



INTER
tussen mens en omgeving

Jaarverslag 2017



Private Stichting Toegankelijk Vlaanderen
Maatschappelijke zetel: Belgiëplein 1 - 3510 Hasselt
T +32 11 26 50 30 - www.inter.vlaanderen - info@inter.vlaanderen
BTW BE 0550 914 072 - IBAN BE64 7360 0347 1452



Inhoud

Voorwoord.....	3
Missie en opdracht.....	4
Inter in cijfers.....	5
Strategische doelstellingen.....	6
1 ACTIVEREN.....	6
Gelijke Kansen.....	6
Deadline24.....	7
Toegankelijke verkiezingen.....	11
Evaluatie Gewestelijke Stedenbouwkundige Toegankelijkheidsverordening.....	11
2 VERSTERKEN	12
Samenwerkingsverbanden	12
Lokaal beleid.....	17
Charter 'Naar een toegankelijke stad of gemeente'	19
Dienstverlening	21
Projectwerking	33
3 PARTICIPEREN	41
Adviescomité	41
Eventwerking.....	42
Vrijwilligerswerking.....	44
4 SLAGKRACHTIGE PUBLIEKE ONDERNEMING	45
Medewerkers	45
Samenwerkdagen.....	46
Websites	46
Besluit en vooruitblik.....	47
2017.....	47
2018	47



Voorwoord

Stap voor stap op weg naar een Toegankelijk Vlaanderen

Welkom in onze wereld waar we met iedereen en voor iedereen werk maken van een betere toegankelijkheid in Vlaanderen en daarbuiten.

2017 was voor Inter een scharniermoment. Na de opstartfase als nieuwe fusieorganisatie in 2016 stoomden we door. Verkennend, gedurfd, doelgericht en te midden van al de initiatieven en beleidsontwikkelingen stelden we onszelf in vraag en zetten we in op een vernieuwde identiteit. Een fusie zet onwaarschijnlijk veel in beweging en geeft mooie kansen om te vernieuwen en te experimenteren. Dat ondervinden we iedere dag. Die dagelijkse drijfkracht zetten we ook in door nieuwe toonaangevende initiatieven te nemen en door interne processen te evalueren en bij te sturen. In de praktijk is dit een continu proces waar kwaliteit en resultaten voorop staan.

De hoeksteen van het Vlaams Agentschap? Dat blijft onze uitgebreide basisdienstverlening. Die bieden we aan in de vorm van info en duiding, toegankelijkheidsadvies en screenings, vorming en beleidsondersteuning. Architecten, organisatoren, burgers, particulieren, bouwers, overheden, ontwerpers en inrichters vertrouwen op ons voor deskundig advies en begeleiding – van idee tot realisatie. Dit doen we voor de (her)aanleg van straten, parken, dorpskernen en pleinen, voor het toegankelijk maken van festivals en concerten, en voor het toegankelijk maken van publieke en private infrastructuur.

Beperken de veertig Inter-medewerkers zich tot ad-hocadvies en -oplossingen? Neen: daarvoor zorgt de jaartoelage van het Agentschap Binnenlands Bestuur (afdeling Gelijke Kansen, Integratie en Inburgering). Hiermee creëren wij meerwaarde met duurzame oplossingen. Hoe? Door resoluut te kiezen voor een doordachte, integrale en congruente aanpak in Vlaanderen. Dit doen we in volle onafhankelijkheid en steeds op maat van de verschillende klanten en subsidiërende overheden.

Om dit te realiseren werkt Inter nauw samen met haar klanten, burgers en andere spelers die de lat van toegankelijkheid en Universal Design ook hoog leggen. Zo geven we Vlaanderen een architectuur zonder drempels waar iedereen van tel is. En met gebruikscomfort voor iedereen.

Ik nodig je uit om in dit jaarverslag onze concrete verwezenlijkingen tijdens het afgelopen jaar te ontdekken.

Veel leesplezier!

Wendy Metten
Algemeen directeur Inter



Missie en opdracht

*Inter wil de interactie tussen mens en omgeving verbeteren.
Mensen hebben een beperking als de omgeving niet is aangepast aan hun
mogelijkheden. Inter biedt daarom ondersteuning om de omgeving
bereikbaar, betreedbaar, bruikbaar en begrijpelijk te maken voor iedereen.
Inter is de verbinding tussen het beleid, gebruikers en professionelen.*

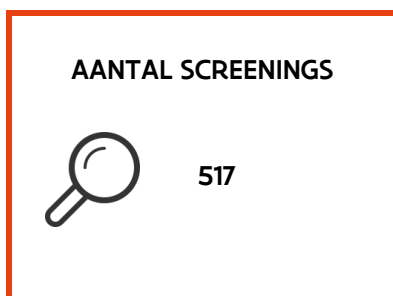
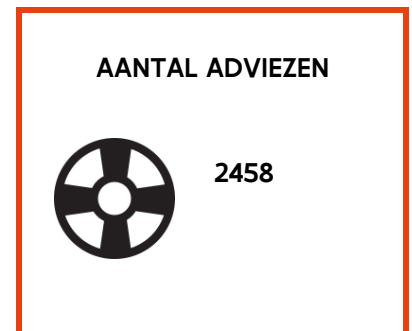
Artikel 4 van het Machtigingsdecreet van Inter geeft de missie weer:

- Inter streeft naar een integraal toegankelijke en inclusieve samenleving, zodat iedereen, op een gelijkwaardige wijze, volwaardig kan deelnemen aan alle facetten van het leven.
- Inter integreert en promoot daarbij de principes van Universal Design. Die scheppen de basisvoorwaarden, waardoor mensen, in al hun diversiteit en in een veelheid aan situaties, op een zelfstandige, gelijkwaardige, veilige en gebruiksvriendelijke wijze kunnen gebruikmaken van de omgeving.
- Inter vormt de katalysator tussen gebruikers, professionelen en beleid.

Om onze missie te realiseren, ontplooiën we ons tot een toonaangevend, invloedrijk expertisecentrum in toegankelijkheid en Universal Design.



Inter in cijfers





Strategische doelstellingen

1 | ACTIVEREN

Inter activeert eenieder die een rol kan hebben in het realiseren van toegankelijkheid en Universal Design.

GELIJKE KANSEN

Inter werd als beleidsuitvoerende actor ondergebracht bij het Agentschap Binnenlands Bestuur (afdeling Gelijke Kansen, Integratie en Inburgering). Toegankelijkheid is al langer een speerpunt van het Vlaamse Gelijkekansenbeleid. Met de oprichting van Inter kreeg die beleidsambitie ook de nodige onderbouw.

De middelen die Inter verwerft uit de subsidie van de **afdeling Gelijke Kansen, Integratie en Inburgering** van het **Agentschap Binnenlands Bestuur (ABB)** vormen de basis voor onze werking. Naast deze structurele middelen zijn we voor twee derde van onze financiering aangewezen op andere publieke en private opdrachtgevers of subsidieverstrekkingen. De ondersteuning van ABB maakt het bovendien mogelijk dat we op verkenning gaan om ook andere beleidsdomeinen te ondersteunen en adviseren. Hierover lees je meer bij de tweede strategische doelstelling 'Versterken'.

We staan samen met de afdeling Gelijke Kansen, Integratie en Inburgering in voor de uitwerking van het verticale en horizontale toegankelijkheidsbeleid. Ook in 2017 hadden we regelmatig overleg om samen het beleid te realiseren.

In 2017 ...

... beantwoordden we mee zeven **parlementaire vragen**.

... zijn we op volgende **beleidsdomeinen** tot een samenwerking gekomen: Brussels Hoofdstedelijk Beleid, het Agentschap Facilitair Bedrijf, Toerisme Vlaanderen, de VDAB, het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap, de Vlaamse Landmaatschappij en De Lijn.

... organiseerden we samen met Gelijke Kansen de ontwerpwedstrijd **Deadline24** (7 en 8 februari) met als hoofdprijs voor de studenten een citytrip naar Kopenhagen waarvoor we het inhoudelijke programma uitwerkten en de begeleiding ter plaatse verzorgden.

... bereidden we de **campagne** van de week van **toegankelijkheid** voor die plaatsvindt in maart 2018.

... werkten we aan de voorbereidingen van het project **toegankelijke verkiezingen**.

DEADLINE24

Onder het motto 'slim ontwerpen voor iedereen' organiseerden Inter en het Vlaams gelijkemansbeleid op 7 en 8 februari 2017 de ontwerpwedstrijd Deadline24, een **ontwerpwedstrijd voor studenten architectuur en productdesign** rond het thema Universal Design.



Campagnebeeld ontwikkeld door reclamebureau Absoluut om studenten te sensibiliseren over Universal Design.

Reclamebureau Absoluut ging in elf Vlaamse hogescholen en universiteiten langs met een koffietruck: bij een kop koffie kregen de studenten informatie over de ontwerpwedstrijd en het thema Universal Design, en werden ze aangespoord om deel te nemen. **Negentien studententeams** namen het 24 uur lang tegen elkaar op in een wedstrijd om uiteindelijk te komen tot het ontwerp dat het meest beantwoordt aan de principes van Universal Design. Ze streden om een felbegeerde prijs: een inspirerende **vierdaagse reis naar Kopenhagen**, volledig in het teken van Universal Design.



Team Eye to Eye van KULeuven



Team Nazca van UGent

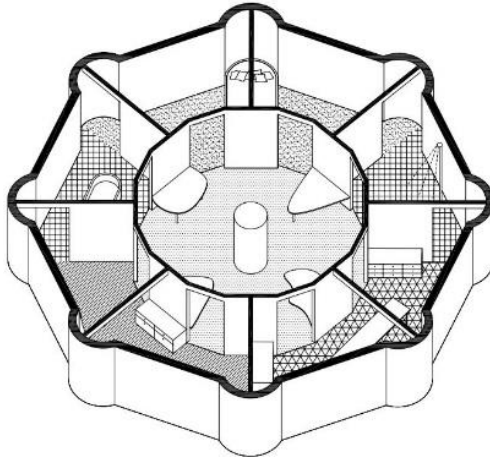


Team Flat Land Syndrome

Na een grondige beraadslaging kondigde juryvoorzitter en Vlaams Bouwmeester Leo Van Broeck de twee winnaars aan: team *Nazca* van UGent en team *Eye to Eye* van de KU Leuven. Team *Flat Land Syndrome*, dat bemand werd door uitwisselingsstudenten uit India, kreeg de publieksprijs. Zij wonnen een toegangsticket voor Rock Werchter en kregen daar een rondleiding en uitleg over de faciliteiten en dienstverlening van Inter op evenementen.



GESCHIKTE AFMETINGEN
EN GEBRUIKSRUIMTE



Een fragment uit de presentatie van winnend team Nazca.

Een citaat van de winnaars:
“We deden vooral mee voor de ervaring, maar het geluksgevoel toen we onze namen hoorden was heel erg groot. We beseffen nog niet helemaal dat we binnenkort op reis mogen, maar vinden het superleuk. Door het gebrek aan slaap hadden we regelmatig een creativiteitsdip of stak de vermoeidheid de kop op, maar het gesprek met de ervaringsdeskundige gaf ons een opsteker. Zo zagen we dat onze oplossing voor een onrealistische situatie wel kwaliteiten kon brengen voor een echt bestaande beperking.” – team Eye to Eye

DEADLINE24 – STUDIEREIS KOPENHAGEN

Na een grondige voorbereiding van de reis trokken we samen met de twee winnende teams naar Kopenhagen van 28 tot 31 oktober 2017. De architectuurstudenten werden begeleid door een delegatie van Inter, een vertegenwoordiger van het Agentschap Binnenlands Bestuur en een vertegenwoordiger van het Kabinet Gelijke Kansen. Het werd een inspirerende studiereis waarin we verder keken dan het thema van toegankelijkheid, maar waarin we ook leerden hoe Kopenhagen op een innovatieve manier de beschikbare ruimte gebruikt.



De volledige delegatie, v.l.n.r.: Wendy Metten (algemeen directeur Inter), Marcel Wijnker (toegankelijkheidsadviseur gebouw & omgeving Inter), Marieke Vanlooche (architect-adviseur toegankelijkheid en Universal Design Inter), Thomas Desmet (medewerker projecten en events Inter), Michiel Vanackere (adviseur Gelijke Kansen Kabinet minister Homans), Ingvar Van Haelst (beleidsmedewerker toegankelijkheid & UD Agentschap Binnenlands Bestuur), Robrecht Verstraete, Renaud Baeckelandt en Elie Agniel (studenten Ingenieurswetenschappen en Architectuur UGent), Sigrid Vangeneugden, Vincent Van Praet en Britt Van Rompaey (studenten Ingenieurswetenschappen en Architectuur KULeuven).



Ter plaatse werd de groep rondgeleid door **Karin Bendixen**, Universal Design consultant bij [Bexcom](#). Met haar ervaring als toegankelijkheidsexpert in Denemarken en als lid van het Europees netwerk voor Universal Design (EIDD) was ze de ideale gastvrouw. Ze gidste de groep langs inspirerende plekken in de stad en bracht hen in contact met plaatselijke ontwerpers en onderzoekers.

Niet toevallig ging de reis naar Kopenhagen. De stad staat bekend om haar succesvolle inzet voor een comfortabele omgeving voor alle inwoners en bezoekers. De **architectuur**, het Deense **design** en de gezelligheid zijn grote aantrekkingspolen, maar ook op vlak van **mobiliteit** is de stad een lichtend voorbeeld. Het is dé fiets hoofdstad van de wereld, met één van de grootste autoluwe zones in stedelijk gebied. Bovendien draagt de stad Universal Design hoog in het vaandel. De Kopenhaagse metro is misschien het meest bekende voorbeeld. Ook vind je er het **Handicaporganisationernes Hus** ofwel het Huis van de Organisaties voor Personen met een Beperking, naar verluidt het meest toegankelijke kantoorgebouw in de wereld.

Blikvangers van de reis

Het vierdaagse programma was goed gevuld. Er was een fietstocht onder begeleiding van het Deens architectuurinstituut. Daarnaast bezocht het gezelschap de zoo, de stadsdiensten, het openbaarvervoerbedrijf, een chic advocatenkantoor en het *Handicaporganisationernes Hus*.

1. Het olifantenverblijf in de Kopenhaagse zoo – UD en architectuur

The Elephant House, het olifantenverblijf in de zoo van Kopenhagen, is van de hand van Foster + Partners (UK). In het gebouw en de omgeving paste de architectuurstudio verschillende oplossingen toe die voor iedereen mooi en gemakkelijk zijn. Het ontwerpteam werkte daarvoor nauw samen met verschillende belanghebbenden, zoals het management, de dierenverzorgers en de publiekswerking. Zo verenigden ze zowel de noden die er zijn voor het huisvesten en verzorgen van de olifanten als die van de bezoekers in een aantrekkelijk ontwerp.



