



Werken aan toegankelijkheid

Handreiking toegankelijkheidsbeleid met praktische adviezen voor gemeenten

Auteurs:

Nienke Blijham

Judith van Lier

Monique Vernoy (redactie)

Colofon

© 2011 Vilans

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op enige andere wijze zonder voorafgaande schriftelijke toestemming. Als kenniscentrum langdurende zorg implementeert en verspreidt Vilans actief kennis en neemt daarom verzoeken om teksten over te mogen nemen welwillend in overweging.

Deze publicatie werd mogelijk gemaakt door een financiële bijdrage van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

Met dank aan:

VNG	Rob de Boer (Beleidsmedewerker Wmo)
Gemeente Amsterdam	Ad van der Stok (Stadsergonoom)
Gemeente Utrecht	Ien van der Waal-Krijbolder (Projectleider Agenda 22)
Gemeente Assen	Aad Verheul (Beleidsmedewerker Infra, Dienst Stadsbeheer) Harry van der Giezen (Beleidsmedewerker Infra, Dienst Stadsbeheer)
Gemeente Doetinchem	Otwin van Dijk (Wethouder)
Gemeente Kerkrade	Hub de Bruijn (Toezichthouder wijkbeheer)
Gemeente Súdwest Fryslân (voorheen Sneek)	Tonny Douma (Architect Centrum voor de Kunsten) Frans Tolsma (Architect Centrum voor de Kunsten) Letty Laan (Beleidsadviseur Leefbaarheid en Maatschappelijke Ontwikkeling) Wim Luiks (Projectleider Cultureel Kwartier)
Cliëntenbelang Amsterdam	Martine des Tombe (Beleidsmedewerker) Bart Weggeman (Senior Beleidsmedewerker)
Programma VCP	Trudie Leerink (Consulent Utrecht/Gooi en Vechtstreek) Christiaan Dol (Beleidsmedewerker)

Vilans

Postbus 8228, 3503 RE Utrecht

Telefoon: (030) 789 2525, e-mail: info@vilans.nl

Website: www.vilans.nl

Inhoudsopgave

Inleiding 5

Deel1: Toegankelijkheidsbeleid vormgeven

1. Toegankelijkheidsbeleid bij gemeenten 8
 - 1.1 Toegankelijkheidsbeleid 8
 - 1.2 Het belang voor gemeenten 9
 - Demografische redenen 9
 - Sociale redenen 10
 - Wet- en regelgeving 10
 - Financiële redenen 11
2. Ontwikkelen en vormgeven van toegankelijkheidsbeleid 13
 - 2.1 Toegankelijkheidsbeleid ontwikkelen 13
 - 2.2 Vormgeven van het proces 14
 - Model en richtlijnen 14
 - Aanpak 16
 - Medewerker belast met toegankelijkheid 17
 - Samenwerken binnen en buiten de gemeente 18
 - Burgerparticipatie 18
 - Middelen 20
 - Stimuleren toegankelijkheid in de rest van de gemeente 20
3. Uitvoering en evaluatie beleid 22
 - 3.1 Bewustwording: aandacht voor toegankelijkheid 22
 - 3.2 Borging: activiteiten om toegankelijkheid te borgen 23
 - Handhaving 23
 - Meldpunt toegankelijkheidsproblemen 23
 - 3.3 Evaluatie 24

Deel 2: Toegankelijkheid tijdens het bouwproject

4. Toegankelijkheid tijdens het bouwproject 26
 - 4.1 Samenwerking tijdens bouwproject 26
5. Toegankelijkheid per bouwfase 27
 - Verder lezen 31

Bijlage: social model of disability

Vilans - kenniscentrum voor langdurende zorg

Inleiding

Een samenleving vormgeven die mooi is, prettig aanvoelt en bruikbaar is. Dat is een grote uitdaging voor gemeenten. Steeds meer kijken zij hierbij specifiek naar inclusie van alle burgers. Dit is een heel goede ontwikkeling, maar hoe realiseer je dat?

Als we kijken naar de toegankelijkheid van gebouwen, de openbare ruimte, producten of diensten, zien we dat daarin verbeteringen mogelijk zijn. Nog niet iedereen kan overal gebruik van maken. Door verschillende oorzaken ondervinden gemeenten belemmeringen bij toegankelijkheidsbeleid:

- er is meer bekendheid nodig met het onderwerp toegankelijkheid en de gemeente heeft nog geen visie ontwikkeld op inclusieve en integrale toegankelijkheid;
- bij uitbesteding van (bouw)opdrachten krijgt toegankelijkheid niet altijd vanaf het begin aandacht of raakt de aandacht in de loop van het proces versnipperd;
- toegankelijkheidsaanpassingen kunnen in strijd zijn met andere aspecten zoals veiligheidsrichtlijnen, monumentenzorg of stedenbouwkundige visie;
- toegankelijkheidsaanpassingen kosten soms geld;
- er zijn betere afspraken nodig binnen de gemeente over de aanpak en werkwijze.

Deze handreiking geeft informatie voor het ontwikkelen en uitvoeren van toegankelijkheidsbeleid. De informatie in deze handreiking is gebaseerd op gesprekken die wij hebben gevoerd in 2010 met medewerkers van gemeenten die zich bezighouden met toegankelijkheid, inclusief beleid en/of bouw en onderhoud van de openbare ruimte, belangenbehartigers en architecten. Ook zijn de ervaringen meegenomen van activiteiten die Vilans bij gemeenten uitvoert.

Wij willen onze inzichten en die van onze gesprekspartners graag met u delen om u op weg te helpen. Om dit goed te doen, verwijzen wij waar dat mogelijk is naar praktische instrumenten.

Deze handreiking is voor medewerkers bij gemeenten, maar ook zorg- en welzijnsinstellingen en woningcorporaties kunnen er hun voordeel mee doen. Deel 1 is vooral geschikt voor wethouders, leidinggevenden en beleidsmakers op gemeentelijke afdelingen Wmo, Ruimtelijke Ordening en Stedenbouw. De focus in dit eerste deel is het ontwikkelen van beleid.

Onderwerpen van deel 1 van de handreiking zijn:

- Toegankelijkheidsbeleid bij gemeenten:
 - Wat is dat en wat is het belang voor gemeenten?
- Ontwikkelingen in wet- en regelgeving scheppen meer verplichtingen en ook de vergrijzing vergroot de noodzaak om dit onderwerp serieus aan te pakken. Toegankelijkheid is een noodzaak voor participatie van burgers met een beperking.
- Ontwikkelen en vormgeven van toegankelijkheidsbeleid:
 - Wat is onderdeel van goed toegankelijkheidsbeleid?

- Hoe en op welke manier leg je dat vast in het beleidsplan en hoe bed je het in in werkprocessen?
- Uitvoeren en evalueren van beleid:
 - Hoe komen plannen daadwerkelijk tot uitvoering? En wat betekenen de resultaten voor vervolgplassen? Een continu proces van ontwikkeling, uitvoering en evaluatie staat centraal in de aanpak van toegankelijkheidsproblematiek.

Deel 2 is vooral bedoeld voor leidinggevende medewerkers van afdeling Wmo en medewerkers van afdelingen Ruimtelijke Ordening en Stedenbouw, die betrokken zijn bij de bouw van (openbare) gebouwen of openbare ruimte. Dit deel geeft informatie over toegankelijkheid tijdens een bouwproject. Wanneer moet u wat doen? Hoe ziet het proces van een bouwproject er uit en op welke wijze past toegankelijkheid hierin?

Deel 1:

Toegankelijkheidsbeleid vormgeven

1. Toegankelijkheidsbeleid bij gemeenten

Toegankelijkheidsbeleid is voor gemeenten van groot belang. In paragraaf 1.2 gaan we in op ontwikkelingen die de noodzaak aangeven. Maar eerst een omschrijving van toegankelijkheidsbeleid.

