

# Toegankelijkheid van

# sociale diensten

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

Het geeft ontwerpers en bouwheren een aantal tips om de sociale dienst en de bijbehorende dienstverlening bereikbaar en bruikbaar te maken voor iedereen.

Eén van de doelstellingen van een sociale dienst is de organisatie van een laagdrempelige dienstverlening. Dit veronderstelt niet alleen een goede communicatie en een toegankelijke en klantvriendelijke dienstverlening, maar ook dat cliënten geen 'drempels' dienen te overwinnen om hiervan gebruik te maken. Iedereen moet op een zelfstandige en onafhankelijke wijze naar de dienst kunnen komen.

Door de sociale dienst en het aanbod toegankelijk te maken, verhoogt het comfort, de veiligheid, de kwaliteit van de dienstverlening en de tevredenheid van de cliënten.



## Parkeerplaatsen

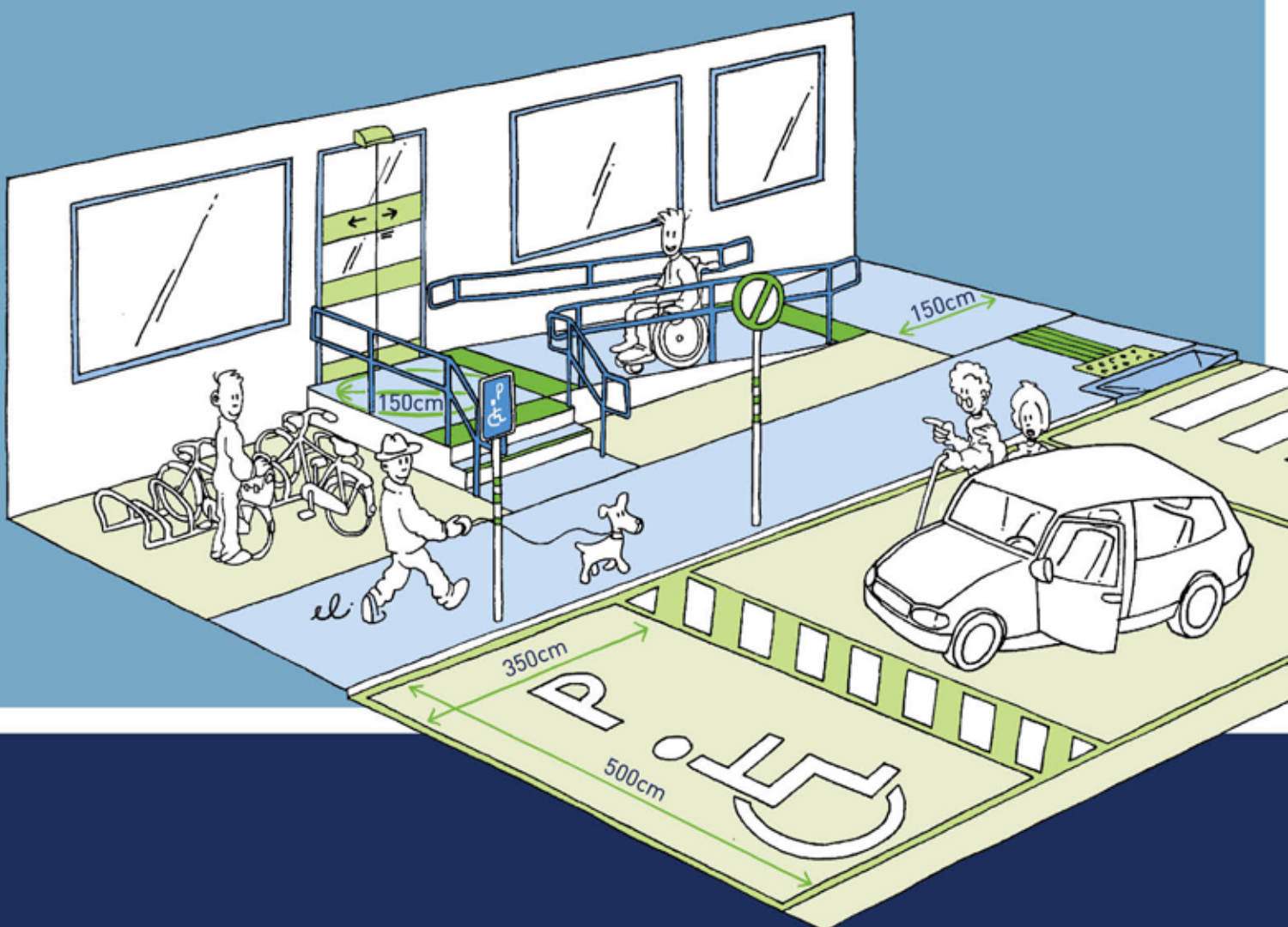
- 6% van het aantal parkeerplaatsen (min. 1) is voorbehouden voor personen met een beperking.
- Deze parkeerplaatsen zijn min. 3,50 m breed en 5 m lang (6 m lang als de auto's achter elkaar geparkeerd worden) en liggen zo dicht mogelijk bij de toegang tot het gebouw (bij voorkeur niet verder dan 25 m).
- Ze worden duidelijk gesignaleerd (gemarkeerde randen en een officieel bord).
- Het parkeervak heeft een dwarshelling van max. 2% en heeft een rolstoelveste ondergrond (effen, aaneengesloten en stroef).
- De parkeerplaatsen zijn steeds goed verlicht.
- Een voorrijdmogelijkheid is voor personen met een beperking een meerwaarde.

