

Toegankelijkheid van bankgebouwen

Dit wenkenblad is een leidraad om de toegankelijkheid van bankgebouwen te verhogen.

Het geeft ontwerpers, bouwheren en eigenaars een aantal tips om het gebouw bereikbaar en bruikbaar te maken voor iedereen.

Naar de bank gaan, geld afhalen, betalingen en andere bankverrichtingen uitvoeren is voor de meeste mensen heel vanzelfsprekend. Ouderen of personen met een beperking moeten vaak veel drempels overwinnen of hulp inroepen om hun geldzaken te regelen. Ook thuisbankieren en andere mogelijkheden op het vlak van financiële automatisering liggen vaak niet binnen het bereik van iedereen.

Een toegankelijke dienstverlening, die garandeert dat iedereen op een gelijkwaardige en zelfstandige manier zijn bankzaken kan regelen, staat voorop. Een persoonlijk en aangepast onthaal vormt een meerwaarde voor ouderen en personen met een beperking. Een goede toegankelijkheid verhoogt bovendien het gebruikscomfort voor iedereen.





Parkeerplaatsen

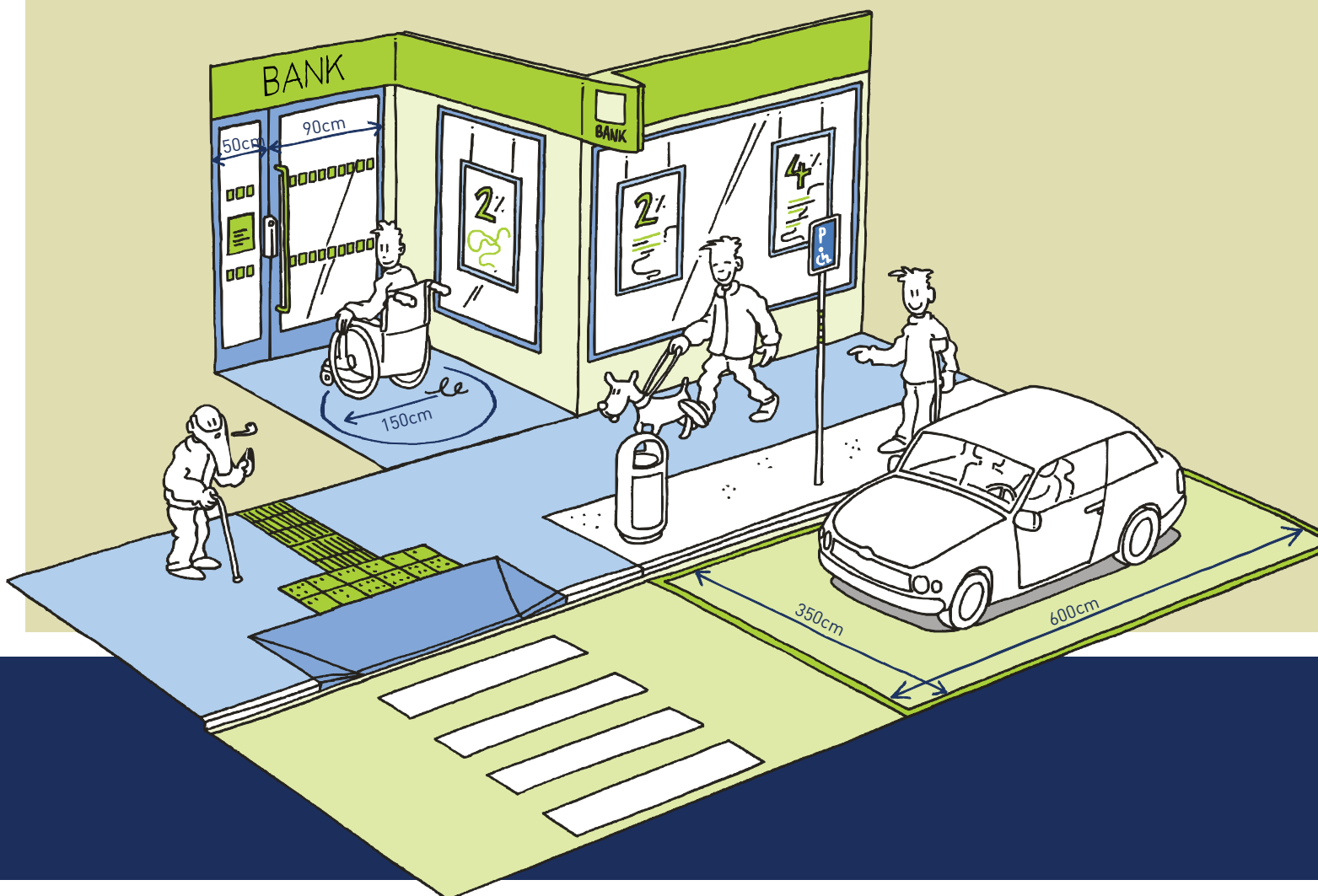
- Min. 1 parkeerplaats is aangepast en voorbehouden voor personen met een beperking.
- Deze parkeerplaatsen zijn min. 3,50 m breed en 5 m lang (6 m lang als de auto's achter elkaar geparkeerd worden) en liggen zo dicht mogelijk bij de toegang tot het gebouw (bij voorkeur niet verder dan 25 m).
- Ze worden duidelijk gesignaleerd (gemarkeerde randen en een officieel bord).
- Het parkeervak heeft een dwarshelling van max. 2% en heeft een rolstoelveste ondergrond (effen, aaneengesloten en stroef).
- Is er geen eigen parkeervoorziening, dan kan in samenspraak met de bevoegde instanties gezocht worden naar een oplossing op het openbaar domein.

