

Toegankelijkheid van

signalisatie en informatie in en rond het gebouw

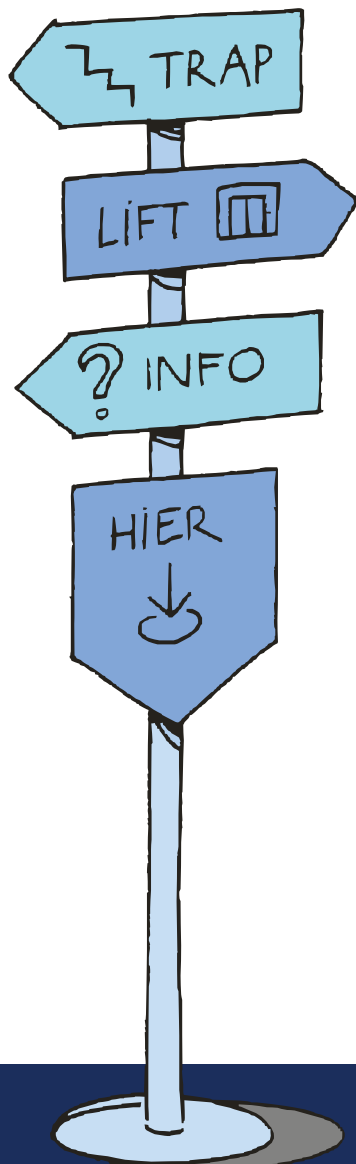


Dit wenkenblad is een leidraad om de toegankelijkheid van signalisatie en informatie in en rond een gebouw te verbeteren.

Het geeft ontwerpers, bouwheren en gebouwverantwoordelijken een aantal tips om de kwaliteit van de informatievoorziening in en rond het gebouw te verhogen.

Iedereen wil zo zelfstandig mogelijk zijn dagelijkse activiteiten kunnen vervullen. De signalisatie en informatie die van belang zijn voor het gebruik van een gebouw moeten bijgevolg duidelijk waarneembaar en te begrijpen zijn. Ook de manier waarop visuele, auditieve en tactiele informatie worden aangebracht en vormgegeven speelt een grote rol. Want wat heb je aan een toegankelijke ruimte als je ze niet kan vinden?

De informatie-overdracht kan gebeuren op verschillende manieren. Via informatie, of bewegwijzeringsborden, maar ook via publicaties of een mondelinge toelichting zoals bijvoorbeeld een luidspreker. Ook technologische middelen zoals bijvoorbeeld beeldschermen moeten toegankelijk zijn.





Algemeen

- Signalisatie omvat het geheel aan elementen zoals bewegwijzerings- en informatieborden, naambordjes, routegeleiding,.... Ze geeft de bezoeker de nodige informatie zodat deze op een eenvoudige manier gebruik kan maken van het gebouw en zijn voorzieningen.
 - Bewegwijzering geeft steeds een beperkte vorm van informatie weer zoals een naam van een lokaal of een gebouw.
 - Informatie (borden of panelen) omvatten een meer uitgebreidere inhoud zoals een omschrijving van de aanwezige diensten, tekstblokken met een informatieve uitleg,....
- Correcte en duidelijke informatieoverdracht komt iedereen ten goede en is essentieel voor personen met een beperking:
 - Personen met een auditieve beperking hebben voornamelijk nood aan visuele informatie.
 - Voor personen met een visuele beperking is de aanwezigheid van tactiele of auditieve informatie, de aandacht voor kleur- en contrastgebruik of grootletterschrift noodzakelijk.
 - Personen met een verstandelijke beperking, cognitieve stoornis, personen die de taal niet kennen of personen die moeilijkheden hebben met lezen (o.a. kinderen),... zijn aangewezen op pictogrammen en symbolen.
- Een consequent gebruik van informatie en uniformiteit in de uitvoeringswijze zijn van belang. Het gebruik van eenzelfde lettertype, stijl van de pictogrammen, type en systeem van informatieborden,... zorgen ervoor dat er geen onduidelijkheden ontstaan.



