

Vlaams  
Parlement

ingediend op **384** (2019-2020) – Nr. 1  
23 juni 2020 (2019-2020)

## **Conceptnota voor nieuwe regelgeving**

van Maurits Vande Reyde, Freya Saeys, Carina Van Cauter,  
Gwenny De Vroe, Mercedes Van Volcem en Tom Ongena

over een integraal toegankelijk en universeel  
ontworpen Vlaanderen tegen 2050

## INHOUD

|                                                                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Inleiding .....                                                                                                     | 4  |
| 1. Doel van deze conceptnota: een toegankelijke samenleving .....                                                   | 5  |
| 2. Waarom een toegankelijke samenleving? .....                                                                      | 5  |
| 2.1. Drie basisprincipes voor betere toegankelijkheid .....                                                         | 5  |
| 2.1.1. Integrale toegankelijkheid .....                                                                             | 6  |
| 2.1.2. De keten van toegankelijkheid .....                                                                          | 7  |
| 2.1.3. Universal design: ontwerpen voor iedereen .....                                                              | 8  |
| 3. Toegankelijkheid bij de lokale besturen .....                                                                    | 8  |
| 4. Hefbomen van de Vlaamse overheid voor een integrale toegankelijkheid .....                                       | 10 |
| 4.1. Lokale besturen .....                                                                                          | 10 |
| 4.2. Openbaar vervoer .....                                                                                         | 10 |
| 4.3. Bouwen, wonen en ruimtelijke ordening .....                                                                    | 10 |
| 4.4. ICT, onderwijs, media, wetenschap en innovatie .....                                                           | 11 |
| 5. Beleidsaanbevelingen .....                                                                                       | 11 |
| 5.1. Beleidsaanbeveling 1: Naar een mobiliserende strategie rond<br>toegankelijkheid .....                          | 11 |
| 5.2. Beleidsaanbeveling 2: Opstellen van een Vlaams actieplan 'Vlaanderen<br>Universeel ontworpen tegen 2050' ..... | 13 |
| 5.3. Beleidsaanbeveling 3: Inter als Vlaamse katalysator van het lokale<br>toegankelijkheidsbeleid .....            | 15 |
| 5.4. Beleidsaanbeveling 4: Een transversale benadering van de<br>toegankelijkheidsproblematiek .....                | 16 |
| 5.5. Beleidsaanbeveling 5: Verruiming van de algemene<br>toegankelijkheidsverplichting .....                        | 18 |
| 5.6. Beleidsaanbeveling 6: Investeren in toegankelijk onderwijs en<br>innovatie .....                               | 19 |
| 5.7. Beleidsaanbeveling 7: Toegankelijkheid, ook een digitaal verhaal .....                                         | 21 |

**Bijlage: rol van de lokale besturen in het toegankelijkheidsbeleid**

|                      |    |
|----------------------|----|
| 1. Leiderschap ..... | 23 |
| 2. Medewerkers ..... | 24 |
| 3. Beleid .....      | 24 |

|                                                                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4. Middelen en partnerschappen .....                                                                      | 25 |
| 4.1. Inter.....                                                                                           | 25 |
| 4.2. Provinciebestuur .....                                                                               | 25 |
| 4.3. Publiek-private samenwerking (PPS) en autonome gemeentebedrijven .                                   | 25 |
| 4.4. Intercommunales .....                                                                                | 25 |
| 4.5. Nutsbedrijven .....                                                                                  | 25 |
| 4.6. Sociale huisvestingsmaatschappijen .....                                                             | 26 |
| 4.7. Privéactoren .....                                                                                   | 26 |
| 4.8. Mobiliteitsactoren.....                                                                              | 26 |
| 4.9. Zorgsector .....                                                                                     | 27 |
| 4.10. Onderwijs.....                                                                                      | 27 |
| 4.11. Erfgoed .....                                                                                       | 27 |
| 4.12. VVSG .....                                                                                          | 27 |
| 4.13. Pers en media .....                                                                                 | 28 |
| 5. Processen.. .....                                                                                      | 28 |
| 5.1. Toegankelijkheidsanalyse .....                                                                       | 28 |
| 5.2. Participatie.....                                                                                    | 28 |
| 5.3. Vorming en sensibilisering .....                                                                     | 29 |
| 5.4. Integratie van universal design en toegankelijkheid bij de opmaak en<br>uitvoering van plannen ..... | 29 |
| 5.5. Bestekteksten en procedures.....                                                                     | 29 |
| 5.6. Reglementen, vergunningen en samenwerkingsakkoorden .....                                            | 30 |
| 5.7. Garantie en toezicht .....                                                                           | 30 |
| 5.8. Handhaving .....                                                                                     | 30 |
| 5.9. Toegankelijkheid van evenementen.....                                                                | 31 |
| 5.10. Dienstverlening .....                                                                               | 32 |
| 5.11. Communicatie .....                                                                                  | 32 |
| 5.12. Meldingen en klachten.....                                                                          | 32 |
| 6. Resultaten .....                                                                                       | 33 |
| 6.1. Waardering door medewerkers.....                                                                     | 33 |
| 6.2. Waardering door inwoners.....                                                                        | 33 |
| 6.3. Waardering door de samenleving.....                                                                  | 33 |
| 6.4. Belangrijke succesfactoren en indicatoren .....                                                      | 33 |

## Inleiding

Elke Vlaming heeft baat bij een gebruiksvriendelijke, veilige en comfortabele leefomgeving. Dat geldt bijvoorbeeld voor mensen met een beperking. Zij zijn beperkt in hun vrijheid als hun omgeving niet toegankelijk is ontworpen. Volgens Europees onderzoek heeft ongeveer 18 procent van de bevolking ouder dan 15 jaar een handicap. Bij mensen ouder dan 65 jaar stijgt dat aandeel tot bijna 36 procent. Die aantallen zullen met de vergrijzing van de bevolking toenemen. Tegelijkertijd is er een grote groep mensen zonder vastgestelde beperking, maar die wel behoefte hebben aan een toegankelijke openbare ruimte. Denk maar aan ouders met een buggy, mensen die op hakken lopen, moeilijk te been zijn of tijdelijk geblesseerd zijn.

De coronacrisis heeft op een onverwachte, atypische manier elke Vlaming geconfronteerd met een leven dat bol staat van beperkingen. Niet toevallig bleek de lockdown een aanslag op het psychologisch welbevinden van velen, niet het minst dat van alleenstaanden, ouderen of mensen met bijzondere zorgbehoeften. Die toestand zal bijdragen tot het besef dat leven met beperkingen zich op de meest onverwachte ogenblikken en evenzeer voor gezonde, mobiele, jonge mensen kan manifesteren. Omdat mensen met fysieke beperkingen zich vaak in een 'levenslange lockdown' bevinden, is het wenselijk dat de coronacrisis wordt aangewend om vanuit het beleid aandacht te vragen en daadkracht te tonen voor het verbeteren van toegankelijkheid, of om minstens op een constructieve manier om te gaan met beperkingen zodat de negatieve gevolgen daarvan maximaal worden ondervangen.

Veel te vaak wordt over toegankelijkheid gesproken wanneer het op een negatieve manier in het nieuws komt. Meer bepaald van zodra iets niet toegankelijk blijkt te zijn: iemand met een beperking die niet op trein, tram of bus kan, een blinde die met een blindegeleidehond onterecht de toegang tot een supermarkt wordt ontzegd, scholen die niet toegankelijk zijn voor jongeren met een fysieke beperking enzovoort. Nochtans kan toegankelijkheid bij uitstek een positief verhaal zijn. Een integraal toegankelijkheidsbeleid biedt immers vrijheid aan het deel van onze maatschappij dat geconfronteerd wordt met een of meerdere beperkingen.

Toegankelijkheid gaat verder dan de louter fysieke toegankelijkheid. Het begrip omvat evenzeer psychosociale, informatieve en communicatieve aspecten. Zo moet ook de inhoud van bijvoorbeeld websites, apps voor smartphones of documenten toegankelijk zijn.

Uiteindelijk heeft een grote groep van circa 20 procent van de bevolking rechtstreeks baat bij een toegankelijke leefruimte. En wie daar vandaag geen behoefte aan heeft, kan door allerlei omstandigheden morgen baat hebben bij een toegankelijke omgeving. Feitelijk gaat toegankelijkheid iedereen aan. Algemeen betekent een toegankelijke omgeving voor iedereen meer gebruiksvriendelijkheid en gemak.

Toegankelijkheid is een continu proces. Ambitie tonen en vanuit de politiek de juiste beleidslijnen uitzetten, is noodzakelijk om deuren letterlijk en figuurlijk te openen en zaken in beweging te zetten. De uitvoering vraagt een pragmatische aanpak en realistische tijdspaden om nieuwe inzichten en technologieën te implementeren en tot bij de gebruiker te brengen. In Vlaanderen is er ruimte voor verbetering op het vlak van toegankelijkheid. Dat blijkt uit talloze individuele voorbeelden. De aanpak ervan behelst vele domeinen, die met elkaar verbonden moeten zijn door een integrale en niet-versnipperde aanpak. Een gemeenschappelijke toegankelijkheidsvisie is daarom nodig.

Deze conceptnota beschrijft de fundamenteën van zo'n visie. Ze toont ambitie en Noorwegen is hiervoor een inspiratiebron. Deze conceptnota wil echter niet blijven steken in het verlangen naar de ideale wereld, maar voegt de daad bij het woord met een reeks haalbare beleidsvoorstellen binnen een realistisch tijdsmanagement.

Voor deze conceptnota dieper ingaat op de visie en strategie, verduidelijkt ze wat er precies met toegankelijkheid wordt bedoeld. Ze wijst daarnaast op de bevoegdheden en hefbomen die Vlaanderen en de lokale besturen ter beschikking hebben om de toegankelijkheid te verbeteren.

De conceptnota sluit af met een aantal aanbevelingen die de Vlaamse overheid opneemt in de uitbouw van een echt toegankelijkheidsbeleid.

## **1. Doel van deze conceptnota: een toegankelijke samenleving**

Toegankelijkheid behelst vele domeinen en strekt zich uit over alle overheidsniveaus. Om het toegankelijkheidsbeleid optimaal vorm te geven, moet Vlaanderen zich richten op een bottom-upbenadering.

De lokale besturen spelen in dat verband een cruciale rol. Een gemeentebestuur heeft veel invloed op het leven van zijn inwoners: hun welbevinden, bewegingsvrijheid, mobiliteit enzovoort. Lokale besturen hebben hun eigen infrastructuur, dienstverlening en activiteiten.

Deze conceptnota zal daarom eerst ingaan op de aanpak die lokale overheden kunnen ontwikkelen voor een universeel ontworpen samenleving.

Het Vlaamse beleidsniveau heeft de taak om een coördinerende rol te spelen door aan de lokale overheden de nodige bouwstenen aan te reiken, 'best practices' te delen en gebruik te maken van supralokale hefbomen zoals huisvesting, bouw en openbaar vervoer, die een toegankelijke samenleving kunnen bevorderen. Om efficiënt te werken is het eveneens noodzakelijk dat versnippering wordt tegengegaan. Dat vraagt een vergelijkbaar werkingskader voor alle beleidsdepartementen. Vandaag is die aanpak versnipperd en moeten instanties, zoals Inter, op het terrein als opdrachtnemer aan de slag, terwijl het efficiënter zou zijn dat elk beleidsdomein vanuit een vergelijkbaar kader kan vertrekken, dat daarbinnen ruimte laat voor een aanpak op maat.

## **2. Waarom een toegankelijke samenleving?**

Een toegankelijk Vlaanderen is een Vlaanderen waarin iedereen gelijkwaardig en onafhankelijk toegang heeft tot de gebouwen, publieke ruimte, dienstverlening en communicatie. Iedereen kan er comfortabel, kwaliteitsvol en tot op hoge leeftijd wonen, leren, werken, dagelijkse activiteiten uitvoeren, zich verplaatsen en ontspannen, ook inwoners met een zichtbare of onzichtbare beperking.

Mensen met een fysieke of mentale functiebeperking kunnen niet ten volle en op waardige wijze deelnemen aan de samenleving als hun omgeving niet aan hun mogelijkheden is aangepast. Zoals hierboven al is beschreven, hebben daarnaast een heel ruime groep van mensen, zelfs als ze geen beperking hebben, toch baat bij een toegankelijke omgeving. Bovendien loopt iedereen het risico om vroeg of laat een fysieke of mentale functiebeperking te krijgen. Een toegankelijke samenleving creëren is niet alleen een curatieve, maar ook een preventieve opdracht.

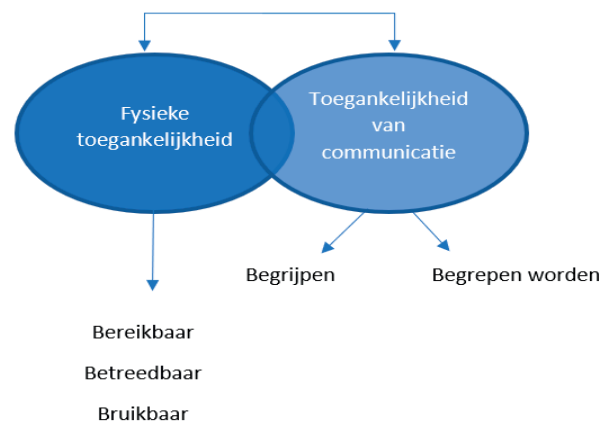
### **2.1. Drie basisprincipes voor betere toegankelijkheid**

Een goede samenwerking tussen politieke besluitvorming, administratie, bedrijven en organisaties is van groot belang om de toegankelijkheid te verbeteren.