1.1 Toegankelijkheidsbeleid

Toegankelijkheidsbeleid gaat voor gemeenten over hoe alle burgers toegang hebben tot goederen, diensten en informatie. Inclusief mensen met een beperking (fysiek, verstandelijk, psychisch/psychiatrisch, somatisch en zintuiglijk). Het is erop gericht dat iedereen zelfstandig kan functioneren en houdt rekening met verschillende doelgroepen. Iedereen moet een gebouw binnen kunnen komen, ook iemand met een beperking of iemand met niet-gemiddelde lichaamsmaten (lang, klein, veel overgewicht). Eenmaal binnen moet iemand kunnen doen waar hij voor komt. Gaat het uitvoeren van zijn taak in het gebouw gepaard met het bedienen van apparaten, dan moet dat apparaat dus ook toegankelijk zijn. Daarna moet hij het gebouw ook weer kunnen verlaten. Daarnaast moet hij zich kunnen verplaatsen over de weg, lopend of met een vervoermiddel. Mensen met een beperking moeten bijvoorbeeld naar de bibliotheek kunnen om een boek te lenen en naar de bioscoop om een film te bekijken.

Een hoge balie gemaakt voor staande mensen van normale lengte, is niet goed te gebruiken voor kleine mensen of mensen in een rolstoel. Een balie met meerdere hoogtes kan een oplossing bieden. Denk hierbij ook ruimte onder de balie, zodat ook mensen in een rolstoel recht voor de balie kunnen staan. Dit is ook toe te passen bij loketten, een bar of garderobe. Rekening houden met verschillende lengtes van personen komt ook van pas bij plaatsing van brievenbussen, parkeerautomaten en andere functies.



Het doel van werken aan toegankelijkheid is dus dat iedereen toegang heeft tot goederen, diensten en informatie in de gemeente. In het toegankelijkheidsbeleid omschrijft u dit doel met bijbehorende subdoelen en daarbij de middelen die nodig zijn om ze te bereiken en op welke manier dit gedaan wordt in welke tijd.

Deze handreiking richt zich op fysieke toegankelijkheid van de gebouwde omgeving, de openbare buitenruimte, zoals:

- straten en paden;
- (semi) openbare gebouwen;
- parken;
- apparaten en inrichtingselementen (bijvoorbeeld een parkeerautomaat of een balie bij het gemeentehuis);
- route naar bushaltes en naar treinstations.

Verschillende afdelingen binnen de gemeente hebben bij bovenstaande een rol. Daarom zullen meerdere afdelingen hun bijdrage moeten leveren om goede toegankelijkheid te realiseren. De financiële en sociale toegankelijkheid valt buiten het kader van deze handreiking.

1.2 Het belang voor gemeenten

Demografische veranderingen zoals de vergrijzing zorgen ervoor dat er steeds meer aandacht komt voor vragen over toegankelijkheid. Er zijn verschillende wetten, regels en verdragen die dit ondersteunen.

Demografische redenen

De gemeente krijgt te maken met steeds meer burgers met beperkingen. De vergrijzing neemt toe en door betere gezondheidszorg leven mensen met een chronische ziekte of een beperking langer. Deze demografische ontwikkeling is een belangrijke reden om toegankelijkheid in het beleid op te nemen. Want om mensen met beperkingen net als alle burgers te laten participeren, is een toegankelijke woonplaats noodzakelijk. In de tabel hieronder staat het aantal personen met verschillende soorten beperkingen in 2006 zoals door het Sociaal Cultureel Planbureau onderzocht. Deze cijfers geven aan om hoeveel mensen het gaat.

		Aantallen 2006 (SCP)	Als percentage van totale bevolking van 2006 van 16.334.000
Motorische beperkingen	Licht	1.871.000	11,5%
	Matig	1.049.000	6,4%
Visuele beperkingen	Ernstig	456.000	2,8%
	Matig	344.000	2,1%
	Ernstig	88.000	0,5%
Auditieve beperkingen	Matig	200.000	1,2%
	Ernstig	159.000	1,0%
Rolstoelgebruikers		225.000-250.000	1,4% – 1,5%
Zelfstandig wonenden met mobiliteitshulpmiddel		685.000	4,2%
Waarvan rollator		315.000	1,9%

Sociale redenen

Mensen met een beperking maken deel uit van de samenleving. In Nederland is het uitgangspunt dat het niet uitmaakt of iemand een beperking heeft of niet. Iedereen moet de mogelijkheid hebben mee te doen in de samenleving. Dit sluit aan bij het sociale model¹ van beperkingen. Het sociale model maakt een onderscheid tussen de *functiebeperking*, als gevolg van een stoornis, en de *handicap*, die verwijst naar de beperking in het leven van een persoon met een handicap. Volgens het model veroorzaakt de samenleving drempels waardoor iemand zijn beperking als een handicap ervaart.

Het sociale model gaat uit van de mensenrechten en stelt inclusie en gelijkwaardigheid centraal. Meer informatie over het 'Social model of Disability' is te vinden in de bijlage.

Dit inzicht betekent dat de omgeving zich aan mensen aanpast, zodat elk individu gelijke kansen heeft en mensen kunnen participeren. Zonder mensen te discrimineren. Een samenleving waar iedereen van dezelfde voorzieningen en mogelijkheden gebruik kan maken, noemen we een inclusieve samenleving. Deze gedachte komt steeds meer tot uiting in wet- en regelgeving. De overheid is er verantwoordelijk voor om mensen met een beperking de mogelijkheden te bieden om te participeren in de samenleving. Hieronder staat de belangrijkste wet- en regelgeving op een rijtje.

Wet- en regelgeving

Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte

De Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte (WGBh/cz) stelt dat iedereen gelijke kansen heeft, mensen met en zonder een beperking. Deze wet heeft overeenkomsten met het internationale VN-verdrag voor rechten van personen met een handicap. Het VN-verdrag is inmiddels door de EU geratificeerd en ook Nederland kan niet achterblijven. Het verdrag bepaalt dat iedereen toegang moet hebben tot de omgeving, vervoer, informatie en openbare faciliteiten. Toegankelijkheid is één van de vier grondslagen in dit verdrag. Dit schept verplichtingen voor onder andere lokaal bestuur.²

In het kader van de uitbreiding van de WGBh/cz komt ook de toegankelijkheid in beeld. Op initiatief van oud-staatssecretaris van het ministerie van VWS Jet Bussemaker is in december 2009 het informatiepunt AllesToegankelijk geopend. De focus van AllesToegankelijk ligt op eenvoudige en praktische oplossingen. Bewustwording van de problematiek en uitwisseling van goede voorbeelden, tips en checklists staan centraal, met als doel uiteindelijk een toegankelijke samenleving voor iedereen. Het informatiepunt is voor ondernemers, beleidsmakers en consumenten. Kijk op www.allestoegankelijk.nl voor meer informatie.

1 The Social model of disability van Michael Oliver

2 4 speerpunten

- Gelijkheid
- Doeltreffendheid
- Toegankelijkheid
- Zelfstandigheid

Wet maatschappelijke ondersteuning

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) stelt dat gemeenten verantwoordelijk zijn voor het bevorderen van de participatie en zelfredzaamheid van alle burgers. Bij vraagstukken in de gemeente over de gebouwde omgeving en/of de openbare ruimte moet de gemeente met alle inwoners rekening houden. Op het moment dat een burger niet mee kan doen in de maatschappij, dan is de gemeente verplicht om – samen met de burger – te kijken welke oplossingen ervoor kunnen zorgen dat iemand wel mee kan doen. In plaats van te kijken naar een voorziening bij een bepaalde ziekte, is de persoonlijke situatie van iemand het uitgangspunt.

Dit principe van inclusief beleid vindt aansluiting bij het project ‘De Kanteling’ van de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG), CG-Raad en CSO, de koepel van ouderenorganisaties. Dat project zet in op een verschuiving van het verstrekken van individuele voorzieningen naar het realiseren van oplossingen en ondersteuning in de collectieve sfeer. De kanteling stimuleert om waar mogelijk gebruik te maken van algemene voorzieningen bij het ondersteunen van burgers met een beperking. Zo kan één oplossing een grote groep burgers helpen, bijvoorbeeld door het realiseren van drempelloze routes naar de stad. Hierdoor kunnen mensen zelf met rollator, scootermobiel of rolstoel gaan winkelen en is speciaal vervoer niet nodig. Zorgen voor goede algemene toegankelijkheid is dan dus eigenlijk zorgen dat burgers mee kunnen doen. Dan wordt voldaan aan de prestatienormen van de Wmo. Meer informatie over het project ‘De Kanteling’ is te vinden op www.vng.nl/dekanteling of www.cg-raad.nl.