Bewegwijzering

- Bewegwijzering is steeds aanwezig. Ze bevindt zich op plaatsen waar de omgeving niet duidelijk leesbaar is, waar knelpunten aanwezig zijn (onduidelijke structuur van gangen of paden, richtingsveranderingen,...) en op plaatsen waar beslissingen genomen moeten worden.
- De bewegwijzering is van op de looproutes en vanaf een grotere afstand goed zichtbaar. Ze wordt niet gehinderd door overhangend groen, verlichtingsarmaturen, tijdelijke of permanente objecten,....
- Er is een duidelijk contrast aanwezig tussen de letters en/of het bord en de omgeving. Is dit niet mogelijk of moeilijk te realiseren, dan hebben de borden een contrasterende omranding.

Plaatsing van de bewegwijzering:

- Kleine leesafstand (bijvoorbeeld aan de uitgang van de lift):
 - op een hoogte tussen 1,40 en 1,60 m
- Grote leesafstand (bijvoorbeeld op een parking, in een grote inkomhal, aanduiding van de nooduitgang):
 - onderzijde op een hoogte van min. 2,10 m

Informatie (borden of panelen)

- Informatie(borden) bevindt zich op een logische locatie zoals in de inkomhal of bij de toegang tot een parkeerterrein, de toegang tot een park of tuin,....
- Informatieborden worden steeds uit de looproute geplaatst. Ze zijn drempelloos bereikbaar. Voor het bord is een vrije en vlakke opstelruimte (diameter van min. 1,50 m) aanwezig.
- Panelen met een bevestiging aan de wand steken max. 10 cm uit of worden ingewerkt (bijvoorbeeld in een nis), zodat ze geen obstakel vormen op de looproute.
- De informatie (inhoud van een bord of paneel) is gemakkelijk en tot op neuslengte bereikbaar.

Plaatsing van informatieborden:

- Kleine borden (bijvoorbeeld een naambordje aan een lokaal):
 - op een hoogte tussen 1,40 en 1,60 m
- Middelgrote borden, hoogte bord ongeveer 1 m (bijvoorbeeld een informatiepaneel in een museum):
 - middelpunt van het bord voorzien op een hoogte van ongeveer 1,25 m
- Grote borden, hoogte bord meer dan 1 m (bijvoorbeeld het overzicht van de diensten in een ziekenhuis):
 - onderzijde bord op min. 75 cm
 - onder een hoek van 10° gekanteld.

Leesbaarheid, duidelijke boodschap

- Eenvoud van informatie is cruciaal. Geef alleen de meest essentiële informatie weer.
- Structureer de tekst, biedt grotere stukken informatie trapsgewijs aan.
- Gebruik eenvoudige en directe taal: zo weinig mogelijk vakjargon, abstracte begrippen en afkortingen. Gebruik steeds dezelfde woorden, ook als je hierdoor in herhaling vervalt.
- Vul teksten niet uit tot aan de rechter kantlijn (blok), zorg wel voor een rechte lijn aan de linker zijde.
- Foto's, schema's, plannetjes,... verduidelijken en ondersteunen de leesbaarheid, zeker bij langere teksten of grotere informatieblokken.
- Plaats tekst op een eenkleurige achtergrond. Vermijd transparante dragers of oneffen achtergronden zoals beelden of foto's, zij zorgen voor een onduidelijke beeldvorming.
- Contrasten hebben een grote invloed op de leesbaarheid.

Reflecties en verblinding

- Bij informatievoorzieningen achter glas is er geen rechtstreekse lichtinval op het glas. Voorzie antireflecterend glas of een zonwering om reflectie te voorkomen. Houd de afstand tussen het glas en het informatiebord zo klein mogelijk.
- Positioneer kunstmatige verlichting op een goede wijze. Deze kan extra reflectie op het glas veroorzaken.
- Vermijd hinderlijke schitteringen, verblindingen en reflecties door gebruik te maken van matte materialen voor het bord en het opschrift.