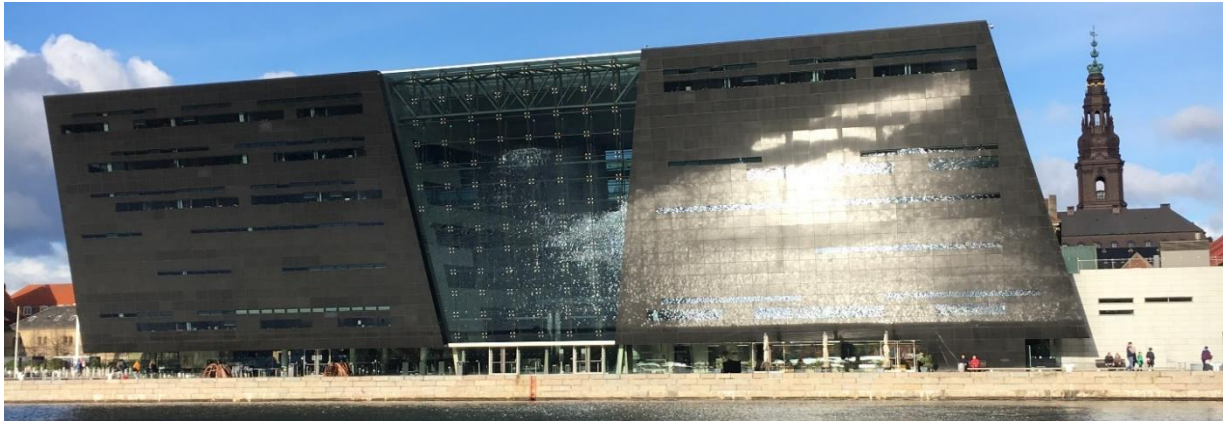
Het olifantenverblijf heeft een glazen koepeldak dat zorgt voor veel daglicht voor de dieren en de bezoekers.



Het buitenverblijf van de olifanten is door een smalle strook water gescheiden van het park Frederiksberg.

2. UD en stadsvernieuwing in een voormalig havengebied

Onder begeleiding van een gids van het Deens Architectuurcentrum (DAC) verkenden we op de fiets het voormalig havengebied van Kopenhagen. De industriële bedrijvigheid aan de rand van de stad verdween hier in de jaren tachtig en negentig. Er bleef een onaantrekkelijke grijze zone achter. Onder impuls van de stad en de Deense overheid ging de stad hier in volle uitbreiding met respect voor het industrieel erfgoed en een prominente rol voor duurzame mobiliteit.



De Nationale Bibliotheek in het oude havengebied.

3. Handicaporganisationernes Hus

Dit is het hoofdkwartier van 22 organisaties die een werking hebben met, voor en door personen met een beperking. Bij de bouw werd de lat hoog gelegd. Het ontwerpteam kreeg de opdracht om het meest toegankelijke kantoorgebouw ter wereld neer te zetten. Het bouwproces maakte het mogelijk om methodieken in Universal Design te ontwikkelen, te testen en bij te sturen zodat die op hun beurt weer elders ingezet kunnen worden. Toch hebben specifieke gebruikseisen voor personen met een handicap geleid tot een aantal doelgroepgerichte aanpassingen die je niet meer onder de noemer Universal Design kan plaatsen. De bouwkost blijkt na realisatie niet hoger te zijn dan die van een klassiek kantoorgebouw, door het continu afwegen van keuzes en sluiten van compromissen, bijvoorbeeld op vlak van esthetiek en uitstraling. Daarnaast blijkt de toegankelijkheid ook positieve financiële gevolgen te hebben, zoals een verrassend lage onderhoudskost. Doordat er zo weinig obstakels zijn in de gangen kunnen die machinaal gepoetst worden. Dat levert een grote winst op in vergelijking met een standaard kantoorgebouw.



Het centraal gelegen atrium geeft daglicht en is de verbinding van de verschillende vleugels en verdiepingen. Elke vleugel heeft o.a. een ander kleurthema voor de herkenbaarheid.

TOEGANKELIJKE VERKIEZINGEN

"Autonoom je stem kunnen uitbrengen is belangrijk voor je eergevoel. Dit is daarom een mooie stap die we zetten."



Het is van groot belang dat zoveel mogelijk **kiezers met een handicap** hun stem kunnen uitbrengen bij de **lokale verkiezingen in 2018**. Daarvoor hebben we in 2017 plannen gemaakt om het Wenkenblad **'Toegankelijkheid van stemlokalen'** te vernieuwen. Het geeft steden en gemeenten tips en richtlijnen over toegankelijke stemlokalen en stemhokjes.

We hebben ook aandacht besteed aan de toegankelijkheid van **stemcomputers voor blinden en slechtzienden**.

In opdracht van Vlaams minister van Gelijke Kansen Liesbeth Homans (foto)

ondersteunde Inter een proefproject om zelfstandig stemmen voor mensen met een visuele handicap mogelijk te maken in meerdere gemeenten waar er elektronisch gestemd wordt.

We werkten nauw samen met de bevoegde diensten en uitvoerende ambtenaren en ontwikkelden mee een **audiomodule met bijhorende spraaksoftware**. Inter zorgde voor een maximale afstemming van het project op de noden van de doelgroep en bracht hiervoor een focusgroep van gebruikers en verantwoordelijken samen. Deze focusgroep kwam tweemaal samen in 2017 (oktober en december).

EVALUATIE GEWESTELIJKE STEDENBOUWKUNDIGE TOEGANKELIJKHEIDSVORDERING

Sinds 1 maart 2010 geldt de gewestelijke stedenbouwkundige verordening inzake toegankelijkheid. De toegankelijkheidsverordening geldt bij nieuwbouw, verbouwingen of uitbreidingen van gebouwen die publiek toegankelijk zijn, zoals winkels, banken of overheidsgebouwen. De opdrachtgever moet ervoor zorgen dat **iedereen het gebouw kan betreden**: ook rolstoelgebruikers, mensen met een kinderwagen, slechtzienden, grotere personen, mensen met een tijdelijke beperking ...

Na acht jaar is de tijd aangebroken om de **toegankelijkheidsverordening te evalueren**. In opdracht van Vlaams minister van Gelijke Kansen Liesbeth Homans en Vlaams minister van Omgeving Joke Schauvliege nemen we de evaluatie op ons en zoeken we naar een antwoord op volgende vragen:

- Zijn er gebouwen die ten onrechte niet moeten voldoen aan de toegankelijkheidsverordening?
- Is de toegankelijkheidsverordening te soepel? Is ze te streng?
- Is ze duidelijk genoeg? Is ze bekend genoeg?

Hiervoor doen we een onderzoek van vergunningsaanvragen en bevragen we gemeentelijke omgevingsambtenaren, architecten en gebruikers, zowel via een **onlinebevraging** als via **focusgesprekken**. Daarnaast voeren we ook een aantal steekproeven op het terrein uit.

Voor deze evaluatie laten we ons omkaderen door een begeleidingsgroep (Vlaamse administraties), een klankbordgroep (vertegenwoordiging middenveld) en experten om de scope, relevantie en resultaten kritisch te bekijken.

In 2017 werkten we aan de onlinebevragingen en bereidden we het onderzoek van de vergunningsaanvragen voor. Dit is een extra opdracht die niet tot de jaarovereenkomst met Gelijke Kansen behoort.



2 | VERSTERKEN

Inter adviseert en ondersteunt beleidsmakers, professionelen, evenementorganisatoren en gebruikers om toegankelijkheid en Universal Design toe te passen.

SAMENWERKINGSVERBANDEN

VLAAMSE OVERHEID

In het kader van het transversale gelijkheidsbeleid en in uitvoering van de open coördinatiemethode werkte Inter aan verschillende samenwerkingsvoorstellen met Vlaamse beleidsdomeinen.



We adviseerden en begeleidden Vlaamse beleidsdomeinen bij de uitwerking en uitvoering van hun actieplannen rond toegankelijkheid.

BRUSSELSE EVENEMENTEN

In overleg met de Vlaamse Overheid ondersteunde Inter Brusselse evenementen die subsidies ontvangen van Vlaanderen. Dit gebeurde volgens een traject dat met de betrokken ambtenaren was afgesproken. De voorwaarden van het **Inter.events-label** dienden daarbij als streefdoel.

Volgens afspraak hadden we met verschillende van deze evenementen een adviesgesprek en verleenden we hen de bijhorende ondersteuning. Bovendien controleerde Inter vooraf de communicatie over toegankelijkheid van alle geselecteerde Brusselse events en werden de toegankelijkheidsinspanningen tijdens deze events nagekeken en in een verslag opgenomen. Zo hebben we in 2017 de toegankelijkheid van **zes Brusselse evenementen** verbeterd.

TOERISME VLAANDEREN

Via een samenwerkingsovereenkomst engageren Inter en Toerisme Vlaanderen zich tot een duurzame samenwerking. Samen werken we aan een toegankelijkheidsbeleid in de **toeristische infrastructuur en bij evenementen** in Vlaanderen.



Inter biedt ondersteuningstrajecten aan die beantwoorden aan de behoeften van Toerisme Vlaanderen en werkt zo projectmatig samen met het beleidsdomein. Zo hebben we in 2017 het Europese project **AccentGastronomy** afgerond en een samenwerking opgezet rond toegankelijkheid in kunststeden zoals **Mechelen**.

De ingezette diensten binnen de samenwerkingsovereenkomst zijn veelzijdig: toegankelijkheids-screenings en -advies, labeltrajecten, onderzoek, toegankelijkheidsondersteuning tijdens evenementen en vorming van dienstverleners in de toeristische sector. Aan het begin van elk jaar maken we in onderling overleg een **jaarprogramma** op.



In 2017 ...

... screenen we **156 gebouwen** in opdracht van Toerisme Vlaanderen.

... werd het **label Toegankelijke Meetinginfrastructuur (MICE)** ontwikkeld samen met een **draaiboek toegankelijke meetinginfrastructuur**. Het label staat eigenaars en uitbaters van meetinginfrastructuur toe om hun locatie of gebouw te laten certificeren. Het draaiboek helpt meeting- en congresorganisatoren en hun klanten bij de organisatie van een toegankelijk congres. Er zijn zowel infrastructurele als organisatorische zaken in opgenomen die bijdragen tot integrale toegankelijkheid.

... selecteerde ZeroProject de methodiek waarmee de **gids 'Brugge – toegankelijk voor iedereen'** tot stand kwam als 'Innovative Practice 2018 on Accessibility'. Deze gids kwam er in een nauwe samenwerking tussen Toerisme Vlaanderen, Inter, Stad Brugge en Provincie West-Vlaanderen.

ZeroProject is een organisatie die wereldwijd focust op de rechten van personen met een handicap. Meer info: www.zeroproject.org/practice/pra181058bel-factsheet.

Op zijn Facebookpagina publiceerde ZeroProject een clip over de winnende methodiek: www.facebook.com/zeroproject.org/videos/1792513870788265.

SPORT VLAANDEREN

In de samenwerking met Sport Vlaanderen werken we aan een toegankelijkheidsbeleid voor **Vlaamse sportinfrastructuur**. We ondersteunen Sport Vlaanderen bij het uitwerken en toepassen van een toegankelijkheidsbeleid, maar ook bij hun concrete projecten.



Hoewel er in 2017 geen samenwerkingsovereenkomst was, deden we verschillende bijdragen om de lopende dienstverlening verder te zetten en nieuwe perspectieven te belichten. We werkten onder andere aan een voorstel voor een langdurige samenwerking tussen Inter en Sport Vlaanderen met als focus de realisatie van een **label voor sportinfrastructuur** en een **vormingsaanbod**.

In 2017 ...

... waren we lid van de beoordelingscommissie voor de toekenning van **subsidies voor bovenlokale sportinfrastructuur** en werkten we mee aan de opmaak van de vragen over toegankelijkheid voor de subsidieaanvraag.

... deden we een update van de bijdrage rond toegankelijkheid die we schreven voor het **praktijkboek 'Beheer en exploitatie van zwembaden'** van ISB vzw (Vlaams Instituut voor Sportbeheer en Recreatiebeleid).

... namen we deel aan de **Trefdag Zwembaden** op 5 oktober met een workshop en praktijktafel.

... zetten we verder in op het breed promoten van het concept **Universal Design als integrale aanpak** om toegankelijkheid te realiseren in elke vorm van sportinfrastructuur.

... werkten we verder aan lopende **begeleidingstrajecten** inzake toegankelijkheid voor sportinfrastructuur.



AGENTSCHAP FACILITAIR BEDRIJF

Inter ontwikkelde in opdracht van het agentschap Het Facilitair Bedrijf (HFB) een **kwaliteitslabel toegankelijkheid voor kantoorgebouwen**. HFB wil tot een performant gebouwenpatrimonium komen waarbij kwaliteit en toegankelijkheid hand in hand gaan. De ontwikkeling van een toegankelijkheidslabel onderschrijft dit doel.

De samenwerking met HFB hebben we verdergezet met een samenwerkingsovereenkomst waarin we het label evalueren en bijsturen waar nodig.

Meer info en cijfermateriaal vind je onder Dienstverlening – Kwaliteitslabel toegankelijke gebouwen op pagina 29.

VDAB

Naar aanleiding van het hierboven vermelde kwaliteitslabel toegankelijkheid voor kantoorgebouwen sloot de VDAB een samenwerkingsovereenkomst af met Inter.



Bij nieuwbouw, verbouwings- of uitbreidingsprojecten consulteert VDAB Inter voor een **integraal begeleidings- en adviestraject**. Bij het bestaande gebouwenpatrimonium brengen we de toegankelijkheid in kaart aan de hand van een **labelafoetsing**.

Meer info en cijfermateriaal vind je onder Dienstverlening – Kwaliteitslabel toegankelijke gebouwen op pagina 29.

VAPH (VLAAMS AGENTSCHAP VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP)

VAPH

VLAAMS AGENTSCHAP VOOR
PERSONEN MET EEN HANDICAP

Inter onderzoekt in opdracht van het VAPH hoe **hulpmiddelen** het **zo lang mogelijk thuis wonen** kunnen faciliteren. Dit onderzoek kadert in het hulpmiddelenbeleid van het VAPH en focust op de doelgroep minderjarige en meerderjarige (<65 jaar) personen met **gedragsproblemen** en een **verstandelijke of cognitieve beperking** (met impact op het verstandelijk functioneren) die thuis wonen mits ondersteuning.

Met de resultaten van dit onderzoek **ontwikkelen we een instrument** voor het VAPH in het ruimer kader van de evoluties van de **vermaatschappelijking van de zorg**. Dit instrument faciliteert enerzijds het hulpmiddelenbeleid voor het langer blijven wonen in de eigen thuisomgeving van personen uit de doelgroep. Anderzijds moet het lacunes in het hulpmiddelenbeleid en -aanbod voor deze specifieke doelgroep aanvullen.