In tabel 1 worden de voorwaarden weergegeven waaraan de domeinen moeten voldoen om van integrale toegankelijkheid te kunnen spreken.

### Integrale toegankelijkheid?



Figuur 2. Integrale toegankelijkheid

| Domeinen                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Voorwaarden                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>– Plaatsen en diensten</li> <li>– Cultuur en ontspanning</li> <li>– Publieke gebouwen</li> <li>– Openbaar domein</li> <li>– Vervoersmiddelen, openbaar vervoer</li> <li>– Woningen en woonomgeving</li> <li>– Dienstverlening</li> <li>– Informatie</li> </ul> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Bereikbaar</b><br/>Bereik ik mijn bestemming vlot?<br/>Heb ik toegang tot dienstverlening, ook online?</li> <li>2. <b>Betreedbaar</b><br/>Raak ik ongehinderd binnen en buiten?</li> <li>3. <b>Beschikbaar en bruikbaar</b><br/>Kan ik diensten gebruiken als ik die nodig heb?<br/>Kan ik doen wat ik voor ogen heb?</li> <li>4. <b>Begrijpbaar</b><br/>Is de informatie duidelijk?<br/>Vind ik gemakkelijk mijn weg?<br/>Word ik klantvriendelijk geholpen?</li> </ol> |

Tabel 1: Domeinen en voorwaarden van integrale toegankelijkheid

#### 2.1.2. De keten van toegankelijkheid

De keten van toegankelijkheid is zo sterk als de zwakste schakel. Om integrale toegankelijkheid te bereiken, is het daarom noodzakelijk om aan alle onderdelen te werken. De samenhang van de onderdelen bepaalt de kwaliteit. Als één element uit het geheel niet toegankelijk is, wordt de keten onderbroken. Dat kan betekenen dat sommige inwoners geen gebruik kunnen maken van een activiteit of dienstverlening, een gebouw of communicatie enzovoort.

#### Voorbeeld

Een bibliotheekgebouw moet niet alleen goed toegankelijk zijn, iedereen moet het ook vlot kunnen bereiken. Er moet voor voldoende gereserveerde parkeerplaatsen worden gezorgd, net als voor een fietsenstalling en een toegankelijke bushalte in de nabije omgeving. Ook de weg van die voorzieningen naar de bibliotheek moet toegankelijk zijn: zonder drempels, voldoende breed, met een effen ondergrond enzovoort.

### 2.1.3. 'Universal design': ontwerpen voor iedereen

Universal design (UD) is een internationaal gangbare methodiek die toegankelijkheidsvraagstukken benadert vanuit de behoeften van iedere mogelijke gebruiker. Bij het kiezen van oplossingen moet de bruikbaarheid voor een zo groot mogelijke groep van uiteenlopende gebruikers centraal staan. Zo hoeven er geen aparte aanpassingen of diensten aangeboden te worden voor bepaalde doelgroepen. Als aparte aanpassingen toch nodig zouden zijn, moeten ze op een mooie en geïntegreerde wijze aangereikt worden.

#### *Voorbeeld*

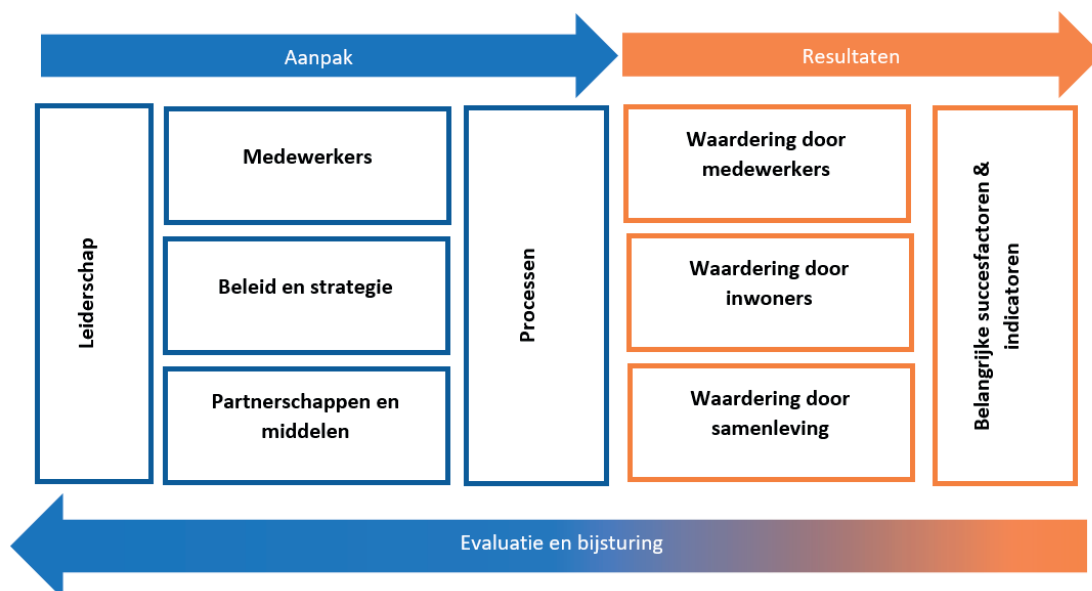
In een gebouw dat voor iedereen toegankelijk is, hoeft een rolstoelgebruiker niet naar binnen te rijden via een aparte, toegankelijke achteringang, maar is het gebouw zo ontworpen dat iedereen er via dezelfde voorzieningen gebruik van kan maken.

Rekening houdend met de drie basisprincipes zijn er verschillende beleidsniveaus waarop integrale toegankelijkheid in Vlaanderen bevorderd kan worden. Hieronder worden die beleidsniveaus verder besproken.

### 3. Toegankelijkheid bij de lokale besturen

De lokale besturen spelen een cruciale rol bij integrale toegankelijkheid. Het is het niveau dat het dichtst bij de directe toegankelijkheid van inwoners opereert (fysieke ruimte, communicatie, evenementen enzovoort). Daarnaast hebben ze ook heel wat controle- en handavingsbevoegdheden.

De rol van de lokale besturen in het toegankelijkheidsbeleid wordt samengevat in het onderstaande referentiekader of kwaliteitsmodel.



Figuur 3. Referentiekader voor de rol van de lokale besturen in het toegankelijkheidsbeleid

De linkerzijde omvat vijf blokken met daarin de factoren die te maken hebben met de aanpak. De aanpak vertelt wat de gemeente doet om te werken aan toegankelijkheid en hoe ze dat doet. Het geeft een gedetailleerd overzicht van wie en wat er allemaal helpt om de integrale toegankelijkheid in de gemeente te verbeteren en welke processen er nodig zijn.

De rechterzijde omvat vier blokken met daarin de resultaten. De resultaten vertellen wat de gemeente bereikt en wat belangrijke succesfactoren en indicatoren zijn. Succesfactoren zijn noodzakelijke voorwaarden om een goed resultaat te behalen. Indicatoren helpen om het resultaat te meten.

Op basis van het opmaken van een lokale inventaris worden de doelstellingen en werkpunten gedefinieerd en de acties gepland op lokaal niveau. Die kunnen sterk verschillen van gemeente tot gemeente. Ze zijn onder andere afhankelijk van de grootte van de gemeente, of die gemeente vooral stedelijk of veeleer landelijk is, hoe de gemeente georganiseerd is, welke verwachtingen de inwoners hebben, welke middelen er beschikbaar zijn enzovoort.

Daarom geeft het referentiekader wel een algemene richting, maar geen specifieke werkpunten of acties op praktijkniveau. Die werkt ieder lokaal bestuur op maat van de eigen organisatie en stad of gemeente uit.

De factoren uit het referentiekader beïnvloeden elkaar onderling. Het referentiekader is dynamisch. De pijlen aan de boven- en onderzijde maken dat duidelijk. De resultaten verbeteren naarmate de aanpak verbetert. Tegelijk wordt de aanpak bijgestuurd door een voortdurende evaluatie van de resultaten. Zo groeit de gemeente in haar toegankelijkheidsbeleid. Het referentiekader dient dus als basis voor een langetermijnbeleid. Toegankelijkheid, zeker op lokaal niveau, is niet iets wat op korte termijn resultaten beoogt. Het is de bedoeling om een langetermijnvisie uit te zetten en die constant bij te sturen op basis van de gewenste resultaten.

*Praktisch voorbeeld van een element in een lokaal referentiekader*

Aanpak: in de stad Diest is bij het begin van de zittingsperiode 2019-2024 gekozen voor het aanstellen van een schepen van Toegankelijkheid en een verantwoordelijke voor het toegankelijkheidsbeleid in de gemeentelijke administratie. Beiden zijn verantwoordelijk voor het opstellen van een visie en het verspreiden van integrale toegankelijkheid in de volledige dienstverlening van de stad.

Een van de doelstellingen is om de openbare ruimte toegankelijker te maken. Er werd daarvoor een nulmeting opgestart via een knelpuntwandeling en er werden meldpunten voor toegankelijkheid geïnstalleerd. Daaruit worden specifieke problemen gemeld. Voor grote openbare werken wordt standaard het uitgebreide advies gevraagd van Inter, het expertisecentrum voor toegankelijkheid.

Resultaten: de stad Diest organiseert enquêtes rond toegankelijkheid en vraagt blijvende feedback via de knelpuntwandeling. De resultaten daarvan worden gelinkt aan de algemene aanpak en kunnen voeding geven aan extra acties, zoals het optimaliseren van de controle- en handhavingsbevoegdheden.

Een uitvoerige bespreking van de cruciale rol van de lokale besturen bij een betere toegankelijkheid in Vlaanderen en de verschillende aspecten van het lokale referentiekader voor toegankelijkheid (figuur 3) is opgenomen in de bijlage bij deze conceptnota. Aangezien deze conceptnota handelt over hefboomen op het Vlaamse beleidsniveau, wordt de focus bij de beleidsaanbevelingen vooral op dat niveau gelegd. Toch speelt de inzet en versterking van de rol van de lokale besturen voor toegankelijkheid een cruciale factor bij het slagen van een Vlaamse visie op toegankelijkheid.

#### **4. Hefbomen van de Vlaamse overheid voor een integrale toegankelijkheid**

Hoewel het zwaartepunt van een integraal toegankelijkheidsbeleid bij de lokale besturen ligt, heeft Vlaanderen een aantal cruciale hefboomen die noodzakelijk zijn om dat te realiseren. Het speelt immers een ondersteunende en coördinerende rol voor de lokale besturen. Daarnaast beschikt de Vlaamse overheid over haar eigen bevoegdheden en hefboomen om toegankelijkheid in de regio te bevorderen, die de capaciteiten van lokale overheden overschrijden.

##### **4.1. Lokale besturen**

Zoals hierboven al is besproken, vormen de lokale besturen een cruciale schakel in het toegankelijkheidsbeleid. Vlaanderen is via het Departement Binnenlands Bestuur, en via aanverwante organisaties als de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG) en andere overlegplatformen, een bindende kracht tussen lokale besturen.

Het treedt daarbij niet op als hiërarchische meerdere, maar als inspirator en verbinder. Dat vormt een belangrijke hefboom om het toegankelijkheidsbeleid te versterken.

##### **4.2. Openbaar vervoer**

De Vlaamse overheid moet de integrale toegankelijkheid bij de exploitatie van de transportinfrastructuur in de regio waarborgen. Er moet daarbij vanzelfsprekend aandacht zijn voor toegankelijke transportvoertuigen (met name bij de trams en bussen van De Lijn) en aanverwante infrastructuur (haltes, kantoren enzovoort).

Ook de informatie die verstrekt wordt in stations, bij bushaltes, in hubs, op het internet, via smartphones en andere digitale platformen, en via de klantenservice, moet universeel ontworpen zijn voor een goede toegankelijkheid.

Vlaanderen heeft ook een rol te spelen bij de ondersteuning van Diensten Aangepast Vervoer, die in specifiek vervoer voor personen met een beperking voorzien.

Het is ten slotte ook belangrijk dat personen die zich verplaatsen, gebruik kunnen maken van een doorlopend traject, van deur tot deur, dat verschillende transportmogelijkheden omvat. Daarom is er een intensieve samenwerking vereist met andere bestuurlijke niveaus, zodat de verschillende transportmodi (trein, tram, bus, taxi enzovoort) naadloos op elkaar aansluiten en de hierboven besproken toegankelijkheid gegarandeerd blijft.

##### **4.3. Bouwen, wonen en ruimtelijke ordening**

De Vlaamse overheid zorgt ervoor dat de principes van integrale toegankelijkheid opgenomen zijn in de technische vereisten voor bouwwerken en bij de uitwerking van bouwplannen. Het besluit van de Vlaamse Regering van 5 juni 2009 tot vaststelling van een gewestelijke stedenbouwkundige verordening inzake toegankelijkheid legt al normen vast voor toegankelijkheid en is momenteel van toepassing op nieuwbouw en renovatie. Bouwprojecten moeten worden gepland, ontworpen en gebouwd op basis van overwegingen van goede visuele kwaliteit, universeel ontwerp en met inachtneming van de technische vereisten op het gebied van veiligheid, milieu, gezondheid en energie.

De controle- en handhaving daarop ligt op het lokale niveau, hoewel Vlaanderen daar wel richtlijnen over uitvaardigt.

De Vlaamse overheid zorgt er ook voor dat zorgvoorzieningen (woonzorgcentra, voorzieningen voor mensen met een beperking enzovoort) voldoen aan de vereisten voor integrale toegankelijkheid.