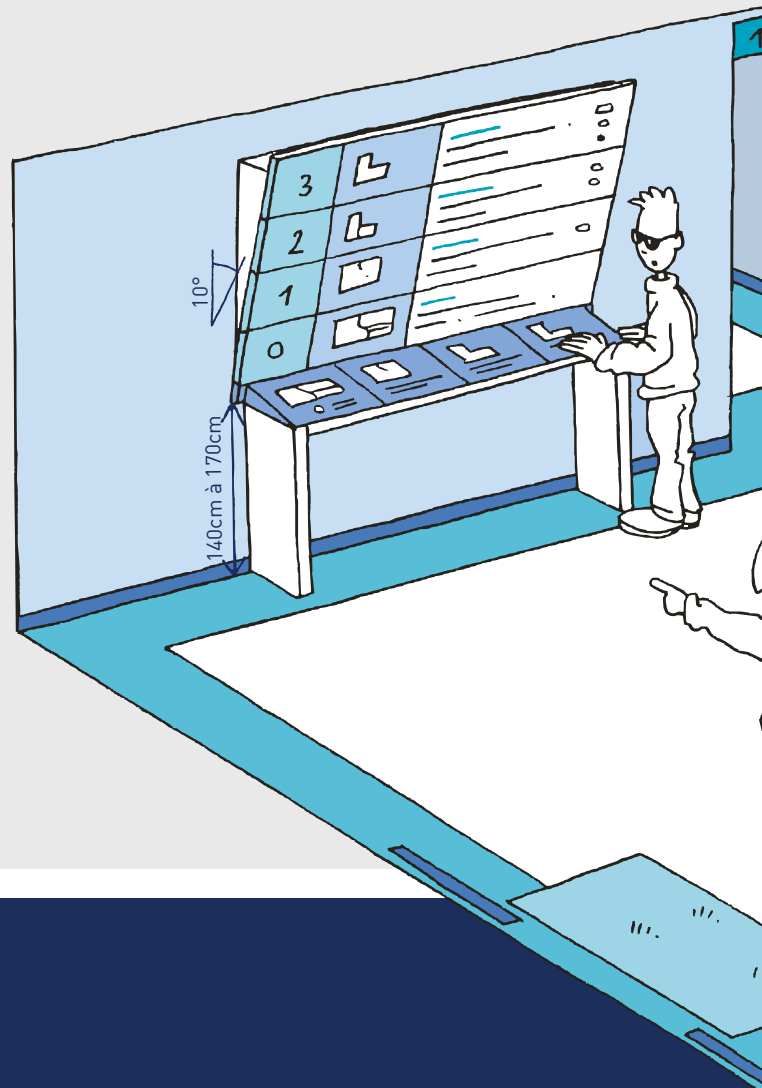
Visuele informatie

Letters, cijfers en tekens

- Gebruik geen cursieve teksten of tekst die enkel uit hoofdletters bestaat.
- Gebruik een schreefloos lettertype (zonder dwarsstreepjes aan de uiteinden): Schreefloze letter/ Schreefletter.
- De grootte van letters en cijfers is afhankelijk van de leesafstand (vuistregel):
 - Algemeen: min. 1/100 van de leesafstand, voor belangrijke informatie 1/25.
 - Op beeldschermen: niet kleiner dan 3 mm.
 - Voor bewegwijzering: min. 1/100 van de leesafstand, min. 5 cm.
- Hoe langer de regel, hoe groter de regelafstand (richtlijn):
 - De regelafstand bedraagt minimaal 1/30 van de regellengte.
- Splits telefoonnummers, schrijf bedragen in cijfers (niet in letters) en gebruik geen Romeinse cijfers.

Contrasten en kleurgebruik

- Contrast is het verschil in helderheid tussen tekens, teksten, beelden of figuren en de achtergrond.
- Indien kleurgebruik correct wordt toegepast, ondersteunt dit de contrastwerking.
- Kies voor zuivere contrasterende kleuren (geen pasteltinten, reflecterende of felle kleuren) en beperk het aantal verschillende kleuren.
- Vermijd best volgende combinaties:
 - rood – groen: een groot aantal personen kan deze kleuren niet van elkaar onderscheiden.
 - zuiver zwart – wit: dit geeft vaak een te groot contrast met mogelijk verblindende werking.
- Het verschil in helderheid kan men zien door foto's, beelden of teksten in kleur, om te zetten naar grijswaarden (zwart - wit kopie).
- Het gebruik van grijswaarden levert meestal een goed resultaat op (donkere letters/figuren op een lichte achtergrond of lichte letters/figuren op donkere achtergrond).
- Geef beelden, foto's en letters in kleur een zwarte omranding. Zo blijven ze ook voor personen die geen kleuren kunnen onderscheiden leesbaar.



