

# Tips voor een toegankelijke anderhalvemeter-samenleving

voor COVID-19-maatregelen die niemand uitsluiten



Meer informatie en welke organisaties meewerkten vind je achteraan.

Vragen, aanvullingen of suggesties? Mail naar [info@inter.vlaanderen](mailto:info@inter.vlaanderen).

De huidige COVID-19-maatregelen zijn een uitdaging voor iedereen. En zeker voor een aantal groepen in onze samenleving: ouderen, mensen met een fysieke handicap en rolstoelgebruikers, doven en slechthorenden, blinden en slechtzienden, mensen met een verstandelijke handicap of een autismespectrumstoornis, mensen met een chronische aandoening of met andere bijzondere noden.

## Hou met iedereen rekening

Het is belangrijk dat je **rekening houdt met deze groepen** bij je maatregelen. Zo sluit je niemand onbedoeld uit. Met slimme keuzes en redelijke aanpassingen is veel mogelijk. In deze handleiding vind je tips en aandachtspunten. Die zijn bovendien vaak goed voor iedereen, jong en oud, met of zonder handicap. Iedereen heeft belang bij toegankelijkheid.

## Wie kan deze tips gebruiken?

Deze **tips voor een toegankelijke anderhalvemeter-samenleving** zijn bestemd voor **overheden, grote bedrijven, KMO's, zelfstandigen, uitbaters van handelszaken, dienstverleners en organisatoren**.

Werk je voor een stad of gemeente? Dan vind je in het [relanceplan lokale besturen](#) van de Vlaamse Overheid goede praktijkvoorbeelden en beleidsvoorstellen. Meer tips over een inclusief COVID-19-beleid lees je in een nota van Unia.

## Van wie komen deze tips?

Inter is het Vlaams expertisecentrum toegankelijkheid en Universal Design. Deze tips en aandachtspunten verzamelden we in overleg met organisaties die aandacht hebben voor de noden van mensen met een handicap, ouderen en personen met een chronische aandoening.

## De experts van Inter staan voor je klaar

Ben je op zoek naar **oplossingen op maat** of wil je je **plannen laten aftoetsen**? **Neem contact op** met Inter. Onze architecten, productdesigners, ergotherapeuten, ingenieurs, mobiliteitsdeskundigen en eventspecialisten helpen je graag met de juiste expertise.



# Toegankelijkheid

## Basisprincipes

### De keten van toegankelijkheid

Onze leefomgeving is een aaneenschakeling van onderdelen. Je woning, de straat, het openbaar vervoer, gebouwen en winkels, parken en pleinen, dienstverlening en communicatie. En de keten is zo sterk als de zwakste schakel. De samenhang bepaalt de kwaliteit. Is één deel niet toegankelijk? Dan is de keten onderbroken. En sluit je mensen uit.

### De 6 B's van toegankelijkheid

Ook bij de heropstart van de samenleving gelden de algemene regels van toegankelijkheid. Meer dan ooit is een inclusieve aanpak nodig.

#### **Toets je maatregelen af aan de 6 B's om te weten of ze toegankelijk zijn.**

**1. Betreedbaar**

Kan iedereen binnen? Ook als je geen trappen kan nemen

**2. Bruikbaar**

Kunnen mensen doen wat ze van plan zijn?

**3. Bereikbaar**

Kan iedereen er geraken? Zonder drempels of omwegen?

**4. Beschikbaar**

Is het er als mensen het nodig hebben?

**5. Begrijpelijk**

Begrijpt iedereen alle informatie? Zonder dat je alles twee keer moet nalezen?

**6. Bekend**

Kan je eenvoudig opzoeken wat je nodig hebt?

Hou voor je keuzes ook rekening met de noden en vragen van gebruikers

Bevraag je klanten met een beperking of doelgroeporganisaties. Zo leer je hun verwachtingen kennen. Neem zoveel mogelijk eenvoudige en duidelijke maatregelen.