## Toegangspad

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

## Toegang

- De toegang tot het gebouw is goed zichtbaar (signalisatie, vormgeving, kleurgebruik, tactiele en visuele contrasten,...).
- De toegang is drempelvrij. Een niveauverschil tot max. 2 cm is toegelaten.
- De vrije doorgangsbreedte van de deur bedraagt min. 90 cm.
- Een zelfsluitend pompmechanisme bij manueel bedienbare deuren is voldoende licht afgesteld (max. 3 kg). Bij het volledig automatiseren van de toegangsdeur genieten schuifdeuren de voorkeur.
- Er is voldoende vrije ruimte voor en achter de deur (min. 1,50 m diameter) om met een rolstoel te kunnen manoeuvreren. Aan de zijde van de deurkruk is een opstelruimte van min. 50 cm voorzien.
- Glazen deuren zijn voorzien van een contrasterende kleurmarkering op drie hoogtes: op ooghoogte, op heuphoogte en op vloerniveau.
- In een tochtsas of hal is voldoende ruimte aanwezig om met een rolstoel een draaicirkel van 1,50 m te kunnen maken.
- De bediening van bel, parlofoon en brievenbus bevindt zich op een hoogte tussen 90 cm en 1,20 m.
- Breng aan de buitenzijde van de toegang een informatiebord aan met de gegevens van de sociale dienst (contactgegevens, spreekuren, diensten,...). Deze gegevens zijn aangebracht in contrasterende kleuren en met voldoende grote, schreefloze letters.