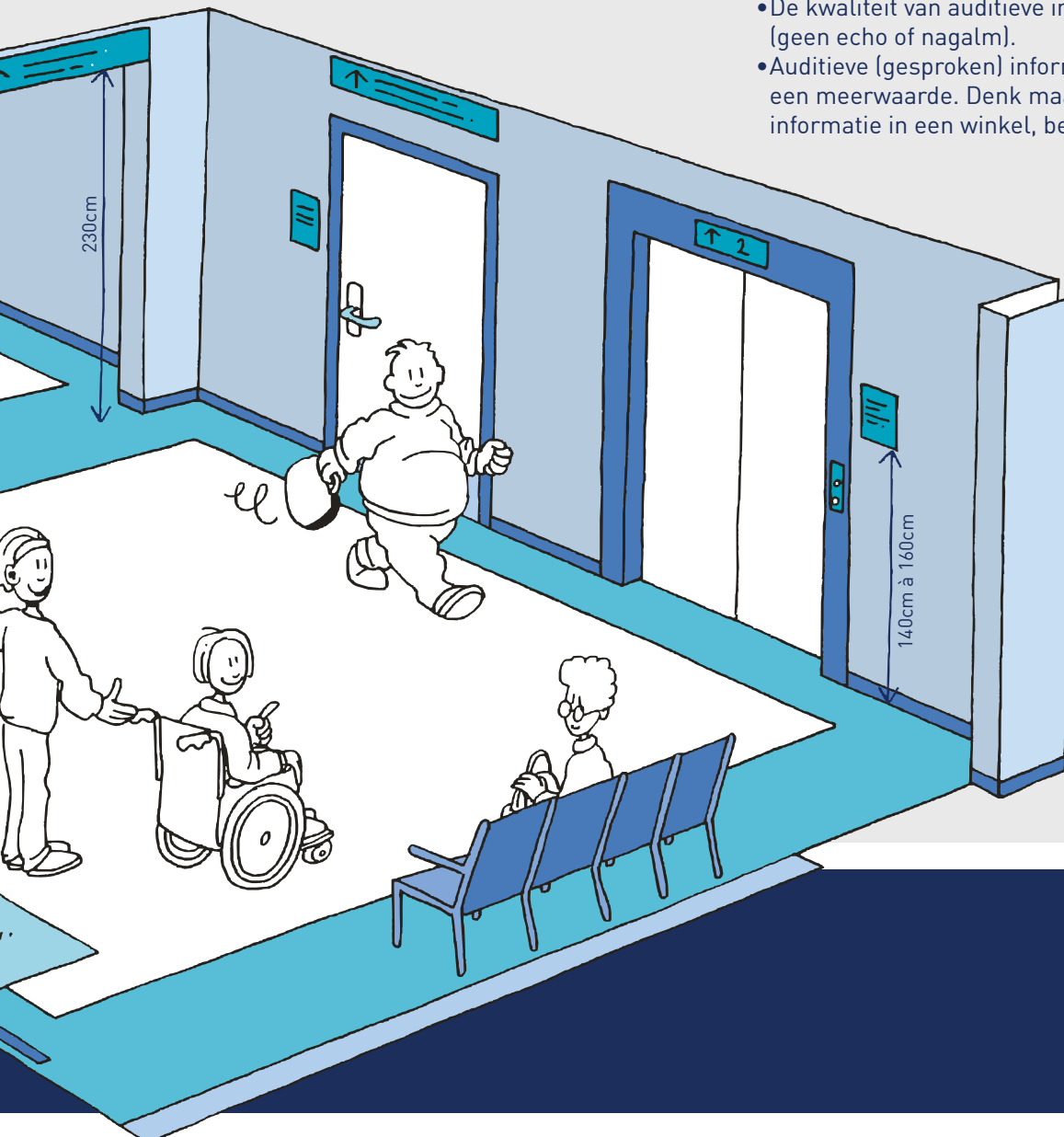


Auditieve informatie

Pictogrammen, logo's en symbolen

- Pictogrammen geven een duidelijk en eenvoudig beeld van het opschrift dat ze vervangen. Vervangt een pictogram de tekst, dan geeft het steeds een zelfstandig begrip weer (geen combinatie van begrippen).
- Logo's (bijvoorbeeld van een bedrijf) en symbolen (bijvoorbeeld de 'Leeuw van Vlaanderen') geven niet altijd de letterlijke betekenis van het beeld weer, ze kunnen ook een abstracte uitbeelding betreffen.
- Pictogrammen, logo's en symbolen worden doorgaans sneller opgevangen dan teksten of woorden (bijvoorbeeld de 'P' van parking).
- Gebruik zoveel mogelijk gestandaardiseerde (en/of eenvoudige) of internationaal goedgekeurde pictogrammen. Iedereen herkent in een oogopslag veel voorkomende pictogrammen zoals dat voor de uitgang, het toilet, de lift,...
- Tekst in combinatie met een pictogram, logo of symbool zorgt er voor dat de informatie beter begrepen wordt.

- Geluid kan zowel een positieve als een negatieve bijdrage leveren. Ononderbroken geluiden zoals bijvoorbeeld een roltrap, een rateltikker, een fontein, ... kunnen de oriëntatie vergemakkelijken voor blinden en slechtzienden maar ook voor personen met een auditieve beperking. Geluid werkt echter negatief als het 'lawaai' is en andere gewenste geluiden vervormt of blokkeert.
- Geluidsoverlast is vaak hinderlijk. Ondersteun daarom akoestisch door bijvoorbeeld zo weinig mogelijk gladde, sterk weerkaatsende oppervlakken te gebruiken.
- Auditieve informatie kan door het voorzien van een ringleiding, een audiogids, een omroepsysteem, ...:
 - Een ringleiding is een draadloos systeem dat gebruikt kan worden door personen met een hoorapparaat. Het zorgt er voor dat storende omgevingsgeluiden gefilterd worden. Het kan voorzien worden in aula's, vergaderzalen, schouwburgen,...
