Integrale leeftijdsvriendelijke toets Stad Aalst

Draaiboek voor steden en gemeenten

ZORG proeftuinen

Vlaanderen is innovatie

Flanders' Care

Stad Aalst

zorg innovatie cluster

veranneman HOORCENTRUM 't OORHUIS

INTER tussen mens en omgeving

Eindredactie:
Inter, Agentschap Toegankelijk Vlaanderen

Illustraties:
Inter, Agentschap Toegankelijk Vlaanderen
Stad Aalst
Foto's tussenbladen:
Cover - Jean-Pierre Swirko
"Integrale leeftijdsvriendelijke toets Aalst" - Guy Kokken
"Methodiek" - Guy Kokken
"Ambities formuleren" - Jean-Pierre Swirko
"Draagvlak creeëren" - Guy Kokken
"De bestaande situatie in kaart brengen" - Jean-Pierre Swirko
"De toegankelijkheid verbeteren" - Guy Kokken
"Verankeren in de werking" - Guy Kokken
Bijlagen - Guy Kokken

© 2016 Inter en stad Aalst
Dit draaiboek is gerealiseerd door Inter, Agentschap Toegankelijk Vlaanderen, en de stad Aalst in het kader van het project Ouderentoets binnen de Zorg Proeftuin Vlaanderen Ageing In Place Aalst.

Gelieve bij verveelvoudiging, door middel van druk, fotokopieën, geautomatiseerde gegevensbestanden of op welke andere wijze ook als volgt naar deze publicatie te vermelden: "Integrale leeftijdsvriendelijke toets stad Aalst – draaiboek voor steden en gemeenten., Inter & stad Aalst, 2016".

SCHEPENEN VAN WONEN, SARAH SMEYERS

'Een leeftijdsvriendelijke toets? Geen betere manier om dat te doen dan onze Aalsterse 65-plussers zelf aan het woord te laten'

'Mensen wonen vandaag graag langer thuis, maar dat betekent uiteraard dat hun woning, woonomgeving en levensomstandigheden moeten worden aangepast. Door problemen direct aan te tonen, kunnen die sneller aangepakt worden en door innovaties te testen kunnen die sneller toegepast worden.'

Inhoud

INTEGRALE LEEFTIJDSVRIENDELIJKE TOETS AALST 6

1. Aanleiding: De Zorgproeftuin Aipa – Ageing In Place Aalst 8
1.1 Age-Friendly Cities 8
2. Partners 10
2.1 Stad Aalst 10
2.2 Inter, Het Agentschap Toegankelijk Vlaanderen 10
2.3 't Oorhuis 13
2.4 Zorginnovatiecluster Vzw 13
2.5 Odisee (Onderaannemer) 14
3. Doelstelling 14

METHODIEK 16

Een Leeftijdsvriendelijke Toets Vraagt Een Integrale Aanpak 18

STAP 1: AMBITIES FORMULEREN 22

STAP 2: DRAAGVLAK CREËREN 28
1. Beleid En Stadsdiensten 30
1.1 Overleg 30
1.2 Sensibilisering 31
2. Burgers 32
2.1 Een Testpanel Samenstellen 32
2.1.1 Sociale Inclusie (Onderzoek Naar Ouderen Die Maatschappelijk Geïsoleerd Leven, Leen Trommelmans Odisee Hogeschool) 32
2.2 Opstarten Participatief Traject 33
2.2.1 Focusgesprekken, Brainstormsessies, Co-Creatiesessies, Ludieke Acties 34
2.2.2 Bezoek Goede Voorbeelden 38
2.2.3 Informatieverstrekking 40

STAP 3 DE BESTAANDE SITUATIE IN KAART BRENGEN 42
1. Publiek Domein 44
1.1 Begeleidingstraject Toegankelijkheid 45
1.1.1 Screening Publiek Domein 46
1.1.2 Interne Analyse Veldwerk (Door Toegankelijkheidsexperts) 47
1.1.3 Analyse Veldwerk Met De Betrokken Dienst En Gebruikers 48
2. Gebouwen 49
2.1 Screening Toevla 49
2.2 Screening Door Gebruikers 51
2.2.1 Gebruikerstest 51
2.2.2 Bevraging Testpanel 53
3. Dienstverlening 55
3.1 Fysieke Elementen 55
3.2 Diensten 55
4. Vrijetijdsaanbod En Evenementen 60

STAP 4 DE TOEGANKELIJKHEID VERBETEREN 66
1. Publiek Domein 68
1.1 Begeleidingstraject Toegankelijkheid 68
1.1.1 Monitoringtabel 68
1.1.2 Actieplan 70
2. Gebouwen 70
2.1 Actieplan Toevla 71
2.2 Controle Bouwaanvraag 71
2.3 Begeleidingstraject Toegankelijkheid 71
3. Dienstverlening 74
3.1 Toegankelijkheid Van Communicatie En Communicatie Over Toegankelijkheid 75
3.2 Aandacht Voor Verschillende Specifieke Doelgroepen 75
3.3 Opleiding Klantvriendelijk Onthaal Van Personen Met Een Handicap 75
4. Vrijetijdsaanbod En Evenementen 76
4.1 Begeleiding Events 76

STAP 5 VERANKEREN IN DE WERKING 80
1. Integreren In Processen 83
1.1 Nieuwe Projecten ((Her)Aanleg Van Publiek Domein, Nieuwe Gebouwen, Verbouwingen ...) 84
1.2 Het Beheer En Onderhoud Van Publiek Domein En Gebouwen 86
1.3 Vergunningverlening En Handhaving (Toegankelijkheid Van Publiek Domein En Gebouwen) 87
1.4 Opleiding 88
1.5 Organisatie Van Toegankelijke Evenementen 91
2. Vaste "Standaarden" 91
3. Betrokken Burgers 94
4. Rol Van Stadsdiensten 95
5. Convenant Met Inter 96

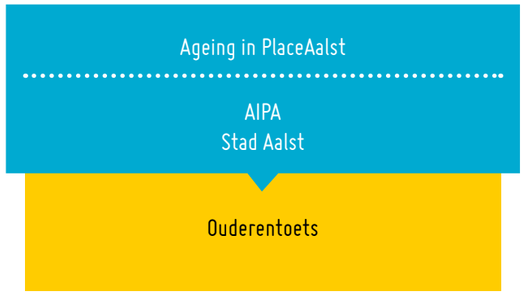
BIJLAGEN 97

Integrale leeftijdsvriendelijke toets Aalst

1. Aanleiding: de Zorgproeftuin AIPA – Ageing in Place Aalst

Ouderen vormen een heel belangrijke groep binnen de samenleving. De trend van vergrijzing binnen de vergrijzing zal de komende jaren nog toenemen.

Vlaanderen zoekt vernieuwende oplossingen om de uitdagingen in de ouderenzorg aan te gaan; uitdagingen zoals een sterk stijgende zorgvraag, tekort aan personeel en budgettaire restricties. Daarom werden in 2013 “test- en experimenteerruimte” of “Zorg Proeftuinen” opgericht in verschillende Vlaamse Provincies.



AIPA is een platform binnen de ‘Zorg Proeftuin Vlaanderen’. Het staat voor ‘*Ageing in Place Aalst*’ ofwel ‘levenslang wonen in Aalst’ en houdt in dat er binnen het project ruimte is voor ‘experimenteren om levenslang in eigen huis te wonen mogelijk te maken in Aalst’.

Aalst is een van de zes Vlaamse steden/regio’s die mag deelnemen aan het programma van de Zorg Proeftuinen.

Aalst wil zich profileren als zorgstad en ging op zoek naar 65-plussers, mantelzorgers en zorgverleners die bereid waren om gedurende drie jaar hun woning, woonomgeving en hun stad te onderwerpen aan een leeftijdsvriendelijke toets én innovaties te testen die hun leven aangenamer kunnen maken.

In dit kader wordt de ontwikkeling van deze methodiek opgestart. Aanvankelijk kreeg deze methodiek de naam ‘Integrale Ouderentoets’. Gezien de recente evoluties binnen de Wereldgezondheidsorganisatie (zie meer onder 1.1) besloten de projectpartners om de methodiek de naam ‘integrale leeftijdsvriendelijke toets’ mee te geven.

1.1 Age-friendly cities

Het project Leeftijdsvriendelijke toets past binnen het concept van ‘*Age-friendly cities*’ (leeftijdsvriendelijke steden) van de *World Health Organization (WHO).*

De *World Health Organization (WHO)* of de Wereldgezondheidsorganisatie is een sturende en coördinerende autoriteit voor de gezondheid binnen de Verenigde Naties (VN). De landen die lid zijn van de VN, zijn tevens lid van de WHO.

Waarom streven naar een leeftijdsvriendelijke stad of gemeente? De vergrijzing en verstedelijking zijn twee wereldwijde trends die zorgen voor grote uitdagingen binnen de 21ste eeuw. De steden groeien alsmaar en hiernaast neemt het aandeel 60-plussers binnen de steden toe.

Ouderen zijn belangrijk voor een stad. Zij ondersteunen hun eigen familie en buurt en maken deel uit van de economie van een stad. Volgens WHO is het daarom van belang dat ouderen actief en vitaal blijven. Daarom heeft WHO de gids ‘*Global Age-friendly Cities: A Guide*’ uitgebracht, waarin beschreven staat hoe een stad meer leeftijdsvriendelijk wordt. Volgens WHO is een leeftijdsvriendelijke stad ook gericht op ‘*active ageing*’, het actief ouder worden en blijven participeren op verschillende terreinen (sociaal, cultureel, economisch ...).

De WHO hanteert de volgende begripsbepaling: ‘*An age-friendly city encourages active ageing by optimizing opportunities for health, participation and security in order to enhance quality of life as people age*’. Een vrije vertaling hiervan is: ‘Een leeftijdsvriendelijke stad is een stad waar oudere bewoners worden gemotiveerd om actief te blijven en waar door het optimaliseren van de gezondheid, participatie en veiligheid de kwaliteit van het leven wordt verbeterd’. Een belangrijke voorwaarde hierbij is dat een leeftijdsvriendelijke stad ervoor zorgt dat haar structuren en diensten toegankelijk zijn voor alle bewoners ondanks de beperking die zij eventueel hebben.

Om een leeftijdsvriendelijke stad te worden, is het belangrijk om te begrijpen wat oudere bewoners nodig hebben om actief te blijven deelnemen in de samenleving. Op basis van 8 thema’s in een checklist kan een stad bekijken hoe leeftijdsvriendelijk ze zijn.

Thema’s

- **Publieke ruimten en gebouwen**
- **Transport en mobiliteit**
- **Wonen**
- **Maatschappelijke participatie**
- **Respect en sociale inclusie**
- **Burgerparticipatie en tewerkstelling**
- **Communicatie en informatie**
- **Welzijns- en gezondheidsdiensten**

Meer info?
www.who.int/ageing/publications/Global_age_friendly_cities_Guide_English.pdf?ua=1
www.who.int/ageing/publications/Age_friendly_cities_checklist.pdf?ua=1

Deze “Integrale leeftijdsvriendelijke toets” reikt een methodiek aan om een leeftijdsvriendelijke stad te implementeren. De methodiek omvat niet alle aspecten van een leeftijdsvriendelijke stad/gemeente. Er wordt gefocust op 4 kernthema’s die te maken hebben met toegankelijkheid: publiek domein, gebouwen, vrijetijdsaanbod en dienstverlening. Door het publiek domein, de gebouwen en de dienstverlening toegankelijk te maken, verbetert de mobiliteit en bevordert de zelfstandigheid van mensen met en zonder een beperking, zowel voor jong als oud.

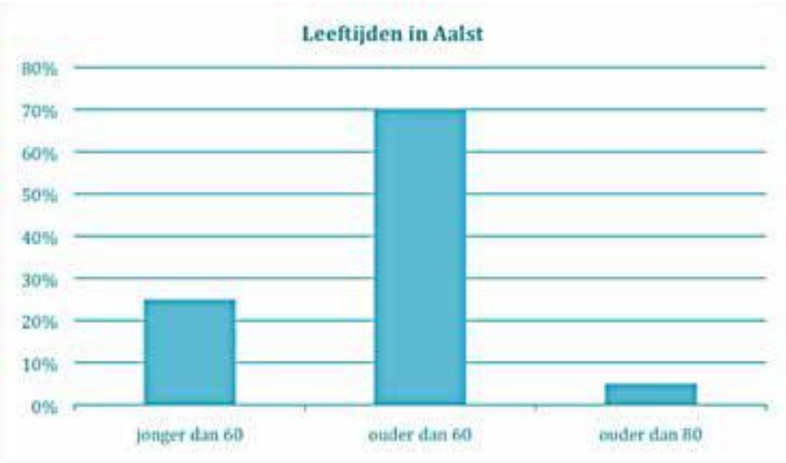
2. Partners

2.1 Stad Aalst

De Stad Aalst is hoofdpartner van dit project. Aalst is een centrumstad van 83.000 inwoners. 1 op 4 inwoners is ouder dan 60 jaar. Meer dan 5% hiervan is zelfs ouder dan 80 jaar.

De Stad Aalst wil ervoor zorgen dat iedereen, jong en oud, toegang heeft tot de stad. Daarom ontwikkelt ze samen met de partners een methodiek die van Aalst een leeftijdsvriendelijke stad kan maken. Met de leeftijdsvriendelijke toets zal de stad Aalst in staat zijn om dit te integreren in de dagelijkse werking.

2.2 Inter, het Agentschap Toegankelijk Vlaanderen



Inter is een extern verzelfstandigd agentschap van de Vlaamse Overheid die de Interactie tussen mens en omgeving wil bevorderen. De principes van 'ontwerpen voor iedereen' of 'universal design' vormen een belangrijke leidraad hiervoor. Universal Design staat voor een omgeving, producten en diensten die voor alle mensen bruikbaar zijn.

Inter wil opdrachtgevers begeleiden en ondersteunen om de omgeving bruikbaar, bereikbaar en begrijpbaar maken voor iedereen. Dat doen ze samen met professionelen, gebruikers en beleidsmakers. Inter is de erkende partner van Gelijke Kansen Vlaanderen om het Vlaamse toegankelijkheidsbeleid uit te voeren. Op het terrein, binnen het brede veld van betrokkenen, kan Inter een 'overzichtsrol' spelen en verbindende factor zijn voor alle items die met toegankelijkheid te maken hebben.

Inter

Aanbod Inter voor steden en gemeenten

Toegankelijkheidsadvies

- Toegankelijkheidsadvies op maat voor infrastructuur en evenementen van de gemeente/stad:
  - Adviestrajecten (van voorontwerp tot oplevering) voor integrale toegankelijkheid van de eigen infrastructuur en het publiek domein van de gemeente.
  - Advies in functie van de Vlaamse toegankelijkheidsverordening. Inter verifieert de plannen op hun conformiteit met de verordening en geeft advies met de melding gunstig, gunstig onder voorwaarden of ongunstig.
  - Advies bij het toegankelijk maken van publieksactiviteiten georganiseerd in en door de gemeente.
- Advies toegankelijkheid bij de aanvraag voor een stedenbouwkundige vergunning/melding, als ondersteuning van de stedenbouwkundig ambtenaar van de dienst bouwvergunningen (in het kader van de Vlaamse stedenbouwkundige verordening toegankelijkheid). Inter verifieert de plannen op de conformiteit met de verordening en bezorgt de ambtenaar een gefundeerd advies met de melding gunstig, gunstig onder voorwaarden of ongunstig.

Toegankelijkheidsscreening op basis van de Databank Toegankelijk Vlaanderen

Dit is een initiatief van de Vlaamse overheid: www.toevla.be
Hierbij wordt een toegankelijkheidsonderzoek gekoppeld aan de opmaak van een actieplan voor de verbetering van de toegankelijkheid. Toegankelijk Vlaanderen is eveneens een instrument voor de beleidsondersteuning van het bestuur.

- Toegankelijkheidsscreening van gebouwen
- Gebruikerstesten met de Toegankelijk Vlaanderen databank

Toegankelijkheidsscreening publiek domein

- Doorlichtingen toegankelijkheid (bv. mesoanalyse van de toegankelijkheid publiek domein, bv. niveau dorpskern, woonzorgzone … , haalbaarheidsstudies …)
- Knelpuntwandelingen: samen met lokale ervaringsdeskundigen (bv. adviesraad) knelpunten op een bepaald traject in kaart brengen. De knelpuntwandeling vormt een basis voor advies en de opmaak van een verbeterplan.

Aankoop nieuwe panden:

- Een haalbaarheidsstudie zodat er een zicht is op mogelijke knelpunten, nodige aanpassingen, haalbaarheid om het pand toegankelijk te maken …

Evenementen
- Begeleiding van toegankelijke publieksactiviteiten.

Vorming
- Vorming over toegankelijkheid en Universal Design voor technische diensten, ontwerpers, lokale architecten ... rond diverse thema's:
  - technische vorming over toegankelijkheid en universal design;
  - wetgeving en normering;
  - erfgoed en toegankelijkheid;
  - inrichting publiek domein;
  - klantvriendelijk onthaal van inwoners met een beperking;
  - bewegwijzering;
  - meegroeiwonen.

Beleidsondersteuning
- Inhoudelijke ondersteuning bij de ontwikkeling van het toegankelijkheidsbeleid en opmaak van een masterplan toegankelijkheid van de gemeente.

Informatieverstrekking:
- Mandatarissen en ambtenaren kunnen bij Inter terecht voor het beantwoorden van infovragen, en vinden allerhande informatie op www.inter.vlaanderen en www.toegankelijkgebouw.be.
- Inter weet waar je nuttige informatie en richtlijnen kan terugvinden. De adviseurs maken je wegwijs in wetgeving, subsidievoorwaarden, normenbundels, inspiratiebladen, wenkenbladen, vademecums ...
- Behandelen van meldingen discriminatie en problemen met toegankelijkheid van infrastructuur en evenementen: Inter en de meldpunten discriminatie bemiddelen, verwijzen door, onderhandelen.
- Ondersteuning in toegankelijkheid van communicatie en communicatie over de toegankelijkheid in de gemeente.
- Toegang tot documenten en instrumenten over toegankelijkheid.
- Helpdesk

Meer info?
www.inter.vlaanderen

Inter stelt, op basis van de reeds aanwezige expertise, de methodiek op om tot een "Integrale leeftijdsvriendelijke toets" te komen. Hierbij wordt in Aalst de openbare ruimte, gebouwen, vrijetijdsaanbod en evenementen, maar ook de volledige dienstverlening over de verschillende sectoren heen gescreend op toegankelijkheid. Inter wil de opgedane kennis in de toekomst ook toepassen bij andere lokale besturen.

2.3 't Oorhuis

't Oorhuis doet onderzoek en geeft advies en begeleiding aan alle slechthorenden en goedhorenden.
Voor een informatief gesprek en een vrijblijvende gehoortest (zonder medisch doel) kan je steeds terecht in de hoorcentra.

't Oorhuis heeft een uitgebreid gamma aan hoortoestellen (Widex en Siemens) en hulpmiddelen voor personen met een slechthorendheid of doofheid. Deze maken het horen met of zonder hoortoestellen makkelijker. Flits- en trilwekkers, telefoons en GSM's met extra versterking voor personen met een slechthorendheid, systemen om gemakkelijker naar de radio en televisie te luisteren, communicatie- en waarschuwingssystemen, gehoorbescherming en in-earmonitors voor professionele muzikanten maken tevens deel uit van het gamma hulpmiddelen.

't Oorhuis werkt met de invoerfirma Veranneman.

Meer info?
www.oorhuis.be

Bij de leeftijdsvriendelijke toets wordt specifiek gebruik gemaakt van de expertise van 't Oorhuis. Via de leeftijdsvriendelijke toets willen zij een aantal innovatieve toepassingen rond audiologie uittesten bij het testpanel.

De opgedane kennis kan 't Oorhuis daarna gebruiken om hun productassortiment uit te breiden of te verbeteren.

2.4 Zorginnovatiecluster vzw

De Zorginnovatiecluster vzw heeft als voornaamste doelstelling om mee in te staan voor de ontwikkeling van de regio Zuid-Oost-Vlaanderen tot topzorgregio met aandacht voor zorgverlening, zorgonderwijs en zorgeconomie.

Ze wil zorg als hefboom gebruiken om tewerkstelling en economische bedrijvigheid te creëren en zo Zuid-Oost-Vlaanderen op de kaart zetten.

Zorginnovatiecluster is partner in het AIPA-platform en zetelt daarnaast mee in de stuurgroep van de integrale leeftijdsvriendelijke toets. De coördinator van de vzw geeft algemene ondersteuning bij de projectwerking van leeftijdsvriendelijke toets. De opgedane expertise rond leeftijdsvriendelijke toets zal ook ingebracht worden in de reguliere werking van de vzw.

Sint-Augustinusinstituut
De studenten van het Sint-Augustinusinstituut zijn ingeschakeld bij de screenings die het nauwst aansluiten bij hun opleiding, zodat daar een belangrijke meerwaarde kan ontstaan. De studenten personenzorg werden mee ingeschakeld voor de gebruikerstest.

Per twee gaan ze op stap met telkens één senior voor de screening van de kleine handelszaken in het gebied Mijlbeek.

2.5 Odisee (onderaannemer)

Odisee is een hogeschool met 6 campussen in Aalst, Brussel, Dilbeek, Schaarbeek, Gent en Sint-Niklaas. Ze ontstond in 2014 uit het samengaan van de Hogeschool-Universiteit Brussel (HUB) en de KAHO Sint-Lieven.

Odisee doet onderzoek naar het sociale leven van thuiswonende ouderen: "Waarom participeren ouderen weinig/niet meer aan het sociale leven (buiten hun woning), los gezien van de infrastructuur en toegankelijkheid van gebouwen?".

3. Doelstelling

Het doel van de Leeftijdsvriendelijke toets is thuis ouder worden mogelijk maken, door de woon- en leefomgeving te optimaliseren. Dit doen we door zowel het publiek domein, gebouwen, het vrijetijdsaanbod als de totale dienstverlening van het stadsbestuur van Aalst onder de loep te nemen.

Naast professionele screenings wordt dit project gerealiseerd in participatie met een grote groep ouderen. In aanvulling op de seniorenraad, waar de ouderenverenigingen vertegenwoordigd zijn, heeft de stad Aalst een diverse groep van ouderen betrokken.

Daarna worden ook een aantal verbetervoorstellen geselecteerd, uitgetest en ten slotte doorgevoerd zoals de balies in het Administratief Centrum, het plaatsen van zitbanken, de heraanleg van publiek domein ...

Via het project wil de stad Aalst een beter zicht krijgen op de noden en verwachtingen van ouderen. Op die manier kan het stadsbestuur beter inspelen hierop en het toekomstig beleid erop afstemmen door fysieke of andere drempels weg te werken. Zo tracht de stad Aalst ouderen maximaal te betrekken bij het openbare leven en hen ook optimaal te laten genieten van de dienstverlening op het grondgebied van de stad.

Motivatie en achterliggende objectieven:

- Mogelijk maken dat ouderen (al dan niet zorgbehoevend) die thuis blijven wonen toegang blijven hebben tot het publieke leven en zo het risico op sociaal isolement tegengaan. Dit is een belangrijke randvoorwaarde om langer thuis te kunnen blijven.
- Voorkomen van zorg, door valpreventie in de woonomgeving en tijdens het gebruik van publieke ruimte en diensten.
- Garanderen van toegankelijkheid van openbare diensten voor ouderen.
- Garanderen dat ook sociaal zwakkere doelgroepen automatisch en vanzelfsprekend kunnen gebruik maken van de alle diensten van de stad.

Met dit draaiboek willen we gemeenten of steden aanzetten om een "leeftijdsvriendelijketoets" te doen en toegankelijkheid in de toekomst te verankeren in de werking. Dit draaiboek geeft een methodiek met een stappenplan, aangevuld met praktische tips.

SCHEPEN VAN WONEN, SARAH SMEYERS

"De inleefwandeling was een serieuze eye-opener", "het is een illusie dat we op korte termijn alle hekele punten kunnen aanpakken. Maar we zorgen er wel steeds voor dat onze nieuwe projecten voldoen aan de normen."

SCHEPEN VAN OPENBARE WERKEN, ANN VAN DE STEEN

"We hebben nog veel werk voor de boeg, maar er is ook al heel wat gerealiseerd. We zullen budgetten vrijmaken voor de verdere vooruitgang."

Methodiek

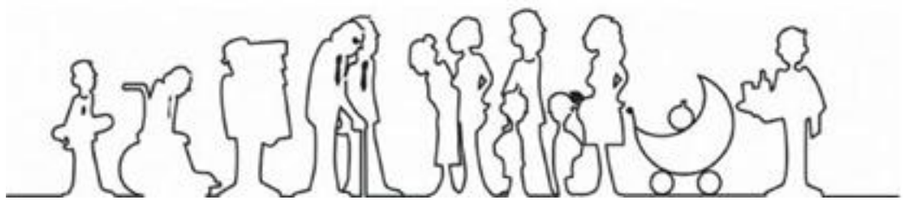
Een leeftijdsvriendelijke toets vraagt een integrale aanpak

Leeftijdsvriendelijke gemeenten bieden een ondersteunende omgeving die het bewoners mogelijk maakt om actief ouder te worden binnen hun gekende omgeving. We streven ernaar dat alle ouderen kunnen blijven participeren, ook zij die niet meer zo goed te been zijn, minder goed kunnen zien, het allemaal niet meer zo goed kunnen onthouden, sneller vermoeid zijn … Met het verstrijken van de jaren behoort iedereen op een bepaald punt in zijn leven tot deze doelgroep, die een grote diversiteit kent.

Het beleid van een stad of gemeente is uiteraard gericht op alle inwoners en niet op één specifiek doelgroep. Inzoomen op ouderen en hun eventuele beperkingen, garandeert echter een integrale toegankelijkheid voor iedereen.