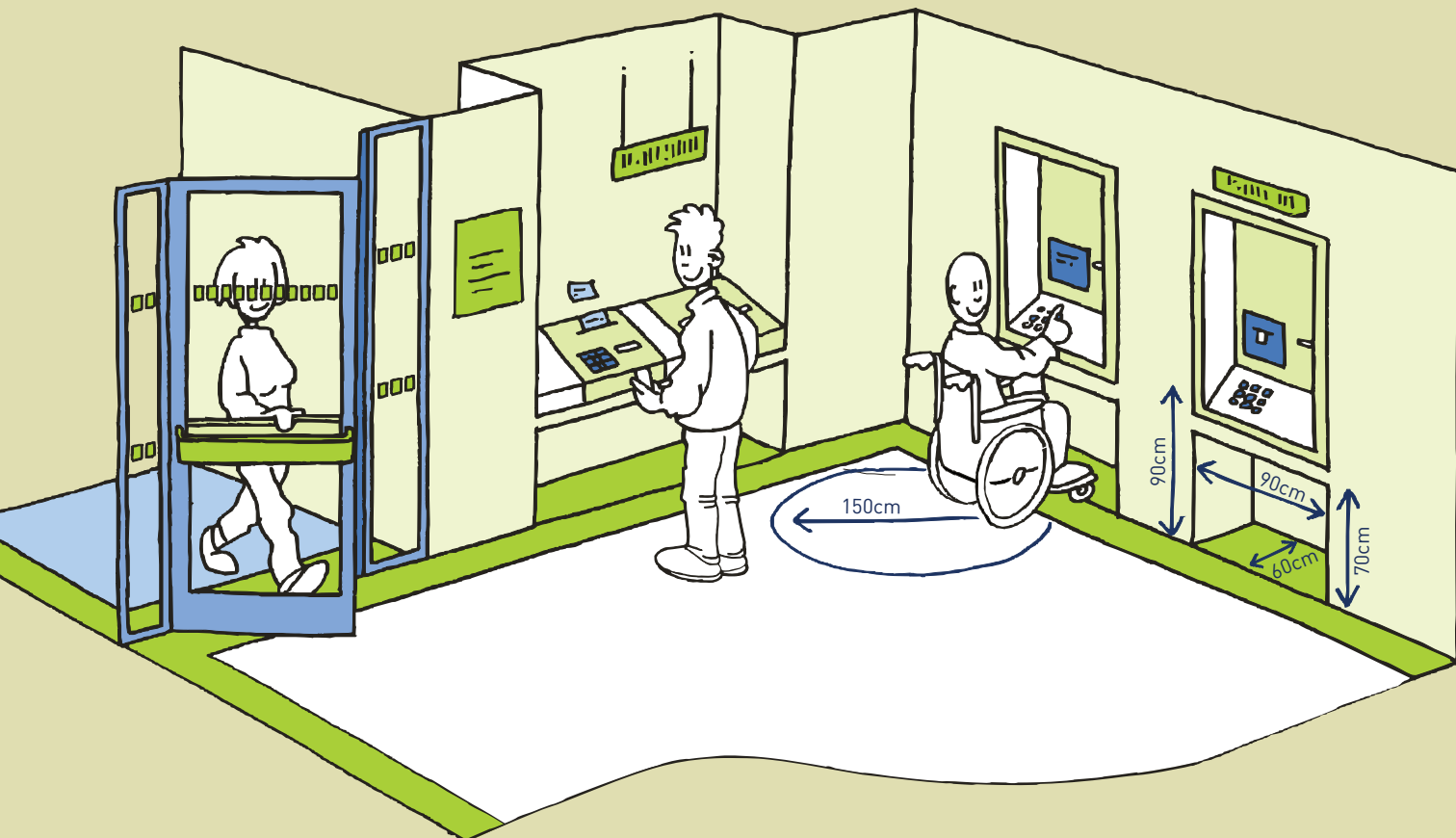
Toegangspad

- Het toegangspad is rolstoelvast en min. 1,50 m breed (ter hoogte van obstakels min. 90 cm).
- Luifels en overhangend groen hangen niet lager dan 2,30 m.
- Het toegangspad is steeds goed verlicht.
- Aansluitende paden, voetpaden en trottoirafritten zijn goed bereikbaar en voldoende verlicht.
- Er is steeds een pad voorzien dat vanaf de parkeervoorziening, de fietsenstalling en het openbaar domein leidt naar de toegang tot het bankgebouw.

el . Toegang

- De toegang tot het gebouw is goed zichtbaar (signalisatie, vormgeving, kleurgebruik, tactiele en visuele contrasten,...).
- De toegang is drempelvrij. Een niveauverschil tot max. 2 cm is toegelaten.
- De vrije doorgangsbreedte van de deur bedraagt min. 90 cm.
- Een zelfsluitend pompmechanisme bij manueel bedienbare deuren is voldoende licht afgesteld (max. 3 kg).
Bij het volledig automatiseren van de toegangsdeur genieten schuifdeuren de voorkeur.
- Er is voldoende vrije ruimte voor en achter de deur (min. 1,50 m diameter) om met een rolstoel te kunnen manoeuvreren. Aan de zijde van de deurkruk is een opstelruimte van min. 50 cm.
- Glazen deuren zijn voorzien van een contrasterende kleurmarkering op drie hoogtes: op ooghoogte, op heuphoogte en op vloerniveau.
- In een tochtsas of hal is voldoende ruimte om met een rolstoel een draaicirkel van 1,50 m te kunnen maken.
- Matten liggen best verzonken in de vloer.
- Indien de toegangsdeur met een bankkaart te openen is, bevindt de bediening ervan zich op een hoogte tussen 90 cm en 1,20 m. Een visueel en een auditief signaal bevestigen dat de deur ontgrendeld is.
- De opening van de postbus bevindt zich op een hoogte tussen 90 cm en 1,20 m.
- Breng aan de buitenzijde van de toegang een informatiebord aan met de contactgegevens, openingsuren,... van de bank.





