

# Handleiding toegankelijkheidslabel “welkom”



**Uw dienstverlening is integraal  
toegankelijk indien het aan alle  
voorwaarden voldoet**

## **Algemene voorwaarden:**

### Personen met een beperking worden als volwaardige burgers aangesproken.

In veel gevallen hebben personen met een beperking meer moeite met de manier waarop ze soms behandeld worden dan met de ontoegankelijkheid van de dienst. Dit kan een barrière zijn om naar een dienst te gaan. Een goede ingesteldheid is een eerste stap en kost bovendien niets.

- Wees vriendelijk maar niet betuttelend, behandel personen met een beperking net als iedereen.
- Let in je communicatie op het juiste woordgebruik. Gebruik bij voorkeur: 'personen met een beperking'. Woorden als 'mindervalide' of 'invaliden' of 'rolstoelpatiënten' hebben een negatieve bijklank bij personen met een beperking.
- Spreek hen rechtstreeks aan, niet enkel hun eventuele begeleiders
- Als je niet weet wat te doen, vraag dan of je kan helpen. Schiet niet ongevraagd ter hulp.
- Vraag ook hoe je kan helpen, iedereen weet voor zichzelf hoe hij het best geholpen kan worden.
- Spreek rustig en articuleer duidelijk als je tegen een slechthorende persoon praat. Hou niets voor de mond bij het spreken en tracht het lawaai rondom te beperken.
- Geef juiste informatie aan personen die polsen naar de toegankelijkheid van de accommodatie, ook al moet je ze teleurstellen. De ontgoocheling achteraf zou immers des te groter zijn.
- Verwittig een blinde of slechtziende persoon als je weggaat.

### Indien er een plaats is waar men met vragen terecht kan, wordt deze aangegeven met pictogram infopunt.

Het is zeker voor mensen met een mentale beperking belangrijk dat deze plaats goed zichtbaar is, door te werken met een pictogram weten ze dat ze daar terecht kunnen met hun vragen.

### Assistentiehonden worden toegelaten.

Voor mensen die er gebruik van maken zijn ze van zeer groot belang: ze helpen de gebruiker om zelfstandig te functioneren. Niet enkel blinden of slechtzienden zijn in het bezit van een assistentiehond, maar ook steeds vaker mensen met een motorische beperking.

Ter info: Op 20 maart 2009: verscheen het decreet houdende de toegankelijkheid van publieke plaatsen voor personen met een assistentiehond. In dit decreet wordt verstaan onder:

1° assistentiehond : een hond die getraind werd of wordt om een persoon met een handicap of ziekte te begeleiden en die de zelfredzaamheid van die persoon verruimt;

2° publieke plaats : voor publiek gebruik bestemde openbare gebouwen of privégebouwen of delen van gebouwen, plaatsen en ruimtes en de openbare en/of bezoldigde personenvervoermiddelen.

Een persoon vergezeld van een geattesteerde assistentiehond heeft het recht op toegang tot publieke plaatsen. De uitoefening van dat recht mag niet afhankelijk worden gemaakt van het betalen van een supplementaire vergoeding.

## **Specifieke voorwaarden voor dove en slechthorende personen**

### Op aangeven van de persoon wordt informatie op papier ter beschikking gesteld.

Je hoeft hiervoor geen folders te drukken, het volstaat om de belangrijke informatie op te schrijven, zodat de dove/slechthorende persoon het kan lezen.

Kijk de persoon aan als je met hem/haar praat

Zorg voor goed oogcontact, dan kan de persoon liplezen. Sta niet in het donker en vermijd tegenlicht voor de dove of slechthorende persoon.

Articuleer zo goed mogelijk

Spreek luid, niet te vlug en articuleer goed, maar zonder overdrijven.

### **Specifieke voorwaarden voor slechtziende of blinde personen**

Een trap, opstap, helling of glazendeur wordt met een contrasterende kleur of noppen gemarkeerd

Contrasterende kleuren zorgen ervoor dat een slechtziende persoon vlugger een obstakel of hindernis ziet.

Dit kan op verschillende manieren, bijvoorbeeld door het aanbrengen van een geel/zwarte tape, maar ook door op een donkere vloer een lijn te schilderen in een licht kleur.

Op een glazen deur raden we aan om op heup- en ooghoogte een contrasterende markering aan te brengen.

Informatie is in een voldoende groot en duidelijk leesbaar lettertype opgemaakt

Een informatiebrochure in een groter lettertype of zelfs grootschrift is een grote hulp voor vele ouderen en slechtzienden.

Kies steeds voor eenvoudige en duidelijk leesbare lettertypes.

Voor slechtzienden is het niet enkel belangrijk dat de gebruikte lettertypes voldoende groot zijn. Let ook op de volgende zaken: gebruik geen schuinschrift, volgende lettertypes zijn aanbevolen Helvetica, Arial, Verdana.

Hoofdletters zijn moeilijker leesbaar omdat je geen duidelijk woordbeeld hebt.

Informatieborden moeten van op 1m leesbaar zijn. De grootte van de letters is afhankelijk van de leesafstand. Letters die van op 4m leesbaar moeten zijn, moeten 8cm hoog zijn (2cm bij een leesafstand van 1m, 4cm bij 2m, ...).