Financiële redenen

Goede toegankelijkheid levert geld op. Als mensen participeren, verdienen zij geld met hun baan en geven het weer uit aan producten en diensten. Participatie door iedereen stimuleert de economie.

De kosten van toegankelijkheid vallen mee. De kosten van toegankelijk bouwen zijn gering als bouwer en opdrachtgever bij het begin van bouwtrajecten goed nadenken over toegankelijkheid. Achteraf aanpassen brengt hoge kosten met zich mee. Dat is altijd het geval, dus ook als u achteraf aanpast voor betere toegankelijkheid. En misschien wel van groter belang: door aanpassingen achteraf ontstaat ontwerptechnisch meestal een slechter product. Het ziet er vaak veel minder goed uit als oplossingen niet geïntegreerd zijn aangepakt.

En, zoals één van de geïnterviewden verwoordde: ‘Moet er eigenlijk over kosten gesproken worden als het gaat om het maken van een samenleving waar iedereen kan meedoen? Een deur maak je om mensen binnen te laten, niet om uit te sluiten.’

Praktijkvoorbeeld: Extra kosten achteraf aanpassen

Juli 2010: De gemeente Emmen heeft een nieuw gemeentehuis gebouwd en de draaideuren blijken te krap voor mensen in een rolstoel of als mensen met een kinderwagen komen. Er is bij het ontwerp van de hoofdingang geen rekening gehouden met deze specifieke doelgroepen. Er is een aparte deur die deze doelgroepen wel kunnen gebruiken, maar iedereen wil door de hoofdingang naar binnen. Er komen nieuwe draaideuren. Kosten: ongeveer 200.000 euro; 140.000 voor de draaideuren zelf en 60.000 euro voor de aanpassingen aan de gevel en het terrein die daarmee gepaard gaan.

Bronnen:

Nicole Kluijtmans: 'Klem tussen de draaideur' in *Facilitair & Gebouwbeheer*, 5e jaargang 24 augustus 2010

'Draaideuren gemeentehuis Emmen te krap' in *Dagblad van het Noorden*, 16 juli 2010

2. Ontwikkelen en vormgeven van toegankelijkheidsbeleid

Hoofdstuk 1 gaat in op het belang, of beter gezegd, de noodzaak van toegankelijkheidsbeleid voor gemeenten. In dit hoofdstuk maken we de vertaalslag naar het daadwerkelijk ontwikkelen en vormgeven van toegankelijkheidsbeleid.

2.1 Toegankelijkheidsbeleid ontwikkelen

Toegankelijkheidsbeleid van de gemeente borgt werkzaamheden omtrent toegankelijkheid. U vormt eerst uw visie omtrent toegankelijkheidsbeleid. Dit zal in relatie tot inclusief beleid gebeuren. Hierbij komen de volgende vragen aan de orde:

- Ontwerpt u een samenleving voor alle burgers?
- Welke concrete acties zijn er voor toegankelijkheid van de openbare ruimte, zodat ook kwetsbare burgers er gebruik van kunnen maken? Wat wilt u bereiken? Hoe toegankelijk wilt u zijn?
- Hoe verhoudt toegankelijkheidsbeleid zich tot inclusief beleid en de Wmo?

Om het beleid verder in te vullen is het goed om naar de huidige situatie te kijken en een antwoord te krijgen op de volgende vragen:

- Wie coördineert het thema toegankelijkheid vanuit de gemeente en wie worden er bij betrokken (afdelingen, medewerkers, bestuur, politiek, externe partijen)?
- Wat zijn de belangrijkste problemen in uw gemeente bij toegankelijkheid? Bijvoorbeeld: Zijn er veel stoepen die verouderd zijn, waar tegels los liggen en op- en afritten ontbreken?
- Waarvoor staan bij u de burgers op de stoep? Welke klachten krijgt u binnen over toegankelijkheid?
- Welke kennis en expertise heeft u in huis en wat moet u eventueel inhuren?



Deze vragen kunt u met een aantal medewerkers beantwoorden ter voorbereiding van het opstellen van beleid. Het geeft focus. Het geeft een eerste indruk van waar u naartoe wilt en wat speerpunten zijn bij toegankelijkheid in uw gemeente. Een handig hulpmiddel hierbij is het werkmodel Agenda 22 'Gids Nederland Agenda 22' van onder andere Programma VCP en FvO. De volgende paragrafen in dit hoofdstuk ondersteunen verder daarbij.

Losliggende tegels bemoeilijken de doorgang en zorgen voor zeer onveilige situaties. Deze mooie brede stoep wordt bij gebruik van loophulpmiddelen toch een onneembare hindernis. Goede toegankelijkheid betekent ook goed onderhoud plegen.

2.2 Vormgeven van het proces

Er zijn verschillende manieren om toegankelijkheidsbeleid in de gemeente vorm te geven. Voor elke gemeente is er een andere ideale manier om dat te doen. Belangrijk is om op zoek te gaan naar een passende vorm en de gemaakte afspraken binnen dat kader zorgvuldig vast te leggen. Laat u inspireren door de mogelijkheden en middelen die u hiervoor kunt inzetten.

U kunt toegankelijkheidsbeleid ontwikkelen door een beleidsplan op te stellen en dan volgens dat beleidsplan te gaan werken. Een andere optie is te starten met een concreet project en aan de hand van ervaringen een algemeen beleid op te stellen.

Praktijkvoorbeeld: Concreet bouwproject als vliegwiel

De Gemeente Súdwest Fryslân (voorheen Gemeente Sneek) begon in 2007 met een nieuw bouwproject: het Cultureel Kwartier. Bij de informatiebijeenkomsten over het project heeft de eerder ingestelde gebruikersgroep van mensen met een beperking van de Gemeente Sneek van zich laten horen: 'het Cultureel Kwartier moet ook voor ons goed toegankelijk zijn.' De projectleiders kozen ervoor om toegankelijkheid als speciaal speerpunt mee te nemen in het proces. De ervaringen die zijn opgedaan leidden tot het inzicht dat toegankelijkheid niet stopt bij dit nieuwbouwproject. Een van de projectleiders is een initiatief gestart om samen met collega's van afdelingen Wmo, Stadsbeheer en Ontwikkeling een gemeentebreed plan op te zetten met als resultaat betere toegankelijkheid in de gemeente.

Bron: Gemeente Súdwest Fryslân; Tonny Douma en Frans Tolsma

Model en richtlijnen

Ter ondersteuning van het ontwikkel- en vormgevingsproces zijn onderstaande model en richtlijnen goed bruikbaar. Agenda 22 is een model en werkmethode voor het maken van beleidsplannen voor mensen met beperkingen en de uitvoering ervan. Eén van de onderdelen is toegankelijkheidsbeleid. Verschillende richtlijnen geven praktische handvatten waaraan gebouwen of de openbare ruimte moeten voldoen. Het gaat dan over maatvoering. Bijvoorbeeld hoe hoog drempels mogen zijn en hoe breed stoepen moeten zijn, zodat mensen met beperkingen die gebruikmaken van hulpmiddelen zich ook in de openbare ruimte kunnen bewegen.

Agenda 22

Als kader voor uw toegankelijkheidsbeleid kunt u de standaardregels van het VN-verdrag gebruiken en Agenda 22 accepteren. Agenda 22 is de Nederlandse uitwerking van de VN Standaardregels. De Agenda beschrijft een methode om in de gemeente beleid te maken door op een gelijkwaardige manier samen te werken met de belangenorganisaties en gebruik te maken van de kennis en ervaring van ervaringsdeskundigen.

Agenda 22 ondersteunt bij:

- samenwerking met belangenorganisaties;
- structurele betrokkenheid van burgers.

Er is een werkboek Agenda 22 ontwikkeld dat gemeenten ondersteunt bij het vormgeven van inclusief beleid, met daarbij ook opgenomen toegankelijkheid. Meer informatie over Agenda 22 is te vinden bij Programma VCP (www.programmavcp.nl).

