

Actieplan 2020-2021

**“Werken aan een toegankelijk Gent,
nog voor de eerste stap.”**

Dit actieplan is de concrete uitwerking van het Charter “Werken aan een toegankelijk Gent, nog voor de eerste stap” voor de werkingsjaren 2020 en 2021. Hiermee geven we invulling aan de operationele doelstelling “Verhogen van de integrale toegankelijkheid van de stad voor al zijn gebruikers”. Het doel is tijdens deze legislatuur het ritme te versnellen om van Gent een meer toegankelijke stad te maken. Om de twee jaar zal dit actieplan geëvalueerd en vernieuwd worden, resp. voor de werkingsjaren 2022-2023 en 2024-2025.

Leeswijzer:

- Het actieplan is onderverdeeld in drie activiteiten: toegankelijke infrastructuur, toegankelijke communicatie en toegankelijke dienstverlening.
- De kaderstukjes zijn doelstellingen waaraan gewerkt zal worden tijdens de volledige looptijd van de legislatuur. Deze doelstellingen komen terug in de actieplannen 2022-23 en 2024-25. De acties zelf zijn tijdsgebonden.

INHOUDSTABEL

A. TOEGANKELIJKE INFRASTRUCTUUR

1. WE NEMEN EEN VOORBEELDROL OP IN HET VERDER TOEGANKELIJK MAKEN VAN ONZE EIGEN **STADSGEBOUWEN**

- 1.1. We bepalen de kwaliteitsvoorwaarden toegankelijkheid voor ontwerp en beheer van stadsgebouwen.
- 1.2. De projectleiders bouwprojecten van FM en sogent krijgen een opleiding toegankelijkheid.

2. WE VERHOGEN DE TOEGANKELIJKHEID VAN **WINKELS & HORECA**

- 2.1. We bevragen de eigenaars en huurders van winkelpanden naar hun toekomstplannen op het vlak van toegankelijkheid.
- 2.2. We versterken de mogelijkheden om toegankelijkheidsingrepen in handelspanden te realiseren.

3. WE VERHOGEN DE TOEGANKELIJKHEID VAN GENTSE **EVENEMENTEN EN CULTUUR**

- 1.1. We maken de Gentse Feesten en het Lichtfestival extra toegankelijk.
- 1.2. We maken afspraken over het inkopen en uitwisselen van hulpmiddelen toegankelijkheid en het delen van expertise onder de cultuurhuizen.

4. WE VERHOGEN HET COMFORT VAN HET GENTS **OPENBAAR DOMEIN**

- 4.1. We maken een modelontwerp voor het toegankelijk (her)inrichten van een pilootzone uit het nieuwe voetgangersgebied.
- 4.2. We communiceren over de toegankelijkheid van bus- en tramhaltes naar de eindgebruiker.
- 4.3. We lanceren de toegankelijke toeristische wandeling "Gent, toegankelijk voor iedereen".
- 4.4. We creëren toegankelijke speelinfrastructuur in groenzones.

5. WE PROMOTEN GOLLD (Gentse Ontwerpen LevensLoopbestendig Design) IN HET NIEUW EN BESTAAND GENTS **WOONAANBOD**

- 5.1. We bewaken en evalueren GOLLD in stadsvernieuwingsprojecten De Nieuwe Dokken & Rinkkaai van sogent
- 5.2. We implementeren GOLLD op de Gentse sociale huisvestingsmarkt via een proefproject met één van de sociale huisvestingsmaatschappijen in samenspraak met de VMSW.

6. WE VOORZIEN ROLSTOELTOEGANKELIJK & GENDERINCLUSIEF **PUBLIEK SANITAIR** IN GENT

- 6.1. In het nieuw businessmodel voor publiek sanitair in Gent, leggen we de kwaliteitsvoorwaarden vast voor een toegankelijk en genderinclusief aanbod en communiceren we over het aanbod via open data.

7. WE VERHOGEN DE TOEGANKELIJKHEID VAN DUURZAME **VERVOERSMODI**

- 7.1 We evalueren het aanbod vervoer op maat voor minder mobiele Gentenaars.

8. WE VERZAMELEN **TOEGANKELIJKHEIDSDATA** EN STELLEN DEZE TER BESCHIKING VAN DE EINDGEBRUIKER

- 8.1. We ontsluiten de toegankelijkheidsdata over de haltes openbaar vervoer, publiek sanitair, evenementen en cultuur.

B. TOEGANKELIJKE COMMUNICATIE

1. WE **OVERBRUGGEN TAALDREMPELS** MET EEN EFFECTIEF EN MODERN AANBOD VAN ONDERSTEUNENDE INSTRUMENTEN.

- 1.1. We ontwikkelen een digitale communicatiewaaier voor medewerkers van Stad en OCMW.
- 1.2. We verbeteren de randvoorwaarden om het videtolken te implementeren binnen onze organisatie.

C. TOEGANKELIJKE DIENSTVERLENING

1. WE ONDERSTEUNEN DIENSTEN OP HET VLAK VAN DIVERSITEIT EN GELIJKE KANSEN

- 1.1. Via de gelijke kansenmethodiek, begeleiden we diensten om aandacht voor diversiteit, gelijke kansen en armoede te integreren in hun dagelijkse werking en dienstverlening.