De uitkomsten ondersteunen zo de gebruiker met een beperking en zijn/haar omgeving om langer veilig thuis te wonen. Ze geven het VAPH ook een leidraad om te beslissen welke hulpmiddelen ingezet kunnen worden en om een duidelijke communicatie hierover te voeren naar de eindgebruiker.

Op 9 november 2017 organiseerden we **focusgroepen** om input te verzamelen over mooie, geïntegreerde en veilige hulpmiddelen die betaalbaar en eenvoudig bruikbaar zijn voor iedereen. Ook konden we inzichten opsporen over de huidige knelpunten die maken dat mensen met een verstandelijke beperking en gedragsproblemen de overstap moeten zetten van thuis wonen naar een



residentiële zorgaanbieder, en over de oplossingen die het zo lang mogelijk thuis wonen van deze groep faciliteren.

We richtten ons hiervoor tot voorzieningen en thuiszorgdiensten met als doelgroep personen met een verstandelijke of cognitieve beperking (met een impact op het verstandelijk functioneren) en gedragsproblemen, expertisecentra in dit domein en verenigingen voor personen uit de doelgroep, personen met een verstandelijke beperking al dan niet in combinatie met ASS of een psychiatrische stoornis, NAH, jongdementie ...

Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin Jo Vandeuren leidde deze focusgroepen in met een toelichting van het kader waarbinnen het onderzoek plaatsvond.



DE LIJN

Het toegankelijkheidsbeleid van De Lijn werd begin jaren 2000 samen met Toegankelijkheidsbureau in de steigers gezet. Na een tussenperiode van tien jaar waarin ad-hoc opdrachten werden uitgevoerd en er op regionaal vlak enkel met De Lijn West-Vlaanderen een convenant was, is er weer sprake van een **structurele samenwerking met De Lijn op Vlaams niveau.**



In 2017 zijn we gestart met de voorbereiding van een duurzame samenwerkingsovereenkomst inzake toegankelijkheid voor een periode van drie jaar. Deze overeenkomst werd in oktober ondertekend en houdt in dat Inter de centrale diensten van De Lijn ondersteuning biedt bij de verdere uitbouw van haar toegankelijkheidsbeleid. De Lijn kan hierbij beroep doen op de uitgebreide dienstverlening van Inter, zoals toegankelijkheidsadvies bij infrastructuurprojecten.

We adviseren en begeleiden De Lijn bij toegankelijkheidsdossiers zoals de **inrichting van bus- en tramhaltes en stationsomgevingen**, bijvoorbeeld de Ringtrambus van het Brabantnet. Daarnaast zijn we betrokken als expertisepartner bij het project van de 'Individuele Mobiliteitsplanner' (IMP), een onderzoek van De Lijn, Stad Roeselare en IMEC.



PROVINCIES

Vóór de oprichting van Inter hadden de oorspronkelijke vzw's een decennialange samenwerking met de Vlaamse provincies. In het machtigingsdecreet van Inter (28 april 2014) staat dat Inter de katalysator vormt tussen gebruikers, professionelen en beleid. Als beleidsuitvoerend orgaan kregen we zeven taken toebedeeld. Twee van deze taken gaan specifiek over de **verbondenheid met de provincies**.

Art. 5. §1.2° de Vlaamse overheid, de provinciale overheden en de lokale overheden technisch en inhoudelijk begeleiden en adviseren bij de ontwikkeling, uitvoering, monitoring en evaluatie van hun toegankelijkheidsbeleid.

Nu de Vlaamse provincies hervormd zijn vallen de **persoonsgebonden bevoegdheden** niet langer onder de provincies. Dit veranderingsproces heeft ook invloed op de samenwerkingsovereenkomsten met de provincies. Aangezien de thematiek van toegankelijkheid en Universal Design voor ieder bestuursniveau in ons land en bij elk bevoegdheidsdomein van tel is, blijft het zaak om samen te kijken op welke manier we de maatschappij tot dienst kunnen zijn via het provinciale bestuursniveau.

We gingen daarom bij de provinciebesturen langs om onze dienstverlening en (toekomstige) samenwerking te bespreken met de bevoegde ambtenaar en gedeputeerde. Inter wil enerzijds het provinciale toegankelijkheidsbeleid passend ondersteunen en anderzijds aandacht geven aan het regiospecifieke van elke Vlaamse provincie. We bieden daarbij een **uitgebreide en diverse ondersteuning** aan die verschillend kan zijn al naargelang de accenten en het beleid van ieder provinciebestuur, maar die steeds het algemeen belang dient.



LOKAAL BELEID

Lokale besturen staan **dicht bij de burger**, hebben veel **eigen infrastructuur en dienstverlening** en staan in voor **controle op regelgeving** toegankelijkheid. Ze hebben veel sleutels in handen om meer toegankelijkheid en Universal Design in de samenleving en het dagelijkse leven van mensen te realiseren.

Toegankelijkheid speelt een bepalende rol om elke inwoner en bezoeker – ongeacht zijn mogelijkheden, leeftijd of culturele achtergrond – gelijke kansen te geven om deel te nemen aan het maatschappelijk leven. Hiermee leveren gemeenten ook een bijdrage aan de uitvoering van het **VN-verdrag** over de **rechten van personen met een handicap** dat België ratificeerde in 2009. Het VN-verdrag pleit ervoor dat personen met een handicap volledig en gelijkwaardig kunnen deelnemen aan de samenleving.

Lokale besturen vormen dan ook een belangrijke partner voor ons. Inter ondersteunt hen bij het voeren van een doelgericht toegankelijkheidsbeleid. We doen dit in eerste instantie via het **convenant** dat lokale besturen met Inter kunnen afsluiten. Deze samenwerkingsovereenkomst garandeert een vlotte en **structurele samenwerking** en biedt interessante voorwaarden om beroep te doen op onze dienstverlening:

- inhoudelijke ondersteuning bij de ontwikkeling van het toegankelijkheidsbeleid en de opmaak van het toegankelijkheidsplan;
- inhoudelijke begeleiding van projecten van de opdrachtgever;
- toegankelijkheidsadvies op maat voor de eigen infrastructuur van voorontwerp tot oplevering;
- aftoetsing van de toegankelijkheidsverordening bij bouwvragen;
- toegankelijkheidsonderzoek;
- begeleiding en toegankelijkheidsadvies van evenementen;
- vorming;
- helpdesk voor medewerkers van de stad of gemeente.

Convenantgemeenten die een stap verder zetten en grondig werk willen maken van een integraal, geïntegreerd en duurzaam toegankelijkheidsbeleid kunnen het charter 'Naar een toegankelijke gemeente' ondertekenen (zie pagina 19).

In 2017 ...

... had Inter **88 convenanten** in Vlaamse steden en gemeenten (zie overzichtskaart op de volgende pagina). Het gaat om bestaande convenanten die we overnamen uit vorige werkjaren en **9 nieuwe samenwerkingen** in Aalst, Berlaar, Brakel, Evergem, Gent, Mechelen, Nazareth, Ninove en Zedelgem. In nog 5 andere gemeenten waren er eerste contacten over de opstart van een convenant.

... ontwikkelde Inter samen met lokale besturen een referentiekader voor '**een integraal en geïntegreerd toegankelijkheidsbeleid**'.

... ondertekenden **23 steden en gemeenten** het charter '**Naar een toegankelijke gemeente**'. Op 27 en 28 september maakten we hun engagement bekend tijdens 5 persmomenten.

... was Inter met een eigen stand aanwezig op de **Trefdag van VVSG** op 12 oktober.

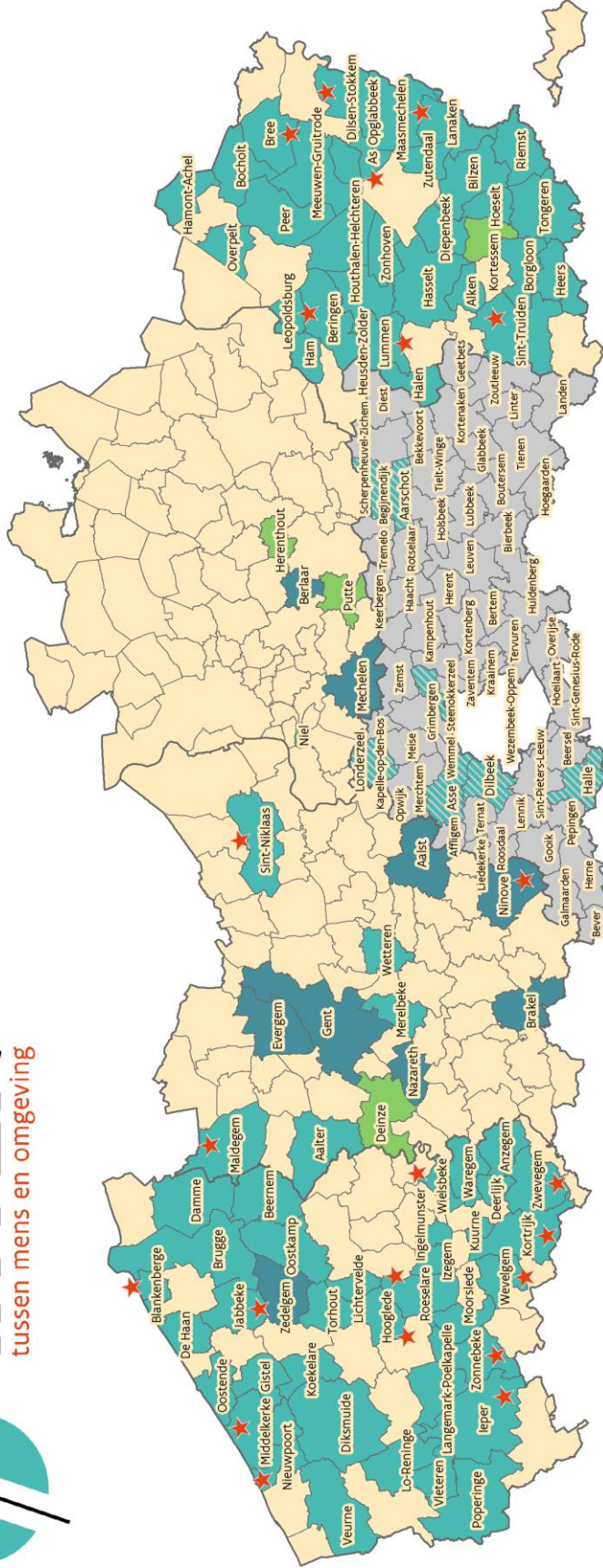
... was er overleg met VVSG, Unia, de Vlaamse Ouderenraad en uitgeverij Politeia over de samenwerking rond **lokaal toegankelijkheidsbeleid**.



INTER



Convenantenwerking 2017



	Structurele samenwerking gesubsidieerd door Provincie Vlaams-Brabant
	Convenant Inter
	Convenant Inter + structurele samenwerking Provincie Vlaams-Brabant
	Nieuw convenant 2017
	Contacten in functie van opstart convenant
	Geen convenant
	Ondertekenaars charter 'Naar een toegankelijke gemeente'



CHARTER 'NAAR EEN TOEGANKELIJKE STAD OF GEMEENTE'

In een toegankelijke gemeente heeft **iedereen gelijkwaardig en onafhankelijk toegang** tot gebouwen, publieke ruimte, dienstverlening en communicatie. Iedereen kan er comfortabel, kwaliteitsvol en tot op hoge leeftijd wonen, leren, werken, dagelijkse activiteiten uitvoeren, zich verplaatsen en ontspannen. Ook die inwoners met een zichtbare of onzichtbare beperking.

Om lokale besturen op een duurzame wijze te ondersteunen in hun beleid kozen we er in 2016 voor om project- en procesmatig aan de slag te gaan 'op weg naar een toegankelijke gemeente'. In 2017 ontwikkelden we in nauw overleg met **vijf pilotgemeenten** – Asse, Beringen, Kortrijk, Maldegem en Sint-Niklaas – een tool voor zelfevaluatie en beleidsplanning. Deze methodiek vertrekt vanuit het 'referentiekader voor een integraal en geïntegreerd toegankelijkheidsbeleid' dat we in 2016 opmaakten.

23 CHARTERGEMEENTEN ZETTEN DE TOON EN STARTEN EEN KWALITEITSTRAJECT 'NAAR EEN TOEGANKELIJKE GEMEENTE'

Lokale besturen die met onze methodiek voor zelfevaluatie en beleidsplanning aan de slag gaan, ondertekenen het charter 'Naar een toegankelijke gemeente'.

Zij kiezen voor **een structurele aanpak** door bij de start van elk project goed na te denken over de toegankelijkheid voor iedereen en door te kiezen voor een bewuste, doordachte en duurzame inbedding van integrale toegankelijkheid en de principes van Universal Design in het dagelijks beleid en management, de werking, de dienstverlening, en de communicatie van de gemeente.

Ze streven naar **gebruikersparticipatie** en bouwen een **netwerk van partners** op (mobiliteitsactoren, nutsbedrijven, huisvestingsmaatschappijen, lokale economie) die het gemeentelijk toegankelijkheidsbeleid kunnen versterken.

Op 27 en 28 september 2017 ondertekenden 23 Vlaamse steden en gemeenten (zie overzichtskaart op vorige pagina) als eerste het charter 'Naar een toegankelijke gemeente' tijdens **vijf persconferenties** in Asse, Beringen, Kortrijk, Maldegem en Sint-Niklaas (foto's op volgende pagina).

Inter begeleidt de chartergemeenten in het traject dat start met een grondige **zelfevaluatie** van het actuele toegankelijkheidsbeleid. Hierna bepalen de gemeenten welke inspanningen nodig zijn om hun toegankelijkheidsbeleid te versterken. Ze leggen hierbij **doelstellingen en acties** vast op korte en lange termijn.





Persmoment in Kortrijk



Persmoment in Sint-Niklaas



Persmoment in Asse (Foto Nieuwsblad)



Persmoment in Maldegem



Ondertekening charter in Beringen



DIENSTVERLENING

TOEGANKELIJK VLAANDEREN

“Om zowel gebruikers, eigenaars als beleidsmakers informatie te verschaffen over de toegankelijkheid van gebouwen en hun omgeving meten we toegankelijkheid.”

