

Actieplan “Werken aan een toegankelijk Gent, nog voor de eerste stap.”
Rapportage 2020-2021 en vooruitblik 2022.

Leeswijzer

Aanvankelijk waren er 19 acties opgenomen in het Actieplan Toegankelijkheid 2020 – 2021. Ten gevolge van de corona pandemie werden hier 2 acties aan toegevoegd. Het totaal aantal acties werd dus verhoogd naar 21 acties.

In wat volgt geven we de stand van zaken per actie aan.

De acties met **groene** kleur zijn afgerond. Acties met **gele** kleur werden opgestart en lopen nog.

INHOUDSTABEL

A. TOEGANKELIJKE INFRASTRUCTUUR

1. WE NEMEN EEN VOORBEELDROL OP IN HET VERDER TOEGANKELIJK MAKEN VAN ONZE EIGEN **STADSGEBOUWEN**

1.1. **We bepalen de kwaliteitsvoorwaarden toegankelijkheid voor ontwerp en beheer van stadsgebouwen.**


1.2. **De projectleiders bouwprojecten van FM en sogent krijgen een opleiding toegankelijkheid.**


2. WE VERHOGEN DE TOEGANKELIJKHEID VAN **WINKELS & HORECA**

2.1. **We bevragen de eigenaars en huurders van winkelpanden naar hun toekomstplannen op het vlak van toegankelijkheid.** 

2.2. **We versterken de mogelijkheden om toegankelijkheidsingrepen in handelspanden te realiseren.** 

3. WE VERHOGEN DE TOEGANKELIJKHEID VAN GENTSE **EVENEMENTEN EN CULTUUR**

3.1. **We maken de Gentse Feesten en het Lichtfestival extra toegankelijk.** 

3.2. **We maken afspraken over het inkopen en uitwisselen van hulpmiddelen toegankelijkheid en het delen van expertise onder de cultuurhuizen.** 

4. WE VERHOGEN HET COMFORT VAN HET GENTS **OPENBAAR DOMEIN**

4.1. **We maken een modelontwerp voor het toegankelijk (her)inrichten van een pilotzone uit het nieuwe voetgangersgebied.**

4.2. **We communiceren over de toegankelijkheid van bus- en tramhaltes naar de eindgebruiker.**

4.3. **We lanceren de toegankelijke toeristische wandeling “Gent, toegankelijk voor iedereen”.**

4.4. **We creëren toegankelijke speelinfrastructuur in groenzones.**

5. WE PROMOTEN GOLLD (Gentse Ontwerpen LevensLoopbestendig Design) IN HET NIEUW EN BESTAAND GENTS **WOONAANBOD**

5.1. **We bewaken en evalueren GOLLD in stadsvernieuwingsprojecten De Nieuwe Dokken & Rinkkaai van sogent**

5.2. **We implementeren GOLLD op de Gentse sociale huisvestingsmarkt via een proefproject met één van de sociale huisvestingsmaatschappijen in samenspraak met de VMSW.**

6. WE VOORZIEN ROLSTOELTOEGANKELIJK & GENDERINCLUSIEF **PUBLIJK SANITAIR** IN GENT

6.1. In het nieuw businessmodel voor publiek sanitair in Gent, leggen we de kwaliteitsvoorwaarden vast voor een toegankelijk en genderinclusief aanbod en communiceren we over het aanbod via open data.

7. WE VERHOGEN DE TOEGANKELIJKHEID VAN DUURZAME **VERVOERSMODI**

7.1 We evalueren het aanbod vervoer op maat voor minder mobiele Gentenaars.

8. WE VERZAMELEN **TOEGANKELIJKHEIDSDATA** EN STELLEN DEZE TER BESCHIKKING VAN DE EINDGEBRUIKER

8.1. We ontsluiten de toegankelijkheidsdata over de haltes openbaar vervoer, publiek sanitair, evenementen en cultuur.

B. TOEGANKELIJKE COMMUNICATIE

1. WE **OVERBRUGGEN TAALDREMPELS** MET EEN EFFECTIEF EN MODERN AANBOD VAN ONDERSTEUNENDE INSTRUMENTEN.

1.1. We ontwikkelen een digitale communicatiewaaier voor medewerkers van Stad en OCMW.

1.2. We verbeteren de randvoorwaarden om het videtolken te implementeren binnen onze organisatie.

1.3. Extra actie: Doelgroepgerichte communicatie corona. 


C. TOEGANKELIJKE DIENSTVERLENING

1. WE ONDERSTEUNEN DIENSTEN OP HET VLAK VAN DIVERSITEIT EN GELIJKE KANSEN

1.1. Via de gelijke kansenmethodiek, begeleiden we diensten om aandacht voor diversiteit, gelijke kansen en armoede te integreren in hun dagelijkse werking en dienstverlening.

2. WE VERHOGEN DE TOEGANKELIJKHEID VAN ONZE PRODUCTEN

2.1. Via proceswandelings met ervaringsdeskundigen testen we de toegankelijkheid van producten van dienstverlening.

2.2. Extra actie: we organiseren een toegankelijk vaccinatiecentrum. 

A. TOEGANKELIJKE INFRASTRUCTUUR

1. WE NEMEN EEN VOORBEELDROL OP IN HET VERDER TOEGANKELIJK MAKEN VAN ONZE EIGEN STADSGEBOUWEN

1.1. We bepalen de kwaliteitsvoorwaarden toegankelijkheid voor ontwerp en beheer van stadsgebouwen.

| | |
|--------------|--|
| Beschrijving | Uit signalen van burgers blijkt dat de stadsgebouwen vragen oproepen naar toegankelijkheid. We implementeren toegankelijkheid in ontwerp opdrachten voor nieuwbouw en renovatie. Naast de architectuur, hebben we aandacht voor de omgeving en de werf-fase. We laten ons hierbij leiden door het kwaliteitskader GRO, ontwikkeld door de Vlaamse overheid om via een geïntegreerd ontwerpproces tot toekomstgerichte gebouwen te komen. Om deze oefening te kunnen maken bezoeken we een aantal bestaande type-gebouwen van de stad en ontsluiten deze kennis voor de gebruiker. Bij de keuze van de gebouwen concentreren we ons op projecten die grondig verbouwd worden deze legislatuur. |
| Trekker | Dienst Welzijn en Gelijke Kansen |
| Resultaat | 1. Ontwerp van bestektekst (architectuur, omgeving & werfzone) die toelaat om verwachtingen op het vlak van toegankelijkheid op te nemen in nieuwbouw- en renovatiedossiers. 2. Rapporten van bezoeken met ervaringsdeskundigen van enkele type- stadsgebouwen in functie van opmaak kwaliteitsvoorwaarden toegankelijkheid in gebouwenbeheer. 3. Alle opgemeten informatie van de bezoeken is ontsloten in de vorm van open data. |
| | 31.12.2021 |