Praktijkvoorbeeld: Agenda 22 in Utrecht

Bushaltes die voor iedereen toegankelijk zijn, een toegankelijke website en gebouwen: de gemeente Utrecht wil dat inwoners met een beperking zonder belemmeringen mee kunnen doen aan het fysieke, sociale, culturele en maatschappelijke leven. 'Alle collega's moeten daar bij hun werkzaamheden oog voor hebben: zowel bij de ontwikkeling van beleid als bij de uitvoering,' aldus Ien van der Waal-Krijbolder, projectleider Agenda 22 van de gemeente Utrecht. 'Agenda 22 wordt regelmatig onder de aandacht gebracht bij collega's bijvoorbeeld via publicaties in het personeelsblad.'

Samenwerken met belangenorganisaties is de kern van Agenda 22 in Utrecht. 'Wij willen inclusief beleid maken, dat is beleid dat rekening houdt met mensen met een beperking. En mensen met een beperking weten beter dan wij waar zij tegenaan lopen. Daarom is de inbreng van belangenorganisaties zo belangrijk. Utrecht werkt daarom samen met belangenorganisaties voor de drie doelgroepen: Solgu, MEE, Cosbo Stad Utrecht, Platform GGZ Utrecht en Cliëntenbelang Utrecht.'

Utrecht is, met geld van BRU, bezig 384 bushaltes in de stad toegankelijk te maken. In 2008 zijn als eerste drie bushaltes aangepast door drie verschillende producenten. We hebben toen samen met de leden van de belangenorganisaties een bezoek gebracht aan deze bushaltes en hen uitgenodigd om deze te beoordelen op toegankelijkheid en bruikbaarheid. Dit hebben we onlangs herhaald. Wij betrokken de gebruikers in een vroeg stadium, dat is immers een van de uitgangspunten van Agenda 22. Hun commentaar wordt meegenomen bij het aanpassen van alle bushaltes de komende jaren. De toegankelijkheidsadviseur van Cliëntenbelang Utrecht neemt daarnaast structureel deel aan het ontwerpteam .

Bron: Gemeente Utrecht, Ien van der Waal-Krijbolder, www.utrecht.nl/agenda22

NEN-norm 1814, Handboek voor Toegankelijkheid, ITS en Richtlijn integrale toegankelijkheid openbare ruimte

Er zijn verschillende richtlijnen die ondersteunen bij het bereiken van goede toegankelijkheid. De NEN 1814, het Handboek voor Toegankelijkheid, het ITS en een aantal CROW-richtlijnen waaronder nummer 177 'Integrale toegankelijkheid openbare ruimte', bevatten concrete eisen waaraan gebouwen, openbare ruimten en inrichting moeten voldoen om goed toegankelijk te zijn.

Het bouwbesluit geeft wettelijk verplichte, maar minimale eisen; daarmee wordt nog geen goede toegankelijkheid verkregen. Deze richtlijnen gaan verder. NEN 1814 bevat enkele basiseisen voor toegankelijkheid. Het Handboek voor Toegankelijkheid gaat een stuk verder en geldt in Nederland als de referentie voor het toegankelijk ontwerpen, bouwen en beheren

van buitenruimten en gebouwen en woningen. Het ITS is een keurmerk met vastgestelde toegankelijkheidseisen, gebaseerd op het Handboek voor Toegankelijkheid. U kunt een gebouw of object laten testen op de ITS-criteria en krijgt bij goed gevolg het keurmerk. Hiermee kunt u laten zien dat het gebouw of het object goed toegankelijk is. Meer informatie over ITS-keuringen kunt u vinden op www.toegankelijkheidssymbool.nl. De richtlijnen van het CROW zijn gericht op de toegankelijkheid van openbare ruimten en infrastructuur (o.a. CROW 177).

Let wel, met het volgen van een richtlijn bent u er niet. Niet alles is opgenomen in richtlijnen en er zijn situaties waarin een richtlijn niet eenduidig op te volgen is. Daarnaast zijn er ook andere richtlijnen waaraan de bouw moet voldoen. Dit kan tegenstrijdig zijn met eisen voor toegankelijkheid. Een goede bestudering en afweging is dan nodig.

Ook zijn de richtlijnen niet voor eeuwig vastgesteld. Nieuwe inzichten zorgen voor aanpassingen van de richtlijnen. Kijk op www.allestoegankelijk.nl voor de laatste informatie.

Advies: Bestudeer de richtlijnen voor toegankelijkheid die er zijn en gebruik ze. Het zijn goede handvatten.

Aanpak

Om toegankelijkheid te realiseren zijn vaak aanpassingen noodzakelijk, bijvoorbeeld door stoepen te verbreden, struiken te snoeien en bewegwijzering aan te passen. Er vindt een concrete actie plaats. U kunt aanpassen als er een klacht is, maar u kunt ook structureel toegankelijkheid bevorderen. Bijvoorbeeld als een straat opnieuw geasfalteerd wordt, dan direct de stoepen meenemen en nieuwe bewegwijzering plaatsen. Zo pakt u het integraal op. U kunt ook projecten opzetten. Bijvoorbeeld: in dit jaar alle bewegwijzering veranderen.

Advies: Bepaal welke aanpak in uw gemeente het beste werkt. Een structurele aanpak is het streven, maar om toegankelijkheid snel te bevorderen zijn aparte projecten en goed reageren op klachten ook belangrijk. Bepaal bijvoorbeeld of aparte projecten een optie zijn en hoe deze geselecteerd en vastgesteld worden. Bijvoorbeeld: één keer per jaar bepalen welke extra projecten worden uitgevoerd en op welke wijze. Criteria hiervoor stelt u op.

Praktijkvoorbeeld: Project 'Verlaging parkeerautomaten'

De gemeente Kerkrade heeft in 2007/2008 de parkeerautomaten in het centrum verlaagd. Mensen in een rolstoel of scootmobiel konden geen geld inwerpen; ze konden niet bij de gleuf. De hoogte van de parkeermeters was verschillend en zelfs tot 55 cm boven de voorgeschreven norm. De gemeente

koos ervoor om het beschikbare toegankelijkheidsbudget te gebruiken om de parkeerautomaten aan te passen, als apart project. 'Je kunt met een beperkt budget niet alles realiseren en dus beter één ding goed dan tien half', aldus de heer de Bruijn (toezichthouder wijkbeheer). 'Bovendien wilden wij niet wachten op geplande of nog te plannen renovatiewerkzaamheden. Dan kan het soms lang duren voordat aanpassingen zijn gerealiseerd. En verder hadden we het geluk dat de kabels onder de grond net lang genoeg waren. Zo was het makkelijk uit te voeren en bespaarden we kosten'. De parkeerautomaten in de garages zijn om technische redenen niet verlaagd. 'Hopelijk kunnen we dat in de toekomst ook realiseren'.

Bron: Gemeente Kerkrade, Hub de Bruijn

Medewerker belast met toegankelijkheid

Toegankelijkheidsbeleid uitvoeren, ervoor zorgen dat er voldoende aandacht voor toegankelijkheid is, kost aandacht, tijd en moeite. Als het een logisch onderdeel van het werk wordt, zal iedereen erop letten. Een medewerker belast met toegankelijkheid helpt om aandacht voor toegankelijkheid te hebben. Deze persoon kan een aantal projecten specifiek begeleiden, maar kan er ook voor zorgen dat toegankelijkheid steeds meer als normaal onderdeel wordt gezien van werkzaamheden van de gemeente.

Advies: Ondersteun het beleid door een medewerker aan te stellen die belast is met toegankelijkheid. Iemand die bij (ver)bouwprojecten en onderhoudswerkzaamheden let op de toegankelijkheid voor alle burgers. Er is dan iemand met heel specifiek aandacht voor het thema, die verantwoordelijk is voor de werkzaamheden. Als niemand zich verantwoordelijk voelt, gebeurt er vaak ook niets. Koppel deze persoon aan een goed ingevoerde lokale belangenbehartiger, zodat deze altijd snel betrokken wordt bij activiteiten.

Toegankelijkheidsmedewerker/functionaris

Benoem een medewerker die zich bezighoudt met de toegankelijkheid van gebouwen en de openbare ruimte. Dit kunnen eventueel twee personen zijn; één voor gebouwen en één voor openbare ruimte. Deze persoon zorgt bij een selectie aan projecten voor toegankelijkheid tijdens het maken van plannen (controleert tekeningen op toegankelijkheid of faciliteert daarin) en tijdens het beheer. Hiervoor onderhoudt de toegankelijkheidsmedewerker contact met de ervaringsdeskundigen en met de verschillende afdelingen binnen en buiten de gemeente (ruimtelijke ordening, beheer et cetera).