# Communicatie

## Basisprincipes

- Communiceer **zowel vooraf als ter plaatse**. Doe dat via zoveel mogelijk verschillende kanalen: online, persoonlijk, met affiches, geluidsboodschappen, ...
  - Maak je informatie toegankelijk.
    - Gebruik **eenvoudige**, duidelijke en toegankelijke taal.
    - Gebruik **korte en duidelijke zinnen** die je niet verkeerd kan begrijpen.
    - Kies voor een tekst die goed leesbaar is, met een **groot lettertype** en een duidelijk **kleurencontrast**.
  - Geef **info over alle richtlijnen en maatregelen** die er zijn voor ouderen, mensen met een chronische aandoening, mensen met een handicap en mensen met andere bijzondere noden.
  - **Herhaal je richtlijnen** op belangrijke plaatsen.
  - Zorg voor **ondertiteling en Vlaamse Gebarentaal** bij officiële communicatie.
  - Ondersteun je boodschap met **visuele informatie** en duidelijke, eenvormige **pictogrammen**.
  - Waak erover dat je informatie niet alleen zichtbaar, maar **ook hoorbaar** is. Zo krijgen zowel blinden en slechtzienenden als doven en slechthorenden je info.
  - Maak een **stappenplan** voor gebruikers waarin ze alle maatregelen duidelijk en op volgorde terugvinden. Zo volgen ze makkelijker je richtlijnen. Werk het bij als er iets verandert.
  - Breng je boodschap op een **positieve manier**.
- 

## Persoonlijke communicatie

- **Geef juiste en duidelijke informatie**, dat is belangrijker dan ooit.
- Aan **extra toelichting** heeft iedereen iets.
- Een maatregel niet haalbaar voor iemand? Zoek samen naar een **passende oplossing**.
- **Spreek niet kinderlijk** of betuttelend tegen mensen met een handicap. Gebruik geen verkleinwoorden.
- Hou rekening met de angst die bij mensen leeft. Bij personen met een **psychische kwetsbaarheid** leiden snel veranderende en onbekende omstandigheden soms tot paniek. Stel hen gerust.
- Praat je met een **blinde of slechtzienende**? Trek de aandacht, stel je voor en kijk hem of haar aan. Zeg wat je doet en laat weten als je vertrekt of als je een gesprek afrondt.
- **Mondmaskers met een doorzichtig venster** of doorzichtige gezichtsmaskers zijn handig om te liplezen en om gezichtsuitdrukkingen te zien. Spreek rustig, luid en duidelijk, maar roep niet. Als je boodschap toch niet duidelijk is, schrijf het dan op.
- Gebruik **ja/nee-vragen** en geef mensen de tijd om je vraag te verwerken en te beantwoorden. Is iets niet duidelijk? Herhaal het met andere woorden.

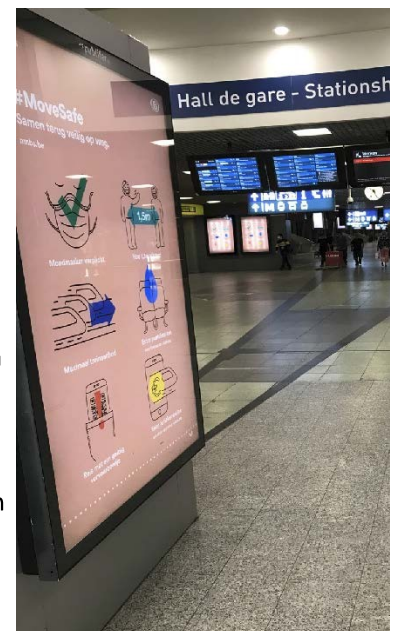


## Online communicatie

- Verspreid de informatie over jouw maatregelen online op **verschillende manieren**: op je sociale media, op je website, als downloadbestand, als een filmpje met ondertiteling en Vlaamse Gebarentaal, ...
- Heb aandacht voor de **digitale toegankelijkheid** van je online communicatie.
  - Websites, e-mails, digitale documenten en apps voor smartphones moeten ook voor personen met een handicap bruikbaar zijn.
  - Zorg ervoor dat onlineplatformen voor ticketverkoop of -reservatie toegankelijk zijn.
  - Ook de inhoud moet voor iedereen toegankelijk zijn. Zo begrijpt elke gebruiker je boodschap.
  - Voor meer informatie over digitale toegankelijkheid kan je terecht bij [AnySurfer](#).
- Wil je een evenement, concert of voorstelling **online streamen**?
  - Zorg dan voor **audiodescriptie** voor blinden en slechtzienden. Audiodescriptie is extra informatie die vertelt wat te zien is. Een andere benaming is audiobeschrijving.
  - Zorg ook voor **ondertiteling** voor slechthorenden en **Vlaamse Gebarentaal** voor doven.
- Gebruik voor **onlinevergaderingen en webinars** zowel beeld als geluid. Bestanden en presentaties deel je het best ruim op voorhand per mail aan blinden en slechtzienden. Zorg voor een tolk Vlaamse Gebarentaal of ondertiteling voor doven en slechthorenden.