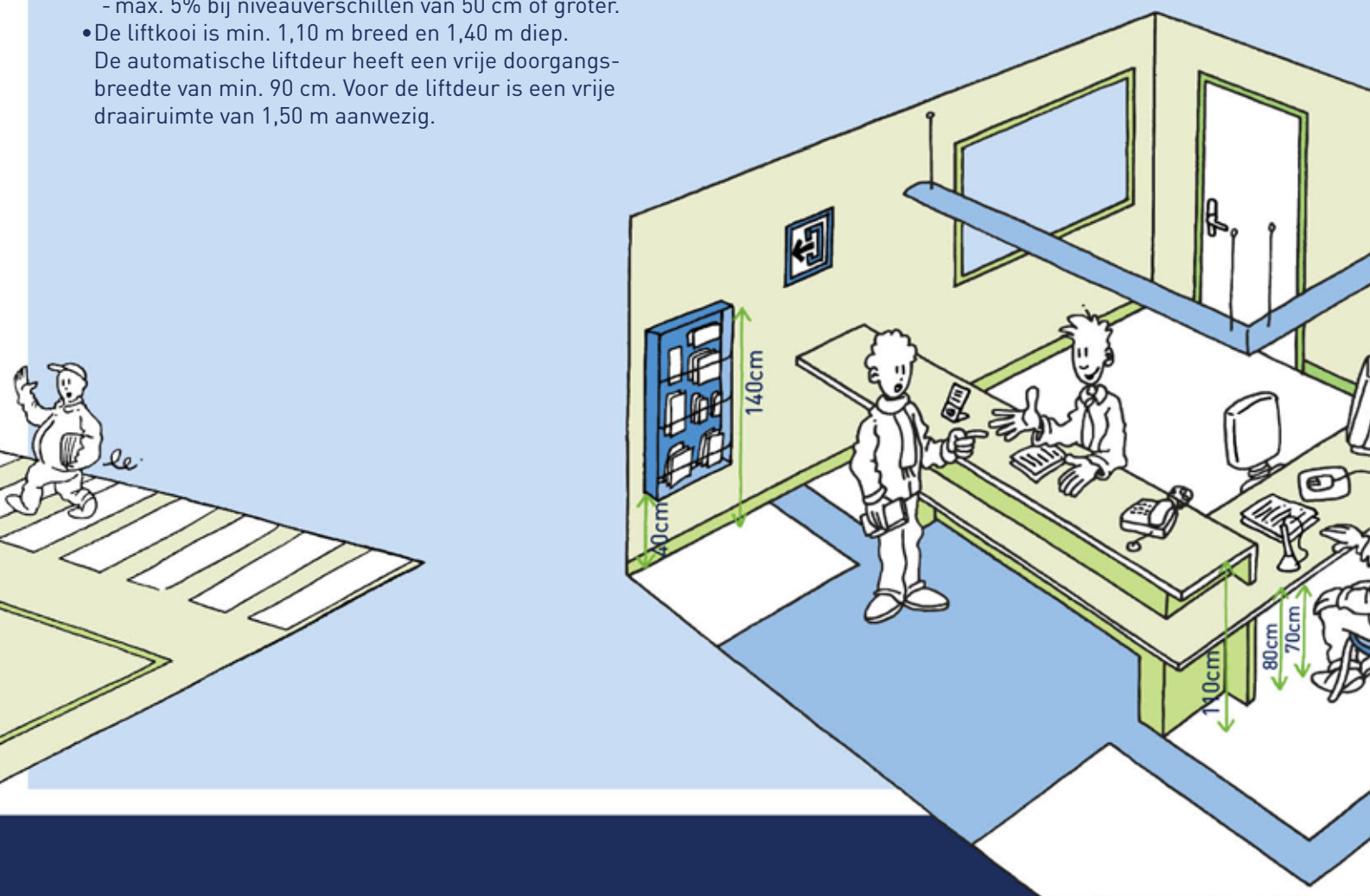


## Circuleren in het gebouw

- Alle lokalen zijn integraal bereikbaar en toegankelijk.
- Op de looproute worden drempels en obstakels steeds vermeden. Gangen en doorgangen zijn min. 1,50 m breed (ter hoogte van obstakels min. 90 cm).
- Matten vormen geen obstakel als ze korte haartjes en een antislip onderlaag hebben. Ze liggen best verzonken in de vloer.
- De vrije doorgangsbreedte van deuren bedraagt min. 90 cm. Bij manueel bedienbare deuren is er voldoende vrije ruimte voor en achter de deur (min. 1,50 m diameter). Aan de zijde van de deurkruk is een opstelruimte van min. 50 cm voorzien.
- Glazen binnendeuren en wanden zijn voorzien van een contrasterende kleurmarkering op drie hoogtes.
- Kleine niveauverschillen (tot 18 cm) worden overbrugd door een helling. Grotere niveauverschillen worden overbrugd door een combinatie van een helling of trap en een lift. Hellingen en trappen zijn voorzien van een goed omgrijpbare dubbele leuning.
- Trappen zijn van het rechte type en voldoen aan de trapformule. Onder- en bovenaan de trap en op de tussenbordessen zijn de trapneuzen over de volledige breedte voorzien van contrastmarkering.
- De hellingsgraad van hellingen is afgestemd op het totaal te overbruggen hoogteverschil en varieert:
  - max. 10% bij niveauverschillen tot 10 cm;
  - max. 5% bij niveauverschillen van 50 cm of groter.
- De liftkooi is min. 1,10 m breed en 1,40 m diep. De automatische liftdeur heeft een vrije doorgangsbreedte van min. 90 cm. Voor de liftdeur is een vrije draairuimte van 1,50 m aanwezig.

