



Verslag dialogotafels “Geen drempels, geen excuses” 4 december 2023

Een dag na de ‘Internationale dag voor personen met een handicap’ gaan we op zoek naar wat onze stad nog toegankelijker kan maken.

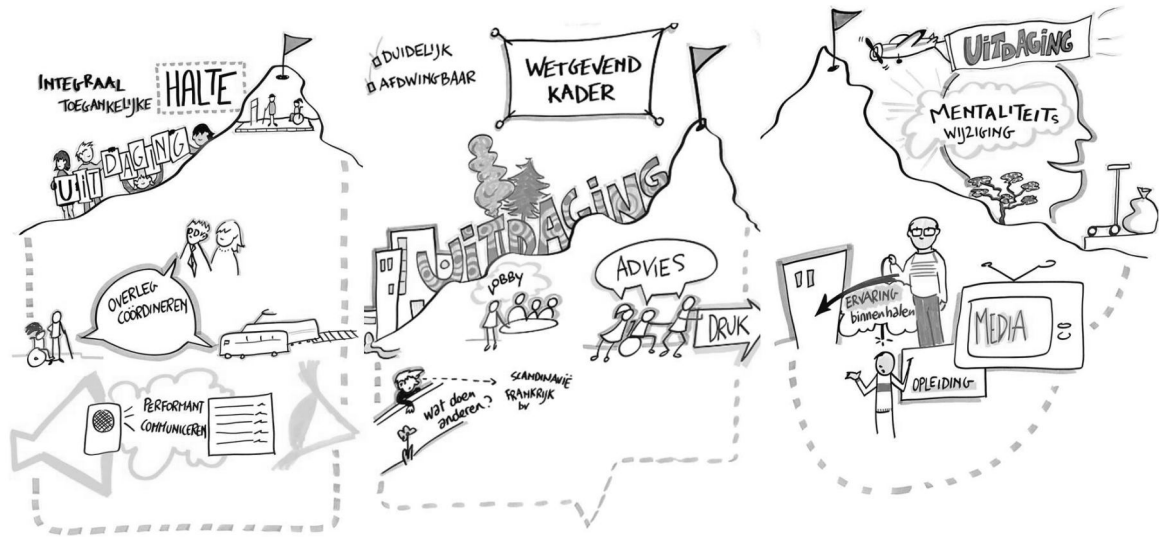
Konekt vzw en de SAPH nodigen ervaringsdeskundigen, experten, vertegenwoordigers van overheden en partners in de stad uit om elkaar uit te dagen over de thema’s toegankelijke horeca & handelspanden, mobiliteit en publieke infrastructuur.

Dé vraag is: ‘Hoe kunnen we mensen met een handicap volwaardig laten deelnemen aan het maatschappelijk leven?’

Tijdens werksessies leggen we de ervaringen van mensen met een handicap samen met de kennis over wat vandaag al gebeurt. Samen formuleren we conclusies en actiepunten die ons helpen een versnelling hoger te schakelen.

Dit is een samenwerking van Konekt vzw, de Stedelijke Adviesraad voor Personen met een Handicap (SAPH) en de Dienst Lokaal Sociaal Beleid van de Stad Gent.

1. MOBILITEIT



Conclusie

In de sessie rond 'toegankelijke mobiliteit', werd deze 'top 3' aan uitdagingen naar voor geschoven:

1. Er moet nog veel gebeuren om een '**mentaliteitswijziging**' teweeg te brengen bij dienstverleners (NMBS, De Lijn,...), maar zeker ook bij de brede bevolking. Personen met een beperking worden nog niet als 'volwaardig' gezien. En dit voelen ze elke dag. De oplossingen liggen kant en klaar voor het grijpen: meer opleiding voor personeel, sensibiliseringscampagnes, een plek aan de tafel voor ervaringsdeskundigen. Het moet gewoon meer en doelgericht aangepakt worden.
2. Het ontbreekt ook nog steeds aan een '**duidelijk en afdwingbaar wetgevend kader**'. Ook hier liggen de voorbeelden voor het grijpen (kijk bijvoorbeeld over het muurtje bij buurlanden,...). De politieke moed om het in Vlaanderen stevig te verankeren in afdwingbare besluitvorming, ontbreekt helaas nog. Het tijdperk van 'inspireren' en 'lief vragen' ligt achter ons. Tijd om via strengere regelgeving verplichte actie af te dwingen. Met sancties erbij waar het moet.
3. Tenslotte is het anno 2023 ontoelaatbaar dat er nog zoveel ontoegankelijke haltes voorkomen bij openbaar vervoer (bus, trein, tram,...). Het '**integraal toegankelijk maken van alle haltes**' zou een topprioriteit moeten zijn voor de dienstverleners, want daarmee staat of valt de 'klantenreis' vaak voor personen met een beperking. Ook hier is alle info reeds voorhanden om het te realiseren, maar zit het in concrete investeringsintentie. Een integraal toegankelijke halte is per definitie voor 'alle mogelijke klanten' een WIN-WIN. Dus waarom nog wachten?