 - Een audiogids is een toestel waarmee men, op een met nummers aangeduide locatie, informatie kan opvragen. Men kan deze dan beluisteren via bijvoorbeeld een koptelefoon. Het kan gebruikt worden in musea, voor rondleidingen in een gebouw,...
- De kwaliteit van auditieve informatie is steeds helder (geen echo of nagalm).
- Auditieve (gesproken) informatie is voor iedereen een meerwaarde. Denk maar aan het omroepen van informatie in een winkel, begeleiding door een gids, ...



Tactiele informatie

Algemeen

- Tactiele informatie omvat elke vorm van informatie die men door middel van de tast kan lezen.
- Tactiele elementen zijn voor blinde en slechtziende personen vaak een noodzaak. Ook voor andere personen kunnen zij een waardevolle toevoeging zijn.
- Algemeen worden twee grote groepen onderscheiden:
 - Ondersteuning van de visuele informatie (borden, brochures,...), onder de vorm van tactiele informatieborden, reliëfborden, maquettes,...
 - Ondersteuning van de leesbaarheid van de ruimte (aangeven van de route in en rond een gebouw), onder de vorm van routegeleiding.

Tactiele ondersteuning van informatie

- Tekstuele gegevens worden in verschillende vormen voorzien. Omdat niet iedereen braille kan lezen best zowel in braille als in vergroot lettertype.
- Heel wat personen met een visuele beperking geven de voorkeur aan het gebruik van letters, cijfers, symbolen,... in reliëf.
- Letters, cijfers en tekens uitgevoerd in reliëf liggen steeds op het bord (niet er in gegraveerd). De grootte ligt tussen 1,5 en 6 cm. Een geschikt lettertype is bijvoorbeeld Helvetica Bold.
- Personen met een visuele beperking lezen met de handen. De tactiele delen van een informatiebord dienen zo aangebracht te worden dat de lezer met een vlakke hand de informatie kan detecteren (vlak of licht hellend naar achter geplaatst).
- Reliëfborden, maquettes,... worden optimaal ook onderrijdbaar voorzien.
- Slechtziende personen hebben meestal voldoende aan een tekst in vergroot lettertype.