Ten slotte is Vlaanderen ook bevoegd voor de ruimtelijke ordening. Een goede ruimtelijke planning en een goed bestemmingsbeleid zijn cruciaal voor een vlotte toegankelijkheid van de fysieke ruimte.

#### 4.4. ICT, onderwijs, media, wetenschap en innovatie

Vlaanderen is bevoegd voor het beleid rond wetenschap en innovatie. Wetenschappelijke inzichten en innovatieve oplossingen kunnen een grote bijdrage leveren tot het bevorderen van de toegankelijkheid in Vlaanderen.

Daarnaast is Vlaanderen ook bevoegd voor het digitaliserings- en informatiebeleid. Via het agentschap Informatie Vlaanderen ondersteunt het alle overheidsdiensten in hun contacten met burgers, ondernemingen en organisaties.

Daarbij moet Vlaanderen ook inzetten op de verbetering van de beeldvorming van mensen met een beperking in de media. Het Vlaamse mediabeleid kan een positieve tool zijn voor een betere beeldvorming van mensen met een beperking en een inclusievere samenleving.

Ten slotte speelt ook het onderwijs een belangrijke rol in de verspreiding van kennis rond toegankelijkheid. Onder meer in de opleidingen die rechtstreeks en onrechtstreeks te maken hebben met bouwen, bestuurlijke planning en (product)ontwerp, is een brede verspreiding van de toegankelijkheidsprincipes van groot belang.

### 5. Beleidsaanbevelingen

De afgelopen jaren zijn er verschillende initiatieven genomen om een betere toegankelijkheid te verwezenlijken. Hieronder staat een niet-exhaustieve opsomming van initiatieven:

- de Antidiscriminatiewet van 10 mei 2007;
- het kaderdecreet Gelijke Kansen van 10 juli 2008;
- de Vlaamse stedenbouwkundige verordening inzake toegankelijkheid van 1 maart 2010;
- het decreet van 28 maart 2014 houdende machtiging tot oprichting van het privaatrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigd agentschap Toegankelijk Vlaanderen in de vorm van een private stichting;
- het decreet van 26 april 2019 betreffende de basisbereikbaarheid;
- het Vlaams Horizontaal Gelijkekansenbeleidsplan – doelstellingenkader 2015-2019;

#### 5.1. Beleidsaanbeveling 1: Naar een mobiliserende strategie rond toegankelijkheid

Het kan niet voldoende benadrukt worden: toegankelijkheid is een zaak van iedereen. Het is in eerste instantie belangrijk voor mensen met een functiebeperking, maar ook voor de anderen. Want wie vandaag geen beperkingen heeft, kan ze morgen misschien wel krijgen. Nog al te vaak blijft toegankelijkheid een 'acuut' thema, waarover mensen zich pas bekommeren als ze ermee geconfronteerd worden. Toch is het belangrijk om vooruit te denken en een 'toegankelijkheidsreflex' te ontwikkelen. Dat geldt niet alleen voor beleidsmakers of voor het publieke leven, maar ook voor private woningen en in het dagelijkse leven. Dat betekent allerm minst dat een uitgebreide administratieve lastenverzwaring in het leven moet worden roepen. Het gaat er, integendeel, om te komen tot een 'mindswitch', waarbij ook het aspect toegankelijkheid in acht wordt genomen bij beleids- en andere beslissingen.

Vooraleer aan een brede toegankelijkheidsstrategie kan worden gewerkt, is het noodzakelijk om te weten waar Vlaanderen vandaag staat. Meten is immers weten. Er is grootschalig structureel en gebiedsdekkend cijfermateriaal nodig over de verschillende processen voor het realiseren van geïntegreerde toegankelijkheid. Om de stand van zaken rond toegankelijkheid te kennen, is er een 'nulmeting' voor de lokale besturen nodig. Idealiter wordt daarvoor een grootschalig onderzoek gevoerd dat nagaat hoe het gesteld is met de toegankelijkheid van de publieke gebouwen, van de monumenten, van de overheidswebsites enzovoort. Helaas is dat een zeer tijdrovende bezigheid, die beslag zou leggen op een belangrijk deel van de nu al ontoereikende budgetten en heel veel manuren zou kosten. Daarom is het pragmatischer om zo veel mogelijk te vertrekken van de huidige stand van zaken. De huidige toestand is erg slecht: Vlaanderen is nauwelijks toegankelijk. Een aanpak van de toegankelijkheid begint dus zo goed als van nul. Er moet dan ook een duidelijk groeipad komen naar een Vlaanderen waar alle publieke gebouwen en publieke ruimten integraal toegankelijk zijn tegen 2050. Elk jaar moet er een duidelijke verbetering zijn op het vlak van toegankelijkheid. Het extern verzelfstandigd agentschap Toegankelijk Vlaanderen kan daar toezicht op houden.

In het hele verhaal is een centrale rol weggelegd voor de databank Toegankelijk Vlaanderen. Die moet haar rol als centraal verzamelpunt van informatie over de feitelijke toegankelijkheid van publieke gebouwen en de omgeving kunnen spelen. Dat vereist het aanbod van voldoende, gebruiksvriendelijke, herbruikbare en actuele data. Het heeft immers weinig zin om gebouwen eenmalig te screenen, aangezien dergelijke momentopnames niet representatief blijven voor de toegankelijkheid in de loop der jaren. Daar zal ook een update van de technologie voor nodig zijn, zodat de databank voldoende innovatief kan werken.

Sensibiliseren rond toegankelijkheid kan op een positieve manier bevorderd worden door het actief promoten van goede praktijken in binnen- en buitenland. Als mensen de tastbare voordelen van toegankelijk bouwen of andere initiatieven die toegankelijkheid bevorderen onder ogen krijgen, eventueel versterkt met getuigenissen van mensen die er baat bij hebben gehad, zullen ze wellicht sneller geneigd zijn om er de voordelen van in te zien en zelf ook tot actie over te gaan. Dergelijke initiatieven kunnen gericht worden naar het grote publiek, bijvoorbeeld in het kader van de week van de toegankelijkheid, maar ook via vakbladen naar architecten of bouwondernemers.

Daarnaast is het ook belangrijk dat er kan worden aangetoond dat toegankelijkheid niet noodzakelijk leidt tot zeer grote uitgaven en dat er gewezen wordt op de financiële voordelen van proactief toegankelijk bouwen voor wie op latere leeftijd effectief geconfronteerd wordt met een toegankelijkheidsprobleem. Ook de overheid heeft vanuit budgettair oogpunt baat bij een rationele inzet van de schaarse middelen voor de stijgende zorgbehoeften. Zo kan er werk worden gemaakt van het delen van toegankelijkheidsinfrastructuur. Als iemand een traplift installeert en die na een zekere tijd niet meer nodig heeft, bijvoorbeeld doordat de betrokken gebruiker opgenomen is in een rust- of verzorgingsinstelling, of overleden is, zou die traplift opnieuw ter beschikking kunnen worden gesteld van een andere gebruiker, die op zijn of haar beurt dan niet gedwongen wordt om een splinternieuw en duur exemplaar aan te schaffen.

Kennis rond toegankelijkheid betekent ook dat er behoefte is aan een centraal aanspreekpunt. Er bestaat al zo'n aanspreekpunt, namelijk Inter, het agentschap Toegankelijk Vlaanderen, maar het probleem is dat het agentschap nog te weinig bekend is bij het grote publiek. Het geniet wel een grote bekendheid bij lokale besturen en gespecialiseerde diensten. Dat is noodzakelijk om op het terrein dingen te kunnen veranderen. Maar dat betekent ook dat die veranderingen breed moeten worden gedragen. Het volgende voorbeeld maakt dat duidelijker: bouwers moeten door de architect geïnformeerd worden over toegankelijk wonen, maar als

ze niet overtuigd zijn van het nut dat tegenover de onvermijdelijke meerkosten staat, zullen ze wellicht aarzelen om die extra investering in het bouwproject te willen doen.

In dat perspectief pleiten de indieners van deze conceptnota er ook voor om de jaarlijkse Week van de Toegankelijkheid regelmatig te richten naar mensen die vandaag nog (jong en) mobiel zijn, mensen voor wie toegankelijkheid een ver-van-mijn-bedshow is, maar die er wel bewust van moeten worden gemaakt dat het wel een item is dat potentieel als een zwaard van Damocles boven eenieders hoofd hangt. Zeker nu de coronacrisis iedereen in zekere zin geconfronteerd heeft met hoe het is om te leven met beperkingen, is de tijd rijp om het brede publiek te sensibiliseren voor het thema toegankelijkheid.

#### *Einddoel van deze beleidsdoelstelling*

Onbekend is onbemand. En ongekend is onbegrepen. Het moet duidelijk zijn dat toegankelijkheid niet draait rond een beperkte groep van rolstoelgebruikers, maar dat het integendeel gaat om heel wat meer mensen, bijvoorbeeld ook wie de boot naar digitalisering heeft gemist. Potentieel heeft toegankelijkheid betrekking op iedereen. Dat werd onverwacht en op een aparte manier aangetoond door de lockdownperiode naar aanleiding van de coronacrisis. Iedereen loopt het risico om tijdelijk of definitief geconfronteerd te worden met een beperkte toegankelijkheid. Daarom is er een sensibiliserende strategie nodig die iedereen overtuigt van het belang om toegankelijkheid in het beleid op te nemen. Daarvoor is een toegankelijkheidsreflex bij beleidsmakers nodig, moet er degelijk en betrouwbaar cijfermateriaal voorhanden zijn en moet toegankelijkheid zichtbaar worden, in het bijzonder via het agentschap Toegankelijk Vlaanderen, kortweg Inter.

#### 5.2. Beleidsaanbeveling 2: Opstellen van een Vlaams actieplan 'Vlaanderen Universeel ontworpen tegen 2050'

De Vlaamse overheid kan een concreet transversaal actieplan opstellen, met als doel de toegankelijkheid te bevorderen. Daarbij kan verwezen worden naar vergelijkbare voorbeelden in het buitenland. Met het oog op een betere efficiëntie moet ook aandacht worden besteed aan de stroomlijning van het toegankelijkheidsbeleid tussen de verschillende beleidsdepartementen.

Het Vlaams Horizontaal Gelijkekansenbeleidsplan 2015-2019 bevatte al verschillende acties rond toegankelijkheid met opdrachten voor verschillende bevoegdheden.

Inmiddels heeft de Vlaamse Regering ook haar goedkeuring gehecht aan een nieuw Horizontaal Integratie- en Gelijkekansenbeleidsplan voor de periode 2020-2024. Een van de tien doelstellingen is toegankelijkheid (zie de kadertekst hieronder). Het beleidsplan gaat uit van integrale toegankelijkheid als absolute kwaliteitsvoorwaarde en benadrukt daarnaast de voorbeeldfunctie van de overheid, het stimuleren van lokale besturen, de maatschappijbrede inzet op informatieverstrekking en een efficiënte, doelgerichte regelgeving.

Er wordt werk gemaakt van toegankelijkheid in publieke gebouwen en in de dienstverlening van de Vlaamse en lokale overheden.

Een integraal toegankelijke leefomgeving is de sleutel tot een inclusieve maatschappij die gelijke kansen hoog in het vaandel draagt. Dat impliceert een volgehouden aandacht voor fysieke toegankelijkheid, toegankelijkheid van informatie, dienstverlening en events, en digitale toegankelijkheid.

Veel mensen ontdekken het belang van integrale toegankelijkheid pas als ze door omstandigheden op drempels stoten. Het is echter belangrijk om niet te wachten op die persoonlijke momenten van inzicht, maar maatschappijbreed in te zetten op informatieverstrekking volgens de principes van universal design, op vorming, en op bewustwording en sensibilisering. Iedereen werkt immers mee aan een integraal toegankelijke omgeving: van overheden en allerhande dienstverleners, bedrijven en burgers, tot projectontwikkelaars, en (toekomstige) ontwerpers en architecten.

De Vlaamse overheid zet zelf de toon door vanuit de verschillende beleidsdomeinen gerichte, coherente ambities voorop te stellen en integrale toegankelijkheid als absolute kwaliteitsvoorwaarde in te schrijven in het beleid van alle Vlaamse beleidsdomeinen. Zo wordt aandacht voor integrale toegankelijkheid een automatisme in processen, procedures, duurzaamheidsinstrumenten en bij erkenningen.

De Vlaamse overheid vervult een voorbeeldrol door op een gefaseerde manier haar dienstverlening, zowel fysiek als digitaal, maximaal toegankelijk te maken en te ontdoen van drempels die participatie in de weg staan. In eerste instantie wordt ingezet op nieuwe projecten en toepassingen. Het gebruik van klare taal in overheidscommunicatie en het volgen van de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), de Europese richtlijn voor digitale toegankelijkheid van overheidswebsites en applicaties, vormen daarvoor het uitgangspunt. Er wordt verder ingezet op een nog bredere verspreiding van digitale toestellen onder de bevolking en het verder versterken van digitale vaardigheden bij alle burgers, door werk te maken van een transversaal e-inclusiebeleid op Vlaams niveau.

Ook gemeenten worden gestimuleerd om een integraal toegankelijkheidsbeleid te voeren. Inter is de ideale partner om een integraal toegankelijkheidsbeleid mee te realiseren. Op basis van de lopende evaluatie wordt een traject gestart om de werking van Inter te optimaliseren.

Ook de wetgeving wordt ingezet: via een efficiënte en doeltreffende toegankelijkheidsregelgeving wordt het pad naar een basistoegankelijkheid van de bebouwde omgeving verzekerd. Het verwachte evaluatierapport van de verordening vormt de basis voor een eventuele bijsturing zodat er beter gegarandeerd kan worden dat nieuwe of verbouwde publiek toegankelijke gebouwen effectief toegankelijk zijn.