2. WE VERHOGEN DE TOEGANKELIJKHEID VAN ONZE PRODUCTEN

- 2.1. Via proceswandelingen met ervaringsdeskundigen testen we de toegankelijkheid van producten van dienstverlening.

A. TOEGANKELIJKE INFRASTRUCTUUR

1. WE NEMEN EEN VOORBEELDROL OP IN HET VERDER TOEGANKELIJK MAKEN VAN ONZE EIGEN STADSGEBOUWEN

1.1. We bepalen de kwaliteitsvoorwaarden toegankelijkheid voor ontwerp en beheer van stadsgebouwen.

| | |
|---------------------------|---|
| Beschrijving | Uit signalen van burgers blijkt dat de stadsgebouwen vragen oproepen naar toegankelijkheid. We implementeren toegankelijkheid in ontwerp opdrachten voor nieuwbouw en renovatie. Naast de architectuur, hebben we aandacht voor de omgeving en de werf-fase. We laten ons hierbij leiden door het kwaliteitskader GRO, ontwikkeld door de Vlaamse overheid om via een geïntegreerd ontwerpproces tot toekomstgerichte gebouwen te komen. Om deze oefening te kunnen maken bezoeken we een aantal bestaande type-gebouwen van de stad en ontsluiten deze kennis voor de gebruiker. Bij de keuze van de gebouwen concentreren we ons op projecten die grondig verbouwd worden deze legislatuur. |
| Trekker | Dienst Welzijn en Gelijke Kansen |
| Operationele doelstelling | 4.3.7 Mee bouwen aan de stad van morgen 1.6.5 Versterken van een efficiënt vergunningsbeleid voor werken en andere innames van publieke ruimte, afgestemd op de Minder Hinder principes |
| Andere betrokken diensten | FM sogent Dienst Data & Informatie Stadsbouwmeester Dienst Monumentenzorg |
| Resultaat | <ol style="list-style-type: none"> 2. Ontwerp van bestektekst (architectuur, omgeving & werfzone) die toelaat om verwachtingen op het vlak van toegankelijkheid op te nemen in nieuwbouw- en renovatiedossiers. 3. Rapporten van bezoeken met ervaringsdeskundigen van enkele type-stadsgebouwen in functie van opmaak kwaliteitsvoorwaarden toegankelijkheid in gebouwenbeheer. 4. Alle opgemeten informatie van de bezoeken is ontsloten in de vorm van open data. |
| Timing | 31.12.2021 |

1.2. De projectleiders bouwprojecten van FM en sogent krijgen een opleiding toegankelijkheid.

| | |
|---------------------------|--|
| Beschrijving | Er werden in het verleden reeds opleidingen toegankelijkheid gegeven aan projectleiders van FM en sogent. In tussentijd wijzigden echter de richtlijnen en verwachtingen en gingen nieuwe medewerkers aan de slag. Daarom dringt een nieuwe reeks opleidingen zich op, zeker als we ons willen laten leiden door een nieuw kwaliteitskader toegankelijkheid (cf. actie 1.1.). In deze opleiding zetten we gericht ervaringsdeskundigen in. |
| Trekker | Dienst Welzijn en Gelijke kansen |
| Operationele doelstelling | 4.3.7 Mee bouwen aan de stad van morgen |
| Andere betrokken diensten | FM Sogent Dienst Talent & Ontwikkeling |
| Resultaat | Aantal projectleiders gevormd |
| Timing | 2 x per jaar |

2. WE VERHOGEN DE TOEGANKELIJKHEID VAN WINKELS & HORECA

2.1. We bevragen de eigenaars en huurders van winkelpanden naar hun toekomstplannen op het vlak van toegankelijkheid.

| | |
|---------------------------|---|
| Beschrijving | Het is belangrijk dat toegankelijkheid wordt meegenomen in de lange termijnplannen van een project of in overweging wordt genomen bij aankoop, huur of herinrichting van een pand. Daarom schakelen we studenten in, om eigenaars en uitbaters van handelspanden over hun toekomstplannen te bevragen én ze toe te leiden naar eventuele subsidies of expertise om toegankelijkheidsingrepen te doen. Via deze bevraging hopen we ook een beter zicht te krijgen op de as is situatie van de toegankelijkheid van horecazaken (0-meting). |
| Trekker | Dienst Welzijn en Gelijke Kansen |
| Operationele doelstelling | 1.2.3 Stimuleren van een bruisend en divers handel- en horecaweefsel |
| Andere betrokken diensten | Dienst Economie |
| Resultaat | Onderzoeksrapport met resultaten bevraging en aanbevelingen. |
| Timing | 30.06.2021 |

2.2. We versterken de mogelijkheden om toegankelijkheidsingrepen in handelspanden te realiseren.

| | |
|---------------------------|--|
| Beschrijving | De Dienst Economie beheert een subsidiereglement “verfraaiing van handelspanden”, met subsidiemogelijkheden voor toegankelijkheidsingrepen. We willen meer horeca & winkels overtuigen en toeleiden naar deze subsidie, door het subsidiereglement voor hen interessanter te maken. Op welke manier we dit doen, laten we afhangen van de resultaten van de bevraging uit actie 2.1. |
| Trekker | Dienst Economie |
| Operationele doelstelling | 1.2.3 Stimuleren van een bruisend en divers handel- en horecaweefsel |
| Andere betrokken diensten | Dienst Welzijn en Gelijke Kansen |
| Resultaat | Aantal renovatiedossiers gesubsidieerd |
| Timing | 31.12.2021 |