## Balie

- De route naar de balie volgt een logische weg, is obstakelvrij en aangegeven met visuele (kleurpatroon of lijn in de vloer) en tactiele geleiding.
- De balie bestaat uit twee hoogten, zodat bezoekers zowel staand als zittend geholpen kunnen worden. Het verlaagde deel is onderrijdbaar (een vrije ruimte van 70 cm hoog, 60 cm diep en 90 cm breed).
- Als de balie aan een doorgangszone grenst, is het onderrijdbare deel aan de zijkant afgeschermd.
- Bij het verlaagde deel staat best een stoel voor personen die slecht te been zijn.
- Het gedeelte waar bezoekers staand geholpen worden, is 1,10 m hoog.
- Ter hoogte van de balie is er een vrije draairuimte met een diameter van 1,50 m, zodat men met een rolstoel of kinderwagen gemakkelijk kan manoeuvreren.
- De balie is bij voorkeur open. Vermijd glas omwille van de reflectie. Bij gebruik van een gesloten glasfront is steeds geluidsversterking aanwezig.
- Accentverlichting boven de balie helpt bij de oriëntatie.

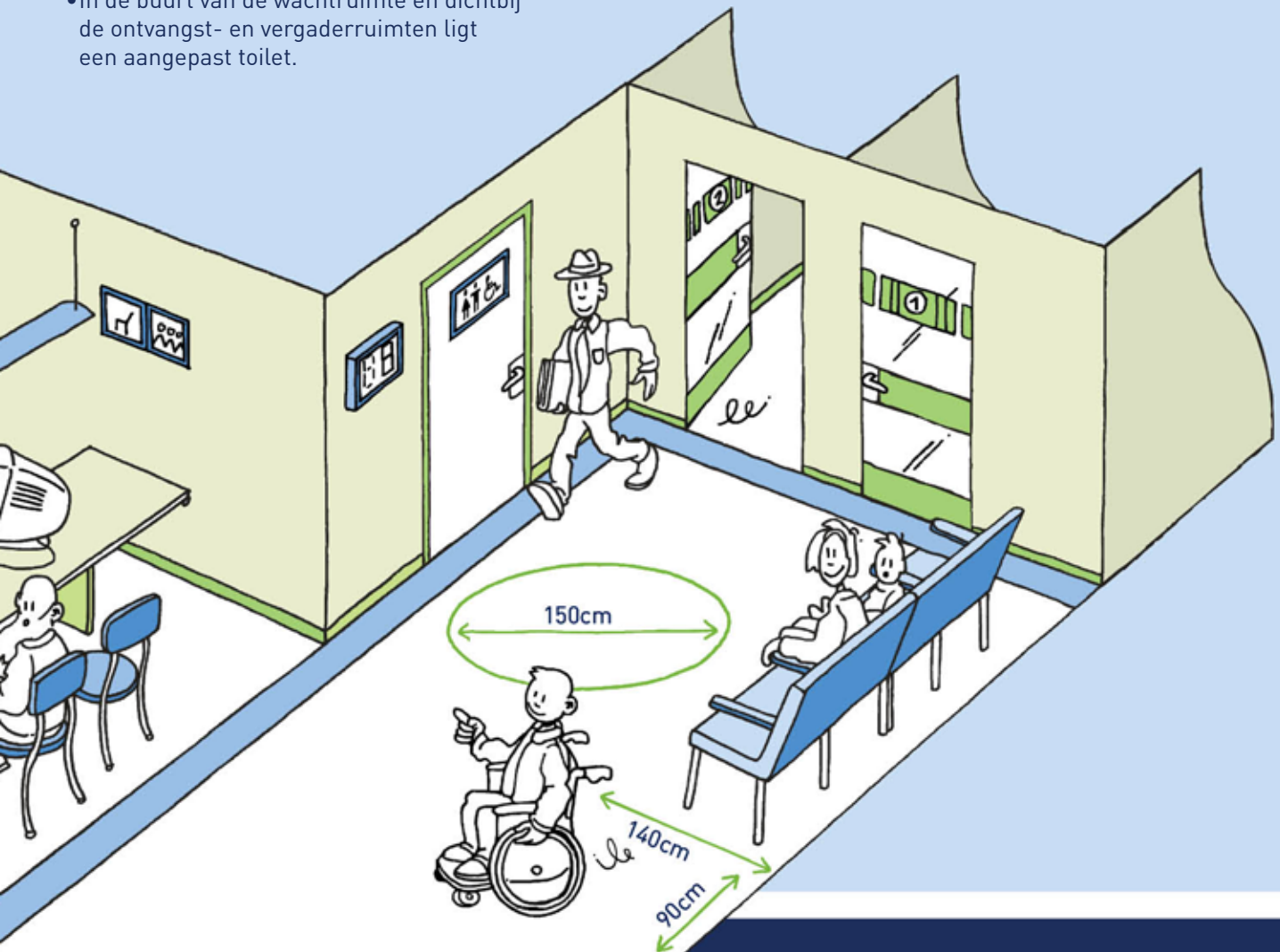


## Wachtruimte

- Ter hoogte van de wachtruimte is voldoende circulatieruimte aanwezig. De zitplaatsen bevinden zich buiten de looproute.
- Stoelen en tafels worden rechtlijnig, tegen de wand opgesteld. Ook de kinderhoek of de tafel met tijdschriften belemmert de vrije doorgang niet.
- Er is minstens één vrije opstelruimte voorzien van min. 90 cm x 1,40 m voor een rolstoelgebruiker of kinderwagen. Deze vrije ruimte is vlot bereikbaar en hindert de looproute niet.