Gerealiseerd

1. *Toegankelijkheid in nieuwbouw- en renovatiedossiers:*

- Een ontwerp van de kwaliteitsvoorwaarden toegankelijkheid is klaar. Dit ontwerp wordt opgenomen in **de nieuwe aanstellingsleiddraad** van de Stadsbouwmeester.
 - Wat? Een aanstellingsleiddraad is een procedure die zorgt voor uniforme criteria voor alle architecten die opdrachten zullen uitvoeren voor de Stad Gent.
 - Hoe?
 - Ieder bouw dossier kent nu ook al een "programma van eisen": nl. een opsomming van (huidige en toekomstige) functies en eisen waaraan het gebouw zal moeten voldoen.
 - Daarnaast komt er dankzij de aanstellingsleiddraad nu ook een "programma van ambities" zodat de Stad ambities vast legt bovenop de wetgeving én de betrokkenheid van ervaringsdeskundigen in het proces opneemt.
 - Tenslotte komt er ook een "programma van ervaringen": nl. de ontwerper zal moeten aantonen hoe die met toegankelijkheid omgaat, zowel in ervaring met vorige dossiers als in het voorliggend dossier.
 - Voor de vertaling van de aanstellingsleiddraad naar een bestek op maat van het gebouw, zal de projectleider beroep doen op de ondersteuning van de toegankelijkheidsambtenaar.
 - Met wie? Samen met de kwaliteitscel EPMO - enterprise projectmanagement office- van FM én met SOGent, kozen we 2 voorbeelddossiers om de beschrijving van toegankelijkheid de komende jaren procesmatig in op te volgen: schoolgebouw De Triangel en het historisch gebouw De Grote Sikkel..

Concrete realisaties, via de herformulering van toegankelijkheid in de projectdefinities, op het niveau van het ontwerp in enkele complexe stadsdossiers zijn: Gravensteen, ICC, Stadhuis, Opera, Buurthuis Watersportbaan, Designmuseum, Enkele van de ontwerp-realisaties zijn: een lift in het Gravensteen, toegankelijk maken van voorheen ontoegankelijke verdiepingen in Designmuseum, lift in Materniteit Bijloke, ...

2. Bezoeken Ervaringsdeskundigen:

- De fysieke bezoeken van ervaringsdeskundigen op locatie werden omwille van corona beperkt. De frequentie van vergaderingen met de klankbordgroep werd wel verhoogd van maandelijks naar 2-wekelijkse digitale meetings. Dit om het contact met de ervaringsdeskundigen, in tijden van sociaal isolement, bewust hoog te houden. Met de klankbordgroep zijn er online 2 dossiers gescreend:
 - Het nieuwe zwembad Neptunus
 - Screening van de tentoonstelling "Van Eyck" in het MSK

3. Open Data

- Overleg met dienst FM themagebouwen hoe de toegankelijkheidsinformatie kan opgenomen worden in het bestaande gebouwenbeheersysteem.

Noog op de planning

- Open data: onderzoeken hoe toegankelijkheidsinformatie in het bestaande gebouwenbeheersysteem van FM kan gekoppeld worden aan de bestaande databank Toevla. Toevla is een databank van Inter, het Vlaams Agentschap voor Toegankelijkheid. We zien in deze koppeling aan het Vlaams systeem een meerwaarde en stemmen hiervoor verder af met Vlaanderen.

1.2. De projectleiders bouwprojecten van FM en sogent krijgen een opleiding toegankelijkheid.

| | |
|--------------|--|
| Beschrijving | Er werden in het verleden reeds opleidingen toegankelijkheid gegeven aan projectleiders van FM en sogent. In tussentijd wijzigden echter de richtlijnen en verwachtingen en gingen nieuwe medewerkers aan de slag. Daarom dringt een nieuwe reeks opleidingen zich op, zeker als we ons willen laten leiden door een nieuw kwaliteitskader toegankelijkheid (cf. actie 1.1.). In deze opleiding zetten we gericht ervaringsdeskundigen in. |
| Trekker | Dienst Welzijn en Gelijke kansen |
| Resultaat | Aantal projectleiders gevormd |
| Timing | 2 x per jaar |

Gerealiseerd:

- **3 opleidingen werden georganiseerd. Hiermee bereikten we 132 deelnemers, waaronder 20 projectleiders:**
 - Webinar meerkost GOLLD (Gentse Ontwerpen LevensLoopbestendig Design) publieke gebouwen - 21/01/2021 : architectenbureau Havana deed in opdracht van de Stad een grondig onderzoek naar de meerkost van het bouwen volgens GOLLD. (80 deelnemers)
 - Webinar UHasselt - 01/04/2021: wetenschappelijke studie van de UHasselt over “meerkost om toegankelijk te bouwen bij publieke gebouwen” werd voor een 40-tal stadscollega’s toegelicht.
 - Opleiding SoGent - 25/05/2021: in het team van de bouwprojectleiders SoGent werd een online opleiding gegeven over toegankelijkheidstopics die zij op voorhand konden selecteren. Er waren 12 deelnemers.
- Deze opleidingen werden voorbereid door volgende stappen te zetten:
 - Bevraging van FM medewerkers hoe de opleiding een antwoord kan bieden op de noden van hun dagelijkse werking
 - Het ontwikkelen van opleidingsmateriaal, zoals inspiratiefiches & een digitaal platform waarop goede voorbeelden kunnen gedeeld worden.

Extra actie 2022:

- Opleiding over de aanstellingsleidraad (zie actie 1.1) voor projectleiders FM
- Een opleiding toegankelijkheid aan medewerkers voetgangersbeleid en ruimtelijke projecten van het Mobiliteitsbedrijf.

2. WE VERHOGEN DE TOEGANKELIJKHEID VAN WINKELS & HORECA

2.1. We bevragen de eigenaars en huurders van winkelpanden naar hun toekomstplannen op het vlak van toegankelijkheid.

| | |
|--------------|---|
| Beschrijving | Het is belangrijk dat toegankelijkheid wordt meegenomen in de lange termijnplannen van een project of in overweging wordt genomen bij aankoop, huur of herinrichting van een pand. Daarom schakelen we studenten in, om eigenaars en uitbaters van handelspanden over hun toekomstplannen te bevragen én ze toe te leiden naar eventuele subsidies of expertise om toegankelijkheidsingrepen te doen. Via deze bevraging hopen we ook een beter zicht te krijgen op de as is situatie van de toegankelijkheid van horecazaken (0-meting). |
| Trekker | Dienst Welzijn en Gelijke Kansen |
| Resultaat | Onderzoeksrapport met resultaten bevraging en aanbevelingen. |
| Timing | 30.06.2021 |

Gerealiseerd:

- Gezien de covid maatregelen, werd in overleg met de horecacoaches en de nightlifecoach, beslist dat het niet opportuun was om in deze periode de horeca te bevragen. Om die reden werd er vooral toegespitst op het bevragen van handelspanden:
- Een onderzoeksrapport rond toegankelijkheid van Gentse apothekers uitgevoerd door een student van de Odisee Hogeschool werd ondertussen afgerond.
- Sinds oktober 2021 is een tweede stagiair een bevraging aan het uitvoeren bij Gentse bakkers.

Nog op de planning

- Uitwerken en analyseren van de bevraging van de bakkers door de stagiair, en aansluitend bezoeken en adviezen aan geïnteresseerde zaken.
- Bevragen van de horeca-eigenaars en -uitbaters



2.2. We versterken de mogelijkheden om toegankelijkheidsingrepen in handelspanden te realiseren.

| | |
|--------------|--|
| Beschrijving | De Dienst Economie beheert een subsidiereglement “verfraaiing van handelspanden”, met subsidiemogelijkheden voor toegankelijkheidsingrepen. We willen meer horeca & winkels overtuigen en toeleiden naar deze subsidie, door het subsidiereglement voor hen interessanter te maken. Op welke manier we dit doen, laten we afhangen van de resultaten van de bevraging uit actie 2.1. |
| Trekker | Dienst Economie |
| Resultaat | Aantal renovatiedossiers gesubsidieerd |
| Timing | 31.12.2021 |

Gerealiseerd:

- In de loop van 20-21 kende Dienst Economie in 3 dossiers ikv het subsidiereglement verfraaiinghandelspanden, subsidie toe voor het onderdeel toegankelijkheid.
- In september 2020 werd het reglement aangepast naar aanleiding van de relancemaatregelen. Van deze kans werd gebruik gemaakt om in het reglement een meer prominente plek te geven aan werken die de toegankelijkheid van een handelspand moeten verbeteren. Terwijl dit vroeger vervat zat in het subsidieonderdeel “structurele werken binnenin de commerciële ruimte”, voorziet het nieuwe reglement voortaan een apart artikel om de werken in functie van toegankelijkheid te ondersteunen.
- De werking toegankelijkheid van de Dienst Lokaal Sociaal Beleid bracht in tussentijd diverse bestaande oplossingen aan winkels in kaart, als precedenten/inspiratie voor andere ondernemers.
- Oktober 2022: Sensibiliseringsactie in de maandelijkse nieuwsbrief van de Dienst economie naar de Gentse ondernemers: Een artikel over de toegankelijkheid van het Gents Ecologisch Centrum, mogelijk gemaakt dankzij de subsidie “verfraaiing handelspanden”: <https://stad.gent/nl/ondernemen/nieuws-evenementen/gents-ecologisch-centrum-maakt-pand-toegankelijker-voor-mindervaliden>
- Aansluitend werd dit artikel gedeeld via de LinkendIn-pagina van De Gentse Ondernemer <https://be.linkedin.com/in/gentseondernemer> en de Facebook-pagina: <https://www.facebook.com/gentseondernemer>

Extra acties 2022:

- We plannen een sensibiliserende en zichtbare actie om horeca-uitbaters te overtuigen om concrete investeringen te doen om de toegankelijkheid van hun en zo de toegankelijkheid van de Gentse horeca te verbeteren.
- We onderzoeken verdere structurele hefboomen in stedelijke reglementen en formuleren op basis daarvan concrete acties en streefcijfers die kunnen opgenomen worden in het actieplan 2023-2025
- We kijken of we kunnen aansluiten bij initiatieven van hogere overheden, hoe we kunnen wegen op nieuwe hogere regelgeving en een voortrekkersrol kunnen voeren rond toegankelijkheid.

3. WE VERHOGEN DE TOEGANKELIJKHEID VAN GENTSE EVENEMENTEN EN CULTUUR



3.1. We maken de Gentse Feesten en het Lichtfestival extra toegankelijk.

| | |
|--------------|--|
| Beschrijving | De Stad Gent investeert de komende jaren opnieuw in de Gentse Feesten en het Lichtfestival. Met de hulp van ervaringsdeskundigen, verfijnen we onze inspanningen en onze ondersteuning om van deze evenementen een voorbeeld te maken op het vlak van integrale toegankelijkheid. Daarbij hebben we zowel oog voor de concrete (technische) aanpassingen, als voor de communicatie hierover naar de eindgebruiker. |
| Trekker | Dienst Welzijn en Gelijke Kansen |
| Resultaat | - een “plan van aanpak” om het Lichtfestival en de Gentse Feesten extra toegankelijk te maken, inclusief de communicatie over de genomen maatregelen - het label “toegankelijk festival” aangevraagd bij Inter |
| Timing | 31.05.2020 |

Gerealiseerd:

- Het Lichtfestival (10-14/11/2021) ontving het Label “Toegankelijk Festival” van INTER, het Vlaams Agentschap voor Toegankelijkheid.
- Er werd een aanpak uitgewerkt om de beleving zo toegankelijk mogelijk te maken.
 - Screening van het parcours met ervaringsdeskundigen ging door in juni 2021, om op tijd te zijn voor de communicatie over de toegankelijkheidsmaatregelen van het festival: alternatieve routes voor minder begaanbare stukken van het parcours, aangeven van rustpunten, toegankelijke toiletten op het parcours, etc.
 - Filmpjes Vlaamse gebarentaal in huisstijl Lichtfestival
- Extra
 - Open Monumentendag rond thema inclusie (12/9/2021): collega’s van Open Monumentendag hebben het parcours en de monumenten toegelicht op de klankbordgroep integrale toegankelijkheid.
 - Extra subsidiemogelijkheden wat betreft toegankelijkheid voor aanvragers Samen Aan Zet werd opgenomen in het finale reglement van Samen Aan Zet, goedgekeurd op de gemeenteraad van oktober 2021. Aanvragen die inzetten op toegankelijkheid kunnen 250 € extra subsidies ontvangen.

Geannuleerd ten gevolge van corona:

- Voor de intrede van de Sint op 20/11/2021 werden toegankelijkheidsinspanningen geleverd: rolstoelpodium, opnemen van passus over toegankelijkheid bij de inschrijving, filmpjes in VGT bij de uitnodiging en tolk VGT ter plaatse. Deze intrede werd last-minute geannuleerd.
- Gentse Feesten 2020 én 2021

Extra acties 2022:

- Toegankelijke Gentse Feesten 2022
- Met Inter samenwerkingsafspraken maken over hoe het label “Toegankelijk Festival” en/of “Toegankelijke evenementen” in de Gentse context zal toegepast worden.
- Extra subsidiemogelijkheden toegankelijkheid voor aanvragers Samen Aan Zet (250 € voor het onderdeel Toegankelijkheid) promoten aan de hand van inspirerende voorbeelden/tips en tricks. Hiervoor zal samen gewerkt worden met de Saph.



3.2. We maken afspraken over het inkopen en uitwisselen van hulpmiddelen toegankelijkheid en het delen van expertise onder de cultuurhuizen.

| | |
|--------------|--|
| Beschrijving | De vraag en de zin van cultuurhuizen om te investeren in toegankelijkheid is groot. Om te versnipperde en te verschillende investeringen tegen te gaan, werken we hierin best samen. Momenteel kijkt iedereen een beetje naar iedereen, maar vooral naar de stad om hierin de lead te nemen. |
| Trekker | Cultuur Gent |
| Resultaat | Afsprakennota afgestemd aanbod toegankelijke cultuurvoorstellingen in Gent |
| Timing | 31.12.2020 |

Gerealiseerd:

- De afspraak werd gemaakt met Cultuur Gent om aan de 50 grote huizen/gezelschappen waar ze een convenant mee hebben, te vragen om in hun jaarrapportage te beschrijven welke toegankelijkheidsinitiatieven zij ondernomen hebben.

Nog op de planning:

- We maakten in februari 2020 kennis met het kunstencentrum de Voo?uit, Handelsbeurs, ... & Greentrack over de inzet van hulpmiddelen toegankelijkheid. Deze gesprekken vielen stil ten gevolge van corona en de sluiting van deze cultuurhuizen. Vanaf januari 2022 starten Cultuur Gent en de Dienst Lokaal Sociaal Beleid deze gesprekken opnieuw op, in samenwerking met het Gentse Kunsten Overleg & Green Track.

4. WE VERHOGEN HET COMFORT VAN HET GENTS OPENBAAR DOMEIN

4.1. We maken een modelontwerp voor het toegankelijk (her)inrichten van een pilootzone uit het nieuwe voetgangersgebied.

| | |
|--------------|---|
| Beschrijving | <p>Met de uitbreiding van het autovrij gebied zijn heel wat extra zones in de binnenstad autolouwer geworden. De beperktere passage van voertuigen en het vrijkomen van ruimte heeft voor de horeca kansen gecreëerd om nieuwe terrasinplantingen te voorzien. Bij inplanting van deze terrassen wordt vaak de volledige breedte van het voormalige trottoir ingenomen. Er blijft daarbij niet altijd voldoende comfortabele ondergrond vrij om voor minder mobiele personen een makkelijke passage te garanderen. Bovendien is het voor minder mobiele personen een hele klus om zich op de voormalige rijweg te verplaatsen (slechte kasseien, trasporen, ...).</p> <p>Om te anticiperen op een integrale heraanleg van de zones uit dit voetgangersgebied, maken we van minstens één van deze zones een modelontwerp dat voldoet aan de eisen van integrale toegankelijkheid. We laten ons daarbij inspireren door good practices in binnen- en buitenland.</p> <p>Met het ondertekend “Charter voor Stappen” geven we het startschot voor een sterker voetgangersbeleid en de opmaak van een voetgangersplan.</p> |
| Trekker | Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen |
| Resultaat | Modelontwerp voor integrale heraanleg van minstens één zone uit het voetgangersgebied, dat nadien als inspiratie kan dienen voor het heraanleggen van andere zones |
| Timing | 31.12.2021 |

Gerealiseerd:

- In de zoektocht naar een geschikte zone voor modelontwerp, kwam het Projectbureau Ruimte (Stedelijke Ontwikkeling) met het voorstel om de zone van het Sint-Jacobs als pilootproject te definiëren. Dit om toegankelijkheid in het ontwerp van de heraanleg te beschrijven en het traject tot de effectieve realisatie samen met de Dienst Lokaal Sociaal Beleid te doorlopen.
- Voor het eerst in het proces van de heraanleg van een plein, is toegankelijkheid als 1 van de 5 ambities voor het project en het ontwerp opgenomen. Dat toegankelijkheid zo vroeg in het proces opgenomen is, kan als model dienen voor andere grote projecten van heraanleg. Deze werkwijze werkt inspirerend naar de heraanleg van andere zones.
- Zo benoemde de Dienst Wegen en het Mobiliteitsbedrijf 5 supplementaire zones waarin er intenser samengewerkt zal worden om de heraanleg te begeleiden.
- Dankzij de aanwerving van een tweede toegankelijkheidsambtenaar, kan de Dienst Lokaal Sociaal Beleid structureel aanwezig zijn op het overlegplatform IKZ. Door de aanwezigheid op het IKZ wordt er nu continu toegankelijkheidsadvies gegeven op de plannen Integrale Heraanleg. Jaarlijks worden hier zo’n 200tal dossiers/plannen besproken.
- In november 21 deden de toegankelijkheidsambtenaren een knelpuntwandeling met collega’s van Dienst Wegen, Mobiliteitsbedrijf, Stedenbouw & Ruimtelijke Planning en Monumentenzorg om verschillende soorten materialen - die nu gebruikt worden bij de aanleg van wegen en pleinen - te testen en te evalueren.

Nog op de planning:

- Voorbereidende stappen voor Sint-Jacobs zijn gezet. Er wordt verder een project uitgewerkt dat zich beperkt tot de omgeving Vlasmarkt. Hiervoor is er een studiebudget voorzien in de meerjarenplanning.

4.2. We communiceren over de toegankelijkheid van bus- en tramhaltes naar de eindgebruiker.

| | | | |
|---------------------------|--|--------|---|
| Beschrijving | Volgens een inventarisering van De Lijn telde Gent op 21 januari 2019 in totaal 1051 tram- en bushaltes. | | Het (her)aanleggen van bus- en tramhaltes is de bevoegdheid van de Stad. In samenwerking met De Lijn, maken we de oefening om de toegankelijkheid van de bestaande haltes op een gebruiksvriendelijke manier in beeld te brengen. Daarnaast laten we weten welke haltes in de nabije toekomst zullen worden aangepakt. Dit doen we eens duidelijk is hoe het nieuwe kernnet van De Lijn er zal uitzien. |
| | | Gent | |
| | Toegankelijk voor personen met beperking zonder assistentie | 23,6 % | |
| | Toegankelijk voor personen met beperking mits <u>assistentie</u> | 29,4 % | |
| | Toegankelijk voor personen met <u>visuele</u> beperking | 17,6 % | |
| Trekker | Dienst Welzijn en Gelijke Kansen | | |
| Operationele doelstelling | 1.6.4 Stedelijk patrimonium openbaar domein: (her)inrichten, onderhouden en functioneren, wegen, bruggen en waterlopen | | |
| Andere betrokken diensten | Dienst Wegen, Bruggen en Waterlopen Mobiliteitsbedrijf | | |
| Resultaat | <ol style="list-style-type: none"> 1. Digitale up-to-date kaart van de haltes met afgestemde toegankelijkheidsinformatie op de stadswebsite 2. Overzicht van de haltes die de komende jaren worden aangepakt | | |
| Timing | 31.12.2021 | | |

Gerealiseerd:

- Er werd een rechtstreekse data-link gemaakt tussen de open-data servers van De Lijn en de Stad. Hierdoor is steeds de meest up-to-date informatie over de toegankelijkheid van de haltes beschikbaar.
- De “as is” situatie over de toegankelijkheid van de bestaande haltes werd in kaart gebracht samen met De Lijn, het Mobiliteitsbedrijf en de Dienst Wegen.
- In het ontwerp van het actieplan vervoersarmoede is een budget vastgelegd van €120.000 om deze legislatuur 6 extra haltes toegankelijk te maken, bovenop de reeds geplande heraanleg van haltes in het kader van wegenwerken. De aanpassing van deze 6 haltes is voorzien voor 2023-24-25. Vroeger is niet wenselijk, juist omdat het nieuwe net van De Lijn nog niet operationeel is en de Dienst Wegen haar uitvoeringscapaciteit hierop moet afstemmen. De wishlist met 6 haltes is klaar en wordt momenteel besproken met het Mobiliteitsbedrijf en Dienst Wegen.

Extra actie 2022:

- District 09 werkt de data van De Lijn uit tot een kaart met een overzicht van de toegankelijke haltes. We integreren deze kaart op de toekomstige webpagina www.toegankelijk.gent die in de loop van 2022 online komt.