3. WE VERHOGEN DE TOEGANKELIJKHEID VAN GENTSE EVENEMENTEN EN CULTUUR

3.1. We maken de Gentse Feesten en het Lichtfestival extra toegankelijk.

| | |
|---------------------------|--|
| Beschrijving | De Stad Gent investeert de komende jaren opnieuw in de Gentse Feesten en het Lichtfestival. Met de hulp van ervaringsdeskundigen, verfijnen we onze inspanningen en onze ondersteuning om van deze evenementen een voorbeeld te maken op het vlak van integrale toegankelijkheid. Daarbij hebben we zowel oog voor de concrete (technische) aanpassingen, als voor de communicatie hierover naar de eindgebruiker. |
| Trekker | Dienst Welzijn en Gelijke Kansen |
| Operationele doelstelling | 3.3.2 Het versterken van de rijkdom en diversiteit van het leven in de stad door het organiseren en ondersteunen van kwaliteitsvolle evenementen, markten en foren in de publieke ruimte. |
| Andere betrokken diensten | Dienst Evenementen, Feesten, Markten en Foren |
| Resultaat | - een “plan van aanpak” om het Lichtfestival en de Gentse Feesten extra toegankelijk te maken, inclusief de communicatie over de genomen maatregelen - het label “toegankelijk festival” aangevraagd bij Inter |
| Timing | 31.05.2020 |

3.2. We maken afspraken over het inkopen en uitwisselen van hulpmiddelen toegankelijkheid en het delen van expertise onder de cultuurhuizen.

| | |
|---------------------------|--|
| Beschrijving | De vraag en de zin van cultuurhuizen om te investeren in toegankelijkheid is groot. Om te versnipperde en te verschillende investeringen tegen te gaan, werken we hierin best samen. Momenteel kijkt iedereen een beetje naar iedereen, maar vooral naar de stad om hierin de lead te nemen. |
| Trekker | Cultuur Gent |
| Operationele doelstelling | 3.2.6 Optimaal regisseren van het cultuurleven in de stad door het organiseren van grensverleggende projecten en het faciliteren van de cultuursector en de cultuurparticipatie voor iedereen. |
| Andere betrokken diensten | Dienst Welzijn en Gelijke Kansen |
| Resultaat | Afsprakennota afgestemd aanbod toegankelijke cultuurvoorstellingen in Gent |
| Timing | 31.12.2020 |

4. WE VERHOGEN HET COMFORT VAN HET GENTS OPENBAAR DOMEIN

4.1. We maken een modelontwerp voor het toegankelijk (her)inrichten van een pilotzone uit het nieuwe voetgangersgebied.

| | |
|---------------------------|--|
| Beschrijving | Met de uitbreiding van het autovrij gebied zijn heel wat extra zones in de binnenstad autolower geworden. De beperktere passage van voertuigen en het vrijkomen van ruimte heeft voor de horeca kansen gecreëerd om nieuwe terrasinplantingen te voorzien. Bij inplanting van deze terrassen wordt vaak de volledige breedte van het voormalige trottoir ingenomen. Er blijft daarbij niet altijd voldoende comfortabele ondergrond vrij om voor minder mobiele personen een makkelijke passage te garanderen. Bovendien is het voor minder mobiele personen een hele klus om zich op de voormalige rijweg te verplaatsen (slechte kasseien, tramsporen, ...). Om te anticiperen op een integrale heraanleg van de zones uit dit voetgangersgebied, maken we van minstens één van deze zones een modelontwerp dat voldoet aan de eisen van integrale toegankelijkheid. We laten ons daarbij inspireren door good practices in binnen- en buitenland. Met het ondertekend “Charter voor Stappen” geven we het startschot voor een sterker voetgangersbeleid en de opmaak van een voetgangersplan. |
| Trekker | Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen |
| Operationele doelstelling | 1.6.4 Stedelijk patrimonium openbaar domein: (her)inrichten, onderhouden en functioneren, wegen, bruggen en waterlopen |
| Andere betrokken diensten | Mobiliteitsbedrijf Dienst Welzijn en Gelijke Kansen |
| Resultaat | Modelontwerp voor integrale heraanleg van minstens één zone uit het voetgangersgebied, dat nadien als inspiratie kan dienen voor het heraanleggen van andere zones |
| Timing | 31.12.2021 |