- Rekken met informatiebrochures zijn goed bereikbaar opgesteld. De brochures bevinden zich op een hoogte tussen 40 cm en 1,40 m. Bied eenzelfde brochure op verschillende hoogtes aan, zodat ze voor iedereen gemakkelijk te nemen zijn.
- Als er gebruik wordt gemaakt van een systeem van volgnummers voor de oproep van de volgende cliënt, geef dit dan zowel met een visueel als auditief signaal weer. Zo weten ook personen met een auditieve of visuele beperking wanneer ze aan de beurt zijn.
- Stoelen met armleuningen zijn comfortabel voor personen die moeite hebben met opstaan en gaan zitten. Voorzie een aantal kleine stoelen voor kinderen.
- In de buurt van de wachtruimte en dichtbij de ontvangst- en vergaderruimten ligt een aangepast toilet.

## Ontvangstruimten

- Vanuit de hal- of wachtruimte is een duidelijke looproute naar de andere aanwezige ruimten.
- De grootte van de ontvangstruimte is steeds afgestemd op zijn functie (beperkt aantal personen, groep,...). Zijn er meerdere types, maak dan minstens één van elk type rolstoeltoegankelijk.
- De ruimte is voorzien van minstens één vrije en vlakke ruimte waar een rolstoelgebruiker een draaicirkel van 1,50 m kan maken.
- De doorgang tussen het meubilair is min. 90 cm breed. Reken daarbij de gebruikruimte van stoelen steeds in. Doorgangen worden smaller als er mensen aan een tafel zitten.
- De ruimte onder de tafels is min. 70 cm hoog, 60 cm diep en 90 cm breed, zodat rolstoelgebruikers eronder kunnen rijden.
- Stoelen met armleuningen zijn comfortabel voor personen die moeite hebben met opstaan en gaan zitten.