Integrale toegankelijkheid
Een integraal toegankelijke leefomgeving en dienstverlening vormen de sleutel tot een volwaardige maatschappelijke integratie en participatie van iedereen. Het zorgt ervoor dat iedereen, op een gelijkwaardige en zelfstandige manier een omgeving of een gebouw kan bereiken, betreden, gebruiken en begrijpen. Aparte maatregelen voor elke persoon die van het 'gemiddelde' afwijkt, zijn dus niet wenselijk.

Goede toegankelijkheid staat bovendien voor meer kwaliteit, flexibiliteit, comfort, veiligheid, duurzaamheid en leidt daardoor tot een grotere tevredenheid van alle gebruikers. Een zo groot mogelijke diversiteit van mensen moet in een veelheid van situaties op een vlotte, gebruiksvriendelijke en veilige manier gebruik kunnen maken van gebouwen, openbare ruimten, vervoermiddelen, gebruiksvoorwerpen, communicatie, informatie en het aanbod aan diensten. Het gaat erom zo inclusief mogelijk te zijn: rekening houdend met alle beperkingen, de zichtbare (vb. een rolstoelgebruiker, blinden en slechtzienden, een ouder met een kinderwagen …) en de minder zichtbare beperkingen (vb. cognitieve- en communicatieve beperkingen).



De keten van toegankelijkheid
Het integraal toegankelijk maken van een stad of gemeente beperkt zich niet tot het toegankelijk maken van één item. De kwaliteit van het geheel wordt bepaald door de 'keten van toegankelijkheid': de aaneenschakeling van elk onderdeel van een stad of gemeente. Het heeft immers geen zin om een gebouw toegankelijk te maken als je niet tot aan het gebouw geraakt omdat het publiek domein ontoegankelijk is.

Bij een "integrale" toets is afstemming tussen de verschillende stadsdiensten essentieel. Het is noodzakelijk dat er een brede samenwerking is tussen alle stadsdiensten.

Stapsgewijs werken aan integrale toegankelijkheid in een stad of gemeente

We ontwikkelen een methodiek voor een leeftijdsvriendelijke toets om te komen tot een kwaliteitsvolle, toegankelijke stad/gemeente voor alle inwoners en bezoekers. De methodiek bestaat uit een 5-stappenplan.

STAP 1: Ambities formuleren

Als eerste stap komen we met de belanghebbenden tot een gemeenschappelijke visie over kernelementen van een ouderenvriendelijke stad, waarbij de ambities of de doelstellingen duidelijk worden. Om dit te kunnen doen, gebruiken we indicatoren voor de 4 belangrijke aspecten in een stad/gemeente (publiek domein, gebouwen, dienstverlening, vrijetijdsaanbod).

STAP 2: Draagvlak creëren

Om de ambities waar te maken, moet er eerst draagvlak gecreeërd worden bij de verschillende partijen:

- Praktische input door stedelijke diensten: de integrale toets vergt betrokkenheid van verschillende beleidsdomeinen om de randvoorwaarden, planning, processen, monitoring … in kaart te brengen.
- Aftoetsing bij het college van burgemeester en schepenen en het managementteam: thematische verbeteringen, heraanleg, toegankelijkheid in kwaliteitsmonitoring, vormingen …
- Betrokkenheid van (toekomstige) gebruikers.

STAP 3: De bestaande siTUATIE IN KAART BRENGEN

Vervolgens gaan we een nulmeting uitvoeren en dus de bestaande situatie in kaart brengen, op basis van de indicatoren. Deze methodiek gaat uit van de noden en de behoeften van de ouderen door een combinatie van:

- Professionele screenings door een toegankelijkheidsadviseur van Inter. Hij of zij brengt op een objectieve manier de toegankelijkheid voor iedereen in kaart op basis van normen (Vademecum Toegankelijk Publiek Domein, Regelgeving toegankelijkheid, normen Toegankelijk Vlaanderen …). Elke screening heeft afhankelijk van het type een eigen aanpak.
- Subjectieve screenings of een aftoetsing door een testpanel. We laten hen meedenken over de toegankelijkheid in een stad. Zij gaan testen of een bepaald gebouw, plein, straat, dienstverlening … toegankelijk is. Dit doen ze op basis van hun eigen ervaringen.

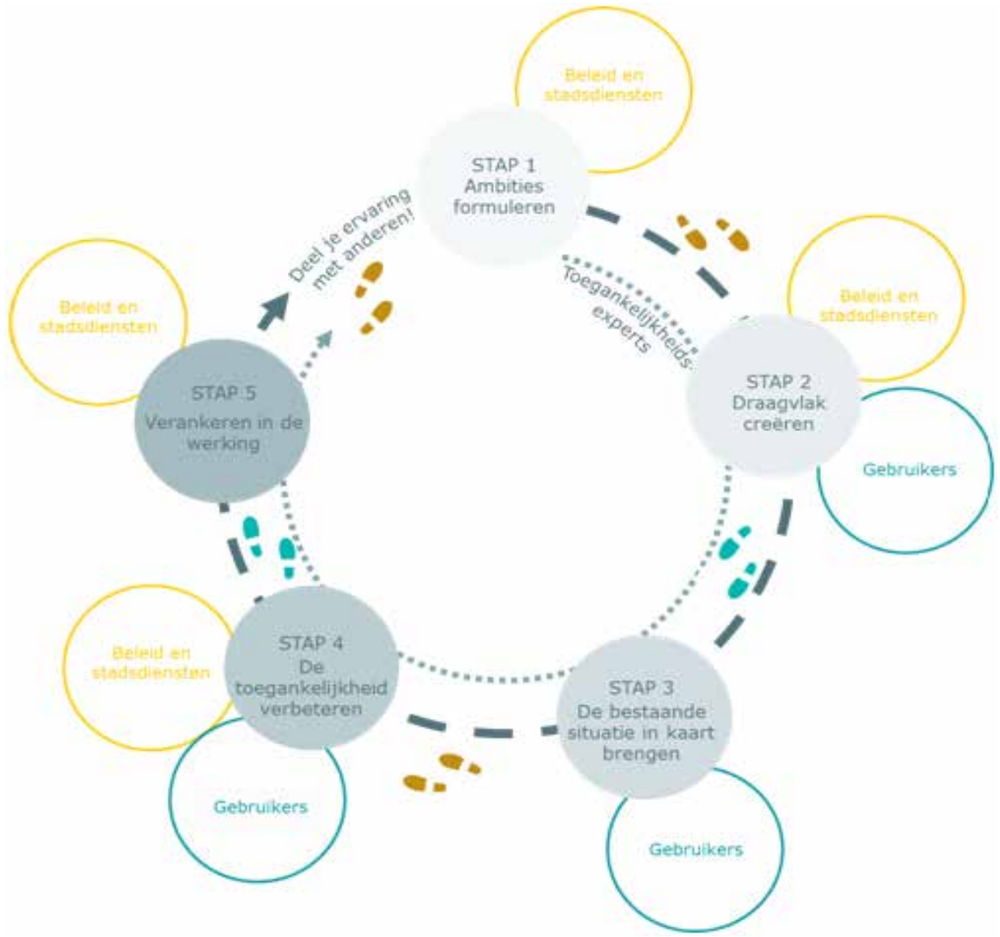
Op basis van de nulmeting kan in een later stadium de evolutie van de toegankelijkheid en leeftijdsvriendelijkheid worden opgevolgd doorheen de tijd.

STAP 4: DE TOEGANKELIJKHEID VERBETEREN

Bij een leeftijdsvriendelijke toets worden er ook acties ondernomen om de toegankelijkheid te verbeteren in een (bepaald gebied) van een stad/gemeente. Een aantal ambities worden omgezet in concrete acties.

STAP 5: VERANKERING IN DE WERKING

De indicatoren kunnen worden ingezet om de politieke en maatschappelijke betrokkenheid te verhogen, wat op zijn beurt kan leiden tot verdere acties ter bevordering en het in stand houden van leeftijdsvriendelijke steden. Het verankeren van toegankelijkheid / Universal design in de werking van de stadsdiensten, en het garanderen van een vaste plaats voor toegankelijkheid in kwaliteitsmonitoring is een laatste stap in de methodiek.



De methodiek, beschreven in dit draaiboek, is uitbreidbaar naar andere overheden. Het draaiboek geeft per stap aan hoe de methodiek kan toegepast worden in andere gemeenten of steden. De gele kaders in dit draaiboek beschrijven de voorbeelden uit Aalst.

Stap 1

Ambities formuleren

Aan de start moet een stad of gemeente duidelijk aangeven hoever ze wil gaan in haar toegankelijkheidsbeleid. Het moet voor iedereen duidelijk zijn wat de bedoeling is, voor wie, waar en tegen wanneer.

De vertegenwoordigers van de betrokken partners vanuit het beleid, de gemeentelijke diensten, eventueel de gebruikers en de begeleidende experts vormen een stuurgroep, die een duidelijk plan van aanpak opstelt. Bij de bepaling van de ambities moet duidelijk zijn op welke domeinen het toegankelijkheidsbeleid van toepassing is. Het antwoord op de vraag “voor wie?”, zou “voor iedereen” moeten zijn, waarbij kan worden verwezen naar de diverse toegankelijkheidscriteria, regelgeving en richtlijnen.

Het is verstandig om niet alles tegelijk uit te voeren, maar prioriteiten te stellen. Daarom is de afbakening van een bepaald gebied aan te raden. Dit kan bijvoorbeeld gecombineerd worden met plannen van stadsvernieuwing van een gebied.

Op de vraag “wanneer?”, moeten antwoorden komen in termen van korte, middellange en lange termijn, in combinatie met het voorzien van de nodige en beschikbare budgetten.

Aalst

De missie van de stad Aalst:

Het stadsbestuur van Aalst garandeert haar inwoners dat zij kunnen leven in een kwalitatieve woonomgeving, die veilig en net is. We doen dit door verder in te zetten op doordachte stads- en dorpsvernieuwing, het opwaarderen van aandachtsgebieden, het inzetten op kwalitatieve woonbeleving met aandacht voor ruimte om te ontspannen en te genieten en zorg voor (verkeers)veiligheid.
In onze dienstverlening willen wij een modeldienstverlener zijn voor onze bevolking: efficiënt, bereikbaar en performant. De stad Aalst staat voor authenticiteit, creativiteit en mensgerichtheid. We bieden, samen met onze partners, een ruim aanbod aan publieke diensten, winkels en sociaal-culturele activiteiten aan op een beperkte oppervlakte. Aalst is een stad die nog op mensenmaat geschoeid is en dit ook moet blijven.
Het stadsbestuur ondersteunt de rijke sociaal-culturele dynamiek. Met onze economie bieden we de zuurstof en de ruimte die nodig zijn om te ondernemen.

De visie van de stad Aalst:

Aalst wil een aantrekkelijke, charmante en sociaalvoelende woonstad zijn, waar mensen graag wonen, werken, leven en zich ontspannen. Een stad zijn waar meer jonge gezinnen (komen) wonen en zich thuis voelen. Waar zorg en voorzieningen, zoals opvang en onderwijs, op maat zijn van gezinnen en steeds bereikbaar en toegankelijk zijn. Een stad met een vlotte mobiliteit, waar men veilig kan spelen en ontspannen in open lucht.

We gaan voor een sterk sociaal en economisch draagvlak van inwoners en ondernemingen om de leefbaarheid van de stad, ook in de toekomst, maximaal te garanderen.
Alle inwoners worden uitgenodigd om mee hun schouders te zetten onder het stadsproject en voluit te participeren aan de bedrijvigheid in de stad, aan het rijke en diverse verenigingsleven en aan sport en cultuur.

De stad wil vooral inzetten op Universal Design, het ontwerpen voor een diversiteit aan gebruikers zodat alle leeftijden zich optimaal kunnen verplaatsen in Aalst. Daarom ontwikkelde de stad Aalst samen met de partners een methodiek die van Aalst een leeftijdsvriendelijke stad kan maken. Het doel van de ontwikkeling van de methodiek Leeftijdsvriendelijke toets is thuis ouder worden mogelijk maken, door de woon- en leefomgeving te optimaliseren. Hierbij wordt in het achterhoofd gehouden dat ‘ouderen’ niet de enige doelgroep is binnen de samenleving. Het beleid moet streven naar een visie die zich richt op alle inwoners van de stad waardoor er een goede basis wordt gelegd voor een integraal toegankelijke stad of gemeente. Met de leeftijdsvriendelijke toets zal de stad Aalst in staat zijn om dit te integreren in de dagelijkse werking.

Vervolgens dient een stad of gemeente het gewenste niveau van toegankelijkheid te verwoorden. We onderscheiden 3 niveaus:

- **Kwaliteitsniveau basis:** Basiseisen toegankelijkheid
- **Kwaliteitsniveau hoog:**
  - o Hogere eisen aan toegankelijkheid
  - o Clusteringen van publieksaantrekkende voorzieningen
  - o Geïsoleerde publieksaantrekkende functies
- **Kwaliteitsniveau eco:** Beperkte toegankelijkheid van toepassing in natuurgebieden, bosgebieden … met ecologisch waarde.

Deze kwaliteitsniveaus weerspiegelen zich voornamelijk in de gehanteerde criteria voor het publiek domein:

- Kwaliteitsniveau basis:
  - o Basiscriteria zoals de richtlijnen “Doorgang, oppervlakte, drempel” (DOD), Vademecum Toegankelijk Publiek Domein
- Kwaliteitsniveau hoog:
  - o Basiscriteria zoals de richtlijnen “Doorgang, oppervlakte, drempel” (DOD), Vademecum Toegankelijk Publiek Domein
  - o Geleiding voor blinden en slechtzienden
  - o Meer rustplaatsen
  - o Meer aangepaste en voorbehouden parkeerplaatsen voor personen met een handicap

Elk kwaliteitsniveau van toegankelijkheid is gekoppeld aan randvoorwaarden op basis van de bestaande wetgeving en richtlijnen. Zo is voor het hele gebied duidelijk welke eisen van toepassing zijn en kan worden gestart met de aftoetsing op het terrein

	HOOG	BASIS
DOD (doorgang, oppervlak, drempel)	x	x
Toegankelijke OV halte	x	x
Aangepaste parkeerplaatsen	x	
Onderzoek geleideroutes	x	
Rustplaatsen	x 100 m	x 500 m

Binnen een stad/gemeente/gebied screenen we niet enkel het publiek domein, maar ook gebouwen, dienstverlening en vrijetijdsaanbod. De fysieke elementen van de dienstverlening en de toegankelijkheid van gebouwen waar evenementen en vrijetijdsaanbod in plaatsvinden, worden objectief gescreend op basis van de criteria van Toevla.

Meer info?
www.toevla.be

Over de verschillende thema’s heen gebeuren er gelijktijdig subjectieve screenings door het testpanel.

Aalst

De toegankelijkheid van de stad in een afgebakend gebied in kaart brengen, evalueren en verbeteren.

De keuze valt op het gebied Mijlbeek omdat hier in de toekomst een woonzorgzone wordt ontwikkeld en er een heraanleg is gepland van de straat die de wijk verbindt met het centrum van de stad.
In het gebied bevinden zich heel wat zorggerelateerde publieke functies zoals een ziekenhuis, een OCMW rusthuis en een lokaal dienstencentrum. Er liggen ook een aantal bestemmingen in het gebied met regionale aantrekkingskracht zoals de basketbalhal van Okapi Aalstar, de beurshal Florahallen en het stedelijk zwembad.
In een latere fase kan de methodiek gefaseerd over de rest van Aalst worden uitgerold.

Op basis van deze planologische gegevens en de beleidsvisie van de stad (ruimtelijk uitvoeringsplan, mobiliteitsplan ...) bakenen we in samenspraak met het beleid en de stadsdiensten de concrete randen af van het onderzoeksgebied binnen de wijk Mijlbeek.

Vervolgens bepalen we in samenspraak met het beleid en de stadsdiensten de zones van toegankelijkheid:

- Zone met hoog toegankelijkheidsniveau door aanwezigheid van belangrijke publieke functies
- Zone met basis toegankelijkheidsniveau

Onderzoeksgebied Mijlbeek = gebied binnen witte stippellijn = kwaliteitsniveau basis
Gebieden binnen roze afbakening = Kwaliteitsniveau hoog

Stap 2

Draagvlak creëren

1.Beleid en stadsdiensten

Werken aan toegankelijkheid kan nooit een eenmansactie zijn of de bezorgdheid van één dienst of adviesraad op zich. Toegankelijkheid is een werkwoord met een horizontaal en een verticaal karakter: verschillende beleidsdomeinen en verschillende beleidsniveaus zijn betrokken en moeten hier voortdurend aandacht aan besteden.

Voor een effectieve verbetering van de toegankelijheid moeten daarom de neuzen van het gehele gemeentelijke apparaat in dezelfde richting komen te staan. Er moet een bewustmakingsproces op gang komen voor het belang van toegankelijkheid. Om hiertoe te komen is het belangrijk om de betrokkenen te motiveren, voorbeelden van '*good practices'* aan te bieden en aan te geven hoe dit ingebed kan worden in de dagelijkse werking.

Het is niet altijd evident om de verantwoordelijken, ontwerpers, uitvoerenden ... op één lijn te krijgen. Vaak zien ze op tegen de bijkomende werklast of vinden ze dat er al voldoende aandacht voor is, zonder precies te weten welke vereisten er nodig zijn om tot een goede toegankelijkheid te komen. Anderen beginnen er vol goede moed aan, maar raken na een tijdje gefrustreerd: Mensen vragen alsmaar meer, aanpassingen blijken niet goed genoeg of ronduit onbruikbaar, richtlijnen lijken constant te veranderen en door de veelheid aan pressiegroepen en mondige burgers worden bestuurders en uitvoerders constant bedolven onder klachten en verwijten.En dan zijn er nog de andere diensten, die niet mee willen werken of door onwetendheid met hun acties het resultaat van de inspanningen te niet doen ...

Niet iedereen zal onmiddellijk ten volle te overtuigen zijn. Als de sleutelfiguren zich engageren om werk te maken van een toegankelijkheidsbeleid, kunnen de geesten van de sceptici in de loop van het proces rijpen. Veel mensen zijn pas overtuigd als het beleid concreet wordt, vandaar het belang van '*good practices*'.

1.1 Overleg

HHet integreren van toegankelijkheid op stadsniveau vraagt een duidelijke communicatie, structuur, plan van aanpak ...

Daarom is het belangrijk om de visie, ook die van de betrokken stadsdiensten, duidelijk te maken en uit te schrijven in een visietekst of masterplan. Wanneer verschillende stadsdiensten duidelijk doelstellingen formuleren en aangeven hoe ze aan bepaalde uitdagingen in de stad of gemeente willen werken, zijn er vaak ook raakvlakken. Zo ontstaat er een gedragen visie waarin toegankelijkheid als thema ingebed wordt in het stadsbeleid.

Om de integrale aanpak te realiseren is eerst en vooral een beslissing van het college van burgemeester en schepenen noodzakelijk. Het kader van Age Friendly Cities (leeftijdsvriendelijke steden) is hiervoor een goed startpunt.

Wat kan er concreet gedaan worden om de neuzen in dezelfde richting te krijgen?

- Zorg dat het managementteam zich engageert om de nodige mensen en middelen vrij te maken.
- Ga praten met de verschillende stadsdiensten. Zij zijn immers bevoegd voor de organisatie van publieke activiteiten, het uitvoeren van herstellingswerken aan de gebouwen en het openbaar domein, de aankoop van gebouwen, het uittekenen van de plannen voor publieke gebouwen en het publiek domein ...
- Stel een projectleider aan om de verschillende stappen van de integrale leeftijdsvriendelijke toets op te volgen en de voortgang te bewaken.
- Zorg ervoor dat de projectleider, de vertegenwoordigers van het Managementteam en de stadsdiensten mee in de op te richten stuurgroep zitten.

1.2 Sensibilisering

Ogen openen is belangrijk. Een toelichting, workshop ... over het thema toegankelijkheid en Universal Design zorgt voor een kennismaking en een bewustmaking over het belang om dit thema te integreren in de dagdagelijkse werking van een stad of gemeente.

Een inleefwandeling met het lokale beleid en de verantwoordelijke diensten maakt hen op een ludieke, ervaringsgerichte manier bewust van het probleem en sensibiliseert hen zo ook om meer aandacht te hebben voor toegankelijkheid bij nieuwe projecten en heraanleg.

Aalst

Betrokkenheid beleid en stadsdiensten: inleefwandeling voor ambtenaren en schepenen

Beleidsverantwoordelijken van de stad kruipen in de huid van rolstoelgebruikers en blinden om het openbaar domein van Aalst te testen. De inleefwandeling wilt politici en ambtenaren die betrokken zijn bij de herinrichting van het openbaar domein laten kennis maken met de alledaagse problemen voor blinden, slechtzienden en rolstoelgebruikers.

De deelnemers leggen het traject van een bestaande stadswandeling af in een rolstoel, met een rollator of als blinde. Zo ervaren ze aan den lijve hindernissen die voor heel wat doelgroepen hinderlijk zijn.

Na de wandeling krijgen de ambtenaren een toelichting over de knelpunten die ze tegen kwamen en de eventuele oplossingen die hiervoor mogelijk zijn.

2. Burgers

Het gebruik van een testpanel is bij een leeftijdsvriendelijke toets cruciaal. Optimaal bestaat dit panel uit inwoners van de eigen stad/gemeente.

2.1 Een testpanel samenstellen

Om een testpanel van gebruikers samen te stellen kan je als gemeente beroep doen op de ouderenadviesraad, buurtcomités ...

Zorg er steeds voor dat in het testpanel zowel mobiele als minder mobiele senioren vertegenwoordigd worden, alleen-of samenwonend, senioren met een visuele of auditieve beperking, wonend in het stadscentrum of in een landelijke deelgemeente ... Een diversiteit in het testpanel voorzien, is een belangrijke meerwaarde.

Aalst

Testpanel Aalst

Voor dit project is er een oproep gelanceerd naar alle 65-plussers in Aalst om deel te nemen aan testen en screening rond de toegankelijkheid van de stad. Dit gebeurde via brieven naar 65-plussers, een oproep in het maandelijks stadsmagazine en een infonamiddag over het project.

Omdat via een seniorenadviesraad vaak slechts een gedeelte van de doelgroep van ouderen bereikt wordt is in dit project speciale aandacht besteed aan het bereiken van ouderen die niet of moeilijk bereikbaar zijn.

In het testpanel zijn zowel mobiele als minder mobiele senioren vertegenwoordigd, alleen-of samenwonend, senioren met een visuele of auditieve beperking, wonend in het stadscentrum of in een landelijke deelgemeente ... Momenteel bestaat het testpanel uit 660 senioren.

2.1.1 Sociale inclusie [1]

Naast de groep van actieve ouderen die deelnemen aan een testpanel, is er echter ook een belangrijke groep van oudere personen die niet actief participeren maar eerder geïsoleerd leven. Hun noden en wensen over het gebruik van het openbare domein, gebouwen, vrijetijdsaanbod en dienstverlening dreigt over het hoofd gezien te worden.

(1) "Onderzoek naar ouderen die maatschappelijk geïsoleerd leven", Leen Trommelmans, Odisee Hogeschool.

Aalst

Onderzoek naar ouderen die maatschappelijk geïsoleerd leven

Om voor deze methodiek een draagvlak te kunnen creëren bij ouderen die niet actief participeren, is in Aalst een gerichte bevraging gedaan door Odissee. Deze schriftelijke enquête ging over:

- De algemene bevindingen van ouderen die weinig participeren in het openbare leven. Waarom participeren zij al dan niet aan het openbare leven? Wat zijn hun redenen om de woning niet te verlaten? Welke activiteiten wensen zij wel of niet te doen, en samen met wie wensen zij deze activiteiten uit te voeren?

  De redenen waarom ouderen graag thuis blijven, worden nagevraagd: niet participeren aan het openbare leven is immers niet noodzakelijk een negatieve keuze. Mensen kunnen ook bewust kiezen om het huis niet te verlaten omdat zij het leven in huis kwalitatief waardevoller ervaren dan buitenshuis.
- De gevoelens van sociaal isolement en emotionele eenzaamheid van de ouderen. Heeft het ervaren van sterke gevoelens van eenzaamheid een impact op hun ervaring? Hebben deze personen andere noden in de openbare ruimte dan personen die weinig of geen eenzaamheid ervaren?

2.2 Opstarten participatief traject

Een leeftijdsvriendelijke toets betrekt ouderen op verschillende manieren:

- Organisatie van focusgesprekken, brainstorm- of co-creatiesessies of screenings van publiek domein (pleinen, straten ...), gebouwen, dienstverlening en vrijetijdsaanbod, of het lanceren van een oproep/ludieke actie/wedstrijd om input te geven aan een concrete probleemsituatie.
- Organisatie van informatiemomenten.
- Bezoeken van goede voorbeelden zodat mensen bij het screenen kunnen vergelijken.

Ook terugkoppeling over de voortgang en de uiteindelijke resultaten is belangrijk. Zo hou je mensen die meewerken, geëngageerd en creëer je een positieve ingesteldheid van de bewoners van de stad ten opzichte van het lokale beleid.

Aalst

Hoe kan een gemeente/stad met gebruikers aan de slag?

Hieronder volgen een aantal tips om deze samenwerking succesvol te maken.

- Bepaal duidelijk het onderwerp waarover je het met gebruikers wil hebben (enkel advies, knelpunten opsommen ...), baken het onderwerp goed af, zodat de verwachtingen duidelijk zijn.

- Kies de juiste intrumenten:
  - o Maak gebruik van afbeeldingen en foto's bij groepsgesprekken. Werk met post-its of gekleurde bolletjes voor positieve en negatieve ervaringen.
  - o Vergeet niet dat planlezen geen evidentie is voor vele mensen; visualiseer plannen met 3D beelden, referentiefoto's ... om de materialen te verduidelijken (type banken, materiall ondergrond ...).
  - o Bezoek eerst de locatie wanneer je feedback vraagt over een heraanleg van straat of plein of een verbouwing.
  - o Bezoek goede voorbeelden die inspirerend werken.
  - o Voorzie een drankje, koffie of taart zodat gebruikers zich welkom voelen.
- Kies de juiste locatie: zorg voor een toegankelijke locatie (zonder trappen of met een lift) die vlot bereikbaar is met het openbaar vervoer of voldoende parkeergelegenheid heeft.
- Kies het juiste moment: hou er rekening mee dat vb. senioren op bepaalde momenten minder beschikbaar zijn zoals woensdagnamiddag, tijdens schoolvakanties of voor avondvergaderingen.