## Offline communicatie

- Hou er rekening mee dat niet iedereen een computer heeft of toegang tot het internet.
- Zorg dat mensen je ook **telefonisch** kunnen bereiken.
- Gebruik **geschreven informatie**: affiches, folders en brochures. Verspreid belangrijke info eventueel per post of op belangrijke plaatsen die bereikbaar blijven, zoals winkels of postkantoren.
- **Visuele communicatie** is vaak snel en eenvoudig te begrijpen. Toch bereik je daarmee niet altijd iedereen. **Combineer** het met **geluidsboodschappen** die je laat omroepen.
- Moeten mensen je **informatie van veraf kunnen lezen**? Kies voor letters die minstens 2 cm en bij voorkeur 3 cm hoog zijn per meter leesafstand. Om op tien meter leesbaar te zijn, moet je tekst dus minstens 20 tot 30 cm hoog zijn.



## Een infopunt, zowel vooraf als ter plaatse

- Zorg voor een **centraal en toegankelijk infopunt** voor vragen en problemen. Stel een medewerker aan die mensen uitleg geeft over alle maatregelen of hulp en bij wie je assistentie kan aanvragen.
- Maak je infopunt bij voorkeur **ook via mail, chat en telefoon bereikbaar**.

## Passende dienstverlening

## Basisprincipes

- Mensen met een handicap hebben recht op **redelijke aanpassingen**. Geen redelijke aanpassingen doen, staat gelijk aan **discriminatie**.
  - Mensen met een beperking mogen zich **altijd** laten vergezellen van een **eigen begeleider of persoonlijke assistent**.
- 
- Vraag medewerkers van je dienst, onderneming, handelszaak of organisatie bijzondere aandacht te hebben voor de **situatie van mensen met een handicap, ouderen** en mensen met een **chronische aandoening**.
  - Maak hen ervan bewust dat **niet elke maatregel haalbaar** is voor deze groep en dat **uitzonderingen** soms nodig zijn.
  - Geef tips en **vorming** aan je **onthaalmedewerkers** en iedereen die in contact komt met klanten.
  - Geef **ondersteuning op maat** als dat nodig is en toon begrip. Een slechtziende of blinde persoon kan bijvoorbeeld moeilijk afstanden inschatten. Anderhalve meterafstand houden is voor hen niet makkelijk.
  - Moeten mensen vooraf **reserveren**? Zorg dan dat dit niet alleen online, maar ook **telefonisch** kan.
  - Probeer **blinden en slechtzienden te begeleiden zonder rechtstreeks lichamelijk contact**. Begeleid hen mondeling. Als het niet anders kan en mitshygiënemaatregelen, kan fysieke assistentie soms toch. Vraag mensen hoe ze willengeholpen worden.
  - Zorg dat er **beschermingsmiddelen** zijn voor mensen met een beperking en hun assistenten, vrijwilligers, medewerkers en mantelzorgers: mondkmaskers, ontsmettingsmiddel en handschoenen.
  - Zorg dat iedereen aan de hulpmiddelen en beschermingsmaterialen kan, ook kinderen en rolstoelgebruikers. Plaats **handgels of wastafels** op maximaal 80 cm hoog en laat eronder een onderrijdbare opening van minstens 70 cm hoog, 90 cm breed en 60 cm diep.
  - Voor veel mensen met een handicap, een chronische aandoening of ouderen is **boodschappen doen** niet vanzelfsprekend. Geef mensen de mogelijkheid om **bestellingen** te laten klaar zetten of **thuis te laten leveren**. Je kan ook werken met boodschappendiensten met vrijwilligers.
  - Organiseer je een bijzondere 'corona-activiteit' of een alternatief evenement? Online of offline? **Check je aanpak** op toegankelijkheid met deze tips.
  - In deze bijzondere tijden hebben mensen met een handicap, een chronische aandoening of ouderen vaak moeilijker toegang tot zorg of mantelzorg. Zorg **vooraanvullende vormen van hulp, assistentie, sociaal contact en zorg**.