WAT? Toegankelijk Vlaanderen is een website met een achterliggende databank. Het is een bron van gedetailleerde en betrouwbare informatie over de toegankelijkheid van publieke gebouwen en omgeving in Vlaanderen, zoals hotels, cultuurcentra, sportcentra, restaurants, musea, parkeervoorzieningen ...

www.toegankelijkvlaanderen.be of www.toevla.be



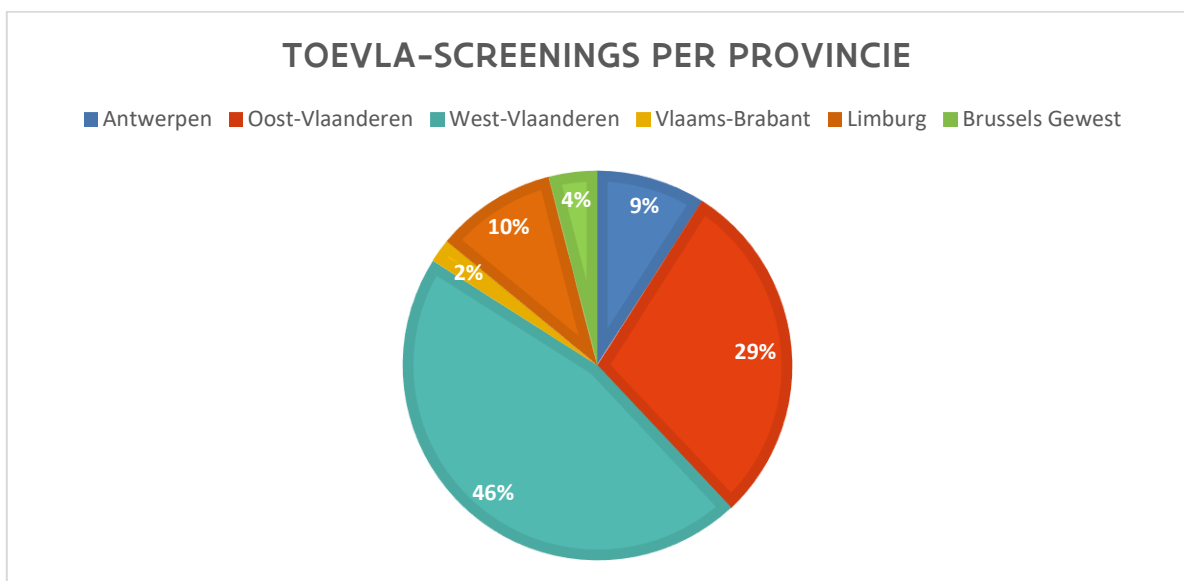
VOOR WIE? Eigenaars van gebouwen, overheden en particulieren

WIE MEET? Adviseurs en medewerkers van Inter
Adviesraden en vrijwilligers (enkel via de Toevla-tool na het volgen van opleiding)

KOSTPRIJS? Offerte of via samenwerkingsovereenkomst

Tabel 1: Aantal Toevla-screenings per provincie in 2017

Toevla-screenings	Antwerpen	Oost-Vlaanderen	West-Vlaanderen	Vlaams-Brabant	Limburg	Brussels Gewest	Totaal
Aantal	40	132	215	9	47	18	461





Nieuw: de Toevla-tool voor gebruikerstesten en light-screenings

In de Toegankelijk Vlaanderen-databank (www.toevla.be) vind je alle gebouwen en locaties terug die een toegankelijkheidsonderzoek ondergingen. Per locatie vind je algemene gegevens, detailinformatie over de toegankelijkheid en foto's.

De 'Toevla-tool' maakt deel uit van Toegankelijk Vlaanderen en is specifiek ontwikkeld om kleine gebouwen (handelszaken, restaurants en cafés) en aangepaste parkeerplaatsen eenvoudig en snel op te meten en in te geven. Het is een digitaal instrument, uniform toepasbaar over heel Vlaanderen. Via de Toevla-tool verzamelen we informatie over verschillende items die de toegankelijkheid kunnen bepalen, zoals afmetingen, materiaalgebruik, inrichtingselementen en opstelruimtes.

Ook **adviesraden en vrijwilligers** kunnen na een korte opleiding door Inter een onderdeel van de Toevla-tool, namelijk de **gebruikerstest**, toepassen in hun eigen gemeente. Zo kunnen ze zelf de toegankelijkheid van kleine handelszaken en parkeerplaatsen in kaart brengen.

Om de gegevens op te meten gaan we steeds ter plaatse. Tijdens het onderzoek voeren we de gegevens en foto's rechtstreeks in de Toevla-tool in **via een tablet of smartphone**. Dit kan uiteraard ook via de pc. De informatie wordt automatisch opgenomen in de databank Toegankelijk Vlaanderen en is via de website www.toevla.be beschikbaar voor iedereen.

De resultaten van de onderzoeken zijn ook belangrijke **beleidsinformatie**. Dankzij de verzamelde gegevens kunnen overheden en andere instanties **prioriteiten bepalen**, kleine knelpunten snel oplossen en **actieplannen opmaken** om concreet te werken aan een sterker toegankelijkheidsbeleid.

Dankzij deze informatie krijgen zowel personen met een beperking als beleidsmakers een beter zicht op de toegankelijkheid van de bestaande infrastructuur in hun stad of gemeente.

Een aantal projecten dat met de Toevla-tool werd uitgevoerd in 2017:

- **Beringen** (gebruikerstest): update van de in 2015 gescreende aangepaste parkeerplaatsen
- **Bree** (gebruikerstest): screening van kleine handelszaken
- **Hasselt** (gebruikerstest): screening van aangepaste parkeerplaatsen
- **Ingelmunster en Izegem** (gebruikerstest): screening van kleine handelszaken
- **Oost-Vlaanderen** (light-screening): screening van bezienswaardigheden, eet- en drinkgelegenheden en parkeerplaatsen gelegen op de Abdijenroute
- **Antwerpen** (light-screening): screening van bezienswaardigheden, eet- en drinkgelegenheden gelegen op de Reynaertroute



ADVIESVERLENING

Aftoetsing toegankelijkheidsverordening (facultatieve en verplichte controleadviezen)

“Inter is naast de taken, vermeld in paragraaf 1, in het kader van zijn beleidsuitvoerende taak, exclusief bevoegd voor het uitbrengen van de facultatieve en verplichte adviezen, vermeld in artikel 33 en 34 van het besluit van de Vlaamse Regering van 5 juni 2009 tot vaststelling van de gewestelijke stedenbouwkundige verordening inzake toegankelijkheid.”

Sinds 1 maart 2010 is de gewestelijke stedenbouwkundige verordening inzake toegankelijkheid van kracht. Deze toegankelijkheidsverordening is ingebed binnen de Omgevingsvergunning. Dit betekent dat ze gecontroleerd wordt bij de aanvraag tot (ver)bouwen.

De toegankelijkheidsverordening is van toepassing op publiek toegankelijke gebouwen in Vlaanderen bij uitvoering van werken (nieuwbouw, herbouw, verbouwing of uitbreiding) waarvoor een vergunning of melding vereist is. De toegankelijkheidsverordening geldt dus niet voor bestaande gebouwen waar geen werken of handelingen aan gebeuren.

De toegankelijkheidsverordening is een belangrijke basis voor een betere toegankelijkheid. Ze streeft naar een basistoegankelijkheid en legt een aantal belangrijke normen op die de toegankelijkheid van publieke gebouwen verbeteren. De regelgeving geeft echter geen garantie op een integraal toegankelijk gebouw. Ze bevat enkel op plan afleesbare normen die controleerbaar zijn bij de aanvraag tot (ver)bouwen.

Uitgebreid toegankelijkheidsadvies

De toegankelijkheidsverordening **dekt niet alle toegankelijkheidsaspecten** die van belang zijn. Ook niet alles van waarde voor toegankelijkheid kan opgenomen worden. Toegankelijkheid zit vaak in details en om te komen tot een ontwerp en vervolgens een gebouw dat voldoet aan de principes van Universal Design is een integrale benadering nodig.

Daarom biedt Inter, naast de aftoetsing van de toegankelijkheidsverordening, een **begeleidingstraject** aan. Deze ondersteuning van bouwheer en ontwerper, van voorontwerp tot en met realisatie, geeft garantie op een optimale gebruikskwaliteit voor iedereen en een architecturaal mooie uitvoering.

We streven er altijd naar dat toegankelijkheid vanaf de start wordt geïntegreerd in het ontwerp van een gebouw of omgeving. Hoe vroeger toegankelijkheid en Universal Design meegenomen worden in het bouwproces, hoe groter het rendement is en hoe beter en mooier geïntegreerd de oplossingen zijn.



Uitgebreid adviestraject door Inter



“Een keten is zo sterk als zijn zwakste schakel.”

Elk onderdeel van een gebouw of omgeving, zowel structurele elementen als afwerkingselementen, vormt een schakel in een groter geheel. Als één van de schakels in een gebouw of omgeving niet toegankelijk is, wordt de keten van toegankelijkheid doorbroken. In de praktijk kan dat betekenen dat een gebouw compleet ontoegankelijk wordt voor bepaalde personen.

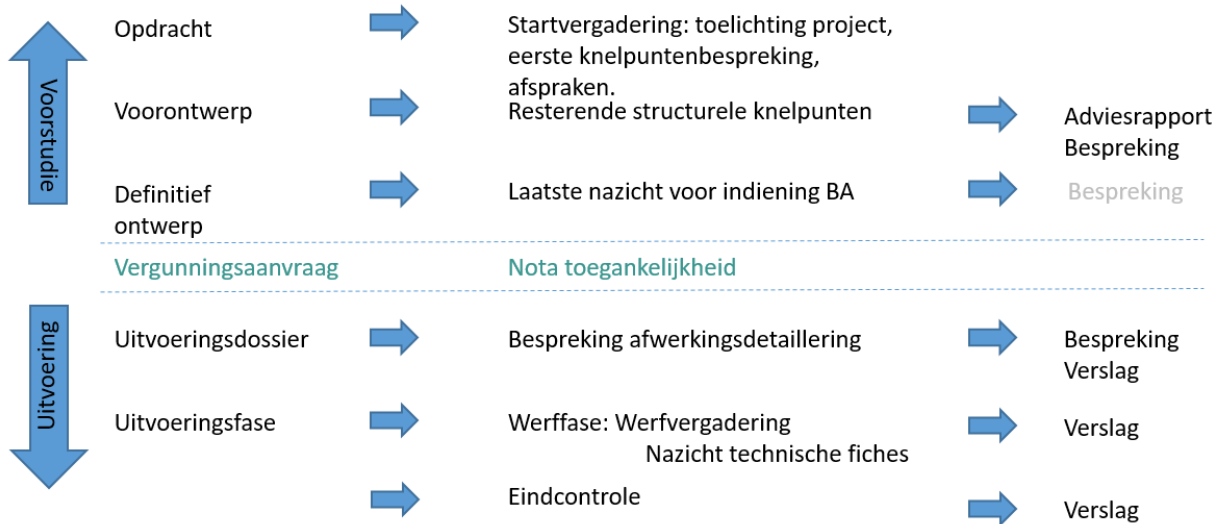
“Zonder problemen nam ik het hellend vlak tot aan de deur om daar te constateren dat die te zwaar was om zelfstandig te openen. Resultaat: ik kon niet binnen. Een automatische deur had het probleem opgelost.”

Goede ontwerpen creëren mogelijkheden en ondersteunen de gebruikers, slechte ontwerpen belemmeren en sluiten mensen uit. Het verhogen van het gebruikskomfort is het doel, als resultaat krijg je een grotere tevredenheid van alle gebruikers. In een begeleidingstraject houden we rekening met de noden en behoeften van alle gebruikers, met én zonder beperking.

“Toegankelijkheid is een keten doorheen het bouwproces.”

Toegankelijkheid en gebruikskomfort worden gerealiseerd door een implementatie hiervan in verschillende fasen van het bouwproces. Het volstaat niet om éénmalig de criteria te toetsen aan het ontwerp.

“Een aangepast toilet kan in ruwbouwmaat perfect voldoen, maar door het ontbreken van een goede afwerking, zoals juist geplaatste beugels, kan deze ruimte volstrekt onbruikbaar zijn.”



Uitgebreid adviestraject door Inter



Individueel advies woningaanpassing

“Voor personen met een handicap of ouderen is advies op maat belangrijk. Op basis van persoonlijke noden geven we de woning vorm en adviseert ons multidisciplinair team de nodige aanpassingen.”

Een gespecialiseerde ergotherapeut of kinesitherapeut adviseert voor deze woningaanpassing. Het gaat om een technisch advies met richtlijnen voor de **aanpassing van een woning op maat** van een gezinslid met een handicap of een hulpbehoevende oudere.

Advies Meegroeiwonen

“Een woning bouwen volgens de principes van meegroeiwonen betekent dat een woning mee kan evolueren met de behoeften van de bewoners. Als het nodig is, kan de woning met beperkte werken en kosten aangepast worden. Zo verandert de woning mee met de veranderende situatie van de bewoner(s). Meegroeiwonen is dus slim bouwen voor het leven!”

De doelgroep voor **Meegroeiwonen** is de jongere generatie bouwheren of ouderen die een nieuwe woning willen bouwen. Een gespecialiseerde ergotherapeut of kinesitherapeut geeft een advies, soms in samenspraak met één van onze adviseurs toegankelijkheid en Universal Design.

Met het ouder worden neemt het aantal ongemakken of fysieke beperkingen toe. Een compacte woning met een hoog comfort is dan geen luxe. **Meegroeiwonen Plus** gaat een stuk verder dan het advies Meegroeiwonen. Een goede planorganisatie en aanbevelingen voor kleinere aanpassingen en eenvoudige hulpmiddelen staan centraal.

Haalbaarheidsstudie toegankelijkheid

“We voeren een haalbaarheidsstudie meestal uit vóór een gedetailleerde doorlichting of advies, vóór een inhuring of aankoop of vóór een verbouwing, uitbreiding of herbestemming.”

Met een haalbaarheidsstudie toegankelijkheid analyseren we functionele, technische (financiële), ruimtelijke en locatieaspecten van een project. Toegankelijkheid is hierin steeds de eerste prioriteit.

Na het plaatsbezoek bezorgen we een verslag van de haalbaarheidsstudie. Zo krijg je een zicht op de voornaamste **structurele knelpunten** die toegankelijkheid belemmeren. Je verneemt van ons onder meer wat belangrijke knelpunten met een financiële impact zijn.



Doorlichting met actieplan

“Bij bestaande infrastructuur voeren we een doorlichting uit.”

Na een uitgebreid plaatsbezoek ontvang je als eigenaar of huurder een volledig overzicht van de aanwezige toegankelijkheidsproblemen. Daarbij gaat het zowel om structurele problemen als om afwerkingsdetailleringen.

In het rapport onderscheiden we **kleine en grotere knelpunten**. Kleine knelpunten verlagen of belemmeren het gebruikscomfort van de accommodatie en situeren zich dikwijls in de afwerking. Grote of structurele knelpunten situeren zich eerder op het niveau van de infrastructuur. In tegenstelling tot kleine knelpunten zijn structurele knelpunten moeilijker te veranderen.