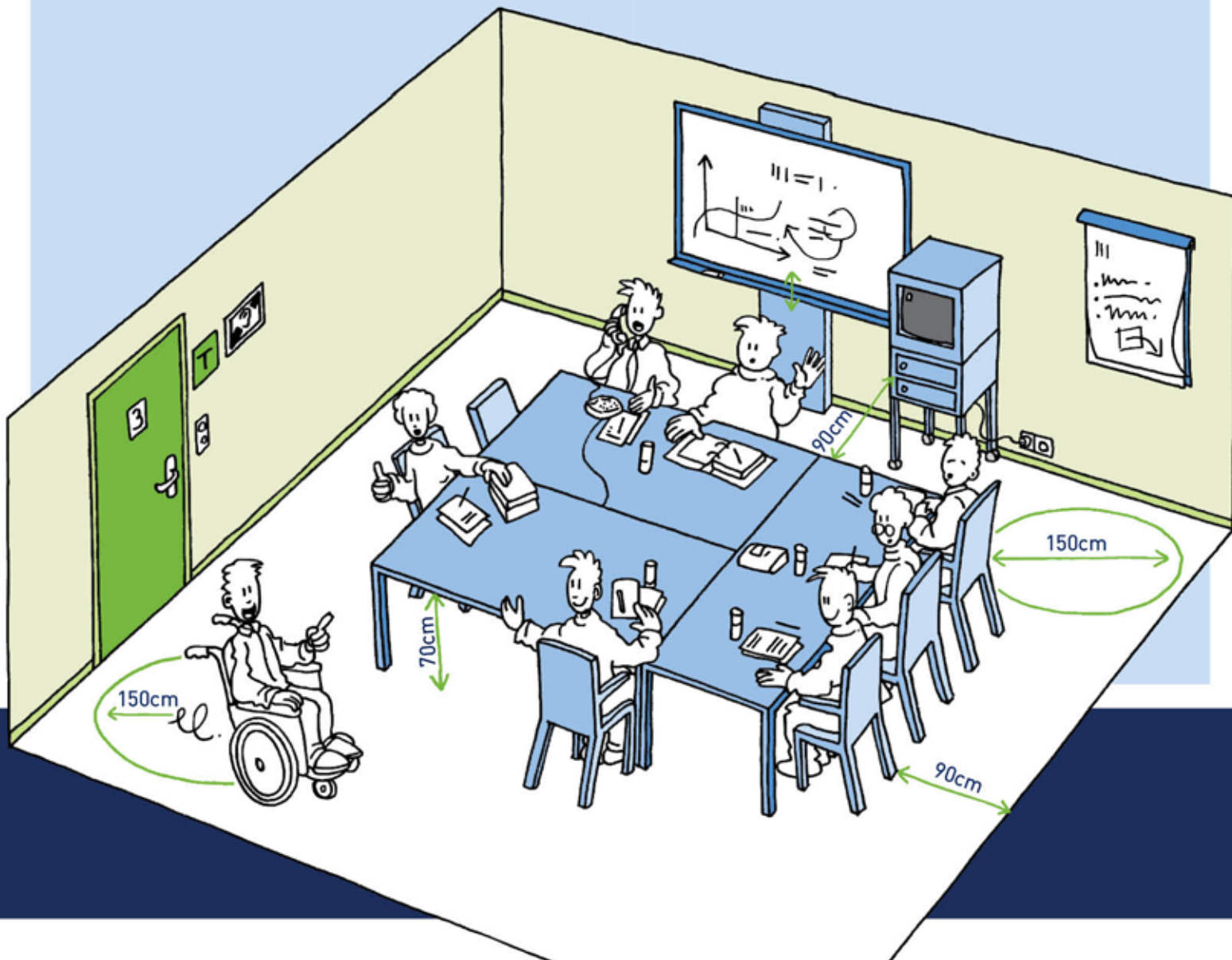


## Vergaderruimte

- De vergaderruimte is voorzien van minstens één vrije en vlakke ruimte waar een rolstoelgebruiker een draaicirkel van 1,50 m kan maken.
- De doorgangen tussen het meubilair zijn min. 90 cm breed. Reken daarbij de gebruiksruimte van stoelen steeds in. Doorgangen worden smaller als er mensen aan een tafel zitten. Losliggende draden voor de aansluiting van elektrische toestellen (computer, LCD-projector,...) mogen geen obstakel vormen.
- De tafels zijn onderrijdbaar. De ruimte onder de tafels is min. 70 cm hoog, 60 cm diep en 90 cm breed.
- Stoelen met armleuningen zijn comfortabel voor personen die moeite hebben met opstaan en gaan zitten.
- De vergaderzaal heeft een goede, egale verlichting. Dit is belangrijk voor personen met een auditieve beperking die vaak communiceren door middel van liplezen.
- De bediening van de knoppen en schakelaars bevindt zich op een hoogte tussen 90 cm en 1,20 m.
- Schrijfborden zijn voor iedereen bereikbaar. Voorzie in hoogte verstelbare borden.
- In minstens één vergaderruimte is een ringleiding aangelegd. Dit is duidelijk met het universele pictogram aangegeven.

## Algemene aandachtspunten

- De kleuren van de wanden en het plafond contrasteren. Ook de kleur van de balie en het meubilair contrasteert met de omgeving.
- Personen met een allergie hebben behoefte aan stofvrije en onderhoudsvriendelijke materialen. Vermijd vast tapijt.
- Elke ruimte is voldoende en gelijkmatig verlicht, waarbij men rekening houdt met reflecties en tegenlicht.
- Breng informatie zoveel mogelijk visueel, tactiel en auditief over. Vermeld bij elk contact het faxnummer en e-mailadres, zodat de communicatie eventueel via deze weg kan gebeuren.
- Geef duidelijke informatie over de toegankelijkheid van het gebouw en de dienstverlening (bv. de aanwezigheid van een aangepast toilet, ringleiding, informatie in grootletterschrift,...).
- Een informatiebrochure over de dienst in een groter lettertype is essentieel voor vele oudere en slechtziende personen. Voor blinde personen kunnen brochures in braille omgezet worden.
- De aanwezigheid van een ringleiding wordt aangegeven met het universele pictogram op een zichtbare plaats.