Routegeleiding

- Routegeleiding bestaat uit een combinatie van natuurlijke en kunstmatige geleiding.
- Het gebruik van kleurcontrasten, verschillende materialen, groenvoorzieningen,... draagt steeds bij tot een intuïtief gebruik van de ruimte (bijvoorbeeld een gekleurde strook op de vloer die de looprichting aangeeft).
- Hoe meer natuurlijke geleiding aanwezig is, hoe minder toevoegingen noodzakelijk zijn. Is de natuurlijke geleiding echter niet toereikend of verwarrend (bij gevaarlijke en complexe situaties), dan moet kunstmatige geleiding voorzien worden.

- Natuurlijke gidslijnen worden gevormd door permanent aanwezige elementen in en rond het gebouw (bijvoorbeeld de wanden van gangen, trapleuningen,...):
 - Het zijn lijnvormige elementen die op grondniveau zichtbaar en voelbaar zijn.
 - Ze volgen een logische weg en sluiten aan op een obstakelvrije doorgang of route.
 - Ze zijn steeds rechtlijnig, bij voorkeur ononderbroken of aaneengesloten.
- Kunstmatige geleiding wordt gevormd door toegevoegde elementen (bijvoorbeeld noppen- of ribbelpatronen op de vloer, verende oppervlakken,...):
 - Geleidelijnen (ribbelpatroon) duiden een richting aan (bijvoorbeeld in lange gangen).
 - Waarschuwingsmarkeringen (noppenpatroon) waarschuwen voor gevaar (bijvoorbeeld t.h.v. trappen).
 - Informatiemarkeringen (verende vlakken) geven informatie weer (bijvoorbeeld een eindpunt, toegang of functie in een ruimte of gebouw).
- Het voorzien van kunstmatige geleiding is steeds een complex gegeven. Het is aan te raden voor het ontwerp en de uitvoering advies te vragen.



Algemene tips

- Houd bij het ontwerpen van een gebouw rekening met een logische opbouw. Een eenvoudige structuur, vormgeving en organisatie van de ruimten zorgt ervoor dat een bezoeker zijn omgeving eenvoudig en intuïtief kan aanvoelen en gebruiken.
- De keuze van materialen en het gebruik van kleuren voor vloeren en wanden, maar ook een goede basisverlichting vormen steeds een aandachtspunt.
- Een goed ontwerp dient altijd ondersteund te worden door infodragers.
- Voorzie combinaties van visuele (zicht), auditieve (gehoor) en tactiele (tast) informatiebronnen. Op iedere informatiedrager is (in elke vorm) hetzelfde, volledige verhaal terug te vinden.
- Bewegwijzerings- en informatieborden die ook bij avond of nacht dienen te functioneren kunnen best voorzien worden van een goede verlichting.
- Bepaalde kleuren hebben een psychologische betekenis. Maak gebruik van de associaties die bij de kleuren passen. Zo staat rood bijvoorbeeld voor gevaarlijke situaties, groen voor veiligheid, blauw verwijst naar hygiëne en wordt vaak gebruikt voor de aanduiding van sanitaire voorzieningen,...
- Geef correcte informatie over de toegankelijkheid van een gebouw of omgeving. Niemand heeft er baat bij indien een gebouw toegankelijker wordt voorgesteld dan het in werkelijkheid is, zeker personen met een beperking niet.

Regelgeving

Ga je een publiek toegankelijk gebouw (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 gebouw in Vlaanderen vinden of wil je de toegankelijkheid van je gebouw beter kenbaar maken aan 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...

appartementengebouwen, bankgebouwen, bibliotheken, cultuur- en gemeenschapscentra, gebeds- en bezinningshuizen, groengebieden, hogescholen en universiteiten, hotels, kantoren van vrije beroepen, medische praktijken, publiek domein, restaurants en cafés, scholen, sociale diensten, speeltuinen, sporthallen en zwembaden, stembureaus, studiedagen, voetbalstadions, voetpaden, winkels.