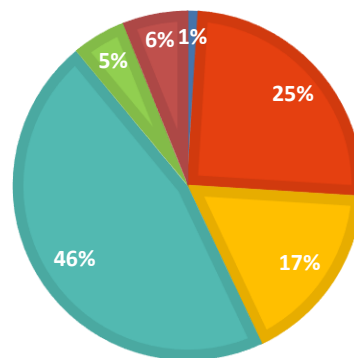
Een architect, ingenieur of bouwkundige van Inter vertaalt de verschillende knelpunten in een plan van aanpak met een vooropgestelde fasering.

Tabel 2: Aftoetsing van de toegankelijkheidsverordening (facultatieve en verplichte controleadviezen, per provincie en per opdrachtgever)¹

Facultatieve en verplichte controleadviezen	Antwerpen	Oost-Vlaanderen	West-Vlaanderen	Vlaams-Brabant	Limburg	Brussels Gewest	Totaal
Overheid	2	1	3	1	2		9
Gemeente	131	95	9	20	186		441
Provincie	2	1		289	1		293
Bedrijf	592	66	35	40	80	1	814
Vzw's	58	12	8	1	13		92
Particulieren	92	5	2	3	14		116
Totaal	877	180	57	354	296	1	1765

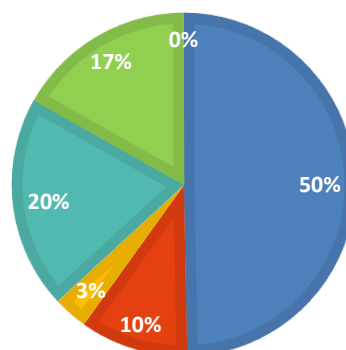
AFTOETSING TOEGANKELIJKHEIDSVERORDENING (PER OPDRACHTGEVER)

■ Overheid ■ Gemeente ■ Provincie ■ Bedrijf ■ Vzw's ■ Particulieren



AFTOETSING TOEGANKELIJKHEIDSVERORDENING (PER PROVINCIE)

■ Antwerpen ■ Oost-Vlaanderen ■ West-Vlaanderen ■ Vlaams-Brabant ■ Limburg ■ Brussel



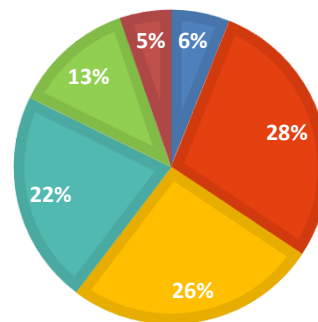
¹ Sinds 2017 werken we met het projectopvolgingssysteem Teamleader. Het cijfermateriaal is gebaseerd op het aantal dossiers aangemaakt in 2017. Lopende dossiers uit 2016, waaraan in 2017 verder gewerkt werd, zijn toen aangemaakt in Teamleader. De cijfers uit 2017 liggen dus iets hoger dan gewoonlijk.

Tabel 3: Uitgebreid advies en andere adviezen (woningaanpassing, meegroeiwonen, haalbaarheidsstudies en doorlichtingen) (per provincie en per opdrachtgever) ²

Uitgebreid en ander advies	Antwerpen	Oost-Vlaanderen	West-Vlaanderen	Vlaams-Brabant	Limburg	Brussels Gewest	Totaal
Overheid	9	1	5	17	3	7	42
Gemeente	22	28	71	20	55		196
Provincie	9		17	112	42		180
Bedrijf	20	9	74	9	34	6	152
Vzw's	27	10	34	3	12	1	87
Particulieren	7		5	4	20		36
Totaal	94	48	206	165	166	14	693

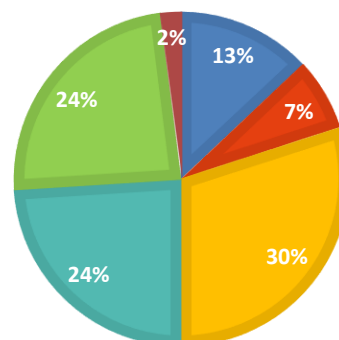
UITGEBREID ADVIES EN ANDERE ADVIEZEN (PER OPDRACHTGEVER)

■ Overheid ■ Gemeente ■ Provincie ■ Bedrijf ■ Vzw's ■ Particulieren



UITGEBREID ADVIES EN ANDERE ADVIEZEN (PER PROVINCIE)

■ Antwerpen ■ Oost-Vlaanderen ■ West-Vlaanderen ■ Vlaams-Brabant ■ Limburg ■ Brussel



² Idem voetnoot vorige pagina.



KWALITEITSLABEL TOEGANKELIJKE GEBOUWEN

Het label toegankelijke kantoorgebouwen is een kwaliteitslabel dat we ontwikkelden in opdracht van het agentschap **Het Facilitair Bedrijf** van de Vlaamse overheid. Het label is een validatie van de geleverde toegankelijkheidsinspanningen: het is een garantie dat het gebouw toegankelijk is voor personen met een handicap. Het label kan aangevraagd worden voor alle kantoorgebouwen, het geldt dus niet alleen voor gebouwen van de Vlaamse overheid.

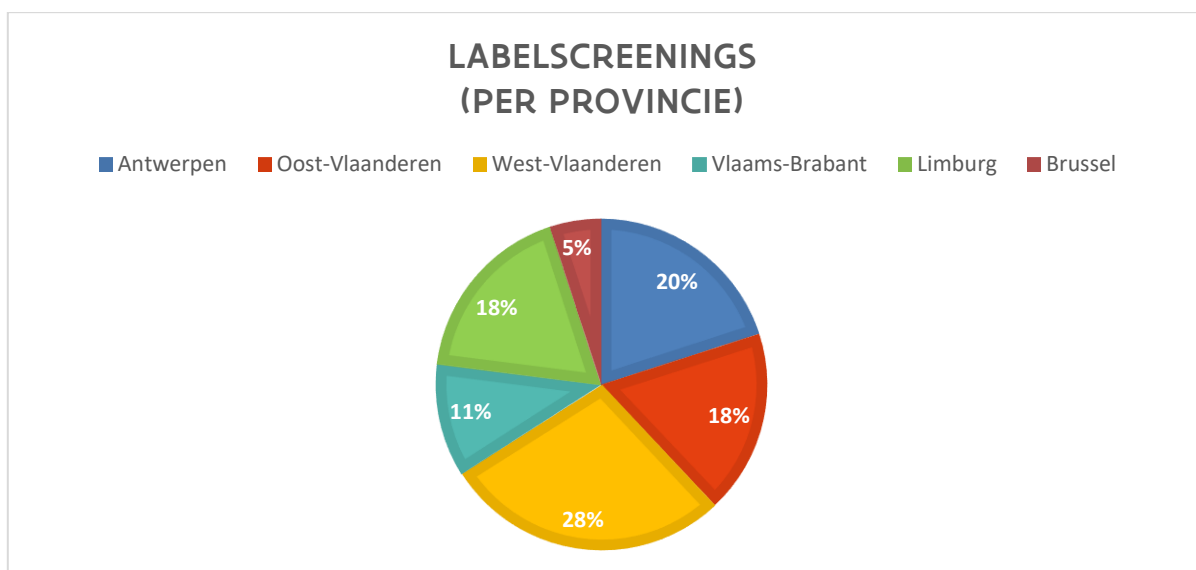
In 2017 hebben we het label bekendgemaakt bij een ruimer publiek. Op de website vind je een pagina met alle nodige informatie om een labeltraject op te starten, zoals de procedure en een overzicht van veel gestelde vragen: www.inter.vlaanderen/gebouw-omgeving/diensten/label-kantoorgebouwen.

In navolging van het label toegankelijke kantoorgebouwen werd in opdracht van **Toerisme Vlaanderen** een kwaliteitslabel ontwikkeld voor **toegankelijke meetinginfrastructuur** (MICE). Dit label is gebaseerd op het label toegankelijk kantoorgebouw.

In totaal werden **56** locaties onderzocht op de haalbaarheid van een label.

Tabel 4: Aantal screenings/haalbaarheidsstudies in 2017 met het oog op het behalen van het label

Labelscreenings toegankelijk gebouw	Antwerpen	Oost-Vlaanderen	West-Vlaanderen	Vlaams-Brabant	Limburg	Brussel / Wallonië	Totaal
VDAB	9	9	10	6	7	1	42
HFB		1	4		1	1	7
Federale Pensioendienst	1		2		1	1	5
Toerisme Vlaanderen (MICE-label)	1				1		2
Totaal	11	10	16	6	10	3	56



OVERZICHT SCREENINGS EN ADVIEZEN

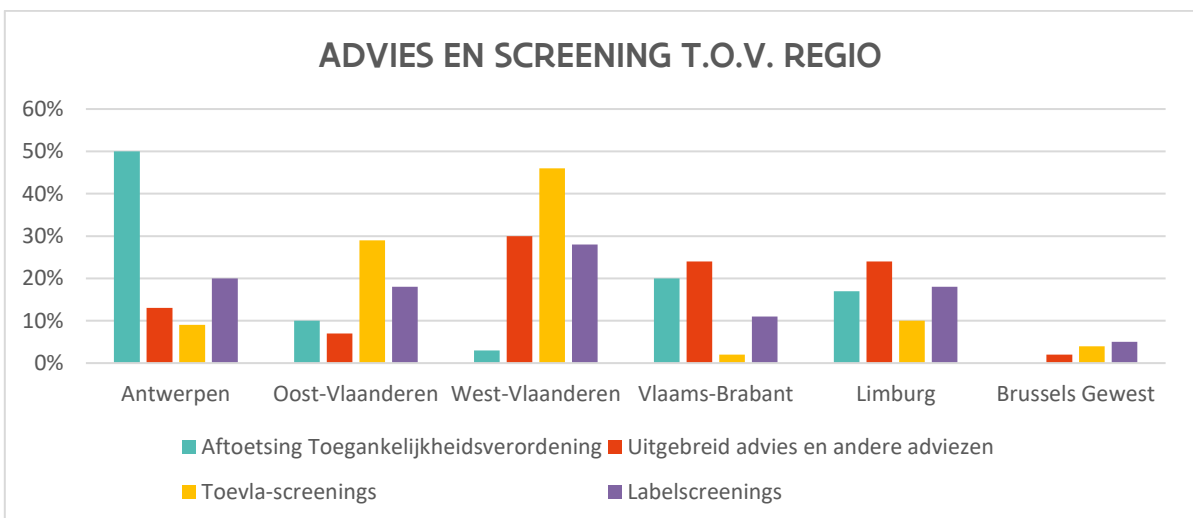
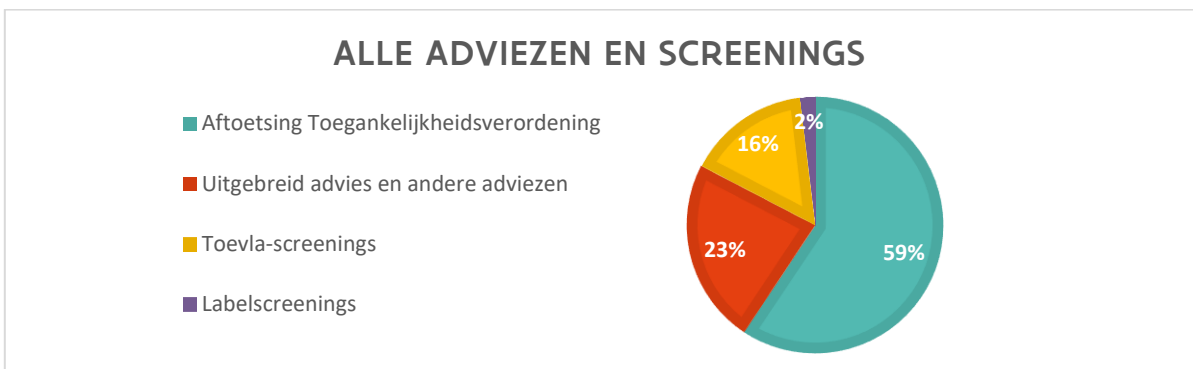
Op deze pagina geven we een gebundeld overzicht van alle voorgaande screenings en adviezen.

Totaal van alle adviezen:

- aftoetsing toegankelijkheidsverordening: 1765
- uitgebreid advies en andere adviezen: 693

Totaal van alle screenings:

- Toevla-screenings: 461
- labelscreenings: 56



Naast de Toevla-screenings en de labeltrajecten werd in 2017 nog een aantal specifieke screenings uitgevoerd:

- **knelpuntenwandelingen, nulmetingen en omgevingsanalyses: 5** in Kuurne, Merelbeke, Zedelgem, Torhout en Aalst;
- **auto, fiets- en wandelroutes: 23**, in opdracht van Provincie Antwerpen, Provincie Oost-Vlaanderen, Provincie Vlaams-Brabant en Provincie West-Vlaanderen;
- **voorbehouden parkeerplaatsen: 656** in opdracht van Provincie West-Vlaanderen (zie ook www.navigeerenparkeer.be).



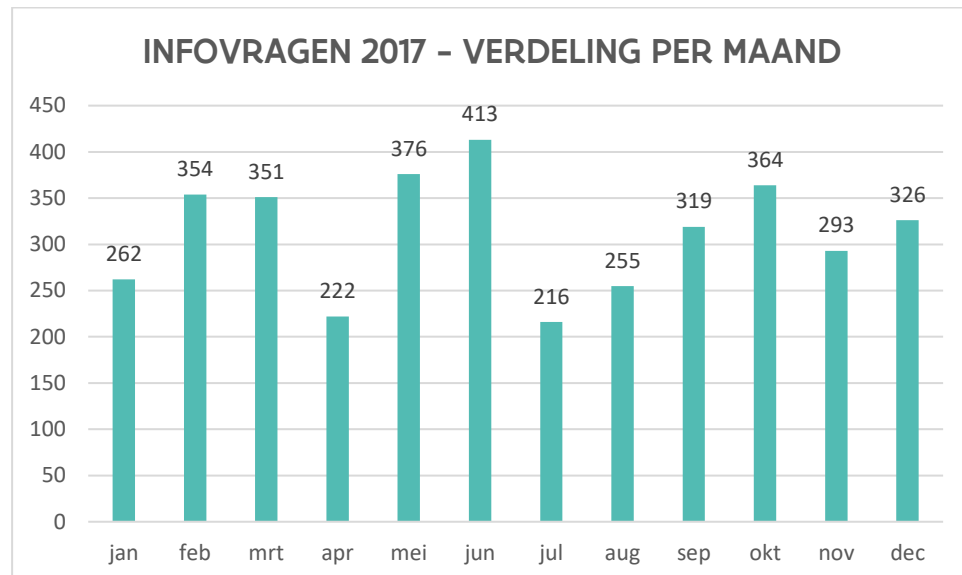
INFOVRAGEN ³

In 2017 gaf Inter informatie over toegankelijkheid en Universal Design. Dat deden we telefonisch, per mail (info@inter.vlaanderen, brugge@inter.vlaanderen en sint-niklaas@inter.vlaanderen) en via onze algemene en thematische websites (zie pagina 46).

