

Actieplan integrale toegankelijkheid 2023- 2025 Stad Gent

27 maart 2023

Astrid De Bruycker

Schepen van Gelijke Kansen, Welzijn, Participatie, Buurtwerk en
Openbaar Groen
Stad Gent



Colofon

Stad Gent

Departement Welzijn en Samenleving
Dienst Lokaal Sociaal Beleid

Publicatiedatum

27 maart 2023

Contact

Kris Duchateau

Kris.Duchateau@stad.gent

Tel. 0479 30 73 20

<https://stad.gent/nl/over-gent-stadsbestuur/nieuws-evenementen/stad-gent-ondertekent-charter-toegankelijkheid-en-lanceert-actieplan>

Postadres

Stad Gent - Dienst Lokaal Sociaal Beleid

Stadhuis, Botermarkt 1, 9000 Gent

Bezoekadres

Sint-Martensstraat 13, 9000 Gent

Tel. 09 267 03 00

Inhoud

1. Inleiding	5
1.1. Context en leeswijzer	5
2. Acties	6
2.1. Toegankelijke infrastructuur	6
2.1.1. Dagelijkse werking	6
2.1.2. Nieuwe acties	7
2.1.2.1. De wandeling “Gent, toegankelijk voor iedereen” ook voor blinden	7
2.1.2.2. Met je rolstoel op een boot voor een rondvaart in Gent	8
2.1.2.3. Meer banken en rustpunten	9
2.1.2.4. Ontwerprichtlijnen toegankelijkheid in de algemene richtlijnen Openbaar Domein van de Stad	10
2.1.2.5. Meer toegankelijke bus- en tramhaltes	12
2.1.2.6. Fietstaxidienst voor personen met verminderde mobiliteit	13
2.1.2.7. Toegankelijke taxi’s	15
2.1.2.8. Verbeterd aanbod vervoer op maat voor minder mobiele Gentenaars	16
2.1.2.9. Inclusief sanitair	17
2.1.2.10. Screening toegankelijkheid van selectie stadsgebouwen: quick fixes waar nu al mogelijk en budgettering grote werken volgende legislatuur	18
2.1.2.11. Screenen en remediëren van de basistoegankelijkheid van de stedelijke sportgebouwen	20
2.1.2.12. Een webpagina met toegankelijkheidsinformatie voor de inwoners en de bezoekers van onze stad	21
2.2. Toegankelijke communicatie	22
2.2.1. Dagelijkse werking	22
2.2.2. Nieuwe acties	23
2.2.2.1. Taaliconen voor activiteiten van Stad Gent	23
2.2.2.2. Begrijpelijke brieven	24
2.2.2.3. Een universele iconendatabank	25
2.2.2.4. Taalpunt en Taalzone in Bibliotheek De Krook	26
2.2.2.5. Versterkte kennis over inclusieve en toegankelijke communicatie	28
2.2.2.6. Taalhulpen	29
2.2.2.7. Implementatie Digitale Communicatiewaaiër	30
2.3. Toegankelijke dienstverlening	31
2.3.1. Dagelijkse werking	31
2.3.2. Nieuwe acties	32
2.3.2.1. Weg met onnodige registratie van geslacht	32

2.3.2.2. Digitale dienstverlening gebruiksvriendelijker en toegankelijker maken	33
2.3.2.3. Meer diverse en toegankelijke kanalen van dienstverlening	34
2.3.2.4. Een inclusieve gidsenwerking van de Gentse musea	36
2.3.2.5. Toegankelijke eerstelijnsorganisaties gezondheid en welzijn	37
2.3.2.6. Bruggenbouwer tussen kinderen en jongeren met een beperking en het Gentse vakantieaanbod	39
2.3.2.7. Redelijke aanpassingen voor personen met een beperking in de dienstverlening van de Stad	41
2.3.2.8. Een Gents stadslab met aandacht voor gebruikersonderzoek	43
2.4. Transversale acties	44
2.4.1. Investing in tijdelijke en snelle oplossingen	44
2.4.1.1. Quick fixes	44
2.4.2. Toegankelijkheid inschrijven in reglementen en subsidies van de Stad	47
2.4.2.1. Dagelijkse werking	47
2.4.2.2. Toegankelijkheid als voorwaarde in horeca-attest, omgevingsvergunning en reglement voor verfraaiing van handelspanden	47
2.4.2.3. Alle evenementen van Cultuur Gent toegankelijk én toegankelijkheidsondersteuning op maat van initiatieven die Cultuur Gent subsidieert	50
2.4.3. Signaal naar Vlaamse overheid	52
2.4.3.1. Bovenlokale noden en Gentse signalen	52

1. Inleiding

1.1. Context en leeswijzer

Eind 2019 ondertekende de Stad Gent het [Charter Integrale Toegankelijkheid](#).

Om ervoor te zorgen dat dit charter geen lege doos zou zijn, lanceerde de Stad Gent het actieplan Integrale Toegankelijkheid 2020-2022. Over de resultaten van dit eerste actieplan, rapporteren we in een apart document.

Wat je hier te lezen krijgt, is het **vervolg op het actieplan integrale toegankelijkheid voor de werkingsjaren 2023-2025**. Net zoals in het eerste actieplan gaan we in aparte hoofdstukken in op toegankelijke infrastructuur, communicatie en dienstverlening.

Nieuw is dat we een aantal “transversale” acties definiëren die deze drie specifieke domeinen overschrijden. Het gaat dan over:

- » Toegankelijkheid inschrijven in reglementen en subsidies van de Stad
- » Een signaal naar bovenlokale overheden om de ambities van de Stad Gent te ondersteunen
- » Een investering in quick fixes om op korte termijn meer impact te hebben op het terrein

Het feit dat we dit laatste doen, betekent niet dat we de baseline van het charter “Werken aan een toegankelijk Gent, nog voor de eerste stap”, overboord gooien. Integendeel, in het nieuwe actieplan vind je nog steeds heel wat voorbeelden van het integreren van toegankelijkheid in het ontwerp van nieuwbouw, dienstverlening en communicatie van de Stad (“eerste laag”), of van het ontwikkelen van nieuwe en innovatieve methodieken (“tweede laag”). Het investeren in concrete hulpmiddelen op het terrein, betekent dat we een nieuwe en “derde laag” aan het actieplan integrale toegankelijkheid toevoegen. Dit doen we om versneld tot resultaten te komen.

Een tweede vernieuwing, is dat we ieder hoofdstuk openen met een rubriek “dagelijkse werking”. In deze rubriek gaan we iets dieper in op kernactiviteiten van de Stad, zoals de adviesfunctie van de toegankelijkheidsambtenaren. Deze activiteiten vind je niet terug in de vorm van aparte actiefiches. Fiches zijn voorbehouden voor nieuwe acties. Toch vinden we het belangrijk om over de dagelijkse werking te blijven rapporteren. Op de eerste plaats, omdat deze een grote impact heeft op het terrein. Op de tweede plaats, omdat we op deze manier ook kunnen verduidelijken dat heel wat acties uit het eerste actieplan met succes werden afgerond en voortaan een plek hebben gekregen in de dagelijkse werking van de Stad.

2. Acties

2.1. Toegankelijke infrastructuur

2.1.1. Dagelijkse werking

De afgelopen jaren investeerde de Stad Gent al heel wat in toegankelijke infrastructuur. Zo was Gent in 2010 de eerste stad in Vlaanderen met een toegankelijkheidsambtenaar-architect. De grote meerwaarde van dit profiel, is dat er concreet advies kan gegeven worden op het ontwerp van nieuwbouw projecten en plannen voor grote renovaties van stadsgebouwen. We laten ons daarbij leiden door het principe van Universal Design, wat staat voor “ontwerpen voor iedereen”.

- » Op jaarbasis adviseert de toegankelijkheidsambtenaar ongeveer 55 bouwdoSSIers. De afgelopen jaren zaten hier enkele vrij complexe doSSIers bij, zoals het schoolgebouw De Triangel, het historisch gebouw De Kleine Sikkel, het Gravensteen, het ICC, het Stadhuis, de Opera en het Designmuseum.
- » Enkele van de ontwerp-realisaties van de afgelopen jaren, zijn: een lift in het Gravensteen, toegankelijk maken van voorheen ontoegankelijke verdiepingen in Designmuseum, lift in Materniteit Bijloke, de toegankelijkheid van het sanitair voor artiesten en van het podium in de theaterzaal van De Vooruit (nog in onderzoek), een toegankelijke aansluiting van het Wintercircus op De Krook en de andere zijstraten uit de omgeving, ...

In 2020 werd de Stad Gent de eerste stad in Vlaanderen met een tweede toegankelijkheidsambtenaar. Meer concreet versterkten we ons met een projectleider met een arbeidsbeperking. Dit was een bewuste zet in het implementeren van ervaringsdeskundigheid bij het stadspersoneel. Vanuit zijn ervaring adviseert de tweede toegankelijkheidsambtenaar projecten voor de integrale heraanleg van het openbaar domein. De meeste van deze projecten worden besproken in de context van IKZ (integrale kwaliteitszorg), onder regie van de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen. Enkele voorbeelden van ontwerpmatige aanpassingen die de afgelopen jaren werden gerealiseerd, zijn:

- » Kuipgat: betonnen comfortstrook/helling naar aanlegsteiger
- » Park Wasstraat: aandacht voor toegankelijke beleving van het park
- » Buitenaanleg ICC: verharde paden rond het gebouw, met aansluiting op het park

Tenslotte, vatten we nog eens samen welke projecten infrastructuur uit het actieplan integrale toegankelijkheid 20-22 een plek hebben gekregen in de dagelijkse werking van de Stad:

- » Het werken met toegankelijkheid in de aanstellingsleidraad van de stadsbouwmeester
- » Vorming en opleiding universal design voor projectleiders. Zo voorzien we onder meer een opleiding toegankelijkheid voor medewerkers voetgangersbeleid en ruimtelijke projecten van het Mobiliteitsbedrijf.
- » Het behalen van het label toegankelijk festival voor de Gentse Feesten (jaarlijks) en het Lichtfestival (2024)
- » De Groendienst neemt toegankelijkheid voortaan als gunningscriterium op in de bestekken voor speelzones. Aan leveranciers vragen we om aan te tonen hoe het ontwerp/toestel rekening houdt met inclusie en toegankelijkheid.

- » Implementeren van GOLLD in de stadsvernieuwingsprojecten De Nieuwe Dokken & Rinkkaai en in de sociale woningbouw Agaatstraat – Berkhoutsheid in Nieuw Gent. GOLLD staat voor “Gentse Ontwerpen levensloopbestendig Design” en heeft als opzet om woningen te bouwen die eenvoudig en goedkoop aan te passen zijn, wanneer de noden van de bewoners veranderen, bv. omdat ze een lichamelijk probleem krijgen of ouder worden. De begeleiding door de toegankelijkheidsambtenaren gebeurt op maat van de procedure en de timing van de projecten.
- » Voor de doelgroep minder mobiele Gentenaren met verhoogde tegemoetkoming, blijven we taxicheques aanbieden. Met deze cheques kan men aan verlaagd tarief gebruik maken van een taxi. Om een idee te geven: in 22 verkochten we hiervan 134.809 exemplaren. Verder beheren we de convenant met Mobar, die het vrijwilligers- en rolstoelvervoer voor minder mobiele Gentenaren organiseert. Deze convenant werd verlengd voor de werkingsjaren 23-24.

Bij dit alles blijven we ervaringskennis actief inzetten: de groep van de ervaringsdeskundigen van de klankbordgroep integrale toegankelijkheid werd de laatste jaren dan ook systematisch uitgebreid en vernieuwd met nieuwe profielen. Op dit moment zijn 30 vrijwilligers met een beperking aan de slag. De inzet van ervaringsdeskundigen behoort tot het DNA van de Stad Gent en is dan ook in de nieuwe acties een rode draad doorheen ons verhaal. Hierover lees je meer in het volgend hoofdstuk.

2.1.2. Nieuwe acties

2.1.2.1. De wandeling “Gent, toegankelijk voor iedereen” ook voor blinden

Doelstelling	Als blinde persoon Gent bezoeken wordt aantrekkelijker
Context/Beschrijving	<p>Sinds enkele jaren bestaat de wandeling en brochure 'Gent, toegankelijk voor iedereen'.</p> <p>De brochure bundelt informatie over toegankelijke musea, gebouwen, cafés, restaurants en openbare toiletten. De lezer vindt ook informatie over toegankelijke vakantieverblijven, zorg, hulpmiddelen, vervoer en parkeren. De uitneembare kaart bij de brochure leidt bezoekers in een wandeling langs de bezienswaardigheden in het stadscentrum via een route met zo weinig mogelijk hindernissen.</p> <p>De bestaande wandeling/brochure breiden we uit op maat van blinde bezoekers aan de stad. Dit doen we door een uitleenpakket van voelplaten te maken voor 7 bezienswaardigheden/stadsgebouwen op het parcours van de wandeling. De blinde persoon kan een audio-beschrijving beluisteren, die uitlegt hoe het gebouw eruitziet, en tegelijk op de plaat voelen wat er beschreven wordt. Ervaringsdeskundigen uit Gent zitten mee aan tafel om de inhoud aan te leveren.</p>
Trekker	Dienst Toerisme
Andere betrokken stadsdiensten	Dienst Lokaal Sociaal Beleid/Toegankelijkheidsambtenaren
Resultaten en timing	> 2023: uitleenpakket voelplaten voor blinden