4.2. We communiceren over de toegankelijkheid van bus- en tramhaltes naar de eindgebruiker.

| | |
|--------------|--|
| Beschrijving | Volgens een inventarisering van De Lijn telde Gent op 21 januari 2019 in totaal 1051 tram- en bushaltes. |
| | Gent |

| | | | | | | | | |
|--|--|---|--|--------|--|--------|---|--------|
| | | <table border="1"> <tr> <td>Toegankelijk voor personen met beperking zonder assistentie</td> <td>23,6 %</td> </tr> <tr> <td>Toegankelijk voor personen met beperking mits <u>assistentie</u></td> <td>29,4 %</td> </tr> <tr> <td>Toegankelijk voor personen met <u>visuele</u> beperking</td> <td>17,6 %</td> </tr> </table> | Toegankelijk voor personen met beperking zonder assistentie | 23,6 % | Toegankelijk voor personen met beperking mits <u>assistentie</u> | 29,4 % | Toegankelijk voor personen met <u>visuele</u> beperking | 17,6 % |
| Toegankelijk voor personen met beperking zonder assistentie | 23,6 % | | | | | | | |
| Toegankelijk voor personen met beperking mits <u>assistentie</u> | 29,4 % | | | | | | | |
| Toegankelijk voor personen met <u>visuele</u> beperking | 17,6 % | | | | | | | |
| | <p>Het (her)aanleggen van bus- en tramhaltes is de bevoegdheid van de Stad. In samenwerking met De Lijn, maken we de oefening om de toegankelijkheid van de bestaande haltes op een gebruiksvriendelijke manier in beeld te brengen. Daarnaast laten we weten welke haltes in de nabije toekomst zullen worden aangepakt. Dit doen we eens duidelijk is hoe het nieuwe kernnet van De Lijn er zal uitzien.</p> | | | | | | | |
| Trekker | Dienst Welzijn en Gelijke Kansen | | | | | | | |
| Operationele doelstelling | 1.6.4 Stedelijk patrimonium openbaar domein: (her)inrichten, onderhouden en functioneren, wegen, bruggen en waterlopen | | | | | | | |
| Andere betrokken diensten | Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen Mobiliteitsbedrijf | | | | | | | |
| Resultaat | <ol style="list-style-type: none"> 1. Digitale up-to-date kaart van de haltes met afgestemde toegankelijkheidsinformatie op de stadswebsite 2. Overzicht van de haltes die de komende jaren worden aangepakt | | | | | | | |
| Timing | 31.12.2021 | | | | | | | |

4.3. We lanceren de toegankelijke toeristische wandeling “Gent, toegankelijk voor iedereen”.

| | |
|---------------------------|---|
| Beschrijving | <p>Naar het voorbeeld van de steden Brugge, Mechelen en Leuven, lanceren we ook in Gent een toegankelijke toeristische wandeling. We werken hiervoor samen met Toerisme Vlaanderen & het Vlaams Agentschap voor toegankelijkheid, Inter. De toegankelijke wandeling wordt uitgezet op een kaart en opgenomen in een publicatie, waarin niet alleen toegankelijkheidsinfo wordt aangeboden over de toeristische trekpleisters, maar ook over de toegankelijkheid van de horecazaken, het publiek sanitair, ... op de route. Kleine comfortingrepen (zoals stoepverlagingen) worden uitgevoerd ism de Dienst Wegen.</p> |
| Trekker | Dienst Toerisme |
| Operationele doelstelling | OD 10065 Het verbeteren van het evenwicht tussen het unieke toeristische aanbod en draagkracht/draagvlak van Gent/de Gentenaars |
| Andere betrokken diensten | Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen Dienst Welzijn en Gelijke Kansen |
| Resultaat | Brochure met wandelkaart |
| Timing | 31.05.2020 |

4.4. We creëren toegankelijke speelinfrastructuur in groenzones.

| | |
|--------------|---|
| Beschrijving | <p>Avontuurlijke én natuurlijke speelterreinen bieden kinderen de mogelijkheid om te groeien in sociaal, cognitief en motorisch opzicht én ervaringen op te doen in de natuur. Ze reiken een breed scala aan speelmogelijkheden aan.</p> <p>Door een doordacht ontwerp heeft een avontuurlijk en natuurlijk speelterrein voor élk kind wel iets ‘tofs te bieden - op het niveau en leeftijd van het kind, met of zonder een beperking.</p> <p>Vandaar dat de Groendienst avontuurlijke en natuurlijke speelterreinen zo goed mogelijk integraal toegankelijk wil ontwerpen en aanleggen. Uitgaande van het principe dat niet alles voor iedereen toegankelijk hoeft te zijn, maar</p> |
|--------------|---|

| | |
|---------------------------|--|
| | <p>dat er wel voor iedereen van alles is.</p> <p>Dit wil zeggen dat we een divers aanbod aan speelmogelijkheden met verschillende niveaus van uitdaging willen aanbieden in een avontuurlijk en natuurlijk speelterrein. Concreet betekent dit, dat:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De landschapsarchitecten van de Groendienst kennis opdoen over het integraal toegankelijk ontwerpen van avontuurlijke/natuurlijke speelterreinen. 2. We bij het ontwerpen van nieuw aan te leggen avontuurlijke en natuurlijke peeltuinen én vernieuwingen, rekening houden met de principes van integrale toegankelijkheid. |
| Trekker | Groendienst |
| Operationele doelstelling | 1.4.4 Uitvoeren en optimaliseren van het beheer van het openbaar groen, bos en natuur en van een dierenbeleid |
| Andere betrokken diensten | Dienst Welzijn en Gelijke Kansen Jeugddienst |
| Resultaat | <ol style="list-style-type: none"> 1. De landschapsarchitecten bij de Groendienst beschikken over expertise om een integraal toegankelijke avontuurlijke en natuurlijke speelterrein te ontwerpen. 2. De landschapsarchitecten bij de Groendienst passen deze expertise toe bij het ontwerp van een nieuwe of te vervangen avontuurlijke en natuurlijke speelterrein. 3. Planning van deze realiseren integraal toegankelijke speelzones 4. In 3 speelzones plaatsen we minstens één aangepast speeltoestel (waarbij we rekening houden met rolstoeltoegankelijkheid) op een toegankelijke ondergrond. 5. De Groendienst onderzoekt en stelt een locatie voor waar nog een extra bijkomende grote speeltuin specifiek gericht op inclusief spelen kan worden ingericht. |
| Timing | 31.12.2021 |