Stadsorganoom

Amsterdam heeft een stadsorganoom die adviseert over bruikbaarheid en toegankelijkheid van de openbare ruimte. Hij is ondergebracht bij de dienst Ruimtelijke Ordening maar heeft als adviseur een vrije rol om problemen op de agenda te zetten, in het uiterste geval bij de

betrokken wethouder. Verder toetst hij ingewikkelde bouwprojecten, vergroot en verspreidt hij kennis en adviseert hij over de processen die tot een betere bruikbaarheid en toegankelijkheid moeten leiden.

Samenwerken binnen en buiten de gemeente

Om goede toegankelijkheid te borgen, is samenwerking tussen meerdere afdelingen en personen van groot belang. Meerdere afdelingen en personen houden zich bezig met de openbare ruimte. Denk hierbij aan stedenbouwkundigen, verkeerskundigen, werkvoorbereiders, wijkregisseurs, opzichters groen en grijs en stratenmakers. Vaak hebben zij verschillende en soms tegenstrijdige belangen. Bijvoorbeeld groenbeheer en toegankelijkheidsbeheer. Groen in straten wordt als zeer prettig gezien, dus plaatst men planten en bomen. Maar hierdoor kan er een tekort ontstaan aan ruimte voor vlakke, begaanbare paden en straten. Of de paden worden slecht begaanbaar doordat de wortels van bomen tegels omhoog duwen. Vind voor dergelijke problemen gezamenlijk oplossingen door een integrale aanpak met als doel alle belangen mee te nemen en met elkaar te overleggen. Ook als u met externe partijen samenwerkt, is afstemming en een integrale aanpak belangrijk. Het is soms alleen minder goed te borgen. Als gemeente heeft u voor een groot deel de regie. Maar bij aansluiting van openbaar gebied met particulier gebied zijn meerdere partijen verantwoordelijk. Ook hier is samenwerking belangrijk om tot een goed resultaat te komen.

Advies: Zorg voor een structurele samenwerking tussen de verschillende genoemde partijen, zodat u tegenstrijdigheden snel signaleert en kunt oplossen. Stel hiervoor een overleg in met vertegenwoordigers van verschillende afdelingen binnen de gemeente, waarin beheer en onderhoud aan de orde komt vanuit de verschillende disciplines. Laat bijvoorbeeld ook de verschillende partijen vanaf het begin van plannen voor nieuwbouw of verbouw bij elkaar komen. Hierbij zijn expertises nodig op het gebied van toegankelijkheid, verlichting, riolering/afwatering, elektriciteit, groenvoorziening, schoonmaak, verkeer et cetera.

Als het nodig is, schakelt u ook specifieke expertise over toegankelijkheid van buiten in. Net zoals u dat ook met andere expertises doet. Afhankelijk van uw wens kan iemand ad-hoc meedenken of veel meer samen met u optrekken in het proces. Experts vindt u onder andere in de Almanak 'De wereld van toegankelijkheid', bij www.toegankelijkheidssymbool.nl en op www.allestoegankelijk.nl. Vraag ook uw lokale belangenbehartigers naar geschikte ondersteuning.

Burgerparticipatie

Activiteiten van de gemeente hebben consequenties voor de burger. Gemeenten betrekken burgers steeds meer bij gemeentebestuur in bijvoorbeeld werkgroepen, informatiebijeenkomsten en commissies (verschillende vormen van burgerinspraak). Naast dat het belangrijk is de burger te informeren, is het ook van toegevoegde waarde de kennis

en ervaring van mensen te betrekken waar dat mogelijk is. Toegankelijkheid is bij uitstek een terrein waarbij de inbreng van ervaringsdeskundigheid van grote waarde kan zijn voor de kwaliteit van het beleid of maatregelen.

Advies: Belangenorganisaties kunnen actief meedenken door periodiek mee te overleggen welke problemen er vooral zijn op het gebied van toegankelijkheid en wat wordt opgepakt. Ook kan een werkgroep worden ingesteld die als 'keurteam' straten en (semi) openbare gebouwen langsgaat en controleert op toegankelijkheid. Deze teams kunnen een dwarsdoorsnede van de bevolking zijn. Ook kan men denken aan teams die zich speciaal richten op problemen die mensen met beperkingen kunnen tegenkomen.

Advies: Ook bij nieuwbouwprojecten, vooral in de ontwerpfase, is het erg nuttig belangenorganisaties te betrekken. Zij kunnen in een vroeg stadium adviseren. Dit zullen zij doen vanuit hun ervaringen, expertise en rol. Het betekent dat er uitleg nodig is, ruimte om met elkaar te verkennen en te sparren. Hiervoor zijn verschillende technieken te gebruiken om gebruikersparticipatie optimaal te laten plaatsvinden. Bijvoorbeeld door te werken met fictieve voorbeelden van personen met verschillende kenmerken en eigenschappen (ook wel persona's genoemd). In Deel 2 van deze handreiking is meer aandacht voor een specifiek bouwproject.

Om een goede inbreng te hebben, moeten de belangenbehartigers competente ervaringsdeskundigen zijn. Zij hebben kennis van toegankelijkheid en zijn in staat om vanuit collectieve belangen te denken, niet alleen vanuit zichzelf. Daarnaast hebben ze genoeg kennis over besturen, vergaderen en onderhandelen. U kunt als gemeente de belangenbehartigers faciliteren zodat zij competent een bijdrage leveren aan het proces. Bijvoorbeeld door het verstrekken van informatie over de gemeentepolitiek en besluitvormingsprocessen. Of door het verstrekken van een korte cursus hoe als belangenbehartiger op te treden. Programma VCP biedt verschillende programma's en informatie en ondersteunt belangenbehartigers in het gehele proces (www.programmavcp.nl).

Praktijkvoorbeeld: Burgerinbreng bij bouw theater in Sneek

In Sneek wordt een nieuw theater gebouwd. Toen dit bekend werd, gaven vertegenwoordigers van belangenverenigingen voor mensen met beperkingen direct aan dat zij graag mee willen denken met het nieuw te bouwen theater. Dit om te zorgen dat het een theater wordt voor iedereen. Ook voor mensen die een beperking hebben en bijvoorbeeld in een rolstoel zitten.

In dit geval vormen afgevaardigden van verschillende verenigingen uit Sneek een aparte werkgroep. Er zijn leden van de Wmo-raad uit Sneek, FCDS

(slechthorenden), NVBS (slechtzienden), Bascule (mensen met verstandelijke beperking), ludiek uniek, ggz, CIG, MEE Friesland. Deze groep van ongeveer tien personen komt bij elkaar als er nieuws is. Bijvoorbeeld bij de beoordeling van de eerste schetsen van het theater en daarna bij het voorlopig ontwerp.

Dit is een manier om heel actief met ervaringsdeskundigen te overleggen om een zo goed mogelijk resultaat te behalen. De kennis van mensen met een beperking wordt gebruikt, maar andersom kan de opdrachtgever aan deze vertegenwoordiging van burgers uitleggen als sommige wensen niet tot uitvoer kunnen komen.

Bron: Gemeente Súdwest Fryslân; Wim Luiks

Middelen

Activiteiten om goede toegankelijkheid te behouden, kunnen extra geld kosten. Vaak zijn de kosten onderdeel van het budget voor beheer van de openbare ruimte, bijvoorbeeld bij het vastleggen van losliggende tegels. Zo kan het ook het beste worden gezien: toegankelijkheid als onderdeel van het gewone werk dat er bij hoort, de integrale aanpak. Ook kunt u specifieke projecten opzetten gericht op toegankelijkheidsbevordering (voorbeeld Kerkrade op pagina 16).

Bij grote bouwprojecten zit het grootste deel van de kosten in het maken van het gebouw. De kosten in de ontwerpfase zijn relatief laag. Als u in het voortraject goed aandacht besteedt aan toegankelijkheid, zijn de kosten ook relatief laag. Het gaat dan om uren van iemand met expertise die het ontwerp toetst aan de eisen van toegankelijkheid. Ook zullen de kosten voor toegankelijkheidsaanpassingen in het begin van het project nihil zijn. Op deze manier voorkomt u dat achteraf kosten nodig zijn om aan te passen. Zoals u weet; achteraf aanpassen kost altijd extra geld.