Circuleren in het gebouw

- Op de looproute worden drempels en obstakels steeds vermeden. Gangen en doorgangen zijn min. 1,50 m breed (ter hoogte van obstakels min. 90 cm).
- Kleine niveauverschillen (tot 18 cm) worden overbrugd door een helling. Grotere niveauverschillen worden overbrugd met een combinatie van een helling of trap en een lift. Hellingen en trappen zijn voorzien van een goed omgrijpbare dubbele leuning.
- De vrije doorgangsbreedte van binnendeuren bedraagt min. 90 cm. Bij manueel bedienbare deuren is er voldoende vrije ruimte voor en achter de deur (min. 1,50 m diameter). Aan de zijde van de deurkruk is een opstelruimte van min. 50 cm.
- Glazen binnendeuren en wanden zijn voorzien van een contrasterende kleurmarkering op drie hoogtes.

Automaten

- De automaten zijn bereikbaar via een obstakelvrije route. Er is voldoende vrije circulatieruimte en goede verlichting aanwezig.
- Voor de automaten is een vrije ruimte, zodat men met een rolstoel een draaicirkel van 1,50 m kan maken.

- De automaten zijn onderrijdbaar: een vrije ruimte van 70 cm hoog, 60 cm diep en 90 cm breed.

- Knoppen, gleuven en toetsen bevinden zich op een hoogte tussen 90 cm en 1,20 m. Een vertragingfunctie zorgt ervoor dat mensen, die problemen hebben met de snelheid van de bediening, meer tijd krijgen.
- De bedieningsknoppen zijn licht te bedienen. Ze zijn uitgevoerd in duidelijk kleurcontrast ten opzichte van de achtergrond. Ze zijn voorzien van voldoende grote, contrasterende en schreefloze letters/cijfers.
- De combinatie van visuele, tactiele en auditieve informatie biedt een meerwaarde. Het indrukken van de knoppen kan bevestigd worden met een visueel en auditief signaal. De lay-out van het toetsenbord maakt een onderscheid tussen de functietoetsen en de nummertoeetsen.
- Er is een duidelijke signalisatie van de verschillende functies van elk automaat (geld afhalen, verrichtingen,...).
- Beeldschermen zijn zo vormgegeven dat reflectie of verblinding door verlichting en zonlicht vermeden wordt.
- Instructies zijn goed leesbaar (zowel vanuit staande als zittende positie) en er is een keuzemogelijkheid om een mondelinge toelichting via een geluidssysteem te krijgen.
- Standaardisering van de vorm en de gebruikswijze van de automaten (beeldscherm, toetsenbord,...) is een belangrijk aandachtspunt.