5. WE PROMOTEN GOLLD (Gentse Ontwerpen LevensLoopbestendig Design) IN HET NIEUW EN BESTAAND GENTS WOONAANBOD

5.1. We bewaken en evalueren GOLLD in stadsvernieuwingsprojecten De Nieuwe Dokken & Rinkkaai van sogent

| | |
|---------------------------|---|
| Beschrijving | Sinds 2010 onderschrijft sogent het bouwen volgens het GOLLD-principe. Zo werd het levensloopbestendig bouwen contractueel opgelegd in de projecten De Nieuwe Dokken en Rinkkaai. De ontwerpprincipes van GOLLD werden reeds vastgelegd in het design van de gebouwen op beide sites. De volgende jaren vertalen we deze uitgangspunten naar de verdere fasen (verkoop en uitvoering, ...). Sogent kan hierbij rekenen op de steun van de toegankelijkheidsambtenaar. |
| Trekker | sogent |
| Operationele doelstelling | 1.1.4 Verhogen van de toegankelijkheid en woonzekerheid tot de woningmarkt |
| Andere betrokken diensten | Dienst Welzijn en Gelijke Kansen Dienst Zelfstandig Wonen Ouderenzorg Dienst Wonen |
| Resultaat | Vereenvoudigde checklijst voor het bouwen volgens GOLLD, met een link tussen design én uitvoering, die kan toegepast worden in nieuwe projecten |

| | |
|--------|---|
| Timing | We volgen de uitvoeringstermijn (ontwerp, uitvoering en in gebruik name) van de lopende projecten in samenspraak met sogent |
|--------|---|

5.2. We implementeren GOLLD op de Gentse sociale huisvestingsmarkt via een proefproject met één van de sociale huisvestingsmaatschappijen in samenspraak met de VMSW.

| | |
|---------------------------|--|
| Beschrijving | De sociale huisvestingsmaatschappijen, actief in Gent, die in 2017 het GOLLD-Charter ondertekend hebben, hebben mede door hun krappe financiële ruimte, hiermee weinig gedaan. Via ontwerpend onderzoek willen we minstens één van hen ondersteunen in de opstart van een nieuw project, om te leren hoe we GOLLD kunnen implementeren in de Gentse context, op een manier die voor de sociale huisvestingsmaatschappijen haalbaar is. De Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen is bereid om hiervoor mee te gaan in een regelluw pilootproject in Gent. |
| Trekker | Dienst Welzijn en Gelijke Kansen |
| Operationele doelstelling | 1.1.4 Verhogen van de toegankelijkheid en woonzekerheid tot de woningmarkt |
| Andere betrokken diensten | Zelfstandig Wonen Ouderenzorg Dienst wonen |
| Resultaat | Vereenvoudigde checklijst voor het bouwen volgens GOLLD, die voldoet aan de VMSW voorwaarden, uitgetest in minstens 1 pilot. |
| Timing | 31.12.2021 |

6. WE VOORZIEN ROLSTOELTOEGANKELIJK & GENDERINCLUSIEF PUBLIJK SANITAIR IN GENT

6.1. In het nieuw businessmodel voor publiek sanitair in Gent, leggen we de kwaliteitsvoorwaarden vast voor een toegankelijk en genderinclusief aanbod en communiceren we over het aanbod via open data.

| | |
|---------------------------|---|
| Beschrijving | Uit een onderzoek in 2019 naar de kwaliteit en de spreiding van het huidig publiek sanitair in Gent, bleek dat het ontwerp en de technische inrichting voldoen aan de standaarden op het vlak van toegankelijkheid. Het probleem is echter dat het sanitair te leiden heeft onder vandalisme, dat er klachten zijn over een gebrekkig onderhoud én dat het aanbod onvoldoende bekend is. Dit zijn nochtans essentiële randvoorwaarden om van een toegankelijk aanbod te kunnen spreken. Zo heeft vandalisme vaak tot gevolg dat het toegankelijk sanitair (tijdelijk) gesloten moet worden. De spreiding, een andere belangrijke kwaliteitsvoorwaarde op het vlak van toegankelijkheid, is zeker in de kernstad OK. Een kwalitatief aanbod publiek sanitair in de groenpolen, is wel nog een aandachtspunt. Verder ligt de vraag op tafel om genderinclusiviteit op te nemen als een standaardprincipe voor het inrichten van publiek sanitair. Dit is vooral van belang voor de maatschappelijke participatie van (de naar schatting 6000) transgenders in Gent. Ook wordt de vraag gesteld naar het inrichten van een tweede verzorgtafel voor grote kinderen en volwassenen met een beperking. Willen we tenslotte kunnen spreken van een toegankelijk publiek sanitair, is het belangrijk dat gebruikers het aanbod beter leren kennen en er gemakkelijker de weg naar vinden. Dat blijkt nu niet altijd het geval te zijn. |
| Trekker | Departement Stedelijke Ontwikkeling - Bureau Ruimte |
| Operationele doelstelling | 1.5.7 Publiek sanitair |
| Andere betrokken diensten | Dienst Welzijn en Gelijke Kansen Cel Netheid |

| | |
|-----------|---|
| | Groendienst FM |
| Resultaat | <ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteitsvoorwaarden toegankelijkheid vertaald in het nieuwe businessmodel • Visie over genderinclusief sanitair vertaald naar het nieuwe businessmodel. • Beslissing genomen over het installeren van een tweede verzorgtafel voor grote kinderen en volwassenen met een beperking. • Open data over publiek sanitair ontsloten naar de gebruiker (cf. Actie 8.1.5. data). |
| Timing | 31.12.2021 |

7. WE VERHOGEN DE TOEGANKELIJKHEID VAN DUURZAME VERVOERSMODI

7.1 We evalueren het aanbod vervoer op maat voor minder mobiele Gentenaars.

| Beschrijving | <p>De Stad zal in de komende maanden een actieplan lanceren waarin diverse acties zullen worden opgenomen om vervoersarmoede te bestrijden en inclusieve mobiliteit te bevorderen. Eén van deze acties zal betrekking hebben op het evalueren van het bestaand vervoersaanbod voor minder mobiele Gentenaars. Op dit moment voorziet de Stad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Taxicheques • Aangepast rolstoelvervoer en vrijwilligersvervoer (uitbesteed aan Mobar vzw) • Vrijwilligersvervoer voor gebruikers van lokale dienstencentra <p>Jaar na jaar zien we de vraag naar vervoer op maat stijgen, met de nodige (financiële) impact.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Taxicheques <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>2016</th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>aantal taxicheques</td> <td>61.661</td> <td>82.668</td> <td>86.771</td> <td>...</td> </tr> <tr> <td>budget</td> <td>€ 154.152,5</td> <td>€ 206.670,0</td> <td>€ 216.927,5</td> <td>€ 284.000</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> • Vrijwilligersvervoer en aangepast rolstoelvervoer - Mobar: De oorspronkelijke overeenkomst, afgesloten in 2015, voorziet in een financieringsbasis van €185.000. Zowel in 2015 als in 2016 werden verhogingen van meer dan €35.000 voorzien om de uitgaven te dekken. In 2017 werd beslist tot het structureel verhogen van de middelen naar €226.000 euro. In 2018 werden 6.087 ritten rolstoelvervoer gerealiseerd, voor een totaal van 26.756 km. Daarnaast werden 4.706 ritten vrijwilligersvervoer gereden. • Ritten Departement Ouderenzorg <ul style="list-style-type: none"> o 2017: 323 unieke gebruikers en 19.576 ritten o 2018: 582 unieke gebruikers en 28.027 ritten <p>Door middel van een evaluatieonderzoek wensen we een antwoord te krijgen op de volgende vragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hoe komt het dat de vraag naar vervoer op maat stijgt? Zal deze trend zich blijven verderzetten? • Wat is het profiel van de gebruikers? Welke profielen komen in aanmerking, maar maken op dit moment nog geen gebruik van het aanbod? | | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | aantal taxicheques | 61.661 | 82.668 | 86.771 | ... | budget | € 154.152,5 | € 206.670,0 | € 216.927,5 | € 284.000 |
|--------------------|--|-------------|-------------|-----------|------|------|--------------------|--------|--------|--------|-----|--------|-------------|-------------|-------------|-----------|
| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | | | | | | | | | | | | |
| aantal taxicheques | 61.661 | 82.668 | 86.771 | ... | | | | | | | | | | | | |
| budget | € 154.152,5 | € 206.670,0 | € 216.927,5 | € 284.000 | | | | | | | | | | | | |

| | |
|---------------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Hoe ervaren gebruikers het aanbod? • Welke acties kunnen ondernomen worden om de nood aan vervoer op maat te verminderen? • Op welke manier geven we best vorm aan de organisatie van het aanbod, rekening houdend met de oprichting van de vervoersregio Gent? • We onderzoeken de mogelijkheden van auto- en fietsdelen (i.s.m. fietsambassade) <p>Dit evaluatieonderzoek moet afgerond zijn op het moment dat de vervoersregio Gent operationeel wordt (december 2020?).</p> |
| Trekker | Dienst Welzijn en Gelijke Kansen |
| Operationele doelstelling | 1.7.3 Vergroten van het aandeel toegankelijk collectief vervoer |
| Andere betrokken diensten | Mobiliteitsbedrijf Departement Ouderenzorg Dienst Milieu en Klimaat |
| Resultaat | Evaluatierapport dat wordt voorgelegd aan de stuurgroep mobiliteit |
| Timing | 31.12.2020 |

8. WE VERZAMELEN TOEGANKELIJKHEIDSDATA EN STELLEN DEZE TER BESCHIKKING VAN DE EINDGEBRUIKER

8.1. We ontsluiten de toegankelijkheidsdata over de haltes openbaar vervoer, publiek sanitair, evenementen en cultuur.

| | |
|---------------------------|---|
| Beschrijving | We communiceren duidelijk(er) over de toegankelijkheid in Gent. We werken volgens de principes van “open” data, dit zowel voor interne uitwisseling binnen de Stad als voor het ontsluiten van informatie naar de eindgebruiker. De eerste 2 jaren focussen we op haltes openbaar vervoer, parkeerplaatsen, publiek sanitair, evenementen en cultuur. Uiteindelijk streefdoel is dat de gebruiker via themawebsites (zoals deze van de Gentse Feesten) of op informatieplatformen (zoals UITinGent), op maat van zijn of haar noden en op een gebruiksvriendelijke manier toegankelijkheidsinformatie kan oproepen. |
| Trekker | Dienst Welzijn en Gelijke Kansen |
| Operationele doelstelling | 4.3.1 Verhogen van de datagedreven beleidsvoorbereiding en beleidsuitvoering |
| Andere betrokken diensten | Dienst Communicatie Data & Informatie Evenementen, Feesten, Markten en Foren UITinGENT Toerisme Gent Gentse Musea Historische Huizen Mobiliteitsbedrijf |
| Resultaat | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sjabloon & passus met toegankelijkheidsinformatie gelijk voor alle deelnemende initiatieven (digitaal én in alle andere reguliere vormen) 2. Portaal met toegankelijkheidsinformatie voor de Gentse Musea 3. Kaart toegankelijke haltes in Gent (afgestemd met open data van De Lijn) 4. Hernieuwde pagina toegankelijkheid (website en boekje) Gentse Feesten 5. Communicatiestrategie in het nieuwe beleid Publiek Sanitair 6. toegankelijke speelzones 7. overzicht voorbehouden parkeerplaatsen voor mensen met een handicap |
| Timing | 31.08.2021 |

B. TOEGANKELIJKE COMMUNICATIE

1. WE OVERBRUGGEN TAALDREMPELS MET EEN EFFECTIEF EN MODERN AANBOD VAN ONDERSTEUNENDE INSTRUMENTEN.

1.1. We ontwikkelen een digitale communicatiewaaier voor medewerkers van Stad en OCMW.

| | |
|---------------------------|---|
| Beschrijving | <p>Inzetten op een moderne en toegankelijke dienstverlening is een prioriteit voor onze Stad. Dit maakt deel uit van ons kwaliteitsbeleid.</p> <p>In onze mondelinge communicatie met mensen die taaldrempels ervaren (nieuwkomers, personen met een handicap, buitenlandse ondernemers, toeristen, expats,, enz.) kunnen we dit enkel realiseren door ook in te zetten op tools die taaldrempels effectief helpen overbruggen.</p> <p>Daarom ontwikkelen we een digitale communicatiewaaier.</p> <p>Dit is een online platform dat alle tools (tolken ter plaatse, videotolken, telefoontolken, informele tolken, Vlaamse gebarentaal tolken, enz.) en ondersteunend materiaal (beeld, tekst en apps) bundelt en medewerkers helpt om tijdens een gesprek vlot en intuïtief de meest gepaste tools en ondersteunende materialen op te roepen.</p> <p>Voor de ontwikkeling van de tool, baseren we ons op de Vlaamse communicatiewaaier en het beslismodel van het Vlaams Agentschap Integratie en Inburgering.</p> <p>https://www.integratie-inburgering.be/communicatiewaaier</p> <p>Via pilootprojecten en met de hulp van Digipolis, maken we hier een Gentse en digitale versie van, die zowel focust op communicatie binnen een meertalige context als op communicatie met mensen met een beperking.</p> |
| Trekker | Dienst Welzijn en Gelijke Kansen |
| Operationele doelstelling | 3.1.2 Verhogen van de integrale toegankelijkheid van de stad voor al zijn gebruikers |
| Andere betrokken diensten | <p>Digipolis</p> <p>Dienst Publiekszaken</p> <p>Dienst Communicatie</p> <p>Departement Sociale Dienstverlening</p> <p>Departement Ouderenzorg</p> <p>Departement Onderwijs, Opvoeding en Jeugd</p> |
| Resultaat | Een online platform 'digitale communicatiewaaier', met een overzicht van alle hulpinstrumenten voor mondelinge communicatie en een handige database met ondersteunend materiaal (beeld, tekst en technologie) voor medewerkers. |
| Timing | 31.12.2020 |

1.2. We verbeteren de randvoorwaarden om het videtolken te implementeren binnen onze organisatie.

| | |
|--------------|--|
| Beschrijving | <p>We moeten op zoek naar modernere en kostenefficiëntere hulpmiddelen, zoals videotolken. Op dit moment werken we binnen de dienstverlening van de Stad vooral met tolken ter plaatse. Zowel voor sociaal tolken en vertalen als voor tolken Vlaamse gebarentaal, is dit een duurder vorm van taalondersteuning, omwille van de verplaatsingskosten van de tolk. Zo betalen we voor sociaal tolken ter plaatse een verplaatsingskost van gemiddeld 20€ per tolkuur. Deze verplaatsingskosten bedragen 26 000€/jaar voor de 1300 tolkuren die onze Stad op dit moment verbruikt. Videotolken heeft ook een</p> |
|--------------|--|