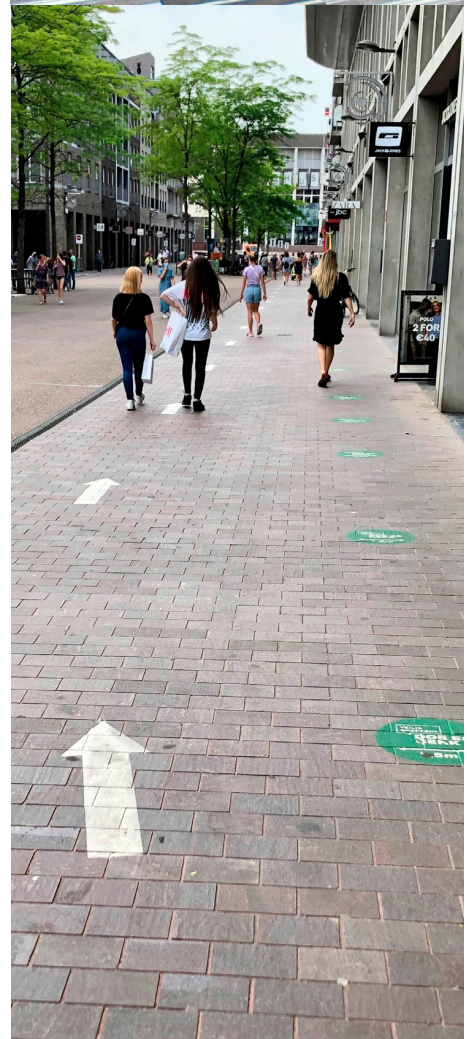
## Toegankelijke gebouwen en omgeving

### Toegang

- Zorg voor **voorbehouden plaatsen** en **reservatiemogelijkheden met voorrang** voor mensen met een handicap bij alle vormen van registratie, ticketverkoop of afhaaldiensten.
- Zorg voor een **toegankelijk looppad** en een **aparte wachtrij** voor mensen die niet lang in de wachtrij kunnen staan door hun beperking.
- Zorg voor een **vlakke toegang** of een **lift of helling** als er een trap is. Iedereen moet in je gebouw binnen kunnen.
- Laat mensen **niet wachten op een hellend toegangsvlak** en zorg voor zo veel mogelijk **beschutting**. Rolstoelgebruikers kunnen bijvoorbeeld geen paraplu bij zich houden. Zorg voor rustplaatsen of een bank.
- Maak je **toegangsdeur** voldoende breed met een **vrije doorgang van 90 cm**. Aan de deur moet er een **oppervlak van 150 cm doorsnede** zijn waarop je met een rolstoel kan draaien.
- Moeten mensen aanbellen? Maak je **bel bereikbaar** voor iedereen, op een hoogte tussen 90 cm en 120 cm. Zorg voor een **verharde ondergrond** tot aan de bel of het aanmeldsysteem.
- Veel mensen met een winkelkar kunnen **geen verplichte winkelkar** gebruiken, bijvoorbeeld mensen met een rolstoel of rollator.
- Bij het uitzetten van de **afstandsregels** heb je ook aandacht voor personen met een beperking. Een rolstoelgebruiker heeft bijvoorbeeld voldoende **brede paden en looproutes** nodig.

### Looproutes

- Een looproute moet breed genoeg zijn: **minstens 150 cm**, zonderhindernissen en met aanvullende bewegwijzering.
- Gebruik duidelijke **visuele boodschappen, bewegwijzering en pictogrammen**.
- Leg looproutes **zoveel mogelijk rechts** aan. Dit geldt ook voor de ingang en de uitgang: de rechterdeur is de ingang, de linkerdeur is de uitgang, van buitenaf gezien.
- Maak routes, markeringen en bewegwijzering goed zichtbaar én voelbaar. Met **contrasterende kleuren** bijvoorbeeld én door een koordonder je tape te plakken of tape met reliëf te gebruiken. **Baken zones niet af met kettingen en koorden**. Gebruik zoveel mogelijk de vaste inrichtingselementen.
- Zorg ervoor dat mensen **zo weinig mogelijk deuren, knoppen, klinken en handvatten** moeten gebruiken op je route.
- Breid je een terras uit? Zorg dan altijd voor een **doorgang zonder hindernissen** voor mensen in een rolstoel of met kinderwagens of een rollator. Baken deze zones af en maak **gidslijnen** voor blinden en slechthzienden met terraspanelen of hoge bloembakken.