2.2.1 Focusgesprekken, brainstorms, co-creatiesessies, ludieke acties ...

Wanneer de stad/gemeente aan de slag gaat met de effectieve heraanleg van een straat of plein, een nieuw gebouw ... dan is het interessant om ook de buurtbewoners en/of gebruikers te raadplegen over de huidige toestand en de gewenste toestand. Inspraak garandeert de stad/gemeente dat ingrepen of voorzieningen die ze doet, maximaal afgestemd zijn op de noden van en het gewenste gebruik ervan door de bewoners.

Hier kan gewerkt worden met verschillende methodieken:

- Een focusgesprek om inzicht te verwerven in de noden van de buurt;
- Een brainstorm of co-creatiesessie om ideeën /feedback te verkrijgen op de plannen van de stad/gemeente;
- Een screening ter plaatse in combinatie met een vragenlijst (zie bijlage) waarbij de bestaande toestand van toegankelijkheid in 'real life' onder de loep wordt genomen.
- Het lanceren van een oproep/ludieke actie/wedstrijd om input te geven aan een concrete probleemsituatie (gemeenteblad, website, lichtkranten, flyeractie via de seniorenadviesraad, lokale dienstencentra, wekelijkse markt ...)

Aalst

Betrokkenheid testpanel: bezoek bestaand Bauwensplein en brainstorm senioren over de heraanleg

Het Bauwensplein wordt heraangelegd. Dit is de uitgelezen kans om een advies te formuleren om dit stadsplein aan te passen aan de noden van senioren.

We organiseren een bezoek aan het Bauwensplein. De senioren kunnen zo ter plekke de huidige situatie bekijken en knelpunten met elkaar bespreken. Het testpanel bestaat uit mobiele en minder mobiele senioren, waaronder ook een rolstoelgebruiker.

Na het bezoek bekijken we samen met hen de plannen de plannen van de heraanleg van het Bauwensplein.

De belangrijkste opmerkingen van de senioren zijn:

- Veiligheid: blauwe steen is glad, vooral bij vochtig weer, en vormt een verhoogd valrisico. De stenen worden opgeruwd maar dit slijt vlug af bij veelvuldig gebruik. De aanwezigheid van zebrapaden geeft een gevoel van veiligheid. De verlichting moet kwalitatief zijn.
- Comfort: senioren willen zitbanken met rugleuning en armleuningen.

Inter bekijkt de plannen voor de heraanleg en maakt een adviesrapport op. Dit adviesrapport wordt aangevuld met de opmerkingen van het testpanel en bezorgd aan de betreffende stadsdienst.

Aalst

Betrokkenheid testpanel: screening van de stedelijke begraafplaats

Senioren zijn frequente bezoekers van de stedelijke begraafplaats, dus is een screening van de toegankelijkheid aangewezen. Het testpanel bestaat uit mobiele en minder mobiele senioren, waaronder twee rolstoelgebruikers.

De stedelijke begraafplaats is een getuige van het verleden van de stad. Een gids van de dienst Toerisme geeft een rondleiding op de begraafplaats en vertelt het testpanel over de historische figuren die op de begraafplaats hun laatste rustplaats vonden. Op deze manier was het de senioren die meewerkten aan de screening ook een leerrijke dag.

Na de rondleiding vult het testpanel een vragenlijst in over de toegankelijkheid van de begraafplaats.

Volgens de panelleden moet een begraafplaats aan volgende criteria beantwoorden:

- Bereikbaarheid: er moet voldoende parkeergelegenheid zijn, vooral dicht bij de ingang voor minder mobiele senioren. Er moeten goede busverbindingen zijn en de bewegwijzering naar de begraafplaats moet duidelijk zijn.
- Toegankelijkheid: vaak wordt gekozen voor kiezel op de wandelpaden. Dit is een slechte ondergrond, vooral voor mensen die minder goed te been zijn, rolstoelgebruikers, mensen met een kinderwagen ... Zij verkiezen een vlakke ondergrond. Sommige graven zijn moeilijk bereikbaar omdat ze ver gelegen zijn van de ingang. De ouderen zien graag een mogelijkheid om deze met de auto te kunnen bereiken.
- Faciliteiten: de aanwezigheid van een openbaar toilet is belangrijk voor senioren. Door hun gevorderde leeftijd is er vaker een nood om te plassen (en een toilet dichtbij te hebben). Daarnaast is er de vraag naar voldoende rustbanken.

Bij een uitbreiding van de stedelijke begraafplaats moeten deze bekommernissen worden meegenomen.

Aalst

Betrokkenheid testpanel: actie rond zitbanken in Aalst

De seniorenadviesraad gaf meermaals aan dat er in de stad zitbanken ontbreken, zowel in het centrum als in de deelgemeenten. Samen met het team Senioren van de stad Aalst wordt een ludieke actie georganiseerd om in kaart te brengen waar senioren zitbanken wensen.

Het opzet is dat 65-plussers zelf aangeven met een foto waar ze rustpunten met een zitbank missen (rekening houdend met de eigendomsrechten van de stad en met de beperkingen voor de plaatsing omwille van de organisatie van evenementen zoals de wekelijkse markt, carnaval ...). Ze bekijken ook welk model van zitbank hun voorkeur draagt. Een testmodel wordt bekeken, getest en goedgekeurd.

De communicatiekanalen van de stad zijn benut om de actie te promoten en de bevolking op de hoogte te brengen van de locaties waar extra zitbanken komen.

Aalst

Betrokkenheid testpanel: focusgesprek naar aanleiding van de opfrissing van het Watertorenplein

Het Watertorenplein in Aalst is toe aan een grondige opfrisbeurt. Buurtbewoners, en in het bijzonder senioren, worden bevraagd over de huidige problemen en de mogelijke initiatieven die de leefkwaliteit op en rond het plein voor alle buurtbewoners kunnen verbeteren.

Volgende punten kwamen in de focusgroep naar voren:

- Mobiliteit: foutparkeren wordt als zeer storend ervaren. Daarentegen hechten de leden van de focusgroep veel belang aan goede fiets- en voetpaden en aan goede en onderhoudsvriendelijke zitbanken.
- Onveiligheidsgevoel: de aanwezigheid van stadswachten wordt als geruststellend ervaren en mag opgevoerd worden. De senioren hopen op een beperking van overlast na de heropfrissing van het plein door een goede opvolging door de stadsdiensten.
- Positieve uitstraling: deze kan versterkt worden door de aanwezigheid van een café/brasserie die zich ook naar senioren richt of door het aanbrengen van openbaar groen (gras/haag/bloembakken) en van rustbanken op het plein. Een aantal rustbanken hebben best een rugleuning en armleuningen. Het aanbrengen van een bord waarop respect gevraagd wordt voor de infrastructuur wordt aanbevolen.

Aalst

Betrokkenheid testpanel: focusgesprek over de toekomst visie van het zwembad.

Het zwembad van de stad is toe aan vernieuwing.
Het stadsbestuur wil daarom de senioren horen over wat zij belangrijk vinden bij een bezoek aan het zwembad. Het testpanel bestaat uit senioren die aquagym volgen en panelleden van AIPA die revalideren of kiné volgen.

De leden van de focusgroep worden uitgenodigd om enerzijds vragen te beantwoorden over de huidige toestand van het zwembad (= nulmeting) en anderzijds over de toekomst van het zwembad. Via afbeeldingen wordt gepeild naar hun voorkeuren voor de toekomst.

De belangrijkste bezorgheden van de senioren zijn:

- Toegankelijkheid: vloeren zijn best anti-slip in zowel het zwembad als de kleedkamers. De cafetaria moet toegankelijk zijn voor iedereen, dus ook voor minder mobiele mensen.
- Dienstverlening: voorkeur voor bemand loket in plaats van een automaat om tickets te kopen; polsbandjes met een sleutel voor lockers worden als zeer negatief ervaren.
- Welke voorkeur hebben senioren voor het toekomstige zwembad?
  - o Indien er gekozen wordt voor een focus op revalidatie/zorg, vinden senioren dit positief vb. voor revalidatie na een operatie.
  - o Een keuze voor een recreatief zwembad zorgt ook voor veel enthousiasme omwille van de hogere temperatuur van het water en het gebruik door grootouders met hun kleinkinderen.

2.2.2 Bezoek goede voorbeelden

Als je feedback wil van een testpanel, gebruikers ..., kunnen alternatieve oplossingen helpen. Bij een bezoek aan goede voorbeelden, kan een testpanel inspiratie opdoen om verbeterpunten te formuleren voor hun eigen stad of gemeente.

Aalst

Betrokkenheid testpanel: bezoek Sint-Niklaas en toelichting onderzoek leeftijdsvriendelijke stad

Hoe ziet een toegankelijke openbare ruimte eruit? We bezoeken met een 8-tal senioren Sint-Niklaas en bekijken hoe deze stad zijn Grote Markt en Stationsplein heeft omgevormd tot een aantrekkelijke, transparante eenheid waarin mensen gemakkelijk hun weg vinden en zich goed voelen. Sint-Niklaas deed dit op basis van een advies van Inter.

Voor het bezoek wordt het onderzoek naar een leeftijdsvriendelijke stad in Sint-Niklaas toegelicht.

"Sint-Niklaas heeft een goed toegankelijke winkelstraat. De zitbanken vind ik heel comfortabel.", geeft een lid van het testpanel aan.

De stad Aalst plaatst op aanbeveling van het testpanel een aantal van deze zitbanken voor het Administratief Centrum.

Aalst

Betrokkenheid testpanel: bezoek multisensoriele low-vision tuin UZ Gent

Kunnen parken en groengebieden in Aalst toegankelijker worden? Om inspiratie op te doen, brengt het testpanel een bezoek aan de multisensoriele low-vision tuin in Gent. Dit testpanel bestond uit een aantal senioren met een visuele beperking.

Deze tuin nodigt mensen met een visuele beperking uit om te voelen, ruiken, horen, zien en proeven, een breed spectrum aan zintuigelijke ervaringen.

Hier revalideren patiënten in de ruime zin van het woord. Mensen met een visuele handicap leren in de tuin om zich herkenningspunten eigen te maken. Aan de ingang maakt een tactiel plan in grootdruk en braille de bezoekers wegwijs. Het oefenen van braille kan door naamborden in braille met een voelbare afbeelding van het blad of de bloem. De tuin nodigt uit om te voelen aan bladeren, boomschors, diverse soorten ondergrond, sculpturen … In de kruidentuin en bij de lavendelstruiken wordt de geurzin geprikkeld.

De tuin heeft ook een educatieve en sensibiliserende functie. Familie en vrienden van patiënten zijn er welkom, net als bezoekers en medewerkers.

“Ik vind deze tuin een mooi voorbeeld om tijdens de revalidatie de zelfredzaamheid van slechtzienden of blinden personen in de praktijk te testen.”, geeft een lid van het testpanel aan.

2.2.3 Informatieverstrekking

Wanneer je ouderen of andere gebruikers betrekt, is het belangrijk om niet enkel input te vragen, maar hen ook op regelmatige basis te informeren. Ook dit is een belangrijk onderdeel van ee n leeftijdsvriendelijke stad.

Infosessies voor ouderen, mantelzorgers, eerstelijnswerkers … over valpreventie, woonvormen, woningaanpassing en gebruik van hulpmiddelen kunnen op veel belangstelling rekenen.

Aalst

Betrokkenheid testpanel: infonamiddagen wonen

Aalst organiseerde in 2015 infonamiddagen voor het testpanel rond ‘veilig thuis wonen’, ‘Energie besparen in je woning’ en ‘de toegankelijkheid in de woning’ (vb. www.dezilverensleutel.be).

Zij kregen tips en uitleg over wie ze kunnen consulteren als ze hun woning willen aanpassen maar ook uitleg over hoe je, je kan verplaatsen en welke vervoertypes er zijn (www.meermobiel.be). Er werd ook een website getoond waar je kan bekijken welke gebouwen toegankelijk zijn (www.toevla.be).

Stap 3

De bestaande situatie in kaart brengen

Een belangrijke stap in het toegankelijkheidsbeleid is de bestaande situatie in kaart brengen. Deze vaststelling verloopt best zo objectief en compleet mogelijk, rekening houdend met alle doelgroepen. De combinatie van de vaststellingen door eigen diensten (expertise over gebied en stad), het gebruikersstandpunt (wat voor de inwoners prioritair en belangrijk is) en de expertise van de toegankelijkeidsexpert (die bovendien objectief en neutraal is) geeft de garantie op een zo objectief en volledig mogelijke screening.

Aalst

Nulmeeting in Aalst

Binnen het afgebakende gebied Mijlbeek voert de toegankelijkheidsexpert van Inter screenings uit van zowel het publiek domein, de gebouwen, de dienstverlening als het vrijetijdsaanbod, op basis van objectieve criteria. Deze criteria steunen op wettelijke normen en richtlijnen over toegankelijkheid.

Een testpanel wordt ingezet voor aanvullende testen: het in kaart brengen van mogelijke plaatsen voor bijkomende rustbanken, het uittesten van verschillende routes van en naar gebouwen, het uittesten van gehoorversterking bij vrijetijdsactiviteiten ...

1. PUBLIEK DOMEIN

Het publiek domein speelt een belangrijke rol in het zelfstandig leven en het onderhouden van contacten. Het is de plaats waar mensen elkaar ontmoeten, al dan niet toevallig.

Het publiek domein kan verschillende functies vervullen en ook in de activiteiten die er plaats vinden, onderscheiden we verschillende categorieën. [1]

- Noodzakelijke activiteiten zijn activiteiten die nodig zijn om aan het maatschappelijk leven deel te kunnen nemen, zoals naar school of het werk gaan, boodschappen doen ... Wanneer het fysiek enigszins mogelijk is, zullen we deze noodzakelijke activiteiten doorzetten, omdat het moet.
- Optionele activiteiten vinden plaats op een zelf gekozen tijd en plaats, zoals een wandeling maken of een stukje fietsen. Deze activiteiten zijn weliswaar optioneel, maar voor senioren zijn zij het meest haalbaar om de noodzakelijke lichaamsbeweging te krijgen. Beweging houdt senioren fit, waardoor het risico op valpartijen afneemt en ze langer zelfstandig kunnen blijven.

(2) Deense architect en professor Jan Gehl heeft binnen zijn onderzoekscelan de School of Architecture in Kopenhagen een unieke werkmethode ontwikkeld waarbij de prioriteiten van bewoners het uitgangspunt zijn voor het planningsproces van de stad. De studie van het menselijk welbehagen ligt bij Gehl aan de basis van een strategisch plannings- en ontwerpproces: met zijn bureau ontwikkelde hij een specifieke onderzoeks- en mappingsinstrument dat aangeeft hoe bepaalde stadsgebieden kunnen gebruikt worden.

- Sociale activiteiten ontstaan spontaan, uit andere activiteiten in de publieke ruimte, wanneer er zich meerdere mensen tegelijkertijd in bevinden. Activiteiten zoals elkaar groeten, een praatje maken of simpelweg andere mensen zien en horen, zijn belangrijk om voeling te houden met de maatschappij en verkleinen het risico op een sociaal isolement, voornamelijk voor mensen die niet (meer) professioneel actief zijn.

Ouderen beperken het aantal activiteiten tot het absoluut noodzakelijke als hier ongemakken en risico's aan verbonden zijn zoals gevoelens van verkeersonveiligheid, sociale onveiligheid en blootstelling aan ongewenste ervaringen, ongunstige weersomstandigheden, onzekerheid ... Mensen komen dan liever helemaal niet buiten of maken enkel gebruik van de private ruimte zoals een tuin of balkon. In een publieke ruimte van goede kwaliteit zullen mensen langer blijven omdat de omgeving als prettig en veilig wordt ervaren. Door fysieke aanpassingen te verrichten, verhoogt de kwaliteit van de ruimte en neemt het aantal activiteiten toe. Een aantrekkelijke en toegankelijke publieke ruimte stimuleert ouderen om daar gebruik van te maken.

Aalst

Bevindingen uit het onderzoek naar ouderen die maatschappelijk geïsoleerd leven, door Leen Trommelmans, Odisee Hogeschool.

Onvoldoende openbare toiletten zijn voor veel ouderen een groot probleem. Andere (letterlijke en figuurlijke) struikelblokken zijn de toegankelijkheid van voetpaden, vooral voor het gebruik van hulpmiddelen zoals een rollator. De straatverlichting wordt dan weer wel als adequaat beschouwd, de beschikbaarheid van rustbanken, bushaltes en oversteekplaatsen iets minder.

1.1 Begeleidingstraject toegankelijkheid

Bij een begeleidingstraject toegankelijkheid voor het publiek domein gebeurt er eerst een screening door de toegankelijkheidsexpert. De resultaten hiervan worden verwerkt door de toegankelijkheidsexpert, de gebruikers en de betrokken stadsdiensten.

Aalst

Bevindingen uit het onderzoek naar ouderen die maatschappelijk geïsoleerd leven, door Leen Trommelmans, Odisee Hogeschool.

Een belangrijk aandachtspunt is de beperkte mobiliteit van veel ouderen. Velen verplaatsen zich uitsluitend te voet, wat hun actieradius beperkt. Verplaatsingen met andere vervoermiddelen vinden hooguit wekelijks plaats. Het valt op dat velen regelmatig door anderen vervoerd worden, hoewel ouderen niet graag aan derden vragen om naar een bepaalde activiteit gebracht te worden. Daardoor verkleint de kans om ergens te geraken, ook al is de wil er om aan een activiteit deel te nemen. Ook het gebruik van het openbaar vervoer is vrij beperkt.

1.1.1 Screening publiek domein

Op het terrein zelf worden de toegankelijkheidsknelpunten geïdentificeerd. De toegankelijkheidsexpert van Inter doet dit door de bestaande situatie te vergelijken met het gewenste kwaliteitsniveau.

Aalst

De nulmeeting van het publiek domein in Mijlbeek

De doorlichting gebeurt met behulp van een iPad tablet. We maken gebruik van Issuedoc, een eenvoudige, point-and-click mobiele oplossing om vraagstukken en problemen te documenteren en op te volgen. Met deze software kunnen we ter plekke knelpunten vastleggen: de exacte locatie op kaart aanduiden en documenteren met foto's en beschrijvingen. Ook het opvolgingstraject van het knelpunt gebeurt in dit programma: van analyse, over ontwerp tot realisatie.

Hiervoor kan eender welke computer worden gebruikt.

Issuedoc wordt op maat van de behoeften voor het project in Aalst aangepast.

Knelpunten worden gestructureerd in 8 categorieën, wat praktisch is voor de verwerking achteraf. Op deze manier kunnen er vlot verbanden worden gelegd.

De categorieën zijn gekozen op basis van praktische toegankelijkheidscriteria:

- Doorgang
- Oppervlak
- Drempels
- Geleiding
- Bushaltes
- Straatmeubilair
- Aangepaste parkeerplaatsen
- Trappen en hellingen

1.1.2 Interne analyse veldwerk (door toegankelijkheidsexperts)

Na het veldwerk analyseert de expert de verzamelde data, haalt eventuele fouten eruit en vult aan waar nodig. Voor ieder knelpunt wordt een suggestie van oplossing gegeven.

Aalst

Documentering van de knelpunten in Mijlbeek

Alle knelpunten worden per categorie verzameld en gedocumenteerd aan de hand van de precieze locatie, minimaal 1 foto en een omschrijving.

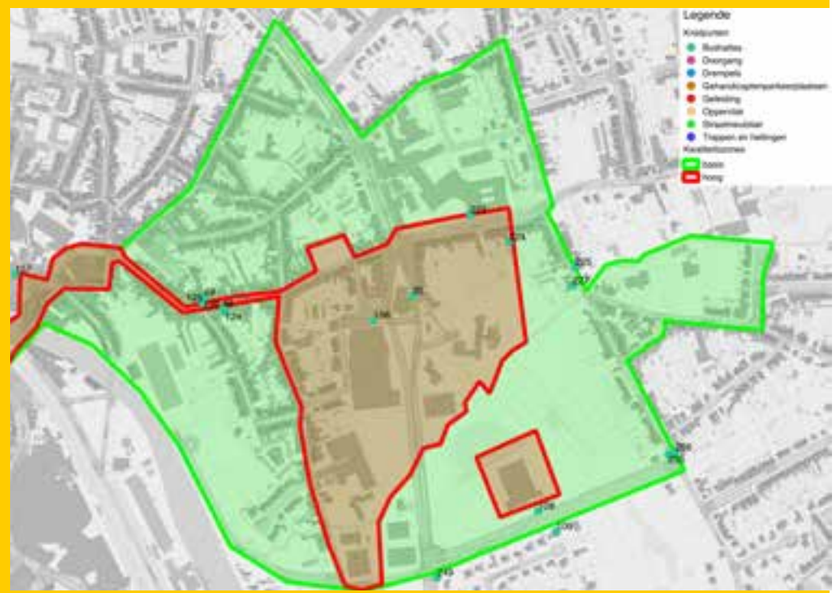
Om een overzicht te krijgen van de knelpunten, worden deze genummerd en van een kleurcode volgens categorie voorzien. Ze worden in kaart gebracht op een plan waarop ook het overeengekomen ambitieniveau is aangegeven (zie stap 1). Binnen de acht categorieën, kunnen een aantal knelpunten gebundeld worden zoals problematische oversteekplaatsen. Deze kunnen gebundeld aangepakt worden door overal eenzelfde principeoplossing (Vb. stoeprandverlaging) toe te passen. Een overzicht van de knelpunten per categorie is bijgevolg interessant bij het plannen van dergelijke werken.

Aalst

Documentering van de knelpunten in Mijlbeek

De knelpunten worden per categorie aangeduid op een kaart waarop ook de gewenste toegankelijkheidsniveaus zijn afgebakend.

Knelpunten met betrekking tot de toegankelijkheid in gebied Mijlbeek



Knelpunten met betrekking tot de toegankelijkheid van bushaltes in het afgebakende projectgebied.

1.1.3 Analyse veldwerk met de betrokken dienst en gebruikers

Na de voorbereidende analyse is ook de inbreng van de stadsdiensten en het testpanel noodzakelijk.

Analyse van het veldwerk door de technische dienst
Samen met een vertegenwoordiging van de technische dienst neemt de toegankelijkheidsexpert ieder knelpunt door, wordt de technische oplossing bekeken en wordt de haalbaarheid op korte-, middellange- of lange termijn ingeschat.

Deze informatie wordt verwerkt in een monitoringtabel (zie stap 4).

Analyse van het veldwerk door het testpanel
lle knelpunten op korte termijn wegwerken, is technisch en budgettair onmogelijk. Het stellen van prioriteiten is daarom essentieel. De aangewezen partij hiervoor is het testpanel, een vertegenwoordiging van dagelijkse gebruikers van het publiek domein.

Deze informatie wordt verwerkt in een monitoringtabel (zie stap 4).

Aalst

Vastleggen prioriteiten door de gebruikers

Het testpanel geeft voor ieder knelpunt de prioriteit aan op een schaal van 1-5, waarbij 1 staat voor de hoogste prioriteit, zoals bijvoorbeeld een gevaarlijke put in de stoep. Een waarde van 5 staat voor de laagste prioriteit, zoals bijvoorbeeld een smalle doorgang, waarvoor een korte alternatieve route is.

De toegankelijkheidsexpert overloopt ieder knelpunt met leden van het ouderenpanel om de prioriteit vast te stellen.

2. GEBOUWEN

Om te weten hoe het gesteld is met de toegankelijkheid van publieke gebouwen, is eveneens een screening nodig. In samenspraak met de verschillende stadsdiensten wordt er een lijst van te screenen gebouwen in het afgebakende gebied vastgelegd.

- De professionele screenings gebeuren door Inter aan de hand van een bestaande Vlaamse screeningstool, namelijk Toevla.
- De subjectieve screenings gebeuren door gebruikers en kunnen op 2 manieren:
  - o De “gebruikerstest” is een tool die de gebruikers toelaat om zelf parkeerplaatsen voor personen met een handicap en kleine handelszaken te screenen.
  - o Een bevraging van het testpanel peilt naar hun ervaringen over de toegankelijkheid van een gebouw.

2.1 Screening ToeVla

De databank Toegankelijk Vlaanderen, afgekort Toevla, is een tool waarbij de toegankelijkheid van publieke gebouwen en andere voorzieningen, zoals hotels, cultuur centra, sportcentra, restaurants … in Vlaanderen gescreend of in kaart gebracht kan worden. De informatie van het toegankelijkheidsonderzoek kan je raadplegen via de website www.toegankelijkvlaanderen.be of www.toevla.be.

Deze tool maakt het mogelijk om beleidsinformatie te verzamelen voor de verschillende overheden. Dit kan zowel op gemeentelijk als op provinciaal of Vlaams niveau gebeuren.

Een toegankelijkheidsadviseur van Inter screent het gebouw aan de hand van een aantal objectieve criteria. De mate van toegankelijkheid wordt gebaseerd op het veto-principe, nl. Wat is voor een persoon met een beperking een reden om het gebouw niet zelfstandig te kunnen bezoeken? De toegankelijkheid per gebouwonderdeel wordt weergegeven aan de hand van drie niveaus:

- (rood) niet toegankelijk
+/- (oranje) gedeeltelijk toegankelijk of toegankelijk met hulp
+ (groen) zelfstandig toegankelijk

Voor de bepaling van de score wordt vooral rekening gehouden met de noden van personen met een motorische beperking maar ook voor de andere doelgroepen zoals personen met een visuele, auditieve … beperking en personen met ademhalingsproblemen en/of allergieën is informatieve informatie beschikbaar. Dit gaat dan vooral over de aanwezigheid van fysieke dienstverlening zoals een ringleiding, contrasten, gids- of geleidelijnen, beschikbaarheid van een rolstoel …

Aalst

Gebouwscreenings gebied Mijlbeek

Er worden 4 professionele screenings van grote gebouwen uitgevoerd in Mijlbeek door een toegankelijkheidsadviseur van Inter:

- Huisartsenwachtpost
- LDC De Maretak
- OLV kerk
- Okapi Aalstar

Aalst

Betrokkenheid testpanel: screening van de balies van de stadsdiensten

De stad Aalst voorziet tegen eind 2015 een verhuis van de meeste stadsdiensten naar het Administratief Centrum.