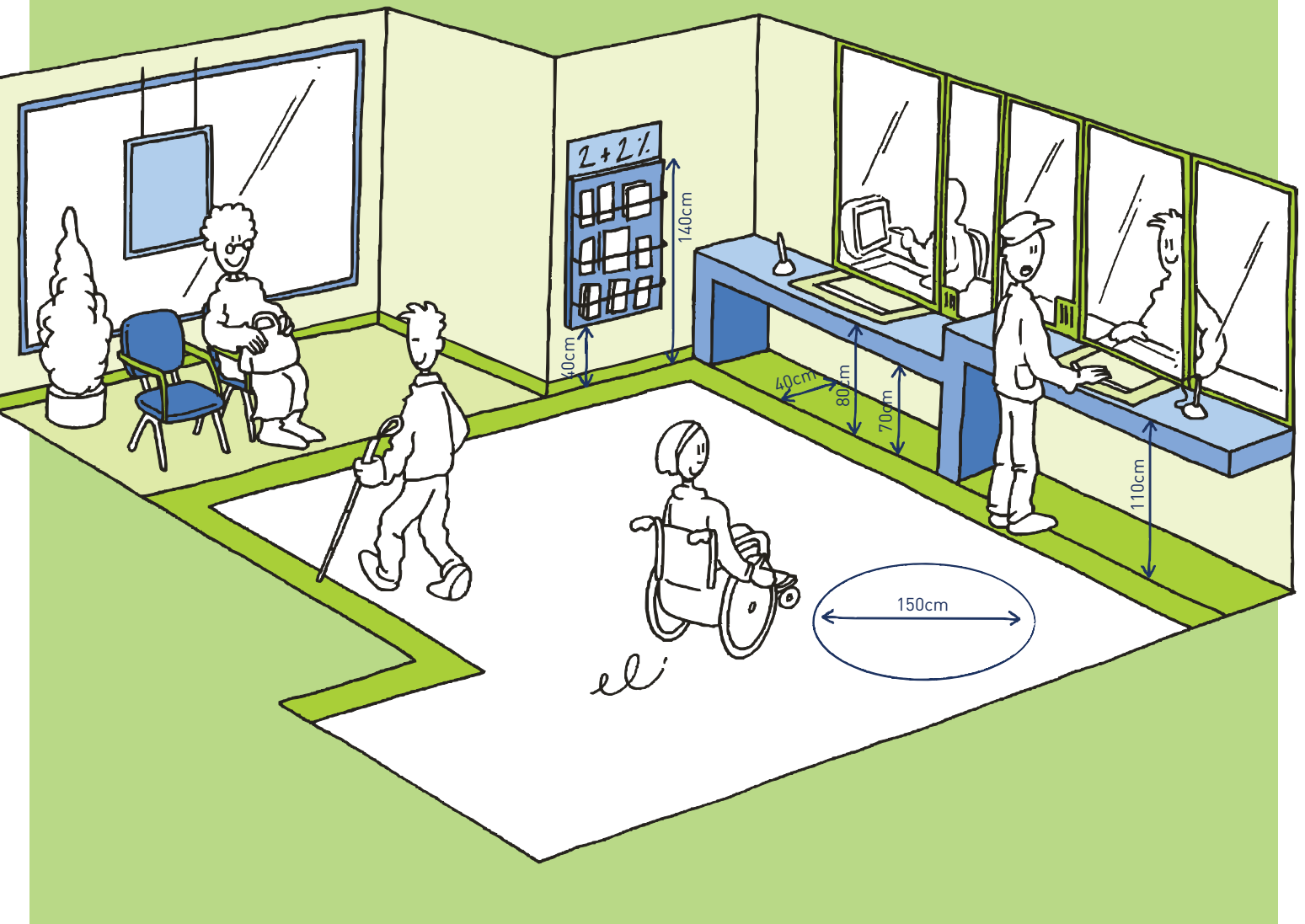
of visuele beperking wanneer ze aan de beurt zijn.

Wachtruimte

- Er is voldoende circulatieruimte ter hoogte van de wachtruimte. De zitplaatsen bevinden zich buiten de looproute.
- Er is minstens één vrije opstelruimte van min. 90 cm x 1,40 m voor een rolstoelgebruiker of kinderwagen. Ook deze ruimte bevindt zich buiten de looproute.
- Rekken met informatiebrochures zijn goed bereikbaar opgesteld. De brochures bevinden zich op een hoogte tussen 40 cm en 1,40 m. Bied eenzelfde brochure op verschillende hoogtes aan zodat ze voor iedereen gemakkelijk te nemen zijn.
- Als er gebruik wordt gemaakt van een systeem van volgnummers voor de oproep van de volgende klant, geef dit dan met zowel een visueel als een auditief signaal weer. Zo weten ook personen met een auditieve