2.1.2.2. Met je rolstoel op een boot voor een rondvaart in Gent

Doelstelling	Gentse bootjes nemen straks rolstoelgebruikers mee
Context/Beschrijving	<p>Van de Lieve tot de Leie, van de Ringvaart tot de Coupure: aan rivieren en kanalen geen gebrek in en rond Gent.</p> <p>Al jaren zijn rolstoelgebruikers vragende partij om een rondvaart te kunnen doen op de Gentse binnenwateren. Want tot vandaag zijn er in het aanbod van de toeristische rederijen in het historische centrum geen boten die toegankelijk zijn voor rolstoelen. Ook bij de pleziervaart is er vraag naar toegankelijkheidsingrepen om volop van de Gentse wateren te kunnen genieten, de stad langs een andere kant te ontdekken, of tot rust te komen. Op de meer dan 100km bevaarbare waterwegen is veel mogelijk, voor een breed publiek.</p> <p>Er komen de volgende jaren toegankelijke aanlegsteigers waarbij een rolstoeltoegankelijke helling een alternatief biedt voor trappen. Maar er zijn ook steeds meer en nieuwe botenaanbieders in Gent. Samen met hen, onderzoeken we de mogelijkheid of er boten rolstoeltoegankelijk kunnen gemaakt worden en welke aanpassingen hiervoor nodig zijn. Het plaatsen van infrastructuur om de transfer van de kade naar een boot te kunnen doen (bvb liftstelsysteem), behoort daartoe tot de mogelijkheden, net als het opleggen van voorwaarden op het vlak van integrale toegankelijkheid in de vergunningen met rederijen die uitgereikt worden door De Vlaamse Waterweg.</p> <p>Het uiteindelijke doel is om alle partijen samen te brengen om tot concrete cases te komen, waarbij je als rolstoelgebruiker effectief op het water kan.</p>
Trekker	Dienst Toerisme
Andere betrokken stadsdiensten	Dienst Lokaal Sociaal Beleid Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen
Resultaten	<ul style="list-style-type: none">> Plaatsen van infrastructuur om de transfer van de kade naar een boot te kunnen doen (bvb liftstelsysteem), op een locatie nog te bepalen> In het aanbod van boten (rondvaart, uitlenen, herstel, ...) onderzoeken we of er boten rolstoeltoegankelijk kunnen gemaakt worden en welke aanpassingen mogelijk zijn in de vergunningen aan de rederijen die worden uitgereikt door De Vlaamse Waterweg> Overzicht van toegankelijk gemaakte aanlegsteigers en van plannen om aanlegsteigers op lange termijn toegankelijk te maken
Timing	<ul style="list-style-type: none">> Begindatum: 01/01/2023> Einddatum: 31/12/2025

2.1.2.3. Meer banken en rustpunten

Doelstelling	We verhogen het comfort van de stad door extra rustpunten te voorzien, en bieden zo tegelijk ontmoetingsplaatsen aan.
Context/Beschrijving	<p>De Stad Gent zet actief in op voetgangers. Een wandelbare stad biedt namelijk heel wat voordelen op verschillende niveaus: voor het individu, de samenleving én de stad. Het nieuwe Gentse voetgangersbeleid heeft hierbij 3 ambities:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Te voet is het nieuwe normaal voor elke Gentenaar, van jong tot oud.2. Een openbare ruimte op maat van de voetganger.3. Een integraal voetgangersbeleid met alle stadsdiensten om samen van Gent de voetgangersstad van de toekomst te maken. <p>Rustpunten in de openbare ruimte zorgen ervoor dat langere afstanden te voet haalbaar zijn en stimuleren dus zo meer voetgangers in een wandelbare stad.</p> <p>Bovendien nodigen ze uit om even te verblijven in de openbare ruimte. Tijdens een wandeling – recreatief of functioneel -, maar ook dichtbij huis kan een bank een ontmoetingsplek zijn die een ‘toevallige’ ontmoeting tussen mensen stimuleert. En elke ontmoeting is een kans om elkaar te leren kennen en verbinding te zoeken met anderen.</p> <p>We plaatsen extra banken zowel na screening van de voetgangerssassen, bij projecten voor de heraanleg van het openbaar domein als bij specifieke vragen naar bijkomende banken bv. op basis van knelpuntenwandelingen.</p>
Trekker	IVA Mobiliteitsbedrijf
Andere betrokken stadsdiensten	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen (budget en uitvoering) Beleidsparticipatie, dienst Regie en Gezondheid (signalen)
Resultaten	We zorgen voor extra banken op het openbaar domein
Timing	> Begindatum: 1/01/2022 > Einddatum: 31/12/2024

2.1.2.4. Ontwerprichtlijnen toegankelijkheid in de algemene richtlijnen Openbaar Domein van de Stad

Doelstelling	Ontwerpers publiek domein krijgen richtlijnen toegankelijkheid in Gentse context
Context/Beschrijving	<p>Om meer samenhang te brengen in de inrichting van haar publieke ruimte, heeft de Stad Gent het Integraal Plan Openbaar Domein (kortweg IPOD) ontwikkeld. Dat zijn richtlijnen die een handleiding vormen voor elke ontwerper van projecten in de publieke ruimte in Gent.*</p> <p>Het IPOD 1 geeft de algemene visie van de Stad op het publiek domein weer met een nadruk op de harmonisatie van de beeldwaarde van het openbaar domein.</p> <p>IPOD 2 “richtlijnen openbaar domein” doet uitspraken over de dimensionering van het publiek domein: een handleiding voor elke ontwerper en een toetskader voor de stadsdiensten voor een ontwerp voor publieke ruimte in de stad Gent.</p> <p>IPOD 3 handelt over objecten in de openbare ruimte.</p> <p>IPOD 4 legt de focus op de klimaatrobuuste inrichting van het openbaar domein.</p> <p>Op deze wijze wil de Stad Gent eenduidige richtlijnen hanteren en wordt voorkomen dat voor eenzelfde situatie verschillende aanpakken worden voorgesteld. Het is een tool om een consequent beleid inzake inrichting van de Gentse publieke ruimte te organiseren. Bovendien maakt het externen direct vertrouwd met de Gentse maatvoering in het publiek domein.</p> <p>Alle (her)aanleg-dossiers van het openbaar domein van de Stad worden volgens deze richtlijnen ontworpen, en worden nadien op een gestructureerd overleg met verschillende stadsdiensten besproken: IKZ (integrale kwaliteitszorg).</p> <p>Een stad is voortdurend in beweging: er ontstaan nieuwe tendensen, nieuwe noden en nieuwe visies op het gebruik van de openbare ruimte. Er liggen verschillende vraagstukken klaar over hoe toegankelijkheid kan ingepast worden in deze nieuwe tendensen. Zoals: het gebruik van halfverhardingen, hoe comfort verzekeren in zones met kasseien, een evaluatie van de natuurstenen die nu gebruikt worden in (her)aanlegprojecten of een visie op stoepverlagingen.</p> <p>Daarom werken we stapsgewijs nieuwe fiches uit rond toegankelijkheid in het openbaar domein. Deze fiches worden besproken en gevalideerd volgens de IKZ-procedure. De fiches worden na IKZ validatie gehanteerd bij het ontwerp van het openbaar domein en zullen bij actualisatie van het IPOD opgenomen worden in de desbetreffende deelluiken.</p>

Naast de ontwerprichtlijnen willen we ontwerpers ertoe aanzetten om toegankelijker te ontwerpen, en hen inspireren met “good practices” via een inspiratiebundel.

* <https://stad.gent/nl/wonen-bouwen/stadsvernieuwing/toekomstvisie-voor-stadsvernieuwing/integraal-plan-openbaar-domein>

Trekker	Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning – Dienst Lokaal Sociaal Beleid
Andere betrokken stadsdiensten	Dienst Wegen Bruggen en Waterlopen Groendienst Mobiliteitsbedrijf Dienst Monumentenzorg
Resultaten	> Aantal uitgewerkte bouwstenen toegankelijkheid > “Good practices” in inspiratiebundel
Timing	> Begindatum: 01/01/2023 > Einddatum: 31/12/2025

2.1.2.5. Meer toegankelijke bus- en tramhaltes

Doelstelling	Als Stad Gent zetten we een eerste belangrijke stap in de richting van de engagementen die werden aangegaan bij de ondertekening van het Charter “Masterplan Toegankelijke Haltes” om 50% van de haltes van het kernnet en het aanvullend net toegankelijk te maken tegen 2030.
Context/Beschrijving	<p>Met een toegankelijke halte bedoelen we een “integraal toegankelijke halte”, conform het Charter “Masterplan Toegankelijke Haltes”, dat in juni 2021 door de Stad Gent werd ondertekend.</p> <p>Ter voorbereiding van het nieuwe net Basisbereikbaarheid, heeft het Mobiliteitsbedrijf in 2021 verschillende lijnen van het nieuwe busnet afgestapt en de toegankelijkheid van de haltes in kaart gebracht. In totaal werden 504 haltes bezocht. Op basis van deze oefening en de lijsten van De Lijn, maken wij de volgende inschatting van het aantal toegankelijke haltes op het grondgebied van Gent:</p> <ul style="list-style-type: none">» Integraal toegankelijke haltes: 15%;» Haltes die mits toevoeging van blindengeleiding integraal toegankelijk kunnen worden gemaakt: 10%;» Haltes in ontwerp of in een lopend heraanlegdossier: 8%. <p>In het kader van het Actieplan Vervoersarmoede wordt ernaar gestreefd om 18 haltes supplementair toegankelijk te maken tegen 2025. Dit bovenop de haltes die sowieso toegankelijk gemaakt worden tijdens de heraanleg van het openbaar domein. Hiervoor voorzien we én extra werkingsmiddelen én extra capaciteit bij de Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen, om de technische opvolging en implementatie op het terrein te garanderen binnen de voorgestelde timing.</p> <p>Tenslotte overwegen we de aankoop van een toegankelijke tijdelijke halte, die kan opgebouwd worden bij omleidingen (zie actie quick fixes).</p>
Trekker	Mobiliteitsbedrijf
Andere betrokken stadsdiensten	Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen Dienst Lokaal Sociaal Beleid
Resultaten en timing	<ul style="list-style-type: none">> Inventaris van opnieuw aan te leggen haltes voor de periode 2021-2025> 2023-2025: streefdoel van 18 supplementair integraal toegankelijk gemaakte haltes, bovenop het aantal haltes dat via de algemene wegenwerken toegankelijk wordt gemaakt.> 2023: Een beslissing over het al dan niet aankopen van een toegankelijke tijdelijke halte die kan opgebouwd worden bij omleidingen.

2.1.2.6. Fietstaxidienst voor personen met verminderde mobiliteit

Doelstelling Met deze actie willen we het potentieel van een fietstaxidienst gericht op personen met verminderde mobiliteit voor een langere periode uittesten. Het gaat om een aanvullende vervoersoptie gericht op korte ritten en voor het individueel vervoer van mindere mobiele personen van alle leeftijden voor zowel functionele als recreatieve verplaatsingen. Toepassingsvoorbeelden zijn legio: het gaat niet enkel om senioren richting winkel, kapper of theater, maar ook om bijvoorbeeld kinderen die door een gebroken been niet met de fiets op school geraken, personen die door ziekte of een ongeval regelmatige bezoeken aan ziekenhuis of revalidatiecentrum moeten brengen, of blinden of personen in een rolstoel voor nu en dan een verplaatsing naar het werk.

Context/Beschrijving

- » Personen met een handicap of personen slecht ter been hebben weinig mobiliteitsopties. Te voet gaan, al dan niet met hulpmiddel, kan een uitdaging of onmogelijk zijn, zelfs voor enkele honderden meters. De Gentse autovrije binnenstad of een bezoek aan de markt of het dienstencentrum in de wijk blijven zo onbereikbaar op eigen krachten. Een fiets of auto besturen is voor vele mensen met een beperking geen optie. Openbaar vervoer kan ontoegankelijk zijn door slechte bereikbaarheid, drempels op de route naar de opstapplaats, een ontoegankelijke halte of ontoegankelijke voertuigen. Een taxi bellen of meerijden met familie, kennissen of een aangepaste dienst blijven over als alternatief. Nadelen zijn betaalbaarheid, beschikbaarheid (voor korte afstanden; op drukke of late uren), afhankelijkheid van anderen en auto-(emissie)afhankelijkheid.
- » In het bestuursakkoord 2019-2024 werd de ambitie uitgesproken om 'minder mobielen te begeleiden naar de passende ondersteuningsmogelijkheden' en dit 'met duurzame vervoersmodi die haalbaar en betaalbaar zijn voor iedereen'. Met deze actie willen we het potentieel van een fietstaxidienst gericht op personen met verminderde mobiliteit voor een langere periode uittesten. We leren daarbij uit ervaringen van andere steden of van eigen recente projecten:
- » “Cycling without age” startte in Kopenhagen in 2012 en groeide uit tot initiatieven in 52 landen en tot reeds 2,5 miljoen vervoerde senioren.
- » Hasselt, Brussel en Oostende experimenteerden reeds één of enkele jaren met een fietstaxidienst gericht op minder mobielen.
- » In 2021 liep in Gent reeds een proefproject met fietstaxi's met senioren, opgezet door buurtbewoners in de wijk Sluizeken-Tolhuis-Ham en gesubsidieerd door én Samen Aan Zet én de Dienst Regie Gezondheid en Zorg. Met steun van het Mobiliteitsbedrijf werd dit project in de zomer van 2021 tijdelijk verlengd en uitgebreid naar alle minder mobielen en een ruimer bedieningsgebied. Marktonderzoek in najaar 2021 wees echter uit dat het verder uitrollen van een betaalbare

en toegankelijke fietstaxidienst zonder subsidies niet levensvatbaar is. De Stad besloot om de werking van TriVelo als proefproject voor 1 jaar (mei 2022-april 2023) onder te brengen onder de vleugels van de Fietsambassade. Op basis van de bevindingen in de evaluatiedocumenten wordt de proefperiode als positief geëvalueerd. TriVelo biedt flexibel vervoer op maat, verbreedt de activiteitenhorizon van de doelgroep, wordt goed door hen ontvangen en blijft groeien. Er is een duidelijke vraag: het aantal ritten stijgt zichtbaar ten opzichte van het proefproject in 2021. TriVelo wordt steeds gekender en meer ingeburgerd in Gent en bij het doelpubliek. De Stedelijke Seniorenraad en Stedelijke adviesraad voor personen met een handicap (Saph) erkennen de meerwaarde en zijn vragende partij voor een verlenging. Op basis van deze conclusies wordt beslist om de fietstaxidienst TriVelo voort te zetten onder de vleugels van de Fietsambassade, aansluitend op de periode van de proefperiode, dat is van 1 mei 2023 tot en met het einde van de lopende samenwerkingsovereenkomst met de Fietsambassade.