Inleiding

Gent is een bruisende stad waar mobiliteit cruciaal is om te participeren aan het leven in de stad. De voorbije jaren zijn er al veel inspanningen gedaan – door verschillende diensten – om de middeleeuwse stad om te vormen naar de moderne noden. Toch blijft het moeilijk voor mensen die minder mobiel zijn of andere noden hebben om actief deel te nemen aan de maatschappij. Er zijn veel hindernissen op de weg naar en in de stad, er zijn veel letterlijke drempels om ergens te geraken. Spontaan of last minute een uitstap maken is een uitdaging, signalisatie en verschaffen van informatie zijn niet altijd op maat. Er is steeds dezelfde boodschap: zie ons niet als een aparte doelgroep, maar neem ons mee vanaf het eerste moment.

Er is beweging op verschillende vlakken. Er is sensibilisering bij De Lijn en de NMBS: de doelgroep wordt meer en meer betrokken in de uitwerking van oplossingen en in iedere provinciehoofdstad wordt 1 lijn toegankelijk gemaakt. Dit is het bewijs dat het kan.

In het streven naar toegankelijke mobiliteit zijn in het lokale actieplan voor integrale toegankelijkheid volgende punten opgenomen:

- Meer toegankelijke bus en tramhaltes, ook tijdelijke haltes
- Toegankelijke taxi's
- De fietstaxidienst en vervoer op maat voor minder mobiele Gentenaars

Op Vlaams niveau gaan de nieuwe vervoersregio's ingevoerd worden. Een verandering die wel wat spanning met zich meebrengt.

Er is een mentaliteitswijziging op gang gezet, maar de stap naar concrete actie is niet evident. Niet enkel de noden van personen met een beperking worden gezien en erkend. Ook de uitdagingen voor de spelers in de sector komen in beeld: De moeilijkheden van normen en reglementering afhankelijk van de regio, versnippering en besparingen, langetermijninvesteringen. Daar moet rekening mee gehouden worden.

Ieder van jullie rond de tafel kijkt naar toegankelijkheid vanuit zijn standpunt. Vandaag scharen we ons samen achter enkele uitdagingen en leveren we concrete oplossingen als advies aan het beleid en de sector. Zodat toegankelijkheid op de agenda blijft en er actie komt op korte termijn.

Geformuleerde uitdagingen

- Toegankelijke haltes: AWV, Stad Gent, De Lijn, NMBS
- Comfortstroken op alle kasseistraten
- Goed draaiende website rond toegankelijkheid betreffende mobiliteit: "toegankelijkheid.gent"
- De optie om de blauwe kaart aan een nummerplaat te koppelen zodat er geen boetes uitgeschreven worden door mobiele camera's met nummerplaatherkenning
- Parkeerplaatsen voor personen met een beperking met sensor
- Up-to-date data: werken liften of niet, bv. in stations
- Universal Design for Learning (UDL) als vereiste in elk bestek van een heraanlegproject; Verplichting op toegankelijkheid
- Afdwingbaar wettelijk kader: SMART geformuleerd en tijdsgebonden
- Meer middelen voor toegankelijkheid
- Ambitie
- Cultuur van toegankelijkheid creëren: toegankelijkheid is voor iedereen
- Aangepaste communicatie met parkeermeters, Universal Design