Advies: Zorg ervoor dat er voldoende geld voor beheer van de openbare ruimte is, zodat het vervangen van geleidelijnen, het verplaatsen van palen met verkeersborden et cetera, ervan betaald kunnen worden.

Advies : Reserveer in nieuwbouw-, of verbouwtrajecten in de ontwerpfase geld voor toegankelijkheidsexpertise als integraal onderdeel van de begroting. Meer informatie over toegankelijkheid in de bouwfase is te vinden in deel 2 van deze handreiking.

Stimuleren toegankelijkheid in de rest van de gemeente

Als u als gemeente een goed toegankelijkheidsbeleid heeft, bent u goed op weg naar een toegankelijke samenleving. Maar u bent niet voor alle gebouwen en ruimtes verantwoordelijk en u kunt ondernemers niet verplichten om hun eigendom toegankelijk te maken. U kunt dit

wel stimuleren door in gesprek te gaan met wonen- en welzijnsorganisaties en ondernemers om bewustwording te bewerkstelligen. U kunt ook een stap verder gaan en subsidie verstrekken. Bijvoorbeeld een subsidie om gebouwen met een maatschappelijke functie beter toegankelijk te maken voor mensen met beperkingen. De gemeente Den Haag heeft in 2010 een dergelijke subsidie waarmee de gemeente 50% van de totale kosten van een project betaalt.

Advies: Stimuleer ondernemers om samen tot een optimaal resultaat te komen. Dit kan door middel van aandacht en kennisverspreiding. Stel: u gaat in een wijk de straten aanpakken en let hierbij ook op toegankelijkheid. U informeert de bewoners en ondernemers over de overlast en voortgang. U vestigt, bijvoorbeeld door middel van een bijeenkomst met de ondernemers, aandacht vestigen op toegankelijkheid. Een stimuleringsregeling waarbij subsidie te verkrijgen is voor aanpassingen voor betere toegankelijkheid is ook een extra stimulans. Daarnaast kunt u ondernemers verwijzen naar www.allestoegankelijk.nl voor praktische voorbeelden van andere ondernemers en tips & checklists om zelf aan de slag te gaan.

3. Uitvoering en evaluatie beleid

Een beleidsplan is niet klaar als het plan geschreven is. Dan gebeurt er nog niets aan het verbeteren van toegankelijkheid. Het plan geeft richting hoe aan toegankelijkheid gewerkt gaat worden. In dit hoofdstuk vullen we de adviezen voor de toegankelijkheidsnota aan met activiteiten om goede toegankelijkheid te borgen.

3.1 Bewustwording: aandacht voor toegankelijkheid

Aandacht voor toegankelijkheid in de hele gemeente zorgt voor bewustwording. Organiseer bijvoorbeeld een dag van toegankelijkheid. Daarbij nodigt u collega's bij de gemeente uit een stukje in een rolstoel, scootermobiel of met een rollator te bewegen door de stad en in een gebouw. Laat ze zelf ervaren welke belemmeringen er zijn op straten, stoepen en in gebouwen. Ook aandacht van belangenbehartigers voor de politieke en bestuurs situatie is een voordeel om begrip voor elkaar te krijgen en een gezamenlijk doel na te streven.

Advies: Zorg voor aandacht voor toegankelijkheid bij zo veel mogelijk mensen, vooral de mensen die betrokken zijn in bestuur en besluitvorming. Doe dit op een ludieke manier, waarbij zelf ervaren centraal staat. Dit werkt vaak erg goed om je in de situatie van de ander te kunnen verplaatsen. Ook door kennismaking met mensen met een beperking en gezamenlijk op pad te gaan, geeft inzicht in het leven van de ander en een aantal moeilijkheden die men ervaart.

Advies: Maak gebruik van de communicatiemiddelen van de gemeente om aandacht te besteden aan toegankelijkheid. Laat uw collega's weten van uw plannen op intranet, bijvoorbeeld met goede en slechte voorbeelden. Of schrijf een stukje in het gemeentelijk krantje.

Praktijkvoorbeeld: Een kijkje in elkaars keuken

In Groningen vond in februari een activiteit plaats voor gemeenteraadsleden en mensen met een beperking om begrip te krijgen voor elkaars situatie. Ze kwamen bij elkaar om gezamenlijk te streven naar goede oplossingen waardoor zo veel mogelijk mensen mee kunnen doen. Gemeenteraadsleden ervoeren wat het is om te leven met een handicap. Vertegenwoordigers van belangenorganisaties voor mensen met een beperkingen ondervonden de moeilijkheid van politieke besluitvorming. Belangenbehartigers speelden namelijk een raadsdebat na waarin ze, door te weinig budget, een keuze moesten maken tussen verschillende projecten.

Bron: De weekkrant Groningen, 23 februari 2010.

3.2 Borging: activiteiten om toegankelijkheid te borgen

Om te weten hoe het met toegankelijkheid gesteld staat in de gemeente, is het belangrijk om regelmatig te testen waar het goed en minder goed is. Hierbij is de input van burgers heel waardevol. Zij worden dagelijks geconfronteerd met de ongemakken die ontoegankelijkheid met zich meebrengt.

Handhaving

De openbare ruimte ziet er op tekeningen of plattegronden meestal veelbelovend uit, maar in de praktijk valt een ontwerp soms tegen. Zo kan een stoep ineens vol staan met reclameborden als niet is nagedacht over uitstallingen (en uithangborden) in de winkelstraten. Of er staan fietsen of terrassen in de weg omdat daar van tevoren geen ruimte voor gereserveerd is.

Bij het station staan vaak enorm veel fietsen, ook buiten de fietsenrekken. Op deze foto is te zien dat de wirwar van fietsen die op het trottoir zijn geplaatst het onmogelijk maken om bij de kaartjesautomaat te komen. Alleen via het fietspad is deze bereikbaar. Veel mensen zijn zich niet bewust van de effecten van hun eigen gedrag op de toegankelijkheid.



Advies: Zorg voor bewustwording bij burgers over toegankelijkheid. Hang bijvoorbeeld een gele kaart aan een fiets die de doorgang op de stoep belemmert, met vermelding van de reden van de gele kaart en waarom de fiets een belemmering veroorzaakt. Mensen zijn zich niet altijd bewust van de problemen die zij veroorzaken bij bijvoorbeeld rolstoelgebruikers of blinden en ernstig slechtzienden door het verkeerd plaatsen van hun fiets. Maak ook goede afspraken met winkeliers en horecagelegenheden en controleer regelmatig. Een mogelijkheid is het geven van bijvoorbeeld boetes als overtredingen te vaak voorkomen.

Meldpunt toegankelijkheidsproblemen

Om snel op de hoogte te zijn van problemen met toegankelijkheid, kunt u een meldpunt oprichten. Voorbeelden van klachten die bij een dergelijk meldpunt kunnen binnenkomen, zijn: losliggende tegels, onbegaanbare stoepen, bijvoorbeeld door te veel begroeiing, onneembare drempels, et cetera. De beheerder van een dergelijke klachtenlijn kan bijvoorbeeld de toegankelijkheidsmedewerker van de gemeente zijn. Klachten worden snel gecheckt en dan wordt bijvoorbeeld een stratenmaker of groenbeheerder ingeschakeld om het probleem te verhelpen.

Het meldpunt toegankelijkheid hoeft niet op zichzelf te staan, het is misschien zelfs beter als het onderdeel is van een meldpunt openbare ruimte. Zo wordt toegankelijkheid direct integraal meegenomen. Het belangrijkste is dat de aandacht voor toegankelijkheid geborgd is.

Advies: Stel een meldpunt in dat klachten op het gebied van toegankelijkheid verzamelt en zorg voor een snelle en duidelijke afhandeling van klachten. Daarnaast is een goede analyse van de binnengekomen klachten van belang. Hiermee komen pijnpunten en veel voorkomende problemen naar boven die u projectmatig oppakt.

3.3 Evaluatie

Met de analyse van klachten, zoals hierboven genoemd, stelt u vast hoe het binnen de gemeente met toegankelijkheidsbeleid gesteld is. Hiermee evalueert u met regelmaat toegankelijkheidsbeleid. Komen er minder klachten binnen? Zijn problemen verholpen zodat de gemeente toegankelijker is geworden?