In totaal registreerden we **3571 infovragen**.

Tabel 5: Infovragen per maand

Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
262	354	351	222	376	413	216	255	319	364	293	326
7%	9%	9%	6%	10%	11%	6%	7%	8%	10%	8%	9%

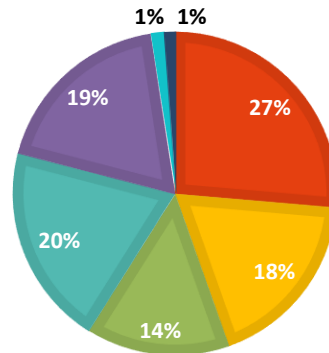


³ Sinds 2017 werken we met het projectopvolgingssysteem Teamleader. Hierin worden ook infovragen gelogd. Doordat bepaalde invulvelden pas later op het jaar werden geïmplementeerd is de registratie van 2017 niet altijd volledig en uniform.



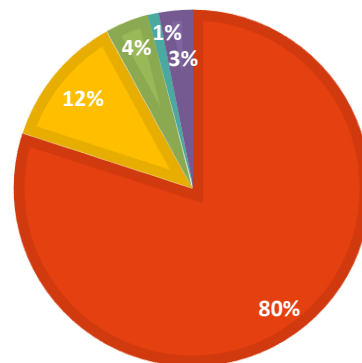
INFOVRAGEN PER PROVINCIE (HERKOMST KLANT)

- Antwerpen
- Oost-Vlaanderen
- West-Vlaanderen
- Vlaams-Brabant
- Limburg
- Brussel
- Onbekend / niet van toepassing



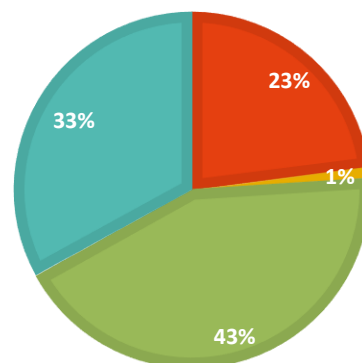
INFOVRAGEN PER DOMEIN

- Gebouw en omgeving
- Mobiliteit
- Beleid
- Events
- Andere



INFOVRAGEN PER ANTENNE

- Brugge
- Events
- Hasselt
- Sint-Niklaas





PROJECTWERKING

Toegankelijkheid en Universal Design moeten ingang vinden in heel de maatschappij en dus in alle levensdomeinen. We werken projectmatig samen met verschillende beleids- en overheidsinstanties, al dan niet structureel, maar we zien nog veel mogelijkheden om het verschil te maken voor burgers met en zonder beperking.

Als expertisecentrum speelt Inter voortdurend in op nieuwe technologieën en **maatschappelijke evoluties**. Onze expertise zetten we in om doordachte en duurzame keuzes te maken en een coherent beleid te voeren. Daarnaast hebben we een katalysatorfunctie met een verbindende rol tussen burger, beleid en professionelen.

We zetten sterk in op projecten die verrijkend en innoverend zijn op verschillende vlakken (opbouw, indeling en afstemming van expertise, zoektocht naar innovatie). In dit hoofdstuk geven we, zonder volledig te willen zijn, een inkijk in onze uitgebreide projectwerking.

MOBILITEIT

Mobiliteit is van groot belang voor een goede **levenskwaliteit**. Het zou voor iedereen vanzelfsprekend moeten zijn om zonder problemen op het werk te geraken, boodschappen te doen, je familie te bezoeken of een uitstapje te maken met vrienden. We beschouwen mobiliteit als een **basisrecht** én een onmisbare schakel in de keten van toegankelijkheid. Een toegankelijk en aangepast vervoersnetwerk is daarom essentieel. Het is een noodzakelijke voorwaarde om op een volwaardige manier te participeren aan het maatschappelijke leven. Het thema wordt benadrukt in het VN-verdrag voor de rechten van personen met een handicap, met name in de artikels 9 en 20.

Eerdere studies die Inter uitvoerde⁴ toonden dat een handicap, ziekte of (tijdelijke) beperking een verplaatsing vaak moeilijk maken. Onze doelgroep is vaak afhankelijk van anderen om zich te verplaatsen, bezit zelf geen rijbewijs of ondervindt problemen met het gebruik en de bereikbaarheid van openbaar vervoer. Ook veel ouderen krijgen te maken met een **mobilitateitsbeperking**. Fysieke hindernissen zoals te hoge drempels, een oneffen stoep of bussen die niet aangepast zijn voor rolstoelgebruikers, bemoeilijken de mobiliteit. Het **verbeteren van de mobiliteit** is dus een prioriteit voor Inter.

Deel van een geheel

Bereikbaarheid is ook rechtstreeks verbonden met de toegankelijkheid van het publiek domein. Zeker voor de doelgroep ouderen en personen met een beperking is de **inrichting van het publiek domein**, de afstand tot de halte, en de inrichting ervan een bepalende factor om toegang te krijgen tot het vervoer of om zich te kunnen verplaatsen. In Vlaanderen ontwikkelden we het 'Vademecum Toegankelijk Publiek Domein'⁵, dat uitgegroeid is tot hét standaardwerk waarmee wegbeheerders en ontwerpers aan de slag kunnen.

Bij de inrichting van een stationsomgeving bijvoorbeeld, besteden we zowel aandacht aan de bereikbaarheid als aan de inrichting van het publiek domein met inachtneming van het **DOD-**

⁴ *Businessplan voor een gebiedsdekkend, complementair en geïntegreerd Vlaams toegankelijk vervoerssysteem in Vlaanderen en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest*, uitgevoerd door Enter vzw, IMOB, UHasselt en Ernst&Young in opdracht van het Vlaams ministerie van Mobiliteit en Openbare Werken, 2013.

⁵ *Vademecum Toegankelijk Publiek Domein*, uitgewerkt door Enter vzw in opdracht van het Vlaams Ministerie van Mobiliteit en Openbare Werken, Agentschap Wegen en Verkeer, 2010.



principe (aandacht voor **doorgangen**, **oppervlak** en **drempels**). Ook kijken we hoe de verschillende vervoersaanbieders toegankelijk vervoer organiseren.

Omdat mobiliteit een essentieel onderdeel is van de **keten van toegankelijkheid**, blijft Inter sterk inzetten op dit thema: beleidsmatig, projectmatig en binnen onze adviesopdrachten op het terrein. Inter neemt hier vaak een **verbindende rol** op, waarbij we de inspanningen van verschillende mobiliteitsactoren op elkaar helpen afstemmen.

Gemeenten hebben hierin een belangrijke taak, zowel bij het bereikbaar maken van de haltes als bij het toegankelijk inrichten van het omliggende publiek domein. We adviseren en ondersteunen **lokale besturen** bij het toegankelijk inrichten van de publieke ruimte, bij aanleg van straten, pleinen en oversteekplaatsen.

Daarnaast heeft Inter een belangrijke **signaalfunctie**. We willen er mee over waken dat de mobiliteit van mensen met een beperking onderwerp van gesprek is bij de ontwikkeling van nieuw beleid en bij innovaties in het mobiliteitslandschap.

We verwachten de komende jaren belangrijke ontwikkelingen binnen het Vlaams vervoerslandschap om het concept '**basisbereikbaarheid**' te realiseren, waarbij het aanbodgestuurde en eerder strakke systeem van basismobiliteit verlaten wordt voor een **vraaggestuurd aanbod** met een optimale inzet van middelen. Het vervoersaanbod zou dan georganiseerd worden binnen **vervoerregio's**.

De Vlaamse overheid zal samenwerken met lokale besturen en alle belanghebbenden, vertrekkend vanuit de lokale vervoersnaden om een **mobiliteitsplan** en een hierbij horend aanbod te ontwikkelen. Het wordt een belangrijke uitdaging om in deze context op een kwaliteitsvolle manier aangepast vervoer te organiseren. Ook wie minder mobiel is, kan dan maximaal participeren. Inter gaat na hoe we vanuit onze toegankelijkheidsexpertise kunnen bijdragen aan de goede werking van de vervoerregio's.

Projecten en methodieken

Het openbaar vervoer is niet voor alle personen met een mobiliteitsbeperking een haalbare kaart. **Aangepast vervoer** kan hier een antwoord bieden. Het aanbod **deur-tot-deurvervoer** is echter zeer divers. In het verleden was het moeilijk om het overzicht te bewaren over de verschillende initiatieven en aanbieders, met elk een eigen dienstverlening, werkingsgebied en kostprijs. De voorbije jaren werden verschillende stappen gezet om op termijn te evolueren naar een **geïntegreerd, gebiedsdekkend en toegankelijk vervoerssysteem**.⁶



Met het informatieplatform **MeerMobiel** (www.meermobiel.be) informeren we zowel **bezoekers** met een (mobiliteits)beperking als **professionelen** en **beleidsmakers** over het bestaande aanbod van toegankelijk en aangepast vervoer.

Er is informatie te vinden over rechten en kortingen en veel voorkomende vragen. Bovendien houden we de vinger aan de pols over de wijzigingen binnen het mobiliteitsbeleid door regelmatig nieuwsberichten te plaatsen en inhoudelijke updates uit te voeren. De website/databank beheren en infovragen beantwoorden doen we in opdracht van het Departement Mobiliteit en Openbare Werken.

⁶ Destijds heeft Enter vzw heel wat onderzoeks- en begeleidingsprojecten gedaan om een geïntegreerd, complementair en gebiedsdekkend toegankelijk vervoerssysteem in Vlaanderen te stimuleren. Dit werd geconcretiseerd door de oprichting van de Mobiliteitscentrales Aangepast Vervoer, waarvan Enter de ontwikkeling en de begeleiding op zich nam.



MeerMobiel tekent in op de *Green Deal Gedeelde Mobiliteit*

De Vlaamse ministers Joke Schauvliege, Ben Weyts en Bart Tommelein ondertekenden op 23 maart samen met de initiatiefnemers Autodelen.net, Taxistop, The New Drive en The Shift, de eerste *Groene Economie Convenant of Green Deal* in Vlaanderen.



De initiatiefnemers van de *Green Deal Gedeelde Mobiliteit* konden 76 partners, waaronder Inter, warm maken om samen met de Vlaamse Overheid werk te maken van een **groeiende gedeelde mobiliteit**. Daarbij moet tegen 2020 het aantal autodelers, carpoolers en fietsdelers aanzienlijk stijgen.

Het doel van de *Green Deal Gedeelde Mobiliteit* is de implementatie van gedeelde mobiliteit te versnellen. Het initiatief stimuleert en ondersteunt bedrijven, overheden en burgers om hun mobiliteit duurzamer te organiseren door gebruik te maken van het aanbod van autodeel-organisaties, fietsdeelsystemen en carpooldiensten. Daarbij wordt maximaal ingezet op elektrisch autodelen en elektrisch fietsdelen.

Inter onderneemt volgende acties:

1. Inter neemt de aanbieders en initiatieven van **aangepaste gedeelde mobiliteit** op in haar **databank**.
2. Inter promoot aangepaste gedeelde mobiliteit via haar **communicatiekanalen** en voorziet een vaste rubriek op de website 'MeerMobiel'.
3. Inter detecteert in haar contacten met 'mobiliteitspartners' **opportuniteiten** om alternatieve (deel)mobiliteitsmiddelen onder de aandacht te brengen en knelpunten daaromtrent te registreren.

Projectvoorstel 'Meer Mobiele Lijnen'

Samen met De Lijn werkten we in 2017 een projectvoorstel uit om hun project 'Meer Mobiele Lijnen' te versterken en te verbreden. Hierbij zou een nieuwe en uniforme methodiek voor Vlaanderen ontwikkeld worden om de **bereikbaarheid van het openbaar vervoer** te verbeteren én te beoordelen.

Naast het toegankelijk maken van de haltes, zou een gefaseerd actieplan uitgetekend worden om de bereikbaarheid en toegankelijkheid van de weg naar de haltes, de onmiddellijke omgeving en de relatie met dichtbijgelegen aantrekkingspolen te ontwikkelen.

Omdat statistieken over de toegankelijkheid van het publiek domein in Vlaanderen ontbreken, is er immers nood aan een uniform systeem voor de beoordeling ervan, zodat een accurate monitoring mogelijk wordt.



WONEN

Inter wil het thema wonen blijven promoten en wil inzetten op sensibilisering om proactief te (ver)bouwen, samenwerking te stimuleren en hindernissen te detecteren. Om het thema **toonaangevend** en **innovatief** te houden, blijven we **proactief** werken. Zoals aangekondigd in het jaarplan 2016, was er dit jaar extra aandacht en prospectie rond het thema.

Wonen is **een belangrijk recht en een voorwaarde** om te kunnen deelnemen aan de samenleving. Het thema wordt benadrukt in het VN-verdrag voor de rechten van personen met een handicap, met name in de artikels 9 en 19. In België blijken we het op dat gebied niet zo goed te doen en moet er dringend actie ondernomen worden.

Ook **demografische wijzigingen** verplichten ons meer en meer om in actie te komen. De bevolkingsgroep 65+ maakt nu al 20% uit van de totale Vlaamse bevolking en dit percentage zal de komende jaren fors toenemen. In Brussel gaat het over 13% en ook daar is actie nodig. De gemiddelde leeftijd van deze groep ligt momenteel zeer hoog. Aangezien veel ouderen langer gezond blijven, wordt de doelstelling van het langer zelfstandig thuis wonen steeds meer in de praktijk toegepast. We dragen bij om deze maatschappelijke nood te lenigen en deze beleidskeuze mee te realiseren.

Als expertisecentrum bleef Inter in 2017 zijn knowhow rond wonen ter beschikking stellen. Zowel particulieren als professionelen kunnen bij ons terecht voor vragen over woonconcepten, bouwtechnische vragen en ondersteuning bij een **structurele oplossing** voor het thuis wonen. Dit aanbod is er voor ouderen, personen met een beperking of met een zorgvraag, maar ook voor beleidsmakers.

Deel van een geheel

Het thema wonen mag niet te eng worden bekeken: het heeft essentiële raakvlakken met verschillende domeinen. Vrij kunnen kiezen waar en hoe je woont en zelfstandig kunnen wonen zijn de voorwaarden voor een toegankelijke huisvesting. Daarbij hoort ook aandacht voor het **ruimere kader**: het kunnen deelnemen aan de samenleving dankzij een toegankelijke omgeving, met aandacht voor o.a. de toegang tot werk, school, diensten, culturele activiteiten ...

Inter wil in de toekomst bovenstaande visie blijven ondersteunen en vertrekt daarvoor vanuit een zeer duidelijke ambitie: een woning en zijn omgeving dienen zo toegankelijk en comfortabel mogelijk te zijn, voor nu en later, voor jong en oud. Acties binnen de thema's wonen, welzijn en mobiliteit vormen hierbij een belangrijke basis om de doelstellingen rond het zelfstandig wonen te kunnen realiseren.