## Balies, infopunten en kassa's

- Zorg dat je informatiebalie of infopunt **zichtbaar** is zodra je binnenkomt.
- Zorg voor een **tactiele geleidelijn** voor blinden en slechtzienden tot aan het infopunt, bijvoorbeeld tegels die je voelt als je erover stapt, dankzij een lichte verhoging in de vorm van noppen.
- Als baliemedewerker spreek je mensen aan. Zorg voor een **persoonlijke aanpak** en **begeleiding op maat** van elke klant.
- Gebruik **plexiglas voor de veiligheid**, maar plaats **contrasterende stickers op ooghoogte** zodat slechtzienden het plexiglas opmerken.
- **Verlicht** je infobalie goed en **vermijd tegenlicht**.
- Zorg dat er ook **mondmaskers met een doorzichtig venster** of doorzichtige gezichtsmaskers zijn voor je medewerkers.
- Plexiglas en mondmaskers maken het moeilijker voor slechthorenden om je te verstaan. Overweeg een **balieringleiding** of **geluidsversterking**. Een ringleiding is een systeem om geluiden te versterken voor hoorapparaten, zonder storende omgevingsgeluiden.
- Zorg voor een gemakkelijke toegang tot je **wifi-netwerk**.
- Laat mensen met een handicap toch met **cash betalen** als dat nodig is. Digitaal of met een bankkaart kan niet altijd voor iedereen.



## Faciliteiten

- Hou je bestaande toegankelijke faciliteiten bereikbaar én bruikbaar, zoals je toegankelijk **sanitair en liften**. Het is voor mensen nu vaak moeilijker om een openbaar toilet te vinden door de maatregelen voor horecazaken.
- Zorg eventueel voor extra mogelijkheden en duid die aan met **pictogrammen en tekst**.
- Mogen mensen door de maatregelen geen lift gebruiken samen met anderen? Maak dan een **uitzondering** voor persoonlijke begeleiders.

## Mobiliteit

- Zorg dat mensen met een beperking zich veilig kunnen verplaatsen en dat ze daarvoor ook het **openbaar vervoer** kunnen blijven gebruiken.
- Geef ook **hulp waar nodig** of **vraag of je hulp kan bieden**.
- Is een locatie voor mensen met een beperking toch niet bereikbaar of zijn bepaalde vervoersmogelijkheden zoals vrijwilligersvervoer niet mogelijk? Zoek naar passende **mobilitetsoplossingen** of tegemoetkomingen.
- Zorg voor extra **toegankelijke parkeerplaatsen** dichtbij.





## Van wie komen deze tips?

Inter stelde deze tips en aandachtspunten voor een toegankelijke anderhalvemeter-samenleving op in nauw overleg met verschillende organisaties die aandacht hebben voor de noden van mensen met een handicap, ouderen en personen met een chronische aandoening.

### Meewerkende organisaties

**Ahosa** – Anders HOren Samen Aanpakken

**Alehoppa** – Voor een perfecte participatie van andersmobiele kinderen

**Anna Timmerman** – Vlaamse vereniging rond doofblindheid

**Blindenzorg Licht en Liefde**

**Brailleliga**

**Doof Vlaanderen**

**GRIP** – Gelijke Rechten voor Iedere Persoon met een handicap

**KVG-groep**

**LAW** – Legal Action for people in a Wheelchair

**NOOZO (Niets over ons zonder ons)** – Vlaamse adviesraad handicap

**Onze Nieuwe Toekomst** – beweging van en voor mensen met een verstandelijke beperking

**Unia** – Interfederaal Gelijkekansencentrum

**VeBeS** – Vereniging van Blinden en Slechtzienden Licht en Liefde

**VFG** – Vereniging personen met een handicap

**Vlaams Patiëntenplatform**

**Vlaamse Ouderenraad**

**Vlaamse Vereniging Autisme**

**Zicht op Cultuur** – SBPV (Slechtzienden en Blinden Platform Vlaanderen)

### Inter

Inter is het Vlaams expertisecentrum voor toegankelijkheid en Universal Design.

Inter werkt aan een toegankelijke samenleving waar iedereen, met of zonder beperking, gelijkwaardig aan kan deelnemen. Inter is de verbinding tussen het beleid, gebruikers en professionelen.

Inter is jouw partner in toegankelijkheid.

Je kan bij ons terecht met al je vragen over toegankelijkheid en Universal Design. We helpen je met advies en begeleiding, vorming, expertise, projecten en onderzoek.

### Contact

#### Inter

Private Stichting Toegankelijk Vlaanderen

Belgiëplein 1, 3510 Hasselt

T 011 26 50 30

[info@inter.vlaanderen](mailto:info@inter.vlaanderen)

[www.inter.vlaanderen/contacteer-ons](http://www.inter.vlaanderen/contacteer-ons)

Inter is actief in heel Vlaanderen, Brussel en daarbuiten.

We hebben 4 vestigingen verdeeld over Vlaanderen:

