



## **Opschrift**

Vergadering van 9 september 2019

Nummer: 2019\_MV\_00246

### **Onderwerp:**

**Mondelinge vraag van raadslid Karlijn Deene: Toegankelijkheid Gentse bibliotheken en De Krook – personen met een visuele handicap**

### **Raadslid(-leden):**

Karlijn Deene - N-VA

**Bevoegd:** Sami Souguir

## **Omschrijving van de vraag**

### **Toelichting:**

Personen met een visuele handicap uiten al geruime tijd bezorgde signalen over de toegankelijkheid van de Gentse bibliotheken. Zelfs in De Krook, nog maar 2 jaar open en toch een paradepaardje van de stad, blijken er geen voorzieningen voor slechtzienden of blinden te zijn. Zelfstandig bezoeken en ontlenen is hierdoor quasi onmogelijk.

Nochtans valt hieraan met eenvoudige ingrepen en kleine investeringen aan te verhelpen. Geleidelijnen of duidelijke aanduidingen op de grond betekenen een grote stap vooruit voor bezoekers met een visuele handicap. Ook beeldschermlopen, een soort computerscherm met een camera die beelden sterk uitvergroot op het scherm, kunnen een grote meerwaarde zijn. Of zoals in het recent vernieuwde Gruuthusemuseum in Brugge, kan de stad investeren in voelpanelen, infopagina's in reliëf of eventueel audiogidsen.

Een kwaliteitsvol toegankelijkheidsbeleid werkt aan toegankelijkheid zonder dat personen met een handicap hiernaar moeten vragen of hierover eerst een klacht moeten indienen. Een eerdere reactie in de pers vanwege de stad 'dat we vragen zullen bekijken als ze binnen komen' beantwoordt dan ook niet aan de toegankelijkheidsdoelstellingen.

### **Vraag:**

Graag verneem ik welke stappen de stad zal ondernemen om de toegankelijkheid van de Gentse bibliotheken voor personen met een visuele handicap te verbeteren.

Behandeld door de commissie vrije tijd, publiekszaken en pensioenen (vpp) in vergadering van 9 september 2019.

## **Antwoord**

**11 september 2019**

Zoals u weet stelde collega Sleurs een gelijkaardige vraag tijdens de gemeenteraad van april. Maar ik licht graag nog even de stappen toe die we ondernemen om de toegankelijkheid van De Krook en onze bibliotheken te garanderen, want de voorbije twee jaar werden effectief diverse stappen gezet om die toegankelijkheid te verhogen.

Een aantal kleine ingrepen zijn reeds voelbaar, andere noodzakelijke maatregelen (waaronder de vernieuwde signalisatie) vergden grondig voorbereidingswerk en de resultaten hiervan zullen nu stelselmatig zichtbaar worden.

Toch blijft het zo dat er nog steeds ruimte is voor verbetering;

Er zijn ter opvolging van de resultaten van de screening verschillende contacten geweest tussen De Krook en de toegankelijkheidsambtenaar.

Als resultaat hiervan lopen momenteel verschillende acties:

- Een studie bureau werd aangesteld om een visie op de zogeheten ‘wayfinding’ (oriëntatie, inrichting, circulatie, signalisatie, ...) in De Krook te formuleren met aandacht voor de werking van de bibliotheek en de partners, én de signalisatie op basis hiervan te herzien.
  - Het allocatieplan dat hieruit is gevolgd wordt nu meegenomen in de designbriefing voor het nieuwe ontwerp, rekening houdend met een nieuwe heldere logica en verbeterde leesbaarheid. Zoals in april reeds aangekondigd is de planning dat de nieuwe signalisatie dit najaar nog zal worden geplaatst.
- De verlichting in de rekken werd aangepast waardoor de ruggen van de boeken beter te lezen zijn.
- Als antwoord op de beperkte hoeveelheid en slechte bereikbaarheid van de toiletten werden de personeelstoiletten opengesteld voor het publiek én zal er ook een toilet worden bijgemaakt op elke verdieping.

Aangezien dat een ingrijpende structurele aanpassing betreft, zal u willen begrijpen dat dit niet van vandaag op morgen gebeurt.

*(Ook werd een verzorgtafel voor grote kinderen/volwassenen met een beperking in De Krook geïnstalleerd.)*

In tussentijd werd ook de Gelijke Kansenmethodiek doorlopen met het personeel van de bibliotheek met als resultaat: heel wat concrete voorstellen om de toegankelijkheid van de dienstverlening en van de communicatie te verbeteren.