Er is een aantal activiteiten dat altijd op de lijst van actiepunten zal blijven staan, omdat zij continue of regelmatig plaatsvinden. Denk bijvoorbeeld aan het goed snoeien van het groen dicht langs stoepen. Het toegankelijkheidsprobleem zal dan nooit helemaal verdwijnen, het verdient constant de aandacht. U kunt wel evalueren of u hier pro-actief bij bent, of u bijvoorbeeld een euvel al hebt verholpen voordat u klachten ontvangt. U kunt evalueren aan de hand van hoeveel klachten u ontvangt en hoe snel een klacht is verholpen.

Advies: Evalueer toegankelijkheidsbeleid regelmatig. Bepaal zelf aan de hand van uw opgestelde toegankelijkheidsbeleid op welke criteria u wilt evalueren. Wat wilt u bereiken? Zie hiervoor ook de paragrafen 2.1 en 2.2.

Deel 2:

Toegankelijkheid tijdens het
bouwproject

4. Toegankelijkheid tijdens het bouwproject

Toegankelijkheid inbedden in het beleid is een belangrijke voorwaarde voor goede toegankelijkheid in uw gemeente. Maar even zo belangrijk is het om tijdens een bouwproject, waarvoor u als gemeente (deels) verantwoordelijk bent (bijvoorbeeld een school), op de juiste momenten te checken of wordt voldaan aan de vooraf besproken toegankelijkheidseisen en –afspraken. Zo borgt u toegankelijkheid op een praktische manier. Dit toetsen van de plannen is van uitermate groot belang, omdat alle belanghebbenden samen over het algemeen veel eisen stellen die u niet altijd allemaal kan honoreren. Denk bij een school bijvoorbeeld aan alle toekomstige gebruikers, zoals de leerkrachten, ouders en kinderen, en daarnaast dan ook nog de specifieke wensen van mensen met een beperking. Toetsen is essentieel als u wilt dat de bouwer de afspraken over toegankelijkheid goed uitvoert.

4.1 Samenwerking tijdens bouwproject

Bij een bouwproject zijn vele partijen betrokken, zoals architecten, projectontwikkelaars en aannemers. Maar ook afdelingen binnen de gemeente voor het afgeven van de bouwvergunning. Daarnaast huurt u experts in voor specifieke werkzaamheden. Vaak zijn ook (bouw)technische adviseurs en burgers betrokken in het proces. Zij kunnen een belangrijke rol spelen bij het krijgen van goede toegankelijkheid. U kunt als regisseur zorgen dat toegankelijkheid op de agenda staat tijdens het project. Stimuleer dat de verschillende partijen hun eigen rol kennen en constructief met elkaar discussiëren om tot een zo goed mogelijk gebouw (of omgeving, of apparaat) te komen.

5. Toegankelijkheid per bouwfase

In onderstaande tabel vindt u aan de hand van de bouwfasen aandachtspunten voor toegankelijkheid. Wanneer u, op welke wijze met toegankelijkheid om gaat. Dit geeft houvast tijdens het bouwproject. Ontwerpeisen geven we hier niet. Daarvoor kunt u andere bronnen raadplegen.

Bouwfasen		Uitleg bouwfase	Kritische momenten toegankelijkheid	Ondersteunende producten/diensten
Initiatie	Initiatief	Gezamenlijk: voorbereiding: • omschrijving van doel bouwproject • visie bij gebouw helder met speerpunten (duurzaam, toegankelijk) • uitzetten opdracht bij architect Betrokkenen: • gemeente • architect • burgers/belangenorganisatie	In deze fase is het belangrijk om te weten waar naar toe gewerkt wordt en op welke wijze (proces) dit wordt bereikt. Denk aan een startbijeenkomst waarin dit aan de orde komt. Daarnaast is dit het moment waarop de rol van de gebruikersgroep in het traject aan de orde moet komen; wat kan de gebruikersgroep en afspraken die daarbij horen (wanneer en hoe stukken ontvangen, verslaglegging et cetera)	<ul style="list-style-type: none"> • Advies op maat voor trajectbegeleiding door toegankelijkheidsexperts • Informatie over ITS (Internationaal Toegankelijkheids Symbool) • Almanak Toegankelijkheid
	Onderzoek			
	Definitie			
	Programma van eisen	Het programma van eisen bestaat uit verschillende onderdelen. Technische eisen, aantal kamers, aantal mensen dat het moet kunnen 'huisvesten', welke functies in het gebouw moeten zitten, maar ook toegankelijkheidseisen. Betrokkenen: • gemeente • architect • burgers/belangenorganisatie	Bij programma van eisen gebruikmaken van bronnen, zoals handboek Toegankelijkheid, almanak Toegankelijkheid. Stel het programma van eisen op op onderdelen van het gebouw (entree, hoogteverschil overbruggen, informatievoorziening, toiletten, garderobe, parkeren en algemeen).	<ul style="list-style-type: none"> • Handboek Toegankelijkheid • CROW richtlijn toegankelijkheid • NEN Norm 1814 • ITS richtlijn

Ontwerp	Voorlopig ontwerp	<ul style="list-style-type: none"> ● Schetstekeningen waarbij vorm en indeling centraal staat. <p>Betrokkenen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • gemeente • architect • burgers/ belangenorganisatie • eventueel: externe deskundigen 	<p>Gemeente heeft als eindverantwoordelijke de mogelijkheid het ontwerp goed te checken op het programma van eisen.</p> <p>Uitleg architect over hoe het ontwerp is opgebouwd en wat knelpunten voor toegankelijkheid zijn.</p> <p>Inbreng van burgers/belangenorganisatie op de eerste plannen. In een zo vroeg mogelijk stadium ontdekken van ontoegankelijke situaties.</p>	
	Definitief ontwerp	<ul style="list-style-type: none"> ● Schetstekeningen verder uitgewerkt. ● Nog geen materialisering. ● Besluit over tekeningen; vorm en indeling staat vast. <p>Betrokkenen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • gemeente • architect • burgers/belangenorganisatie • eventueel: externe deskundigen 	<p>Gemeente heeft als eindverantwoordelijke de mogelijkheid het ontwerp goed te checken op het programma van eisen.</p> <p>Ontwerp is definitief, dus als er ontoegankelijkheden in zitten, zal het lastig zijn dit later nog aan te passen. In deze fase is checken op toegankelijkheid dus van groot belang.</p>	<p>Om uitwerkingen goed te checken op toegankelijkheid:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Handboek Toegankelijkheid • CROW richtlijn toegankelijkheid • NEN Norm 1814 • ITS richtlijn
	Uitwerking/bestek	<ul style="list-style-type: none"> ● Tekeningen van alle deelstukken zijn gemaakt. ● Materialisering. <p>Betrokkenen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • gemeente • architect • aannemers • burgers/belangenorganisatie 	<p>In deze fase is de invulling voor toegankelijkheid ook erg belangrijk. Welke materialen gaan gebruikt worden? Welke kleuren en met welke kleurcontrasten heb je dus te maken?</p> <p>De hoogte van muren, eventueel vaste kasten, ramen, et cetera. Dit wordt allemaal uitgewerkt in de bestektekeningen.</p>	<p>Om uitwerkingen goed te checken op toegankelijkheid (bijvoorbeeld materiaal voor vloer):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Handboek Toegankelijkheid • CROW Richtlijn toegankelijkheid • NEN Norm 1814 • ITS richtlijn

Realisatie	Werkvoorbereiding	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Afspraken met onderaannemers voor de bouw. <p>Betrokken:</p> <ul style="list-style-type: none"> • gemeente (meer op afstand) • architect • aannemers/projectontwikkelaar 	Belangrijk is dat ook de onderaannemers goed op de hoogte zijn van de eisen voor toegankelijkheid.	
	Uitvoering	<ul style="list-style-type: none"> ➤ De bouw vindt daadwerkelijk plaats. <p>Betrokken:</p> <ul style="list-style-type: none"> • gemeente (meer op afstand) • architect (meer op afstand) • aannemers/projectontwikkelaar 	Er kunnen situaties ontstaan waarbij men moet afwijken van de tekeningen. Het is belangrijk om deze situaties goed te bekijken aan de hand van de toegankelijkheidseisen. Als er aanpassingen uitgevoerd worden, welke gevolgen hebben die voor de toegankelijkheid?	
	Oplevering	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Het gebouw wordt opgeleverd. ➤ Controle van de bouw. ➤ Eventuele fouten noteren en afspraken maken over hoe dit op te lossen. <p>Betrokken:</p> <ul style="list-style-type: none"> • gemeente • architect • aannemers/projectontwikkelaar • burgers/belangenorganisatie • eventueel: externe deskundigen 	Checken of alles goed heeft uitgepakt door middel van een zogenaamde 'schouw'.	Om te schouwen:
Gebruik		Het gebouw wordt in gebruik genomen door zijn gebruikers.	Tijdens gebruik kunnen kleine aanpassingen aan een gebouw worden uitgevoerd. Daarnaast kunnen er obstakels ontstaan als het gebouw wordt ingericht. Continue aandacht is nodig om obstakels te registreren en te verhelpen.	<ul style="list-style-type: none"> • Eventueel ITS • Schouwlijst die voor specifieke gebouw aan de hand van het programma van eisen is opgesteld. • Openbare schouwlijsten te gebruiken, zoals van Programma VCP.

