloof.

Voor de werving van de Stadsgesprekken is gebruik gemaakt van meerdere methoden: gericht benaderen van belangengroepen en ketenpartners, berichten en adverteren via sociale media, flyers verspreiden op openbare plekken en nieuwsberichten in de lokale media, waaronder een interview bij de omroep 1Twente.

De Stadsgesprekken zijn een laagdrempelige manier om met elkaar in gesprek te gaan over ingewikkelde thema's. Na een korte gezamenlijke introductie gingen de deelnemers steeds in kleinere groepjes uit elkaar. Aan de hand van de vraag 'wat heb jij meegemaakt in de afgelopen 3 maanden binnen de gemeente Hengelo' deelden inwoners ervaringen met elkaar, waarna we ook ingingen op factoren die hierbij een rol speelden en mogelijke oplossingen.

In totaal hebben we in de drie Stadsgesprekken ruim vijftig personen gesproken van zeer verschillende achtergronden, leeftijden en ervaringen. De informatie die is opgedaan in dit gesprek is aangevuld met vier interviews met personen die niet aanwezig konden zijn bij een van de Stadsgesprekken, maar wel mee wilden praten over het beleid.

Zowel de interviews als de Stadsgesprekken zijn getranscribeerd, geanonimiseerd en vervolgens zijn de relevante antwoorden gegroepeerd met de methode inductief coderen. Hierbij is als hulpmiddel gebruikgemaakt van het diversiteitsvlechtwerk van Movisie. De analyse heeft geleid tot het verslag van ervaringen en behoeften in hoofdstuk vier en vijf. Vervolgens zijn het literatuuronderzoek, de Stadsgesprekken en interviews samengekomen tot een aantal beleidsadviezen.

Een diverse groep inwoners heeft hun visie gedeeld in de Stadsgesprekken en interviews. Een aantal van hen sprak uit eigen ervaring, vaak vanuit een of meerdere diversiteitsfactoren. Er waren ook personen die zich op een andere manier betrokken voelden bij het thema vanuit bijvoorbeeld professioneel perspectief. Veel deelnemers waren actief betrokken bij een welzijnsorganisatie, kerk, vereniging of initiatief in de gemeente.¹

1.4 Leeswijzer

Dit adviesrapport is gestructureerd in een aantal inhoudelijke hoofdstukken.

¹ Zie bijlage 1 voor een opsomming van maatschappelijke partners die hebben deelgenomen.

We leggen in **hoofdstuk 2** een theoretische basis voor inclusiebeleid. Er wordt gebruik gemaakt van bestaand onderzoek om inclusie en diversiteit als concepten verder toe te lichten.

In **hoofdstuk 3** geven we een situatieschets van gemeente Hengelo met betrekking tot het lopende beleid rondom inclusie.

Dan volgt in **hoofdstuk 4** een overzicht van de belangrijkste ervaringen van inwoners en maatschappelijke partners.

Na deze behoeften komen in **hoofdstuk 5** de speerpunten aan bod die de deelnemers van het gesprek voorstelden. Wat missen zij in de gemeente, en wat zouden ze graag zien veranderen?

Tenslotte wordt in **hoofdstuk 6** dit rapport afgesloten met beleidsadvies op basis van de verkregen informatie en expertise van Vizier.

Hoofdstuk 2 Diversiteit en de rol van de gemeente

In dit hoofdstuk wordt er kort ingegaan op het diversiteitsvlechtwerk zoals ontwikkeld door Movisie. Aan de hand van dit model worden termen als diversiteit, discriminatie en inclusie toegelicht. Daarnaast gaan we in op de diverse rollen die de gemeente kan innemen in het vormen en uitvoeren van beleid.

2.1 Het diversiteitsvlechtwerk

Diversiteit, discriminatie en inclusie worden steeds vaker besproken, ook binnen overheidsinstanties zoals de gemeente Hengelo. Om het gesprek hierover goed te kunnen voeren en een visie te kunnen ontwikkelen op deze thema's is een duidelijke definitie noodzakelijk.

Elke inwoner van een gemeente heeft een eigen combinatie van achtergronden, ervaringen, vaardigheden en uitdagingen. Dit noemen we **diversiteit**. Het is een uitdaging om mensen niet te reduceren tot één aspect van hun diversiteit. Vaak wordt er bijvoorbeeld gesproken over 'personen met een handicap', met weinig oog voor de verschillen binnen een groep. Maar een persoon in een rolstoel heeft andere behoeften dan een persoon met geheugenproblemen. En een jonge werkende vrouw in een rolstoel heeft weer andere behoeften dan een oudere bijstandsgerechtigde in een rolstoel.

Een model om bewust om te blijven gaan met diversiteit is het **diversiteitsvlechtwerk** van Movisie.² Het vlechtwerk bevat twaalf **diversiteitsfactoren**. Dit zijn allemaal elementen waarin mensen van elkaar kunnen verschillen, zoals gezondheid, leeftijd, seksuele voorkeur of arbeidsparticipatie. Diversiteitsfactoren kunnen elkaar beïnvloeden. Denk bijvoorbeeld aan iemand die door een slechte gezondheid vrijwel niet kan werken: dit kan impact hebben op de factoren arbeidsparticipatie, financiële situatie en sociale status. Dit noemen we ook wel **intersectionaliteit**. Sommige diversiteitsdimensies kunnen veranderen tijdens je leven, bijvoorbeeld je leeftijd of sociale status. Andere dimensies, zoals sociaal-culturele achtergrond of seksuele oriëntatie, veranderen meestal niet.

² <https://www.movisie.nl/overzicht-diversiteitsfactoren-sociaal-professionals>



Figuur 1. Het diversiteitsvlechtwerk van Movisie

Discriminatie kan een reactie zijn op diversiteit. Het van elkaar verschillen kan ertoe leiden dat mensen verschillend behandeld, achtergesteld of uitgesloten worden. Dit kan op allerlei plekken in de samenleving gebeuren. Bijvoorbeeld bij de verminderde toegang tot horeca met een hulphond, het lastiger aangenomen worden bij een werkplek met een niet-Nederlandse achternaam, of doordat je als lhbtqi+ persoon ongewenst gedrag meemaakt. Discriminatie is verboden in Nederland, en kan gemeld worden bij Discriminatie.nl, het College voor de Rechten van de Mens of de politie.