Trekker	EVA Fietsambassade Gent (operationele uitvoerder) Mobiliteitsbedrijf (opdrachtgever)
Andere betrokken stadsdiensten	Geen actieve rol voor andere diensten, tenzij in de bekendmaking bij het publiek
Resultaten	<ul style="list-style-type: none"> > Een fietstaxidienst in Gent voor 1 jaar <ul style="list-style-type: none"> × Voor personen met verminderde mobiliteit van alle leeftijden × Voor korte ritten, individueel vervoer, zowel functionele als recreatieve verplaatsingen > Aankoop van 3 aanvullende riksja's en 1 rolstoelfiets, alle met beschikbare opbergruimte voor een opvouwbare rollator > Evaluatierapport van de fietstaxidienst in voorjaar 2023 > In geval van een positieve evaluatie, verlenging van de fietstaxidienst TriVelo via de samenwerkingsovereenkomst met de Fietsambassade.
Timing	<ul style="list-style-type: none"> > Begindatum: 2022 > Evaluatie na 1 jaar: 2023 > Einddatum: 2025

2.1.2.7. Toegankelijke taxi's

Doelstelling	We maken het aanbod van Gentse taxi's meer toegankelijk voor de minder mobiele burger en communiceren hierover.
Context/Beschrijving	<p>De taxi is één van de meest toegankelijke vervoersopties voor minder mobiele personen als het gaat om beschikbaarheid, comfort, bekendheid/vertrouwdheid en de mate van fysieke obstakels op de route (die minimaal is door het voordeel van de deur-tot-deur verplaatsing). De taxi kan soms het enige alternatief zijn, bijvoorbeeld als blinde op een drukke route, om thuis te geraken na een avondlijk concert of wanneer men zware boodschappen mee heeft.</p> <p>Het Gentse taxicharter schrijft voor om (als standplaatstaxichauffeur) hulpvaardig te zijn en beschikbaar voor eender welke klant (behalve toegestane uitzonderingen). Toch bereiken ons af en toe signalen dat minder mobiele personen de taxi vermijden door onzekerheid: 'is er plaats voor mijn rollator in de kofferruimte?', 'zal de blindegeleidehond toegelaten worden?', 'kan ik me redden om de hoge instap van de auto te overbruggen bij in-en uitstappen?'. Soms is ook een taxichauffeur uit onwetendheid of voorzichtigheid bang om een verkeerde beweging te maken bij de begeleiding van minder mobiele personen.</p> <p>De Stad Gent heeft een rol als handhaver (bestuurderspassen van taxichauffeurs kunnen ingetrokken worden bij buitensporig slecht gedrag), maar ook een sensibiliserende rol. We willen met deze actie de taxisector kennis en handvaten geven over hoe om te gaan met klanten met een verminderde mobiliteit. Tegelijkertijd willen we de minder mobiele Gentenaars en Gent-bezoekers informeren over toegankelijke taxi's in Gent. Dit doen we door drie aanvullende acties (zie resultaten).</p>
Trekker	Mobiliteitsbedrijf
Andere betrokken stadsdiensten	Dienst Lokaal Sociaal Beleid/Toegankelijkheidsambtenaren Dept. Gezondheid en Zorg
Resultaten en timing	<ol style="list-style-type: none">1. 2023: Vorming aan taxisector over omgaan met klanten met verminderde mobiliteit2. 2023: Premie voor taxisector voor aankoop in-/uitstaphulp voor minder mobiele3. 2024: Inventaris opmaken & online raadpleegbaar maken van overzicht toegankelijke taxi's

2.1.2.8. Verbeterd aanbod vervoer op maat voor minder mobiele Gentenaars

Doelstelling	We verhogen de bruikbaarheid en de gebruiksvriendelijkheid van het aanbod vervoer op maat in Gent
Context/Beschrijving	<p>De Stad voorziet in een specifiek vervoersaanbod voor minder mobiele Gentenaars, oa via:</p> <ul style="list-style-type: none">> Taxicheques> Aangepast rolstoel- en vrijwilligersvervoer (via de samenwerkingsovereenkomst met VZW Mobar)> Vrijwilligersvervoer van de lokale dienstencentra <p>Daarnaast bestaan er private aanbieders en is er vervoer aangeboden door de verschillende ziekenfondsen. Jaar na jaar zagen we bij de drie dienstverleningen van de Stad de vraag naar vervoer op maat van minder mobiele Gentenaars stijgen met de nodige (financiële) impact. Corona heeft die stijgende trend vertraagd, maar vermoedelijk zal de stijgende trend zich nu verder zetten.</p> <p>Voor de gebruikers van dit vervoersaanbod is het niet altijd duidelijk bij welke aanbieder ze terecht kunnen voor welk type vervoer, en wat de kostprijs hiervan is.</p> <p>Op basis van het evaluatieonderzoek dat in 2021 is uitgevoerd (cf rapportage actieplan 20-22), werken we verschillende verbeterscenario's uit. Daarbij laten we ons inspireren door het succesverhaal van het vaccinatiecentrum waarbij de verschillende (vrijwilligers)vervoersaanbieders samenwerkten en er een centraal communicatie- en reservatiepunt was.</p> <p>Ook onderzoeken we de mogelijkheden van proactieve dienstverlening voor taxicheques, een digitale procedure voor de aanvraag en betaling van de cheques en de mogelijkheid om uniforme tarieven te hanteren voor de verschillende vervoersvormen.</p>
Trekker	Mobiliteitsbedrijf/Dienst Lokaal Sociaal Beleid
Andere betrokken stadsdiensten	Lokale Dienstencentra Regie Gezondheid en Zorg Publiekszaken Strategie en Organisatie
Resultaten en timing	<ol style="list-style-type: none">1. 2023-2024: scenario-uitwerking van een toegankelijker aanbod o.b.v. de verbetervoorstellen + voorbereidend werk voor de uitrol van het gekozen scenario2. Vanaf 2024: uitrol en exploitatie van de scenariokeuze in functie van de meest optimale dienstverlening aan personen met verminderde mobiliteit3. Vanaf 2023: jaarlijkse infobundel van het bestaand aanbod (online + papieren versie).

2.1.2.9. Inclusief sanitair

Doelstelling	We nemen drempels weg zodat iedereen comfortabel gebruik kan maken van sanitair in de stad.
Context	<p>Uit de Gentse behoefteanalyse bij trans personen uit 2017 blijkt dat naar schatting 6.750 trans personen leven in Gent. Daarnaast identificeren heel wat inwoners zich als genderdivers , dus als noch uitsluitend mannelijk, noch uitsluitend vrouwelijk.</p> <p>Het invoeren van genderinclusieve maatregelen, procedures en dienstverlening, betekent voor hen dat belangrijke drempels in hun dagelijks leven worden weggenomen. Genderinclusief sanitair kan hier een voorbeeld van zijn.</p> <p>Vanaf december 2021 wordt elk te renoveren of nieuw te bouwen publiek sanitair van de Stad Gent integraal toegankelijk en genderinclusief gemaakt. Steeds meer externe organisaties willen inclusief sanitair inrichten en zijn daarbij op zoek naar geschikte signalisatie hiervoor. We zetten hen hierbij op weg. Daarom adviseren de toegankelijkheidsambtenaren bij elk bezoek aan externen ook over het inrichten van integraal toegankelijk en genderinclusief sanitair. Zo nemen we fysieke en mentale drempels weg zodat iedereen comfortabel gebruik kan maken van sanitair in de stad.</p>
Trekker	Dienst Lokaal Sociaal Beleid
Andere betrokken diensten	FM, Dienst Economie, Preventie voor Veiligheid (horecacoaches)
Resultaten en timing	<ul style="list-style-type: none">> 2023: Inclusieve signalisatie is ontwikkeld in een vorm passend bij externe organisaties.> 2023-2025: 20 Gentse organisaties vragen signalisatie aan om hun sanitair inclusief te maken.> 2024: Ontwikkelen van een brochure door de toegankelijkheidsambtenaren, om eigenaars en uitbaters van handelspanden te informeren over de mogelijkheden van inclusief sanitair. Aan startende zaken kan dit meegegeven worden via het OOG. Ook horecacoaches kunnen dit product gebruiken in hun contacten met eigenaars.> 2023-2025: Bij elk toegankelijkheidsbezoek aan externe locaties geven de toegankelijkheidsambtenaren de stadsvisie op inclusief sanitair mee.

2.1.2.10. Screening toegankelijkheid van selectie stadsgebouwen: quick fixes waar nu al mogelijk en budgettering grote werken volgende legislatuur

Doelstelling	We remediëren de toegankelijkheid van onze eigen stadsgebouwen
Context/Beschrijving	<p>Als Stad Gent hebben we de afgelopen jaren stappen vooruit gezet in het toegankelijk ontwerpen van nieuwbouw- en grote renovatieprojecten. Zo integreerden we de concepten toegankelijkheid en “<u>universal design</u>” in de aanstellingsleidraad van de stadsbouwmeester. FM en sagent leerden hun projectleiders om met deze concepten aan de slag te gaan.</p> <p>We weten echter dat de toegankelijkheid van de bestaande stadsgebouwen beter kan. Om deze gebouwen in de volgende legislatuur te remediëren, zetten we daarom een proeftuin op poten, waarbij we 10 à 20 stadgebouwen met een publieksfunctie en zeer divers qua grootte, functie, ligging, complexiteit, ...screenen. Deze grondige screenings op maat laten we tegen betaling uitvoeren door Inter, het Vlaams Agentschap voor Toegankelijkheid. De resultaten hiervan worden gepubliceerd op <u>Toevla</u>, een databank van de Vlaamse overheid over de toegankelijkheid van openbare gebouwen die door Inter gescreend werden.</p> <p>De resultaten en bevindingen van deze screening zullen aantonen of kleine aanpassingen nodig zijn of dat er beter grondige verbouwingen gebeuren. Waar mogelijk doen we kleine ingrepen op korte termijn. We definiëren grotere remediëringen voor de volgende legislatuur.</p> <p>De 10 à 20 stadsgebouwen selecteren we uit de lijst van geplande onderzoeken die FM de komende jaren zelf organiseert ivf het Meerjaren Onderhoudsplan, waarbij 50 stadsgebouwen gescreend worden op oa conditiestaat, energie en compliance (= de wettelijke eisen waaraan een gebouw moet voldoen).</p> <p>De ambitie van de Stad is om op langere termijn, met oog op de volgende legislatuur, de basistoegankelijkheid van de gescreende gebouwen in orde te brengen. De aanpassingen en investeringen die hiervoor nodig zijn, vatten we in een beheersplan van ieder gebouw. Onder basistoegankelijkheid verstaan we:</p> <ul style="list-style-type: none">> Het gebouw is drempelloos betreedbaar.> Alle ruimtes met publieke functies zijn toegankelijk, dus ook de weg er naartoe. Of omgekeerd: we richten geen publieke functies in in niet-toegankelijke delen van het gebouw.> Als er publiek sanitair in het gebouw aanwezig is, is het rolstoeltoegankelijk. <p>Als onderdeel van de weg hier naartoe, zetten we de komende jaren volgende stappen:</p>

-
- > 2023-2024: screenen van de toegankelijkheid van een steekproef van 10 tot 20 stadsgebouwen door Inter (afhankelijk van de grootte en de complexiteit van de nog-te-selecteren gebouwen, verschilt de kostprijs voor een screening).
 - > 2024-2025: uitvoeren van kleine verbeteringen aan de basistoegankelijkheid van de gescreende gebouwen
 - > Op langere termijn, met oog op de volgende legislatuur: gerichte en duurzame investeringen in de basistoegankelijkheid van de gescreende gebouwen.

Complementair aan deze oefening, rapporteren we over de beschikbare toegankelijkheidsinfo van de stedelijke schoolgebouwen. Dit in functie van het ontsluiten van deze kennis naar ouders en kinderen.

Trekkers

- > Dienst Lokaal Sociaal Beleid/Toegankelijkheidsambtenaren: screenings Inter
- > Dienst Lokaal Sociaal Beleid + FM: omzetting van de resultaten van de screening naar begrootte voorstellen tot oplossing
- > Departement FM: uitvoeren van de werken op korte en lange termijn + rapporteren over de beschikbare toegankelijkheidsinfo van de stedelijke schoolgebouwen.

Andere betrokken stadsdiensten

- > sogent en andere diensten die stadsgebouwen beheren
- > IVA Stedelijk Onderwijs

Resultaten en timing

- > 2023: 5 tot 10 screenings op www.toevla.be
 - > 2024: 5 tot 10 screenings op www.toevla.be
 - > 2023-2024: rapport over de beschikbare toegankelijkheidsinfo van stadsscholen
 - > 2024-2025: uitvoeren van kleine werken
 - > 2024: raming van investeringsbudget voor volgende legislatuur
 - > Op langere termijn, met oog op de volgende legislatuur: gerichte en duurzame investeringen in de basistoegankelijkheid van de gescreende gebouwen.
-

2.1.2.11. Screenen en remediëren van de basistoegankelijkheid van de stedelijke sportgebouwen

Doelstelling	We hebben zicht op de basistoegankelijkheid van de stedelijke sportinfrastructuur en op een investeringsbudget om in de volgende legislatuur te remediëren.
Context/Beschrijving	<p>De komende jaren voert Farys conditiestaatmetingen uit van de stedelijke sportinfrastructuur. Met die metingen krijgt Farys zicht op de noodzakelijke investeringen om de komende jaren de bedrijfszekerheid van de sportinfrastructuur te garanderen. Farys zal voor de conditiestaatmetingen nu ook een screening van de basistoegankelijkheid uitvoeren.</p> <p>Basistoegankelijkheid betekent hierbij:</p> <ul style="list-style-type: none">> Het gebouw is drempelloos betreedbaar.> Alle ruimtes met publieke functies zijn toegankelijk, dus ook de weg er naartoe. In niet-toegankelijke delen worden geen publieke functies ingericht.> Het publiek sanitair is rolstoeltoegankelijk. <p>Zo meet Farys de basistoegankelijkheid van de stedelijke sportgebouwen en wordt het budget berekend voor remediëring tijdens de volgende legislatuur.</p>
Trekker	Sportdienst/Farys
Andere betrokken stadsdiensten	Dienst Lokaal Sociaal Beleid/werking toegankelijkheidsambtenaren en Departement FM zetten Farys op weg met een methodiek om de basistoegankelijkheid van de sportgebouwen te meten
Resultaten en timing	2024: conditiestaat en basistoegankelijkheid van de stedelijke sportinfrastructuur is gemeten 2025: Analyse van de resultaten wordt meegenomen in opmaak investeringsprogramma voor de volgende legislatuur.

2.1.2.12. Een webpagina met toegankelijkheidsinformatie voor de inwoners en de bezoekers van onze stad

Doelstelling	Inwoners en bezoekers van de stad Gent vinden op een gebruiksvriendelijke manier info over toegankelijkheid op een gecentraliseerde plaats.
Context/Beschrijving	<p>Er zijn de voorbije jaren al veel toegankelijkheidsdata opgemeten en beschikbaar gesteld. Denk maar aan info over de toegankelijkheid van het publiek sanitair, de bus- en tramhaltes en de Gentse musea.</p> <p>We willen nu al deze data bundelen en online aanbieden op één webpagina, waar alle praktische toegankelijkheidsinformatie van én over de stad gebundeld terug te vinden is. Dus niet op verschillende afzonderlijke pagina's, maar op 1 centrale plaats. We richten ons daarbij zowel op de bezoekers aan de stad als op Gentenaren met een beperking.</p> <p>Veel van de toegankelijkheidsinformatie is al voor handen en kunnen we onmiddellijk bij de lancering van de webpagina aanbieden. De webpagina kan nadien gefaseerd verrijkt worden met extra data, door:</p> <ul style="list-style-type: none">> Info over good practices die we ontvangen via ervaringsdeskundigen of rechtstreeks van bv. uitbaters/eigenaars van handelspanden> Screening: opmeting van toegankelijkheid van handelzaken/stadgebouwen/enz. door Inter of light-screening door sectoren zelf> Toegankelijkheidsinfo te filteren uit bestaande data, zoals bvb.: toegankelijke speeltoestellen filteren uit de totale lijst van Gentse speelpleinen. <p>Het precieze design en de exacte locatie van deze webpagina zal na diepgaander gebruikers- en technisch onderzoek bepaald worden.</p>
Trekker	Dienst Lokaal Sociaal Beleid
Andere betrokken stadsdiensten	Dienst Communicatie Dienst Data en Informatie Dienst Toerisme
Resultaten en timing	<ul style="list-style-type: none">> 2023: webpagina gelanceerd: een overzichtelijke webpagina, praktisch in gebruik, die voldoet aan de Europese toegankelijkheidsvoorwaarden> 2045-2025: uitbouwen van de webpagina met nieuwe data

2.2. Toegankelijke communicatie

2.2.1. Dagelijkse werking

Toegankelijke communicatie is een onmisbare voorwaarde voor een toegankelijke stad. Door kwaliteitsvolle, laagdrempelige, heldere, herkenbare en inclusieve communicatie willen we zoveel mogelijk Gentenaars relevante diensten en informatie bieden en betrekken bij het beleid.

Dienst Communicatie zorgt hierbij voor het uitzetten van de communicatiestrategie binnen de organisatie en biedt dagelijks advies en ondersteuning, samen met de communicatiemedewerkers in andere diensten. We zetten in op klare taal, administratieve vereenvoudiging, brieven herschrijven, digitale geletterdheid en webtoegankelijkheid, warm onthaal...

We communiceren in een consistent open, directe en herkenbare stijl en vertrekken vanuit wat voor de lezer relevant is. Dit bevordert een vertrouwde en betrouwbare communicatie. We helpen de medewerkers om alles goed in de praktijk om te zetten.

Ook de digitale toegankelijkheid verbeteren blijft prioriteit en een dagelijkse kerntaak. Het netwerk webredacteurs zorgt dagelijks voor digitale informatie op onze uitgebreide websites en sociale mediakanalen. We volgen de internationale WCAG standaard die zich richt naar toegankelijkheid van digitale informatie voor een zo breed mogelijke groep mensen. Door gebruikersbevragingen en analyse van bezoekgedrag en klantenreizen zorgen we voor een handiger, vindbaar aanbod informatie over dienstverlening, beleidsnieuws en activiteiten.






Toegankelijke communicatie vormt een belangrijke hefboom voor een meer diverse stad en organisatie. We tonen diversiteit als waardevol en maken dit op een evidente, niet-stereotype manier zichtbaar, bijvoorbeeld door communicatie waar iedereen zich in herkent. We verwachten dit ook van onze partners met wie we samenwerken. Bibliotheek de Krook zet bijvoorbeeld heel hard in op toegankelijke dienstverlening en communicatie. Ze creëren een taalrijke omgeving, waar beeldtaal en andere talen dan het Nederlands ook een plek krijgen in de bib.

De Dienst Lokaal Sociaal Beleid zette de voorbije jaren hard in op het overbruggen van taaldrempels, onder meer via het instrument sociaal tolken en vertalen (STV). Jaarlijks wordt hiervoor een budget voorzien van meer dan €500.000. In 2022 werd samen met IN-Gent en de sectoren onderwijs, welzijn en gezondheid een grondige evaluatie uitgevoerd van het concept STV. Hieruit kwamen 22 verbeteracties die we samen met de sectoren en In-Gent zullen uitvoeren in de periode 2023-2025. Daarnaast zullen we ook blijven inzetten op videotolken. Dit is kostenefficiënter dan tolken ter plaatse en biedt vaak een goed alternatief. In 2022 was bijna de helft van alle tolkopdrachten een videotolkopdracht.

Een organisatie die in beweging is, werkt hier elke dag aan en er zijn natuurlijk nog veel meer projecten rond toegankelijke communicatie binnen onze Stad. Werken aan een toegankelijk Gent doen we dan ook met velen samen. Zowel met diensten binnen onze Stad, als met jullie, Gentenaars. Over de nieuwe acties toegankelijke communicatie, lees je alles in het volgende hoofdstuk.

2.2.2. Nieuwe acties

2.2.2.1. Taaliconen voor activiteiten van Stad Gent

Doelstelling	Anderstaligen weten welk taalniveau ze nodig hebben om aan activiteiten van de Stad Gent deel te nemen.
Context/Beschrijving	<p>Anderstaligen die Nederlands aan het leren zijn, ervaren vaak zelf een drempel om deel te nemen aan Nederlandstalige activiteiten omdat ze denken dat ze nog niet voldoende Nederlands kennen. Het is echter door te participeren dat hun Nederlands beter kan worden.</p> <p>Om deze drempel te overwinnen, kunnen taaliconen hen helpen. Een taalicoon toont hoeveel Nederlands je nodig hebt om een activiteit comfortabel te volgen. Het symboliseert ook dat je welkom bent om je Nederlands te oefenen tijdens de activiteit.</p> <p>Hieronder zie je hoe de taaliconen al in de praktijk gebruikt worden door andere lokale besturen of (culturele) organisaties in Vlaanderen:</p> <div data-bbox="619 987 1337 1234" data-label="Complex-Block"><p>Legende</p><p>NL  taalicoon 1: Je begrijpt of spreekt nog niet veel Nederlands.</p><p>NL  taalicoon 2: Je begrijpt al een beetje Nederlands maar je spreekt het nog niet zo goed.</p><p>NL  taalicoon 3: Je begrijpt vrij veel Nederlands en kan ook iets vertellen.</p><p>NL  taalicoon 4: Je begrijpt veel Nederlands en spreekt het goed.</p><p><small>©2020, Huis van het Nederlands Brussel</small></p></div>
	<p>In samenwerking met IN-Gent introduceren we deze taaliconen binnen Stad Gent.</p>
Trekker	Dienst Lokaal Sociaal Beleid
Andere betrokken stadsdiensten	Dienst Publiekszaken, Dienst Communicatie, Dienst Cultuur
Resultaten	<ul style="list-style-type: none">> Medewerkers weten hoe ze de juiste taaliconen toepassen op activiteiten die ze publiceren in de UIT-databank> Stad Gent gebruikt taaliconen in de communicatie over activiteiten die ze zelf organiseert.> Stad Gent stimuleert andere UIT databank gebruikers om ook hun activiteiten maximaal te duiden met taaliconen.> Het gebruik van taaliconen maakt deel uit van het interne opleidingsluik over Toegankelijke Communicatie (zie actie het versterken van kennis over inclusieve communicatie)
Timing	<ul style="list-style-type: none">> Begindatum: 01/01/2023> Einddatum: 31/12/2025

2.2.2.2. Begrijpelijke brieven

Doelstelling	We herwerken en herschrijven de meest relevante en courante standaardbrieven van de Stad Gent.
Context/Beschrijving	<p>Dienst Communicatie promoot en ondersteunt de toepassing van heerlijk heldere taal en toegankelijke communicatie door de Stad. Dit betekent dat we streven naar persoonlijke, leesbare en gestructureerde teksten. We doen dit voor iedereen in (heerlijk) heldere taal (taalniveau B1) en waar nodig in eenvoudige taal (A2).</p> <p>Daarom organiseren we taalateliers om brieven op een begrijpelijke manier te leren herschrijven. In taalateliers herwerkt de taalambtenaar, samen met collega's van de betrokken dienst, fysieke en online documenten op vlak van taal, opmaak en structuur. Door kennisoverdracht wordt de eigenaar van de teksten opgeleid in het hoe en het waarom van toegankelijke publieke communicatie.</p> <p>In 2023 reserveren we onze tijd voor het gestructureerd aanpakken van de belangrijkste brieven die de Stad Gent gebruikt. Prioritaire aandacht gaat naar brieven met groot bereik of een eerder kwetsbaar of divers publiek. We zullen onder andere focussen op uitnodigingen (voor infomomenten of events), brieven over "werken in je buurt", buurtnieuws, enz.</p>
Trekker	Dienst Communicatie
Andere betrokken stadsdiensten	Oproep aan pilootdiensten, met extra aandacht voor kwetsbare doelgroepen, en naderhand uitbreiding binnen de volledige organisatie
Resultaten	<ol style="list-style-type: none">1. We maken sjablonen om standaardbrieven van de Stad te herschrijven.2. In ateliers van telkens 2 sessies gaan we aan de slag met een aantal pilootdiensten om brieven te herschrijven. We toetsen de voorstellen af bij gebruikers.3. Na een pilootperiode spreken we ook andere diensten aan die zich mogelijks minder spontaan kandidaat stellen maar duidelijk nog stappen moeten zetten.
Timing	<ul style="list-style-type: none">> Begindatum: Q1 2023> Einddatum: Q4 2024

2.2.2.3. Een universele iconendatabank

Doelstelling	We werken een universele set iconen uit, die beter te begrijpen zijn voor de burger en onze ambitie in toegankelijke communicatie ondersteunen.
Context/Beschrijving	<p>Steden en gemeenten in Vlaanderen en Nederland maken in hun communicatie gebruik van iconen: sterk vereenvoudigde afbeeldingen die de communicatieboodschap helpen uitdrukken.</p> <p>Uit onderzoek dat werd uitgevoerd in opdracht van de Taalunie, ism de steden Den Haag en Gent, blijkt dat die iconen lang niet altijd goed begrepen worden. De helft van de onderzochte iconen is onduidelijk en bovendien kunnen mensen met een andere taalachtergrond en lager opgeleiden ze moeilijker interpreteren.</p> <p>Het ontwikkelen van een universele set iconen, die beter te begrijpen zijn voor de burger, draagt bij aan het algemene doel van de Vlaamse en Nederlandse overheid om begrijpelijk en inclusief te communiceren. We werken hiervoor samen met de Taalunie, Gebruiker Centraal, de stad Den Haag, VVSG...</p>
Trekker	Dienst Communicatie
Andere betrokken stadsdiensten en partners	Dienst Publiekszaken, Dienst Burgerzaken
Resultaten	<ol style="list-style-type: none">1. We werken een meer universele set iconen uit, met partners zoals de Taalunie, Gebruiker Centraal (NL) en diverse steden en gemeenten. We gaan daarbij zorgvuldig om met vorm, inhoud, kleur of opvallende elementen, omdat die de betekenisinterpretatie kunnen beïnvloeden. In de eerste fase werken we 50 iconen uit voor de toptaken van steden in gemeenten.2. Om tot het beste resultaat te komen, testen we de begrijpelijkheid van de iconen bij verschillende doelgroepen.3. Omdat uit het onderzoek ook blijkt dat er meer uniformiteit in het ontwerp van iconen moet komen, streven we naar een database die gebruikt wordt door verschillende lokale besturen in Vlaanderen.4. We ontsluiten de inzichten uit het onderzoek, de werkzaamheden en gebruikerservaringen, tips & tricks, ...
Timing	<ul style="list-style-type: none">> Begindatum: Q1 2023> Einddatum: Q4 2024

2.2.2.4. Taalpunt en Taalzone in Bibliotheek De Krook

Doelstelling	Bibliotheek De Krook wil - nog meer dan nu - Nederlands leren faciliteren via collectie en activiteiten. De grote taalrijkdom in Gent krijgt een extra plaats in De Krook in de vorm van een Taalzone.
Context/Beschrijving	<p>De bibliotheek biedt gratis een ruime collectie van 1600 boeken NT2 (Nederlands leren) aan. Jaarlijks lenen volwassen anderstaligen meer dan 4000 boeken NT2 uit.</p> <p>De bibliotheek biedt daarnaast ondersteuning aan wie Nederlands wil leren via rondleidingen in samenwerking met IN-Gent vzw.</p> <p>Sinds kort is Bibliotheek De Krook toegetreden tot het lerend netwerk <i>Taalpunt Nederlands</i>. Een Taalpunt Nederlands is een dienstverlening in de openbare bibliotheek. Het doel is nieuwkomers, anderstaligen en kortgeschoolde mensen te helpen om Nederlands te leren en in te burgeren.</p> <p>Deze werking heeft een groot potentieel publiek maar moet nog groeien en bekender worden. Dit kan bv. via de uitbouw van een vrijwilligerswerking die oefenkansen Nederlands aanbiedt in de hoofdbibliotheek.</p> <p>Daarnaast zal De Krook haar dienstverlening toegankelijker maken door het creëren van <i>een Taalzone</i>. De collectie taal, NT2 en anderstalige boeken staat op dit moment verspreid in de bibliotheek en versterken elkaar onderling niet. Gebruikers vinden het aanbod ook niet altijd terug. In 2022 deed De Krook een onderzoek dat resulteerde in 22 uitdagingen omtrent meertaligheid en Nederlands leren in de Krook. 5 van deze uitdagingen werden omgezet in potentiële oplossingen.</p> <p>In 2023 zal De Krook minstens 2 van deze oplossingen uittesten, in de vorm van prototypes. Als de oplossingen succesvol zijn, worden ze ingebed in de bibliotheekwerking.</p> <p>De (anderstalige) Gentenaar zal het aanbod van zo'n Taalzone voelen, doordat er een gecentraliseerd aanbod is van alles wat met meertaligheid te maken heeft. In eerste instantie focust de Taalzone op een aanbod voor taalleerders. In een volgende fase bekijkt de Krook hoe ze een aanbod kan creëren voor volwassen moedertaalsprekers die in hun eigen taal willen lezen.</p>
Trekker	Bibliotheek De Krook
Andere betrokken stadsdiensten	In-Gent Dienst Lokaal Sociaal Beleid
Resultaten	<ul style="list-style-type: none">> Er is een uitgebouwde werking Taalpunt Nederlands leren:<ul style="list-style-type: none">— De NT2-collectie is beter opzoekbaar in de catalogus en vindbaar in de bibliotheek door aangepaste signalisatie en labeling

-
- Taalpuntactiviteiten op maat van de anderstalige bezoekers, o.a. Taalpraktijk (ism InGent), Trefdag Oefenkansen Nederlands (ism InGent), OpenBar (ism InGent), anderstalige samen-leesgroepen (ism Avansa)
 - > Samen met In-Gent wordt getest of vrijwilligers tijdens een aantal dagdelen per week inloophmomenten kunnen begeleiden die kansen geven om Nederlands te oefenen. Deze aanpak wordt getest in 2023-2024, en indien succesvol ingebed in de Taalpuntwerking
 - > Er is een Taalzone in de hoofdbibliotheek waartoe een Taalpunt Nederlands leren behoort. Minimaal clustert de Taalzone het collectieaanbod over talen leren en heeft zit- en werkplekken.
 - > De samenwerking tussen de Krook, In-Gent en CVO's is vergroot:
 - De Krook zet nog meer in op groepsbezoeken en rondleidingen (o.a. NT2-leerkrachten, studenten Universitair Talencentrum, buddywerking In-Gent)
 - In-Gent en de CVO's zijn actief betrokken bij het onderzoek naar een meertalig aanbod in de Krook
 - > De toeleiding naar het bibliotheekaanbod is versterkt:
 - De Krook is hiervoor aanwezig op relevante events/bijeenkomsten van andere stadsdiensten en partnerorganisaties
 - Bekendmaking van de collectie 'Nederlands leren' via een aparte pagina op de bibliotheekwebsite
 - De Krook zet nog meer in op groepsbezoeken en rondleidingen (zie boven)

Timing

- > 2023: Taalzone (met Taalpunt geïntegreerd) in de Krook
 - > 2023-2024: testen vrijwilligerswerking en verankeren indien succesvol
 - > 2024: noodzaak en haalbaarheid onderzoeken van uitbreiding Taalpunt naar wijkbibliotheken
-

2.2.2.5. Versterkte kennis over inclusieve en toegankelijke communicatie

Doelstelling	In een organisatie met hoge ambities rond inclusie en integrale toegankelijkheid hebben de medewerkers de gepaste inzichten en methodieken voor inclusieve en toegankelijke communicatie. We versterken daarvoor de kennisdeling en opleidingen.
Context/Beschrijving	<ul style="list-style-type: none">> We zorgen voor kennisdeling en opleiding rond inclusieve en toegankelijke communicatie binnen het programma van de Communicatieacademie, tijdens collegagroepen... Voor communicatiemedewerkers en bepaalde leidinggevenden wordt dit een verplicht onderdeel. Dit moet de toegankelijkheid van onze informatie voor de burger verbeteren (vindbare, begrijpbare, relevante inhoud).> We houden de vinger aan de pols rond de diverse samenleving in Gent, zodat medewerkers bij interne en publiekscommunicatie bewuster rekening houden met de Gentse realiteit.> We zorgen voor infoverzameling en ontsluiten de inzichten, methodieken en partnerrelaties via de digitale werkplek Mia en de themagroep Communicatie & Diversiteit. We zorgen voor actieve toeleiding via nieuws, mailings... naar verschillende doelgroepen zoals leidinggevenden, projectleiders, communicatiemedewerkers, beleid...
Trekker	Dienst Communicatie
Andere betrokken stadsdiensten	Dienst Talent en ontwikkeling, Dienst Lokaal Sociaal Beleid, Dienst Beleidsparticipatie, Dienst Data & informatie, Dienst Ontmoeten en verbinden (e.a. diensten met ervaring of nabijheid volgens onderwerp)
Resultaten	<ol style="list-style-type: none">1. Geüpdatet opleidingsprogramma van de Communicatieacademie. We vullen de bestaande opleidingen rond Heerlijk helder en Toegankelijke communicatie verder aan met nieuwe inzichten rond o.m. genderinclusieve communicatie en goede praktijken voor print en digitaal en zetten dit aanbod extra in de kijker.2. Het opleidingsprogramma Communicatie bevat voor bepaalde personeelsgroepen (waaronder communicatiemedewerkers en leidinggevenden) periodiek verplichte onderdelen rond diversiteit en toegankelijke en genderinclusieve communicatie.3. Informatie, praktijkinzichten en handelingskaders rond toegankelijke communicatie zijn voor iedereen beschikbaar via Mia en worden gedeeld via de interne kanalen, opleidingen en netwerkmomenten.4. Er is een periodiek aanbod van (bijvoorbeeld) infosessies rond de diverse samenleving in Gent (wijken, gemeenschappen, generaties, gender talen...)
Timing	<ul style="list-style-type: none">> Begindatum: Q1 2023> Einddatum: 2025

2.2.2.6. Taalhulpen

Doelstelling	We gaan aan de slag met een nieuwe methodiek voor extra taalondersteuning - Taalhulpen - bij korte en praktische gesprekken
Context/Beschrijving	<p>Het Vlaams Agentschap Integratie en Inburgering schuift een nieuw instrument 'taalhulpen' naar voor. Taalhulpen zijn niet-gecertificeerde tolken die ingezet worden bij korte en praktische gesprekken met een vaste structuur. Ze krijgen een korte training. Daarna kunnen ze ingezet worden in eenvoudige, niet-complexe gesprekken tussen dienstverlener en cliënt. Ze hebben minstens een B2-niveau Nederlands.</p> <p>Binnen Stad Gent hebben we sinds de Oekraïne-crisis ervaring met een gelijkaardig instrument: crisistolken Oekraïens. De crisistolken verrichtten zeer waardevol werk, maar er gaan toch een aantal uitdagingen gepaard met deze werking, zoals matching en monitoring van aanvragen, in welke gesprekken kunnen ze wel/niet ingezet worden, opleiding medewerkers...</p> <p>Samen met In-Gent willen we de Vlaamse methodiek van taalhelpen vertalen naar de Gentse context. We zorgen ervoor dat de methodiek inzetbaar is binnen de dienstverlening van Stad Gent en past binnen ons breder taalbeleid en de Digitale Communicatiewaaijer. Belangrijk is dat de taalhelpen géén vervanging zijn van sociaal tolken, maar enkel een aanvulling als er geen sociaal tolken beschikbaar zijn.</p> <p>Taalhelpen inschakelen, bovenop de inzet van sociaal tolken, zorgt ervoor dat professionals kwaliteitsvoller kunnen communiceren en hun job beter kunnen uitvoeren. Voor de burger betekent dit een betere dienstverlening.</p>
Trekker	Dienst Lokaal Sociaal Beleid ism IN-Gent
Andere betrokken stadsdiensten	Dienst Werk en Activering
Resultaten	<ul style="list-style-type: none">> Er is een uitgeschreven visie over hoe we taalhelpen inzetten binnen het taalbeleid van de Stad.> Het instrument 'taalhulpen' is beschikbaar in de dienstverlening van Stad Gent.> De opleiding voor zowel taalhelpen als medewerkers is aangepast aan de Gentse context.> De diensten die gebruik maken van de taalhelpen hebben een matchings- en monitoringssysteem.
Timing	01/01/2023 – 31/12/2025

2.2.2.7. Implementatie Digitale Communicatiewaaijer

Doelstelling	We verankeren de Digitale Communicatiewaaijer binnen de dienstverlening van de Stad.
Context/Beschrijving	<p>De Digitale Communicatiewaaijer is een uniek Gents platform dat in 2022 werd ontwikkeld. Het ondersteunt medewerkers in gesprekken met burgers met extra communicatieve noden.</p> <p>Medewerkers krijgen via een online platform een ‘waaier aan tools’ aangereikt om in te zetten in gesprekken met anderstalige burgers of burgers met een beperking. Door handige filters krijgen de medewerkers de meest geschikte tool voor een specifiek gesprek te zien. Door deze tools beschikbaar te stellen en medewerkers met die tools te leren werken, wordt de dienstverlening toegankelijker.</p> <p>In 2022 ging de pilootfase van start bij Dienst Publiekszaken (GentInfoPunt) en Dienst Burgerzaken (Infopunt en Loket Migratie). Zij kregen een intensief opleidingstraject over omgaan met burgers met een beperking en anderstalige burgers, leerden het platform gebruiken en werden opgeleid om te werken met de verschillende (taal)hulpinstrumenten.</p> <p>Het opleidingstraject, dat ontwikkeld werd in samenwerking met In-Gent en Konekt vzw, is ondertussen ingebed in het vaste opleidingsaanbod van de Stad. Het verankeren van de communicatiewaaijer in de stadsbrede werking, is de volgende stap naar een versterkt taalbeleid binnen de Stad en een verdere opstap naar toegankelijke dienstverlening en toegankelijke communicatie voor elke burger.</p>
Trekker	Dienst Lokaal Sociaal Beleid
Andere betrokken stadsdiensten	Dienst Communicatie, Dienst Talent en Ontwikkeling, Dienst Publiekszaken, Dienst Burgerzaken...
Resultaten en timing	<ul style="list-style-type: none">> 2023: Er gaan 5 extra opleidingstrajecten door bij Dienst Publiekszaken en Dienst Burgerzaken om de communicatiewaaijer in hun werking te verankeren. We voeren proceswandelingen uit om de communicatiewaaijer in de praktijk te testen en de pilootfase af te ronden.> 2024-2025: Er gaan ieder jaar 5 opleidingstrajecten door in werkingen die dienst- of hulpverlening aanbieden.> Medewerkers die de opleiding gekregen hebben, kennen het aanbod aan (taal)hulpinstrumenten die beschikbaar zijn binnen de Stad.

2.3. Toegankelijke dienstverlening

2.3.1. Dagelijkse werking

Toegankelijke dienstverlening is zeker geen nieuw begrip voor de Stad Gent. Klantvriendelijkheid zit in het DNA van elke werknemer en het streven naar een integraal toegankelijke dienstverlening is een tweede natuur aan het worden. Dienstverlening zit in enorm veel aspecten van wat we dagdagelijks doen. Een aantal projecten uit onze dagelijkse werking, zetten we graag in de kijker:

- » De Proceswandelingen (Dienst Lokaal Sociaal Beleid) zijn een voorbeeld van gebruikersonderzoek. We testen dienstverlening door samen met ervaringsdeskundigen een proces te doorlopen. Op dit moment zijn 35 ervaringsdeskundigen actief: personen met een beperking, mensen die in armoede leven, ouderen, anderstaligen en genderdiverse personen. Producten die we testen, zijn zeer divers. Het kan bijvoorbeeld gaan over een adreswijziging, een sportkamp reserveren... De ervaringsdeskundige geeft aan op welke drempels die botst, maar ook wat goed gaat. Doordat we de hele test filmen, hebben we een schat van informatie om samen met de betrokken dienst verbeteracties op te stellen en het proces toegankelijker te maken.
- » KUS: Klantgericht, Uniek en Simpel (Dienst Publiekszaken). Dit project houdt in dat we reglementen en formulieren opmaken vanuit het perspectief van de klant, waarbij we gegevens maar eenmaal willen opvragen en dit op een zo eenvoudig mogelijke manier. Het is de bedoeling om zowel begrijpbare e-formulieren te voorzien als een niet-digitale papieren variant.
- » Klantgericht handelen (Dienst Publiekszaken) : in onze verwachtingen naar onze medewerkers, gaan we voortaan een stapje verder dan klantvriendelijkheid. We vertrekken hiervoor vanuit de behoeften van de klant en zorgen dat die zich na elk contact 'gehoord, geïnformeerd, geholpen en gerespecteerd' voelt. Deze nieuwe visie willen we in elk onderdeel van onze organisatie verankeren en vorm laten krijgen. Door te focussen op de behoefte en mogelijkheden van de klant, creëren we een context waarin we drempels verlagen en een zo toegankelijk mogelijke dienstverlening mogelijk maken.
- » Life Event Scan (Dienst Organisatieontwikkeling): In een life-event scan screenen we de dienstverleningsprocessen, formulieren en communicatie, waarmee de burger of een onderneming te maken krijgen tijdens bepaalde levensgebeurtenissen. Denk aan "Ik word Belg" of "Ik start een horecazaak". Welke reglementen zijn van toepassing? Welke informatie en data moeten klanten doorgeven? En vooral: waar zijn er kansen om te vereenvoudigen?
- » De Gelijke Kansenmethodiek (Dienst Lokaal Sociaal Beleid): we doen procesbegeleiding bij stadsdiensten om hen meer te laten nadenken over integrale toegankelijkheid. De opzet is om aandacht voor toegankelijkheid in te bedden in de attitudes en het gedrag van de medewerkers én in de processen van de dienst. In het verleden begeleidde we onder meer De Krook en de Jeugddienst. In de nabije toekomst staat al zeker de begeleiding van het Vrijwilligerspunt op de agenda. Jaarlijks streven we naar een begeleiding van 2 stadsdiensten.

Klachten nemen we ter harte, we monitoren, we bevragen, en we luisteren. Samen zoeken we naar oplossingen. En toch merken we dat we nóg beter kunnen. Voor dit actieplan dienen zich opnieuw initiatieven aan die toegankelijke dienstverlening met een frisse en brede kijk benaderen. We zijn dan ook trots op het innovatieve karakter van dit onderdeel.

2.3.2. Nieuwe acties

2.3.2.1. Weg met onnodige registratie van geslacht

Doelstelling	Alle stedelijke invulformulieren zijn genderinclusief, tenzij wettelijke bepalingen een geslachtregistratie vereisen.
Context/Beschrijving	<p>Uit de Gentse behoefteanalyse bij trans personen uit 2017 blijkt dat naar schatting 6.750 trans personen leven in Gent. Daarnaast identificeren heel wat inwoners zich als genderdivers, dus als noch uitsluitend mannelijk, noch uitsluitend vrouwelijk. Het invoeren van genderinclusieve maatregelen, procedures en dienstverlening, betekent voor hen dat belangrijke drempels in hun dagelijks leven worden weggenomen. Genderinclusieve registratie is hier een voorbeeld van.</p> <p>In 2022 ontwikkelde de Stad Gent, samen met het Transgender Infopunt, een beslismodel voor inclusieve genderregistratie. Bedoeling is om dit model steeds toe te passen als we geslacht of gender willen opvragen. Het model helpt bepalen of die informatie wettelijk nodig is en zo ja, hoe je dit op een inclusieve manier kan vragen waarbij meerdere opties dan man of vrouw mogelijk zijn.</p> <p>We zullen dit beslismodel toepassen op alle nieuwe en gewijzigde invulformulieren (interne en externe, papieren en e-formulieren) die we zelf maken. Indien formulieren gemaakt worden door externe leveranciers, geven we hun het nodige advies/informatie mee.</p>
Trekker	Dienst Publiekszaken / Dienst Lokaal Sociaal Beleid
Andere betrokken diensten	Dienst Communicatie, Dienst Beleidsparticipatie, Dienst Data en Informatie, District09, Juridische Dienst
Resultaten en timing	<ul style="list-style-type: none">> 2023: Het beslismodel genderregistratie is bekend bij collega's die stedelijke invulformulieren opmaken> 2023: De stappen uit het beslismodel genderregistratie worden toegepast door collega's die stedelijke invulformulieren opmaken> 2023: We nemen een signaalfunctie op bij niet-stedelijke invulformulieren> 2024: We voorzien een paragraaf over genderinclusiviteit in overheidsopdrachten voor invulformulieren> 2025: Alle stedelijke invulformulieren zijn genderinclusief.

2.3.2.2. Digitale dienstverlening gebruiksvriendelijker en toegankelijker maken

Doelstelling	Stad Gent en 13 Vlaamse centrumsteden ontwikkelen tools om hun digitale dienstverlening gebruiksvriendelijker te maken
Context/Beschrijving	<p>Alle lokale overheden zijn ervan overtuigd dat hun digitale dienstverlening zo gebruiksvriendelijk mogelijk moet zijn. We zien verschillende goede voorbeelden, maar weinig tot geen structurele manieren van aanpak en werkvormen om dit ten gronde te doen. Daar start de uitdaging van deze City Deal ‘E-Inclusion by Design’.</p> <p>In deze City Deal focussen 13 centrumsteden, waaronder de Stad Gent, op het ontwikkelen van werkvormen voor lokale overheden om de eindgebruikers zo centraal mogelijk te zetten bij de ontwikkeling en implementatie van digitale dienstverlening. Toegankelijkheid is een belangrijk aandachtspunt daarbij. Denk bijvoorbeeld aan de toepassing van <u>WCAG normen</u> voor de ontwikkeling van websites.</p> <p>Op korte termijn, wordt via opleiding en experiment een concrete toolbox op maat van lokale overheden ontwikkeld. Het effect hiervan op langere termijn, is een meer toegankelijke en gebruiksvriendelijke digitale dienstverlening van de Stad, dankzij de implementatie van het project.</p>
Trekker	District09
Andere betrokken stadsdiensten	Organisatieontwikkeling Specifieke diensten in het kader van nog te bepalen experimenten
Resultaten	<ul style="list-style-type: none">> Opleidingen over “Human Centered Design” aanpak ifv de ontwikkeling van digitale dienstverlening> 2 experimenten in Gent (28 in heel Vlaanderen) waarbij een methodiek in werken aan gebruiksvriendelijkheid mét een diverse samenstelling van eindgebruikers wordt uitgetest.> Een toolbox met alle opgedane kennis van de experimenten> Beleidsaanbevelingen op maat van lokale besturen en op maat van Vlaanderen ifv werken aan digitale toegankelijkheid> Een e-inclusie risk indicator: een tool die gebruikt wordt als barometer in de fase van ontwikkeling van digitale dienstverlening. Deze tool toont de weg waar het goed zit en waaraan nog moet gewerkt, onder meer op vlak van toegankelijkheid.> Een verhoging van de kennis van lokale besturen rond werken aan gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid van digitale dienstverlening.
Timing	<ul style="list-style-type: none">> Begindatum: 1 april 2022> Einddatum: 31 december 2024

2.3.2.3. Meer diverse en toegankelijke kanalen van dienstverlening

Doelstelling	We diversifiëren de dienstverlening naar nieuwe contactkanalen, waardoor de dienstverlening nog meer toegankelijk wordt, op maat van de burger. Tegelijk behouden we bestaande vormen van dienstverlening, die op het vlak van toegankelijkheid hun nut hebben bewezen.
Context/Beschrijving	<p>Hoe meer contactkanalen, hoe toegankelijker voor iedereen! Waar het voor de ene persoon juist toegankelijker is om fysiek naar het loket te komen, is het voor de andere comfortabeler om een digitaal kanaal te gebruiken.</p> <p>De tijd dat je dienstverlening enkel aan het fysieke loket kon krijgen, ligt al lang achter ons. Er komen steeds extra kanalen en mogelijkheden bij om de dienstverlening nog makkelijker toegankelijk te maken voor de burger. We hebben oog voor het inzetten van/uitbreiden van deze extra kanalen en types dienstverlening in de toekomst. Tegelijk stellen we de voorwaarde dat deze extra kanalen ook toegankelijk zijn. Hieronder volgt een olijsting van dienstverleningsvormen die de komende jaren een plek krijgen in de organisatie van de Stad Gent:</p> <ul style="list-style-type: none">> Thuislevering van producten: onderzoek voor fysieke producten aan huis te leveren via een koerierdienst.> Digitale balie: dienstverlening via een videogesprek waardoor een fysieke verplaatsing overbodig wordt (project in kader van subsidieprogramma Gemeente zonder Gemeentehuis).> Single Digital Gateway en het portaal YourEurope: wanneer burgers in een andere lidstaat van de Europese Unie leven of willen verhuizen naar een andere lidstaat, kunnen zij vanaf dan via YourEurope al informatie krijgen over het land waar ze naartoe willen> Mijn Burgerprofiel webversie en app: een extra kanaal voor de burger om over besturen heen dienstverlening op te volgen, gegevens te bekijken, documenten te ontvangen & bij te houden.
Trekker	Dienst Publiekszaken
Andere betrokken stadsdiensten	Burgerzaken/ Communicatie/District09/Organisatieontwikkeling
Resultaten	<ul style="list-style-type: none">> Thuislevering van producten:<ul style="list-style-type: none">— onderzoek voor fysieke producten aan huis te leveren via een koerierdienst.> Digitale balie:<ul style="list-style-type: none">— Een extra dienstverleningskanaal gerealiseerd tegen eind 2025, inclusief functionaliteiten zoals documenten uitwisselen, ondertekenen, betalen en authenticeren. We zorgen ervoor dat dit kanaal voldoet aan alle toegankelijkheidsvoorwaarden voor digitale producten.

-
- Dit wordt hoogstwaarschijnlijk een case binnen het E-inclusion by Design project van District09
 - > Single Digital Gateway
 - 12/12/2022: voldoen aan de informatieplicht in het Engels voor een opgelegde lijst aan producten. Na deze deadline zal de lijst doorheen de jaren verder uitgebreid worden
 - 12/12/2023: voldoen aan de plicht rond digitale procedures voor een selectie van producten. Na deze deadline zal de lijst met producten verder uitgebreid worden
 - We zorgen ervoor dat dit deze procedures voldoen aan alle toegankelijkheidsvoorwaarden voor digitale producten.
 - > Mijn Burgerprofiel webversie en app
 - Uitbreiden van producten waarvan de status kan opgevolgd worden door de burger
 - Onderzoek van producten waarvan het einddocument kan bezorgd worden via mijn Burgerprofiel
 - Onderzoek naar het gebruik van de app voor het ontsluiten van Gentse dienstverlening in de ruime zin (inclusief meldingen) Burgers kunnen bijvoorbeeld op dezelfde plek hun e-dossier van de Sociale Dienst bekijken, als een melding voor sluikestorten maken.
 - Eerste resultaat Q1 2023: Burger kan afspraken bij Stad Gent opvolgen via Mijn Burgerprofiel

Timing

- > 2023-2024: Onderzoek thuislevering van producten
 - > Eind 2025: Digitale balie: oplevering met alle functionaliteiten, onder voorbehoud goedkeuring subsidiedossier
 - > 2022-2023: Single Digital Gateway
 - > Q1 2023: eerste resultaat Mijn Burgerprofiel webversie en app
-

2.3.2.4. Een inclusieve gidsenwerking van de Gentse musea

Doelstelling	De Gentse musea willen meer diversiteit creëren in hun gidsenploeg en een inclusief kader voorzien voor de huidige gidsenwerking. Op deze manier verlagen ze de drempel tot het effectief bezoeken van een museum.
Context/Beschrijving	<p>Gidsen zijn onmisbaar in het vertellen van het verhaal van een museum. Het is belangrijk dat dit verhaal de realiteit van vandaag weerspiegelt en dat de gidsen dit kunnen overbrengen naar een divers publiek: deels door het profiel van de gids en deels door de tools die de gidsen hebben om het verhaal te vertellen.</p> <p>De Gentse musea werken elk met een gidsenploeg, maar merken op dat dit een heel homogene groep is. Er is nood aan meer diversiteit binnen de gidsenploeg op cultureel, sociaal en fysiek vlak. Daarnaast moet de huidige gidsenploeg ondersteuning krijgen om diversiteit als realiteit mee te nemen in hun job: letten op woordgebruik, vermijden van wij/zij-verhalen, omgaan met polariserende uitspraken, ...</p> <p>Daarin willen de musea graag een ondersteuning bieden: geen éénmalige acties, maar een concreet en duurzaam kader dat de museummedewerkers en de gidsen een houvast geeft om de komende jaren aan inclusie te werken.</p>
Trekker	Dienst ABG Erfgoed, Kunsten en Design, via de TOP-werkgroep (TOP is de afkorting van Toegankelijkheid, Outreach en Participatie. In deze werkgroep is er vanuit elk Gents museum iemand vertegenwoordigd die rond deze thema's werkt)
Andere betrokken stadsdiensten	/
Resultaten	<ul style="list-style-type: none">> Er gebeurde een doorlichting van het huidige gidsenbestand> Op basis van de doorlichting ondernemen we acties waardoor er meer diverse stemmen weerspiegeld zijn in onze gidsenploegen:<ul style="list-style-type: none">× Nieuwe gidsen aanwerven× Expertise van de gidsen uitbreiden door opleiding> We organiseerden een traject rond diversiteit dat resulteerde in een concreet kader met tools en methodieken die een diverse aanpak mogelijk maakt voor de gids
Timing	01/01/2023 - 31/12/2025

2.3.2.5. Toegankelijke eerstelijnsorganisaties gezondheid en welzijn

Doelstelling	We maken de dienstverlening van Gentse eerstelijnsorganisaties nog meer toegankelijk en begrijpelijk voor alle patiënten en cliënten, ook voor mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden.
---------------------	--

Context/Beschrijving	Context: Dit trainingsaanbod geeft een duurzaam vervolg aan wat in 2020-2022 reeds in gang gezet werd rond gezondheidsvaardige zorg- en hulpverleners.
-----------------------------	--

In **2020-2022** werden tal van acties uitgerold om zorg- en hulpverleners te ondersteunen in hun zorg voor mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden. Onder “gezondheidsvaardigheden” verstaan we: vaardigheden om informatie over gezondheid te zoeken, te begrijpen, te evalueren en toe te passen bij het nemen van beslissingen in het dagelijks leven over je gezondheid”.

Dit project gebeurde met projectsubsidies vanuit VVSG. Enkele voorbeelden van acties:

- > Trainingen en lunchsessies rond diverse thema’s: helder spreken met anderstaligen, schrijven voor een laaggeletterd publiek, motiverende gespreksvoering voor mensen in een kwetsbare situatie,...
- > Inspiratie-webinars om zorg- en hulpverleners te inspireren
- > Een leernetwerk gezondheidsvaardigheden om kennis te delen rond goede praktijken.
- > E-learning ‘helder communiceren met anderstaligen’
- > Ontwikkeling van een webpagina met daarop bundeling van diverse tools en methodieken:
www.eerstelijnszone.be/gezondheidsvaardigheden
- > Ontwikkeling van [filmpjes over de terugvraagmethode](#)

Met deze acties werkten we aan de bewustmaking en kennis over het thema gezondheidsvaardigheden bij individuele zorg- en hulpverleners.

Midden 2022 startte er een nieuw project ‘gezondheidsvaardige eerstelijnsorganisaties’, met projectsubsidies van Koning Boudewijn Stichting. Hierbij ligt de focus op organisatieniveau: we willen organisaties meer toegankelijk en begrijpelijk maken voor alle patiënten en cliënten, ook voor patiënten met beperkte gezondheidsvaardigheden.

Doelstelling:

Met het trainingstraject willen we eerstelijnsorganisaties stappen vooruit laten zetten om het thema gezondheidsvaardigheden op te nemen in het DNA van hun organisatie. Dit zorgt ervoor dat hun dienstverlening meer toegankelijk en begrijpelijk zal zijn. Het trainingstraject voor deelnemende organisaties bestaat uit enkele stappen:

- > Startfoto: organisaties detecteren hun vormingsnoden op basis van een online vragenlijst.
- > Menukaart: organisaties kiezen op basis van hun noden drie tot vijf trainingen uit het totale vormingsaanbod (menukaart).
- > Trainingen: organisaties engageren zich om de uitgekozen trainingen te volgen in 2023.
- > Slotmoment: organisaties wisselen ervaringen uit met andere deelnemende organisaties tijdens het feestelijk slotmoment.

Trainingsaanbod

Het aanbod bestaat uit meer dan tien trainingen die zorgen voor een meer toegankelijke en begrijpelijke zorg: helder spreken in zorg en welzijn, e-learning taalhulpmiddelen voor heldere communicatie met anderstalige patiënten, schrijven voor een laaggeletterd publiek, toegankelijke zorg en hulpverlening, cultuursensitief werken in de gezondheidszorg, ...

Voor de training toegankelijke zorg en hulpverlening werken we samen met de Dienst Lokaal Sociaal en begeleiden we een customer journey, waarbij we (een deel van) de dienstverlening van de deelnemende organisaties screenen op toegankelijkheid.

Deelnemende organisaties

In totaal nemen 8 organisaties deel aan het trainingstraject: enkele wijkgezondheidscentra, huisartsenvereniging, Vrij CLB, ...

Trekker	Dienst Regie Gezondheid en Zorg
Andere betrokken stadsdiensten	Dienst Lokaal Sociaal Beleid
Resultaten	<ul style="list-style-type: none"> > De werknemers van de acht deelnemende organisaties namen deel aan drie tot vijf trainingen in 2023. Deze trainingen worden op maat georganiseerd per organisatie. > Het slotmoment op 28 november '23 leidt tot uitwisseling tussen organisaties en nieuwe inspiratie. > Deelnemende organisaties hebben stappen vooruitgezet om meer toegankelijk en begrijpelijk te worden voor álle patiënten en cliënten: <ul style="list-style-type: none"> — Medewerkers zijn zich meer bewust van patiënten/cliënten met beperkte gezondheidsvaardigheden. — Medewerkers zijn vaardiger in hun mondelinge communicatie met anderstalige patiënten/cliënten. — Schriftelijke materialen (brochures, brieven, webteksten,...) zijn begrijpelijker voor een laaggeletterd publiek. — Er is een engagement van de organisatie om de verbeteracties om te zetten in de praktijk, zoals geformuleerd tijdens de training toegankelijke zorg en hulpverlening (customer journey). — Medewerkers hebben een meer cultuursensitieve basishouding
Timing	Project loopt tot en met eind 2023

2.3.2.6. Bruggenbouwer tussen kinderen en jongeren met een beperking en het Gentse vakantieaanbod

Doelstelling	We willen dat meer kinderen en jongeren met een beperking de weg vinden naar het reguliere vakantieaanbod én we willen dat aanbod inclusiever maken. Daarvoor slaan we als Stad de brug tussen ouders en doorverwijzers van kinderen en jongeren met een beperking enerzijds en het vakantieaanbod anderzijds.
Context/Beschrijving	<p>Uit het onderzoek van vzw Oranje betreffende de speelkansen van kinderen en jongeren met een beperking binnen het Gentse vakantieaanbod, bleek een grote nood te bestaan aan een brugfiguur die vraag en aanbod m.b.t. vrije tijd voor deze doelgroep met elkaar kan verbinden. Het vakantieaanbod gaat over alle initiatieven die voor kinderen en jongeren georganiseerd worden in de vakantie, zowel door de Stad zelf als door erkende jeugd-, sport- of culturele organisaties.</p> <p>Takenpakket bruggenbouwer:</p> <ul style="list-style-type: none">> De bruggenbouwer kent het jeugdwerklandschap van de vakantieaanbieders in Gent, met focus op inclusiebeleid van de werking, bereikte en niet-bereikte doelgroepen, draagkracht en de ruimte om hun eigen doelgroep te verbreden. De bruggenbouwer stelt zich voor en werkt actief samen met de verenigingen.> De bruggenbouwer brengt in kaart welke verenigingen open staan voor welke doelgroep.> De bruggenbouwer stelt zichzelf en de Jeugddienst voor aan oudergroepen, scholen en andere doorverwijzers en gaat op zoek naar noden, vragen en moeilijkheden betreffende de zoektocht naar een gepast vakantie- of vrijetijdsaanbod (signaalfunctie).> De bruggenbouwer werkt nauw samen met het groeiteam van de Stad Gent (Centrale balie aan De Zuid) en bezorgt hen het overzicht van het inclusieve vakantieaanbod in Gent, zodat men gericht kan doorverwijzen. De bruggenbouwer fungeert als aanspreekpunt voor stadsdiensten.> De bruggenbouwer ondersteunt ouders met een complexe hulpvraag rond vakantieaanbod en gaat samen met hen mee op zoek naar een gepaste vrijetijdsinvulling.> De bruggenbouwer ondersteunt jeugdwerk- en vakantieorganisaties in hun zoektocht naar een inclusievere visie en organiseert ondersteunings- en vormingsmomenten betreffende dit thema.> De bruggenbouwer kent de aanbevelingen van het onderzoek en zet deze om in concrete acties en prestaties in de praktijk.> De bruggenbouwer organiseert 5x per jaar een overlegplatform voor vakantieorganisatoren waarbij uitwisseling en intervisie centraal staan (met betrekking tot de noden, thema's en actuele tendensen).
Trekker	Jeugddienst

Andere betrokken stadsdiensten	Dienst Lokaal Sociaal Beleid, Sportdienst, Cultuurdienst, Dienst Kinderopvang
Resultaten	<ul style="list-style-type: none"> > De mate van inclusie binnen het Gentse vakantieaanbod werd in kaart gebracht > Vakantieorganisatoren hebben een lerend netwerk waarbij men via intervisie en uitwisseling aan kennisversterking kan doen > Ouders vinden gemakkelijker de weg naar een gepast vrijetijdsaanbod voor hun kind/jongere met een beperking > Vakantieorganisatoren plaatsen het thema "inclusie" hoger op de agenda en zetten hierop in in de dagelijkse organisatie van hun activiteiten > Het inclusieve aanbod in Gent wordt uitgebreid.
Timing	Start 1/1/23 tot en met 31/12/25

2.3.2.7. Redelijke aanpassingen voor personen met een beperking in de dienstverlening van de Stad

Doelstelling	<ol style="list-style-type: none">1. Medewerkers weten hoe ze een vraag naar redelijke aanpassingen moeten opvolgen, wanneer klanten erom vragen.2. Klanten weten op welke wijze ze redelijke aanpassingen kunnen aanvragen aan de Stad.
Context	<p>Het concept “redelijke aanpassingen” verwijst naar een wettelijk kader over dienstverlening aan personen met een beperking en het ondersteunen van medewerkers met een arbeidshandicap. Extra duiding over dit concept, is te vinden op de website van UNIA.</p> <p>Stad Gent heeft al een beleid gericht op redelijke aanpassingen voor medewerkers met een arbeidshandicap. We verwijzen hiervoor naar het strategisch kader 2021-2025 “Naar een divers en inclusief personeelsbeleid”. De volgende stap is redelijke aanpassingen ook structureel te voorzien in dienstverlening aan burgers.</p> <p>Stedelijke diensten bieden dienstverlening aan en organiseren evenementen. De uitnodiging die ze daarvoor uitsturen vermeldt best dat burgers met een beperking mogen melden welke hulp ze nodig hebben. Als een persoon nadien een hulpvraag stelt, is het logisch dat de organiserende dienst die hulp ook kan aanbieden. Voor diensten die hier niet mee vertrouwd zijn, is dit vaak niet zo eenvoudig. Wat is een redelijke vraag? Hoe vraag je een tolk Vlaamse Gebarentaal aan? Hoe werkt een afstandstolk? Tot waar gaat het bieden van assistentie? Wie betaalt?</p> <p>Via deze actie reiken we personeelsleden van de Stad Gent handvaten en tools aan om met deze vragen om te gaan. We doen dat via een groeiscenario waarbij we in 2023 enkele pilootdiensten samenbrengen en ondersteunen. Deze ondersteuning bieden we via infofiches, een vragendesek en intervisie. Vanaf 2024 verbreden we de actie naar andere stadsdiensten en communiceren we naar klanten van de Stad Gent over de manier waarop ze in de toekomst een redelijke aanpassing kunnen aanvragen.</p>
Trekker	Dienst Lokaal Sociaal Beleid
Andere betrokken diensten	Dienst Communicatie + pilootdiensten: De Krook, Sportdienst, Dienst Beleidsparticipatie, Jeugddienst, Lokale Dienstencentra, DBSE, Musea, Dienst Preventie voor Veiligheid, Vrijwilligerspunt Dienst Lokaal Sociaal Beleid
Resultaten en timing	2023: Testfase in pilootdiensten opgezet: > Medewerkers van pilootdiensten hebben concreet zicht op: <ol style="list-style-type: none">1. Hoe ze moeten omgaan met vragen naar redelijke aanpassingen.2. Tot wie ze zich kunnen richten wanneer niet duidelijk is of de vraag redelijk is.

-
3. De budgetten die nodig zijn voor de redelijke aanpassingen.
- > FAQ redelijke aanpassingen uitgeschreven
 - > Opleidingsaanbod uitgewerkt

2024: Externe communicatie over plan van aanpak naar (potentiële) klanten: voor burgers met een beperking is het duidelijk dat de Stad aanpassingen op maat aanbiedt, zodat ze op gelijkwaardige wijze kunnen deelnemen aan allerlei activiteiten. Voor klanten is het daarnaast ook duidelijk op welke manier ze deze aanpassingen kunnen aanvragen.

2025: In alle uitnodigingen van activiteiten/evenementen die de Stad organiseert wordt een warme onthaalzin opgenomen om elke burger, ongeacht beperking of extra noden, welkom te heten.

2.3.2.8. Een Gents stadslab met aandacht voor gebruikersonderzoek

Doelstelling	We betrekken de gebruiker om diensten en processen van de Stad vanaf de eerste stap toegankelijker te maken. Daarvoor creëren we een plek of platform voor samenwerking en expertisedeling tussen alle stadsdiensten die beroep doen op gebruikerservaring voor het ontwikkelen en testen van bruikbare en toegankelijke producten, diensten en communicatie.
Context/Beschrijving	<p>Stad Gent wil de krachten bundelen rond innovatie en start daarvoor een project op rond de oprichting van een stadslab. Het doel is om beter te kunnen inspelen op complexe maatschappelijke uitdagingen en hiervoor innovatieve oplossingen te creëren. Het stadslab wil een centraal aanspreekpunt zijn rond verschillende aspecten van innovatie, waaronder gebruikersonderzoek.</p> <p>Er bestaan bij Stad Gent tal van initiatieven die gebruikerservaring meenemen in het ontwikkelen en testen van bruikbare en toegankelijke producten, diensten, communicatie en beleid. Denk maar aan de “Life event scans”, het Participatiepunt, de proceswandelingen, “service design in e-inclusie”, monitoring van klantgeleidingssysteem...</p> <p>Elk initiatief heeft een eigen focus, eigen methode, eigen finaliteit... Door het creëren van een plek die alle vormen van gebruikersonderzoek samenbrengt, vergroten we de kans op inhoudelijke kruisbestuiving en maken we meer efficiënt gebruik van de beschikbare kennis en methodieken.</p>
Trekker	Dienst Organisatieontwikkeling
Andere betrokken stadsdiensten	Dienst Lokaal Sociaal Beleid Dienst Communicatie Dienst Beleidsparticipatie Dienst Publiekszaken District 09
Resultaten en timing	<ul style="list-style-type: none">> 2023: Overzicht van alle initiatieven gebruikerservaring bij Stad Gent> 2023: Opties voor een mogelijke gemeenschappelijke ruimte of platform zijn verkend> 2024: Er is een beslissing over een centrale ruimte en/of platform om alle werkingen gebruikerservaring samen te brengen en in te zetten.

2.4. Transversale acties

2.4.1. Investerings in tijdelijke en snelle oplossingen

2.4.1.1. Quick fixes

Doelstelling	We investeren in (tijdelijke) oplossingen, die meteen tastbaar en voelbaar zijn voor zowel de Gentenaar als de bezoeker van onze stad.
---------------------	---

Context/Beschrijving	Eind 2019 ondertekende de Stad Gent het <u>Charter Integrale Toegankelijkheid</u> . De baseline van dit charter is: “Werken aan een toegankelijk Gent, nog voor de eerste stap”.
-----------------------------	--

Concreet betekent dit dat de Stad toegankelijkheid inschrijft in het ontwerp van nieuwe gebouwen, dienstverlening of communicatie. Denk maar aan de actie om toegankelijkheid een plek te geven in de aanstellingsleiddraad van de Stadsbouwmeester. Daarnaast betekent dit ook dat we als Stad nieuwe en innovatieve methodieken ontwikkelen. Een voorbeeld hiervan is het bouwen van de digitale communicatiewaaiers.

We stellen echter vast dat deze structurele aanpak veel tijd en middelen vraagt en niet sluitend kan zijn zonder degelijke bovenlokale wetgeving. Daarom investeren we aanzienlijk in (tijdelijke) oplossingen die op korte termijn meteen de toegankelijkheid verhogen.

We streven hiervoor naar onderstaande realisaties:

- > Een groepsaankoop van hellende vlakken, om stadsgebouwen, culturele instellingen, handelspanden, schoolgebouwen, ... betreedbaar te maken voor rolstoelers. Deze hellende vlakken kunnen we als Stad al zeker voorzien op plekken waar ze de toegankelijkheid van het openbaar domein niet hinderen.



-
- > Een toegankelijke tijdelijke halte (foto= voorbeeld uit Barcelona)



- > Een mobiele rolstoellift, voor het toegankelijk maken van bv. tijdelijke invullingen



- > Een rolstoellift voor de transfer van de kade naar een boot
-



- > Een extra verzorgingstafel voor grote kinderen en volwassenen met een beperking – de Stad Gent heeft er al eentje in het sanitair van De Krook (zie foto)



- > Hardware voor het aanbieden van de taalhulpinstrumenten uit de communicatiewaaijer. Denk aan vertaaltoestellen, iPads, extra schermen, panoramische webcam en speaker, mobiele ringleiding...
- > Vanaf 24: kleine ingrepen in de stadsgebouwen die door Inter werden gescreend (zie fiche screening en remediëring stadsgebouwen).

Elk van deze voorstellen vraagt nog een beperkt vooronderzoek en zal gefinancierd worden met Gentse middelen.

Trekker	Dienst Lokaal Sociaal Beleid
Andere betrokken stadsdiensten	Afhankelijk van de eigenheid van de investeringen
Resultaten	Aantal investeringen
Timing	01/01/23 - 31/12/25

2.4.2. Toegankelijkheid inschrijven in reglementen en subsidies van de Stad

2.4.2.1. Dagelijkse werking

Met deze actie geven we gevolg aan het besluit van de gemeenteraad van april 2022: *“De gemeenteraad draagt het college van burgemeester en schepenen op om te onderzoeken of, én op welke manier, toegankelijkheid als voorwaarde kan opgenomen worden in reeds bestaande stedelijke subsidielijnen, reglementen en vergunningen.”*

Sinds de invoering van dit besluit, ging de Dienst Lokaal Sociaal Beleid aan de slag met concrete opportuniteiten. We focusten daarbij op reglementen, subsidies en overheidsopdrachten die op korte termijn voor herziening vatbaar waren. In de periode april 22 - januari 23 resulteerde dit in een aanpassing van 7 instrumenten.

In dit nieuwe actieplan, selecteerden we twee domeinen om via aanpassing van reglementen of subsidies integrale toegankelijkheid te bevorderen: handelspanden en cultuur (cf acties 2.4.2.2 en 2.4.2.3). Maar net zoals de afgelopen periode, zullen we de komende jaren geen kansen laten liggen om ook in andere beleidsdomeinen toegankelijkheid in te schrijven in reglementen of subsidies die voor herziening voorliggen.

2.4.2.2. Toegankelijkheid als voorwaarde in horeca-attest, omgevingsvergunning en reglement voor verfraaiing van handelspanden

Doelstelling	We verhogen het aandeel toegankelijke handelspanden in Gent
Context/Beschrijving	<p>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. Maar toch blijft het moeilijk voor mensen die minder mobiel zijn 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, en een toiletbezoek is niet altijd vanzelfsprekend.</p> <p>In het Charter Toegankelijkheid dat de Stad in 2019 ondertekende, wordt Toegankelijkheid omschreven volgens de 4 B’s: Bereikbaarheid, Betreedbaarheid, Bruikbaarheid en Begrijpbaarheid.</p> <p>Met deze actie willen we het aandeel integraal toegankelijke handelspanden verhogen, waarbij we in eerste plaats focussen op “Betreedbaarheid” én het hebben van een integraal toegankelijk sanitair als minimumvereiste.</p> <p>Daarom onderzoeken we of én op welke manier we toegankelijkheid meer bindend kunnen opnemen als voorwaarde in volgende 3 attesten en reglementen:</p> <ul style="list-style-type: none">» De Dienst Economie beheert een subsidiereglement “verfraaiing van handelspanden”, met subsidiemogelijkheden voor toegankelijkheidsingrepen. De voorbije jaren zijn er heel wat

inspanningen gedaan om meer winkels en (ho)recazaken toe te leiden naar het onderdeel toegankelijkheid van het reglement: verhoging van het subsidiebedrag, sensibiliseringsacties, bevraging handelaars, enz. Helaas zonder veel structurele resultaten.

» Het **horeca-attest** is een kwaliteitslabel uitgereikt door de Stad via het OOG (Ondernemingspunt Ondernemers Gent). Dit attest is een administratief onderzoek waaronder de drankvergunning vervat zit en bevestigt dat de horeca-uitbater de stedelijke goedkeuring heeft om een zaak uit te baten.

» Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning volgt de **omgevingsvergunning** op voor nieuwbouw of verbouwingen van handelspanden met de Vlaamse verordening toegankelijkheid als beoordelingskader. Hierbij bereiken we enkel handelspanden die vergunningsplichtige werken laten uitvoeren. Maar toch zien we opportuniteiten om - binnen het wettelijk kader van de verordening - afwijkingmogelijkheden te onderzoeken die we lokaal kunnen toepassen.

De 3 uitgekozen producten zijn afzonderlijk te onderzoeken, maar zijn inhoudelijk verweven en vragen een stadsbrede gedragen visie. Via deze 3 producten samen bereiken we ook het grootst aantal zaken: enerzijds starters en eigenaars/uitbaters die plannen hebben tot (ver)bouwen – met of zonder omgevingsvergunning. Daarnaast zetten we ook handelaars die al een zaak hebben aan tot het toegankelijk maken van hun zaak via communicatie- en sensibiliseringsacties en het promoten of faciliteren van het hellend vlak.

Voor het uitwerken van de concrete aanpassingen en hefbomen, toetsen we de voorstellen af aan bestaande juridische kaders. We werken hiervoor samen met onze eigen Juridische Dienst, Unia en Inter.

Trekker	Dienst Lokaal Sociaal Beleid: onderzoek en uitwerken verschillende scenario's: subsidie, omgevingsvergunning en horeca-attest Dienst Economie: vervolgfase en implementatie in subsidiereglement en horeca-attest Dienst Stedenbouw en Ruimtelijke Planning: vervolgfase, doorvertaling van mogelijke afwijkingen in de verordening en hoe dit te hanteren in de vergunningverlening ism met de toegankelijkheidsambtenaren.
Andere betrokken stadsdiensten	Dienst Monumentenzorg Juridische Dienst Dienst Preventie voor veiligheid - Horecacoaches
Resultaten en timing	<p>a. Onderzoek naar hoe toegankelijkheid een voorwaarde kan zijn, waarbij verschillende scenario's uitgewerkt worden om zo efficiënt mogelijk de doelstelling "verhoging aandeel toegankelijke handelspanden" te bereiken.</p> <p>1. Subsidie verfraaiing handelspanden: > 2023: Uitwerken mogelijke scenario's van aanpassing reglement</p>

-
- > eind 2023: Toetsen van scenario's aan het juridisch kader
 - > 2024: Implementatie gekozen scenario
2. Stedenbouwkundige omgevingsvergunning:
- > 2024: onderzoek naar de mogelijke afwijkingen op de verordening (indien van toepassing) en in hoeverre we deze afwijkingsmogelijkheden beperken bij de beoordeling van een vergunning.
 - > Eind 2024: Toetsen van de scenario's aan het juridisch kader en vastleggen in een afsprakenkader.
 - > 2025: Implementatie gekozen scenario
3. Horeca-attest
- > 2023: Uitwerken mogelijke scenario's om toegankelijkheid toe te voegen in de dossiersamenstelling voor het aanvragen van het attest.
 - > 2024: Implementatie gekozen scenario
- b. 2024: Ontwikkelen van een brochure door de toegankelijkheidsambtenaren, om eigenaars en uitbaters te informeren over de mogelijkheden: wetgeving, subsidies, tips & tricks, rol toegankelijkheidsambtenaren, enz. Bij startende zaken kan dit meegegeven worden via het OOG. Horecacoaches kunnen dit product ook gebruiken, bv. in hun contacten met zaken nav overlast.
- c. Realiseren van meer integraal toegankelijke handelspanden met rolstoeltoegankelijk sanitair op het niveau van verschillende sfeergebieden in de stad tegen 2025. Dit o.m. in navolging van de actie op de Vlasmarkt (zie rapportering actieplan 2020-22) en de engagementsverklaring voor uitbaters in de Overpoort waarin dit reeds werd opgenomen. Hiertoe formuleren de uitbaters telkens op het niveau van de sfeergebieden gezamenlijk met de toegankelijkheidsambtenaren, concrete streefcijfers over alle handelspanden in dat sfeergebied, heen.
- d. 2023: Inzetten op het hellend vlak als tijdelijke oplossing voor handelszaken en andere soort gebouwen waarbij een beperkte hoogte dient overbrugd te worden en waar het geen extra hindernis op het voetpad creëert. We klaren verder uit hoe de Stad eventueel kan faciliteren in de aankoop. (Zie ook actie quick fixes).
-

2.4.2.3. Alle evenementen van Cultuur Gent toegankelijk én toegankelijkheidsondersteuning op maat van initiatieven die Cultuur Gent subsidieert

Doelstelling	We verhogen de toegankelijkheid van het Gentse cultuuraanbod
Context/Beschrijving	<p>Cultuur Gent heeft de voorbije jaren heel wat expertise op het vlak van toegankelijkheid opgebouwd, zowel in haar eigen aanbod als via haar partners.</p> <p>Voor haar eigen activiteiten biedt Cultuur Gent standaard ondersteunend materiaal aan, zoals toegankelijk sanitair, of voorziet ze in aanpassingen op vraag van de gebruiker, zoals een tolk VGT. In enkele van de zalen van Cultuur Gent is er een vaste ringleiding aanwezig.</p> <p>De afgelopen jaren verzamelde Cultuur Gent de toegankelijkheidsinfo van haar 67 convenantpartners en analyseerde en evalueerde de toegankelijkheidsacties uit de OMG! Seven Senses Tour (waar er onder meer gewerkt werd met voelplaten en rondleidingen met tolk VGT) en het Van Eyck-jaar. Voor haar website, vroeg Cultuur Gent advies om ze toegankelijker te maken op zoveel mogelijk vlakken.</p> <p>De komende jaren wil Cultuur Gent deze ervaringen op het vlak van integrale toegankelijkheid stroomlijnen en omzetten in een proactieve aanpak. We doen dit door de initiatiefnemer te ondersteunen en door het inschrijven van toegankelijkheid in onze verschillende subsidiekanalen, op een manier die rekening houdt met de eigenheid ervan. Tenslotte is het onze opzet om de eindgebruiker (bezoeker met een beperking) correct te informeren.</p> <p>De globale ambitie is om toegankelijkheid te integreren in het design van een activiteit, nog voor ze is opgestart. Cultuur Gent zal hiervoor actief beroep doen op de hulp van ervaringsdeskundigen.</p>
Trekker	Dienst Cultuur
Andere betrokken stadsdiensten	Dienst Lokaal Sociaal Beleid/Toegankelijkheidsambtenaren STAM Visit Gent Stadsdiensten afhankelijk van het initiatief
Resultaten en timing	<ul style="list-style-type: none"> > 2023: Analyse toegankelijkheid van onze convenantpartners. Alle info is verzameld in 2022. We analyseren deze en koppelen terug naar onze partners. > 2023-2024: toegankelijke wandelingen in de publieke ruimte. We werken aan toegankelijke routes langs kunst en erfgoed in de publieke ruimte, in samenwerking met onze partners (bv. STAM & Visit Gent). > 2024: Interne toegankelijkheidschecklist: we stellen een interne toegankelijkheidschecklist op en testen die uit tijdens eigen

evenementen en projecten zoals het Sorry, Not Sorry festival in mei 2024.

- > 2024: Europese Culturele Hoofdstad 2030 (ECoC): toegankelijkheid is sterk aanwezig in het concept van ECoC. We vertalen dit naar het bidbook dat we indienen in 2024.
 - > 2025: Expertisecentrum voor onze partners: we blijven onze kennis verder uitbreiden en streven ernaar een expertisecentrum toegankelijkheid te worden voor de Gentse culturele sector, in samenwerking met de toegankelijkheidsambtenaren. Zo verkennen we de mogelijkheid om de bestaande toegankelijkheidskennis en expertise van de Cultuurhuizen in Gent met elkaar te delen en te ontsluiten naar kleinere aanbieders.
 - > Doorlopend:
 - Reglementen en subsidiedossiers: we bouwen toegankelijkheid in als voorwaarde in onze reglementen, subsidiedossiers en opdrachten. Deze voorwaarde is sensibiliserend of sturend, afhankelijk van het ondersteuningsniveau.
 - We integreren toegankelijkheidsinfo op de website van Cultuur Gent, naar het voorbeeld van de Gentse musea (zie resultaten actieplan integrale toegankelijkheid 20-22)
-

2.4.3. Signaal naar Vlaamse overheid

2.4.3.1. Bovenlokale noden en Gentse signalen

Doelstelling	De Stad Gent kan rekenen op regelgeving en subsidies van bovenlokale overheden, om de lokale ambities op het vlak van integrale toegankelijkheid sneller te realiseren.
Context/Beschrijving	<p>Gent wil een versnelling hoger schakelen in het verbeteren van de integrale toegankelijkheid van haar stad. Hiervoor moet de stad echter kunnen rekenen op even ambitieuze bovenlokale overheden en regelgeving. En daar knelt het schoentje momenteel ernstig. Enkele voorbeelden:</p> <ul style="list-style-type: none">> De Vlaamse verordening toegankelijkheid mist kracht. Ten eerste, is deze verordening enkel van toepassing op vergunningsplichtige werken. Ten tweede, bevat de verordening heel wat uitzonderingscategorieën. Deze twee redenen, maken dat heel wat werken niet altijd moeten voldoen aan de Vlaamse toegankelijkheidsvereisten en we als Stad enkel hefboomen hebben in onze stedelijke regelgeving. Die stedelijke hefboomen dragen weliswaar bij aan een verhoogde toegankelijkheid, maar kunnen niet alles aanpakken. We vragen daarom aan Vlaanderen om – net zoals Frankrijk – een decreet uit te vaardigen die ervoor zorgt dat alle publiek toegankelijke gebouwen op 10 jaar tijd toegankelijk zijn. In februari 2023 legde de Vlaamse Regering de principes vast van de optimalisering van de toegankelijkheidsverordening. We blijven in overleg met de Vlaamse Regering om de Gentse ambities maximaal te integreren in het toekomstige decreet.> Daarnaast vragen we ook financiële ondersteuning om de toegankelijkheid van bestaande gebouwen te verhogen. Dit vereist investeringsmiddelen. De huidige subsidies die Vlaanderen hiervoor voorziet, zijn ontoereikend en verkokerd. Zo zijn er subsidies voor cultuur en toerisme, maar niet voor andere sectoren. Waarom zijn er niet meer bovenlokale financiële incentives? De aanpak van Toerisme Vlaanderen toont hier hoe het wel kan. Toerisme Vlaanderen legt namelijk niet alleen de normen wat betreft toegankelijkheid op. Ze voorziet ook subsidies om deze normen te halen. Waarom trekt Vlaanderen deze aanpak niet door naar andere beleidsdomeinen, zoals onderwijs, cultuur of sport? Om bij dit laatste domein te blijven: Vlaanderen reikt een label uit voor toegankelijke sportinfrastructuur. Maar als puntje bij paaltje komt, moet verplicht beroep gedaan worden op Inter voor het screenen van de infrastructuur en dit tegen betaling.> De Stad Gent investeert in een meer toegankelijke stationsomgeving van Gent-Sint-Pieters, maar is voor het integraal toegankelijk maken van het station én van de treinen, afhankelijk van de federale overheid. We weten dat de werken aan het station de afgelopen jaren al heel wat vertraging hebben opgelopen. Of nog: in de nieuwe beheersovereenkomst van de NMBS is nu eindelijk aandacht voor toegankelijkheid. Maar op het einde van de rit zullen slechts 176 van de 550, oftewel 32%, van de stations in ons land aangepast zijn aan de noden van mensen met een beperkte mobiliteit.

- > We vragen aan Vlaanderen om het aantal tolkuren voor burgers die de Vlaamse gebarentaal spreken, te verhogen. Want ook hier zetten we als Stad eigen budget in om activiteiten voor deze burgers toegankelijker te maken.
- > Stad Gent zet als onderdeel van een breder taalbeleid, sociaal tolken en vertalen in om de eigen dienstverlening en communicatie toegankelijker te maken voor burgers die nog Nederlands aan het leren zijn. Daarnaast voorziet ze, als enige stad in Vlaanderen, ook middelen voor de sectoren onderwijs, welzijn en gezondheid.
 - Waar sommige Vlaamse beleidsdomeinen vroeger wel structurele subsidies gaven, bv. aan het CAW , zijn deze subsidies nu slechts tijdelijk (bijvoorbeeld project van Kom op Tegen Kanker) of maar voor een bepaalde afgebakende groep zoals de Oekraïners inzetbaar. Vanuit Onderwijs zijn geen middelen voorzien. Vlaanderen schafte het gratis gebruik van telefoontolken af en heeft nooit middelen voorzien voor haar eigen lokale besturen om gebruik te maken van sociaal tolken.

Om al deze redenen vraag de Stad Gent aan bovenlokale overheden om ambitieuzer te zijn op het vlak van integrale toegankelijkheid. De Stad zal de komende jaren dan ook regelmatig beroep doen op hen, om haar eigen ambities op het vlak van integrale toegankelijkheid waar te kunnen maken.

Trekker	Dienst Lokaal Sociaal Beleid
Andere betrokken stadsdiensten	Is afhankelijk van het onderwerp van het signaal
Resultaten	Aantal signalen dat de Stad Gent heeft overgemaakt aan bovenlokale overheden. Overzicht van de antwoorden die de Stad Gent heeft gekregen.
Timing	<ul style="list-style-type: none"> > Begindatum: 01/01/23 > Einddatum: 31/12/25