Inter doet een screening van de bestaande stadsdiensten die veel gebruikt worden door senioren op basis van de criteria van www.toevla.be. Ook de senioren doen een beperkte screening van de bestaande stadsdiensten vanuit het oogpunt “dienstverlening”.

Omdat deze stadsdiensten naar een ander gebouw verhuizen, zijn de resultaten van deze screeningen niet opgenomen op de website www.toegankelijkvlaanderen.be. Ze onderbouwen wel het advies dat Inter gaf voor de balies van de stadsdiensten in het nieuwe gebouw:

- Seniorenloket
- Dienst bevolking
- Woonwinkel
- Sociaal huis/ocmw
- Dienst toerisme
- Sociale Zaken

2.2 Screening door gebruikers

2.2.1 Gebruikerstest

Met de gebruikerstest kunnen mensen van vrijwilligersorganisaties, adviesraden, verenigingen van personen met een beperking … op een uniforme wijze een toegankelijkheidssteekproef uitvoeren van kleine handelszaken of parkeerplaatsen voor personen met een beperking.

Na een opleiding, kunnen zij zelf op pad met de tablet of met pen en papier.
De gegevens van de gebruikerstest komen in de databank Toegankelijk Vlaanderen. Via de website www.toevla.be is deze informatie beschikbaar voor iedereen.

Het doel is om op een vlotte manier een beeld te krijgen over de toegankelijkheid binnen een stad/gemeente. De resultaten kunnen worden gebruikt om het lokale beleid te informeren en te sensibiliseren. Hiermee kan een impuls gegeven worden aan het toegankelijkheidsbeleid van de gemeente.

Aalst

Betrokkenheid testpanel: gebruikerstest handelszaken Mijlbeek

Niet alle handelszaken zijn even toegankelijk. Voor senioren geeft dit problemen bij de dagelijkse boodschappen … Nochtans is het belangrijk dat senioren in de eigen buurt kunnen winkelen. Verdere verplaatsingen worden immers moeilijker bij het ouder worden.

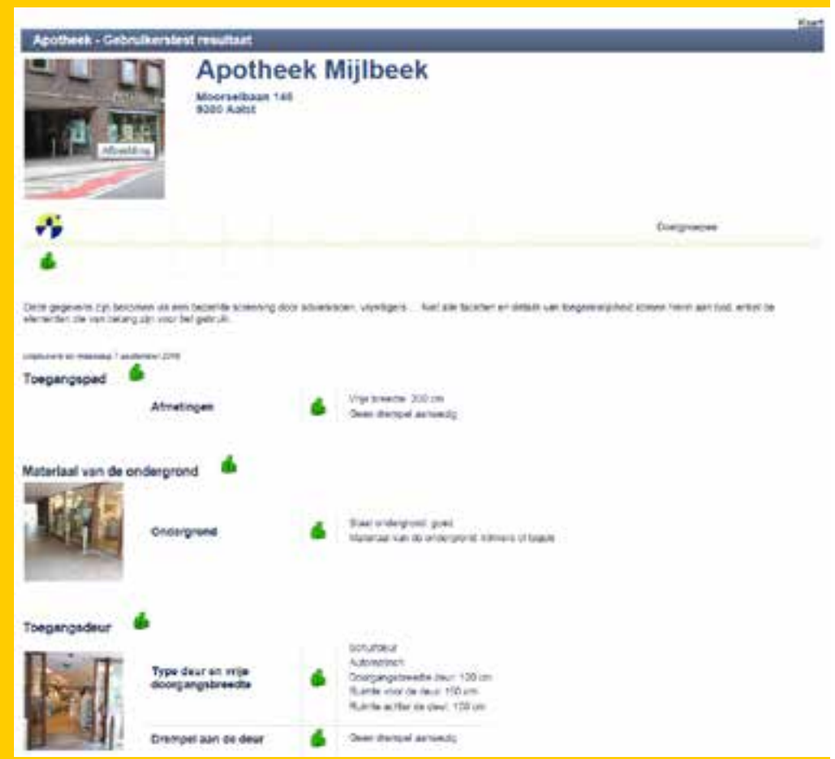
De test of kleine handelszaken (apotheek, bakker, slager, kapper), café/restaurant in de wijk Mijlbeek toegankelijk zijn, gebeurt door een samenwerking tussen ouderen en studenten van het Sint-Augustinus Instituut. De studenten bezoeken samen met de ouderen 43 kleine handelszaken.

De eigenaars van handelszaken staan open om de toegankelijkheid van hun zaak te verbeteren en verlenen hierbij vooraf hun medewerking

Prijsuitreiking "meest toegankelijke handelszaak" Mijlbeek

De gegevens over de toegankelijkheid van alle deelnemende handelszaken zijn terug te vinden in de databank Toegankelijk Vlaanderen: www.toevla.be (kies "handelszaken" en geef bij de postcode 9300 in).

Van de 43 gescreende handelszaken worden twee winnaars gekozen die de voorbije jaren inspanningen hebben gedaan om hun handelszaak toegankelijk te maken voor hun ouder wordende klanten, maar ook voor rolstoelgebruikers of ouders met een kinderwagen. Apotheek Mijlbeek en vishandel Boel verdienen het certificaat van meest toegankelijke handelszaak van wijk Mijlbeek 2015.



2.2.2 Bevraging testpanel

Als een screening ter plaatse door gebruikers niet mogelijk is, is een bevraging een alternatief.

Aalst

Betrokkenheid testpanel: Bevraging dienstencentrum De Maretak en ontmoetingshuis De Brug

Dienstencentrum De Maretak is een ontmoetingsplaats voor de buurtbewoners waar dagelijks activiteiten plaatsvinden en waar mensen een warme maaltijd kunnen eten. Ook in ontmoetingshuis de Brug kunnen mensen een warme maaltijd gebruiken.

Tijdens een infonamiddag georganiseerd door AIPA wordt aan de senioren gevraagd om een vragenlijst in te vullen over:

- De toegankelijkheid van het dienstencentrum en het ontmoetingshuis.
- Het vervoermiddel dat de 65-plussers gebruiken om naar het dienstencentrum te komen

Het testpanel test ook de ringleiding ter plaatse uit.

Resultaten van de bevraging:

- Senioren hechten veel belang aan een duidelijke signalisatie, een drempelloze toegang met automatische deuren en de aanwezigheid van een lift.
- Senioren verplaatsen zich vaak met wagen. Het is dus belangrijk dat er voldoende parkeergelegenheid is en/of een deel van de parking gereserveerd wordt voor senioren bij de organisatie van een infonamiddag. Afhankelijk van het weer komen senioren naar activiteiten met de fiets of te voet.
- Volgens senioren die het openbaar vervoer nemen, zorgen wegwerkzaamheden vaak voor problemen of vertragingen, en is er een slechte verbinding met de deelgemeenten.
- De aanwezigheid van een ringleiding vindt de helft van de senioren een pluspunt. De mogelijkheden van een ringleiding blijven bij veel senioren nog te weinig gekend.

3. DIENSTVERLENING

Het screenen van de dienstverlening van het stadsbestuur heeft een positief effect op de kwaliteit ervan. Stadsdiensten worden zich bewust van de noden en verzuchtingen van de senioren. Deze verzuchtingen worden ook vaak gedeeld door andere bevolkingsgroepen waarvoor toegankelijkheid belangrijk is: personen met een beperking, jonge ouders met kleine kinderen ...

Dienstverlening is de hulp die een persoon, instantie of onderneming biedt aan het publiek. Het kan gaan om fysieke (tastbare) zaken (vb. de aanwezigheid van een ringleiding, een verlaagde balie ...) of niet fysieke zaken, oftewel diensten (vb. klantvriendelijk onthaal ...).

Het screenen van de dienstverlening kan op 2 manieren:

- Screenen van de fysieke elementen (aanwezigheid van een ringleiding, verlaagde balie, contrasten, gids- en geleidelijnen ...) op basis van Toevla (zie gebouwen).
- Screenen van de diensten (klantvriendelijkheid, de subjectieve ervaring of de werking van een ringleiding in een bepaalde context, toegankelijkheid en het gebruik van een website ...) door gebruikers.

3.1 Fysieke elementen

Bij elke Toevla-screening (zie gebouwen) worden de fysieke (tastbare) elementen van de dienstverlening mee bekeken zoals een verlaagde balie, de aanwezigheid van een ringleiding, de aanwezigheid van een menu in grootletterschrift ...

3.2 Diensten

De toegankelijkheid van dienstverlening is vaak heel subjectief. Iedereen ervaart een goede dienstverlening, een klantvriendelijk onthaal, de werking van een ringleiding ... op zijn eigen manier.

Deze screening gebeurt daarom best door een ruim testpanel en kan op basis van een:

- « mystery visit »
- Een focusgesprek
- Een praktische test vb. gebruik ringleiding, website ...

Aalst

Betrokkenheid testpanel: screening stadswebsite

De vernieuwing van de stadswebsite is het ideale moment om de mening van senioren te vragen die regelmatig gebruik maken van het internet.

De screening gebeurt in samenwerking met de dienst Communicatie en vindt plaats in een lokaal dienstencentrum waar elke senior over een computer kan beschikken.

Het doel van de screening is drievoudig:

- De toegankelijkheid en het gebruiksgemak van de stadswebsite testen;
- Tips verzamelen om de website te verbeteren;
- Achterhalen welke informatie senioren zoeken op de stadswebsite.

De testpersonen krijgen de opdracht om een aantal zaken op te zoeken op de stadswebsite (vb. de activiteitenkalender van de dienst Senioren, info over wegwerkzaamheden ...). Daarnaast krijgen ze een korte vragenlijst met volgende vragen:

- Waarvoor gebruik je het internet?
- Welke informatie zoekt je op de stadswebsite?
- Over welke punten van de stadswebsite ben je tevreden?
- Wat zijn de werkpunten van de stadswebsite?

De testpersonen gebruiken de stadswebsite voor:

- Het raadplegen van de openingsuren van de verschillende stadsdiensten;
- Het lezen van regionaal nieuws;
- Informatie over wegenwerken;
- Nieuws over evenementen in hun (deel)gemeente of stad

De testpersonen hechten vooral belang aan de volgende punten:

- Een voldoende groot lettertype;
- Een overzichtelijk beginscherm;
- Een beperkt aantal links op één pagina;
- Consequente koppeling van links aan vetgedrukte woorden;
- “Begrijpbare, menselijke” taal;
- Actuele informatie over werken en manifestaties;
- Aanwezigheid van noodnummers;

Op dit ogenblik is het internet zeker niet voor alle ouderen een bron van informatie. Informatie die langs deze weg verspreid wordt, dreigt dus de participatie van ouderen eerder te hinderen dan te bevorderen.

Ook Inter deed een doorlichting van de stadswebsite en formuleerde een aantal aandachtspunten om te komen tot een toegankelijke website:

- Een toegankelijkheidsverklaring geeft aan dat er aandacht besteed wordt aan de toegankelijkheid en geeft een overzicht van de maatregelen die er genomen zijn om de website zo toegankelijk mogelijk te maken.
- Zorg voor het Anysurferlabel. Bij het bouwen van een website zorgt de AnySurfer checklist ervoor dat een website toegankelijk voor iedereen, inclusief mensen met een handicap. Naast de checklist volgen, kan je ook een controle laten uitvoeren en formeel het AnySurfer kwaliteitslabel voor toegankelijke websites behalen. Lees meer: http://www.anysurfer.be
- Let op het taalgebruik. Een aantal termen zijn stigmatiserend. We spreken vandaag niet meer van “ andersvaliden”, “mindervaliden” ... maar van personen met een beperking of personen met een handicap.

Aalst

Betrokkenheid testpanel: focusgesprek hoorapparaten en ringleidingen

Veel senioren worden geconfronterd met de ontwikkeling van een auditieve beperking.
Tijdens een focusgesprek bevragen we hardhorige senioren, die al dan niet een hoorapparaat dragen, over de positieve en negatieve aspecten van hoorapparaten, hulpmiddelen en ringleidingen, en naar mogelijke suggesties ter verbetering van de bestaande apparaten.
Om het gesprek te bevorderen, krijgen de testpersonen afbeeldingen te zien van verschillende hulpmiddelen die gebruikt worden om hardhorendheid te compenseren.

Verder willen we de testpersonen laten kennis maken met nieuwste ontwikkelingen op vlak van hoortechnologie. Naast hoorapparaten zijn er een aantal hulpmiddelen beschikbaar die personen met een auditieve beperking meer comfort (kunnen) geven, ongeacht of de persoon een hoorapparaat draagt. Bv. een flits-of trilwekker, telefoon met extra versterking, systemen om makkelijker naar radio en televisie te luisteren ... Aan de participanten wordt opnieuw gevraagd naar de positieve en negatieve aspecten van deze hulpmiddelen, en naar mogelijke suggesties ter verbetering.

We bevragen ook of de mogelijkheden van een ringleiding voldoende gekend zijn, wat de positieve en negatieve aspecten zijn, en wat mogelijke opties ter verbetering zijn. Een ringleiding is een draadloos systeem dat ervoor zorgt dat gesprekken aan de balie, door de drager van een hoorapparaat of cochleair implantaat (CI), rechtstreeks in het hoortoestel/CI beluisterd kunnen worden. Zet het hoortoestel/CI op T-stand om gebruik te maken van een ringleiding.

Het focusgesprek wordt ondersteund door de zaakvoerder van 't Oorhuis.De senioren geven aan dat besturen en organisatoren een positief signaal kunnen geven door een ringleiding te voorzien op plaatsen waar veel senioren komen: aan balies, in een cultureel centrum, een bioscoopzaal of op evenementen. Goede communicatie over de aanwezigheid van een ringleiding is belangrijk. Als er ergens ringleiding aanwezig is, wordt dit met dit symbool aangeduid:

Slechthorenden geven aan dat ze op veel onbegrip stoten bij mensen die wel goed horen. Het bestuur kan een positief signaal geven door rekening te houden met slechthorenden en door zoveel mogelijk informatie ook visueel aan te bieden.

Aalst

Betrokkenheid testpanel: screening van de klantvriendelijkheid en de toegankelijkheid van de loketten door middel van "mystery visitors".

De verhuis naar het Administratief Centrum lijkt de uitgelezen kans om de dienstverlening en klantvriendelijkheid aan de loketten in het stadhuis van Aalst te bekijken. Het doel van de screening is drievoudig:

- Testen van de fysieke toegankelijkheid van de betrokken dienst;
- Testen van de kwaliteit van de dienstverlening en van de klantvriendelijkheid;
- Formuleren van aandachtspunten voor een verbeterde toegankelijkheid, dienstverlening en klantvriendelijkheid voor de nieuwe loketten in het Administratief Centrum.

Een screening door middel van "*mystery visitors*" is een handig hulpmiddel om de klantvriendelijkheid en toegankelijkheid van de balies in kaart te brengen. Niet om de betrokken personeelsleden te viseren, maar wel om te werken aan "*good practices*" die de dienstverlening kwalitatief verbeteren.

Mystery visitors zijn testpersonen die door het stadsbestuur op pad worden gestuurd om de dienstverlening aan de eigen loketten te testen zonder zich kenbaar te maken. De testpersonen zijn zowel mobiel als minder mobiel, sommigen hebben een auditieve of visuele beperking.

De balies van volgende diensten worden bezocht: onthaal, team (Cultuur, jeugd en) Senioren, team Samenleven (Sociale Zaken), dienst Burgerzaken - team Bevolking, team Wonen. Ook de Stedelijke bibliotheek en het Cultuurcentrum De Werf krijgen bezoek van de testpersonen.

Bij elke dienst worden de volgende aspecten onderzocht:

- De toegang: de signalisatie naar en in het gebouw, de toegankelijkheid van het gebouw, de route tot aan de dienst.
- De inrichting van het loket: de aanwezigheid van een zitmogelijkheid, de kwaliteit van de verlichting en de akoestiek, de aanwezigheid van auditieve hulpmiddelen en van een verlaagde balie, de mogelijkheid om een document op een comfortabele wijze in te vullen.
- De dienstverlening aan het loket: de kwaliteit van de communicatie, de respectvolle benadering van de senior, de wachttijd, de duidelijkheid, correctheid en volledigheid van de antwoorden.

Na het bezoek vullen de testpersonen een vragenlijst in.
Uit de bevraging blijkt dat senioren veel belang hechten aan de klantvriendelijkheid, nog meer dan aan de toegankelijkheid van het gebouw of de dienst.

Op basis van deze bevraging kunnen aandachtspunten geformuleerd worden om de dienstverlening te verbeteren. Het is aangewezen om later terug *mystery visitors* op pad te sturen, om op te volgen welke knelpunten werden weggewerkt.

4. VRIJETIJDSAANBOD EN EVENEMENTEN

De meeste ouderen wonen graag op hun huidige woonplaats, en hebben weinig tot geen zin om elders te wonen. Ouderen vinden het vooral belangrijk om dagelijkse activiteiten te kunnen uitvoeren.
De stad kan daaraan bijdragen door de hinderpalen in de openbare ruimte te verkleinen: een meer toegankelijke publieke ruimte, toegankelijke handelszaken en nadenken hoe het gebruik van verschillende vervoersmodaliteiten kan bijdragen tot een grotere mobiliteit.

Deelnemen aan activiteiten of evenementen in de stad of gemeente, met familie en vrienden zorgt dat ouderen actief blijven leven. Als het stadsbestuur vrijetijdsactiviteiten of evenementen aanbiedt, moeten deze toegankelijk en bereikbaar zijn voor alle burgers, ook mensen met een handicap, ouderen … Zo krijgen mensen met en zonder beperking gelijke kansen en kunnen ze elkaar ontmoeten.

De toegankelijkheid van het vrijetijdsaanbod en evenementen is vaak afhankelijk van de toegankelijkheid van het publiek domein en de gebouwen. Denk maar aan het volgen van een gidsbeurt doorheen de stad, boodschappen doen op de wekenlijkse markt, het beoefenen van sport in een sporthal, het bijwonen van een voorstelling in een cultuurcentrum, het bezoeken van een tentoonstelling in een museum …

Bij de screenings van dit vrijetijdsaanbod gaan we dan ook te werk zoals bij de screening van publiek domein en gebouwen.

Aalst

Toeristische screenings gebouwen

In het gebied Mijlbeek wordt het volgend toeristisch aanbod gescreend:

- Netwerk: Centrum voor hedendaagse kunst
- Brandweermuseum Aalst
- Ons Dagelijks Groen: een gemengd landbouwbedrijf met zorgboerderij
- Carnavalsmuseum - stedelijk museum ’t Gasthuys

Ook een goede en toegankelijke communicatie over deze activiteiten via een stads-magazine of een plaatselijke krant is belangrijk. Zo worden burgers, en vooral ouderen, op de hoogte gebracht van de activiteiten die plaatsvinden in hun eigen omgeving.

Aalst

Bevindingen uit het onderzoek naar ouderen die maatschappelijk geïsoleerd leven, door Leen Trommelmans, Odisee Hogeschool.

De meeste ouderen wonen graag op hun huidige woonplaats, en hebben weinig tot geen zin om elders te wonen. Ouderen vinden het vooral belangrijk om dagelijkse activiteiten te kunnen uitvoeren.

De stad kan daaraan bijdragen door de hinderpalen in de openbare ruimte te verkleinen: een meer toegankelijk publiek domein, toegankelijke handelszaken en nadenken hoe het gebruik van verschillende vervoersmodaliteiten kan bijdragen tot een grotere mobiliteit.

Naarmate de omstandigheden van de oudere meer precair worden (slechtere gezondheid, gevorderde leeftijd, lager inkomen, lagere opleiding) zijn ouderen minder geneigd om deel te nemen aan allerlei activiteiten. Personen die geconfronteerd worden met eenzaamheidsgevoelens hebben minder redenen om naar buiten te gaan omdat het aantal mogelijke bestemmingen en/of activiteiten afneemt. Deze groep ervaart het thuisblijven ook minder positief.

De activiteiten waar ouderen het liefst aan deelnemen zijn informele activiteiten zoals bezoeken aan familie en vrienden, winkelen, markt- en horecabezoek. De appetijt om deel te nemen aan georganiseerde activiteiten is kleiner, behalve voor activiteiten die georganiseerd worden door ouderenverenigingen en in mindere mate door de stad of gemeente.

Aalst

Betrokkenheid testpanel: screening toeristische wandeling

In samenwerking met de dienst Toerisme en erfgoed screent het testpanel een nieuwe begeleide wandeling met gids: de Daenswandeling. Een wandeling langs plaatsen in Aalst die belangrijk waren in het leven van priester Daens. Het testpanel bestaat uit mobiele senioren en rolstoelgebruikers.

’t Oorhuis voorziet mobiele ringleidingen tijdens de gidsbeurt. De senioren krijgen een ontvanger en de gids een microfoon.

Het doel van de screening is drievoudig:

- Testen van toegankelijkheid van het aanbod;
- Redenen achterhalen waarom senioren al dan niet deelnemen aan begeleide wandelingen;
- Achterhalen welke drempels senioren ervaren voor deelname.

Na de wandeling krijgen de testpersonen een vragenlijst, waarmee we proberen te achterhalen hoe senioren tegenover het aanbod staan van de dienst toerisme en erfgoed.

Redenen waarom senioren niet deelnemen aan begeleide wandelingen:

- Communicatie: niet op de hoogte van aanbod, angst om niet mobiel genoeg te zijn voor rondleiding.
- Zorg: rolstoelgebonden, visuele problemen, hulp nodig om lange afstand te stappen.
- Toegankelijkheid van het gebouw vb. museum.
- Toegankelijkheid van het openbaar domein vb. voetpaden hangen scheef, tegels liggen los ...
- Fysieke beperkingen: verminderde mobiliteit, visuele problemen, gehoorproblemen.

Waaraan hechten senioren belang bij deelname aan begeleide wandelingen:

- Rustpunten waar toiletten en drankgelegenheid aanwezig zijn;
- Rustmomenten tijdens wandeling;
- Een goede toegankelijkheid van de gebouwen;
- Een goede toegankelijkheid van het openbaar domein en aanwezigheid rustbanken;
- Openbare toiletten;
- Parking aan startplaats.

Aalst

Betrokkenheid testpanel: screening toeristische fietsroute

De dienst Toerisme en erfgoed verkoopt fietsknooppuntenkaarten van de stad Aalst voor de fietsers die graag zelf hun route uitstippelen en om op hun eigen tempo een zelf aantal gekozen kilometers te fietsen.

In samenwerking met de dienst Toerisme screent het testpanel een fietsroute die ze zelf hebben uitgestippeld met behulp van een fietsknooppuntenkaart. Het doel van de screening was tweevoudig:

- Testen gebruiksgemak fietsknooppuntenkaart (www.fietsnet.be);
- Testen toegankelijkheid fietspaden.

Een ambtenaar het team Senioren fietste mee. Tijdens de rit hebben de testpersonen speciale aandacht voor de toegankelijkheid van de fietspaden.

Na de fietstocht vullen ze een vragenlijst in. Volgende resultaten kwamen hier uit voort:

- Het gebruiksgemak van de fietsknooppuntenkaart: de testpersonen vinden de kaart begrijpbaar en makkelijk in gebruik, goed te gebruiken in combinatie met internet om een route uit te stippelen.

- De kwaliteit van de fietspaden: de testpersonen hebben vooral problemen met te smalle straten voor auto en fiets samen, te smalle fietspaden of gebrek eraan, gevaarlijk fietsen in éénrichtingsstraten, hoge drempel aan oversteekplaats.

Aalst

Betrokkenheid testpanel: screening wekelijkse markt

Een marktbezoek is een vrijetijdsbesteding die voor veel senioren belangrijk is: er is grote keuze aan verse producten, er zijn producten die je nergens anders vindt, contacten (al dan niet met leeftijdsgenoten) en gezelligheid. Daarom mag deze screening niet ontbreken.

Uit het testpanel wordt een selectie gemaakt van zowel mobiele als minder mobiele senioren.

Het doel van de screening is tweevoudig:

- achterhalen waarom senioren naar de markt gaan;
- de toegankelijkheid van de marktkramen uittesten.

Nadien vullen ze hierover een vragenlijst in. De testpersonen hechten vooral belang aan:

- Voldoende doorgang tussen de kramen: soms onveilig door kabels die op de grond liggen (zeker moeilijk voor rolstoelgebruikers en personen met een rollator), de stoeprand is niet goed zichtbaar tussen de kramen en dit zorgt voor een verhoogd valrisico.
- Een goede bedieningshoogte van de kramen: de bedieningstoog van veel kramen is te hoog zodat het moeilijk is om koopwaar aan te nemen en te betalen, vooral als je ouder bent is het moeilijk om je arm zo hoog te tillen.

Aalst

Betrokkenheid testpanel: focusgesprek evenementen

Voor de organisatie van evenementen is het voor een stadsbestuur belangrijk om de mening van de burgers te kennen. Tijdens een groepsgesprek bevragen we de mening van senioren over de belangrijkste evenementen in Aalst.

De focusgroep bestaat uit mobiele en minder mobiele senioren.

Om het gesprek te bevorderen krijgt het testpanel afbeeldingen te zien van verschillende evenementen. Per evenement peilen we naar de positieve en negatieve punten en wat de noden en wensen zijn.

Algemeen komen een aantal zaken terug:

- Gratis evenementen worden zeer positief onthaald.
- Er is een voorkeur voor laagdrempelige evenementen die voor heel de familie toegankelijk zijn.
- De gezelligheid en de vele contacten zijn belangrijke pluspunten om naar een evenement te gaan.
- Vandalisme en wildplassen worden als zeer storend ervaren

Noden, verwachtingen:

- De beschikbaarheid van toiletten (liever betalen en proper dan gratis en vuil).
- De beschikbaarheid van zitplaatsen.
- De mogelijkheid om iets te drinken.
- Een goede bereikbaarheid met het openbaar vervoer of de wagen, of de aanwezigheid van een bewaakte fietsenstalling.

Stap 4

De toegankelijkheid verbeteren

Op basis van de resultaten van de screenings maken we een actieplan op met concrete acties en aanbevelingen op korte-, middellange - en lange termijn. Op die manier koppelen we aan de knelpunten concrete acties en maatregelen om de publieke ruimte, gebouwen en de dienstverlening te optimaliseren en in te zetten op een leeftijdsvriendelijke stad.

De stad/gemeente engageert zich om maatregelen maximaal binnen de overeengekomen termijn uit te voeren en de middelen hiervoor te voorzien in de reguliere werking.

Met de verschillende diensten van de stad Aalst wordt nagegaan op welke manier de verschillende acties kunnen uitgevoerd of ingepland worden. De acties die op korte termijn zijn afgebakend, worden ook binnen de projectduur uitgevoerd of uitgetest.

1. PUBLIEK DOMEIN

1.1 Begeleidingstraject toegankelijkheid

Bij een begeleidingstraject toegankelijkheid voor het publiek domein wordt er, na het in kaart brengen van de bestaande situatie door een screening van het publiek domein, een monitoringstabel opgemaakt voor de technische diensten. Dit is een overzichtelijk schema, waarop alle knelpunten per thema en per locatie kunnen worden teruggevonden. Deze tabel vormt een handig werkinstrument om de werken op te volgen.

Het vormt tevens de basis voor een later actieplan voor de verbetering van de toegankelijkheid binnen het projectgebied, om zo op termijn het publiek domein op het afgesproken ambitieniveau te tillen.

1.1.1 Monitoringtabel

Er zijn steeds een aantal knelpunten die regelmatig terugkeren. Dit illustreert onmiddellijk ook één van de voordelen van een monitoringsinstrument: registreren, analyseren en leren! Met deze resultaten kan de stad/gemeente dezelfde fouten (in afmetingen, keuze materialen, keuze oplossing, ...) in de toekomst vermijden.

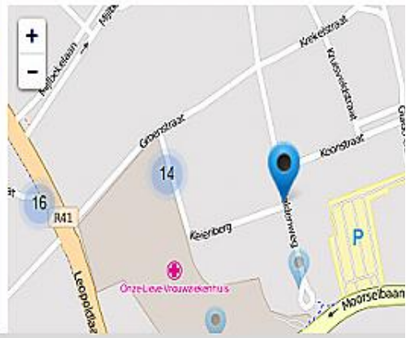
Bij alle (her)inrichtingsprojecten kan op basis van de monitoringtabel worden nagegaan welke knelpunten op vlak van toegankelijkheid moeten worden gecorrigeerd. Op basis van de toegankelijkheidsscreening en de analyse, worden een aantal aanbevelingen naar voor geschoven, bv. over de ondergrond, drempels, aangepaste parkeerplaatsen, voorziening voor blinden ...

Bepaalde knelpunten kunnen ook thematisch aangepakt worden: bv. de toegankelijkheid van alle bushalten in de stad, alle voorzieningen voor blinden in een bepaald gebied ... Dit wordt bepaald in overleg met de betrokken diensten en na afronding van de screening.

Aalst

Toepassing monitoringstabel in Aaslt

Hieronder tonen we het principe van de monitoringstabel aan de hand van één van de onderzochte knelpunten in Mijlbeek, Aalst.



Wat	
Categorie : Omschrijving :	Drempels Geen drempelloze oversteken: niet langs zijstraat e niet naar zijstraat
In samenspraak met de technische dienst vooropgestelde oplossing	Voorzie minimaal stoeprandverlagingen, ook aan d overzijde van de zijstraat inclusief parkeerverbod t.h.v. de stoeprandverlagingen. Bij voorkeur trottoiruitstulpingen voorzien om obstructie door geparkeerde auto's uit te sluiten en zichtbaarheid en oversteekbaarheid te verbeteren.
Thematische aanpak	Drempelloze looproute
Wie	
Eigenaar/beheerder	Stad Aalst
Betrokken externe partijen	/
Hoe	
▪ Zit oplossing vervat in geplande werken?	Nee
▪ In eigen beheer of aanbesteding?	Klein werk met aannemer (raamcontract)
Vergunningsplichtig	Nee
Prioriteit	1 op schaal van 1-5, waarbij 1 hoog, 5 laag
Haalbaarheid	2 op schaal van 1-5, waarbij 1 hoog, 5 laag
Wanneer	
Uitvoeringstermijn onder invloed van haalbaarheids- en prioriteitswaarde	korte termijn (KT): 0 – 2 jaar;

Waar
Dit geeft aan waar het knelpunt zich bevindt aan de hand van een foto, adres of kruising en de geo-coördinaten.

Veel steden en gemeenten werken met een geografisch informatiesysteem (GIS). GIS is een informatiesysteem waarmee (ruimtelijke) gegevens of informatie over geografische objecten kunnen worden opgeslagen, beheerd, bewerkt, geanalyseerd, geïntegreerd en gepresenteerd. Het gebruik van geo-coordinaten maakt een GIS-koppeling eenvoudig. Met de implementatie van de resultaten in het GIS van een stad, is de informatie beschikbaar voor alle betrokken diensten.

Wat
Door het knelpunt te categoriseren, kunnen we eenvoudig een bundeling van gelijksoortige knelpunten verkrijgen. Dit is interessant als beleidsinformatie, maar is ook handig om knelpunten thematisch aan te pakken. Bijvoorbeeld: de gemeente maakt in een bepaalde zone alle oversteekplaatsen drempelloos.
Het knelpunt wordt omschreven. De toegankelijkheidsexpert, die de nulmeting uitvoert, doet ook een voorstel om dit probleem aan te pakken. Dit voorstel wordt samen met een vertegenwoordiging van de technische dienst besproken en op maat uitgewerkt.

Wie
De eigenaar of beheerder is meestal de gemeente of het Agentschap Wegen en Verkeer (AWV), maar soms zijn er ook externe betrokkenen zoals bijvoorbeeld nutsmaatschappijen, De Lijn, eigenaars van aanliggende percelen ...

Hoe
In samenspraak met de vertegenwoordiging van de technische dienst, wordt verder ingegaan op de uitvoering van de werken. Knelpunten die al op de planning staan voor een heraanleg, zijn het eenvoudigst op te lossen. Paaltjes die verplaatst of verwijderd moeten worden, zijn ook makelijk op te lossen.

Voor het wegwerken van andere knelpunten is er vaak meer nodig. Daarom wordt per knelpunt aangegeven of er externe instanties betrokken zijn, of er een aanbesteding nodig is en of het knelpunt in eigen beheer of niet kan worden opgelost. Uit deze input volgt een waarde voor de haalbaarheid op een schaal van 1-5 die aangeeft hoe eenvoudig het knelpunt weg te werken is in verhouding met de overige knelpunten. Een knelpunt met een haalbaarheid 1 is eenvoudig, zoals bijvoorbeeld het verplaatsen van een verkeersbord door de eigen diensten. Een haalbaarheidswaarde van 5 staat voor een complex project, zoals een complete heraanleg.

In overleg bepalen we de uitvoeringstermijn voor het wegwerken van het knelpunt. Hierbij wordt ook rekening gehouden met de prioriteit die de gebruikers geven aan het wegwerken van het knelpunt.

1.1.2 Actieplan

Op basis van de monitoringtabel wordt het actieplan (voor het volgende jaar) in overleg met de betrokken diensten opgemaakt. Hierbij kan de stad of gemeente zelf zijn focus leggen: vb. werken die kunnen worden opgenomen in reeds voorziene projecten, knelpunten die met een beperkt budget verholpen kunnen worden, knelpunten met een hoge prioriteit waarvoor budget wordt vrijgemaakt ... Het actieplan wordt aan het schepencollege voorgelegd ter goedkeuring.

Aalst

Verbeteringen aan het publiek domein in Mijlbeek

Eén van de knelpunten in Mijlbeek was het voetpad in de Langestraat dat er door slijtage en de opstoot van boomwortels oneffen en slordig bij lag.

Het ouderenpanel schatte de prioriteit om dit knelpunt weg te werken hoog in en volgens de technische dienst zijn de verbeteringswerken voor dit knelpunt goed haalbaar.

De verbeteringswerken werden daarom op zeer korte termijn uitgevoerd.

VOOR

NA

2. GEBOUWEN

Een screening van een bestaand gebouw resulteert steeds in een actieplan (Toevla) voor de eigenaar.

Omgaan met toegankelijkheid van nieuwe gebouwen of verbouwingen betekent vanaf de start aandacht besteden aan het bereiken van minimale kwaliteitsnormen. Dit betekent onder andere rekening houden met de regelgeving toegankelijkheid, maar vooral de toepassing van een ontwerpfilosofie met oog voor ergonomie en gebruikscomfort: Universal Design.

2.1 Actieplan Toevla

Een toegankelijkheidsadviseur van Inter kan een objectieve screening van een bestaand gebouw uitvoeren op basis van Toevla. Na de screening krijgt de eigenaar of uitbater van het gebouw een rapport met de toegankelijkheidsinformatie over het gebouw. De toegankelijkheidsadviseur bespreekt het rapport met de eigenaar. Dit rapport toont aan waar de knelpunten zich situeren maar formuleert ook een concreet actieplan op drie niveaus: eenvoudige ingrepen, ingrepen in functie van de inrichting en structurele ingrepen.

Het grote voordeel van een bespreking met de eigenaar is dat de toegankelijkheidsadviseur de mogelijkheden tot verbetering kan toelichten. Er kan tevens ingegaan worden op vragen en de eventuele haalbaarheid om de locatie integraal toegankelijk te maken.

Meer info?
www.toegankelijkvlaanderen.be of www.toevla.be.

Concrete gedetailleerde oplossingen op maat gaan een stap verder en volgen in een begeleidingstraject toegankelijkheid.

2.2 Controle bouwaanvraag

De Vlaamse stedenbouwkundige verordening toegankelijkheid (www.toegankelijkgebouw.be/regelgeving) moet bij een stedenbouwkundige vergunningsaanvraag of -melding worden afgetoetst. Dit is een basis om te komen tot een toegankelijk gebouw.

Om zeker te zijn dat een gebouw aan de normen van de verordening toegankelijkheid voldoet, kan de stedenbouwkundig ambtenaar een “advies bij bouwaanvraag” inwinnen bij Inter. In dit advies worden alle wettelijke voorschriften, op basis van de op plan afleesbare elementen, in de vergunningsfase bekeken.

2.3 Begeleidingstraject toegankelijkheid

Integrale toegankelijkheid is meer dan toegankelijkheid voor rolstoelgebruikers. Het doel is het optimaliseren van het gebruikscomfort van een gebouw, een omgeving of een project, zodat iedereen deze op een ergonomische, gelijkwaardige en zelfstandige manier kan gebruiken. De principes van Universal Design staan hierbij centraal: mensgericht ontwerpen staat centraal om te komen tot een project dat niet alleen toegankelijk is voor iedereen maar ook esthetisch verantwoord is.

In een begeleidingstraject toegankelijkheid wordt zoveel mogelijk aangesloten op de verschillende stappen van het ontwerp- en bouwproces. Toegankelijkheid en gebruikscomfort worden net gerealiseerd door een implementatie ervan in verschillende fasen van het bouwproces. Het volstaat niet om éénmalig de criteria te toetsen aan het ontwerp. Hoe sneller een begeleidingstraject opgestart wordt, hoe meer de oplossingen “Universal Design” zijn en integrale toegankelijkheid op een mooie wijze kan worden geïntegreerd.

Een begeleidingstraject gaat ook verder dan enkel de wettelijke minima van de regelgeving toegankelijkheid. Normen worden daarom aangevuld met aanbevelingen op maat van het type project, de functies die voorzien worden en de projectspecifieke ambities. Door nauw samen te werken en in overleg te treden met zowel architect, opdrachtgever als uitvoerder kan er een wisselwerking ontstaan met een toegankelijkheidsexpert om het ontwerp en de uitvoering goed vorm te geven.

Aalst

Advies Administratief Centrum

Inter geeft advies bij de inrichting van het Administratief Centrum van Aalst.

In een eerste vergadering worden de knelpunten met de architect en de projectmanager van AG Stadsontwikkeling Aalst besproken. Nadien gebeurden een aantal aanpassingen en op de aangepaste plannen werd een adviesrapport opgemaakt.

In dit project was de structuur van het gebouw al gerealiseerd en was het project al te ver geëvolueerd om een integraal toegankelijk gebouw te realiseren. Vandaar dat een begeleidingstraject toegankelijkheid best zo vroeg mogelijk en liefst vanaf de conceptfase wordt opgestart.

Aalst

Betrokkenheid testpanel: screening van een “testbalie”

Bij de inrichting van het Nieuw Administratief Centrum toetsen we de toegankelijkheid van de balies af bij het testpanel en met de loketmedewerkers door een proefopstelling te voorzien. Zo kan er een screening in levensechte omstandigheden gebeuren. Het vooraf uittesten van een proefopstelling heeft als voordeel dat de definitieve plannen nog aangepast kunnen worden.

Voor de proefopstelling wordt er gekozen voor een zitbalie. De diensten waarvan senioren het meeste gebruik van maken, beschikken doorgaans over dit type balie.

Het testpanel bestaat uit mobiele en minder mobiele senioren, waaronder een rolstoelgebruiker. Zij gaan na of deze beantwoordt aan hun comforteisen, zoals de onderrijdbaarheid van de balie door rolstoelgebruikers. Het personeel van de dienst Loketbeheer van de stad evalueert de testbalie vanuit het standpunt van de baliemedewerker.

Na de test worden 4 zaken bevraagd bij het testpanel:
- de vormgeving balie en stoel (afgeronde hoeken, zitcomfort ...);
- de afmetingen (hoogte, diepte, breedte);
- de manoeuvreerruimte voor de balie (rolstoel, kinderbuggy ...);
- de wanden tussen balies in functie van akoestiek, privacy.

De belangrijkste bezorgheden voor senioren zijn:
- de kwaliteit van de stoelen: comfortabel, met voldoende hoge rugleuning, voorzien van armleuningen
- voldoende lichtinval op plaatsen waar een document moet worden ingevuld
- voldoende beenruimte
- voldoende wachtruimte
- voldoende privacy

De belangrijkste zaken voor het personeel zijn:
- de ergonomie en het comfort van het meubilair;
- voldoende werkruimte;
- voldoende privacy;
- contact met andere baliemedewerkers mogelijk maken.

Op basis van de resultaten van de testopstelling van de zitbalie worden aanpassingen doorgevoerd.

3. DIENSTVERLENING

Een klantvriendelijke dienstverlening is belangrijk voor elk openbaar bestuur.

Om de dienstverlening te verbeteren zijn er volgende aandachtspunten:
- Toegankelijkheid van communicatie en communicatie over toegankelijkheid
- Aandacht voor verschillende specifieke doelgroepen.
- Opleiding klantvriendelijk onthaal voor personen met een beperking.

3.1 Toegankelijkheid van communicatie en communicatie over toegankelijkheid

Als overheidsniveau dat het dichtst bij de burger staat, besteden steeds meer gemeentebesturen de nodige aandacht aan de toegankelijkheid van communicatie.

Het is belangrijk dat gemeentebesturen aandacht besteden aan een divers publiek bij het uitwerken van verschillende informatiedragers en dit ook kenbaar maken.

- Toegankelijkheid van gemeentelijke website(s) voor verschillende doelgroepen (bv. blinden en slechtzienden).
  - o Inter werkt samen met en verwijst door naar AnySurfer (www.anysurfer.be). Toegankelijkheid is belangrijk in de fysieke wereld, maar zeker zo belangrijk is de toegankelijkheid van digitale informatie. Personen met een beperking gebruiken smartphones en computers, de inhoud van websites moet daarom ook voor hen toegankelijk zijn. Websites die toegankelijk zijn voor personen met een beperking beantwoorden ook aan de principes van goed modern webdesign en goede documentopmaak. Zij zijn geschikt voor de beeldschermen van smartphones en tablets, bruikbaar in iedere webbrowser en scoren beter in de resultaten van zoekmachines. Toegankelijke websites en documenten helpen dus alle bezoekers/lezers.
- Gebruik van klare taal in documenten, reglementen, gemeentelijk infoblad ...
- Duidelijke bewegwijzering en signalisatie in de stad, in gebouwen, bij evenementen ...
  - o Bij een publiek gebouw is het in eerste instantie van belang dat het logisch ontworpen is, zodat je intuïtief en automatisch de goede richting uitgaat (bv. onthaalbalie in looplijn). Hoe logischer het gebouw in elkaar zit, hoe minder bewegwijzering nodig is.
- Geef correcte informatie over toegankelijkheid.
  - o De normen die Inter hanteert bij het screenen, garanderen een correct en betrouwbaar resultaat dat kan gebruikt worden in de communicatie over toegankelijkheid. Vb. www.toevla.be over de toegankelijkheid van publieke gebouwen.

3.2 Aandacht voor verschillende specifieke doelgroepen

Toegankelijkheid is niet enkel voor een rolstoelgebruiker. Een gebouw of omgeving moet vandaag meer dan ooit een antwoord kunnen bieden op de verschillende noden en behoeften van een grote groep gebruikers. Dit is het principe van Universal Design.

3.3 Opleiding klantvriendelijk onthaal van personen met een handicap

Voor het baliepersoneel van verschillende diensten (receptie, loketfunctie, balie in CC, bibliotheek ...) lijkt een klantvriendelijk onthaal van gasten en bezoekers wellicht een evidentie. Maar hoe doe je dat als je een persoon met een beperking helpt?

- Hoe laat je een blinde persoon zijn handtekening plaatsen op het juiste formulier?
- Hoe leg je de weg naar het museum uit aan een dove persoon?
- Hoe moet een rolstoelgebruiker betalen aan de balie?
- Hoe ga jij om met mensen met een beperking?
- ...

Een kant-en-klare handleiding bestaat niet, maar in een opleiding "klantvriendelijk onthaal van personen met een beperking" worden een aantal handige en bruikbare tips meegegeven. Deze opleiding kan door Inter gegeven worden.

Je krijgt er achtergrondinformatie, en er is ruimte voor interactie, ervaringsuitwisseling en praktische oefeningen. Je komt ook in contact met ervaringsdeskundigen: personen met een beperking waar je onbeperkt vragen kan aan stellen.

4. VRIJETIJDSAANBOD EN EVENEMENTEN

Om de toegankelijkheid van het vrijetijdsaanbod en evenementen te verbeteren is het een zaak om voor nieuwe gebouwen, bij verbouwingen of bij de (her)aanleg van publiek domein (stad als toeristische trekpleister), ervoor te zorgen dat de regelgeving toegankelijkheid gecontroleerd wordt bij de bouwaanvraag en dat er optimaal een integraal begeleidingstraject wordt gevolgd (zie deel gebouwen).

Ook bij het organiseren van een evenement op een bestaande locatie, kan een begeleiding door de Inter- eventwerking ervoor zorgen dat al het mogelijke wordt gedaan om de toegankelijk te realiseren.

4.1 Begeleiding events

Voorafgaand aan het evenement gebeuren er een aantal zaken om te kijken hoe het evenement toegankelijk(er) gemaakt kan worden.

In een eerste overlegmoment kijken we welke inspanningen de organisatie al levert om zijn evenement toegankelijk te maken. We kijken wat de samenwerking kan inhouden en wat de organisator van Inter kan verwachten.

Een evenement is vaak tijdelijk (1 of meerdere dagen) en wordt vaak op korte termijn georganiseerd. Daarom geeft Inter in het eerste overleg vaak bijkomend toegankelijkheidstips (= wat kan de organisator doen om het evenement zo optimaal mogelijk toegankelijk te maken voor bezoekers met een beperking) en gebeurt er een beperkte doorlichting van de (toegankelijkheids)plannen. Dit kan gaan over de toegankelijkheid van de locatie maar ook over de dienstverlening zoals het inschakelen van vrijwilligers, Tolken Vlaamse Gebarentaal, beeldenfluisteraars ... of het voorzien van audiobeschrijving, een blindentribune ...
Er wordt ook gekeken naar de communicatie die er gevoerd wordt over de toegankelijkheidsinspanningen.

Aalst

Seniorenbeurs

Het stadsbestuur van Aalst organiseert een Seniorenbeurs in de Florahallen te Aalst. De stad wil de 50-plusser laten kennismaken met alle aspecten van het leven van de senior: vrije tijd, wonen, mobiliteit, zorg, technologie, voeding, lichaamsbeweging enz. Iedere bezoeker ontvangt een praktische themagids.

Inter geeft advies over de toegankelijkheid van dit evenement.

Zo wordt er een alternatieve toegang voorzien voor iedereen omdat de gewone toegang ontoegankelijk is. Aangepaste parkeerplaatsen worden vlak bij de toegang voorzien.

Op een dergelijke beurs is vooral de dienstverlening en het klantvriendelijk onthaal belangrijk.

Ook voor slechthorenden zijn er voorzieningen getroffen:
- Er is een soundshuttle aanwezig aan de balie
- De twee ruimtes waar lezingen gehouden worden voorzien van een ringleiding

Na het in kaart brengen van de inspanningen die de organisatie al levert, heeft Inter meer zicht op de vraag van de organisator bij het toegankelijk maken van een evenement. Zo kan er een inschatting worden gemaakt van de uren en eventueel de kostprijs van materialen (ringleiding, voelstoelen, headsets audiobeschrijving, CM-1 apparaatjes, hellende vlakken, verzorgingsmateriaal ...) die gehuurd kunnen worden. De organisator krijgt een offerte op maat en heeft de keuze hier al dan niet op in te gaan.

Indien de organisator op de offerte ingaat, worden verdere afspraken gemaakt en ondersteunt Inter hen bij de uitwerking ervan:
- Er gebeurt een uitgebreid toegankelijkheidsadvies op maat van het evenement: afgestemd op de verwachtingen en noden van de organisator en de gebruikers. Er gebeurt een algemene opvolging in de periode voorafgaand aan het evenement.
- Ook een goede communicatie over de toegankelijkheidsinspanningen is essentieel. Inter maakt vooraf de toegankelijkheidsinspanningen bekend op de website van Intro vzw en op Uit in Vlaanderen.
- Personen met een handicap of anderen die vragen hebben over de toegankelijkheid van het evenement (inclusief het eventueel vooraf bezorgen van toelatingen/ doorlaatbewijzen om gebruik te kunnen maken van faciliteiten), kunnen hiervoor terecht bij Inter.
- Een groot evenement, vraagt vaak vrijwilligers. Vrijwilligers kunnen op het evenement ingezet worden om het onthaal te verzorgen van bezoekers met een handicap en assistentie te bieden waar nodig. Inter helpt met het rekruteren, vormen en briefen van de vrijwilligers.

Tijdens het evenement:

- Wordt er ondersteuning en advies geboden bij de opbouw van de toegankelijkheidsfaciliteiten. Vb: klaarmaken en/of plaatsen materialen (bv. Pictogrammen/signalisatie), plaatsing ringleiding, advies implementatie faciliteiten ...
- Gebeurt er een algemene coördinatie/opvolging van de toegankelijkheidsinspanningen op en tijdens het evenement.
- Doen we de algemene coördinatie van de camping voor mensen met een handicap: voorbereiding materialen en verzorgingsruimte, opvolgen vragen kampeerders met een handicap, toezien op correct gebruik ...
- Coördineren we de Inter-vrijwilligers: aansturen van het assistentie-team ter plaatse.
- Kan er een specifieke dienstverlening geboden worden zoals :
  - Audiobeschrijving
  - Blindentribune
  - Beeldenfluisteraars
  - Tolken Vlaamse Gebarentaal

Tijdens het evenement gebeurt er een doorlichting van de toegankelijkheid. Dit is een uitgebreid toegankelijkheidsonderzoek van het evenement.

Na afloop van het evenement wordt een verslag gemaakt van de de doorlichting tijdens het evenement. Deze wordt aan de organisator bezorgd na afloop en met hem besproken.

Meer info?
www.intro-events.be

Aalst

Aalst Carnaval
Samen met Stad Aalst maakt de Inter event-werking Aalst Carnaval al sinds 2008 toegankelijk voor personen met een handicap.

De stad voorziet tijdens de stoet een overdekt rolstoelpodium en er is een toegankelijk toilet aanwezig. Er is plaats voor 30 mensen met een beperking (gratis voor gebruiker + 1 begeleider).

Wie assistentie nodig heeft ter plaatse kan beroep doen op Inter-vrijwilligers.

Stap 5

Verankeren in de werking

De bedoeling van een “leeftijdsvriendelijke toets” is dat de bevindingen hiervan worden toegepast in de verschillende beleidsdomeinen en deel gaan uitmaken van de reguliere werking van het stadsbestuur en haar diensten.

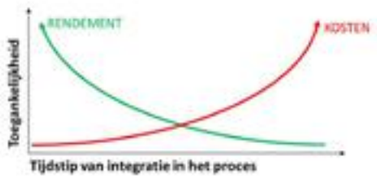
De opmaak van een meerjarenplan en bijhorende beleids- en beheerscyclus is een uitdagende opdracht voor elke stad of gemeente. Het gevaar is reëel dat het thema toegankelijkheid verdwijnt in het geheel. Daarom de aanbeveling om van toegankelijkheid een belangrijke beleidsdoelstelling te maken, al dan niet prioritair.

Daarnaast is toegankelijkheid een transversaal thema:
- als een eigen beleidsdoelstelling.
- gekoppeld aan andere beleidsdoelstellingen (met eigen actieplan), terug te vinden in de verschillende beleidsdomeinen en de daaraan gekoppelde beleidsvelden en -items.

Bij elke beleidsactie dient toegankelijkheid afgetoetst te worden en moeten er specifieke acties rond toegankelijkheid worden uitgewerkt. De (financiële) investering in dit thema rendeert op termijn. Vooruitdenken over toegankelijkheid werkt kostenbesparend in de toekomst.

Hoe vroeger een bestuur, architect, ontwerper ... toegankelijkheid als voorwaarde meeneemt in een ontwerp, hoe lager de kostprijs en hoe hoger de kwaliteit.

Te laat aandacht besteden aan de toegankelijkheid, of na uitvoering of afwerking knelpunten oplossen, maakt de aanpassing minder kwaliteitsvol en geïntegreerd. Ook zal hierdoor de kostprijs van de nodige ingrepen hoger zijn dan wanneer toegankelijkheid van bij de start werd meegenomen. Het is bijvoorbeeld een veel betere oplossing om geen niveauverschil tussen het gelijkvloers van een gebouw en het straatniveau te hebben, dan later in het ontwerp een helling toe te voegen, zelfs al voldoet deze aan alle geldende normen en regelgeving.



Aalst

Deze methodiek voor een leeftijdsvriendelijk Aalst zorgt ervoor dat de verschillende stadsdiensten beter bewust worden van de noden en verzuchtingen van de doelgroep ouderen, maar ook algemeen over de toegankelijkheid. Deze verhoogde aandacht voor toegankelijkheid kan in de verschillende beleidsdomeinen (toerisme, sport, cultuur, mobiliteit, openbare werken, evenementen, communicatie, sociale zaken ...) worden toegepast zodat het ook structureel ingebed geraakt in de dagelijkse werking van de verschillende stadsdiensten.

Dit toont het engagement om toegankelijkheid structureel aan te pakken en een preventief beleid te voeren.

Een principiële beleidskeuze voor toegankelijkheid getuigt van een hedendaagse visie op:
- een duurzame ontwikkeling van het gemeentelijk grondgebied, zowel wat patrimonium als openbare ruimte betreft.
- een communicatiebeleid waarbij integrale toegankelijkheid een belangrijke basiskwaliteit vormt.

Toegankelijkheid als onderdeel van een gelijkekansenbeleid is een thema dat belangrijk is voor een ruime doelgroep. Het creëren van gelijke kansen voor iedereen is een opdracht voor elke schepen binnen het bestuur. Dit houdt belangrijke consequenties in. De intentie om aan toegankelijkheid te werken moet leiden tot concrete inspanningen en resultaten. Het betekent dat binnen elk beleidsdomein is bepaald waar toegankelijkheid van toepassing is en het beleid hierop afgestemd wordt. Dit vraagt een investering in het thema, personeel en middelen.

1. Integreren in processen

Werken aan toegankelijkheid start met een omgevings-/toegankelijkheidsanalyse van de bestaande toestand. Hierbij worden waar nodig de noden en behoeften in kaart gebracht en meten we de toegankelijkheid van de bestaande situatie.

Aalst

Binnen de “Integrale ouderentoets” doen we een screening van zowel de infrastructuur als de totale dienstverlening van het (stads) bestuur om de toegankelijkheid in kaart te brengen. Dit is nog nergens gebeurd in Vlaanderen.

Een volledig gebied is gescreend, wat betekent dat de focus niet enkel ligt op de knelpunten die de toegankelijkheid belemmeren, maar dat ook de goede voorbeelden van de stad of gemeente in de verf worden gezet. Zowel van de knelpunten als van de good-practices kan een stad of gemeente leren en hiermee rekening houden in de toekomst.

Om de implementatie van de toegankelijkheid te bewerkstellingen en te optimaliseren, kiest een stad of gemeente bij voorkeur voor een masterplan toegankelijkheid. In deze beleidsnota bundelt de stad/gemeente haar ambities en kan het beleid haar prioriteiten bepalen, rekening houdend met:
- Resultaat behoeftenanalyse, belangrijke knelpunten
- Geplande werken
- Toekomstplannen, latere aansluiting op een groter geheel
- Budgettaire ruimte
- Concentratie van bezoekers
- Patronen in het leefgedrag van de inwoners
- Inrichting woonzorgzones
- Locatie belangrijke gemeentelijke functies + omgeving
- Mobiliteit, zoals bijvoorbeeld de aanwezigheid toegankelijke haltes openbaar vervoer
- Opportuniteiten, zoals bijvoorbeeld werken door derden aan nutsvoorzieningen

Nadien kunnen verbetertraject(en) worden uitgetekend.

De minimumambitie is dat het bestuur bij alle nieuwe projecten (gebouwen, evenementen, vrijetijdsaanbod ...) en ingrepen in het publiek domein maximale aandacht besteedt aan toegankelijkheid en de principes van Universal Design.

Het toegankelijkheidsbeleid bestaat uit acties met een specifiek toegankelijkheidsthema, maar het zwaartepunt van het beleid moet naar de implementatie van het toegankelijkheidsdenken gaan in de bestaande gemeentelijke werkprocessen.

In deze processen moeten schakels worden ingebouwd, waarin de bruikbaarheid voor een zo divers mogelijke gebruikersgroep wordt afgetoetst. Op deze momenten in het proces moet worden nagegaan of er maximaal is rekening gehouden met het gebruikscomfort voor alle gebruikers, inclusief personen met een beperking en ouderen. Hierbij kan het gaan over materiële zaken, maar ook over verbeteringen van het proces zelf.

Toegankelijkheid moet een aandachtspunt zijn in de hele gemeentelijke werking. In een aantal belangrijke domeinen zou er zeker aandacht voor toegankelijkheid moeten zijn:

- Ruimtelijke ordening, planning
- Nieuwe gebouwen, verbouwingen, (her) aanleg publiek domein ...
- Beheer en onderhoud patrimonium en publiek domein
- Vergunningen, gemeentelijke reglementenen handhaving
- Opleidingsaanbod
- Organisatie evenementen
- ...

1.1 Nieuwe projecten: (her)aanleg van publiek domein, nieuwe gebouwen, verbouwingen ...)

Het is belangrijk om in een vroeg stadium van het ontwerpproces van gebouwen (conceptfase) of bij het planproces voor de aanleg of heraanleg van publiek domein toegankelijkheidseisen in te brengen.
Hierbij wordt bij voorkeur zoveel als mogelijk uitgegaan van integrale toegankelijkheid.

Richtlijnen en regelgeving
Nieuwe projecten van publiek domein moeten op planniveau aan dezelfde toegankelijkheidscriteria worden afgetoetst als de screening van het bestaande publiek domein. Deze criteria zijn vervat in:

- Het DOD principe, een bundeling van de belangrijkste principes uit het 'Vademecum Toegankelijk Publiek Domein'.
- 'Vademecum Toegankelijk Publiek Domein', een handboek dat door de Vlaamse overheid als richtlijn wordt gehanteerd. Hierin vind je ook gedetailleerde informatie over o.a. looproutes, openbaar vervoerhalten, aangepaste parkeerplaatsen, toegankelijke oversteekplaatsen (inclusief geleidelijnen), hellingsbanen en buitentrappen, toegankelijk straatmeubilair (o.a. rustplaatsen) ...
- Het wenkenblad 'Toegankelijkheid van het publiek domein' geeft een bondige en toegankelijke samenvatting van verschillende aspecten.

Meer info?
www.toegankelijkeomgeving.be, ook voor goede voorbeelden.

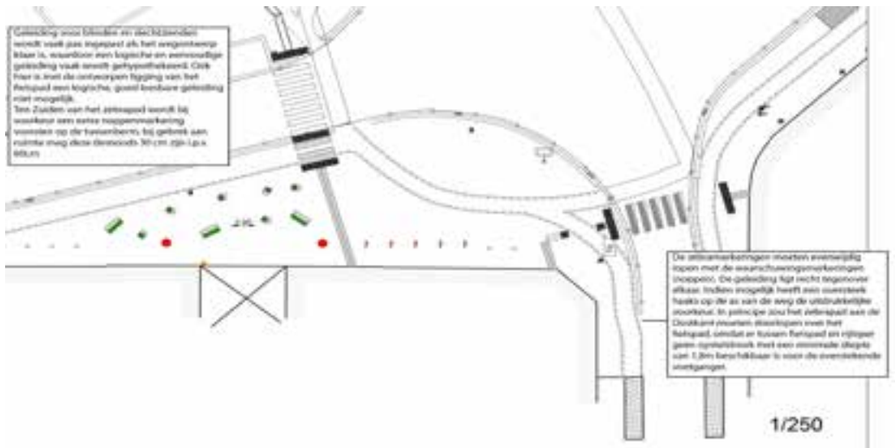
Bij nieuwe projecten of renovaties van publieke gebouwen is het belangrijk dat de 'Vlaamse stedenbouwkundige verordening toegankelijkheid van publieke gebouwen' toegepast wordt. De toepassing van de Vlaamse stedenbouwkundige verordening biedt echter geen garantie op een integraal toegankelijk gebouw. Deze regelgeving legt enkel normen op voor de op plan afleesbare elementen. Heel wat meer aspecten zoals goede afwerkingsdetailleringen en de inrichting van gebouwen bepalen mee de toegankelijkheid voor iedereen.

Meer info over de regelgeving, inclusief ontwerprichtlijnen?
www.toegankelijkgebouw.be.

Voor een echte garantie op een integraal toegankelijk gebouw, volg je bij voorkeur een begeleidingstraject. Een adviseur toegankelijkheid gaat dan van bij het concept tot en met de uitvoering mee op zoek naar de beste oplossing om tot een integraal toegankelijk gebouw te komen.

Begeleidingstraject toegankelijkheid
Bij nieuwe projecten (inrichting en herinrichting) van publiek domein en/of publiek toegankelijke gebouwen wordt heel wat informatie als randvoorwaarde aan de ontwerpers meegegeven.

Daarnaast is het raadzaam om bij de uitwerking van de plannen het toegankelijkheidsaspect door middel van een toegankelijkheidsadvies te laten aftoetsen. Een toegankelijkheidsexpert van Inter lokaliseert de pijnpunten voor het gebruik door alle mogelijke doelgroepen in het ontwerp en geeft aan waarom. Hij kan vaak ook al verbetersuggesties geven. Het is aangewezen om de advisering al op te starten in de conceptfase of voorontwerpfase. Op dat moment kunnen de plannen immers makkelijk worden bijgestuurd en kunnen ad hoc oplossingen worden voorkomen. Na de uitvoering van de werken wordt een eindcontrole uitgevoerd.



Opvolging uitvoering werken
Toegankelijkheid is vaak een kwestie van juiste detaillering. Deze kan bij de uitvoering van de werken nogal eens vlug over het hoofd worden gezien. Bij de begeleiding van de uitvoering van de werken wordt daarom bijzondere aandacht besteed aan de correcte uitvoering van de toegankelijkheidsgebonden uitvoeringsdetails. Ook na de ingebruikname is het wenselijk om het gebruik van de publieke ruimte nog enige tijd op te volgen en na te gaan of het voldoet voor het publiek en eventuele specifieke gebruikers.

1.2 Het beheer en onderhoud van publiek domein en gebouwen

Goed beheer en onderhoud van het voetgangersgebied en -voorzieningen draagt bij aan de permanente toegankelijkheid ervan. Het start al bij de opmaak van een onderhoudsvriendelijk ontwerp en de correcte uitvoering ervan. Nadien is een regelmatige controle en een vlot herstel van knelpunten bv. loopoppervlak noodzakelijk. Ook kan bv. door snoeiwerken de vrije doorgangsbreedte en hoogte worden vrijgehouden, kunnen er goede afspraken worden gemaakt met nutsbedrijven …

Schenk tijdens de bouwwerven zelf de nodige aandacht aan de toegankelijkheid van de tijdelijke toegangen zodat de toegankelijkheid en bereikbaarheid kan worden gegarandeerd. In hoofdstuk 3 van het 'Vademecum Toegankelijk Publiek Domein' zijn hierover aanbevelingen opgenomen.

Voor bestaande gebouwen kan op basis van eenToevla-screening (uitgebreide screening of gebruikerstest) informatie voor het beleid en de stadsdiensten getrokken worden om zo een eerste beeld te geven van de huidige situatie van de toegankelijkheid van het gebouwenpatrimonium.

Plant de stad de aankoop van een nieuw pand, dan kan er voorafgaandelijk een haalbaarheidsstudie gebeuren zodat het bestuur zicht krijgt op mogelijke knelpunten, nodige aanpassingen, haalbaarheid om het pand toegankelijk te maken …

1.3 Vergunningverlening en handhaving (toegankelijkheid van publiek domein en gebouwen)

In de publieke ruimte is de doorgangsbreedte voor voetgangers, waaronder rolstoelgebruikers een belangrijk criterium. De bouwverordening inzake wegen voor voetgangersverkeer van november 1996 bevat regels om het plaatsen van objecten zoals terassen, uitstallingen van koopwaar, bouwmaterialen en dergelijke meer binnen deze obstakelvrije ruimte in te dijken. De stad /gemeente heeft de mogelijkheid deze wetgeving aan te scherpen en uit te breiden via het vergunningenbeleid.

Aalst

Aanpassing regelgeving inname publiek domein in Aalst
Uit de nulmeting die werd uitgevoerd in de wijk Mijlbeek, bleek dat kleine werken op het openbaar domein voor heel wat problemen zorgen. Enerzijds wordt de vrije doorgang beperkt of in het ergste geval verhinderd voor de voetganger, waaronder ook personen met een beperkte mobiliteit zoals ouderen, roltoelgebruikers, mensen met een kinderwagen. Anderzijds is er het gevaar dat men in de werf terechtkomt, voornamelijk voor blinden en slechtzienden is dit een risico.
De stad Aalst splitst de werken die uitgevoerd worden op het openbaar domein in categoriën van groot naar klein. Met name de kleine werken (met een totale sleufopening van maximaal 3m² veroorzaken de problemen, omdat voor deze categorie een kwartaalvergunning wordt afgeleverd. De grotere werken moeten steeds apart worden aangevraagd.
De stad scherpte de regels voor deze categorie aan:

- Een minimale doorgang van 120cm die drempelloos, vlak, aaneengesloten en slipvrij is, met een lage rolweerstand;
- Maximale helling 10% over maximaal 1m van eventuele hellende vlakken
- Een stevige afbakening in contrastkleur rond de werfzone;
- Een drempelloze en verkeersveilige alternatieve route.

Door middel van verkeershandhaving wordt het foutparkeren op de stoep en/of het voetgangersgebied of het illegaal berijden van de voetgangersruimte aangepakt, evenals snelheidsovertreding en roodlichtnegatie op oversteeklocaties die niet enkel de veiligheid maar ook de toegankelijkheid in het gedrang brengen.

Bij nieuwe projecten of renovaties van publieke gebouwen is het belangrijk dat de Vlaamse stedenbouwkundige verordening toegankelijkheid toegepast wordt en gecontroleerd wordt bij de bouwaanvraag. Steden en gemeenten kunnen hiervoor beroep doen op Inter. Zo kan een stedenbouwkundig ambtenaar bij de controle bouwaanvraag voor het aspect toegankelijkheid advies vragen aan Inter voor de controle van de regelgeving toegankelijkheid, maar ook bij specifieke vragen zoals een afwijking.

Ook in de praktijk is het handhavingsbeleid een middel om na te gaan of de toegankelijkheid gerealiseerd werd.

1.4 Opleiding

Een stad of gemeente leeftijdsvriendelijk maken begint bij het wegwerken van knelpunten in de bestaande situatie. De gemeente laat zich hierbij bij voorkeur begeleiden door toegankelijkheidsexperts, maar het is ook belangrijk dat de gemeentelijke diensten zelf kennis opdoen over toegankelijkheid en deze kennis ook actief gebruiken om te voorkomen dat er bij het onderhoud en bij nieuwe initiatieven weer knelpunten bijkomen.

De gemeente moet weten dat het verplicht is voor publiek toegankelijke gebouwen om de Toegankelijkheidswetgeving te volgen en dat de specifieke richtlijnen voor een toegankelijk publiek domein zijn gebundeld in het Vademecum Toegankelijk Publiek Domein. Voor de interpretatie van deze wetgeving en richtlijnen is het nuttig om het groter kader te kennen, kennis te hebben van de beperkingen en noden van de doelgroepen, maar ook om de beperkingen zelf te ervaren.

Om de kwaliteit van toegankelijkheid te verhogen is een degelijke vorming en opleiding van de stadsdiensten van groot belang. Dit draagt bij tot een beter begrip van het waarom van toegankelijkheid en reikt handvaten aan om de toegankelijkheidsprincipes in de dagelijkse praktijk toe te passen.
Het kan hierbij zowel gaan om technische vormingen, als opleidingen die gericht zijn op het geven van een betere service voor ouderen en bij uitbreiding mensen met een beperking.
Er wordt een vorming op maat aangeboden die steeds begeleid wordt door medewerkers van Inter en eventueel aangevuld met ervaringsdeskundigen.

- De meer technisch gerichte vormingen behandelen de ontwerpprincipes, toegankelijkheidsnormen, wetgeving en richtlijnen.
- Andere vormingspakketten richten zich naar gemeentelijke diensten en adviesraden en gaan over hoe men een leeftijdsvriendelijk toegankelijkheidsbeleid kan voeren op gemeentelijk vlak.
- De opleiding 'Klantvriendelijk onthaal van personen met een handicap' maakt dienstverleners en baliemedewerkers bewust over het belang van kwalitatieve service en goed onthaal.

Aalst

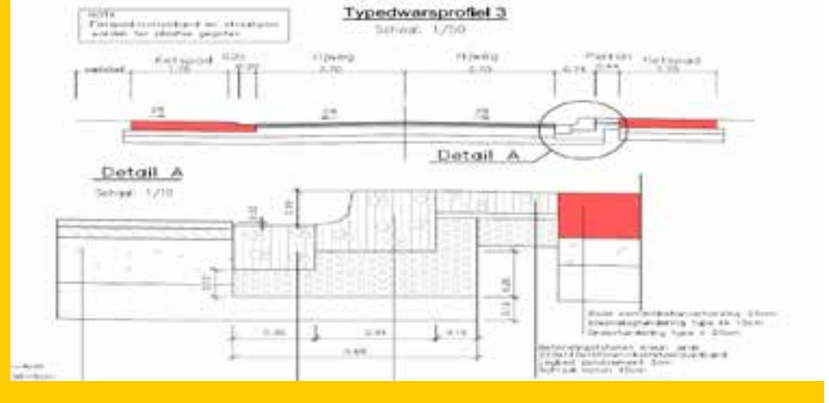
Betrokkenheid beleid en stadsdiensten: opleiding dienst Onderhoud Openbaar Domein (OOD)
In deze vorming ligt de klemtoon op de integratie van toegankelijkheid in de werking van de technische buitendiensten (Ploegbazen en werfopvolging). De uitvoeringspraktijk van aanleg, plaatsing en onderhoud staan centraal.

De nadruk ligt op praktische en ervaringsgerichte oefeningen, met het oog op het verwerven van inzicht omtrent het belang van toegankelijkheid en de concrete rol en eigen verantwoordelijkheid daarin van de technische diensten.

Aalst

Betrokkenheid beleid en stadsdiensten: opleiding dienst Mobiliteit en Openbare Werken (MOW)
Toegankelijkheid wordt in het groter kader van duurzaamheid en Universal design geplaatst. Samen met de ingenieurs en ontwerpers van de dienst wordt nader ingegaan op wetgeving en vademecums die van toepassing zijn op toegankelijkheid. Via praktijkvoorbeelden en oefeningen worden de normen en richtlijnen in de ontwerppraktijk omgezet. Ook worden nieuwe ontwerpen van de dienst zelf in groep besproken.

De nadruk ligt op de toepassing van de bestaande normen en richtlijnen in de dagelijkse ontwerppraktijk.



Aalst

Betrokkenheid beleid en stadsdiensten: opleiding Gemeenschapswachten

Gemeenschapswachten spelen een belangrijke rol bij het verhogen van het veiligheidsgevoel en de leefbaarheid van de gemeente. Als ogen en oren van de gemeentelijke diensten kunnen zij ook een cruciale rol spelen bij de praktische verbetering van de toegankelijkheid. Door de gemeenschapswachten te leren waarop te letten kunnen zij immers mogelijke problemen signaleren en tips geven aan zowel burgers, handelaars, ... Zo kan iedereen meewerken aan een toegankelijke gemeente voor iedereen.

1.5 Organisatie van toegankelijke evenementen

Bij evenementen kunnen eveneens voorwaarden worden gesteld op vlak van de toegankelijkheid. Het Inter-events-label moet een streefdoel zijn.

Evenementen die aan volgende basisvoorwaarden voldoen, komen in aanmerking voor het label:

- De verspreiding van informatie over de toegankelijkheidsinspanningen, met minimaal:
  - o een duidelijke vermelding op de website en/of een duidelijke folder (indien het evenement niet over een eigen website beschikt).
  - o een contactpunt waar personen met een handicap voor het evenement terecht kunnen met hun vragen (telefoonnummer, emailadres ...)
  - o een contactpunt waar personen met een handicap tijdens het evenement terecht kunnen met hun vragen (goed gesignaleerde en toegankelijke infobalie en/of stewards ...)
- Een voorbehouden parking voor mensen met een handicap dichtbij de ingang van het evenement en een parking in de onmiddellijke omgeving van de camping, indien er kampeerfaciliteiten worden aangeboden (ook wanneer deze camping niet exclusief voor personen met een beperking bedoeld is).
- Alle publiekslocaties op het evenement zijn voor alle bezoekers bereikbaar. Is dat niet mogelijk, dan staat dit duidelijk opgenomen in de communicatie over het evenement.
- Specifieke maatregelen om de zichtbaarheid te garanderen voor rolstoelgebruikers, mensen met een beperkte mobiliteit, personen met een kleine gestalte (dwerggroei, achondroplasie, dyschondroplasie) en slechtzienden die in het bezit zijn van een witte stok of die een attest kunnen voorleggen van een visuele handicap van minimum 60%, opgemaakt door een specialist oogheelkunde of door een officiële instantie.
- Toegankelijk sanitair voor personen met een handicap.
- Assistentiehonden die als dusdanig herkenbaar zijn (jasje, beugel of speciale riem) worden toegelaten. Indien gewenst kan de organisator de eigenaar van de assistentiehond vragen om een attest voor te leggen. Deze regel geldt ook voor assistentiehonden in opleiding.

Deze voorwaarden dienen logisch toegepast te worden. Zo dient bijvoorbeeld een toegankelijk toilet vlot bereikbaar te zijn.

2. Vaste standaarden

Per beleidveld kunnen er een aantal algemene aanbevelingen geformuleerd worden voor toegankelijkheid .

BELEIDSVELDEN	MEER INFORMATIE EN REFERENTIEKADERS
Algemeen bestuur	
Algemene diensten	
0119 Overige algemene en ondersteunende diensten	Wenkenblad toegankelijkheid van stemlokalen
	Wenkenblad toegankelijkheid van signalisatie in en rond het gebouw

BELEIDSVELDEN	MEER INFORMATIE EN REFERENTIEKADERS
0119 Overige algemene en ondersteunende diensten	Wenkenblad toegankelijkheid van sociale diensten
	Digitaal handboek 'Hoe maak ik mijn gemeentehuis toegankelijk'
Zich verplaatsen en mobiliteit	
0200 Wegen	Vademecum Toegankelijk Publiek Domein
	Wenkenblad toegankelijkheid van voetpaden
0220 Parkeren	Parkeerplaatsen: link toegankelijk gebouw
	Infobundel Westkans
0290 Overige mobiliteit en verkeer	Onderzoek 'Toegankelijkheid en mobiliteit: het mobiliteitsconvenant als katalysator'
	Bevindingen actieonderzoek naar de optimalisatie van het vervoer van voorzieningen van ouderen en personen met een handicap
Natuur en milieubeheer	
0340 Aankoop, inrichting en beheer van natuur, groen en bos	Vademecum integrale toegankelijkheid van parken
	Wenkenblad toegankelijkheid van groengebieden
Ondernemen en werken	
0500 Handel en middenstand	Wenkenblad toegankelijkheid van winkels
	Wenkenblad toegankelijkheid van restaurants
	Toegankelijkheidsinfo voor restaurants en cafés
	Digitaal handboek 'Hoe maak ik mijn restaurant of café toegankelijk?'
	Wenkenblad toegankelijkheid van kantoren van vrije beroepen
	Wenkenblad toegankelijkheid van medische praktijken
	Wenkenblad toegankelijkheid van bankgebouwen
0522 Toerisme – Infrastructuur	Wenkenblad toegankelijkheid van hotels
	Infofiches Toerisme Vlaanderen
0550 Werkgelegenheid	
Wonen en ruimtelijke ordening www.toegankelijkgebouw.be	
0600 Ruimtelijke planning	Vademecum Toegankelijk Publiek Domein
0629 Overig woonbeleid	Ontwerpgids Meegroeiwonen
0670 Straatverlichting	Vademecum Toegankelijk Publiek Domein
0680 Groene ruimte	Vademecum integrale toegankelijkheid van parken
	Wenkenblad toegankelijkheid van groengebieden
	Wenkenblad toegankelijkheid van speeltuinen
Cultuur en vrije tijd	
Kunst en cultuur	
0700 Musea	

BELEIDSVELDEN	MEER INFORMATIE EN REFERENTIEKADERS
0701 Cultuurcentrum	Wenkenblad toegankelijkheid van cultuur- en gemeenschapscentra
	Digitaal handboek 'Hoe maak ik mijn cultuurcentrum toegankelijk?'
0702 Schouwburg, concertgebouw, opera	
0703 Openbare bibliotheken	Wenkenblad toegankelijkheid van bibliotheken
	Hoe maak ik mijn bibliotheek toegankelijk?
0704 Letterkunde, gespecialiseerde bibliotheken	
0705 Gemeenschapscentrum	
0709 Overige culturele instellingen	
0710 Feesten en plechtigheden	
0711 Openluchtrecreatie	Wenkenblad toegankelijkheid van speeltuinen
0712 Festivals	www.intro-events.be
0719 Overige evenementen	Wenkenblad toegankelijkheid van studiedagen
	www.intro-events.be
0720 Monumentenzorg	
0721 Archeologie	
0729 Overig beleid inzake het erfgoed	Postkaartenreeks Erfgoed en toegankelijkheid
0739 Overig kunst- en cultuurbeleid	
Sport	
0740 Sport	Sport zonder grenzen – Informatiebrochure voor beleidsverantwoordelijken en beheerders van sportaccommodaties
	www.iedereenfietst.be
	Wenkenblad toegankelijkheid van voetbalstadions
	Wenkenblad toegankelijkheid van sporthallen en zwembaden
Jeugd	
0750 Jeugd	
0940 Jeugdvoorzieningen	Wenkenblad toegankelijkheid van speeltuinen
Erediensten en niet-confessionele levensbeschouwelijke gemeenschappen	Wenkenblad toegankelijkheid van gebeds- en bezinningshuizen
Leren en onderwijs Wenkenblad toegankelijkheid van scholen	
	Inspiratiebundel Integrale toegankelijkheid van schoolgebouwen
Zorg en opvang	
0904 Woningen voor personen met een handicap 0911 Diensten en voorzieningen voor personen met een handicap 0941 Gezinsvervangende tehuizen 0983 Andere verpleeg- en verzorgingsinrichtingen	Inspiratiebundel toegankelijkheid van voorzieningen voor personen met een handicap
0940 Jeugdvoorzieningen	Inspiratiebundel 'Toegankelijkheid van voorzieningen voor bijzondere jeugdbijstand'

BELEIDSVELDEN	MEER INFORMATIE EN REFERENTIEKADERS
0941 Gezinsvervangende tehuizen	Inspiratiebundel 'Toegankelijkheid van voorzieningen voor bijzondere jeugdbijstand'
0903 Lokale opvanginitiatieven voor asielzoekers	Inspiratiebundel 'Toegankelijkheid van voorzieningen voor algemeen welzijnswerk'
0919 Overige activiteiten inzake ziekte en invaliditeit 0980 Sociale geneeskunde 0985 Gezondheidspromotie en ziektepreventie 0986 Eerstelijnsgezondheidszorg 0989 Overige dienstverlening inzake volksgezondheid	Inspiratiebundel 'Toegankelijkheid van voorzieningen voor preventieve en ambulante gezondheidszorg'
0943 Gezinshulp 0944 Opvoedingsondersteuning 0945 Kinderopvang	Inspiratiebundel 'Toegankelijkheid van voorzieningen voor gezinnen met kinderen'
0950 Ouderenwoningen 0951 Dienstencentra 0952 Assistentiewoningen 0953 Woon- en zorgcentra 0954 Dagzorgcentra	Inspiratiebundel toegankelijkheid van woonzorgcentra
0970 Ziekenhuizen 0983 Andere verpleeg- en verzorgingsinrichtingen	Inspiratiebundel toegankelijkheid van algemene en universitaire ziekenhuizen

Een stap verder is om deze aanbevelingen te verwerken in een document op maat van de stad om meer samenhang te brengen in de inrichting van haar publieke ruimte.

3. Betrokken burgers

Volgens het gemeentedecreet (art. 199) moet een lokaal bestuur initiatieven nemen om de inspraak en de betrokkenheid van de burgers te organiseren of te ondersteunen bij de totstandkoming van het beleidsplan. Ook het VN-verdrag met de 22 standaardregels voor gelijke kansen voor personen met een handicap, dat sinds 1 augustus 2009 kracht is in België, benadrukt het belang van adviesorganen.
Via de oprichting van een testpanel, een adviesraad ... kunnen gebruikers, zoals personen met een handicap en ouderen, rechtstreeks betrokken worden bij het uittekenen van de gemeentelijke beleidslijnen op het vlak van toegankelijkheid en het opzetten van sensibilisatiecampagnes.
Daarnaast is het thema toegankelijkheid een belangrijk agendapunt voor adviesraden van personen met een handicap of een seniorenadviesraad.

Gebruikers zijn vaak niet technisch onderlegd. Zij kijken vanuit hun eigen ervaring, hun visie, hun handicap. Twee mensen met dezelfde handicap kunnen ook verschillende meningen hebben over een probleem en een andere oplossing voorstellen. Eén ervaringsdeskundige is dus goed, maar twee is nog beter.

De lokale adviesraad en Inter (als technisch adviesbureau) verhouden zich dan ook complementair. Een goede interactie tussen beiden levert een vruchtbare koppeling van lokale ervaringsdeskundigheid en technische expertise.

De adviesraad:

- geeft beleidsadvies op vlak van toegankelijkheid;
- creëert en garandeert een voortdurende alertheid voor toegankelijkheid bij het bestuur;
- heeft een grondige terreinkennis;
- kan knelpunten detecteren;
- kan behoeften in kaart brengen;
- kan mee adviseren over wat prioritair aangepakt moet worden;
- volgt de adviezen op (bv. mee bewaken van de uitvoering van een toegankelijkheidsadvies van Inter)

Inter kan:

- de werking van de adviesraad versterken door een technische vertaling van het advies naar architecten en ontwerpers;
- inspireren en adviseren via voorbeelden uit andere gemeenten op basis van ervaring;
- een intermediaire functie vervullen door een vertaling te maken van de noden van de verschillende doelgroepen naar een technisch advies, richtlijnen of aanbevelingen
- haar technische expertise en overzichtsrol inzetten;
- prioriteiten vanuit de adviesraad vertalen naar een masterplan;
- erover waken dat er structurele oplossingen voor bepaalde knelpunten gezocht worden.

4. Rol van stadsdiensten

Om van Aalst een leeftijdsvriendelijke stad te maken, wil de stad blijven investeren in toegankelijkheid. Het is de bedoeling dat de opleidingen die de verschillende stadsdiensten hebben gekregen, ze deze ook actief gaan gebruiken. Of het nu gaat over het uittekenen van een plan of de heraanleg van een plein of straat, steeds moeten ze een toegankelijkheidstoets uitvoeren.

De toegankelijkheidstoets moet in alle niveaus van een stad/gemeente worden ingebed. Zowel bij beslissingen genomen door het college van Burgemeester en schepenen en het managementteam als in de dagdagelijkse werking van de stadsdiensten. Bij alle activiteiten die de stad organiseert, moet een toegankelijkheidscheck gebeuren.

Het vraagt van iedere schepen een voortdurende alertheid om de toegankelijkheid van elk initiatief te bewaken. Op de verschillende vlakken (infrastructuur, straatinrichting, openbare ruimten en dienstverlening) zou er constant een aftoetsing moeten zijn op technische gebied van de toegankelijkheid. Dit zou ingebakken moeten worden in de bestaande procedures.

Je wordt echter geen expert toegankelijkheid in één dag. Kennis op vlak van toegankelijkheid kan enkel ingebakken worden binnen de bestaande procedures van de stad als er op regelmatige basis contact is met experts toegankelijkheid. Zo wordt er ook advies gevraagd van de brandweer, GECORO ... en zou een advies toegankelijkheid ook een evidentie moeten zijn. Een expert toegankelijkheid vormt de katalysator tussen het beleid en de gebruikers.

Hij of zij heeft een algemene kijk, vertaalt de wensen en eisen van alle gebruikers in richtlijnen die afgezekert en bewaakt moeten worden.

Vaste medewerker toegankelijkheid
Idealiter is er een schepen van gelijke kansen die een beleidsdoelstelling omtrent toegankelijkheid formuleert. De schepen van gelijke kansen (of van openbare werken, welzijn ...) vervult een coördinerende rol voor het thema toegankelijkheid en in het bijzonder voor de samenwerking met Inter. Deze schepen waakt er ook over dat het thema in elk actieplan geconcretiseerd wordt.

Bovenstaand principe geldt voor de ambtenaren verbonden aan verschillende beleidsdomeinen. Het is belangrijk dat één ambtenaar het 'helikopteroverzicht' bewaart op de verschillende opdrachten en dossiers toegankelijkheid een item is. Deze ambtenaar heeft per dienst een aanspreekpersoon voor het thema toegankelijkheid. Hij of zij waakt er ook over het thema levend te houden, bv. via periodieke agendering op het managementteam.

5. Convenant met Inter

Voor de uitvoering van dit toegankelijkheidsbeleid kan het gemeentebestuur beroep doen op de expertise en de ervaring van Inter.

Een interessante formule is het afsluiten van een samenwerkingsovereenkomst. Dit biedt niet alleen financiële voordelen maar betekent ook een vertrouwde partner bij wie het gemeentelijk beleid en de gemeentelijke diensten gemakkelijk terecht kunnen voor ondersteuning.

Door het afsluiten van dit convenant engageert het gemeentebestuur zich om op structurele wijze aandacht te besteden aan de integrale toegankelijkheid van zijn infrastructuur en diensten.

Het basisbedrag van het convenant is gebaseerd op het aantal inwoners van de gemeente. Het basisbedrag wordt betaald bij het afsluiten van het convenant en vertegenwoordigt de minimumdienstverlening die jaarlijks van Inter afgenomen wordt.

Vlaamse gemeenten waarmee Inter een convenant afsloot (2015)

Bijlagen

1a Onderzoek naar ouderen die maatschappelijk geïsoleerd leven

1b Vragenlijst

2 Adviestraject Inter

Onderzoek naar ouderen die maatschappelijk geïsoleerd leven

1. Inleiding/ vaststellingen

Voor de integrale ouderentoets werd beroep gedaan op een ruime groep van oudere inwoners van Aalst die actief participeren in het openbare leven. Naast deze groep bestaat echter ook een belangrijke groep van oudere personen die niet actief participeren, maar die eerder geïsoleerd leven. Hun noden en wensen met betrekking tot het gebruik van het openbare domein dreigt over het hoofd gezien te worden indien men voor deze groep geen aangepaste methodieken ontwikkelt.

Een belangrijk probleem bij ouderen, en in het bijzonder bij hoogbejaarden is het ervaren van gevoelens van eenzaamheid. Hierbij moet men een onderscheid maken tussen sociale eenzaamheid, waarbij de persoon weinig betekenisvolle contacten heeft met zijn omgeving en emotionele eenzaamheid. Bij deze laatste vorm van eenzaamheid beschikt de persoon misschien wel over een breder sociaal netwerk, maar heeft hij het gevoel dat hij nauwelijks personen heeft waar hij op emotioneel gebied bij terecht kan. Onderzoek door De Jong Gierveld et al. heeft geresulteerd in een bruikbaar hulpmiddel om bij ouderen deze twee vormen van eenzaamheid te onderzoeken via een eenvoudige bevraging.

Eerder onderzoek van de Koning Boudewijnstichting heeft aangetoond dat bijna de helft van de ouderen (45%) kan worden omschreven als 'sociaal weerbaar'. Zij kunnen terugvallen op een omvangrijk sociaal netwerk en voelen zich niet eenzaam. Ongeveer een op tien ouderen is 'contactarm': zij hebben dan wel een klein sociaal netwerk om zich heen, maar ook zij voelen zich niet eenzaam. De overige ouderen (46%) voelen zich eenzaam. Ongeveer de helft van hen bevindt zich in een situatie van sociaal isolement, aangezien ze een klein sociaal netwerk combineren met eenzaamheidsgevoelens. De andere helft beschouwen we als 'eenzaam': ze voelen zich eenzaam, ondanks het feit dat ze over een groot sociaal netwerk beschikken. Uit deze typologie leren we bijvoorbeeld dat initiatieven die als uitgangspunt enkel het sociaal netwerk van ouderen nemen, niet noodzakelijk de meest eenzamen bereiken (KBS, 2012).

Onderzoek (KBS, 2012; PSC Open Huis, 2014; Machielse, 2011) heeft aangetoond dat gevoelens van eenzaamheid en isolatie een negatieve impact hebben op het algemene welbevinden. Interventies die gericht zijn op het verhogen van het welbevinden van deze personen moeten rekening houden met de verschillende vormen van eenzaamheid waar personen mee te kampen hebben (Machielse, 2011). Indien men bij een groep personen kan identificeren of zij eenzaamheidsgevoelens ervaren en/of tot welk type hun eenzaamheidsgevoelens behoren, dan kan men veel gerichter interventies plannen die deze eenzaamheid verlichten. Door het inperken van eenzaamheidsgevoelens kan men immers ook de ervaring van algemeen welzijn van de personen in kwestie bevorderen. Deze aanpak is echter maatwerk en vergt dus een goede kennis van de doelgroep.

2. Doestellingen

In dit onderzoek werd een dubbel doel nagestreefd:

- Er werd gepeild naar de algemene bevindingen van ouderen die weinig participeren in het openbare leven. Waarom participeren zij al dan niet aan het openbare leven? Wat zijn hun redenen om de woning niet te verlaten? Wat zijn de activiteiten die zij wel of niet wensen te doen, en met welke personen wensen zij deze activiteiten uit te voeren?
  Er werd ook gepeild naar de redenen waarom ouderen graag thuis blijven: niet participeren aan het openbare leven is immers niet noodzakelijk een negatieve keuze. Mensen kunnen ook bewust kiezen om het huis niet te verlaten omdat zij het leven in huis kwalitatief waardevoller ervaren dan buitenshuis.
- Daarnaast werd ook gepeild naar de gevoelens van sociaal isolement en emotionele eenzaamheid van de ouderen. Heeft het ervaren van sterke gevoelens van eenzaamheid een impact op hun ervaring? Hebben deze personen andere noden m.b.t. de openbare ruimte dan personen die weinig of geen eenzaamheid ervaren?

3. Methodologie

Een schriftelijke enquête werd samengesteld, gebaseerd op het werk van De Jong Gierveld (2010), de vragenlijst die het team van 'ouderentoets' heeft gebruikt voor de algemene bevraging en de studie van de Koning Boudewijnstichting (KBS, 2012). Na een korte instructiesessie werden de enquêtes afgenomen bij 56 personen waarvan aangenomen werd dat zij weinig of niet actief participeerden aan het openbare leven. Alle bevraagde personen woonden zelfstandig. In deze bevraging werden geen personen opgenomen die in een residentiële setting verblijven, vermits deze groep niet tot het doelpubliek van de ouderentoets behoort. De verzameling van de gegevens gebeurde tussen mei en september 2016. Om het vertrouwen van de geïnterviewden te bevorderen werd geopteerd om de enquêtes te laten afnemen door personen die de geInterviewden kenden. Participanten gaven hun geïnformeerde toestemming voor de enquête werd afgenomen. De antwoorden werden geanonimiseerd. De enquêtes werden geanalyseerd met behulp van SPSS® software (versie 23).

Gezien de beperktheid van de steekproef moet men zich er voor hoeden de resultaten te veralgemenen. We zijn echter wel van oordeel dat deze resultaten indicatief zijn voor de algemene situatie van deze specifieke groep van ouderen.

4. Algemene resultaten

Bij de analyse werd gekeken naar de resultaten van de algemene populatie. Daarnaast werd de mogelijke invloed van o.a. geslacht, leeftijd (jonger of ouder dan 75 jaar), en scholingsniveau (Laag geschoold of hooggeschoold).

Totale groep van de geïnterviewden

4.1 Algemene demografische kenmerken

De totale onderzoekspopulatie bedroeg 56 personen. 75% van deze personen was 75 jaar of ouder, 86% waren vrouwen, en 63% hadden als hoogste opleidingsniveau lager of lager middelbaar onderwijs. 77% van de geïnterviewden waren alleenstaand, gescheiden of verweduwd. De meeste van deze personen leven ook alleen. Bij de geïnterviewde

personen gaf 11% aan moeilijk rond te komen met het beschikbare budget.

4.2 Woonomgeving

21% van de personen woonde in het centrum van Aalst, 50% in de rand van Aalst, 7% in een dorpskern en 20% op het platteland.

91% van de bevraagden is tevreden over de woonomgeving, en slechts 23% wil ergens anders wonen. Daar staat tegenover dat er belangrijke bedenkingen zijn bij de inrichting van de openbare ruimte. Meer dan 70% van de bevraagden vindt dat er niet voldoende openbare toiletten zijn. Meer dan 50% heeft kritiek op de kwaliteit van de voetpaden die niet veilig en/of aangepast zijn aan het gebruik van hulpmiddelen. Daarnaast meldt men ook een gebrek veilige oversteekplaatsen en rustbanken.

54% van de oudere ondervraagden voelt zich 'nogal' veilig en 20% heel veilig. 21% voelt zich bijna niet of helemaal niet veilig. Dit vrij hoge veiligheidsgevoelen komt overeen met een zeer beperkte ervaring van slachtofferschap. De meeste personen zijn in de laatste vijf jaar geen slachtoffer geworden van een misdrijf. 14% was wel slachtoffer van een beroving, 5% van verbaal geweld en 4% van een inbraak. Gezien de beperktheid van de steekproef gaat het hier over een klein aantal mensen. De vrees om slachtoffer te worden van een misdrijf is dan weer groter: 29% vreest een inbraak, 25% een beroving; 14% vandalisme, 14% fysiek geweld; 9% vreest diefstal van het eigen vervoermiddel en 4% vreest verbaal geweld.

4.3 Mobiliteit

43% van de ouderen gebruikt geen hulpmiddel om zich te verplaatsen, 40% gebruikt een stok. Andere hulpmiddelen worden slechts sporadisch gebruikt. Dagelijkse verplaatsingen gebeuren voornamelijk te voet (34%). Andere verplaatsingsmiddelen worden slechts sporadisch dagelijks gebruikt, waaruit men mag afleiden dat veel bevraagden niet elke dag het huis verlaten.

Wekelijks verplaatst 29% van de personen zich te voet; 11% rijdt met de eigen wagen, 13% gebruikt openbaar vervoeren en 9% maakt gebruik van de mindermobielencentrale en 34% wordt vervoerd door een bekende. Veel ouderen maken nooit gebruik van de fiets, een bromfiets, een taxi of het openbaar vervoer.

4.4 Regelmatige contacten

73% van de ouderen telefoneert regelmatig, maar slechts 16% maakt regelmatig gebruik van het internet. 45% neemt nu al deel aan het verenigingsleven, en 14% is de vertrouwenspersoon van een derde.

Dagelijks of wekelijks heeft 70% van de respondenten contact met de buren; 71% met de kinderen. Ook vrienden (43%); kleinkinderen (38%) en andere familieleden (21%) hebben regelmatige contact.

4.5 Gezondheid

34% rapporteerde een slechte gezondheid en 13% had het moeilijk om goede zelfzorg toe te passen. Bij 55% van de respondenten komt een thuisverpleegkundige aan huis. Meer dan de helft van de respondenten meldt telkens problemen met stappen, met het bewaren van het evenwicht, met kracht in de handen en met slapen. Ook ervaren zij dat ze traag zijn. Opvallend is dat de bevraagden
duidelijk minder klachten hebben op het psychologische niveau (stress, angst,...) en veel meer lijden aan somatische aandoeningen.

Bij de bevraging op basis van de vragenlijst van De Jong Gierveld bleken 11% van de ondervraagden niet eenzaam te zijn; 59% matig en 26% sterk eenzaam (de antwoorden van niet iedere bevraagde konden opgenomen worden). Vermits de enquête werd afgenomen bij mensen waarvan men vermoedde dat ze eenzaam waren, moet deze hoge waarde niet verbazen.

Bij de registratie van het sociale isolement geldt dat 30% niet geïsoleerd is; 30% matig geïsoleerd en 34% sterk geïsoleerd. Bij de meting van de emotionele eenzaamheid was 27% niet eenzaam; 16% matig eenzaam en 55% sterk eenzaam.

4.6 Keuzes om het huis al dan niet te verlaten

Gevraagd naar de redenen waarom ouderen niet graag het huis verlaten, kan men vier belangrijke factoren onderscheiden: (a) de weersomstandigheden (slecht weer: 49%; duisternis: 63%; duisternis bij terugkomst: 40%). (b) sociale factoren (niet graag alleen gaan: 45%; niemand hebben om naartoe te gaan: 33%). (c) Mobiliteitsfactoren (niet graag hulp vragen om ergens te raken:44%; beperkte mobiliteit: 40%). (d) Slechte gezondheid: 45%.

Gevoelens van onveiligheid, zich te oud voelen, vrees voor slachtofferschap, de prijs of de ontoegankelijkheid van het evenement spelen nauwelijks een rol.
Mensen verkiezen voornamelijk vauit een positieve ingesteldheid om thuis te blijven omdat zij daar vinden dat alles wat ze nodig hebben aanwezig is (77%), omdat ze voldoende activiteiten in huis hebben (44%), omdat men zich daar het veiligst voelt (40%) of omdat men thuis wil zijn voor gepland bezoek (42%).

4.7 Activiteiten die men buitenshuis wil doen

Voornamelijk niet georganiseerde activiteiten blijken populair te zijn bij de onderzoekspopulatie zoals winkelen, de wekelijkse markt (56%); familie- en vriendenbezoek (51, resp. 56%) en horecabezoek (47%). Activiteiten georganiseerd door ouderenverenigingen (33%) zijn de meest populaire georganiseerde activiteiten. Andere activiteiten dragen slechts in zeer beperkte mate de voorkeur van de ouderen weg.
Als de ouderen participeren aan activiteiten buitenshuis, dan graag in het gezelschap van vrienden (60%) of familie (37%)

4.8 Samenvatting

Uiteraard kan men uit deze zeer beperkte steekproef geen algemene conclusies afleiden voor de gehele oudere, enigszins geïsoleerde bevolking van Aalst en deelgemeenten. Toch zijn enkele vaststellingen te maken: een belangrijk deel van de bevraagden lijdt effectief aan matige tot sterke eenzaamheidsgevoelens. Hoewel veel ouderen dagelijks of wekelijks bezoek krijgen, en frequent gebruik maken van de telefoon is er toch een aanzienlijk deel van de ouderen dat weinig contact heeft met andere personen dan de eigen familie

Afwijkende resultaten bij hoogbejaarden t.o.v. de totale groep.
42 participanten waren hoogbejaard (75 jaar of ouder). Bij de vaststelling van de eenzaamheidsgevoelens, blijkt deze populatie weinig te verschillen van de algemene populatie. Dit geldt over het algemeen ook voor gevoelens van onveiligheid, vrees voor agressie. In deze groep is er wel een (beperkte) toename van het aantal klachten die samenhangen met de gevorderde leeftijd (slecht stappen, horen, zien, evenwicht bewaren,...) en van het gebruik van hulpmiddelen (o.a. de rollator). Het aantal personen dat alleen leeft is eveneens gestegen, terwijl het aandeel vrienden en kleinkinderen waarmee men wekelijks contact heeft lager ligt. Voor kleinkinderen is dit gettal zelfs beduidend lager (33% ipv 38%). Dit kan te wijten zijn aan de demografische ontwikkeling: naarmate men ouder wordt, wordt de kennissen- en familiekring immers kleiner. Er is daarentegen weinig verschil in het bezoek door kinderen tussen de algemene populatie en de populatie van de hoogbejaarden.

Beduidend minder personen in deze populatie (17% ipv 23%) geeft aan graag elders te willen wonen. De redenen waarom men het huis wel of niet verlaat lopen vrijwel gelijk met deze van de totale populatie. Bij de hoogbejaarden geeft een groter deel aan graag deel te willen nemen aan een religieuze activiteiten (vermoedelijk de eucharistieviering). Ook activiteiten die door de stad worden georganiseerd worden meer gesmaakt dan bij de totale groep.

Deze groep maakt duidelijk minder gebruik van het internet als communicatiemiddel, maar maakt evenveel gebruik van de telefoon als de andere bevraagden.

Afwijkende resultaten bij lager geschoolden (uitsluitend lager en lager Middelbaar Onderwijs) t.o.v. de totale groep.
Bij de lager geschoolde deelnemers aan het onderzoek (n = 35) kunnen 62% van de personen beschouwd worden als matig eenzaam (sociaal en emotioneel), en 40% als sociaal eenzaam. In deze groep zijn er minder vrouwen (72%) dan in de totale groep, 14% zegt moeilijk rond te komen met het beschikbare budget en 40% verkeert in een slechte gezondheid. Zelfzorg is een probleem voor 20% van de bevraagden. Deze groep woont voornamelijk in de stadsrand van Aalst (71%).

In deze groep zijn er duidelijk meer personen die nooit contact hebben met familie, vrienden en buren. Zij maken ook minder gebruik van internet en van georganiseerde activiteiten door het verenigingsleven. Zij verplaatsen zich minder vaak buitenshuis, en maken daarbij uitsluitend gebruik van het openbaar vervoer of al wandelend. Zij hebben minder belangstelling voor diverse activiteiten buitenshuis. De hoofdredenen om thuis te blijven zijn ongeveer dezelfde als voor de totale populatie. Zij er varen wel een minder gevoel van veiligheid, raken niet waar ze zijn moeten. Daarentegen hebben ze minder problemen om ergens alleen heen te gaan. Men blijft niet noodzakelijk thuis vanuit een positieve. Wel wil men graag thuisblijven als er bezoek (poetshulp, thuisverpleegkundige,..) verwacht wordt.

Afwijkende resultaten bij personen met een precaire financiële situatie
Zes personen die gaven aan dat ze problemen hebben om rond te komen. Deze groep is de enige die aangeeft niet deel te nemen aan activiteiten vanwege de kostprijs. Gezien de beperkte grootte van
deze groep is het weinig zinvol om verschillende elementen aan te halen die een rol spelen bij de mobiliteit, de deelname aan activiteiten en de redenen waarom men al dan niet deelneemt.

5. Eenzaamheid bij ouderen

Eenzaamheid reflecteert de subjectieve en cognitieve evaluatie die een person maakt van zijn of haar sociale participatie of sociale isolatie in vergelijking met de criteria die gelden voor een optimale opname in het sociale netwerk. Eenzaamheid kent dus een duidelijke negatieve connotatie. De ervaring van eenzaamheid bestaat uit twee componenten; emotionele eenzaamheid die gekenmerkt wordt door de afwezigheid van een intieme relatie (met een partner, een beste vriend,...) en sociale eenzaamheid, die verband houdt met de afwezigheid van een breder sociaal netwerk. (De Jong Gierveld, 2010).

Gevoelens van eenzaamheid zijn een belangrijke beïnvloedende factor in het algemene welbevinden van personen. In deze enquête werd nagegaan of de bevraagde groep effectief leed aan gevoelens van sociale en/of emotionele eenzaamheid, en zo ja in welke mate. Zonder causale verbanden te willen of kunnen aantonen in deze beperkte bevraging, werd wel nagegaan of mensen die in mindere of meerder mate lijden aan eenzaamheidsgevoelens op een andere wijze antwoorden op de vragen uit de enquête.