Projecten en methodieken



Onze visie past binnen de doelstellingen van het 'meegroeiwonen', de visie op toegankelijk en aanpasbaar bouwen en wonen die we al in 2008 lanceerden en die we sindsdien promoten. Deze ambitie toont zich bovendien ook in onze publicaties en informatieplatformen zoals het infopunt '**De Zilveren Sleutel**' en de 'Ontwerpgids Meegroeiwonen'.

Aansluitend op het project *Ageing in Place Aalst* (2014-2016) verfijnden we onze **methodiek 'Leeftijdsvriendelijke toets'** om ook lokale besturen een beleidsmatig kader te kunnen aanbieden. Wonen is nadenken op lange termijn en behelst thema's zoals duurzaamheid, strategische wijk- en stadsontwikkeling, het samenwerken van verschillende bevoegdheden of delen van een gemeenschap, het nadenken over conflicterende regelgeving ... We brachten deze methodiek uit in boekvorm



(Politeia) en werden dit jaar ook geselecteerd om onze methodiek te publiceren in een Springer-publicatie die zal uitkomen in 2018.



Daarnaast bleven we werk maken van het **informer en adviseren van particuliere bouwers** in het diverse aanbod van particuliere woonvormen en mogelijkheden voor langer zelfstandig thuis wonen: aanpasbaar (ver)bouwen, kangoeroewoning, BEN-woning ... Dit deden we in 2017 door Vlaamse proeftuinprojecten verder te zetten zoals *Mutatie+*: *Naar een toekomst voor Mobiele zorg* en *Careville*.

Ook binnen het thema wonen blijven we eigen aan onze missie en strategie in Universal Design. Zo versterkten we onze samenwerking (als stichtende partner) binnen het **UD Woonlabo**, dat Universal Design promoot als motor voor het 'zorgeloos wonen en verblijven'.

Om ons hierin te laten ondersteunen, werden we in 2017 lid van het KCSE (het **Kenniscentrum Sociaal Europa**) en tekenden we ook in op een aantal awards. Op die manier maakten we onze visie, aanpak en methodieken die we binnen het wonen hanteren ruimer kenbaar.



CULTUUR EN VRIJE TIJD

Net zoals het een basisrecht is om je zelfstandig te kunnen verplaatsen en comfortabel te wonen, is deelnemen aan **cultuur** en de **keuze** hebben hoe je je vrije tijd indeelt ook een voorwaarde voor een goede levenskwaliteit. Iedereen heeft het recht om te kunnen kiezen aan welke activiteiten hij/zij deelneemt in de vrije tijd, zonder daarbij rekening te moeten houden met drempels of beperkingen van de omgeving.

Een groeiend aandeel van de bevolking heeft nood aan **toegankelijke voorzieningen** in hun alledaagse leven. Niet alleen blijft dit aandeel van de bevolking stijgen door de vergrijzing, ook het andere deel van de bevolking heeft belang bij een toegankelijke en comfortabele samenleving. Als expertisecentrum draagt Inter actief bij tot een meer toegankelijke vrijetijdsbeleving en dit op verschillende vlakken.



Projecten en methodieken



In het project **Accessible Culture and Training (ACT)** werken we samen met Europese partners aan het promoten van toegankelijkheid van culturele evenementen en van de **podiumkunsten** in het bijzonder. Op die manier willen we alle bezoekers van culturele evenementen, maar vooral die met een beperking, de regie te geven over hun eigen vrijetijdsbeleving. Dit realiseren we op verschillende manieren.

Eerst werden de huidige en toekomstige noden in kaart gebracht. Daarnaast definieerden we een nieuw profiel van een **toegankelijkheidsexpert/manager** in de podiumkunsten en startten we een **onlinecursus (MOOC)** voor medewerkers in de podiumkunsten die zich dit profiel eigen willen maken. Ten slotte zal er een toegankelijkheidslabel voor de podiumkunsten en een Europese **certificeringsprocedure** voor het profiel van toegankelijkheidsexpert uitgewerkt worden.

Niet alleen in het ACT-project, maar ook binnen de dagelijkse werking streven we naar meer aandacht voor toegankelijkheid in de podiumkunsten, in film en op tv. Traditiegetrouw waren we aanwezig op het jaarlijkse toegankelijkheidsoverleg van de **VRT**. Daarnaast was er ook overleg met de VRT om uit te zoeken hoe **audiobeschrijving** meer ingang kan vinden in Vlaanderen.

Samen met **NTGent** verkende Inter de mogelijkheden om **theatervoorstellingen** beter toegankelijk te maken via een tablet. We ondersteunden het project van NTGent met onze expertise en brachten de organisatie samen met gebruikers om zo tot een voorstel te komen dat optimaal aansluit bij de noden en wensen van de bezoekers met een handicap.

We zijn niet enkel actief in de podiumkunsten, maar we engageren ons om te werken aan de toegankelijkheid van een breed scala van vrijetijdsactiviteiten. Daarom onderhouden we ook contacten in de **sportsector** met o.a. de Koninklijke Belgische Voetbalbond, de Koninklijke Belgische Wielrijdersbond, Basket Vlaanderen en Tennis Vlaanderen om de vinger aan de pols te houden en hen te sensibiliseren over het belang van toegankelijkheid bij hun sportevenementen.



Deel van een geheel

Naast het toegankelijk maken van de vrijetijdssector, communiceren we dit toegankelijke aanbod ook naar personen met een beperking en hun omgeving. Hiervoor ging Inter in gesprek met **Publiq** (voormalig CultuurNet Vlaanderen) en gingen we in 2017 een duurzame samenwerkingsovereenkomst aan.

Het doel van deze overeenkomst is om de **communicatie over toegankelijke evenementen** af te stemmen. Op korte termijn werken we aan een efficiënt systeem om de toegankelijke evenementen te labelen op Uit in Vlaanderen en deze automatisch te integreren in een kalender op onze website. Op die manier is het zowel voor bezoekers van Uit in Vlaanderen als voor bezoekers van onze website mogelijk om het toegankelijke aanbod snel terug te vinden.



TOERISME

Samen met onze belangrijke partner en opdrachtgever **Toerisme Vlaanderen** (zie ook pagina 12) werken we aan een toegankelijk Vlaanderen, zodat iedereen met of zonder beperking kan genieten van het toeristisch aanbod. Naast de reguliere opdrachten zoals toegankelijkheidsscreenings, vorming en het toegankelijk maken van evenementen, werkten we ook projectmatig samen.

Projecten en methodieken



Het Europese project **AccentGastronomy** gaat over gastronomie, toegankelijkheid en toerisme. Samen met partners in Spanje (Catalonië), het Verenigd Koninkrijk (South Yorkshire) en Vlaanderen (Toerisme Vlaanderen en PXL Hogeschool) gingen we op zoek naar noden en behoeften bij dove/slechthorende en blinde/slechtziende toeristen in een gastronomische context.

We organiseerden **focusgroepen** om input te verzamelen en de partners gingen in elke regio te rade bij drie aanbieders van horeca, toeristische producten of musea met een link naar gastronomie. Deze **pilot studies** in Vlaanderen waren het Biermuseum (Brugge), een culinaire gidsbeurt die Gidsenkring Brugge aanbiedt en vijf restaurants en cafés in Limburg.

Daarna werkten we vier **vormingspakketten** uit op basis van de resultaten en onderzoek door de Universiteit van Girona:

- vorming voor eigenaars en personeel van **restaurants en cafés**;
- vorming voor **gidsen**;
- vorming voor **museumeigenaars en conservatoren**;
- vorming voor eigenaars en personeel van **production places** (bijvoorbeeld bezoekboerderijen, kaasmakerijen) (enkel in het VK).

In Vlaanderen gaven we een vorming 'Klantvriendelijk onthaal van bezoekers met een beperking' aan eigenaars en personeel van horeca, een vorming voor gidsen aan de Gidsenkring Brugge en een vorming/ studiedag voor museumeigenaars aan het Bakkerijmuseum Veurne. Dit laatste resulteerde in een adviseringsopdracht bij de verbouwing en herinrichting van het museum.

Meer informatie en het vormingsmateriaal is in vier talen beschikbaar via www.accentgastronomy.eu.

Nadat we enkele jaren geleden in opdracht van Toerisme Vlaanderen een methodiek ontwikkelden voor een **toegankelijkheidsanalyse** van een volledige regio (De Westhoek in 2012 en De Kust in 2014), pasten we die onderzoeksmethodiek in 2015-2016 voor het eerst toe op één stad: Brugge.

Het onderzoek, een samenwerking tussen Inter, Stad Brugge en Toerisme Vlaanderen, spitste zich toe op de 'Gouden Driehoek', het toeristische hart van Brugge. We bundelden het overzicht van alle gescreende locaties (bezienswaardigheden, openbaar sanitair, restaurants en cafés ...) en zetten dit op een **interactieve kaart** met verschillende kaartlagen om hiaten op te sporen.

Daarnaast werden nieuwe musea en monumenten, toiletten en horeca gescreend. We deden een **knelpuntenwandeling** langs de toeristische wandelroute die alle hoogtepunten verbindt om de toegankelijkheidsproblemen in kaart te brengen. We gaven advies aan de Stad Brugge om de knelpunten weg te werken. Problemen die niet weggewerkt konden worden staan vermeld op de wandelkaart.



Het onderzoek resulteerde in de succesvolle publicatie '**Brugge, toegankelijk voor iedereen**', waarin toeristische bezienswaardigheden, horeca en sanitair, logies en praktische informatie (infokantoren, zorg en hulpmiddelen, vervoer en parkeren ...) gebundeld zijn.

Deze methodiek werd door ZeroProject geselecteerd als '**Innovative Practice on Accessibility**'.

Ook **Stad Mechelen** toonde interesse in de brochure en wil een gelijkaardig onderzoek doen. In 2017 zaten we hiervoor samen met de toeristische dienst van de Stad Mechelen en Toerisme Vlaanderen.

Er werd een **knelpuntenwandeling** georganiseerd om de toegankelijkheid van de bestaande toeristische route, die reeds alle toppers verbindt, in kaart te brengen. De bestaande informatie werd gebundeld en plannen zijn gemaakt voor bijkomende screenings van openbaar sanitair, points of interest (bezienswaardigheden), restaurants en cafés. In de loop van 2018 zal ook de brochure '**Mechelen, toegankelijk voor iedereen**' in de etalage liggen.



3 | PARTICIPEREN

Inter neemt de noden en de diversiteit van de gebruikers als het uitgangspunt van haar werking en verhoogt de participatie van mensen met een handicap aan het maatschappelijk leven.

ADVIESCOMITÉ

Zoals bepaald in het Oprichtingsdecreet van Inter, “dient de organisatie door de oprichting van één of meer overlegorganen de ervaringsdeskundigheid van gebruikers in haar werking te incorporeren en de wisselwerking tussen gebruikers, professionelen en beleidsmakers te stimuleren”.

Om tot een beter toegankelijke samenleving te komen, is meer samenwerking nodig. In een open dialoog kunnen **gebruikers, professionelen en beleidsmakers elkaar inspireren**. Daarom wil Inter deze drie partijen samenbrengen in een overlegplatform. Tegelijk is het adviescomité een middel om ervaringsdeskundigheid van gebruikers te verankeren in de algemene werking.

In 2017 hebben we een tiental gesprekken gevoerd met **gebruikersorganisaties** om hun verwachtingen beter te leren kennen en de mogelijkheden te verkennen. Ook was er een eerste overleg met de verschillende gebruikersorganisaties samen om de stand van zaken te bekijken en toekomstplannen te bespreken.

Op deze bijeenkomsten en bij intern overleg hebben we in belangrijke mate richting gegeven aan de taken, bevoegdheden, werking en samenstelling van het adviescomité.

Daarbij kwamen onder andere volgende punten aan bod:

- Het overlegplatform zal enkele keren per jaar samenkomen.
- Elke bijeenkomst van het overlegplatform zal een thema centraal stellen.
- De organisaties die de eindgebruikers vertegenwoordigen en de Afdeling Gelijke Kansen, Integratie en Inburgering van het Agentschap Binnenlands Bestuur, worden voor alle bijeenkomsten uitgenodigd.
- Professionelen en beleidsactoren (andere dan de afdeling Gelijke Kansen) worden uitgenodigd op basis van hun betrokkenheid bij het thema. Door professionelen themagericht te betrekken, en dus met een wisselende samenstelling te werken, is de kans kleiner dat deelnemers afhaken. Ook gebruikers kunnen op die manier beter gemotiveerd worden, aangezien er altijd relevante actoren uitgenodigd zijn waarmee ze zeer waarschijnlijk de dialoog willen aangaan.
- Het overlegplatform is geen plek waar dossiers in detail worden besproken.
- Inter besteedt bijzondere aandacht aan de toegankelijkheid van het overlegplatform.
- Er is aandacht voor de afstemming van dit overlegplatform op andere overlegorganen zoals NOZO (Niets Over Ons Zonder Ons), de Nationale Hoge Raad Personen met een Handicap (NHRPH) en andere.

De gebruikersorganisaties die werden aangesproken in de voorbereidingen waren vragende partij om betrokken te worden in de verdere uitrol van het adviescomité.

EVENTWERKING

Een evenement bezoeken is voor mensen met een beperking vaak niet evident. Zowel voor als tijdens een evenement vinden ze niet de nodige informatie. Bovendien komen ze dikwijls in een ontoegankelijke omgeving terecht. Samen met organisatoren en heel wat vrijwilligers werken we die drempels weg om evenementen toegankelijk te maken.

*“Dank jullie wel voor de vijfsterrenbehandeling voor mensen met een beperking! Dankzij jullie kan ik ten volle genieten van een festival (...) Super-vriendelijke en enthousiaste mensen!” – **Wendy**, festivalbezoeker met een beperking*

*“Dank u om er een fantastisch metal weekend van te maken als rolstoelgebruiker op Alcatraz Festival 2017. Dank voor de hulp aan iedereen die er aan mee geholpen heeft!” – **Rik**, festivalbezoeker met een beperking*

*“Geweldig! Dankzij de organisatie kon ik toch nog last minute genieten van Graspop! Ze hebben mijn knieblesure draaglijk gemaakt.”
– **Caroline**, festivalbezoeker met een beperking*

ONDERSTEUNING VOOR ORGANISATOREN



We **ondersteunen organisatoren** om hun event toegankelijker te maken. We werken samen met organisatoren van festivals, concerten, studiedagen, beurzen, theatervoorstellingen ...

Zo bieden we onder meer **advies op maat van het evenement**, ondersteuning bij de opbouw en een antwoord op de vragen van bezoekers met een beperking.