- De website is toegankelijk en draagt het AnySurfer-kwaliteitslabel. Contactgegevens, bereikbaarheid en praktische afspraken worden vermeld.



## Communicatie en dienstverlening

Voor iedereen, maar vooral voor ouderen en personen met een beperking is een persoonlijke begeleiding vaak essentieel. Daarom is het steeds belangrijk om goed te communiceren met de cliënt.

Enkele tips voor een goede omgang zijn:

- Vermijd tijdens het communiceren te veel achtergrondlawaai, zoals radio, airconditioning, ... zodat een gesprek voor een slechthorende mogelijk is.
- Richt uw vragen en opmerkingen rechtstreeks aan de persoon en niet aan de begeleider of tolk.
- Spreek duidelijk en rustig, herhaal indien nodig en vraag of men je begrepen heeft.
- Als men zich tot een persoon met een auditieve beperking richt, dan kan een aanraking duidelijk maken dat je een gesprek wil aangaan met deze persoon.
- Als je met een slechthorende persoon spreekt, kan je, voor de verstaanbaarheid, best niet roepen.
- Wees bereid om belangrijke informatie aan te geven of om alles op te schrijven als men daarom vraagt. Dat kan ook door wat men wil zeggen in te geven in een computer en de cliënt te laten meelesen.
- Houd rekening met het feit dat personen met een beperking problemen kunnen hebben met lezen en schrijven. Houd rekening met de volgende aandachtspunten:
  - Gebruik eenvoudige, directe taal, vermijd dialect.
  - Gebruik korte zinnen en vermijd abstracte begrippen.
  - Vermijd vaktaal, afkortingen en initialen.
- Bij een gesprek is de inzet van een tolk Vlaamse gebarentaal steeds mogelijk.
- Blindengeleide- en assistentiehonden hebben toegang tot de dienst.

## Regelgeving

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

Surf naar [www.toegankelijkgebouw.be](http://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 toegankelijke sociale dienst vinden of wil je de toegankelijkheid van je gebouw beter kenbaar maken aan bezoekers, surf dan naar [www.toegankelijkvlaanderen.be](http://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, signalisatie en informatie in en rond het gebouw, speeltuinen, sporthallen en zwembaden, stembureaus, studiedagen, voetbalstadions, voetpaden, winkels.