4.3. We lanceren de toegankelijke toeristische wandeling “Gent, toegankelijk voor iedereen”.

| | |
|--------------|--|
| Beschrijving | Naar het voorbeeld van de steden Brugge, Mechelen en Leuven, lanceren we ook in Gent een toegankelijke toeristische wandeling. We werken hiervoor samen met Toerisme Vlaanderen & het Vlaams Agentschap voor toegankelijkheid, Inter. De toegankelijke wandeling wordt uitgezet op een kaart en opgenomen in een publicatie, waarin niet alleen toegankelijkheidsinfo wordt aangeboden over de toeristische trekpleisters, maar ook over de toegankelijkheid van de horecazaken, het publiek sanitair, ... op de route. Kleine comfortingrepen (zoals stoepverlagingen) worden uitgevoerd ism de Dienst Wegen. |
| Trekker | Dienst Toerisme |
| Resultaat | Brochure met wandelkaart |
| Timing | 31.05.2020 |

Gerealiseerd:

- De toegankelijke toeristische wandeling werd gerealiseerd:
- De brochure is hier te vinden: https://visit.gent.be/sites/default/files/media/doc/2021-06/20210630_DO_Toegankelijkheidsbrochure_NL.pdf
- Onderstaand proces werd doorlopen om dit te realiseren waarna de Dienst Wegen aanpassingen heeft uitgevoerd om de route toegankelijker te maken:
 - Januari 2020: rondgang met ervaringsdeskundigen, waarna er o.a. stoepverlaging is gebeurd aan de Serpentstraat en in de Volderstraat en het trottoir van de Kraanlei werd aangepast
 - September tot december 2020: Foto's en redactie
 - 29/06/21: voorstelling van de publicatie door Toerisme Gent

Extra actie 2022:

- We gaan na hoe we de brochure nog extra kunnen verrijken, specifiek voor blinden.

4.4. We creëren toegankelijke speelinfrastructuur in groenzones.

| | |
|--------------|---|
| Beschrijving | <p>Avontuurlijke én natuurlijke speelterreinen bieden kinderen de mogelijkheid om te groeien in sociaal, cognitief en motorisch opzicht én ervaringen op te doen in de natuur. Ze reiken een breed scala aan speelmogelijkheden aan.</p> <p>Door een doordacht ontwerp heeft een avontuurlijk en natuurlijk speelterrein voor elk kind wel iets ‘tofs te bieden - op het niveau en leeftijd van het kind, met of zonder een beperking. Vandaar dat de Groendienst avontuurlijke en natuurlijke speelterreinen zo goed mogelijk integraal toegankelijk wil ontwerpen en aanleggen. Uitgaande van het principe dat niet alles voor iedereen toegankelijk hoeft te zijn, maar dat er wel voor iedereen van alles is. Dit wil zeggen dat we een divers aanbod aan speelmogelijkheden met verschillende niveaus van uitdaging willen aanbieden in een avontuurlijk en natuurlijk speelterrein. Concreet betekent dit, dat:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De landschapsarchitecten van de Groendienst kennis opdoen over het integraal toegankelijk ontwerpen van avontuurlijke/natuurlijke speelterreinen. 2. We bij het ontwerpen van nieuw aan te leggen avontuurlijke en natuurlijke speeltuinen én vernieuwingen, rekening houden met de principes van integrale toegankelijkheid. |
| Trekker | Groendienst |
| Resultaat | <ol style="list-style-type: none"> 1. De landschapsarchitecten bij de Groendienst beschikken over expertise om een integraal toegankelijke avontuurlijke en natuurlijke speelterrein te ontwerpen. 2. De landschapsarchitecten bij de Groendienst passen deze expertise toe bij het ontwerp van een nieuwe of te vervangen avontuurlijke en natuurlijke speelterrein. 3. Planning van de te realiseren integraal toegankelijke speelzones 4. In 3 speelzones plaatsen we minstens één aangepast speeltoestel (waarbij we rekening houden met rolstoeltoegankelijkheid) op een toegankelijke ondergrond. 5. De Groendienst onderzoekt en stelt een locatie voor waar nog een extra bijkomende grote speeltuin specifiek gericht op inclusief spelen kan worden ingericht. |
| Timing | 31.12.2021 |

Gerealiseerd:

- 3 speelzones werden gerealiseerd:
 - **Rabotpark:** rolstoeltoegankelijk draaimolen, met een rubberen vloer ingewerkt in de bodem, en rechtstreeks toegankelijk vanop de betonnen wandelpaden.
 - **Lousbergpark:** rolstoeltoegankelijk draaimolen, toegankelijke vogelnestschommel
 - **Maaltebruggepark:** Gedeelte van de speelzone in gazon met tegels, toegankelijke schommel en zandtafel.
- Daarnaast werden in 3 parken, nl. **park Halfweg, Sleutelbloempark en Vogelenzangpark**, rolstoelvriendelijke picknick-tafels geplaatst en toegankelijk paden gerealiseerd.
- Toegankelijkheid geldt nu ook als gunningscriterium bij de bestekken voor speelzones. Aan leveranciers wordt gevraagd om effectief aan te tonen hoe het ontwerp/toestel rekening houdt met inclusie en toegankelijkheid. Op deze manier geven we invulling aan resultaatgebied 5 van deze actie.

5. WE PROMOTEN GOLLD (Gentse Ontwerpen LevensLoopbestendig Design) IN HET NIEUW EN BESTAAND GENTS WOONAANBOD

5.1. We bewaken en evalueren GOLLD in stadsvernieuwingprojecten De Nieuwe Dokken & Rinkkaai van sogent

| | |
|--------------|---|
| Beschrijving | Sinds 2010 onderschrijft sogent het bouwen volgens het GOLLD-principe. Zo werd het levensloopbestendig bouwen contractueel opgelegd in de projecten De Nieuwe Dokken en Rinkkaai. De ontwerpprincipes van GOLLD werden reeds vastgelegd in het design van de gebouwen op beide sites. De volgende jaren vertalen we deze uitgangspunten naar de verdere fasen (verkoop en uitvoering, ...). Sogent kan hierbij rekenen op de steun van de toegankelijkheidsambtenaar. |
| Trekker | sogent |
| Resultaat | Vereenvoudigde checklijst voor het bouwen volgens GOLLD, met een link tsn design én uitvoering, die kan toegepast worden in nieuwe projecten |
| Timing | We volgen de uitvoeringstermijn (ontwerp, uitvoering en in gebruik name) van de lopende projecten in samenspraak met sogent |

Gerealiseerd:

- In overleg met de Dienst Zelfstandig Wonen werd een verbeterde en vereenvoudigde versie van de checklist opgesteld.
- Nieuwe Dokken - Stapelplein:
 - eerste (GOLLD) woningen zijn gerealiseerd
 - 02/06/21: plaatsbezoek door toegankelijkheidsambtenaren samen met de ontwikkelaar, projectleider sogent en ergotherapie aan huis (Dienst Zelfstandig Wonen)
 - Bezoek aan woningen De Faar door toegankelijkheidsambtenaren samen met de ontwikkelaar, projectleider sogent en ergotherapie aan huis (Dienst Zelfstandig Wonen)

Extra acties 2022:

- De checklist wordt gevalideerd door sogent en de Gentse sociale huisvestingmaatschappijen.
- Lessons learned uit de plaatsbezoeken implementeren in volgende projecten.
- Project Rinkkaai loopt vertraging op door de procedures. Van zodra het project in uitvoering gaat, starten we de begeleiding op.