DIENSTEN EN MATERIALEN

De eventwerking van Inter biedt gespecialiseerde diensten en materialen aan die ervoor zorgen dat mensen optimaal van een evenement kunnen genieten. Enkele voorbeelden:

- **ringleidingen** voor mensen met een hoorapparaat;
- **voelstoelen** die voor doven en slechthorenden geluid in trillingen omzetten;
- **audiodescriptie** (en blindentribunes bij het voetbal) zodat blinden en slechtzienden informatie krijgen over wat er te zien is;
- **tolken Vlaamse Gebarentaal** voor doven;
- **oprijplaten** om niveauverschillen weg te werken.



Een Inter-vrijwilliger ondersteunt een blinde toeschouwer bij gebruik van het audiodescriptiemateriaal

In 2017 ...

... was de eventwerking van Inter aanwezig op **112 voetbalwedstrijden in de eerste klasse** om assistentie te verlenen aan personen met een handicap.

... maakten we maar liefst **344** evenementen toegankelijk.

... gingen er **8 nieuwsbrieven** van de eventwerking de deur uit. Deze nieuwsbrieven bereikten, per editie, maar liefst **4781 lezers**.

... verschenen er **146 nieuwsberichten** op de facebookpagina van Inter-events en **25 nieuwsberichten** onder het domein Evenementen op www.inter.vlaanderen.

... gaven de eventmedewerkers **10 vormingen** over toegankelijke evenementen.



VRIJWILLIGERSWERKING

*“Ik doe vrijwilligerswerk om die mensen te helpen die een beroep doen op Inter. Zij vertrouwen erop dat, als ze zich voor een event inschrijven, ze werkelijk die hulp kunnen krijgen die ze zelf willen. Daar wil ik dan ook, als ik er als vrijwilliger bij ben, 100% voor gaan.” – **Nick**, vrijwilliger bij Inter*

*“We willen jullie bedanken voor de fantastische avond die we afgelopen vrijdag hebben gehad. De begeleiding was super, top, af, vriendelijk, behulpzaam ...! (...) Dikke pluim voor al jullie vrijwilligers; ze hebben hun hartje op de juiste plaats zitten!” – **Cindy en haar zoon Lars**, die gebruik maakten van de dienstverlening van Inter op evenementen*

Het **engagement van talrijke vrijwilligers** is van onschatbare waarde binnen de eventwerking van Inter. Vrijwilligers informeren en assisteren mensen met een beperking op evenementen waar Inter mee samenwerkt. Ze houden ook toezicht op het goed gebruik van de toegankelijkheidsfaciliteiten. Ze zijn dus het uithangbord bij uitstek van onze organisatie op evenementen.

Om onze vrijwilligers te ondersteunen organiseren we regelmatig **vormingen**. Ook vóór elk evenement bezorgen we alle vrijwilligers zo'n volledig mogelijke toelichting tot het evenement. Er wordt doorheen het jaar bovendien aandacht besteed aan de werving, betrokkenheid en bedanking van de vrijwilligers.

In 2017 ...

... organiseerden we **1 wervingsactie**, **6 basisvormingen** en **4 specialisatievormingen** voor vrijwilligers.

... verstuurd we **32 vrijwilligersbrieven**.

... vond ons jaarlijkse **vrijwilligersfeest** plaats op 4 maart in Antwerpen.

... verkenden we de mogelijkheden om de taakinhoud en de verantwoordelijkheden van onze vrijwilligers uit te breiden. Dat deden we tijdens **2 intervisiebijeenkomsten** en een **evaluatiemoment**.

... vulden **132** Inter-vrijwilligers het interne **evaluatieformulier** in na hun engagement op een evenement.



4 | SLAGKRACHTIGE PUBLIEKE ONDERNEMING

Inter ontplooit zich als een slagkrachtige publieke onderneming die zijn doelstellingen op een efficiënte, effectieve en kwaliteitsvolle manier realiseert.

MEDEWERKERS

In 2017 zetten we in op ons medewerkersbeleid. Er waren twee gezamenlijke teamdagen, namelijk de **nieuwjaarsbijeenkomst** in januari en de **beleidsdag** in september. Daarnaast organiseerden we zes samenwerkdagen (zie volgend hoofdstuk) en drie bijeenkomsten van het **adviseursoverleg**.



Na het welkomstwoord op de **nieuwjaarsbijeenkomst** bezochten we samen twee goede voorbeelden van Universal Design op vlak van **wonen** in Hasselt. Het [UD Woonlabo](#) stelde haar deuren voor ons open en prof. Hubert Froyen (UHasselt) gaf ons een architecturale inkijk in zijn eigen woning. We sloten de dag af met een gezellig etentje met zicht op de stad Hasselt.

Op de **beleidsdag** focusten we ons als medewerkersgroep op het ontwikkelen van langetermijndoelen. We vertrokken vanuit onze eigen succesverhalen en zochten naar de eigen kracht om samen te werken aan een inclusieve en toegankelijke samenleving. Daarna stonden we stil bij de behoeften van de organisatie op lange termijn en onderzochten we wat we kunnen bereiken met Inter als we al onze krachten bundelen.

Ook in 2017 vonden er **sollicitatiegesprekken** plaats om twee nieuwe adviseurs toegankelijkheid en Universal Design aan te werven. Twee collega's waren tijdelijk afwezig omwille van zwangerschap. Drie collega's vonden een uitdaging op een andere werkplek. Tot slot werden ook de **coördinatoren** aangesteld voor de aansturing van de verschillende regionale vestigingen en de eventwerking, waarbij iedere coördinator bijkomend nog verantwoordelijkheid draagt rond een inhoudelijk of organisatiegericht thema.

In het **sociaal overleg** werkten een werkgevers- en een werknemersdelegatie verder aan het **arbeidsreglement**. De algemeen directeur lichtte de krijtlijnen ervan toe aan de medewerkers. Daarnaast werd het sociaal overleg ook geïnformeerd over het traject rond de nieuwe organisatieontwikkeling. Dit is een gefaseerd traject van individueel overleg met medewerkers en coördinatoren en communicatie naar de teams. Uitgangspunten die we steeds hanteren zijn de waarborgen rond een kwaliteitsvolle dienstverlening en voldoende slagkracht als onderneming enerzijds, en een geïntegreerde en flexibele werking anderzijds. Onze missie en visie blijven steeds voorop staan.

Ten slotte werd het **organigram** gefinaliseerd en goedgekeurd door de Raad van Bestuur. De algemeen directeur stelde dit per team voor aan de medewerkers.



SAMENWERKDAGEN

Naast het gewone werk- of teamoverleg riepen we de **samenwerkdagen** in het leven. Dit zijn dagen waarop alle medewerkers op dezelfde locatie werken, met ruimte voor ingepland maar ook spontaan overleg. Zo'n dag bevordert onze interne samenwerking en zorgt ervoor dat we op een efficiënte manier inhoudelijk overleg kunnen plegen en afstemmen. Het is een ook een manier om tot meer uniformiteit en professionaliteit te komen. We leren elkaar beter kennen en krijgen de kans om thema's uit te diepen.

Zowel algemene thema's voor alle medewerkers als specifieke thema's voor een kleinere groep zijn mogelijk. Iedere medewerker mag het initiatief nemen om een thema aan te brengen. Bij elk overlegmoment is er een medewerker die de leiding neemt en een **doelstelling voor het overleg** bepaalt. Hij of zij rapporteert ook kort welke besluiten en/of afspraken uit het overleg kwamen en koppelt dit terug naar de teamcoördinator. Die informeert vervolgens de collega's van het coördinatorenoverleg.

We hebben deze nieuwe werkvorm tijdens de eerste zes maanden geëvalueerd aan de hand van drie enquêtemomenten en vervolgens bijgestuurd.

In 2017 waren er **zes samenwerkdagen**: op 25 januari, 21 februari, 8 mei, 6 juni, 23 oktober en 30 november. Op 30 november bestond het programma uit een interne vorming: een Exceltraining of schrijftraining.

WEBSITES

We actualiseren regelmatig de algemene Inter-website en de thematische websites. Op die manier voorzien we de gebruikers van correcte en toegankelijke informatie.

De inhoud van de **oorspronkelijke websites** van de ingekantelde vzw's hebben we in de loop van 2017 overgebracht naar de algemene website of gearchiveerd, als de inhoud niet meer relevant was. De websites van ATO en Westkans zijn offline vanaf eind 2017. De websites van Enter, Intro en Toegankelijkheidsbureau volgen in 2018.

Inter beheert, promoot en houdt de website '**Toegankelijk Gebouw**' up-to-date. Dit is de website ter ondersteuning van de toegankelijkheidsverordening van publieke gebouwen. Enkele bestaande thematische websites bleven in samenspraak met de betrokken opdrachtgevers beschikbaar. Enkele websites kregen ook een update.

Een overzicht van alle **thematische websites**:

www.toegankelijkeomgeving.be	www.toegankelijkgebouw.be
www.meermobiel.be	www.meegroeiwonen.info
www.iedereenfietst.be	www.dezilverensleutel.be
www.navigerenparkeer.be	www.toegankelijkejeugdlokalen.be
www.toevla.be	www.intro-tools.be



Besluit en vooruitblik

2017

2017 was voor Inter het tweede volledige werkjaar met de nieuwe organisatiestructuur, die zowel centraal als decentraal uitgerold wordt.

Als jonge fusieorganisatie gaven we veel aandacht aan het borgen van de vele nieuwe ontwikkelingen. Nieuwe procedures en processen van **afstemming en uniformisering** waren belangrijke elementen om onze werking te optimaliseren. Ze werden ondersteund door de ontwikkeling van de website en de nieuwe huisstijl, het interne ICT-verhaal en de diverse evaluaties. Ze kregen heel veel aandacht binnen alle geledingen van de organisatie, zowel op strategisch als op operationeel niveau. We werkten aan onderlinge afstemming en kwaliteit, samenwerking en teamvorming. Hoe? Onder andere door het coördinatorenoverleg, de diverse interne teamvergaderingen en het adviseurs-overleg. Maar ook door de Nieuwjaarsdag, de beleidsdag en de samenwerkdagen.

Leed onze **dagelijkse kernwerking** dan niet onder de uitbouw van de interne organisatie? In geen geval. Zo voerden we screenings uit, gaven we adviezen aan bouwheren en architecten, begeleidde en ondersteunden we het toegankelijkheidsbeleid van de diverse overheden en stonden we organisatoren bij voor hun evenementen.

We kwamen daarbij los van de routine en legden de focus op een vernieuwd en geïntegreerd aanbod voor lokale besturen en op de ontwikkeling van een **kwaliteitslabel voor kantoorgebouwen** en dienstverlening. De uitdagingen rond de beleidsthema's van wonen en mobiliteit krijgen uitgebreid aandacht in dit jaarverslag en waren een belangrijk aandachtspunt in onze werking.

In het voorjaar lag het accent op Deadline24, de **ontwerpwedstrijd** die nog een vervolg kreeg op het einde van het werkjaar met de studiereis naar Kopenhagen.

Tot slot spoorden samenwerkingen ons aan om continu te verbeteren en te blijven innoveren. Zo timmerden we verder aan de weg met bestaande **partners** en grepen we nieuwe kansen met nieuwe partners.

2018

Veel van de werkzaamheden zijn een vervolg van een idee of project dat we in 2017 op het spoor zetten – al dan niet samen met partners of opdrachtgevers.

Ook onze interne transitie wordt verdergezet. We kiezen voor nog meer ondernemerskracht. Daarom investeren we in een **interne kwaliteitswerking**, optimaliseren we de geïmplementeerde systemen en processen, en passen we ze aan aan de noden van een eigentijds bedrijf. Zo blijven we groeien op een gezonde basis.

Daarnaast zal ook de Raad van Bestuur opnieuw samengesteld worden, met een oproep voor **onafhankelijke bestuurders**, die ook zullen bijdragen tot de professionalisering en versterking van het Agentschap.



Inter sensibiliseert en organiseert

Op initiatief van minister Homans organiseren we samen met Radio 2 de campagneweek '**Iedereen Toegankelijk**'. Hiermee brengen we toegankelijkheid bij het grote publiek onder de aandacht. We doen een oproep naar ideeën die tot betere toegankelijkheid leiden. Het sluitstuk van deze week: een live-event dat de mooiste verhalen in de kijker zet en een kopstukkendebat met lokale politici: 'Uw gemeente, voor iedereen toegankelijk?'.

Inter adviseert en versterkt

- **Lokale besturen** zijn belangrijke bondgenoten van Inter. Met de gemeenteraadsverkiezingen van oktober 2018 in het vooruitzicht zetten we dit kracht bij met een Memorandum voor plaatselijke politici. Want steden en gemeenten hebben, door hun positie en bevoegdheden, belangrijke sleutels in handen. Sleutels om publieke domeinen, straten en pleinen, gebouwen en monumenten, evenementen en dienstverlening voor burgers toegankelijk te maken. Daarnaast faciliteren we ook de toegankelijkheid van de verkiezingen zelf! Hoe? Door richtlijnen te verspreiden, vorming te geven over toegankelijkheid bij de inrichting van stemlokalen, en door mee te werken aan het proefproject van de audiomodule voor blinde en slechtziende mensen.
- Samenwerking met **Vlaamse overheidsdiensten** is cruciaal om de toon te zetten in Vlaanderen en te groeien naar een modelregio met een standaard voor toegankelijkheid. Inter draagt daarom actief bij tot een afgestemd en consistent toegankelijkheidsbeleid over alle beleids- en bevoegdheidsdomeinen heen.
- We blijven ook de sterkhouders van toegankelijkheid ondersteunen: de **provincies**. Ook al zijn de provinciale bevoegdheden afgeslankt, toch blijft net toegankelijkheid een voornaam uitgangspunt van, en een beleidskeuze voor de provincies. De jarenlange samenwerking tussen de provincies en het middenveld legde stevige fundamenten voor een duurzame samenwerking die rekening houdt met regionale accenten en die specifieke verwachtingen inlost.

Inter werkt samen

Inter zal op thematische basis ontmoetingen faciliteren tussen gebruikers, professionelen en beleidspartners. We willen een uniek platform creëren waar de partijen elkaar inspireren en informeren, zodat er een dialoog op gang komt. Want die leidt tot nieuwe inzichten en werkt stimulerend voor meer toegankelijkheidsinspanningen.

Tot slot

Toegankelijkheid is een absolute voorwaarde om van een kwaliteitsvolle realisatie van onze gebouwen en omgeving, straten en pleinen te kunnen spreken. Het gebruikscomfort en de beleving ervan zijn een kostbaar goed. Dit gebruikscomfort kan het beste gerealiseerd worden als toegankelijkheid een automatisme wordt. Inter wil het proces bevorderen om die reflex eigen te maken zodat er geen tijd verloren gaat en al onze inspanningen maximaal renderen. In dit zoek- en ontwerpproces is Inter een partner voor iedereen die wil inzetten op toegankelijkheid, zowel in de publieke markt, de privémarkt als voor particulieren.