Zorg ervoor dat de letters contrasteren met de achtergrond van het bord. Ook het bord moet contrasteren ten opzichte van de omgeving. Voorbeeld zwart bord met witte letters is zeer duidelijk, gebruik liever geen combinatie groen-rood, veel personen kunnen deze kleuren niet onderscheiden

Witte en reflecterende borden zijn in het zonlicht moeilijk leesbaar.

Voorzie minimaal één prijslijsten in een voldoende groot lettertype en zorg er voor dat slechtzienden die ook van dichtbij kunnen bekijken.

De ontvangstruimte en balie zijn voldoende verlicht

Dit bevordert de communicatie met slechtzienden en zorgt ervoor dat ze de omgeving beter kunnen inschatten.

### **Specifieke voorwaarden voor personen met een motorische beperking**

De breedte van de ingang is minimaal 80 cm

Rolstoelgebruikers hebben een vrije breedte van 80 cm nodig om zelfstandig het gebouw te kunnen betreden.

De deuren hebben een lage weerstand en zijn voorzien van voldoende vrije ruimte om met een rolstoel te kunnen manoeuvreren. Indien onvoldoende vrije ruimte of deur met te hoge weerstand wordt er assistentie voorzien.

Voor en na elke deur is er een vrije, vlakke draaicirkel aanwezig van 150cm. Dit is nodig zodat een rolstoelgebruiker of persoon met een buggy zich kan opstellen om de deur vlot te bedienen.

Indien automatische sluiting met deuropomp, moet weerstand van de deuropomp laag zijn = maximaal 3kg.

Hoogteverschillen (+2cm) worden overbrugd met een hellend of bellend vlak van maximaal 6.25% hellingsgraad; indien grotere hellingsgraad, is er een bel voorzien zodat assistentie gevraagd kan worden.

Vermijd grote hoogteverschillen, want die vormen een onmogelijke hindernis voor rolstoelgebruikers. Zij kunnen immers slechts een niveauverschil tot maximaal 2 cm zelfstandig overbruggen. Hou er ook rekening mee dat je elektrische rolstoelen niet kunt tillen bij eventuele hindernissen.

Om drempels van meer dan 2 cm te overbruggen kun je het best hellende vlakken gebruiken, zoals bijvoorbeeld kleine metalen oprijplanken.

Zorg ervoor dat deze hellende vlakken niet te steil zijn, zodat rolstoelgebruikers deze helling zelfstandig kunnen nemen **of voorzie assistentie**.

Formule om te berekenen hoe lang je hellend vlak moet zijn is; hoogteverschil in cm x 100 delen door 6.25.

### **Concept bellend vlak:**

Een vaste oprijhelling aan de ingang is niet altijd mogelijk. Soms zijn er (nog) geen budgetten voor de aanpassing, of soms is het gewoon niet mogelijk een vaste oprijhelling te installeren op een gedeelte van de openbare weg of het voetpad.

Een mobiele oprijhelling is dan dé oplossing. Maar binnen moet men natuurlijk wel weten wanneer er buiten iemand op hulp wacht. Op een goed zichtbare en voor de rolstoelgebruiker goed toegankelijke plaats wordt een sticker met drukknop geplaatst. Deze drukknop is draadloos verbonden met een bel die binnen hangt. Indien een rolstoelgebruiker hulp wenst, duwt hij op de drukknop. Dit doet de bel weerklinken en is het signaal om een mobiel hellend vlak te plaatsen.

Deze oprijhelling ligt slechts tijdelijk zodat ze geen hinder veroorzaakt voor anderen.

Er kan op een discrete manier betaald worden met bankcontactkaart.

Het betaalsysteem is verplaatsbaar of geplaatst op een hoogte van max. 80 à 85 cm zodat toetsen en gleuven bereikbaar zijn vanuit een zittende positie.

TIP er bestaat een bankcontact app die betalen via smartphones mogelijk maakt.

Als er een toilet voor publiek aanwezig is, is er ook een rolstoeltoegankelijk toilet.

Een toegankelijke toiletcabine voldoet aan de volgende normen:

- De toiletcabine is minstens 190 cm op 195 cm of 165 cm op 220 cm groot en heeft een vrije beweegruimte van 150 cm op 150 cm.
- De deur is 90 cm breed en draait naar buiten open. De klink is goed grijpbaar.
- De drempel is maximum 2 cm hoog.
- Het toilet is minstens 50 cm hoog (inclusief toiletbril).
- Aan minstens één zijde van het toilet is er een vrije ruimte van 90 cm breed.
- De toiletcabine is voorzien van steunbaren, opdat men zich kan vastgrijpen wanneer men op het toilet gaat zitten.

### **Specifieke voorwaarden voor personen met een mentale beperking**

Informatie is in een duidelijke taal opgesteld

Zorg ervoor dat de informatie die je verspreidt (folder, website, kassa, menu's, ....) goed gestructureerd is en in een duidelijke taal opgesteld is. Maak eventueel gebruik van pictogrammen.

Gebruik geen moeilijke woorden als er eenvoudige alternatieven zijn.

Alle plaatsen zijn goed aangeduid er wordt gewerkt met duidelijke en herkenbare pictogrammen

Het voordeel van pictogrammen is dat ze begrijpbaar zijn voor mensen met leesproblemen of anderstaligen. Gebruik universele symbolen. Gestileerde pictogrammen, die verder van de werkelijkheid afstaan, zijn moeilijker te begrijpen. Op de website [www.sclera.be](http://www.sclera.be) vind je pictogrammen die je gratis mag downloaden.