Ook het Beleidsplan Ruimte Vlaanderen is een hefboom. Een van de kernkwaliteiten in dat beleidsplan is het streven om via de inrichting van Vlaanderen iedereen in de samenleving toegang te geven tot groen, publieke ruimte en basisvoorzieningen. Inrichting draagt bij tot inclusief samenleven door de toepassing van de ruimtelijke principes die ingaan op aspecten zoals toegankelijkheid en doelgroepsgeschiktheid.

Om de ambitieuze doelstelling van een universeel ontworpen Vlaanderen tegen 2050 te kunnen halen, is er behoefte aan een overkoepelende visie over alle beleidsdomeinen heen. De basis daarvan wordt gelegd in het nieuwe Vlaamse beleidsplan voor 2020-2024.

De volgende elementen zijn daarbij van belang:

- nulmeting: een inventarisatie van de huidige situatie op het vlak van toegankelijkheid is een absolute vereiste;
- prioriteiten: de Vlaamse overheid moet in haar strategie voor universeel ontwerp en toegankelijkheid prioriteiten opstellen. De hieronder besproken beleidsaanbevelingen geven daar verder richting aan;

- duidelijke einddoelen opstellen in de vorm van key performance indicators (KPI's), een tijdsplan en een budgettaire planning;
- regelmatige en doorgedreven transversale evaluatie.

*Concreet einddoel van dit beleidsvoorstel*

Toegankelijkheid mag geen vrijblijvende keuze meer zijn. Er wordt gestreefd naar een integrale toegankelijkheid, waarbij de basisprincipes van universal design als leidend principe in het beleid worden opgenomen. Noorwegen is een goede inspiratiebron daarvoor, niet alleen met de opname van dit concept, maar ook in de uitvoering ervan. De Noorse overheid heeft een actieplan ontworpen met als doel om Noorwegen tegen 2025 universeel te ontwerpen. Vlaanderen heeft alvast een stap vooruitgezet door toegankelijkheid als een van de tien prioriteiten op te nemen in het nieuwe Horizontaal Integratie- en Gelijkekansenbeleidsplan 2020-2024 en daarmee de basis te leggen voor een integrale toegankelijkheid.

### 5.3. Beleidsaanbeveling 3: Inter als Vlaamse katalysator van het lokale toegankelijkheidsbeleid

Gemeenten werken nog te vaak los van elkaar. Toch kunnen ze veel van elkaar leren. Het Vlaamse beleidsniveau kan als katalysator de lokale rol in toegankelijkheid versterken door toegankelijkheid als integrale kwaliteitsvoorwaarde in het beleid in te bedden. De nadruk moet liggen op het bereiken van concrete resultaten in lokale gemeenschappen, door voort te bouwen op de ervaring van andere besturen en gebruik te maken van kennis uit bijvoorbeeld wetenschappelijk onderzoek of gebruikersorganisaties.

Om dat doel bereiken, is het aan te bevelen om de positie en het mandaat van Inter te versterken zodat Inter op zijn beurt de lokale besturen kan versterken met knowhow over toegankelijkheid, in het bijzonder de controle en handhaving van bouwprojecten.

Het gaat verder dan alleen controle en handhaving: Vlaanderen kan aan lokale besturen incentives geven om te investeren in menselijke knowhow over toegankelijkheid. Daarom moet Inter meer dan een louter controlerende instantie zijn. Het agentschap moet mee nadenken over en vormgeven aan het integrale toegankelijkheidsbeleid dat Vlaanderen ambieert. Rekening houdend met dat alles zijn drie concrete pistes belangrijk voor de vormgeving van de rol van Inter:

- 1° begeleiding op beleidsniveau rond duurzaam en integraal beleid;
- 2° concrete dienstverlening op het vlak van advisering en vorming;
- 3° uitwisseling van goede praktijken en expertisedeling.

Via Inter kan Vlaanderen de opleiding en de kennis van gemeentelijke toegankelijkheidsadviseurs of ambtenaren die omgevingsaanvragen goedkeuren en controleren, verbeteren. De controle en handhaving van toegankelijkheid blijkt op lokaal niveau immers ondermaats te zijn. Via Inter kunnen op die manier lokaal bevoegde personeelsleden na het opvolgen van de vereiste opleidingen gecertificeerd worden om niet-complexe kleinere bouwprojecten te beoordelen en te controleren. Het behoud van het certificaat wordt afhankelijk gemaakt van het regelmatig volgen van bijscholingen en opfriscursussen.

Met betrekking tot het uitwisselen van goede praktijken en expertisedeling kan ook de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG) een ondersteunende rol bieden. De VVSG is trouwens vertegenwoordigd in de raad van bestuur van Inter.

*Lokale besturen inspireren door een toegankelijkheidsportaal*

De Vlaamse overheid zou onder de coördinatie van Inter een toegankelijkheidsportaal kunnen opzetten met informatie over lokale projecten in verband met universal design. Daarin zou een set van eengemaakte indicatoren voor universeel ontwerp kunnen weergegeven worden. Op basis van de verzamelde informatie zou Vlaanderen geregistreerde toegankelijkheids- en universele ontwerpgegevens kunnen systematiseren om de trends en de vooruitgang op regionaal en lokaal niveau in kaart te brengen.

Gemeentelijke overheden kunnen daarbij ook een stappenplan ter beschikking stellen met instrumenten en begeleiding voor de verschillende fasen van het innovatieproces, met informatie van A tot Z over wat de diensten moeten omvatten: van voor de ideefase, via de opbouw van een draagvlak, de voorbereiding, het ontwerp van de dienst, de betrokkenheid van de gebruikers, de innovatiefase van de dienst, de overgang naar de operationele fase en het meten en inschatten van de resultaten.

*Concreet einddoel van dit beleidsvoorstel*

Het lokale niveau is een centrale actor in het uitbouwen van een toegankelijke fysieke omgeving en van toegang tot openbare diensten. Om het risico op versnippering, een gebrek aan stroomlijning en inefficiënte beleidsvoering te voorkomen, kan Vlaanderen een sturende functie opnemen, meer bepaald door een versterking van de positie en het mandaat van Inter.

Het agentschap mag echter niet alleen een controlerende functie krijgen, maar moet drie concrete taken vervullen:

- 1° begeleiding op beleidsniveau rond duurzaam en integraal beleid;
- 2° concrete dienstverlening op het vlak van advisering en vorming;
- 3° uitwisseling van goede praktijken en expertisedeling.

In het kader van zijn controleopdracht wenst Inter meer autonomie toe te kennen aan lokale besturen voor niet-complexe kleinere projecten. Dat gebeurt via een systeem van certificaten die aan daartoe opgeleide lokale personeelsleden worden toegekend en vernieuwd, afhankelijk van het regelmatig volgen van bijscholingen en opfrissingscursussen. Om lokale besturen te inspireren en te ondersteunen, kan een toegankelijkheidsportaal een absolute meerwaarde betekenen.

**5.4. Beleidsaanbeveling 4: Een transversale benadering van de toegankelijkheidsproblematiek**

Het vergroten en ter beschikking stellen van expertise over toegankelijkheid is een van de opdrachten van Vlaanderen, ook om de gemeenten toegankelijker te maken. Daarom moet Vlaanderen het belang van toegankelijkheid en universal design verder promoten en de tools die bestaan, beter bekendmaken.

Met de oprichting van Inter werd de expertise van de verschillende provinciale toegankelijkheidsbureaus gebundeld, werd de werking geprofessionaliseerd en werd de weg ingeslagen om van het oplossen van toegankelijkheidsproblemen over te gaan naar een structurele aanpak om Vlaanderen toegankelijker te maken. Het agentschap timmert al vijf jaar aan de weg met de middelen die het tot zijn beschikking heeft. Nu staat het voor een nieuw meerjarenplan waarin het zicht moet krijgen op een duidelijk mandaat en een duidelijke missie. Dat impliceert een duidelijke visie en ambitie vanuit Vlaanderen op integrale toegankelijkheid en de manier waarop die op termijn moet worden bereikt.

Inter kan zijn missie alleen maar vervullen als het voldoende slagkracht en middelen krijgt. Het expertisecentrum heeft een sleutelmissie in de weg naar een

meer toegankelijk Vlaanderen. Als bijvoorbeeld alle gemeenten in Vlaanderen het engagement willen aangaan om een traject naar meer toegankelijkheid te starten of op een andere manier van de expertise van Inter gebruikmaken, zal Inter voldoende middelen moeten hebben om de vraag te kunnen volgen. De slagkracht van de organisatie kan dan weer vergroten door een meer afdwingbare en eenduidige regelgeving.

Bovendien kan Inter een belangrijke rol spelen in de bekendmaking bij de lokale besturen van nieuwe toegankelijkheidswetgeving en richtlijnen over universal design van de Vlaamse overheid. Het is daarbij belangrijk dat Inter de mogelijkheid krijgt om de principes van universal design op dezelfde manier in te vullen. Vandaag is er veel versnippering tussen de verschillende Vlaamse beleidsdomeinen, waardoor Inter de facto een opdrachtnemer wordt. Toch zou het veel efficiënter zijn als Inter projecten kan beoordelen vanuit een gestandaardiseerd instrumentarium. Bij een meer uniforme benadering hoeft het agentschap ook niet onnodig veel energie en tijd te steken in het overtuigen van de betrokken departementen.

Inter kan ook een determinerende rol spelen in het vormgeven, beoordelen en toekennen van toegankelijkheidslabels. Vandaag hebben verschillende Vlaamse overheidsentiteiten in samenwerking met Inter al een aantal toegankelijkheidslabels ontwikkeld. Concreet gaat het om het toegankelijkheidslabel van Toerisme Vlaanderen, het kwaliteitslabel 'Toegankelijk Kantoorgebouw' en 'Toegankelijk Event' van Inter. Inmiddels leeft er ook bij het domein Cultuur interesse om te komen tot een vergelijkbaar label als dat van Toerisme Vlaanderen. Het gevaar schuilt er echter in dat in de toekomst door de bomen het bos niet meer zal worden gezien door het grote aantal labels. Daardoor verdwijnt niet alleen altijd de impact ervan op het grote publiek, maar zeker ook op het voordeel dat personen met een handicap ervan kunnen ervaren. Het is daarom noodzakelijk te komen tot een meer uniforme en voor iedereen begrijpelijke aanpak rond sectorspecifieke labels in Vlaanderen, waarbij Inter de regierol toebedeeld krijgt om in overleg met de betrokken sectoren hun specifieke labels vorm te geven. Dat impliceert tevens een aangepaste financiering vanuit de Vlaamse Regering, die binnen de toelage van Gelijke Kansen vervat ligt.

Om sectoren te stimuleren om integrale toegankelijkheid vorm te geven, is een positieve waardering van groot belang. Dit kan meer bepaald door bijkomende inspanningen rond toegankelijkheid te koppelen aan een waarderingskader dat verschillende uitdagingen tegelijk aanpakt, zoals verder gaan dan louter fysieke toegankelijkheid, focus op planafleesbaarheid, verbeteren van bestaande infrastructuur, stimuleren van universal design enzovoort. Dit hoeft zich trouwens niet te beperken tot publieke sectoren. Ook private sectoren zoals de horeca zijn hiervoor geknipte kandidaten.

Wat de middelen betreft is het wenselijk na te gaan op welke manier de financiering op de meest efficiënte manier kan worden aangepast en welke plaats de Vlaamse overheid daarin wil innemen, rekening houdend met extra generieke opdrachten die aan Inter worden toegekend in het kader van een nieuwe samenwerkingsovereenkomst.

*Concreet einddoel van dit beleidsvoorstel*

Het agentschap Inter is een centrale speler in het sensibiliseren, adviseren en operationaliseren van het toegankelijkheidsbeleid in Vlaanderen, zowel op het vlak van integrale toegankelijkheid en universal design als op het vlak van digitale toegankelijkheid. Daarvoor heeft het agentschap de nodige beleidsmatige slagkracht nodig. Een meer transversale benadering van de toegankelijkheidsproblematiek

bij de verschillende departementen van de Vlaamse overheid en in de richting van de lokale besturen, moet de efficiëntie van Inter versterken. Voor de toegankelijkheidslabels kan Inter het best een regiefunctie opnemen. Sectoren kunnen ook op een positieve manier gestimuleerd worden om bijkomende inspanningen te doen rond integrale toegankelijkheid door het opstellen van waarderingsskaders. De aanpassingen van de opdrachten van Inter vragen ook een denkoefening over de herziening van de financiering.

#### 5.5. Beleidsaanbeveling 5: Verruiming van de algemene toegankelijkheidsverplichting

Openlijke en verborgen vormen van discriminatie zijn verboden bij de wet van 10 mei 2007 ter bestrijding van bepaalde vormen van discriminatie. Daarnaast stelt het VN-verdrag over de rechten van personen met een handicap, dat België heeft ondertekend, dat personen met een handicap volledig aan de samenleving moeten kunnen deelnemen. Alle beleidsniveaus moeten inspanningen doen om dat doel na te streven.

De antidiscriminatiewetgeving geeft een persoon met een handicap ook het recht op redelijke aanpassingen. Een redelijke aanpassing is een maatregel die drempels wegneemt voor personen met een beperking en geen onredelijke gevolgen heeft op het vlak van kosten en organisatie. Een weigering komt overeen met discriminerend gedrag.

Belangrijk is dat het steeds om een individuele benadering gaat, niet om de algemene problematiek van toegankelijkheid.

In tegenstelling tot een aantal wettelijke bepalingen in het buitenland (Frankrijk, Verenigd Koninkrijk) stelt de Belgische antidiscriminatiewetgeving geen algemene toegankelijkheidsverplichting vast. Ze richt zich op individuele (problematische) situaties in specifieke domeinen, zoals het aanbod van goederen en diensten, werk, sociale zekerheid, de deelname aan een economische, sociale, culturele of politieke activiteit die toegankelijk is voor het publiek. Daarnaast passen aangelegenheden die onder de bevoegdheid van de gemeenschappen of de gewesten vallen, niet onder het toepassingsbeleid.

Toch kan de onmogelijke toegang tot infrastructuren en gebouwen er voor personen met een handicap toe leiden dat ze van bepaalde diensten geen gebruik kunnen maken of dat ze niet aan bepaalde professionele of recreatieve activiteiten kunnen deelnemen. Toch zullen ze snel als redelijk worden beschouwd als de toegankelijkheidsverordening niet correct werd gevolgd. Hoe dan ook blijft de antidiscriminatiewetgeving niet meer dan een hulpmiddel voor een ontoegankelijke situatie. Het is beter van bij het ontwerp rekening te houden met de toegankelijkheid voor iedereen.

Voor de ingebruikname van een gebouw vindt er zelden een toegankelijkheidskeuring plaats. Er is dus geen controle of een gebouw na de oplevering wel degelijk toegankelijk is. Maar het is wel strafbaar als de werkzaamheden niet uitgevoerd zijn zoals op de vergunning: het is een bouw misdrijf, dat vastgesteld kan worden door de gemeente of de politie. In de praktijk worden er geen bouw misdrijven vastgesteld wegens het gebrek aan toegankelijkheid. Het schort hem aan controle en handhaving.

Om de toegankelijkheid van gebouwen te waarborgen, zou de Vlaamse overheid kunnen overwegen om toegankelijkheidsadvies te verplichten voor de bouw en renovatie van publieke gebouwen en de publieke omgeving, en voor grote projecten. Dat advies kan in geval van niet-complexe projecten worden verstrekt door gecertificeerde bevoegde lokale personeelsleden en in geval van complexe

of bijzondere projecten door Inter. Op termijn is het de bedoeling dat een dergelijk advies onderdeel zou worden van één geïntegreerd advies voor het project in kwestie. Het advies rond toegankelijkheid is in principe bindend. Er kan van worden afgeweken met een grondige motivatie, bijvoorbeeld als zou blijken dat een of meer vereisten praktisch onhaalbaar zijn. De adviesverplichting heeft immers geenszins tot doel om bij de bouwheren een negatieve houding tegenover toegankelijkheid te creëren. Het omgekeerde is waar: met haalbare, maar consequente maatregelen moet ervoor worden gezorgd dat de toegankelijkheid van de beoogde gebouwen effectief verbetert en ook een mindswitch veroorzaakt bij de bouwheren om standaard aandacht voor toegankelijkheid te krijgen.

Na de uitvoering zou er opnieuw een inspectie door toegankelijkheidsexperten moeten plaatsvinden. Handhaving is geen doel op zich, maar vormt wel een noodzakelijk sluitstuk. Een mogelijke piste is Inter te belasten met steekproefgewijze eindcontroles en opvolging, niet alleen voor complexe gebouwen, overheidsgebouwen met de overheid als bouwheer of uitbater, door de overheid gesubsidieerde infrastructuur, gebouwen die niet één op één aan de regelgeving kunnen voldoen of bouwprojecten met een publiek toegankelijke oppervlakte van meer dan 7500 vierkante meter, maar ook voor alle andere meer eenvoudige projecten die niet onderworpen zijn aan een verplicht advies bij Inter. Zo kan er gewerkt worden met boetes voor gebouwen die niet toegankelijk zijn, zoals in Frankrijk. Op termijn kan zo'n sanctie ook toegepast worden voor bestaande publieke gebouwen waar niets ondernomen wordt om ze toegankelijker te maken. De opbrengst van die boetes zou kunnen worden gebruikt om te investeren in vormingen in toegankelijkheid, toegankelijkheidsadviezen, subsidies voor het toegankelijk maken van bestaande gebouwen enzovoort. Alleszins moet er nog verder onderzoek gebeuren om na te gaan welke de meest performante manier is om controle en handhaving in Vlaanderen te organiseren.

Het universeel ontwerp van de publieke ruimte gaat verder dan de fysieke toegankelijkheid van publieke gebouwen. Daarom is er behoefte aan een wettelijk kader dat op Vlaams niveau de toegankelijkheidsverplichting en de beginselen van universal design bindend en afdwingbaar maakt, met als doel tegen 2050 een universeel ontworpen publieke ruimte te creëren, zowel voor gebouwen, wegen, openbaar vervoer als voor websites enzovoort.

*Concreet einddoel van dit beleidsvoorstel*

Vandaag kan iemand met een handicap redelijke aanpassingen eisen op basis van de Antidiscriminatiewet. Dat is een goede eerste stap, maar een dergelijke eis blijft individueel gebonden. Daarom is er een behoefte aan een wettelijk kader dat op Vlaams niveau de toegankelijkheidsverplichting en de beginselen van universal design bindend en afdwingbaar maakt. Concreet moet er worden geëvolueerd naar een verplicht toegankelijkheidsadvies voor de bouw en renovatie van publieke gebouwen, de inrichting van de publieke ruimte en grote projecten, dat alleen met een grondige motivatie ruimte laat voor afwijkingen. Na de realisatie van het project vormen controle en handhaving van de toegankelijkheid het sluitstuk.

## 5.6. Beleidsaanbeveling 6: Investeren in toegankelijk onderwijs en innovatie

Innovatie wordt doorgaans aangeduid als essentieel voor vooruitgang. In het licht van deze conceptnota is innovatie eveneens essentieel voor toegang en doorgang. Het is immers een vaststaand feit dat mensen met fysieke of andere functiebeperkingen met behulp van nieuwe instrumenten en technologieën een toegankelijker en comfortabeler leven kunnen leiden. De voorwaarde is wel dat die nieuwe instrumenten en technologieën voor een betere toegankelijkheid ook zelf toegankelijk zijn voor de mensen die ze nodig hebben. Met andere woorden: die instrumenten

en technologieën ontwikkelen is één zaak, ze bekendmaken is iets helemaal anders, en ze op het terrein krijgen bij de personen die ze nodig hebben is de ultieme 'proof of the pudding'. Er is dus niet alleen behoefte aan innovatieve ontwikkeling, maar ook aan opleidingen en toepassingen en het gebruik van de nieuwigheden.

Een innovatieprogramma voor toegankelijkheid moet bijdragen tot beter ontwerp op basis van de behoeften van de gebruikers. Inter is de aangewezen partner om een effectieve strategie voor innovatie in het Vlaamse bedrijfsleven in opdracht van de Vlaamse overheid aan te sturen en op die manier de mate van innovatie, het concurrentievermogen en de productiviteit te verhogen. De belangrijkste activiteiten moeten de communicatie van informatie, bewustmakingscampagnes voor het publiek, de verspreiding van kennis en de ontwikkeling van praktische vaardigheden omvatten. Er kunnen onder meer samenwerkingsprojecten worden opgezet met de privésector, overheidsinstellingen en de verschillende beroepen in de ontwerp- en architectuursector. Het innovatieprogramma zal ook zijn rol spelen als expertisecentrum voor universeel ontwerp en innovatie ten aanzien van relevante doelgroepen, waaronder de particuliere sector, de ontwerp- en architectuurindustrie, onderzoeks- en ontwikkelingsgebieden, de onderwijssector en overheidsbedrijven. Voortdurende uitwisseling van ervaringen en professionele ontwikkeling binnen nationale en internationale netwerken staan centraal.

Nieuwe inzichten en instrumenten vereisen niet alleen onderzoek, maar ook initiatieven voor vorming en opleiding, in eerste instantie bij de architecten van morgen. Vandaag besteedt het curriculum voor de opleiding van architecten amper aandacht aan universal design en algemene toegankelijkheid, tenzij als keuzevak. Toch is de toegankelijkheidsproblematiek iets wat structureel deel zou moeten uitmaken van de opleiding van jonge architecten. Op die manier kunnen zij proactief en structureel de gebouwen die ze ontwerpen, toegankelijk maken. Ook afgestudeerde architecten kunnen het best die innovatieve principes rond toegankelijkheid integreren in hun ontwerpen. Inter kan daarvoor opleidingen opzetten, niet alleen voor al afgestudeerde architecten, maar evengoed voor projectontwikkelaars, ontwerpers, designers, ingenieurs enzovoort. Het zou positief zijn als ze tijdens hun curriculum meer te weten komen over UD, iets wat nu niet het geval is.

Daarnaast kan de databank Toegankelijk Vlaanderen ondersteunend werken in het aanbieden van relevante data en voorbeelden die architecten en projectontwikkelaars kunnen ondersteunen bij het uitwerken van hun projecten.

Er zou een programma voor competentieversterking in het hoger onderwijs kunnen worden ontwikkeld, met als doel kennis rond universal design aan te reiken en ondersteuning te bieden aan competentieversterkende projecten in Vlaamse onderwijsinstellingen. Het programma kan onder andere informatiesessies omvatten over de toegankelijkheid van gebouwen en van informatie op het internet, en bezoeken aan relevante instellingen of deelnames aan conferenties.

Producten en systemen voor welzijnstechnologie en alledaagse technologie die gebaseerd zijn op informatie- en communicatietechnologie kunnen niet altijd met elkaar communiceren. Het zou voordelig zijn om daarvoor open en gemeenschappelijke normen vast te stellen, zodat verschillende componenten en producten in combinatie met elkaar kunnen worden gebruikt. Dat zal de mogelijkheden vergroten en vereenvoudigen, zowel voor de consument als voor degenen die verantwoordelijk zijn voor de gemeentelijke aanbestedingen. Het is ook van essentieel belang dat er richtlijnen worden ontwikkeld, zodat producten kunnen worden ontworpen volgens de principes van universal design die door iedereen kunnen worden gebruikt.

Er wordt een Vlaamse prijs voor design van gebouwen uitgereikt. Dat is een ereprijs voor gebouwen en hun voorzieningen die door middel van vakmanschap,

materialen en interactie met de locatie en de omgeving bijdragen tot het verheffen, vernieuwen en ontwikkelen van een algemeen gebouwoontwerp. Kandidaten voor die prijs moeten zich houden aan goede architectonische ontwerpprincipes en hun werk moet voldoen aan de criteria van universal design. De prijs wordt jaarlijks uitgereikt. Een soortgelijke wedstrijd bestaat al voor studenten aan de Vlaamse ontwerpopleiding: de ontwerpwedstrijd U Design for real people.

*Einddoel van deze beleidsaanbevelingen*

Een samenleving toegankelijk maken en houden is een neverending story. Het is een blijvende zoektocht naar nieuwe inzichten en de ontwikkeling van nieuwe instrumenten die mensen de gelegenheid moeten geven om ondanks hun fysieke of andere functiebeperking volwaardig te kunnen functioneren. Dat vereist niet-aflatende inspanningen op het vlak van onderzoek naar innovatie, maar ook in het verspreiden van die nieuwe kennis en middelen via opleidingen, bijscholingen en ondersteuning. Daarnaast moeten al die nieuwigheden ook bij de gebruiker terechtkomen. Het doel is dus een blijvende inzet op innovatie, opleiding en populariseren van de nieuwigheden tot bij de eindgebruiker.

5.7. Beleidsaanbeveling 7: Toegankelijkheid, ook een digitaal verhaal

Niet alleen fysieke toegankelijkheid is cruciaal. Ook de integrale toegankelijkheid van de digitale dienstverlening is belangrijk. De lockdown als gevolg van de coronacrisis heeft dat meer dan ooit duidelijk gemaakt en heeft geleid tot een versnelde toepassing van digitale processen in de arbeidsorganisatie, de economische processen en de sociale contacten. Economen stellen zelfs dat digitalisering een van de meest cruciale processen zal zijn om uit de economische terugval te raken in het postcoronatijdperk. Dat betekent dat men die digitalisering voor iedereen toegankelijk moet maken.

In 2016 nam de Europese Unie een richtlijn aan om te verzekeren dat apps en websites van overheden in de toekomst toegankelijk zouden zijn voor mensen met een handicap. Vlaanderen heeft die verplichting omgezet in het Bestuursdecreet van 7 december 2018. Vanaf september 2019 moet alle nieuwe websites voldoen aan de toegankelijkheidsnormen. Nog dit jaar moeten alle overheidswebsites toegankelijk zijn. In december 2021 moet België voor het eerst rapporteren aan Europa over de stand van zaken rond toegankelijkheid van de overheidswebsites en -apps. Vlaanderen kan ook in dat domein de lokale besturen ondersteunen om hun websites en apps toegankelijk te maken. Daartoe kan het de bestaande ondersteuningsinitiatieven voor de lokale besturen openstellen, zoals de automatische screeningstool Site Improve of de helpdeskfunctie van Informatie Vlaanderen voor praktische vragen en ondersteuning bij het toegankelijk maken van websites. Andere initiatieven zijn bijvoorbeeld laagdrempelige informatiemomenten voor lokale besturen, een opleidingsaanbod voor webredacteuren en webontwikkelaars, eventueel in samenwerking met de VVSG.