- Infrastructuur: kasseien, bruggen, drempels, liften in openbare gebouwen, geveltuintjes, blindgeleiding, meer blauwe parkeerplaatsen
- Minder afstand tussen trein en perron: perron gelijk maken met de hoogte van de trein
- Betere ondergrond van voetpaden, effen voetpaden
- Zorgen dat alle bussen verlaagd kunnen worden
- De trein niet meer hoeven te reserveren
- Betere voetpaden
- Wettelijke verplichtingen bij concept nieuwe gebouwen: sancties bij het niet naleven
- Geleidelijke vernieuwing: schuine helling voetpaden (2 cm) zonder obstakels en duidelijk
- Aangepast openbaar vervoer
- Goede en vriendelijke begeleiding bij openbaar vervoer: hierop controleren
- Gesproken signalisatie: tramhalte, bushalte, overal
- Sensibilisering naar burger toe om voetpaden vrij te houden
- Looplijnen respecteren: geen obstakels op plaatsen
- Meer toegankelijke haltes
- Verhoogde alertheid van buschauffeurs
- Betere toegankelijkheid op websites van NMBS, De Lijn en andere apps
- Correcte en up-to-date informatie (bv. haltes)
- Auditief en visueel correcte informatie
- Toegankelijke overstapmogelijkheden

Belangrijkste inzichten uit de brainstorm

- Sensibilisering naar burgers
- Gesproken signalisatie aan alle haltes
- Strengere wetgeving
- Niemand blijft achter
- Toegankelijke websites (bv. De Lijn, NMBS)
- Vermijden van foutieve informatie & dus up-to-date informatie
- Duidelijk afdwingbaar wetgevend kader
- Algemene mentaliteitswijziging
- Toegankelijke voetpaden
- Autonome toegankelijkheid (bv. trein)
- Universeel ontwerp voor parkeermeters
- Leesbaarheid woonerven
- Alle haltes toegankelijk maken
- Eén website met alle toegankelijkheidsinformatie

Prioritaire uitdagingen en oplossingen

Uitdaging 1: Wetgevend kader & streng optreden

Geformuleerde oplossingen:

- Druk zetten via pers
- Zoek inspiratie bij onze burens (bv. Frankrijk)
- Adviseren welke wetswijzigingen er moeten komen
- Druk zetten naar verschillende niveaus: federaal, regionaal, gewestelijk, ...
- In dialoog treden
- Politici sensibiliseren door ervaringsdeskundigen te betrekken
- Gemeentewet
- VVSG (Vereniging Vlaamse Steden en Gemeentes) in "De zevende dag"

- Advies publiek maken a.d.h.v. website(s)
- Stadswacht
- Lobbyen bij organisaties en wetgeving
- Benchmarken met andere landen (bv. Scandinavië)
- Krachten bundelen over steden en gemeentes heen
- Bovenlokaal lobbyen
- Universal design opnemen als vereiste

Uitdaging 2: Mentaliteitswijziging en sensibilisering bij de brede bevolking

Geformuleerde oplossingen:

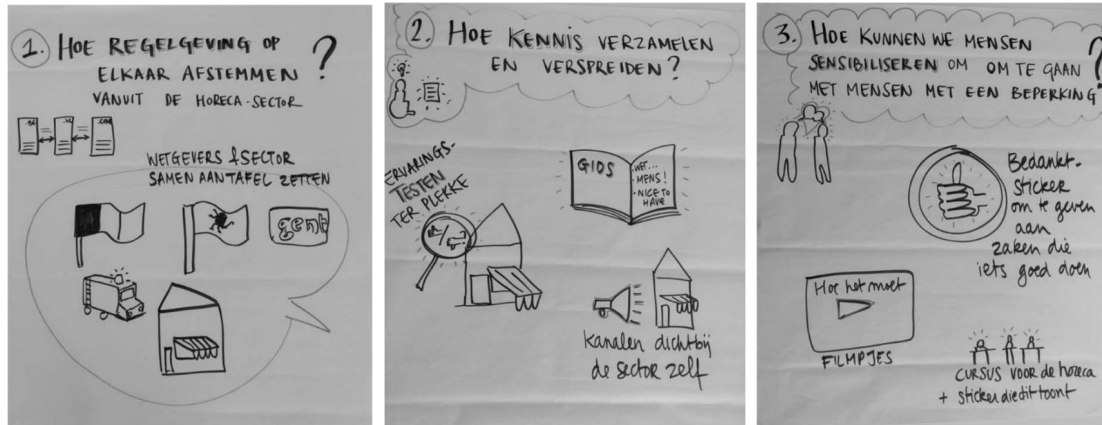
- Meer budget voor controle en handhaving
- Inclusieve beeldvorming
- Beroep doen op ervaringsdeskundigen
- Personen met een beperking aanwerven
- Media van Stad Gent gebruiken voor opleiding, vorming
- Zelf het goede voorbeeld geven
- Er een belangrijk thema van maken in de populaire media
- Opleidingen organiseren met ervaringsdeskundigen
- Registratie van meldingen van problemen doorgeven aan de verantwoordelijken
- Sensibilisering via filmpjes, posters, websites, ... (rol voor Stad Gent)
- Sensibilisering samen met organisaties (bv. Licht & Liefde)