Er is dus zeker nog werk aan de winkel. Maar onze bibliotheek en de werking van De Krook (*gebouw*) zullen de komende jaren constructief blijven samenwerken om de toegankelijkheid te blijven verbeteren.

Voorzitter, als u mij toestaat herhaal ik ook graag nog even op wat de Gentse bibliotheken vandaag al aanbieden voor slechtzienden en blinden:

Op gebied van **collectie** is er de collectie luisterboeken (in het Nederlands, Frans en Engels, voor kinderen en volwassenen) en grootletterboeken (in de wijkbibliotheken en de hoofdbibliotheek), de uitgebreide muziekcollectie én de films met audiobeschrijving

Onze partner bij uitstek hierdoor is de Luisterpuntbibliotheek. Zij bieden een ruime collectie op cd aan, Daisy's genaamd. Daisy's op cd bieden we zelf niet langer aan, maar we verwijzen door naar Luisterpunt. Luisterpunt bezorgt de Daisy's op cd en brailleboeken aan huis maar biedt deze ook online aan via de app of de Daisysoftware voor pc.

We helpen bezoekers met een handleiding over Luisterpunt en de medewerkers van het Digipunt in De Krook helpt mensen op weg met de aanmaak van een lidmaatschap en een account.

Ook op het vlak van **dienstverlening** zijn er uiteraard initiatieven:

Zo werd vorig jaar een rondleiding georganiseerd met blinden en slechtzienden (in samenwerking met Licht en Liefde). Hieruit kwamen enkele concrete suggesties tot verbetering.

De groep vroeg onder meer naar een zelfuitleenbalie met geluidsondersteuning. Die is er intussen.

Helaas is het technisch (nog) niet mogelijk dit type balie te realiseren bij de inleverpunten.

Ook uit deze groep kwam de vraag naar 'zoomtext' in het Digipunt. De aankoop hiervan zal met Digipolis bekeken worden. Het Digipunt werkt wel al met gratis software en de standaard tools van Windows (zoals vergrootglas, 'speech to text', ...) om slechtzienden op weg te helpen.

De aankoop van een beeldschermloep – zeker voor de hoofdbibliotheek – moet mogelijk zijn. Als mogelijk alternatief voor de diverse wijkbibliotheken wordt een smartphone met

gespecialiseerde apps voor slechtziende bezoekers onderzocht door de toegankelijkheidscel.

Bibliotheek aan huis is een specifieke dienstverlening waarbij vrijwilligers collectie-items aan huis leveren voor leden die zich niet naar de bib kunnen verplaatsen.

Op vraag van een lokaal dienstencentrum of RVT kan ook een wisselpakket grootletterboeken samengesteld worden op maat, en voor 6 maanden ter beschikking gesteld worden.

Op het vlak van **infrastructuur** beschikt De Krook vandaar al over:

- Noppenbegeleiding ter hoogte van de trappen (bij het afdalen)
- Een geleidelijn van de draaideur tot de inleverpunten
- Tegelbegeleiding op het plein (aan de kant van de Platteberg)
- De tactiele maquette (voelmaquette) van de stad Gent

Aan de Kuyperskaai zijn er voorbehouden parkeerplaatsen.

Maar zoals gezegd, is er zeker – en eigenlijk altijd – nog ruimte voor verbetering. Een aantal bijkomende ingrepen lijken ons alvast noodzakelijk én realiseerbaar:

- Braille aan het begin en het einde van iedere trapleuning met een indicatie van verdieping en collectie;
- De aanraakschermen aan de liften die naast een auditieve boodschap – van oriëntatie – ook plannen weergeven die kunnen uitvergroot worden;
- Op suggestie van Sint-Rafaël – het herscholingscentrum voor Volwassenen met een Visuele Handicap – een pictogram met ‘geleidehond welkom’ aan de inkom. Want dat is uiteraard het geval.

Tot slot wil ik meegeven dat twee medewerkers van de bibliotheek specifiek in hun taakomschrijving de uitbouw van de dienstverlening voor bijzondere doelgroepen hebben. Zij zetten in op meer rondleidingen om deze doelgroep proactief te benaderen en hebben in het kader hiervan ook contact met organisaties die mensen met een visuele handicap begeleiden.

We weten dat de medewerkers van De Krook met een onverwacht succes werden geconfronteerd. Na die intense eerste jaren van De Krook komt nu met mondjesmaat ruimte vrij om een en ander structureel aan te pakken.

En ik meen dat we wel degelijk heel wat inspanningen leveren om met onze bibliotheken een open huis te zijn voor elke Gentenaar en we ons absoluut verder willen blijven engageren om de toegankelijkheid voor iedereen te verhogen.

---