5.2. We implementeren GOLLD op de Gentse sociale huisvestingsmarkt via een proefproject met één van de sociale huisvestingsmaatschappijen in samenspraak met de VMSW.

| | |
|--------------|--|
| Beschrijving | De sociale huisvestingsmaatschappijen, actief in Gent, die in 2017 het GOLLD-Charter ondertekend hebben, hebben mede door hun krappe financiële ruimte, hiermee weinig gedaan. Via ontwerpend onderzoek willen we minstens één van hen ondersteunen in de opstart van een nieuw project, om te leren hoe we GOLLD kunnen implementeren in de Gentse context, op een manier die voor de sociale huisvestingsmaatschappijen haalbaar is. De Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen is bereid om hiervoor mee te gaan in een regelluw pilootproject in Gent. |
| Trekker | Dienst Welzijn en Gelijke Kansen |
| Resultaat | Vereenvoudigde checklijst voor het bouwen volgens GOLLD, die voldoet aan de VMSW voorwaarden, uitgetest in minstens 1 pilot. |
| Timing | 31.12.2021 |

Gerealiseerd:

- Een ontwerp van de vereenvoudigde checklist is klaar.
- Pilootproject GOLLD in sociale huisvesting is gedefinieerd: in sociale woningbouw Agaatstraat – Berkhoutsheid in Nieuw Gent (project van Sogent in opdracht van Woningent), werd GOLLD als een voorwaarde opgenomen.
- Architectenbureau Havana heeft op vraag van de Stad Gent een grondig onderzoek uitgevoerd naar de meerkost van het bouwen volgens GOLLD. Uit deze studie bleek dat er bij bouwen volgens GOLLD geen meerkost is.

Extra acties 2022:

- Gesprek aangaan met VMSW om het ontwerp van de ontworpen checklist af te stemmen op hun voorwaarden.
- Begeleiding sociale woningbouw Agaatstraat-Berkhoutsheide in Nieuw Gent ism sogent, binnen de procedure en de timing van het project (start van de bouw is voorzien in 2023). De sector architect van VMSW is betrokken bij de beoordelingscommissie van het project.

6. WE VOORZIEN ROLSTOELTOEGANKELIJK & GENDERINCLUSIEF PUBLIJK SANITAIR IN GENT

6.1. In het businessmodel voor publiek sanitair in Gent, leggen we de kwaliteitsvoorwaarden vast voor een toegankelijk en genderinclusief aanbod en communiceren we over het aanbod via open data.

| | |
|--------------|---|
| Beschrijving | Uit een onderzoek in 2019 naar de kwaliteit en de spreiding van het huidig publiek sanitair in Gent, bleek dat het ontwerp en de technische inrichting voldoen aan de standaarden op het vlak van toegankelijkheid. Het probleem is echter dat het sanitair te leiden heeft onder vandalisme, dat er klachten zijn over een gebrekkig onderhoud én dat het aanbod onvoldoende bekend is. Dit zijn nochtans essentiële randvoorwaarden om van een toegankelijk aanbod te kunnen spreken. Zo heeft vandalisme vaak tot gevolg dat het toegankelijk sanitair (tijdelijk) gesloten moet worden. De spreiding, een andere belangrijke kwaliteitsvoorwaarde op het vlak van toegankelijkheid, is zeker in de kernstad OK. Een kwalitatief aanbod publiek sanitair in de groenpolen, is wel nog een aandachtspunt. Verder ligt de vraag op tafel om genderinclusiviteit op te nemen als een standaardprincipe voor het inrichten van publiek sanitair. Dit is vooral van belang voor de maatschappelijke participatie van (de naar schatting 6000) transgenders in Gent. Ook wordt de vraag gesteld naar het inrichten van een tweede verzorgtafel voor grote kinderen en volwassenen met een beperking. Willen we tenslotte kunnen spreken van een toegankelijk publiek sanitair, is het belangrijk dat gebruikers het aanbod beter leren kennen en er gemakkelijker de weg naar vinden. Dat blijkt nu niet altijd het geval te zijn. |
| Trekker | Departement FM |
| Resultaat | <ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteitsvoorwaarden toegankelijkheid vertaald in het nieuwe businessmodel • Visie over genderinclusief sanitair vertaald naar het nieuwe businessmodel. • Beslissing genomen over het installeren van een tweede verzorgtafel voor grote kinderen en volwassenen met een beperking. • Open data over publiek sanitair ontsloten naar de gebruiker (cf. Actie 8.1.5. data) |
| Timing | 31.12.2021 |

Gerealiseerd:

- Integraal toegankelijkheid en genderinclusie van publiek sanitair werden opgenomen als kwaliteitsvereisten in het nieuwe beleidskader publiek sanitair van de Stad.
- Inhoudiging in december 2021 van het pilootproject publiek sanitair Voormuide/Voorhavenlaan en dus het eerste integraal toegankelijk en genderinclusief sanitair.
- Dienst Communicatie werkte nieuwe uniforme en genderinclusieve symbolen uit, om te gebruiken in het publiek sanitair.
- Ondertussen adviseerden de toegankelijkheidsambtenaren , voor de eerste stap, integraal toegankelijk en genderinclusief sanitair in de bouw of heraanleg van Parking Ledeberg, Dienstencentrum Gentbrugge, Sporthal Driebeek, Kerk Gentbrugge, ICC, Design-museum, De Hoefslag vzw, IN-Gent en UCO Site.
- De Dienst Lokaal Sociaal Beleid diende 2 maal een projectaanvraag in bij ABB - Gelijke Kansen Vlaanderen om in 2021-2022 de principes van integrale toegankelijkheid en genderinclusie conceptueel verder uit te diepen op het vlak van sanitair. Ondanks een herwerking met feedback van ABB na de 1^{ste} aanvraag, werd ook een 2^{de} aanvraag niet goedgekeurd.
- Open data over publiek sanitair is ontsloten naar de gebruiker in een nieuwe up-to-date kaart op de stadswebsite .
- Het trekkerschap van deze actie verschoof sinds de opmaak van het actieplan naar FM.

Nog op de planning:

- Beslissing nemen over het installeren van een tweede verzorgtafel voor grote kinderen en volwassenen met een beperking: de geschikte locatie hiervoor wordt gezocht en besproken met belanghebbenden.
- Vanuit het gelijke kansenbeleid gaf de stad investeringssubsidies aan Casa Rosa om een integraal toegankelijk én genderinclusief sanitair in het regenbooghuis te realiseren. Dit werd ondertussen gerealiseerd. We onderzoeken samen met FM of dit erkend kan worden als publiek sanitair.