Uitdaging 3: Integrale toegankelijke haltes

Geformuleerde oplossingen:

- Dialoog opzoeken met uitvoerders
- Uitvoerders onderdompelen
- Signalen aangeven
- Wetgeving aanpassen
- Informatie doorspelen naar alle gebruikers
- Perrons verhogen
- Flashnotes
- Betere coördinatie tussen stad en openbare werken
- Makkelijke overgang tussen haltes
- Betere infrastructuur
- Leer over middelen, specifiek voor toegankelijkheid

2. HORECA EN HANDELSZAKEN



Conclusie

Er zijn drie uitdagingen met mogelijke oplossingen geformuleerd m.b.t. de toegankelijkheid van horeca en handelszaken.

1. Een eerste uitdaging is het **gebrek aan afstemming tussen de verschillende regelgevingen**. De verschillende niveaus van regelgeving (brandveiligheid, historisch erfgoed...) bemoeilijken het creëren van toegankelijkheid. Er is teleurstelling over de keuzemogelijkheid voor toegankelijkheid. De wens is dat dit een **wettelijke verplichting** wordt. In de tussentijd zou het uitdelen van gratis hellingsvlakken al een oplossing kunnen bieden, een stap die Stad Gent al uitvoert.
2. Een tweede uitdaging is de **beperkte kennis over toegankelijkheid** binnen de sector. Verhalen van ervaringsdeskundigen die gedeeld worden, een gids met **quick wins en praktijktesten** waarbij er ter plaatse en op maat tips worden gegeven zouden een oplossing kunnen bieden. Daarnaast wordt er aangemoedigd om reeds gekende kanalen binnen de sector te gebruiken, zoals "de warmste entree".
3. Een laatste uitdaging is **de nood aan sensibilisering van alle betrokken actoren**. Er is onvoldoende kennis over hoe om te gaan met mensen met een beperking en welke aanpassingen nodig zijn. De sector moet nog **extra gestimuleerd worden om de toegankelijkheid van hun zaak te vergroten**. In de oplossing is er de wens om te focussen op reeds bestaande succesverhalen. Dit zou kunnen gedaan worden aan de hand van ervaringsonderdompeling, filmpjes met een verborgen camera over hoe het wél moet en de zichtbaarheid van aanpassingen vergroten a.d.h.v. storytelling of stickers.

Inleiding

Gent is een bruisende stad met veel winkels en drank- en eetgelegenheden. De voorbije jaren zijn er al veel inspanningen gedaan – door verschillende diensten – om de middeleeuwse stad om te vormen naar de moderne noden. Toch blijft het moeilijk voor mensen met specifieke noden om actief deel te nemen aan de maatschappij: er zijn veel hindernissen op de weg naar en in de stad, er zijn veel handelszaken met letterlijke drempels, een klassiek menu op papier is niet altijd vanzelfsprekend en denk ook aan slechte akoestiek of omgevingen met veel prikkels.

Er is steeds dezelfde boodschap: zie ons niet als een aparte doelgroep, maar neem ons mee vanaf het eerste moment.

Lokaal wordt er tijdelijke en toekomstgerichte actie ondernomen in de vorm van 3 attesten en reglementen.

- Het subsidiereglement “verfraaiing van handelspanden”
- Het horeca attest als kwaliteitslabel
- Opvolging van de omgevingsvergunning voor nieuwbouw en verbouwingen

Daarnaast wordt er ingezet op tijdelijke oplossingen, zoals de gratis hellende vlakken voor handelszaken.