Loket

- De route naar het loket volgt een logische weg, is obstakelvrij en aangegeven met visuele (kleurpatroon of lijn in de vloer) en tactiele geleiding.
- Minstens één loket is verlaagd en onderrijdbaar, zodat klanten ook zittend geholpen kunnen worden.
- Als het loket aan een doorgangzone grenst, is het onderrijdbare deel aan de zijkant afgeschermd.
- Bij het verlaagde loket staat best een stoel voor personen die slecht te been zijn.
- Ter hoogte van het loket is een vrije draairuimte met een diameter van 1,50 m, zodat men met een rolstoel of kinderwagen gemakkelijk kan manoeuvreren.
- Het gedeelte waar bezoekers staand geholpen worden, is 1,10 m hoog.
- Het loket is bij voorkeur open. Vermijd glas omwille van de reflectie. Bij gebruik van een gesloten glasfront is steeds geluidsversterking aanwezig.



Ontvangstruimte

- Vanuit de hal of wachtruimte is er een duidelijke looproute naar de ontvangstruimte.
- De grootte van de ontvangstruimte is afgestemd op zijn functie (beperkt aantal personen, grotere groepen,...).
- Er is minstens één vrije en vlakke ruimte waar een rolstoelgebruiker een draaicirkel van 1,50 m kan maken.
- De doorgangen tussen het meubilair zijn min. 90 cm breed. Reken daarbij de gebruiksruimte van stoelen in. Doorgangen worden smaller als er mensen aan een tafel zitten.
- De tafels zijn onderrijdbaar (min. 70 cm hoog, 60 cm diep en 90 cm breed).
- Stoelen met armleuningen zijn comfortabel voor personen die moeite hebben met opstaan en gaan zitten.
- In de buurt van de ontvangstruimte ligt een aangepast toilet.