Inclusief handelen als gemeente betekent dat er in alle beleidsontwikkeling, inrichting en uitvoering rekening gehouden wordt met alle mogelijke diversiteitsfactoren en combinaties hiervan. Iedereen moet ongeacht diversiteitsfactoren mee kunnen doen in een gemeente, zonder dat inwoners hierdoor belemmerd of gediscrimineerd worden. Inclusie is een thema dat speelt over alle domeinen van een gemeente. Denk aan de bouw van toegankelijke woningen, meertalig werken in de schuldhulpverlening, toegankelijkheid van sportfaciliteiten voor mensen die het minder breed hebben of ontwikkelen van de openbare ruimte met rolstoelgebruikers in gedachten.

2.2 De rol van een gemeente

Gemeenten zijn, net als de rest van de overheid, bij het maken en uitvoeren van wet- en regelgeving gebonden aan Artikel 1 van de Grondwet: allen die zich in Nederland bevinden, worden in gelijke gevallen gelijk behandeld. Dit is uitgewerkt in een aantal verplichte wetten voor gemeenten. Zo moeten alle gemeenten in Nederland een onafhankelijk meldpunt hebben waar inwoners terechtkunnen met klachten over discriminatie.³ De gemeente Hengelo heeft dit meldpunt in beheer bij Vizier als lokale uitvoeringspartner van Discriminatie.nl. Daarnaast is het vanuit het VN-verdrag Handicap verplicht voor alle gemeenten in Nederland om in hun beleid rekening te houden met personen met een handicap of beperking, en hen actief te betrekken.⁴ De meeste gemeenten doen dit via een Lokale Inclusieagenda (LIA), en ook de gemeente Hengelo heeft dit geregeld.

Naast het financieren van een onafhankelijk meldpunt en het hebben van een LIA, kan een gemeente ook aanvullend inclusief beleid of anti-discriminatiebeleid formuleren. De gemeente kan hierin verschillende rollen aannemen.⁵ Zo kan de gemeente als **regiehouder** functioneren. De gemeente neemt dan het initiatief om betrokken partijen bij elkaar te zetten, geeft duidelijkheid over de rolverdeling en houdt daarna toezicht op de uitvoering van het beleid. De gemeente ook de rol van **aanjager** op zich nemen. Een gemeente als aanjager neemt initiatief om iets nieuws te starten en stelt hier kaders voor op. De uitvoerende partijen zorgen (deels) zelf voor de onderlinge kennisdeling en uitvoering. Een derde rol is de **facilitator**. In deze rol geeft de gemeente ruimte aan uitvoerders om zelf invulling te geven aan het inclusiebeleid. Meestal gebeurt dit door beleidskaders en bijbehorende budgetten vast te stellen, waarna uitvoerders hierop eigen regie krijgen bijvoorbeeld met een subsidieregeling. Ten slotte kan de gemeente ook zelf de rol van **uitvoerder** op zich nemen. Dan neemt de gemeente taken op zich als uitvoerende partij. Denk bijvoorbeeld aan een gemeente die zelf een interventie zoals een campagne of een ontmoetingsweek organiseert.

³ Wet gemeentelijke antidiscriminatievoorzieningen:

<https://wetten.overheid.nl/BWBR0026168/2020-01-01>

⁴ VN-verdrag voor de rechten van mensen met een beperking:

<https://wetten.overheid.nl/BWBV0004045/2016-07-14> . Meer informatie via

<https://www.mensenrechten.nl/themas/rechten-van-mensen-met-een-beperking>

⁵ Felten, H., & Keers, T. (2022). Handreiking antidiscriminatiebeleid gemeenten. In movisie.nl. Ministerie van BZK en Movisie. Geraadpleegd op 20 augustus 2025, van

<https://www.movisie.nl/publicatie/handreiking-antidiscriminatiebeleid-gemeenten>

Hoofdstuk 3 Situatieschets gemeente Hengelo

Hoe staat de gemeente Hengelo er nu voor? In dit hoofdstuk bespreken we de discriminatiecijfers. Daarna wordt een overzicht gegeven van het bestaande beleid van de gemeente Hengelo op het gebied van inclusie.

3.1 Meldingen van discriminatie bij discriminatie.nl/Vizier

In 2023 heeft discriminatie.nl/Vizier van inwoners uit Hengelo 21 meldingen ontvangen. In 2024 zijn er 48 meldingen gedaan. In 2024 ging iets meer dan de helft van de meldingen over landelijke issues, bijvoorbeeld discriminerende uitingen in de media. Deze meldingen zijn uit onderstaande tabel weggelaten.

In onderstaande tabel worden de meldingen die zich afspeelden binnen de gemeente Hengelo uitgesplitst naar discriminatiegrond.⁶

Meldingen van discriminatie	2023	2024
Plaats voorval: Hengelo		
Discriminatiegrond		
Arbeidscontract	0	1
Geslacht (waarvan transgender)	4 (2)	4 (3)
Handicap/chronische ziekte	3	2
Herkomst/huidskleur	12	10
Leeftijd	1	0
Nationaliteit	1	3
Seksuele voorkeur	1	0
Niet-wettelijke gronden	2	1
Onbekend	1	2
Totaal aantal meldingen	24	22

Uit deze tabel blijkt dat de meeste meldingen in beide jaren herkomst/huidskleur betroffen, meer dan de helft van het totaal aantal meldingen binnen Hengelo betrof deze grond. Het gaat hier onder andere om uitgescholden worden, of het ervaren van discriminatie op het werk, zoals het mislopen van promotie bij een bedrijf. Daarnaast vallen ook meldingen over vluchtelingen en woonwagenbewoners die geen standplaats krijgen onder deze grond. Een andere opvallend veel voorkomende grond is uitsluiting van transgender personen: uit de meldingen blijkt dat zij in het dagelijks leven, op het werk en bij het uitgaan weerstand ervaren en uitgescholden of geweigerd worden. Ten opzichte van de landelijke cijfers

⁶ Dit betreft meldingen door inwoners van Nederland die zich afspeelden binnen de gemeentegrenzen van Hengelo. 1 melding uit 2023 heeft betrekking op twee gronden.

worden er in Hengelo relatief weinig meldingen gemaakt op grond van handicap/chronische ziekte en geloof.