Er is een mentaliteitswijziging op gang gezet, maar de stap naar concrete actie is niet evident. Niet enkel de noden van personen met een beperking worden gezien en erkend. Ook de uitdagingen voor de sector komen in beeld. De huidige regels en insteken botsen nog tegen het streven naar toegankelijkheid. Terrassen moeten waterdoorlatend zijn en gebouwen brandveilig, maar soms worden zo extra drempels gecreëerd.

Toegankelijk sanitair in, of in de buurt van, horecazaken is nog geen realiteit. En zware renovatiekosten verwachten in een tijd van besparing is geen evidentie.

Ieder van jullie rond de tafel kijkt naar toegankelijkheid vanuit zijn standpunt. Vandaag scharen we ons samen achter enkele uitdagingen en leveren we concrete oplossingen als advies aan het beleid en de sector. Zodat toegankelijkheid op de agenda blijft en er actie is op korte termijn.

Geformuleerde uitdagingen

- Het verzamelen en verhogen van kennis over toegankelijkheid van horeca en handelspanden
- De historische ontoegankelijkheid van gebouwen (erfgoed)
- Aanpassingen voor panden met een kleine oppervlakte
- Afstemming van de verschillende regelgevingen, om zo toegankelijkheid ook ruimte te geven
Bijvoorbeeld brandveiligheid, omgevingsvergunning, Vlaamse, federaal en lokale regelgeving
- Duidelijker stimuleren en flankeren van toegankelijkheid
Een duidelijk wetgevend kader met stimuli en een tijdspad
- Niet enkel focussen op de fysieke drempels of de snelle toepassingen
Bijvoorbeeld niet enkel de oprijplaten, maar denk ook aan soorten deuren, leuningens...
- Onwetendheid over beperkingen en het omgaan met mensen met een beperking aanpakken
Zie de persoon met een beperking als volwaardige klant
- Toegankelijke toiletten
 - Aanwezigheid in de eerste plaats
 - Vrij houden anderzijds
- Een dialoog rond eventuele prikkelarme panden

Prioritaire uitdagingen en oplossingen

Uitdaging 1: Hoe de verschillende regelgeving op elkaar afstemmen?

Geformuleerde oplossingen:

- Wetgevers en sector samen rond de tafel zetten
- Alle werken moeten toegankelijk zijn, zoals gedaan wordt in het openbaar domein
- Afgestemde regelgeving naar voorbeeld van toerisme
- Vlaamse verandering van toegankelijkheid
Breder werken dan omgevingsvergunning

Uitdaging 2: Hoe kennis verzamelen en verspreiden?

Geformuleerde oplossingen:

- Stickers voor aan de deur voor de verschillende aanpassingen
- Vanuit de eigenaars, klanten en toegankelijkheidsambtenaar komen tot een gids
- Praktijktesten
- Praktische tips door een team ervaringsdeskundigen die langsgaan
- Via communicatiekanalen van horeca meer informatie verspreiden
- Een gids met tips voor horeca en handelspanden
Focus op kleine realiseerbare mogelijkheden
- Veldwerk in samenwerking met middenveld

Uitdaging 3: Hoe kunnen we mensen sensibiliseren over het omgaan met personen met een beperking?

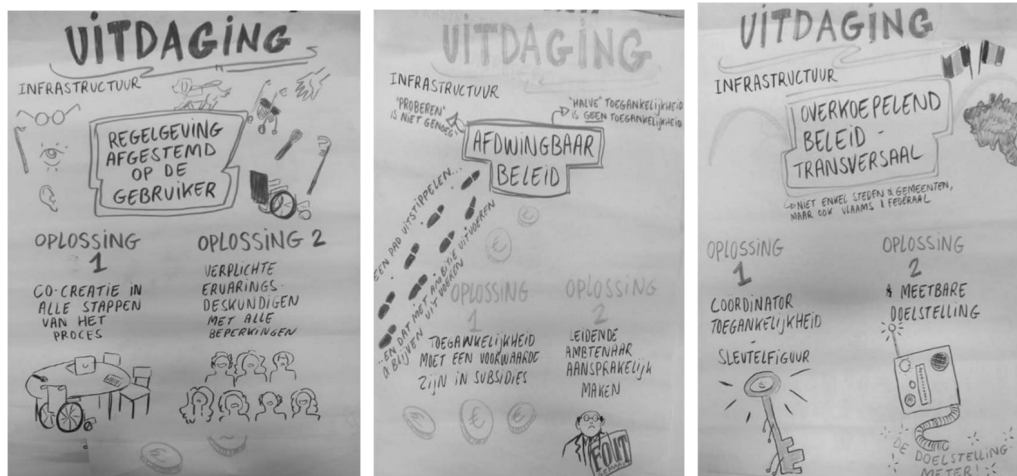
Geformuleerde oplossingen:

- Motivatie vanuit verplichtend kader: 1400 horecazaken, het doel van elk jaar 10% meer zaken toegankelijk
- Crashcourse (onderdorpel) met gevarieerd panel ervaringsdeskundigen en medewerkers van horeca
- Sticker voor diegene die de cursus gevolgd hebben
- "Welkom"-label van de stad als incentive
- "How-to" video's posten door Stad Gent

Extra's:

- Toiletten: clustertoiletten op de pleinen voorzien
- Toegankelijkheid: verplichte ramp voorzien

3. TOEGANKELIJKE PUBLIEKE INFRASTRUCTUUR



Conclusie

Er zijn drie uitdagingen met mogelijke oplossingen geformuleerd m.b.t. toegankelijke publieke infrastructuur:

1. **Er is nood aan een overkoepelend beleid: toegankelijkheid als transversaal thema.**
Als oplossingen ziet men een **actieplan toegankelijkheid** zowel op Vlaams, als op gemeentelijk niveau, met meetbare doelstellingen en indicatoren.
2. **Afdwingbaar beleid met volgehouden toegankelijkheidsambitie (van idee tot afwerking)**
Als oplossing ziet men **toegankelijkheid als voorwaarde in alles wat gesubsidieerd wordt**, zowel lokaal als bovenlokaal.
Verder wil men een **leidende ambtenaar aansprakelijk maken**, met vooropgestelde timing en doelen die moeten bereikt worden (zoals bij het isoleren van gebouwen).
3. **Een regelgeving afgestemd op de gebruiker (verder dan normen: naar comfort voor de gebruiker)**
Een oplossing is **co-creatie in alle stappen van het proces**, met het verplicht betrekken ervaringsdeskundigen. Ook **labeltrajecten** zoals die door Inter gebruikt worden, kunnen als stimulans werken.

Inleiding

Gewoon binnen kunnen, waar iedereen binnen kan. Een wens die niet enkel uitgedrukt wordt door personen met een beperking, maar ook een streven van het bestuur.

De voorbije jaren zijn er al veel inspanningen gedaan – door verschillende diensten – om de middeleeuwse stad om te vormen naar de moderne noden. Toch blijft het moeilijk voor mensen met een beperking om actief deel te nemen aan de maatschappij. Een belangrijk onderdeel hiervan is de openbare infrastructuur.

De 14 jaar oude gewestelijke Verordening voor Toegankelijkheid geldt voor nieuwbouw, verbouwingen en uitbreiding van publieke gebouwen. De opdrachtgever wordt hier verantwoordelijk voor gehouden.

Maar wat met de bestaande gebouwen?

We starten de dialoog rond het huidige wetgevend kader voor nieuwe gebouwen, maar ook vooral met het oog op het gebrek aan kader voor de bestaande gebouwen.

Kleine oplapmiddelen zijn soms essentieel, maar een lange termijnvisie voor bestaande gebouwen is nodig. Er is een mentaliteitswijziging op gang gezet, maar de stap naar concrete actie is niet evident. Meer en meer is 'toegankelijkheid' mee opgenomen in de projectdefinitie vanaf het begin, maar er zijn nog veel vrijblijvende adviezen en maatregelen waar te weinig controle op is of die niet tot concrete acties leiden.

Ieder van jullie rond de tafel kijkt naar toegankelijkheid vanuit zijn standpunt. Vandaag scharen we ons samen achter enkele uitdagingen en leveren we concrete oplossingen als advies aan het beleid. Zodat toegankelijkheid op de agenda blijft en er actie is op korte termijn.