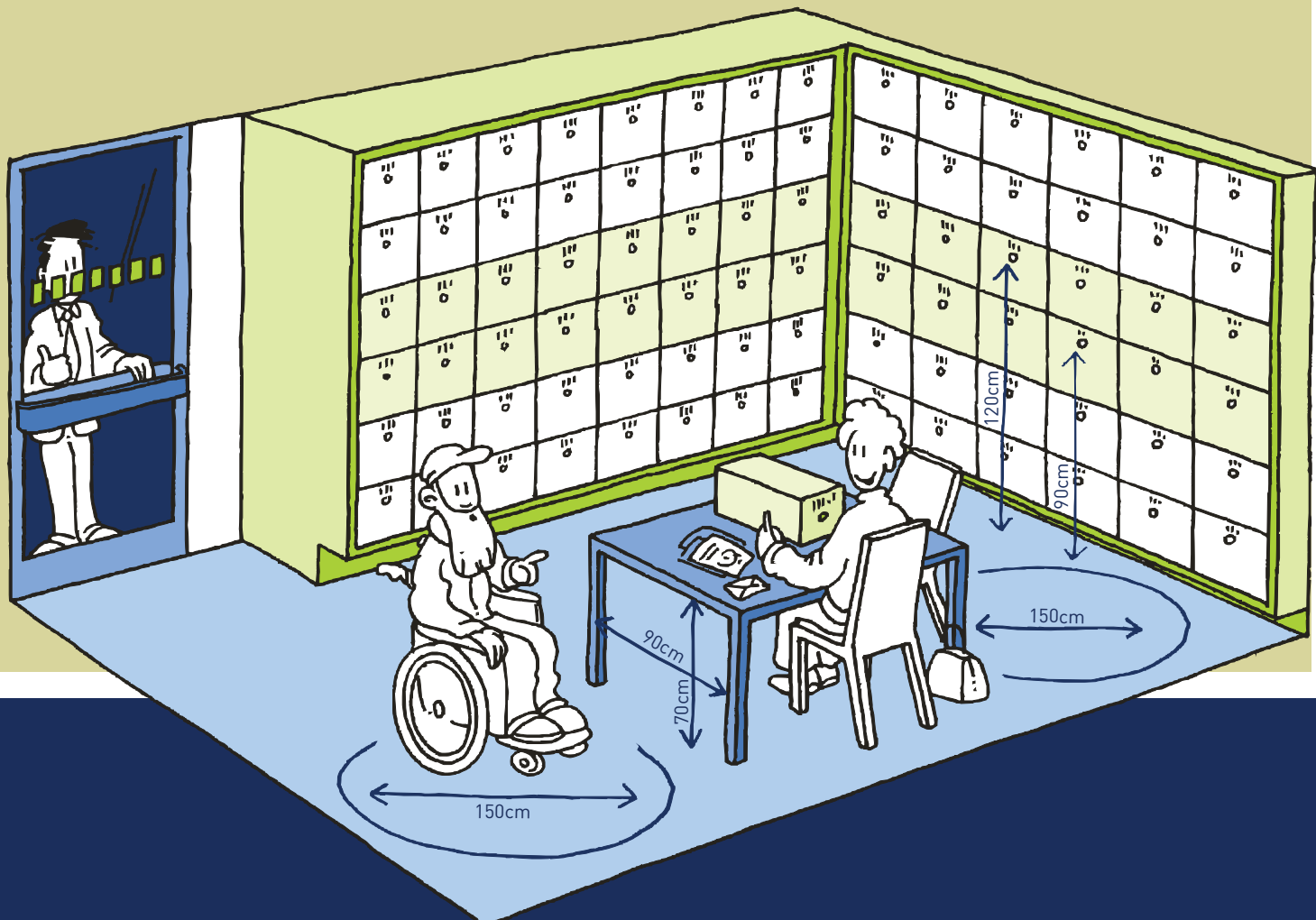
Kluisenkamer

- In de kluisenkamer is er minstens één vrije en vlakke ruimte waar een rolstoelgebruiker een draaicirkel van 1,50 m kan maken.
- Een aantal kluisen zijn bedienbaar op een hoogte tussen 90 cm en 1,20 m.
- In de kluisenkamer staat een onderrijdbare tafel en minstens één stoel.
- De kluisenwand is voorzien van een terugliggende plint, zodat de voetsteunen van een rolstoel niet hinderen bij het gebruik van de kluis (beperkte onderrijdbaarheid). Als alternatief kunnen een aantal verplaatsbare kluisenkoffers voorzien worden die het personeel in de desbetreffende kluis kan plaatsen.



Algemene aandachtspunten

- De kleuren van de wanden en het plafond contrasteren. Ook de kleuren van de balie, het meubilair en de automaten contrasteren met de omgeving.
- Er is voldoende en gelijkmatige verlichting aanwezig waarbij men rekening houdt met reflecties en hinderlijk tegenlicht. Vooral voor personen die communiceren door middel van liplezen is dit zeer belangrijk.
- Accentverlichting op belangrijke plaatsen, zoals aan de balie of aan de automaten, is voor slechtziende personen een hulp bij de oriëntatie.
- Maak gebruik van een goede bewegwijzering om klanten de weg te tonen. De bewegwijzering bestaat uit duidelijke en universele pictogrammen in contrasterende kleuren en voldoende grote, schreefloze letters (Arial, Verdana,...). Gebruik geen cursieve letters.
- Een informatiebrochure in een groter lettertype is essentieel voor vele ouderen en slechtziende personen. Voor blinde personen kunnen brochures in braille omgezet worden.
- Communicatie via fax, e-mail en sms is vaak belangrijk voor personen met een beperking. Vermeld steeds alle contactgegevens bij iedere correspondentie.
- De website is toegankelijk en draagt het AnySurfer kwaliteitslabel. Programma's voor thuisbankieren zijn eenvoudig bruikbaar.
- In minstens één ontvangst- en vergaderruimte is een ringleiding aanwezig. Hang het gebruikelijke pictogram op een zichtbare plaats.