Het is belangrijk om te benoemen dat maar weinig incidenten van discriminatie ook daadwerkelijk gemeld worden. Uit landelijk onderzoek blijkt dat slechts 1 tot 4 procent van de personen die discriminatie ervaart, hiervan melding doet bij de politie of een onafhankelijk meldpunt zoals discriminatie.nl.⁷ Deze meldingen zijn daarom slechts een indicatie van hoe discriminatie er binnen Hengelo uit ziet.

3.2 Beleid op het gebied van inclusie

Beleid op toegankelijkheid

Het Actieplan Toegankelijkheid van de gemeente Hengelo is voor het eerst vastgesteld in 2020, nadat de gemeenteraad hier in 2018 een motie over had aangenomen.⁸ Hierin zijn de volgende speerpunten opgenomen: Bewustwording; aanpassingen in de fysieke ruimte; laaggeletterdheid en samenwerking met andere partijen. Er is bij het actieplan toegankelijkheid bewust gekozen voor intensieve samenwerking met Hengelo Toegankelijk (voorheen Stichting gehandicaptenraad) en Bartiméus, en een beperkt aantal plekken om te beginnen: de sportaccommodaties van Hengelo en de geleidestroken en stoplichten op straat.

In 2023 is de LIA tussentijds geëvalueerd. Hierbij zijn de volgende actiepunten aangegeven: meer inzetten op bewustwording en verder analyseren en verbeteren van toegankelijkheid van openbare gebouwen van de gemeente. Op dit moment worden deze actiepunten door de Gemeente Hengelo georganiseerd, in samenspraak met Hengelo Toegankelijk en Bartiméus.

In de Sport- en beweegvisie 2023-2033 is een paragraaf opgenomen over het toegankelijk maken van sporten. Een van de drie hoofddoelen van het sportakkoord is ‘inclusief sporten’, waarmee wordt bedoeld dat sport en beweegactiviteiten voor alle inwoners van Hengelo, ongeacht leeftijd, fysieke, sociale of financiële beperking, toegankelijk moet zijn.⁹ Aan de visie is het Sportakkoord II verbonden, een subsidieregeling waarbij sportverenigingen aanvragen kunnen doen voor vernieuwende programma's, waaronder op het gebied van inclusief sporten. Ook sociaal veilig kunnen sporten wordt genoemd in de sport- en beweegvisie. De sport- en beweegvisie is verankerd in het lokaal preventieakkoord, gericht op het bevorderen van gezondheid. Hierin wordt ingezet op wijkgericht werken en positieve gezondheid door preventie.

Regenboogbeleid

⁷ CBS 2024 'Ervaren discriminatie in Nederland', hoofdstuk 3.8: [3.8 Melding en aangifte | CBS](#)

⁸ Motie inz. Toegankelijk Hengelo (aangenomen 6-11-2018, geraadpleegd via hengelo.nl op 27-5-2025).

⁹ Tevens vervat in de sportvisie 2023-2033 (p.6): sporten moet voor iedereen bereikbaar zijn. Vastgesteld op 20-12-2023.

De gemeente Hengelo is een regenbooggemeente en heeft meegedaan aan het landelijk Regenboogprogramma. Sinds 2018 staat de Regenboogbank op het Schouwburgplein als permanent *statement*, waardoor zichtbaar wordt gemaakt dat Hengelo een gemeente is waarin LHBTI+ inwoners zichzelf mogen zijn.

In 2023 is een nieuw LHBTI+ beleidsplan vastgesteld, als opvolging van het meerjarenplan uit 2019-2022. In het beleidsplan van 2023 worden een aantal maatregelen specifiek uitgelicht. Enkele daarvan zijn het aandacht besteden aan het onderwerp LHBTI+ binnen het burgerschapsonderwijs en het versterken van LHBTI+'ers in de ouderenzorg. Daarnaast wil de gemeente zich inspannen voor genderinclusieve toiletten en het mogelijk maken om ook andere keuzes dan 'man' of 'vrouw' aan te vinken op formulieren. Ook binnen de gemeenteorganisatie zelf wil men de inclusie van LHBTI+'ers versterken. Per jaar is er in de begroting €35.000 vrijgemaakt.

Algemeen

Naast deze lopende programma's komen inclusie en diversiteit als begrippen ook elders terug. Binnen het Hengelose Model, dat gebruikt wordt om het sociaal domein opnieuw vorm te geven, wordt de inclusieve samenleving benoemd als een van de hoofddoelen om te bereiken.¹⁰ Ook in het duurzaamheidsbeleid is aandacht voor inclusie en diversiteit. In het Veiligheidsbeleid wordt benoemd dat met name bij de jeugd pestgedrag moet worden aangepakt en straatintimidatie moet worden tegengegaan. Bij de digitale dienstverlening wordt bovendien gebruik gemaakt van communiceren op B1-niveau, een website die kan voorlezen en is er aandacht voor digitale toegankelijkheid.¹¹

Vanuit de politiek heeft het thema inclusie ook aandacht gekregen. In het Collegeprogramma 2022-2026 wordt de inclusieve samenleving bijvoorbeeld expliciet genoemd als een speerpunt om aan te werken.¹² Per 1 januari 2023 is daarnaast de gemeenteraad een eigen werkgroep gestart rondom Diversiteit en Inclusie.¹³

¹⁰ Beleidskader social domein 2021-2025, p.6.

¹¹ Zorgplicht behorend bij de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer

¹² Collegeprogramma 2022-2026, "Herkenbare Identiteit", subkop 'inclusieve samenleving' (online geraadpleegd op 27-05-2025)

¹³ Motie inz. Werkgroep diversiteit en inclusie (aangenomen 23-11-2022)

Hoofdstuk 4 Ervaringen inwoners en maatschappelijke partners

In dit hoofdstuk worden binnen het diversiteitsvlechtwerk van Movisie de behoeften van diverse partners en inwoners van de gemeente Hengelo besproken. De onderstaande punten zijn afgeleid uit de Stadsgesprekken en de interviews. Van elk thema worden zowel de sterke punten als de aandachtspunten besproken.