7. WE VERHOGEN DE TOEGANKELIJKHEID VAN DUURZAME VERVOERSMODI

7.1 We evalueren het aanbod vervoer op maat voor minder mobiele Gentenaars.

| | |
|--------------|--|
| Beschrijving | De Stad zal in de komende maanden een actieplan lanceren waarin diverse acties zullen worden opgenomen om vervoersarmoede te bestrijden en inclusieve mobiliteit te bevorderen. Eén van deze acties zal betrekking hebben op het evalueren van het bestaand vervoersaanbod voor minder mobiele Gentenaars. Op dit moment voorziet de Stad: <ul style="list-style-type: none"> • Taxicheques • Aangepast rolstoelvervoer en vrijwilligersvervoer (uitbesteed aan Mobar vzw) • Vrijwilligersvervoer voor gebruikers van lokale dienstencentra Jaar na jaar zien we de vraag naar vervoer op maat stijgen, met de nodige (financiële) impact. Door middel van een evaluatieonderzoek wensen we een antwoord te krijgen op de volgende vragen: Dit evaluatieonderzoek moet afgerond zijn op het moment dat de vervoersregio Gent operationeel wordt (december 2020?). |
| Trekker | Dienst Welzijn en Gelijke Kansen |
| Resultaat | Evaluatierapport dat wordt voorgelegd aan de stuurgroep mobiliteit |
| Timing | 31.12.2020 |

Gerealiseerd:

- In opdracht van de stad voerde Mobiel21 een evaluatie-onderzoek uit van het vervoer op maat van de Stad. Het onderzoek focuste op aanbieders, toeleiders en gebruikers. De resultaten van het onderzoek werden eind 2021 opgeleverd.
- We vernieuwden de samenwerkingsovereenkomst met Mobar vzw voor vrijwilligersvervoer en aangepast rolstoelvervoer voor minder mobiele Gentenaars voor het jaar 2022.

Extra acties 2022:

- Uitwerken nieuw beleid aangepast vervoer op basis van de resultaten van het onderzoek van Mobiel21. Nieuw beleid moet operationeel zijn vanaf 2023, conform de timing van de operationele uitrol van de Vervoerregio Gent.

8. WE VERZAMELEN **TOEGANKELIJKHEIDSDATA** EN STELLEN DEZE TER BESCHIKKING VAN DE EINDGEBRUIKER

8.1. We ontsluiten de toegankelijkheidsdata over de haltes openbaar vervoer, publiek sanitair, evenementen en cultuur.

| | |
|--------------|---|
| Beschrijving | We communiceren duidelijk(er) over de toegankelijkheid in Gent. We werken volgens de principes van “open” data, dit zowel voor interne uitwisseling binnen de Stad als voor het ontsluiten van informatie naar de eindgebruiker. De eerste 2 jaren focussen we op haltes openbaar vervoer, parkeerplaatsen, publiek sanitair, evenementen en cultuur. Uiteindelijk streefdoel is dat de gebruiker via themawebsites (zoals deze van de Gentse Feesten) of op informatieplatformen (zoals UITinGent), op maat van zijn of haar noden en op een gebruiksvriendelijke manier toegankelijkheidsinformatie kan oproepen. |
| Trekker | Dienst Welzijn en Gelijke Kansen |
| Resultaat | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sjabloon & passus met toegankelijkheidsinformatie gelijk voor alle deelnemende initiatieven (digitaal én in alle andere reguliere vormen) 2. Portaal met toegankelijkheidsinformatie voor de Gentse Musea 3. Kaart toegankelijke haltes in Gent (afgestemd met open data van De Lijn) 4. Hernieuwde pagina toegankelijkheid (website en boekje) Gentse Feesten 5. Communicatiestrategie in het nieuwe beleid Publiek Sanitair 6. toegankelijke speelzones 7. overzicht voorbehouden parkeerplaatsen voor mensen met een handicap |
| Timing | 31.08.2021 |

Gerealiseerd:

- Op 24/06/2021 lanceerden we de Toegankelijkheidswijzer van de 12 Gentse musea. Dankzij dit project, werkten de web-, communicatie- & publiekswerkers van de 12 Gentse musea samen om hun toegankelijkheidspagina's op elkaar af te stemmen. Onderweg zijn we erin geslaagd om deze Gentse actie als pilootproject naar voor te schuiven in de herwerking van de toegankelijkheidsdatabank toegankelijkvlaanderen.be van Gelijke Kansen Vlaanderen. We deden dit in nauwe samenwerking met Gentse ervaringsdeskundigen. Dit was een win-win op alle fronten. De toegankelijkheidsinformatie is op een uniforme wijze beschikbaar op de pagina's van de 12 musea.
- De data over de toegankelijkheid van publiek sanitair werd verzameld en geanalyseerd door FM en gepubliceerd op de stadswebsite.

Nog op de planning:

- Dienst Data en Informatie en District 09 gaan aan de slag om een toegankelijkheidskaart te maken voor de nieuwe stadswebsite **www.toegankelijk.gent**. In eerste instantie starten we met info over de toegankelijke haltes (data van de Lijn). Nadien voegen we hier stelselmatig andere data aan toe, zoals het publiek sanitair, voorbehouden parkeerplaatsen, toegankelijke speelzones, liften, enz.

B. TOEGANKELIJKE COMMUNICATIE

1. WE OVERBRUGGEN TAALDREPELS MET EEN EFFECTIEF EN MODERN AANBOD VAN ONDERSTEUNENDE INSTRUMENTEN.

1.1. We ontwikkelen een digitale communicatiewaaier voor medewerkers van Stad en OCMW.

| | |
|--------------|---|
| Beschrijving | <p>Inzetten op een moderne en toegankelijke dienstverlening is een prioriteit voor onze Stad. Dit maakt deel uit van ons kwaliteitsbeleid. In onze mondelinge communicatie met mensen die taaldrempels ervaren (nieuwkomers, personen met een handicap, buitenlandse ondernemers, toeristen, expats,, enz.) kunnen we dit enkel realiseren door ook in te zetten op tools die taaldrempels effectief helpen overbruggen.</p> <p>Daarom ontwikkelen we een digitale communicatiewaaier.</p> <p>Dit is een online platform dat alle tools (tolken ter plaatse, videotolken, telefoontolken, informele tolken, Vlaamse gebarentaal tolken, enz.) en ondersteunend materiaal (beeld, tekst en apps) bundelt en medewerkers helpt om tijdens een gesprek vlot en intuïtief de meest gepaste tools en ondersteunende materialen op te roepen.</p> <p>Voor de ontwikkeling van de tool, baseren we ons op de Vlaamse communicatiewaaier en het beslismodel van het Vlaams Agentschap Integratie en Inburgering. (https://www.integratie-inburgering.be/communicatiewaaier)</p> <p>Via pilootprojecten en met de hulp van Digipolis, maken we hier een Gentse en digitale versie van, die zowel focust op communicatie binnen een meertalige context als op communicatie met mensen met een beperking.</p> |
| Trekker | Dienst Welzijn en Gelijke Kansen |
| Resultaat | Een online platform 'digitale communicatiewaaier', met een overzicht van alle hulpinstrumenten voor mondelinge communicatie en een handige database met ondersteunend materiaal (beeld, tekst en technologie) voor medewerkers. |
| Timing | 31.12.2020 |

Gerealiseerd:

- De uitvoering van beide acties toegankelijke communicatie (1.1. en 1.2.) smolten in de uitvoering samen tot één overkoepelend project, waarbij beide resultaten samen worden gerealiseerd..
- Dienst Lokaal Sociaal Beleid kreeg eind november 2021 positief advies van de digitaliseringscommissie voor de bouw van de digitale communicatiewaaier vanaf 2022. Hiervoor werd een projectleider aangesteld bij District 09.
- De onderzoeksfase voorafgaand aan de digitaliseringscommissie, werd uitgevoerd ism IN-Gent vzw, UGent, Konekt en Twisted Studio. Elk van deze organisaties focuste op een specifieke onderzoeksvraag:
 - UGent deed wetenschappelijk onderbouwd onderzoek naar de inzetbaarheid van vertaalapps in de context van een dienstverlenend gesprek.
 - IN-Gent en UGent observeerden 76 dienstverleningsgesprekken. Van 20 medewerkers werd een interview afgenomen.
 - Konekt bracht de stem en de ervaringen van personen met een beperking en mensen met autisme mee in het verhaal.