Communicatie en dienstverlening

Voor ouderen en personen met een beperking is een persoonlijke begeleiding vaak essentieel. Daarom is het belangrijk om de publieke loketfunctie (het aanwezig zijn van een persoon die hulp kan bieden) te behouden.

Enkele tips voor een goede omgang zijn:

- Spreek een rolstoelgebruiker, blinde of dove persoon,... rechtstreeks aan en niet (alleen) een eventuele begeleider.
- Vraag of en hoe je kan helpen vooraleer je iets (ongevraagd) onderneemt.
- Spreek rustig en articuleer duidelijk als je met een persoon met een auditieve beperking communiceert. Houd niets voor de mond tijdens het spreken.
- Wees bereid om belangrijke informatie aan te geven of om alles op te schrijven als men daarom vraagt.
- Houd rekening met de volgende aandachtspunten:
 - Gebruik eenvoudige, directe taal, vermijd dialect.
 - Gebruik korte zinnen en vermijd abstracte begrippen.
 - Vermijd vaktaal, afkortingen en initialen.
- Met het oog op de privacy is het aan te bevelen om cliënten met een auditieve beperking de mogelijkheid te bieden om in een aparte ruimte te onderhandelen.
- Omgevingslawaai of luide achtergrondmuziek maakt ieder gesprek voor een slechthorende persoon onmogelijk.
- Blindengeleide- en assistentiehonden hebben toegang tot het bankgebouw.

Regelgeving

Bankgebouwen worden beschouwd als publiek toegankelijke gebouwen. Ga je (ver)bouwen, dan dien je in Vlaanderen rekening te houden met de 'Gewestelijke Stedenbouwkundige Verordening van 5 juni 2009 inzake toegankelijkheid'.

Surf naar www.toegankelijkgebouw.be voor meer informatie over deze regelgeving. Je vindt er ook het 'Handboek toegankelijkheid publieke gebouwen', werktools en heel wat tips voor het realiseren van toegankelijke gebouwen.

Databank Toegankelijk Vlaanderen

Wil je een toegankelijk bankgebouw vinden of wil je de toegankelijkheid van je bankgebouw beter kenbaar maken voor bezoekers, surf dan naar www.toegankelijkvlaanderen.be.

Praktische informatie

Dit wenkenblad is een publicatie van Inter, met de steun van het Vlaamse Gelijkekansenbeleid.

Dit wenkenblad vermeldt een aantal basisrichtlijnen. Voor meer specifieke richtlijnen en advies op maat van uw project kunt u terecht bij Inter:

Hoofdzetel Inter

Belgiëplein 1
3510 Hasselt
Tel. 011 26 50 30
info@inter.vlaanderen
www.inter.vlaanderen

Vestigingen Inter

Kantoor Brugge

Baron Ruzettelaan 7/0
8310 Brugge
Tel. 050 60 20 75

Kantoor Sint-Niklaas

Parklaan 115b
9100 Sint-Niklaas
Tel. 03 766 49 68

Kantoor Roeselare - Events

Sint-Jorisstraat 1
8800 Roeselare
Tel. 051 24 22 06

U kunt dit wenkenblad ook aanvragen bij:

Vlaamse Overheid

Agentschap Binnenlands Bestuur

Afdeling Gelijke Kansen, Integratie en Inburgering

Havenlaan 88 bus 70

1000 Brussel

Tel. 02 553 58 46

gelijkekansen@vlaanderen.be



In dezelfde reeks zijn ook de volgende wenkenbladen verschenen:

Toegankelijkheid van...

appartementgebouwen, bibliotheken, cultuur- en gemeenschapscentra, gebeds- en bezinningshuizen, groengebieden, hogescholen en universiteiten, hotels, kantoren van vrije beroepen, medische praktijken, publiek domein, restaurants en cafés, scholen, signalisatie en informatie in en rond het gebouw, sociale diensten, speeltuinen, sporthallen en zwembaden, stembureaus, studiedagen, voetbalstadions, voetpaden, winkels.