Praktijkvoorbeeld: Voorbeeld Cultureel Kwartier Gemeente Súdwest Fryslân

In het bouwproject van het Cultureel Kwartier (ontwikkeling van onder andere muziekschool, poppodium, theater, studio's) in Sneek wordt rekening gehouden met toegankelijkheidseisen. In verschillende fasen van het bouwproces betreft Sneek gebruikersgroepen en Vilans voor toegankelijkheidsadviezen. Het project loopt tijdens het schrijven van deze handreiking nog steeds.

Hieronder beschrijven we de activiteiten in de fasen die tot nu toe in dit project zijn doorlopen.

Initiatieffase

- Bij de informatiebijeenkomsten over het project heeft de eerder ingestelde gebruikersgroep van mensen met een beperking van de Gemeente Sneek van zich laten horen: 'het Cultureel Kwartier moet ook voor ons goed toegankelijk zijn.'
- Gebruikersgroepen hebben in deze fase een belangrijke rol om toegankelijkheid als speerpunt benoemd te krijgen. Hierbij zijn argumenten nodig.
- Bij Sneek is afgesproken dat een groep van mensen met beperkingen (van lichamelijk tot verstandelijk en psychische beperkingen) als klankbord fungeert gedurende het gehele traject en dat Vilans als expert op gebied van Design for All/toegankelijkheid ook ondersteunt.

Programma van eisen

- Programma van eisen voor toegankelijkheid opgesteld. Hiervoor zijn verschillende bronnen gebruikt (zie de tabel) met aanvulling van plaatselijke wensen die betrekking hebben op de situatie in Sneek.
- Programma van eisen besproken met gemeente en architect om te verduidelijken en aan te scherpen. Hierdoor ontstond meer begrip voor de eisen die de gebruikersgroep stelde.

Voorlopig ontwerp

- Voorlopig ontwerp is met gebruikersgroep besproken, ontwerp is getest op het programma van eisen en ontwerp is getest aan de hand van 'persona'.
- Veranderpunten doorgegeven.

Definitief ontwerp

- Definitief ontwerp is besproken, naast programma van eisen gelegd en opmerkingen op schetsontwerp gecheckt.
- Advies geschreven voor verbeteringen definitief ontwerp inclusief aantal aandachtspunten voor volgende bouwfases.

Bron: Tonny Douma, Frans Tolsma, Letty Laan en Wim Luiks, Gemeente Súdwest Fryslân en Nienke Blijham, Vilans.

Verder lezen

- Almanak 'De wereld van toegankelijkheid', Judith van Lier, Vilans, 2008.
www.vilans.nl
- 'Gids Nederland Agenda 22', Programma VCP en FvO, 2005
- Bouwbesluit 2003.
www.bouwbesluitonline.nl
- NEN-norm 1814 'Toegankelijkheid van buitenruimten, gebouwen en woningen', NEN, 2001.
www.nen.nl
- Handboek voor Toegankelijkheid, M. Wijk, 2008.
- Mens en Maat, M. Wijk, 2010
- ITS richtlijnen.
www.toegankelijkheidssymbool.nl
- CROW 177 'Richtlijn toegankelijkheid openbare ruimte'
- Handboek halteplaatsen, CROW, 2006
- Handboek infozuilen, CROW, 2005
- Praktijkboek toegankelijkheid openbare ruimte, 2004
- Richtlijn voor het inrichten van busbanen en busstrook, 2005
www.crow.nl

Websites

www.vilans.nl/toegankelijkheid
www.allestoegankelijk.nl
www.vng.nl
www.programmavcp.nl/inclusief-beleid

Bijlage:

The social model of disability

The Social Model of Disability

Inclusive design and the adaptation of technology to people with special needs are approaches to technology that are closely related with the social model of disability. Michael Oliver coined the phrase “social model of disability” in 1983 (see Oliver & Sapey, 2006, 29) as a way to describe an approach that had been emerging for some time. This social model was a response to the deficiencies of the “individual model of disability”.

According to the **individual model of disability**, the “problem” of disability is located within the individual, and the problems that people with disabilities experience are direct consequences of their impairment. Consequently, the main task of professionals is to help the individual adjust to his or her disabling condition. According to Michael Oliver, there are two aspects to this:

first, there is physical adjustment through rehabilitation programmes designed to return the individual to as near normal a state as possible; and second, psychological adjustment that helps the individual to come to terms with his or her physical limitations. (Oliver & Sapey, 2006, 22)

According to Oliver, one of the aspects of the individual model is the medicalisation of disability. He argues that this medicalisation is inappropriate because disability is a social state and not a medical condition, so medical intervention in and control over disability is inappropriate. Illness and disability are not the same thing, even though some illnesses may have disabling consequences and disabled people may have illnesses at various points in their lives (Oliver, 1990). Because of the medicalisation of the individual model of disability it is known to many as the **medical model of disability**.

The **social model of disability** locates the problem of disability within society. In other words, the cause of the problems is not individual limitations “but society’s failure to provide appropriate services and adequately ensure the needs of disabled people are fully taken into account in its social organisation” (Oliver, 1990). Furthermore, the consequences of this failure do not simply fall on individuals but systematically on people with disabilities as a group, “who experience this failure as discrimination institutionalised by society” (Oliver, 1990). Instead of “treating or rehabilitating the patient”, the social model focuses on full functional participation in society. The individual and social models of disability are conflicting models and difficult to integrate (van Roosmalen & Ohnabe, 2007, 53). Anti-discrimination legislation, inclusive design, rehabilitation engineering³, and more inclusive standards all play a role within the social model of disability and can enable persons with disabilities to participate in society.

3 “Rehabilitation engineering is the systematic application of engineering sciences to design, develop, adapt, test, evaluate, apply, and distribute technological solutions to problems confronted by individuals with disabilities. Functional areas addressed through rehabilitation engineering may include mobility, communications, hearing, vision, and cognition, and activities associated with employment, independent living, education, and integration into the community.”
http://en.wikipedia.org/wiki/Rehabilitation_engineering.

Vilans - Kenniscentrum voor langdurende zorg

Vilans wil bereiken dat mensen die langdurig op zorg en ondersteuning zijn aangewezen, een betere kwaliteit van leven ervaren en zo goed mogelijk kunnen deelnemen aan de samenleving. Wij leveren werkers en organisaties praktisch toepasbare kennis, waarmee zij blijvende verbeteringen voor hun cliënten kunnen realiseren. Die kennis ontwikkelen we in opdracht van en samen met aanbieders van zorg, wonen en welzijn, patiënten-, cliëntenorganisaties en overheden. Daarbij gaan we uit van de behoeften van de mensen die zorg en ondersteuning nodig hebben. We maken onze kennis praktisch toepasbaar, doordat we gebruikers betrekken bij het ontwikkelen van onze kennisproducten. Vilans heeft geen winstoogmerk.

U kunt bij Vilans terecht voor: kennisontwikkeling en toegepast onderzoek, innovatieontwikkeling, informatie- en kennisproducten, opleiding en training en ondersteuning bij het toepassen van kennis in uw dagelijkse praktijk.

Meer informatie: kijk op www.vilans.nl

Vilans Postbus 8228, 3503 RE Utrecht / Telefoon: (030) 789 2300