Geformuleerde uitdagingen

- Er ontbreekt aan 'sense of urgency' rond het thema toegankelijkheid
- Er ontbreekt ambitie om zaken te realiseren in nieuwe projecten, vooral ook in bestaande infrastructuur. De ambitie moet ook volgehouden worden. De consequenties ontbreken, om van toegankelijkheid een prioriteit te maken.
- Toegankelijkheid is geen prioriteit waardoor er geen hefboomen gezocht worden.
- In het algemeen hebben we een mond vol over Universal Design, maar het wordt niet toegepast
- Verkeerslichten, fiets- en voetpaden op hetzelfde niveau plaatsen
- Bij spraakverstaan en communicatie is zowel het visuele, als het auditieve aspect belangrijk
Zeer hoge plafonds geven zeer slechte akoestiek.
Ook de lichtinval van een gebouw is belangrijk om het mondbeeld duidelijk te kunnen zien.
Kortom: er moet meer aandacht zijn voor de afwerking van gebouwen, aandacht voor akoestiek, voor lichtinval...
- Op overheidsniveau is er gebrek aan overkoepelend beleid
Toegankelijkheid is nu toegewezen aan 1 dienst.
Transversaal beleid voeren zou beter zijn. Zo krijgt het thema meer plaats en wordt het beter uitgevoerd, dan wanneer het thema op 1 dienst en bij 1 persoon geplaatst wordt.
- Er is geen afdwingbaarheid
Het vraagt veel middelen, inzet en tijd. Waardoor de keuze voor toegankelijkheid niet gemaakt wordt.
- Het nieuwe decreet toegankelijkheid beschrijft wat er minimaal nodig is.
Er moet ontworpen worden naar comfortnormen, niet op wat minimaal nodig is.
- Betrouwbaarheid. Mensen met verminderde mobiliteit, slechtziend,... moeten zelfstandig kunnen functioneren. Als persoon met een beperking moet je je continue aanpassen, organiseren en plannen, terwijl dit niet altijd hoeft.
Soms weet je niet of je binnen kunt, of je er geraakt. Als rolstoelgebruiker heb je nood aan een groot toilet. Zijn deze toiletten er? Zijn er voldoende en kan je ze vinden?
We zouden zeker moeten zijn van toegankelijkheid. Iets dat half toegankelijk is, is niet toegankelijk.
Informatie over toegankelijkheid is heel belangrijk.
- Toegankelijkheid en ontoegankelijkheid zijn keuzes. En het beleid moet verplicht zijn om altijd zijn keuzes toe te lichten.

Prioritaire uitdagingen en oplossingen

Uitdaging 1: Een overkoepelend beleid, toegankelijkheid als transversaal thema

Geformuleerde oplossingen

- Actieplan Toegankelijkheid op Vlaams en op gemeentelijk niveau
- Sensibiliseren
- Opleiding op alle niveaus en in alle richtingen: Inclusie als vak.
Opleiding is een belangrijk punt. Starten in het onderwijs: inclusie vakken, zodat mensen inclusie ook zien in het werkveld
- Aftoetsbare indicatoren
- Toegankelijkheid federaal maken: 1 duidelijk beleid
- Kies voor methodieken en instrumenten die bewezen hebben te werken
- 1 coördinator toegankelijkheid en sleutelfiguren
- Verplicht agendapunt op alle diensten en op alle overleggen.
Zorg ervoor dat net als veiligheid, toegankelijkheid een agendapunt wordt op elke gemeenteraad, stedelijke dienst, facility management...zodat er veel mensen bezig zijn met toegankelijkheid

Uitdaging 2: Afdwingbaar beleid met volgehouden toegankelijkheidsambitie (van idee tot afwerking)

Geformuleerde oplossingen

- Toegankelijkheid moet een voorwaarde zijn in het toekennen van subsidies/subsidiereglementen
- Timing vastleggen zoals bij energie/isolatie: Binnen 5 jaar dat, binnen 10 jaar dat...
- Leidende ambtenaar aansprakelijk maken
- Meer budget voor uittrekken
- Nood aan een duidelijk kader
- Controle door experts (ook met beperkingen)

Uitdaging 3: Regelgeving afgestemd op de gebruiker

Geformuleerde oplossingen

- Labeltrajecten (zoals Inter) kunnen stimulerend werken
- Het moet gecontroleerd en beboet worden. Leg de verantwoordelijkheid breder dan nu. Vergunningen moeten door een beperkt aantal mensen geadviseerd worden. Als mensen met expertise en ervaringsdeskundigen werken, zou dat een stap vooruit zijn
- Zorg ervoor dat mensen kunnen aangeven dat dingen niet toegankelijk zijn
- Hulpmiddelen betaalbaar maken
- Ervaringsdeskundigen betrekken met alle vormen van beperkingen
- Co-creatie