| | |
|---------------------------|---|
| | <p>positieve ecologische impact. Bovendien is het aanvragen van tolken ter plaatse tijdrovend en is de procedure niet altijd transparant. Dit werkt ontmoedigend voor medewerkers en diensten.</p> <p>Samen met onder meer Digipolis, werken we aan de randvoorwaarden op het vlak van hard- en software om het videotolken in onze organisatie te implementeren. Daarnaast vereenvoudigen we de aanvraagprocedures, zodat we het gebruik van deze hulpmiddelen flexibel kunnen inpassen met een minimale impact op de werklust van onze medewerkers.</p> |
| Trekker | Dienst Welzijn en Gelijke Kansen |
| Operationele doelstelling | 3.1.2 Verhogen van de integrale toegankelijkheid van de stad voor al zijn gebruikers |
| Andere betrokken diensten | Digipolis Dienst Publiekszaken Dienst Communicatie Departement Sociale Dienstverlening |
| Resultaat | 30.06.2020: onderzoek verbeteren randvoorwaarden opgeleverd 30.06.2021: werkwijze uitgetest binnen aantal pilootprojecten 31.12.2021: werkwijze klaar voor implementatie |
| Timing | 31.12.2021 werkwijze klaar voor implementatie |

C. TOEGANKELIJKE DIENSTVERLENING

1. WE ONDERSTEUNEN DIENSTEN OP HET VLAK VAN DIVERSITEIT EN GELIJKE KANSEN

1.1. Via de gelijke kansenmethodiek, begeleiden we diensten om aandacht voor diversiteit, gelijke kansen en armoede te integreren in hun dagelijkse werking en dienstverlening.

| | |
|---------------------------|--|
| Beschrijving | <p>De Dienst Welzijn en Gelijke Kansen biedt – samen met het Departement Sociale Dienstverlening – een screening en procesbegeleiding aan voor diensten die aandacht voor diversiteit, gelijke kansen en armoede, willen integreren in hun werking (= de gelijke kansenmethodiek). Het resultaat van een dergelijke begeleiding verankeren we in een actieplan.</p> <p>Ieder jaar begeleiden we minstens 2 diensten. In het recente verleden werden de Sportdienst, de Dienst Communicatie, de Dienst Preventie voor Veiligheid, de Dienst Beleidsparticipatie, De Krook en de Jeugddienst begeleid. Deze diensten blijven we ondersteunen, in een lerend netwerk.</p> <p>In 2020 continueren we de begeleiding van de Lokale Dienstencentra. Daarnaast verkennen we de mogelijkheid om begeleiding niet langer exclusief aan 1 dienst aan te bieden, maar over diensten heen een begeleidingsmodel uit te werken dat inzoomt op de toegankelijkheid van gemeenschappelijke producten of processen. Voorbeelden hiervan zouden kunnen zijn: toegankelijke inschrijvingsprocedures voor activiteiten, toegankelijke procedures voor het verlenen van subsidies, ...</p> |
| Trekker | Dienst Welzijn en Gelijke Kansen |
| Operationele doelstelling | 3.1.2 Verhogen van de integrale toegankelijkheid van de stad voor al zijn gebruikers |
| Andere betrokken diensten | Departement Sociale Dienstverlening Dienst Organisatieontwikkeling |
| Resultaat | Actieplan gelijke kansenmethodiek begeleide diensten Voorstel tot aanpassing van minstens 1 product of proces van de diensten die hiervoor begeleid werden |
| Timing | 2 begeleidingen/jaar |

2. WE VERHOGEN DE TOEGANKELIJKHEID VAN ONZE PRODUCTEN

2.1. Via proceswandelingen met ervaringsdeskundigen testen we de toegankelijkheid van producten van dienstverlening.

| | |
|---------------------------|---|
| Beschrijving | <p>We screenen de toegankelijkheid van producten die - in het nieuwe Stads kantoor en in de verschillende wijkkantoren - worden aangeboden, door de processen te laten doorlopen door ervaringsdeskundigen met specifieke profielen. Via deze zogenaamde "customer journey", ontdekken we drempels en stellen we oplossingen voor om de processen toegankelijker te maken. Het kan daarbij gaan om producten die via telefoon, digitaal of via fysieke dienstverlening worden aangeboden. Ism de Dienst Publiekszaken kiezen we daarbij voor de meest relevante producten, opgenomen in de "product-catalogus" van de Stad (in ontwikkeling). Voorbeelden van producten kunnen zijn: het afleveren van een rijbewijs, aanvragen van een reispass, aanvragen van premies, verkrijgen van vergunningen, inschrijving in het vreemdelingenregister, ...</p> <p>Waar nodig, toetsen we de voorgestelde oplossingen af aan de richtlijnen van de EU Directive 2016/2102 voor de toegankelijkheid van websites en mobiele applicaties van (lokale) overheden.</p> |
| Trekker | Dienst Welzijn en Gelijke Kansen |
| Operationele doelstelling | 3.1.2 Verhogen van de integrale toegankelijkheid van de stad voor al zijn gebruikers |
| Andere betrokken diensten | Dienst Publiekszaken Dienst Burgerzaken Dienst Organisatieontwikkeling Digipolis Dienst Communicatie |
| Resultaat | Aantal processen gescreend |
| Timing | 31.12.2021 |