Belangrijk om op te merken is dat, hoewel het diversiteitsvlechtwerk de mogelijkheid biedt om combinaties van verschillende factoren te maken, we in de analyse ervoor kiezen om een beperkt aantal combinaties te bespreken. In onze gesprekken moeten combinaties meermaals benoemd zijn om in de analyse terug te komen. Dit doen we om de genoemde voorbeelden en verhalen niet herleidbaar te maken naar individuele deelnemers.

4.1. Sociaal-culturele achtergrond

Met sociaal-culturele achtergrond wordt het brede spectrum van opvoeding en normen en waarden bedoeld. Bijvoorbeeld of je in Hengelo geboren bent of niet, in welke wijk, en wat je ouders belangrijk vonden voor je opvoeding. In de Stadsgesprekken richtten we ons binnen dit thema vooral op inwoners die een migratieachtergrond hebben. Inwoners kunnen bijvoorbeeld hier zijn gekomen als vluchteling of als kennismigrant, maar ook hier geboren en opgegroeid zijn als Nederlander, met (groot)ouder(s) met een migratieachtergrond.

+ Wat betreft ervaringen van inclusie op individueel niveau geven inwoners van Hengelo aan dat inwoners elkaar weten te vinden, ongeacht verschil in culturele diversiteit. Bijvoorbeeld via goed contact met burens, of contact in wijkcentra tussen statushouders en andere inwoners. Ook zijn er organisaties die deze ontmoetingen proberen te faciliteren door het organiseren van activiteiten voor iedereen, zoals een filosofiecafé of muzikale avonden.

+ Er zijn daarnaast ook activiteiten die zich specifiek richten op mensen van een bepaalde culturele achtergrond. Zo zijn er bijvoorbeeld de AVEM-ontmoetingsgroepen van Wijkkracht, waar inwoners samenkomen en hun moedertaal spreken, bijvoorbeeld Turks of Arabisch. Deze vervullen duidelijk een behoefte voor de inwoners met deze achtergrond en zijn geliefd onder de bezoekers.

- Bij het delen van de positieve ervaringen rondom de organisatie van activiteiten voor asielzoekers of statushouders komen ook de negatieve kanten aan bod. Het is soms moeilijk om initiatieven die worden gestart, goed te voltooien. Een van de oorzaken zijn culturele verschillen, tussen organisatie en doelgroep, maar ook tussen asielzoekers of migranten onderling. Organisaties missen afstemming en betrokkenheid van partners zoals gemeente en COA, en er is een behoefte aan de inzet van meer verbinders of sleutelfiguren uit de gemeenschappen zelf.

- Een aantal initiatieven om verschillende culturele achtergronden met elkaar in contact te laten komen heeft ook ervaring met negatieve gevolgen. Zo kreeg de organisatie van een

vrouwensportdag te maken met vijandige reacties, waaronder discriminerende e-mails met teksten als 'Ga terug naar je eigen land' en 'Dit is niet de bedoeling van een vrij land.'

- Op individueel niveau wordt er ondervonden dat sommige inwoners in Hengelo minder kennis hebben van verschillende culturen. Dit belemmert het bieden van cultureel sensitieve zorg en kan leiden tot misverstanden en spanningen op de werkvloer. Ook wordt de cultuur van Twente soms als 'gesloten' ervaren voor buitenstaanders. Niet alleen inwoners met een migratieachtergrond en vluchtelingen spreken hierover, maar ook inwoners die op latere leeftijd naar Hengelo zijn verhuisd.

“Jo bin nie van ons, merk je soms als buitenstaander. Onbewust, maar toch hoor je er niet bij.”

+ De gemeente Hengelo werkt veel samen met Wijkkracht voor projecten die inclusie bevorderen. Er zijn diverse organisatoren in de stad die positieve ervaringen hebben met de manier waarop initiatieven geholpen kunnen worden met contacten, faciliteiten en financiën.

- Tegelijkertijd zijn er ook stichtingen die meer vertrouwen en mogelijkheden zouden willen van de gemeente Hengelo om hun activiteiten uit te breiden. Sommige stichtingen hebben slechte ervaringen met de gemeente, vooral door ontbrekende afstemming en communicatie, of onduidelijke voorwaarden.

- Er wordt benoemd dat het in Hengelo lastig is om als staatloos geregistreerd te worden, waardoor men uitwijkt naar omliggende gemeenten zoals Enschede.

4.2. Religie en levensbeschouwing

Met religie en levensbeschouwing wordt bedoeld of je lid bent van een religieuze gemeenschap of op een andere manier een levensovertuiging uit.

+ In Hengelo zijn veel verschillende geloofsgemeenschappen actief. Naast de Rooms-Katholieke en Protestantse kerken is er in Hengelo ook een grote gemeenschap van Syrisch-orthodoxe christenen. Daarnaast is er een grote moskee, de Aya Sofya Hengelo. Gelovigen die wij spraken van deze gemeenschappen gaven aan dat zij zich welkom voelen in Hengelo en dat er tussen gemeenschappen weinig spanningen zijn.

+ Wanneer een kerk of gemeenschap ontmoeting wil organiseren niet alleen voor haar leden maar voor alle inwoners, weten zij de gemeente te vinden om het project daar onder te brengen en van ondersteuning of financiering gebruik te maken. Er worden een aantal voorbeelden gegeven van succesvolle projecten op het gebied van ontmoeting met inwoners.

+ Particuliere vrijwilligers en kerken spelen ook een rol bij het op weg helpen van inwoners. Ze helpen bijvoorbeeld statushouders en nieuwe inwoners van Hengelo, door het geven van vrijwillige taallessen. Of ze verbinden stuurloze jongeren aan initiatieven van jongerenwerk.

- Er is spanning op het gebied van algemene acceptatie. Leden van kerken en moskeeën geven aan dat zij soms nog uitsluiting ervaren bijvoorbeeld door het dragen van een hoofddoek, en zich hierdoor minder serieus genomen voelen. Professionals geven aan dat

zij soms moeilijk contact krijgen met de diverse geloofsgemeenschappen, en een ingang missen bij deze organisaties.

- Door inwoners die moslim zijn wordt ook aangegeven dat zij ervaren dat een islamitische naam of achtergrond kan leiden tot meer vragen bij bijvoorbeeld banken en verzekeraars.¹⁴ Dit algemene wantrouwen wordt ook gevoeld zodra het gaat om bijvoorbeeld het aanvragen van subsidies vanuit een moskee voor activiteiten, of bij individuele ondersteuning voor inwoners. Het voelt voor deze inwoners niet alsof hun aanvraag even eerlijk wordt behandeld als die van andere inwoners, en zij waarschuwen voor institutioneel racisme.

- Specifiek op het snijvlak geloof en seksuele oriëntatie wordt ook spanning ervaren. Binnen geloofsgemeenschappen wordt verschillend gedacht over seksualiteit. Dit kan leiden tot spanningen op bijvoorbeeld scholen bij lessen over seksuele voorlichting, maar ook in situaties op het werk. In dit snijvlak botsen kernwaarden van vrijheid en inclusie, en is het belangrijk zeer zorgvuldig te opereren. Meerdere professionals geven aan hierin meer begeleiding en scholing nodig te hebben.

4.3. Seksuele oriëntatie en gender

De diversiteitsfactor seksuele oriëntatie gaat over tot wie je je aangetrokken voelt. Denk bijvoorbeeld aan lesbische, homoseksuele of biseksuele personen. De diversiteitsfactor gender gaat over mannelijke, vrouwelijke, intersekse en transgender of non-binaire personen. De meeste personen ervaren hun gender gelijk aan het geslacht dat zij bij hun geboorte kregen (man of vrouw). Sommige personen ervaren dat hun gender overeenkomt met het andere geslacht (transgender), dat zij zich in beide geslachten niet thuis voelen (non-binair), of dat hun lichaam zowel mannelijke als vrouwelijke kenmerken heeft door variaties in chromosomen of hormonen (intersekse). De term wordt vaak gecombineerd tot 'LHBTI'.

+ Er zijn diverse voorzieningen voor LHBTI+'ers in Hengelo. Zo is er een LHBTI+ jongerengroep bij Skillz en ook bij Studio15 Talenthouse is er aandacht voor LHBTI+. Op het ROC Twente is er een GSA groep, waarin LHBTI+ jongeren samenkomen. Er is ook goed contact met het COC Twente-Achterhoek, gevestigd in Enschede. Dit is de landelijke belangenorganisatie voor LHBTI+ personen in Nederland.

- Niet alle deelnemers weten hun weg te vinden in het huidige aanbod. Sommigen hebben behoefte aan een overzicht van plekken waar LHBTI+'ers welkom zijn. Het aanbod speelt zich voor een deel ook buiten Hengelo af, en is vaak gericht op jongeren of mensen die van groepsactiviteiten houden. Een oudere LHBTI+'er geeft bijvoorbeeld aan zich wel eens eenzaam te voelen en dat er in het huidige aanbod weinig is voor 50+'ers.

“De LHBTI+ groep bij Skillz komt een keer per week bij elkaar, en zij voelen zich gehoord en gesteund”

¹⁴ Zie hiervoor ook het landelijke rapport m.b.t. moslimdiscriminatie: <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2025/03/21/rapport-nationaal-onderzoek-moslimdiscriminatie>

- Het is, net als op andere plekken in Nederland, niet altijd mogelijk om je in het openbaar te uiten als LHBTI+'er. Veel personen lopen niet hand-in-hand met partner over straat uit angst voor opmerkingen of erger. Een persoon geeft bijvoorbeeld aan in diens buurt in Hengelo gepest te worden door jongeren, wat zelfs heeft geleid tot vernielingen aan het huis.

+/- Over regenboogvlaggen wordt heel verschillend gedacht: sommigen vinden het fijn dat deze er zijn, anderen willen ze liever niet, omdat ze ook agressie en discussie oproepen.

- Organisaties die voorlichting geven over LHBTI+, zoals COC en GSA, krijgen te maken met onwillige leerlingen en boze ouders. Volgens hen verhardt de discussie en zorgt het voor onveilige situaties in een klassensetting. Tegelijkertijd wordt voorlichting wel gezien als een van de belangrijkste manieren om acceptatie te bevorderen.

- Deelnemers zijn over het algemeen niet bekend met het huidige regenboogbeleid van de gemeente.

4.4. Gezondheid

Bij gezondheid gaat het om de mate waarin iemand lichamelijk, psychisch en sociaal welgesteld is. Het gaat bijvoorbeeld om: heb je een (chronische) ziekte, heb je een psychische kwetsbaarheid en heb je voldoende contacten om je goed te voelen.

Fysieke gezondheid

+ Toegankelijkheid met rolstoel of rollator, visuele of auditieve handicap is een thema dat veel besproken is in de Stadsgesprekken. Op sommige plekken in Hengelo gaat het met deze toegankelijkheid steeds beter, o.a. door schouwen vanuit Hengelo Toegankelijk en samenwerkingen met de gemeente. Ook zijn diverse plaatsen goed toegankelijk, zoals poppodium Metropool en de bibliotheek van Hengelo.

“Je zou verwachten dat het bij nieuwbouw automatisch goed geregeld is. Maar de normen volgens het landelijke bouwbesluit voldoen vaak niet voor mensen met een handicap.”

- Bij toegankelijkheid valt op dat op de toegankelijkheid niet goed geregeld is op plekken waar je dit wel zou verwachten, zoals bij het nieuwgebouwde gemeentehuis of bij sportlocaties. De afstand tussen de gehandicaptenparkeerplaats en de ingang van het gemeentehuis is bijvoorbeeld voor veel inwoners te ver om te overbruggen. Men heeft ook last van alledaagse obstakels, zoals verkeerd geparkeerde fietsen. Daarnaast vertellen deelnemers dat zij vaak in winkels en andere gebouwen problemen hebben, bijvoorbeeld doordat gangpaden te vol worden gezet. Deelnemers die een winkel hierop wijzen worden niet altijd vriendelijk bejegend.

- Activiteiten en evenementen zijn vaak verminderd toegankelijk of niet opengesteld voor bezoekers met een handicap. Deelnemers vertellen dat zij dit jaar niet deel konden nemen aan de Halve Marathon van Hengelo, vanwege veiligheidsredenen. Ook op muziekfestivals

is weinig geregeld voor slechthorenden, terwijl er de mogelijkheid is om bijvoorbeeld met muziktolken te werken. Deze voorzieningen kosten voor de evenement-organisator niets extra, maar worden toch niet ingezet doordat men er niet bekend mee is.

Mentale gezondheid

- Er wordt door deelnemers aandacht gevraagd voor de positie van mensen met een psychische kwetsbaarheid, autisme of andere hersenaandoening. Deze personen hebben volwaardige, specialistische begeleiding nodig. Soms wordt dit beter gevonden bij kleine aanbieders met een specialisme in bepaalde problematiek, dan bij grote instellingen die er voor alle beperkingen zijn. Maar doordat in Hengelo deze aanbieders niet gecontracteerd zijn, krijgen deze deelnemers niet de begeleiding die zij nodig hebben.

Eenzaamheid

+ Laagdrempelige voorzieningen, zoals koffiedrinken of samen eten bij wijkcentra of kerken, zijn aanwezig in Hengelo en worden ook actief bezocht door een aantal deelnemers. Sommigen delen ook hoe zij zelf contact leggen met directe burens en zo samen een oogje in het zeil houden bij moeilijkheden. Juist ook deze informele netwerken worden gewaardeerd en helpen bij het opvangen van moeilijkheden en zoeken van steun.

- Sommige deelnemers delen dat zij zich, ondanks allerlei clubjes of contacten die er wel zijn, ook eenzaam kunnen voelen. Soms is dit door het wegvallen van direct netwerk, bijvoorbeeld bij overlijden van partner of vrienden. Maar dit speelt ook na verhuizing, door afnemende gezondheid of door een afhankelijkheid van openbaar vervoer. Er is behoefte aan een luisterend oor en individuele begeleiding, maar mensen vinden dit niet altijd in hun eigen kring.

“Ik ben ook wel een beetje op zoek naar lef. Soms moet je gewoon dóén, en je moet soms buiten de kaders durven kleuren om tot iets te komen.”

Bij de gemeente

- Diverse deelnemers delen dat zij persoonlijk veel moeite hebben gehad om een aanvraag te doen voor ondersteuning, bijvoorbeeld bij een bijstand/Wajong of WMO aanvraag. Zolang de aanvraag duurt, staat het leven stil, wat zeer frustrerend kan zijn. Het regelen is een dagtaak en kost veel energie en tijd. Deelnemers ervaren niet dat medewerkers van de gemeente hen hierin begrijpen of tegemoet komen. Zij voelen zich niet als volwaardig mens behandeld.

- Er is volgens maatschappelijke partners bijna geen maatwerk mogelijk voor personen die buiten bepaalde regelingen vallen. Een deelnemer met een chronische ziekte deelt dat zij nu nog kan werken, maar dat er geen gemeentelijke voorziening is voor haar als zij minder kan werken door haar ziekte. Maatschappelijk partners zien hoe inwoners soms in de knel komen doordat bij complexe problematiek er niemand is die een keuze maakt. Er is behoefte aan lef bij medewerkers om naar de inwoner te kijken en niet alleen naar de regelgeving.

- Bij de samenwerking tussen de gemeente en klankbordgroepen, zoals de Hengelo Toegankelijk en de cliëntenraad, gaat het regelmatig niet soepel. Er worden diverse ervaringen gedeeld. Gebrekkige communicatie, te laat afstemmen over afspraken en weinig gehoor geven aan het advies zorgen ervoor dat de samenwerking misloopt. Hierdoor haken betrokken inwoners af en verbetert er onvoldoende voor personen met een handicap en/of chronische ziekte.
- Deelnemers aan de Stadsgesprekken zijn over het algemeen niet bekend met het bestaande beleid rondom toegankelijkheid, sport en WMO. Alleen als zij intensief samenwerken met de gemeente, bijvoorbeeld doordat ze in een raad zitten, weten ze wat er momenteel speelt.

4.5. Taal en geletterdheid

Taal is een communicatiemiddel. Geletterdheid gaat over het kunnen omgaan met en begrijpen van informatie en dit doelgericht te kunnen gebruiken. Lezen en schrijven valt hier bijvoorbeeld onder.

- + Er is aandacht voor taalvaardigheid onder vluchtelingen, statushouders en nieuwkomers. Hierbij gaat het met name over communicatie in de Nederlandse taal. Er zijn niet alleen formele lessen maar ook evenementen en vrijwilligers die hierbij ondersteunen. De bibliotheek wordt door een aantal deelnemers genoemd als belangrijke plek voor taalvaardigheid.
- + Er zijn gespreksgroepen (AVEM) waarbij inwoners van Hengelo in hun thuistaal (Arabisch, Turks of Syrisch) kunnen spreken. Deze zijn populair, maar niet voor alle thuistalen worden deze gefaciliteerd, denk bijvoorbeeld aan Oekraïens of Tigrinya .
- Als het gaat om toegankelijkheid en taal, gaat het regelmatig mis met tolken. Niet alleen tolken voor vreemde talen, maar ook gebarentaal of spraakhulpmiddelen vallen hieronder. Volgens inwoners die tolken nodig hebben, wordt er niet altijd op gewezen dat een tolk meenemen of raadplegen mogelijk is of vinden organisaties het niet nodig.
- Deelnemers aan het Stadsgesprek kennen het gemeentelijk beleid rondom communicatie en toegankelijk schrijven niet.

4.6 Overige diversiteitskenmerken

Omdat we in de Stadsgesprekken ervoor gekozen hebben bovenstaande thema's meer uit te diepen, zijn een aantal diversiteitsfactoren minder aan bod gekomen. We behandelen hieronder de belangrijkste genoemde punten in de Stadsgesprekken.

Waar het gaat over **uiterlijke kenmerken** gaat het snel over hoe iemand eruitziet en zich presenteert. Deze diversiteitsfactor heeft intersectie met veel andere bovengenoemde diversiteitsfactoren, zoals gezondheid, religie en sociaal-culturele achtergrond. Overkoepelend valt vooral op dat er dan gesproken wordt over in hoeverre je *zichtbaar* mag zijn in Hengelo.

Sommige respondenten voelen zich hier ongemakkelijk bij, bijvoorbeeld als ze de enige persoon zijn met een bepaalde huidskleur, hoofddoek of een zichtbare handicap in een grotere groep. Waar mogelijk geven respondenten aan dat ze vermijden om zichtbaar te zijn, bijvoorbeeld door je in een groep te begeven of je uiterlijk aan te passen. Anderen geven aan hier niets (meer) om te geven, en het belangrijk te vinden dat iedereen zichtbaar zichzelf mag zijn. Beide groepen krijgen wel regelmatig opmerkingen over hun uiterlijk, soms vragende opmerkingen, soms ook vervelende opmerkingen.

Je **sociale status** gaat over hoe anderen jou zien en waarderen. Wat opvalt in dit kader is dat in de intersectie met sociaal-culturele achtergrond het meeste gevoel is van achterstelling. Dit geldt voor deelnemers die in Hengelo zijn opgegroeid, maar wiens ouders of grootouders uit een ander land naar Nederland kwamen. Zij voelen zichzelf geïntegreerd en Nederlander, maar ervaren dat zij door anderen nog steeds als anders en buitenlander benaderd worden. Deze ervaring geldt ook voor personen die op latere leeftijd naar Hengelo zijn verhuisd vanuit bijvoorbeeld de Randstad of een andere provincie. Ook zij hebben soms het gevoel er niet helemaal bij te horen in Hengelo.

Wanneer het aankomt op de **financiële situatie** van deelnemers valt op dat weinig personen aangeven niet rond te kunnen komen of problemen te hebben met financiën. Wanneer we kijken naar intersectie met andere diversiteitsfactoren, valt wel op dat met name als het gaat om gezondheid deze factor van belang is. Met name de onzekerheid van inkomsten als werk wegvalt of bij het aanvragen van uitkeringen, zorgt voor negatieve gevolgen, zeker omdat maatwerk niet altijd mogelijk is.

Diverse maatschappelijke partners geven verder aan dat de financiële situatie van hun vereniging of stichting soms moeilijk is. Zij verwachten dat de gemeente hen helpt met financiën of subsidies maar krijgen deze niet altijd. Er zijn daarentegen ook stichtingen die geen moeite hebben met aanvragen gehonoreerd krijgen.

In de Stadsgesprekken is het thema **educatie** (onderwijs) en **(arbeids)participatie** (werk) het meest aan bod gekomen in combinatie met sociaal-culturele achtergrond en seksuele

“Ik weet ook dat ik voor de startpositie waar ik ben gekomen, zoveel heb moeten solliciteren, niet te vergelijken met mijn autochtone Nederlandse vrienden die toch min of meer op dezelfde plek terecht zijn gekomen.”

voorkeur. School en werk worden gezien als plekken waar mensen met zeer verschillende achtergronden samenkomen. Dit kan leiden tot positieve ontmoeting, maar ook tot wrijving. Daarnaast ervaren sommige personen met een migratieachtergrond ook problemen op de arbeidsmarkt, bijvoorbeeld doordat ze vaker moeten solliciteren voor een baan en zich soms alleen een rolmodel voelen in plaats van een volwaardig medewerker.

De factor **leeftijd** springt het meest in het oog als het gaat om jongeren of juist oudere generaties. Specifieke voorzieningen zijn voor deze groepen aanwezig, maar in de Stadsgesprekken is over dit thema niet uitgebreid

gesproken. Hetzelfde geldt voor **gender**, als het gaat over de rolverdeling tussen mannen en vrouwen (transgender en non-binaire personen zijn onder 3.3 behandeld). Op basis van de gevoerde Stadsgesprekken zijn hier geen directe conclusies aan te verbinden.

Hoofdstuk 5 Behoeften maatschappelijke partners en inwoners

In dit hoofdstuk benoemen we puntsgewijs de belangrijkste behoeften van maatschappelijk partners en inwoners die naar boven kwamen tijdens de Stadsgesprekken.

Wat willen deelnemers graag terugzien in het inclusiebeleid?

- lever meer maatwerk bij inwoners, durf buiten gebaande paden te gaan
- versterk netwerken en organisaties
- stimuleer samenwerking
- er mag meer aandacht naar het onderwerp, door vaker themagesprekken over inclusie te houden
- culturele diversiteit:
 - zet sleutelfiguren in als je projecten doet binnen culturele diversiteit
 - denk niet alleen aan meedoen aan evenementen maar houd ook in dagelijkse praktijk rekening met culturele verschillen
 - discriminatie en vooroordelen komen nog veel voor, onderschat dit niet
- seksuele voorkeur en gender:
 - geef meer informatie en overzicht op welke plekken je veilig jezelf kunt zijn in Hengelo
 - versterk de veiligheid van LHBTI+ inwoners en organisaties
- gezondheid:
 - heb oog voor verschillen tussen individuen: elke beperking levert weer andere drempels op
 - zet ervaringsdeskundigen in
 - zorg voor een divers aanbod van ondersteuning, niet alles in groepsverband

Welke rol moet de gemeente Hengelo volgens deelnemers hierin spelen?

Maatschappelijk partners:

- de uitvoering doen professionals graag zo veel mogelijk zelf
- verbind actiever partners met elkaar en stimuleer samenwerking
- financiële en organisatorische ondersteuning door gemeente

Inwoners:

- actie in de tent, ga echt dingen DOEN
- minder verhoor en meer begrip bij keukentafelgesprekken
- verbeteren communicatie en sneller verhelpen van fouten
- inwoners willen actief betrokken worden op hun thema's
- laat zien wat je doet, ga naar buiten en maak contact

Hoofdstuk 6 Beleidsadvies

In de analyse brengen we de verschillende hoofdstukken samen, en we sluiten af met concrete beleidsadviezen voor de gemeente Hengelo.

Analyse

Het huidige beleid richt zich vooral op het verbeteren van gezondheid, toegankelijkheid en LHBTI+. Tegelijkertijd komen de meeste meldingen van discriminatie door herkomst of huidskleur, maar hier is nog weinig beleid voor. Op de diversiteitsfactoren zien we dat op alle gebieden veel winst te behalen is. Er ligt een goede basis van algemene acceptatie volgens de inwoners, maar op individuele basis worden nog problemen ervaren. Inwoners vinden dat de voortgang nu te langzaam gaat en te weinig zichtbaar is. Maatschappelijke partners werken wel aan eigen initiatieven rondom inclusie, maar missen steun en verbinding met elkaar.

Wat goed gaat, is dat stichtingen en maatschappelijk partners elkaar weten te vinden en samen projecten opzetten, met de gemeente vooral als financier. Dit gebeurt op alle diversiteitsfactoren. De samenwerking tussen inwoners, maatschappelijk partners en gemeente wordt ad hoc vormgegeven, wat voor miscommunicatie en wrijving zorgt. Bovendien kennen inwoners en partners het bestaande inclusiebeleid nauwelijks, ook niet als we er expliciet naar vragen. Zij willen juist graag actief meedoen bij het maken van dit beleid en benadrukken dat dit samen met de betrokken groepen moet gebeuren.

Beleidsadvies

Op basis van de Stadsgesprekken en de analyse geeft Vizier aan de gemeente Hengelo een aantal beleidsadviezen.

Stel overkoepelend inclusiebeleid op met een duidelijke ambitie

- Er is bij zowel inwoners als maatschappelijk partners behoefte aan een gemeente die duidelijke kaders schept en regie neemt op het thema inclusie, tegelijkertijd ook aan een gemeente die actie onderneemt en niet afwacht.
- Begin met een doe-plan, niet met een denk-plan. Stel een kort, duidelijk beleidsplan vast met heldere, haalbare doelen voor de komende jaren. Let daarbij op de rolverdeling en kaders die worden gesteld zodat de samenwerking tussen inwoners, maatschappelijk partners en gemeenten duidelijker wordt vastgelegd.
- Breng het bestaande toegankelijkheidsbeleid en Regenboogbeleid onder de paraplu van het inclusiebeleid. Zorg er daarnaast voor dat op de te ontwikkelen aspecten culturele diversiteit, religie en financiële situatie ook maatregelen worden ontwikkeld.
- Betrek partners en inwoners bij de uitvoering door het vormgeven van een vaste adviescommissie inclusie. Het is belangrijk om mensen van allerlei verschillende organisaties en achtergronden hierin plaats te laten nemen.

- Zorg voor een degelijke financiële onderbouwing van het beleidsplan, met structureel budget voor de uitvoering.
- Kies voor een aantal concrete uitgangspunten in de uitvoering, en let hierbij op de speerpunten aangegeven in hoofdstuk vijf.
- Ga het beleid ook DOEN: geef duidelijk aan wat je wilt bereiken, zorg voor voldoende concreet uitvoerbare maatregelen, en evalueer regelmatig of de gestelde doelen worden gehaald. Werk toe naar een cyclisch beleid waarbij de visie op inclusie en de uitvoering van inclusieve maatregelen steeds aan elkaar worden getoetst en gescherpt.

Verbeter de communicatie en samenwerking

- Inwoners en maatschappelijk partners geven aan het huidige beleid niet te kennen. Het is belangrijk dat de gemeente het nieuwe beleidsplan daarom duidelijk communiceert en actief uitdraagt, aan het begin en gedurende de looptijd. Deel successen en informeer ook actief wanneer dingen anders lopen dan gepland.
- Bij voorkeur worden inwoners en partners niet alleen geïnformeerd, maar ook actief betrokken in de uitvoering. Geef aan wanneer inwoners mee kunnen praten, neem suggesties die worden gedaan serieus, maar neem ook ruimte voor open gesprekken en het verkennen van nieuwe ideeën en suggesties.

Luister naar individuele ervaringen van inwoners

- Inwoners die direct met de gemeente te maken hebben voor ondersteuning, bijvoorbeeld bij WMO, ervaren regelmatig stress hiervan. Bijvoorbeeld als medewerkers niet begrijpen wat bepaalde vragen met inwoners doen, of dat het lang duurt voordat er duidelijkheid is.
- Train medewerkers op cultuursensitiviteit en in communicatieve vaardigheden, en maak ook pro-actief duidelijk aan inwoners wat ze kunnen verwachten. Communiceer niet wat niet kan, maar kijk naar wat wél kan.
- Maak maatwerk mogelijk voor personen die niet binnen bestaande regelingen vallen.

Verbind maatschappelijk partners met elkaar

- Maatschappelijk partners geven herhaaldelijk aan dat ze weliswaar druk zijn met hun eigen inclusiebeleid maar ook graag willen leren van elkaar, en elkaar willen versterken.
- Zorg voor uitwisseling, door middel van het organiseren van netwerkbijeenkomsten en trainingen voor professionals, bijvoorbeeld in een InclusieNetwerk. Het beleidsplan is de rode draad voor het InclusieNetwerk om aan te werken.
- Geef financieel ruimte aan nieuwe ontwikkelingen en initiatieven, door een deel van het budget op subsidiebasis te vergeven. Neem goed lopende initiatieven als voorbeeld en deel kennis en ervaring met andere partners.

Borg bestaand beleid

- Er wordt al veel vastgelegd en ontwikkeld op bijvoorbeeld regels van toegankelijkheid. Toch gaat het regelmatig mis in de praktijk. Doe regelmatig praktijktesten met inwoners en tref verbeteringen. Neem klachten van inwoners serieus.
- Leg belangrijke inclusiewaarden vast in bestaande werkprotocollen. Voeg bijvoorbeeld extra inclusiecriteria toe aan het kiezen van beeld voor de gemeentepagina's, of vraag bij evenementenvergunningen standaard naar toegankelijkheidseisen.
- Maak niet één persoon verantwoordelijk voor inclusie maar beleg dit in een werkgroep waarin ambtenaren van allerlei disciplines mee kunnen denken. Denk hierbij aan collega's van Communicatie, Publiekscontact, HR, Ruimtelijk Domein en Sociaal Domein.
- Motiveer medewerkers door positieve veranderingen te belonen en te benadrukken. Vier successen met elkaar en draag deze uit.

Bijlage 1 Lijst met betrokken organisaties

Vanuit de volgende organisaties uit Hengelo en Twente heeft minimaal één persoon deelgenomen aan een Stadsgesprek of interview. Daarnaast waren er veel inwoners die vanuit eigen ervaring op een of meerdere thema's bijgedragen hebben aan de Stadsgesprekken.

Gemeente Hengelo

Wijkkracht

Studio15

ROC Twente

InteraktContour

MEESamen

Politie Hengelo

Hengelo Toegankelijk

Carnavalsvereniging de Gangmakers

COC Twente-Achterhoek

Sportclub Barbaros

FrameRunners oet Twente

Amal Collective

Little Boat

Moeder Gods Mariakerk