6. Resultaten van de bevraging

Personen die weinig eenzaamheidsgevoelens ervaren
Binnen de bevraagde ouderen, was er toch een kleine groep (n=5; 9 %) die volgens de schaal van De Jong Gierveld als weinig of niet eenzaam kon worden aangeduid. Opvallend bij deze groep is dat zij beduidend hoger scoren op (on)veiligheidsgevoelens: allen voelen zich ‘nogal’ tot ‘heel’ veilig. Deze evaluatie wordt bevestigd door de lage score voor de vrees voor toekomstig slachtofferschap bij delicten.

Meer personen in deze groep hebben een diploma hoger middelbaar onderwijs of hoger onderwijs, hebben een goede gezondheid (slechts één persoon omschrijft de eigen gezondheid als ‘slecht’), en allen zijn in staat tot goede zelfzorg. Toch scoren deze personen voor verschillende aandoeningen hoger dan de totale groep. Blijkbaar zijn zij dus beter in staat om deze aandoeningen een plaats te geven in hun leven. Geen van de personen die weinig of niet eenzaam zijn heeft moeite om met het beschikbare budget rond te komen. Alle personen wonen in de stad (vnl. het centrum van Aalst); niemand wil elders wonen. Algemeen kan men dus zeggen dat personen die weinig of geen eenzaamheid ervaren zich ook als gezonder en meer zelfredzaam, gelukkiger met hun woningkeuze, en veiliger omschrijven.
Deze personen zijn beter opgeleid, wat ook weerspiegeld wordt in een groter gebruik

van het internet en een grotere interesse in deelname aan een groter gamma aan activiteiten, en dit met een grotere variatie aan personen. Zij zijn ook mobieler, gebruiken meer vervoermiddelen, en dit met een grotere frequentie, waardoor men mag veronderstellen dat zij het huis regelmatig verlaten. Als zij verkiezen om thuis te blijven, dan is dat volgens deze personen voornamelijk om positieve redenen: er zijn voldoende activiteiten, er komt voldoende bezoek, men is graag alleen. Ook wil men de partner niet in de steek laten. Ook slechte weersomstandigheden spelen een rol om te beslissen niet naar buiten te gaan.

Personen met een matige tot sterke vorm van eenzaamheid
In de steekproef beantwoordden 34 personen aan het criterium 'lichte tot matige eenzaamheid' en 13 personen aan het criterium 'sterk eenzaam'. De antwoorden van vier personen konden volgens de methodologie van De Jong Gierveld niet verwerkt worden.

Enkele tendensen vallen op:
De volgende criteria gaan gepaard met een stijgend gevoelen van eenzaamheid: vrouw zijn, lage opleiding (lager onderwijs en lager middelbaar onderwijs), de afwezigheid van een partner, slechte gezondheidstoestand, wonen buiten het stadscentrum, een verminderd contact met de kinderen, kleinkinderen en/of familie. Binnen de groep matig tot sterk eenzame personen stellen we vast dat het aantal personen waarmee men nooit contact heeft stijgt naarmate men hoger scoort op de eenzaamheidsschaal.

Bij de groep eenzame personen valt ook een verminderde mobiliteit op: men gaat bij de groep die zich als eenzaam omschrijft dagelijks minder vaak te voet weg, op wekelijks niveau nemen alle vormen van mobiliteit af. De enige uitzondering hierop is het beperkte meergebruik van de minder mobielencentrale bij mensen die zich sterk eenzaam voelen. Ook het aandeel ouderen dat nooit een vervoerswijze benut neemt toe naarmate de eenzaamheidsgevoelens toenemen. Men mag dus vermoeden dat, naarmate men meer huisgebonden is, men ook meer gevoelens van eenzaamheid ervaart.

Binnen deze groep rapporteren meer personen met een hoge eenzaamheidsscore ook meer en meer diverse gezondheidsproblemen. Een vergelijking met personen met een lagere eenzaamheidsscore valt moeilijk te maken.

Er is een merkbaar verschil in (on)veiligheidsgevoelens tussen personen die zich niet eenzaam voelen, en personen die matige tot sterke eenzaamheid ervaren. Personen die geen eenzaamheid ervaren rapporteren vnl. een goed veiligheidsgevoel; zij die matig tot sterke eenzaamheid ervaren rapporteren dan weer voornamelijk onveiligheidsgevoelens. Hun vrees om slachtoffer van een misdrijf te worden is eveneens groter, en dit voor meerdere vormen van geweldpleging.

Gevraagd naar de redenen waarom men het huis niet verlaat, valt op dat- in vergelijking met de groep niet eenzame personen- meer negatieve redenen worden aangehaald: men raakt niet ter plaatse, men vraagt niet graag hulp om er te geraken, men voelt zich te oud, te traag, te snel moe of te ziek, men vreest dat de bestemming niet toegankelijk is. Thuis blijven is voor velen geen positieve keuze. Vooral de groep van de sterk eenzamen geeft veel minder dat thuisblijven een bewuste keuze is. Men voelt zich thuis

wel veiliger, en men wil thuis zijn voor aangekondigd bezoek.

Vriendenbezoek is voor deze groep belangrijker dan familiebezoek. De groep met de hoogste score voor eenzaamhzis iq ook de groep die zich het meest aangetrokken voelt tot activiteiten die door het stadsbestuur worden georganiseerd (31%), en die door een ouderenvereniging worden georganiseerd (31%). Weggaan doet men liever met een vriend.

7. Besluiten

Enkele belangrijke elementen, die ook door ander onderzoek bevestigd worden kunnen afgeleid worden uit deze bevraging.
Gevoelens van eenzaamheid zijn duidelijk meer aanwezig bij personen met een laag opleidingsniveau, met een slechte gezondheid, met een beperkte mobiliteit en die leven zonder partner. De participatie van personen met een matige of sterke vorm van eenzaamheid aan allerlei activiteiten is ook beperkter. Hoe men de resultaten ook met elkaar vergelijkt, de bovenstaande indicatoren zijn steeds aan elkaar gerelateerd.

Daarnaast stellen we vast dat eenzaamheidsgevoelens ook groter zijn bij personen die in de stadsrand of op het platteland wonen. De beperkte mobiliteit van veel ouderen, waarbij een belangrijk deel van de verplaatsingen te voet wordt gedaan, en veel ouderen niet elke dag het huis verlaten kunnen een rol spelen in het verkleinen van het sociale netwerk. Naarmate personen ouder worden, vallen ook meer bekenden weg door overlijden, wat het sociale netwerk verkleint, maar waardoor ook de emotionele eenzaamheid toeneemt omdat de personen in kwestie hun vertrouwenspersoon kunnen verliezen.

Naarmate de omstandigheden van de oudere meer precair worden (slechtere gezondheid, gevorderde leeftijd, lager inkomen, lagere opleiding) zijn de bevraagde ouderen minder geneigd om deel te nemen aan allerlei activiteiten. De redenen waarom zij het huis niet verlaten zijn in de eerste plaats de weersomstandigheden en het ogenblik waarop men buiten is (voor donker). Voor personen die geconfronteerd worden met eenzaamheidsgevoelens zijn er nog extra belemmeringen: het aantal redenen om niet naar buiten te gaan neemt dan toe, terwijl het aantal mogelijke bestemmingen en/of activiteiten afneemt. Deze groep ervaart het thuisblijven ook minder positief: men blijft minder graag thuis omdat men graag alleen is, of omdat men voldoende activiteiten in huis heeft.

De activiteiten waar men het liefst aan deelneemt zijn informele activiteiten bezoeken aan familie en vrienden, winkelen, markt- en horecabezoek. De appetijt om deel te nemen aan georganiseerde activiteiten is kleiner, behalve voor activiteiten die georganiseerd worden door ouderenverenigingen en in mindere mate door de stad Aalst (althans voor bepaalde groepen ouderen).

Een belangrijk aandachtspunt is de beperkte mobiliteit van veel ouderen. Velen verplaatsen zich uitsluitend te voet, wat hun actieradius uiteraard beperkt. Verplaatsingen met andere vervoermiddelen vinden hooguit wekelijks plaats, waarbij opvalt dat velen wel regelmatig door andere vervoerd worden, maar men anderzijds niet erg graag aan derden vraagt om naar een bepaalde activiteit gebracht te worden.

Daardoor neemt de kans om ergens te raken af, ook al zou men aan een activiteit willen deelnemen. Ook het gebruik van het openbaar vervoer is vrij beperkt.

In het sociale netwerk spelen kinderen en buren, en in meer beperkte mate vrienden en kleinkinderen de belangrijkste netwerk. Veel ouderen hebben dagelijks of wekelijks contact met hun kinderen. Naarmate zij ouder worden, neemt het contact met kleinkinderen af.
Alle geïnterviewde ouderen hebben klachten bij de inrichting van de openbare ruimte. Vooral de afwezigheid van voldoende openbare toiletten is voor veel ouderen een groot probleem. Andere (letterlijke en figuurlijke) struikelstenen zijn de toegankelijkheid van voetpaden en hun geschiktheid voor het gebruik van hulpmiddelen zoals een rollator. De staartverlichting wordt dan weer wel als adequaat beschouwd, de beschikbaarheid van rustbanken,bushaltes en oversteekplaatsen iets minder.

Tenslotte moet men toch opmerken dat de meeste ouderen graag wonen waar ze wonen, en weinig tot geen zin hebben om elders te wonen. Zij voelen zich doorgaans vrij tot zeer veilig, en onveiligheidgevoelens zijn geen argument om het huis te verlaten. Hoewel zijzelf niet vaak
slachtoffer zijn geweest van een misdrijf, is er toch een beduidend sterkere vrees slachtoffer te worden van een misdrijf.

8. Adviezen

Uit deze bevraging blijkt dat vooral hoogbejaarde, alleenstaande en laaggeschoolde ouderen risico lopen op gevoelens van eenzaamheid. Zij participeren minder, en zien meer barrières opgeworpen om te participeren. Dit wil echter niet zeggen dat de keuze om in huis te blijven als positief ervaren wordt.

Familie, vrienden en buren, spelen een belangrijke rol in het leven van deze ouderen. Het bevorderen van deze relaties kan een belangrijke rol spelen in het tegengaan van eenzaamheidsgevoelens.

Ouderen vinden het vooral belangrijk om de dagelijkse activiteiten te kunnen uitvoeren. De stad kan daaraan bijdragen door de hinderpalen die gepaard gaan met het leven in de openbare ruimte te verkleinen voor ouderen: een meer toegankelijke open ruimte en handelszaken en nadenken hoe het gebruik van verschillende vervoersmodaliteiten kan bijdragen tot een grotere mobiliteit. Op dit ogenblik is het internet zeker niet voor alle ouderen een bron van informatie. Informatie die langs deze weg verspreid wordt, dreigt dus de participatie van ouderen eerder te hinderen dan te bevorderen.

Groepen die extra kwetsbaar zijn voor vereenzaming verdienen extra aandacht: in een ouderentoets kan men bijgevolg ook extra aandacht besteden aan de impact die bepaalde inspanningen hebben op de volgende groepen: alleenstaanden, personen met een zwakke gezondheid, personen die niet in het centrum wonen, personen die laaggeschoold zijn. Ook het reduceren van de vrees om het slachtoffer te worden van een misdrijf kan een positief effect hebben op de gevoelens van eenzaamheid.

9. Referenties

Koning Boudewijnstichting (2012) 'oud word je niet alleen', www.kbs-frb.be. (toegang 31 januari 2016)

PSC Open huis (2014). Eindverslag project 'Eenzaamheid en sociaal isolement bij ouderen in armoede' (nov '10- feb '13) http://www.netwerktegenarmoede.be/documents/eindrapport_eenzaamheid-1.pdf (toegang 31 januari 2016)

Vanden Boer,L.; Pauwels, K.; Callens, M. (2005). 'Onveiligheidsgevoelens, angst en slachtofferervaring bij ouderen'. Centrum voor Bevolkings- en Gezinsstudiën, 2005; http://lib.ugent.be/catalog/rug01:000965031 (toegang 31 januari 2016)

Machielse A. (2011), Sociaal isolement bij ouderen; een typologie als richtlijn voor effectieve interventies. Journal of Social Intervention: Theory and Practice 2011; 20 (4), 40–61

De Jong Gierveld J., Van Tilburg T. ; The De Jong Gierveld short scales for emotional and social loneliness: tested on data from 7 countries in the UN generations and gender surveys. Eur J Ageing. 2010 Jun; 7(2): 121–130.

Bijlage 1b

Vragenlijst bij het onderzoek

Vragenlijst ouderen

Nummer van het interview

Opmerking voor de interviewer: indien er meerdere keuzes mogelijk zijn: kruis de passende hokjes aan

Deel 1: individuele kenmerken

1. Wat is uw geboortejaar?

2.Wat is uw geslacht? | Man | Vrouw |

3. In welk land bent u geboren?

4. Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgemaakt?	Lager onderwijs	Lager middelbaar onderwijs	Hoger Middelbaar onderwijs	Hoger niet-universitair onderwijs	Hoger universitair onderwijs	Ander

5. Wat is uw burgerlijke staat?	Ongehuwd	Gehuwd	Samenwonend	Gescheiden	Weduwe/ weduwnaar

6. Uit hoeveel personen bestaat uw gezin, uzelf inbegrepen?

Hoeveel kinderen hebt u?

Hoeveel kleinkinderen hebt u?

7. bent u met pensioen? | Ja | Neen |

1

8. Hoe komt uw huishouden rond met het totale huishoudinkomen?	Zeer gemakkelijk	gemakkelijk	dat gaat	moeilijk	zeer moeilijk

9. Is uw gezondheid volgens u	goed	redelijk	slecht

10. Kan u goed voor uzelf zorgen?	Ja	een beetje	neen

11. Hebt u het in het dagelijks leven moeilijk door	Ja	Neen
slecht stappen		
slecht bewaren van het evenwicht		
slecht horen		
slecht zien		
weinig kracht in uw handen		
te traag zijn		
problemen met het geheugen		
slaapproblemen		
angst		
stress		
andere		

12. Komt er een verpleegkundige bij u aan huis?	Ja	Neen

Hoe vaak per week? | keer |

13. Zorgt de gezondheid van uw partner ervoor dat u minder gemakkelijk het huis kan verlaten?	Ja	Neen	Niet van toepassing

14. In welk type woning woont u?	Alleenstaande woning	halfopen bebouwing	gesloten bebouwing	appartement of studio

15. Woont u in	Het stads-centrum	Rand van de stad	Dorpskern	platteland

2

16. Hoe ervaart u volgende zaken in uw buurt?

	Eens	Oneens	Niet van toepassing
De voetpaden in mijn buurt zijn veilig			
De voetpaden zijn aangepast aan het gebruik van een rolstoel, wandelrek,...			
De straat is voldoende verlicht			
Er zijn voldoende rustbanken			
Er zijn voldoende openbare toiletten			
De bushalte is voldoende dichtbij			
Ik kan veilig oversteken			
Ik ben tevreden met mijn woonomgeving			
Ik zou ergens anders willen wonen			

17. Hoe vaak hebt u contact met de volgende personen?

	(Bijna) dagelijks	Min. 1 keer per week	Min. 1 keer per maand	Min. 1 keer per jaar	Nooit	Niet van toepassing
(Schoon)ouders						
Kinderen						
Kleinkinderen						
Familie anders dan (klein)kinderen						
Vrienden en kennissen						
Buren						
Oud collega's						
Andere						

18. Telefoneert u regelmatig met een bekende?	Ja	Neen

3

19. Gebruikt u internet om met anderen te communiceren?	Ja	Neen

20. Gaat u naar activiteiten van een vereniging?	Ja	Neen

21. Bent u de vertrouwenspersoon van iemand?	Ja	Neen

22. Hoe verplaatst u zich als u buitenshuis bent?

	Dagelijks	Wekelijks	Maandelijks	Zelden	Nooit
Te voet					
Met de fiets					
Met de brommer/moto/ scooter					
Met openbaar vervoer					
Ik rij zelf met de wagen					
Iemand anders voert mij met de wagen					
met de taxi					
met de mindermobielencentrale					
Op een andere manier					

23. Maakt u gebruik van hulpmiddelen om uw dagelijkse activiteiten te vergemakkelijken?

Geen	
Wandelstok	
Looprek	
Rollator	
Rolstoel	
Scooter	
Traplift	
Personenalarmsysteem	

andere:

4

24. Hoe veilig voelt u zich in het algemeen in het dagelijkse leven?	Helemaal niet	bijna niet	gemiddeld	nogal	heel veilig
Indien helemaal/niet of bijna niet: waarom					

25. Bent u in de laatste vijf jaar slachtoffer geweest van een misdrijf?	Ja
beroving	
verbaal geweld	
fysiek geweld	
seksueel geweld	
huiselijk geweld	
diefstal van auto/fiets/...	
inbraak	
vandalisme	
andere:	

26. Bent u bang om slachtoffer te worden van een misdrijf?	Ja
beroving	
verbaal geweld	
fysiek geweld	
seksueel geweld	
huiselijk geweld	
diefstal van auto/fiets/...	
inbraak	
vandalisme	
andere:	

s

Contact: heidi.tonnelier@Aalst.be
Leen.Trommelmans@odisee.be

Deel 2: Uitspraken

Lees de volgende uitspraken voor aan de oudere en vraag of hij/zij helemaal akkoord is, min of meer akkoord, niet akkoord of dat de oudere het niet weet

	Helemaal akkoord	meer akkoord	Niet akkoord	Weet niet
Er is altijd wel iemand in mijn omgeving bij wie ik met mijn dagelijkse probleempjes terecht kan				
Er zijn genoeg mensen op wie ik in geval van nood kan terugvallen				
Er zijn voldoende mensen met wie ik me sterk verbonden voel				
Wanneer ik daar behoefte aan heb kan ik altijd bij mijn vrienden terecht				
Ik heb veel mensen op wie ik volledig kan vertrouwen				
Ik vind mijn kring van kennissen te beperkt				
Ik ervaar een leegte om mij heen				
Ik mis een goede vriend of vriendin				
Ik mis gezelligheid om me heen				
Ik mis mensen om me heen				
Vaak voel ik me in de steek gelaten				
Ik vind veel contacten belangrijk				
Ik voel me goed als ik alleen thuis ben				
Als ik een paar dagen niet buitenkom, dan zullen de buren dat opmerken				
Ik zie elke dag wel iemand (buur, winkelier, postbode, bekende, ...)				
Ik voel me vaak eenzaam				

Deel 3: Activiteiten buitenshuis: wat is van toepassing?

Zet een kruisje naast de passende uitspraak

Ik kom niet graag buiten

als het slecht weer is/ koud is	
als het donker is	
als het donker zal zijn voor ik terug thuis ben	
omdat ik er geen nood aan heb	
omdat ik niet graag nieuwe dingen doe	
omdat er niets interessants is om naar toe te gaan	
omdat ik niet weet welke activiteiten er zijn	

1

omdat ik niemand heb om naar toe te gaan	
omdat ik niet graag ergens alleen naar toe ga	
omdat ik daar niemand ken	
omdat ik niet geraak waar ik zijn wil	
omdat ik niet graag hulp vraag aan anderen om ergens te geraken	
omdat ik me te oud vind	
omdat mijn gezondheid niet goed is	
omdat ik niet goed meer kan stappen/ fietsen/ autorijden/ op de bus kan stappen	
omdat ik te snel moe ben	
omdat alles te snel gaat/ te lawaaierig is	
omdat het niet veilig is op straat	
○ mensen	
○ verkeer	
○ straatinrichting	
○ openbaar vervoer	
omdat ik al het slachtoffer ben geweest van geweld op straat	
omdat winkels enz. niet goed toegankelijk zijn	
omdat alles geld kost	
Andere:	

Ik blijf graag thuis omdat

Ik daar alles heb wat ik nodig heb	
Ik graag alleen ben	
Ik voldoende activiteiten in huis heb	
Ik mijn vaste activiteiten niet wil doorbreken	
Ik mijn partner niet graag alleen laat	
Ik mijn huisdier(en) niet graag alleen laat	
Ik voldoende bezoek krijg	
Ik me thuis het veiligst voel	
Ik thuis wil zijn als de poetshulp/ verpleegkundige/ bezoek komt	
Andere:	

Deel 4: Voor welke activiteiten zou u graag buiten komen?

Zet een kruisje naast de activiteit die de oudere zou willen doen

Familiebezoek	
Vriendenbezoek	
Doktersbezoek	
Markt/ winkelen	
Cafébezoek/ koffieklets/ terrasje	
Buurtfeest	
Carnaval	
Wandeling/ fietstocht/ andere sport (kegelen, zwemmen,…)/ tuinieren (volkstuin)	
Voetbalmatch/ sportactiviteit	
Film/ optreden/ museum	
Misviering/ bedevaart/religieuze activiteit	
Verkiezingen	
Taalles, computerles, informatie over WZC, gemeente,….	
Activiteit in het wijkcentrum, inloophuis, dagverzorgingscentrum	
Activiteit georganiseerd door (ouderen)vereniging	
Activiteit georganiseerd door de gemeente/ stad	
Korte vakantie	
Andere:	

Met wie zou je graag een activiteit buitenshuis doen?

Alleen	
Met mijn partner	
Met een familielid (welk)	
Met een vriend(in)	
Met de buren	
Met een mantelzorger	
Andere:	

Opmerkingen

Bijlage 2

Adviestraject Inter

INTER
tussen mens en omgeving

Integraal begeleidingstraject voor een gebouw:

1. **Startvergadering**: tijdens deze startvergadering licht de ontwerper de voorontwerpplannen toe. De verdere procedure en werkwijze van het adviestraject wordt toegelicht door Inter. Tijdens dit overleg worden de voornaamste verbeterpunten gesignaleerd en besproken.

2. **Voorontwerpfase**: op basis van de gedetailleerde voorontwerpplannen maakt Inter een eerste adviesrapport op. In dit rapport wordt vooral gefocust op de structureel aanwezig knelpunten (d.w.z. de van plan afleesbare items zoals breedte deuren ...) en aandachtspunten met het oog op het bekomen van een bouwaanvraag. Voor een aantal cruciale elementen, bijvoorbeeld toiletten en inrichting van badkamers, wordt in deze fase ook reeds een advies met betrekking tot afwerking geformuleerd omdat de afwerkingsvereisten vaak van invloed zijn op de ruwbouwafmetingen. Inter zal voor deze elementen, indien nodig, een aantal ontwerpschetsen aanleveren die alternatieven/oplossingen bieden. Het adviesrapport wordt steeds besproken met de ontwerper en bouwheer. In het rapport worden tevens de algemene afwerkingsrichtlijnen ter informatie reeds meegegeven.

3. **Bouwaanvraagfase**: Op basis van de bespreking van het adviesrapport kunnen de noodzakelijke aanpassingen aan het plan doorgevoerd worden. Inter vraagt om deze aangepaste plannen te ontvangen zodat deze kunnen geverifieerd worden m.b.t. de verordening toegankelijkheid - eventuele laatste opmerkingen worden teruggekoppeld met de ontwerper/bouwheer.

   Indien de plannen conform de verordening toegankelijkheid zijn zal Inter de "nota toegankelijkheid" opmaken voor de ontwerper – in deze nota wordt ook de samenwerking voor het volledig adviestraject van ontwerp tot oplevering vermeld evenals eventuele afwijkingen op de verordening. Deze nota dient bijgevoegd te worden bij indiening van het bouwaanvraagdossier. Door middel van deze nota kan de gemeente/stad of subsidiërende overheid zien dat voor dit project een adviestraject wordt gevolgd en dat op bouwaanvraagniveau in principe voldaan werd aan de verordening.

4. **Opmaak uitvoeringsplannen**: van zodra de ontwerper de lastenboeken en detailtekeningen heeft afgerond wordt een vergadering belegd waarbij de afwerkingsdetailleringen overlopen worden.

   De garantie voor een goede toegankelijkheid situeert zich immers in de aandacht voor de afwerking.

   De ontwerper kan eventueel nog een aantal bijsturingen doen voor men in aanbesteding gaat. Van deze vergadering wordt een verslag gemaakt.

5. **Werffase:**
   Er wordt 1 werfbezoek uitgevoerd door Inter.
   Op dit moment kan ook een korte verdere rondgang in het gebouw uitgevoerd worden om bijvoorbeeld de positie van sanitaire doorvoeren van toiletten e.d. na te kijken. Van deze vergadering wordt steeds een verslag opgesteld.

   In deze fase worden tevens technische fiches en detailtekeningen van toegankelijkheidsgerelateerde aspecten (volledige toiletinrichting, lift, leuningen ...) aan Inter bezorgd ter goedkeuring. Indien de voorgestelde materialen niet voldoen zal Inter formuleren waarom deze niet voldoen en kan eventueel doorverwezen worden naar producten die wel voldoen.

6. **Voorlopige oplevering - eindcontrole:** vlak voor de voorlopige oplevering (de bouwheer en/of architect verwittigt Inter minstens 14 dagen op voorhand) zal Inter een rondgang uitvoeren waarbij alle aspecten nagekeken worden. De eindcontrole rapporteert aan de bouwheer/ontwerper of de toegankelijkheidsitems correct zijn uitgevoerd en indien niet welke de mogelijke aanpassingen zijn. De eindcontrole gebeurt vóór of tijdens de voorlopige oplevering.
   Na deze controle en bij positief resultaat is de bouwheer zeker dat het gebouw toegankelijk is volgens de actuele normen en de vooraf bepaalde doelgroepen.

Hoofdzetel / Correspondentieadres
Inter • Belgiëplein 1 • B-3510 Hasselt • tel 0032(0)11 26 50 30
Private Stichting – Agentschap Toegankelijk Vlaanderen - www.inter.vlaanderen - info@inter.vlaanderen
BTW BE 0550-914-072 • RPR Antwerpen afd. Hasselt • IBAN BE64 7360 0347 1452 • BIC: KREDBEBB