Vlaanderen is bovendien bevoegd voor het programma ter bevordering van digitale geletterdheid en mediawijsheid (e-inclusie). De snelle digitalisering van de samenleving brengt het risico met zich mee dat sommige bevolkingsgroepen digitaal worden uitgesloten. Formele en informele vormingsactoren voelen de urgentie en gaan lokaal aan de slag. Een prioritaire doelgroep vormen de ouderen, omdat een belangrijk aantal onder hen de trein van de digitalisering gemist heeft. In dat verband kunnen lokale besturen samenwerken met ouderenverenigingen of zelfs met rust- en verzorgingsinstellingen om die ouderen een basisopleiding te bieden. Vaak gaat het immers om minder mobiele mensen, die er alle baat bij hebben om nieuwe digitale dienstverlening te kunnen gebruiken.

De Vlaamse overheid zou zelf het goede voorbeeld moeten geven, maar zou ook lokale besturen en privédiensten zoals e-commercediensten of ziekenfondsen moeten stimuleren om met toegankelijkheid en universal design rekening te houden bij de ontwikkeling van hun digitale aanbod. Zo zouden bedrijven die van de overheid subsidies krijgen, kunnen worden verplicht om alle nieuwe ICT-oplossingen universeel te laten ontwerpen.

De Vlaamse overheid moet een regelgevend kader scheppen voor digitale diensten, zowel voor de inhoud als voor het gebruik van klare taal. Het gebruik van het AnySurferlabel voor websites van overheidsdiensten en privédiensten zou moeten worden gestimuleerd.

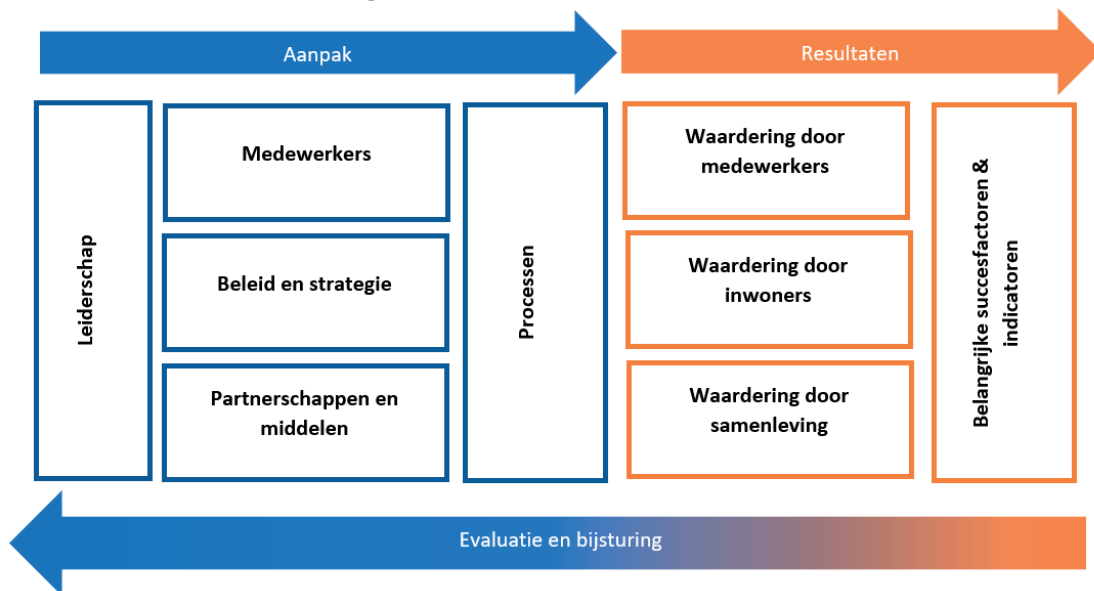
*Einddoel van deze beleidsaanbevelingen*

De lockdown als gevolg van de coronacrisis heeft het belang van digitalisering op zowat alle vlakken duidelijk gemaakt en een beslissende impuls gegeven. Men moet dus apps en websites niet alleen toegankelijk maken voor mensen met een beperking, maar ook voor doelgroepen zonder fysieke beperkingen, in het bijzonder voor ouderen en kortgeschoolden, die de trein van de digitalisering hebben gemist of dreigen te missen. De Vlaamse overheid heeft een voorbeeldfunctie en moet daarnaast een regelgevend kader scheppen voor de inhoud van digitale diensten en het gebruik van klare taal.

## Bijlage: Rol van de lokale besturen in het toegankelijkheidsbeleid

Lokale besturen hebben als meest nabije bestuursniveau een cruciale rol te spelen in het verbeteren van de toegankelijkheid in Vlaanderen. Deze bijlage gaat dieper in op enkele elementen daarvan.

De rol van lokale besturen in het toegankelijkheidsbeleid wordt samengevat in het onderstaande referentiekader of kwaliteitsmodel. De elementen ervan worden hieronder een voor een toegelicht.



Figuur 3. Referentiekader voor de rol van de lokale besturen in het toegankelijkheidsbeleid

### 1. Leiderschap

Het bestuur heeft een voorbeeldrol, zowel voor de inwoners als voor de medewerkers. Leiderschap geeft aan wie er allemaal eindverantwoordelijkheid draagt voor de integrale toegankelijkheid van de gemeente. Het is van belang om het toegankelijkheidsbeleid te sturen door goed te luisteren naar de inwoners, efficiënte en effectieve beleidskeuzes te maken, en medewerkers en inwoners te motiveren en te ondersteunen. Er moeten instrumenten en middelen ter beschikking gesteld worden om op een degelijke manier aan integrale toegankelijkheid te werken. Opdat de lokale besturen die voorbeeldrol kunnen aannemen, is er behoefte aan politiek engagement, een duidelijke visie en ambitie.

Daarnaast is het cruciaal om in te zien dat toegankelijkheid een zaak is van het hele gemeenteteam. De burgemeester neemt kennis van alle zaken die de gemeente aanbelangen en toegankelijkheid is een zaak van algemeen belang. De burgemeester waakt erover dat iedereen in de gemeente kan meedoen. Als voorzitter stimuleert hij het college van burgemeester en schepenen dus om de nodige initiatieven te nemen. Daarom is het belangrijk dat de burgemeester een langetermijnvisie op toegankelijkheid en universal design heeft en die nauwgezet bewaakt. De burgemeester ziet ook toe op de uitvoering van de actieplannen.

De schepenen van Toegankelijkheid zorg ervoor dat de thema's rond toegankelijkheid een aandachtspunt blijven van het voltallige bestuur. Hij werkt zeer nauw samen met collega-schepenen om een geïntegreerd toegankelijkheidsbeleid te voeren en stimuleert hen om toegankelijkheid in elk beleidsdomein concreet aan te pakken. Ook de dialoog met ervaringsdeskundige inwoners en professionele experts is voor de toegankelijkheidsschepenen onontbeerlijk. Hij heeft een duidelijk en objectief beeld van de toegankelijkheidssituatie in de gemeente, ontwikkelt een actieplan en zorgt voor een budget. De schepenen laat toegankelijkheidsproblemen analyseren en

aanpakken. Hij waakt erover dat de principes van universal design toegepast worden in nieuwe projecten. Zo werkt hij aan een proactief toegankelijkheidsbeleid.

Het managementteam en de algemeen directeur nemen een coördinerende rol op en waken over een goede uitvoering van het toegankelijkheidsbeleid. Ze evalueren de kwaliteit van het toegankelijkheidsbeleid systematisch. De diensthoofden van de verschillende beleidsdomeinen gaan het engagement aan om de visie van het bestuur om te zetten in de praktijk.

## **2. Medewerkers**

Sleutelfiguren en/of een coördinerend ambtenaar volgen het toegankelijkheidsbeleid. De coördinerend ambtenaar formuleert van bij de start van elk nieuw project helder de visie en ambities rond toegankelijkheid. Hij slaagt erin het thema te integreren in het werk van alle diensten en de inspanningen op elkaar af te stemmen. Hij stimuleert teamwerk en zorgt voor een regelmatige evaluatie en bijsturing van het toegankelijkheidsbeleid. De coördinerend ambtenaar werkt nauw samen met sleutelfiguren van alle diensten. Zij zorgen ervoor dat medewerkers van hun eigen dienst de doelstellingen rond toegankelijkheid kennen en uitvoeren. Het werken aan toegankelijkheid moet worden geïntegreerd in de functie- en taakomschrijving van de medewerkers.

Een degelijke kennis en motivatie rond toegankelijkheid en universal design zijn noodzakelijk bij de medewerkers. De kennis kan opgebouwd worden door op het terrein samen te werken met de toegankelijkheidsexperten van Inter. Medewerkers moeten worden gestimuleerd om samen na te denken over wat nodig is om een toegankelijke gemeente te creëren op korte en op lange termijn.

Een adviesraad en ervaringsdeskundigen zijn onmisbaar in het traject naar een toegankelijke gemeente. Ze dragen actief bij aan het toegankelijkheidsbeleid. Veel gemeenten hebben al een ouderenadviesraad of een adviesraad voor personen met een handicap. Een goede samenwerking tussen het bestuur en de adviesraad is van cruciaal belang. Lokale gebruikersgroepen kunnen knelpunten duidelijk aanwijzen, hun behoeften naar voren brengen en prioriteiten helpen bepalen.

## **3. Beleid**

Het toegankelijkheidsthema behoort niet tot één enkel beleidsdomein maar omvat alle beleidsdomeinen. Integrale toegankelijkheid is dus een transversaal thema binnen een geïntegreerd beleid. Daarvoor is afstemming tussen verschillende domeinen vereist. Bovendien moet het beleid over de zittingsperioden heen standhouden. Het toegankelijkheidsbeleid moet geïntegreerd worden in de werking en de organisatie van de gemeente. Elke dienst moet nagaan welke inspanningen nodig zijn voor de uitvoering. Voorbeelden zijn: sensibiliseren, vorming organiseren, richtlijnen aanpassen, procedures en werkwijzen aanpassen.

De strategische doelen moeten worden bepaald en opgenomen in een meerjarenplan. In dat plan legt het bestuur de grote lijnen van het beleid vast voor de komende jaren. De focus van dat plan ligt op wat er moet gebeuren en nog niet op de concrete uitwerking ervan. Om die strategische doelen vast te leggen, wordt er gewerkt aan de hand van een toegankelijkheidsanalyse. Daarnaast moeten ook de behoeften van de inwoners in kaart worden gebracht. In de loop van de legislatuur is het belangrijk te evalueren of de strategische doelstellingen in de praktijk worden gehaald.

#### 4. Middelen en partnerschappen

Hoewel toegankelijkheid niet altijd geld hoeft te kosten, kunnen bepaalde acties om toegankelijkheid te verbeteren wel een zeker budget vereisen. De gemeente moet dan een financieel plan uitwerken, namelijk de beleids- en beheerscyclus (BBC). Het is belangrijk om redelijke doelen op korte, middellange en lange termijn op te stellen en op te nemen in de begroting. In de begroting moet systematisch budget voor toegankelijkheidsadvies en voor specifieke voorzieningen worden opgenomen. Er moet tijdig worden nagedacht over toegankelijkheid bij de ontwikkeling van voorzieningen. Aanpassingen achteraf kosten immers meer moeite.

Om integrale toegankelijkheid te bereiken, moeten er partnerschappen worden gesloten met instanties die buiten het bestuur vallen, maar actief bijdragen tot een betere toegankelijkheid.

##### 4.1. Inter

Het is aanbevolen dat een gemeentebestuur structureel samenwerkt met Inter. Er kan een convenant gesloten worden om proactief te werken aan de integrale toegankelijkheid van de infrastructuur en diensten. Via dat convenant kan aan interessante voorwaarden gebruikgemaakt worden van technische en inhoudelijke ondersteuning.

Een voorbeeld: de samenwerking van de stad Diest met Inter voor de heraanleg van de winkelwandelstraat.

##### 4.2. Provinciebestuur

Ook provinciebesturen moeten een partner zijn in het vormgeven van het toegankelijkheidsbeleid. Zij werken aan de toegankelijkheid van hun infrastructuur, projecten en initiatieven. Daarnaast kunnen provincies ook lokale besturen ondersteunen. Zo lanceerde de provincie Vlaams-Brabant in 2017 de provinciale campagne 'Jouw gemeente, toegankelijke gemeente? Samen werken we eraan!'. In die campagne hebben 33 gemeenten via een tienpuntenprogramma een jaar lang actief aan toegankelijkheid gewerkt. Achttien van die gemeenten hebben alle tien punten afgewerkt en hebben het officiële handvest en de titel van toegankelijke gemeente ontvangen.

##### 4.3. Publiek-private samenwerking (PPS) en autonome gemeentebedrijven

Als een lokaal bestuur contracten sluit, is het belangrijk dat aan de partners duidelijk wordt gemaakt hoe ze rekening moeten houden met toegankelijkheid en met de ontwerpprincipes van universal design. Bij een publiek-private samenwerking en de uitbesteding van opdrachten moet worden gezocht naar partners die de visie van de gemeente op toegankelijkheid te delen. Het is daarom belangrijk om toegankelijkheid als voorwaarde op te nemen in de overeenkomst.

##### 4.4. Intercommunales

Ook in intergemeentelijke samenwerkingen en samenwerking met een intercommunale komt toegankelijkheid aan bod.

##### 4.5. Nutsbedrijven

Grote werkzaamheden zijn een uitstekende gelegenheid om de toegankelijkheid van de omgeving te verbeteren. Het gemeentebestuur weet ruim vooraf welke grote werkzaamheden bij nutsbedrijven in de pijplijn zitten. Daarvoor dienen het Generiek Informatieplatform Openbaar Domein (GIPOD) en de code voor infrastructuur- en nutswerken langs gemeentewegen van de VVSG. Die instrumenten

zorgen ervoor dat grote werkzaamheden gelijklopen en dat toegankelijkheid verbeterd wordt. Het is echter wel belangrijk erover te waken dat ingrepen door nutsbedrijven geen toegankelijkheidsproblemen veroorzaken.

#### 4.6. Sociale huisvestingsmaatschappijen

De toegankelijkheid van sociale huisvesting kan op verschillende manieren verbeterd worden. Nieuwbouwprojecten moeten sowieso voldoen aan de voorwaarden van de stedenbouwkundige verordening inzake toegankelijkheid en de normen van de Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen (VMSW). Het belang van toegankelijkheid en goed aangepaste woningen moet onder de aandacht van de huisvestingsmaatschappij worden gebracht.

Aangepaste woningen zonder drempels en met brede deuren, en toegankelijk sanitair zijn belangrijk. Maar ook de omliggende omgeving moet toegankelijk zijn, met comfortabele voetpaden, een goede bereikbaarheid van de woning, de aanwezigheid van voorzieningen enzovoort. Bij een geïntegreerde aanpak wordt nagegaan hoe de woning en de omgeving toegankelijker worden. Een afstemming van de inspanningen van de sociale huisvestingsmaatschappij en de gemeente is noodzakelijk.

#### 4.7. Privéactoren

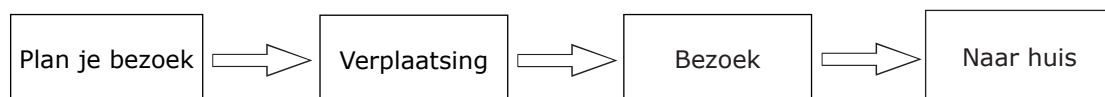
Slecht toegankelijke horeca- en handelszaken hebben rechtstreekse gevolgen voor het dagelijks leven van inwoners met een beperking en ouderen. Een ingang met trappen, geen aangepast sanitair of sanitair dat alleen via een trap bereikbaar is, dat zijn allemaal hindernissen om te kunnen genieten van het aanbod, waardoor sommige mensen sociaal worden geïsoleerd. Uitbaters zelf verliezen potentiële klanten en dus inkomsten. Als er werkzaamheden uitgevoerd worden aan een handelspand, kunnen de toegankelijkheidsproblemen mee aangepakt worden. Het gemeentebestuur kan uitbaters warm krijgen door handelaars die een omgevingsvergunning aanvragen, aan te spreken over toegankelijkheid, te sensibiliseren, te informeren en te zorgen voor stimulerende maatregelen. Zo kan er een werkgroep opgericht worden waarin mensen met een beperking winkels en evenementen gaan bezoeken en daar het belang van toegankelijkheid zichtbaar maken. Die werkgroep kan uitbaters en organisatoren stimuleren om te werken aan een betere toegankelijkheid.

#### 4.8. Mobiliteitsactoren

In een toegankelijke gemeente verplaatst iedereen zich vlot en zelfstandig, zowel met eigen vervoer als met het openbaar vervoer. Mensen moeten vrij zijn om hun activiteiten te doen, ook als ze zich daarvoor moeten verplaatsen. Veelvoorkomende knelpunten zijn:

- voetpaden: te smal, te hoog, slecht onderhouden, hindernissen, kasseien;
- parkeren: gereserveerde parkeerplaatsen, handhaving, te weinig toegankelijk;
- stationsgebouwen en de omgeving ervan en de voertuigen van het openbaar vervoer: niet of moeilijk toegankelijk;
- aanbod en dienstverlening van De Lijn en de NMBS: onvoldoende toegankelijk.

In het beleidsdomein Mobiliteit is de keten van toegankelijkheid extra belangrijk. Het station, de haltes van het openbaar vervoer, leesbare en begrijpbare dienstregelingen en de aansluiting op het toegankelijke openbaar domein maken er allemaal deel van uit.



Figuur 4: Verplaatsingsketen

In iedere schakel van de verplaatsingsketen (figuur 4) zijn de volgende elementen van belang:

- informatie: beschikbaarheid, faciliteiten, toegankelijkheid, voorwaarden;
- fysieke toegankelijkheid: gebouw, publiek domein, halte, rollend materieel;
- service: website, app, onthaal, chauffeur.

De gemeente is verantwoordelijk voor een aantal onderdelen van die keten en moet samen met de betrokken partijen actie ondernemen. Ook hier kan Inter helpen om de toegankelijkheidspinspanningen op elkaar af te stemmen.

#### 4.9. Zorgsector

Zorgvoorzieningen hebben alle baat bij een toegankelijke gemeente en een inclusieve, zorgzame buurt. Een samenwerking tussen de gemeente en de zorgvoorzieningen brengt de aandachtspunten aan het licht. Ook de zorgsector moet worden aangemoedigd om de principes van universal design toe te passen bij verbouwingen en nieuwbouw.

#### 4.10. Onderwijs

Met de invoering van het M-decreet (decreet betreffende maatregelen voor leerlingen met specifieke onderwijsbehoefte) moeten meer leerlingen met beperking school kunnen lopen in het gewoon onderwijs. Daarom is het heel belangrijk dat elk kind zich thuis voelt op school. Elk schoolgebouw hoort integraal toegankelijk en vlot bereikbaar te zijn voor iedereen. Ook in het onderwijssysteem zelf kunnen onderwijsinstellingen de principes van universal design toepassen. Dat heet Universal Design for Learning. De gemeente kan zelf aan een toegankelijke schoolomgeving werken en kan scholen stimuleren om toegankelijker te worden. Ondersteunende maatregelen kunnen scholen helpen om inclusiever te worden.

#### 4.11. Erfgoed

Veel gemeenten beheren gebouwen en domeinen met erfgoedwaarde. Soms hebben die een publieke functie, bijvoorbeeld gemeentelijke diensten, of een publiekswerking zoals een museum. Dan is toegankelijkheid aan de orde. Erfgoed en toegankelijkheid kunnen op een interessante manier samengaan. Daarvoor is een dialoog nodig met alle betrokken partijen: gemeente, erfgoed, eigenaar, ontwerper en Inter.

#### 4.12. VVSG

De Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten is een ledenorganisatie waarbij alle gemeenten in Vlaanderen zijn aangesloten. Haar taak is driedig: adviesverlening, belangenbehartiging en innovatie:

- 1° De eerste opdracht is adviesverlening. Adviesverlening betekent niet alleen het beantwoorden van vragen van de gemeenten, bijvoorbeeld over toegankelijkheid, maar ook het delen van kennis, van de praktijkervaringen van gemeenten en van de inzichten die daaruit voortvloeien. Dat gebeurt via diverse leernetwerken en regionale overlegplatformen. Daarbij kan ook toegankelijkheid aan bod komen, waarbij een beroep wordt gedaan op de expertise van Inter, als dat wenselijk is.
- 2° De tweede opdracht is belangenbehartiging. Het is de opdracht van de diverse stafmedewerkers (wonen, mobiliteit, ruimtelijke ordening, sociaal beleid, vermaatschappelijking van zorg, werk, economie) om toegankelijkheidskwesties aan te brengen bij de voorbereiding, uitvoering en evaluatie van het beleid op Vlaams en federaal niveau.
- 3° De derde opdracht bestaat in het stimuleren van innovatie. De VVSG is mee gangmaker van nieuwe ontwikkelingen zoals burgerparticipatie, coproductie,

smart cities, inclusieve en zorgzame buurten, en inclusie in het algemeen. Daarnaast neemt de VVSG initiatieven om de lokale besturen te inspireren.

#### 4.13. Pers en media

Toegankelijkheid en de inspanningen die de gemeente ervoor levert, moeten in de kijker gezet worden door er regelmatig over te informeren via pers en media. Dat is bovendien een interessante manier om te sensibiliseren.

### 5. Processen

#### 5.1. Toegankelijkheidsanalyse

Om de integrale toegankelijkheid van Vlaanderen te verbeteren, moet eerst de bestaande situatie bekeken worden. Zo kan gebruikgemaakt worden van een toegankelijkheidsanalyse als nulmeting. De knelpunten moeten stelselmatig en in verschillende stappen weggewerkt worden. Het is belangrijk om ook uit de sterke punten te leren.

Het is cruciaal dat er systematisch wordt gewerkt. Zo moet zowel de toegankelijkheid van de infrastructuur (gemeentehuis, cultuurcentrum, sportinfrastructuur, openbaar sanitair, voetpaden en speelpleinen) als van de dienstverlening (onthaal in de gemeente, communicatie, evenementen) geëvalueerd worden.

Een toegankelijkheidsanalyse is arbeidsintensief en vraagt expertise. Alles tegelijk uitvoeren is moeilijk haalbaar. Daarom moet er aan de hand van verschillende stappen gewerkt worden:

- 1° een gebied afbakenen of thematisch te werk gaan:
  - a) een gebied afbakenen: bijvoorbeeld alles rond de dorpskern;
  - b) thematisch te werk gaan: kiezen voor een bepaald type infrastructuur, bijvoorbeeld de bibliotheken, ontmoetingsplaatsen, sportcentra, of voor een specifieke context, bijvoorbeeld toerisme;
- 2° de keten van toegankelijkheid definiëren;
- 3° de noden en behoeften van de inwoners in kaart brengen: wat verwachten zij van publieke voorzieningen en waar zien zij knelpunten;
- 4° prioriteiten stellen.

#### 5.2. Participatie

Inwoners met een beperking ervaren elke dag dat toegankelijkheid een basisvoorwaarde is om deel te kunnen nemen aan de samenleving. Ouderen en ervaringsdeskundige inwoners hebben een goed zicht op de situatie in de gemeente. Het is dan ook belangrijk om die mensen bij het beleid te betrekken. Participatie kan veel vormen aannemen. Inwoners kunnen geraadpleegd of geconsulteerd worden met een bevraging of behoefteonderzoek, via adviesraden, in een burgerparticipatietraject, in een proces van coproductie of cocreatie enzovoort.

Om inwoners ongehinderd te laten deelnemen aan participatiemomenten moet gelet worden op de toegankelijkheid daarvan, zoals geschikte tijdstippen en een toegankelijke locatie, die bereikbaar is met het openbaar vervoer. In de uitnodiging moet worden gevraagd of deelnemers assistentie of hulpmiddelen nodig hebben, bijvoorbeeld een tolk Vlaamse Gebarentaal, een ringleiding of iets anders.

Er kan ook gewerkt worden met een evenwichtig samengestelde adviesraad.

### 5.3. Vorming en sensibilisering

Het is belangrijk dat medewerkers regelmatig een opleiding volgen zodat ze de vaardigheden kunnen ontwikkelen die ze nodig hebben om kwaliteitsvol te werken aan de integrale toegankelijkheid van de gemeente.

Ook sensibilisering is belangrijk: wie niet zelf met een beperking geconfronteerd wordt, beseft immers nauwelijks het belang van een toegankelijke omgeving. Door dat tekort aan bewustzijn wordt vaak niet systematisch aan toegankelijkheid gedacht. Persoonlijke ervaringen zetten dan weer aan tot initiatief. Nieuwe medewerkers of beleidsmakers kunnen het best van bij het begin gevoelig worden gemaakt voor het thema.

### 5.4. Integratie van universal design en toegankelijkheid bij de opmaak en uitvoering van plannen

De ambitie en visie moeten worden omgezet in concrete plannen en processen. Als basis worden de beleidsdoelstellingen en acties voor toegankelijkheid in het meerjarenplan verwerkt. In elk onderliggend plan moeten de nodige inspanningen voor een integraal toegankelijk resultaat worden afgetoetst. De principes van universal design dienen als uitgangspunt. Er wordt systematisch nagegaan wat de impact van het plan is voor een grote groep van gebruikers. Stap voor stap wordt er gewerkt aan een gemeente die kwaliteit biedt aan alle inwoners, met een geïntegreerde aanpak, een goede samenwerking tussen de diensten en een open dialoog met de burgers.

Integrale toegankelijkheid opnemen als voorwaarde in de beleidsplannen is een eerste stap. Nog belangrijker is een goede uitwerking van de plannen. In de praktijk durft dat wel eens fout te lopen. De gemeente moet ervoor zorgen dat alle betrokkenen achter het beleidsplan en de inspanningen voor toegankelijkheid staan. Het moet duidelijk zijn waarom de gemeente de toegankelijkheidsdoelstellingen wil waarmaken. Mensen moeten gemotiveerd zijn en blijven. Het moet duidelijk zijn wie voor welke taken verantwoordelijk is. De uitvoering van het plan moet ook gecoördineerd verlopen.

Via wisselwerking tussen de verschillende beleidsdomeinen en diensten moeten de plannen stelselmatig worden uitgevoerd. Er moet gestreefd worden naar kwaliteitsvolle en onopvallende toegankelijkheid in alles wat de gemeente onderneemt.

### 5.5. Bestekteksten en procedures

Integrale toegankelijkheid moet als voorwaarde worden opgenomen in bestekteksten, procedures, reglementen, vergunningen en samenwerkingsovereenkomsten.

Bij aanbestedingen voor architectuur, inrichting, evenementen, communicatietechnologie enzovoort moeten de ontwerpprincipes van universal design een uitgangspunt zijn in de projectdefinitie. Een goede werkomschrijving is de basis voor een goed resultaat. Daarom moeten de toegankelijkheidsdoelstellingen duidelijk beschreven zijn in het programma van eisen en in de bestekteksten.

De projectdefinitie verwoordt uitdrukkelijk de visie, ambities en projectdoelstellingen van de gemeente, maar nog niet de technische specificaties. Een projectdefinitie is maatwerk en kan het best samen met experts worden uitgewerkt. Zo worden er goede en sluitende keuzes gemaakt. Met dat document gaat het ontwerpteam aan het werk. Een projectdefinitie blijft tijdens het hele project een referentiedocument waaraan het ontwerp kwalitatief wordt afgetoetst. De uitgangspunten en ambities moeten behouden blijven. Alleen opnemen dat toegan-

kelijkheid van belang is, is niet genoeg. Vanaf de start moeten de doelstellingen duidelijk beschreven worden.

Het programma van eisen en de bestekteksten zijn de technische documenten die de visie uit de projectdefinitie concreet maken. Ze bevatten het uitvoeringsprogramma en de bijbehorende eisen. Inter biedt begeleiding aan zodat het project voldoet aan de uitgangspunten van universal design.

#### 5.6. Reglementen, vergunningen en samenwerkingsakkoorden

Net als in de bestekteksten moeten de eisen voor toegankelijkheid ook duidelijk vastgelegd worden in de reglementen, vergunningen en samenwerkingsovereenkomsten. Ook daarvoor is een klare en heldere omschrijving van de regels, voorwaarden en afspraken op het vlak van toegankelijkheid noodzakelijk.

#### 5.7. Garantie en toezicht

Systematisch toezien op toegankelijkheid bij de opstart en uitvoering van elk project levert de beste garantie op een goed resultaat. De gemeente moet de toegankelijkheidsprincipes zo vroeg mogelijk in het proces opnemen en rekening houden met uiteenlopende gebruikers. Alle partners in de verschillende fasen van het project moeten worden betrokken, want een geïntegreerde ontwerpaanpak is een multidisciplinaire aanpak.

Een systematische evaluatie aan de hand van duidelijke indicatoren is noodzakelijk om a te gaan of de beoogde doelstellingen op het vlak van integrale toegankelijkheid en universal design worden behaald. Dat vergt een goede coördinatie.

Inter en ervaringsdeskundigen kunnen het best niet alleen bij de ontwerpfase worden betrokken, maar ook bij de uitvoering. Inter kan worden uitgenodigd voor werfoverleg of er kan vóór de definitieve oplevering een bezoek ter plaatse met ervaringsdeskundigen en Inter worden georganiseerd. Toegankelijkheid schuilt vaak in de afwerking en de details. Opmerkingen worden vervolgens opgenomen in een proces-verbaal van oplevering.

#### 5.8. Handhaving

Nauwgezet toezien op een juiste toepassing en naleving van de toegankelijkheidswetgeving en reglementering loont. Het toezicht op toegankelijkheid en de handhaving moeten opgenomen worden in de werking van de gemeente. Zo wordt aandacht voor toegankelijkheid iets vanzelfsprekends. Inwoners, bouwheren en architecten zullen zich daar snel bewust van zijn. Vragen om bijstellingen achteraf worden op die manier vermeden.

Toezicht en handhaving zijn nodig op verschillende terreinen. Hieronder staat een overzicht.

##### A) De Vlaamse toegankelijkheidsverordening

Om de toegankelijkheid van publieke gebouwen voor personen met een handicap en ouderen te verbeteren, heeft de Vlaamse Regering op 5 juni 2009 een gewestelijke stedenbouwkundige verordening inzake toegankelijkheid opgesteld. Op 1 maart 2010 werd die verordening van kracht. Ze is van toepassing op werken aan publiek toegankelijke gebouwen waarvoor een omgevingsvergunning vereist is, zowel op nieuwbouw als op heropbouw, verbouwingen en uitbreidingen. De verordening geldt dus niet voor bestaande gebouwen waar geen werkzaamheden aan worden uitgevoerd.

Bij zijn oprichting kreeg Inter de exclusieve opdracht om de verplichte en facultatieve toegankelijkheidsadviezen in het kader van de toegankelijkheidsverordening te geven.

De gemeentedienst die bevoegd is voor omgevingsvergunningen bekijkt altijd of de toegankelijkheidsverordening van toepassing is. Als dat het geval is, gaat de gemeente na of het ontwerp aan de opgelegde normen voldoet of ze laat dat controleren door Inter.

#### B) Eigen reglementen over de inname van het publieke domein

Duidelijke reglementen zijn een goede eerste stap naar meer toegankelijkheid. Maar er moet ook worden toegezien op de toepassing en de naleving ervan. De gemeenschapswachten kunnen voor die opdracht mee ingeschakeld worden.

#### C) Werftoezicht

Een werftoezichter kan controleren of de toegankelijkheidsregels op werven correct worden gevolgd. Ook Inter kan hier ingeschakeld worden.

#### D) Controle op naleven van afspraken

De gemeente moet nagaan of afspraken rond toegankelijkheid met organisatoren van evenementen of met nutsmaatschappijen naar aanleiding van werkzaamheden in de praktijk correct worden nageleefd en uitgevoerd.

#### E) Politie

Ook de politiediensten spelen een rol in het toegankelijkheidsverhaal. Ze controleren bijvoorbeeld of parkeerders de gereserveerde parkeerplaatsen niet onrechtmatig gebruiken.

### 5.9. Toegankelijkheid van evenementen

Bij de organisatie van een evenement, of dat nu een groot- of kleinschalig evenement is, komt heel wat kijken. Praktische problemen voor de toegankelijkheid moeten worden vermeden of opgelost. Er moeten bovendien voorzieningen zijn voor bezoekers met een beperking. Ook bij evenementen moet de keten van toegankelijkheid nageleefd worden. Zowel de fysieke toegankelijkheid als de communicatie moeten bovendien in orde zijn om van integrale toegankelijkheid te kunnen spreken.

Een gemeente die rekening houdt met de zes basisvoorwaarden, kan het label 'Toegankelijk Event' van Inter behalen:

- 1° Er is duidelijke en vlot toegankelijke informatie over de toegankelijkheidsinspanningen beschikbaar. Bezoekers met een beperking kunnen vóór het evenement informatie opvragen via een telefoonnummer of e-mailadres. Er kan ook gebruik worden gemaakt van een infopunt tijdens het event.
- 2° Er zijn dicht bij de ingang van het evenement gereserveerde parkeerplaatsen voor mensen met een beperking. Als er een camping is, dan is er ook een parking in de onmiddellijke omgeving.
- 3° Alle publiekslocaties op het evenement zijn bereikbaar voor alle bezoekers. Als dat echt niet mogelijk is, worden de bezoekers daarover geïnformeerd.
- 4° Toeschouwers met een beperking kunnen alles goed zien en meegenieten van een totaalbeleving. Daar kan bijvoorbeeld voor worden gezorgd door de installatie van een rolstoelpodium of een gereserveerde zone.
- 5° Er wordt gezorgd voor toegankelijk sanitair voor personen met een beperking.
- 6° Assistentiehonden worden toegelaten, op voorwaarde dat ze herkenbaar zijn door een jasje, beugel of speciale riem.

### *Voorbeeld*

Op de Ketnettour zorgde de stad Diest voor een rustige plek voor kinderen met autisme. Ook werden er toegankelijke plekken voor rolstoelgebruikers voorzien. Voor dergelijke evenementen kan een samenwerking met de Genereuzen<sup>1</sup> en Inter interessant zijn.

#### 5.10. Dienstverlening

De beste oplossingen zijn oplossingen die werken voor iedereen. Maar soms zijn er toch specifieke voorzieningen nodig voor een klantvriendelijke toegankelijke dienstverlening. Zo is het bijvoorbeeld niet altijd vanzelfsprekend voor iemand die doof is om op het gemeentehuis een officieel document te halen. Daarom moet er aandacht zijn voor de nodige voorzieningen: een ringleiding bij de loketten voor mensen met een hoorapparaat, een mogelijkheid tot afstandstolken voor dove inwoners, begeleiding voor wie niet goed overweg kan met de digitale dienstverlening, documenten in grootletterdruk voor wie slecht ziet enzovoort. Medewerkers kunnen een opleiding over professioneel onthaal van mensen met een beperking volgen.

#### 5.11. Communicatie

Bij de communicatie van de gemeente moet worden nagegaan of de boodschap elke inwoner van de gemeente kan bereiken. Toegankelijk communiceren gaat niet vanzelf. Er moet bewust worden omgesprongen met alle facetten van vorm en inhoud. Dankzij de veelheid aan kanalen is de gemeente op verschillende manieren bereikbaar. Afhankelijk van de voorkeur van de inwoner of het type vraag worden bepaalde kanalen ingezet. Die kanalen zijn:

- traditionele kanalen zoals de telefoon, de balie of het loket, gesprekken met medewerkers, brieven, documenten en folders;
- digitale kanalen zoals de website, het digitaal loket, mails en webformulieren;
- sociale media: onlinecontacten met de gemeente gaan steeds vaker via chat-gesprekken, apps, Twitter, Facebook, Instagram, Snapchat, Whatsapp en YouTube;
- persoonlijke contacten met de medewerkers en beleidsmakers op straat en in de wijken: de wijkagent, buurtwerker, gemeenschapswacht, consulent enzovoort.

Niet alles is al perfect toegankelijk. Burgers met een beperking correct informeren over de toegankelijkheid van de voorzieningen en evenementen helpt hen beter op weg. Gericht en duidelijke informatie over specifieke voorzieningen is belangrijk, omdat de inspanningen anders te weinig renderen.

#### 5.12. Meldingen en klachten

De gemeente moet een duidelijke procedure en opvolging voor de behandeling van meldingen en klachten opstellen. Ze registreert daarbij welke meldingen en klachten over toegankelijkheid gaan, en analyseert die regelmatig. Een goede klachtenbehandeling maakt de diensten bewust van het belang van toegankelijkheid. Bovendien kan daar veel informatie uitgehaald worden. Anderzijds mag het beleid niet alleen door klachten gestuurd worden, omdat het anders achter de feiten aan holt. Samenwerking met de lokale contactpunten van Unia is een aanrader: zij zoeken een oplossing op maat.

---

<sup>1</sup> De Genereuzen is een initiatief van Hart voor Handicap. Meer informatie is te vinden op [www.degenereuzen.be](http://www.degenereuzen.be).

## 6. Resultaten

### 6.1. Waardering door medewerkers

Medewerkers voelen zich betrokken bij het thema. De gemeente bevestigt hen in hun rol, en benoemt en waardeert de geleverde inspanningen. Bovendien worden ze betrokken bij beslissingen en worden ze uitgedaagd om geschikte oplossingen te vinden.

Medewerkers voelen zich bekwaam. Er is ruimte en tijd voor opleiding en uitwisseling. Ze krijgen de nodige interne steun, bijvoorbeeld van collega's en bestuurders. Daarnaast kunnen ze ook rekenen op externe steun, bijvoorbeeld van experts in toegankelijkheid of collega's uit andere gemeenten.

Medewerkers ontwikkelen een toegankelijkheidsreflex. Dat houdt in dat ze verantwoordelijkheid krijgen en resultaat boeken. Er wordt een beroep gedaan op hun kennis doordat hun kwaliteiten en expertise ook op andere terreinen worden ingezet.

### 6.2. Waardering door inwoners

In een toegankelijke gemeente heeft iedereen gelijkwaardig en onafhankelijk toegang tot de gebouwen, de publieke ruimte, een kwaliteitsvolle dienstverlening en communicatie. Iedereen kan er zonder drempels deelnemen aan het dagelijkse leven. De gemeente is leeftijdsvriendelijk en is een comfortabele en uitdagende plek voor jong en oud. Oudere inwoners kunnen langer zelfstandig thuis wonen in zorgzame buurten en kunnen actief blijven meedoen aan activiteiten die hen interesseren. Iedereen kan dus comfortabel, kwaliteitsvol en tot op hoge leeftijd in de gemeente wonen, leren, werken, dagelijkse activiteiten uitvoeren, zich verplaatsen en ontspannen. Dat geldt ook voor inwoners met een zichtbare of onzichtbare beperking. Inwoners voelen zich betrokken bij het beleid. Ze worden bevraagd, krijgen inspraak, kunnen feedback geven en zien resultaat.

### 6.3. Waardering door de samenleving

Meer universal design betekent meer comfort voor iedereen. De toegankelijkheidsinspanningen en resultaten van alle gemeenten samen zorgen op termijn voor een toegankelijke samenleving. Dan kan elke burger op een gelijkwaardige en onafhankelijke manier deelnemen aan de samenleving.

### 6.4. Belangrijke succesfactoren en indicatoren

Om te komen tot een toegankelijke samenleving moet met de volgende succesfactoren en indicatoren rekening worden gehouden:

- een langetermijnvisie over de zittingsperioden heen op integrale toegankelijkheid en universal design;
- motivatie en engagement bij alle betrokken actoren, zowel interne als externe;
- een doelgericht, gecoördineerd en geïntegreerd beleid;
- een toegankelijkheidsbeleid dat ingebed is in de organisatiestructuur van de gemeente;
- de bekendheid met universal design als ontwerpprincipes;
- de bewaking van de keten van toegankelijkheid;
- coherente en eenduidige referentiekaders;
- kwaliteitsvolle omkadering, begeleiding en ondersteuningsmodellen;
- beschikbaarheid van efficiënte ondersteuningsmodellen;
- inspanning met resultaat;
- objectieve en betrouwbare informatie over toegankelijkheid voor gebruikers;

- een geïntegreerde visie op toegankelijkheid bij de hogere beleidsniveaus;
- het uitwerken van een toegankelijke stad of gemeente beschouwen als een positief verhaal.

Maurits VANDE REYDE  
Freya SAEYS  
Carina VAN CAUTER  
Gwenny DE VROE  
Mercedes VAN VOLCEM  
Tom ONGENA