- Twisted Studio had als opdracht om uit de vele info (interviews, observaties, ervaringen, onderzoek) de essentie en aanbevelingen te halen. Dit gebeurde volgens het principe van service design, in co-creatie met medewerkers van de Stad die met de communicatiewaaier aan de slag gaan.
- Op basis van de onderzoeksfase, werden de doelstellingen van de communicatiewaaier verfijnd, tot:
 - De medewerker is in staat om de communicatienoden van de klant te detecteren
 - De medewerker is in staat om het geschikte taalhulpinstrument te kiezen
 - De medewerker kan dit taalhulpinstrument aanvragen
 - De medewerker is in staat om dit taalhulpinstrument kwaliteitsvol te gebruiken
- In functie van de pilootfase van het project in 2022, werden engagementen verkregen van 3 diensten om de communicatiewaaier te helpen bouwen en testen: Dienst Publiekszaken (Gentinfopunt Zuid), Dienst Burgerzaken (Loket en Infopunt Migratie), de werking van de Welzijnsbureaus in Campus Prins Filip (Welzijsonthaal Campus, Welzijnsbureau Gent Zuid, Medische Kaart)
- Convenant met Konekt vzw (30k) is afgesloten o.m. voor het begeleiden van stadsdiensten bij de uitrol van de communicatiewaaier wat betreft communicatie met burgers met een beperking.

Nog op de planning:

- Uitschrijven van een bestek voor de ontwikkeling van een applicatie en gunnen aan een ontwikkelaar.
- Bouw van de applicatie en aankoop & setup infrastructuur op piloot locaties
- Testen in de pilootdiensten, inclusief een opleiding voor medewerker om te leren werken met de applicatie

1.2. We verbeteren de randvoorwaarden om het videotolken te implementeren binnen onze organisatie.

| | |
|--------------|---|
| Beschrijving | We moeten op zoek naar modernere en kostenefficiëntere hulpmiddelen, zoals videotolken. Op dit moment werken we binnen de dienstverlening van de Stad vooral met tolken ter plaatse. Zowel voor sociaal tolken en vertalen als voor tolken Vlaamse gebarentaal, is dit een duurere vorm van taalondersteuning, omwille van de verplaatsingskosten van de tolk. Zo betalen we voor sociaal tolken ter plaatse een verplaatsingskost van gemiddeld 20€ per tolkuur. Deze verplaatsingskosten bedragen 26 000€/jaar voor de 1300 tolkuren die onze Stad op dit moment verbruikt. Videotolken heeft ook een positieve ecologische impact. Bovendien is het aanvragen van tolken ter plaatse tijdrovend en is de procedure niet altijd transparant. Dit werkt ontmoedigend voor medewerkers en diensten. Samen met onder meer Digipolis, werken we aan de randvoorwaarden op het vlak van hard- en software om het videotolken in onze organisatie te implementeren. Daarnaast vereenvoudigen we de aanvraagprocedures, zodat we het gebruik van deze hulpmiddelen flexibel kunnen inpassen met een minimale impact op de werklast van onze medewerkers. |
| Trekker | Dienst Welzijn en Gelijke Kansen |
| Resultaat | 30.06.2020: onderzoek verbeteren randvoorwaarden opgeleverd 30.06.2021: werkwijze uitgetest binnen aantal pilootprojecten 31.12.2021: werkwijze klaar voor implementatie |
| Timing | 31.12.2021 werkwijze klaar voor implementatie |

Gerealiseerd:

- De onderzoeksvragen over de randvoorwaarden voor het implementeren van videotolken, werden mee opgenomen in de actie van de digitale communicatiewaaijer (1.1).
- Het videotolken heeft duidelijk zijn intrede gemaakt heeft bij de diensten van Stad Gent. Het aandeel is exponentieel gestegen. Maar liefst één derde van alle tolkaanvragen in 2021 is een videotolk-opdracht. Corona heeft duidelijk een boost gegeven aan het videotolken. Ook IN-Gent deed extra inspanningen om de mogelijkheden en de voordelen van het webcamtolken te promoten én het systeem toegankelijker te maken.



1.3. Doelgroepgerichte coronacommunicatie:

Algemene doelstelling: toegankelijk communiceren over de corona maatregelen, kwetsbare doelgroepen beter bereiken en de negatieve sociale impact van de covid periode verkleinen. Een greep uit de gerealiseerde acties:

- Aankopen en promoten van venstermondmaskers om communicatie met mensen met een auditieve beperking te vergemakkelijken. In totaal werden 9000 venstermondmaskers aangekocht, voor een budget van €65349. Daarnaast werden doe-het-zelf pakketjes verspreid om zelf venstermondmaskers te maken.
- Buttons voor doven.
- Algemene info over het coronavirus en de maatregelen: affiche en video verspreid in eenvoudige taal en 11 verschillende talen.
- Specifieke Gentse FAQ werden verschillende keren vertaald in andere talen en Vlaamse gebarentaal. Dit telkens naar aanleiding van belangrijke updates.
- Beeldmateriaal gebruikt van vzw Zuidpoort voor specifieke communicatie naar laaggeletterden.
- Bestaande communicatieproducten gescreend op klare taal (bv handleiding om mondmaskers correct te gebruiken)
- Sleutelfiguren/influencers ingeschakeld (bv. Bulgaarse gemeenschap: filmpje op Facebook)
- Regelmatige corona nieuwsflash voor doelgroepverenigingen door Lokaal Sociaal Beleid.
- Ramadan communicatie in verschillende talen (voorjaar 2020). Via video, affiches en eenmalige inzet van stewards werd het offerfeest 2021 in goede banen geleid.
- Proactief contacteren van personen met een beperking. Dit om signalen op te vangen, maar ook om een luisterend oor en ondersteuning aan te bieden in tijden van sociaal isolement. Om die reden werd ook de frequentie van de klankbordgroep integrale toegankelijkheid verhoogd naar tweewekelijkse bijeenkomsten. Enkele signalen die werden opgevolgd in deze periode: recht op cash betalen door personen met een beperking, eenzaamheid en isolement, geen hulp meer aan huis, verplicht gebruik winkelkar moeilijk voor minder mobiele personen, afstand houden en looprichtingen in winkelstraten moeilijk voor slechtzienden en blinden, ...

C. TOEGANKELIJKE DIENSTVERLENING

1. WE ONDERSTEUNEN DIENSTEN OP HET VLAK VAN DIVERSITEIT EN GELIJKE KANSEN

1.1. Via de gelijke kansenmethodiek, begeleiden we diensten om aandacht voor diversiteit, gelijke kansen en armoede te integreren in hun dagelijkse werking en dienstverlening.

| | |
|--------------|--|
| Beschrijving | De Dienst Lokaal Sociaal Beleid biedt een screening en procesbegeleiding aan voor diensten die aandacht voor diversiteit, gelijke kansen en armoede, willen integreren in hun werking (= de gelijke kansenmethodiek). Het resultaat van een dergelijke begeleiding verankeren we in een actieplan. Ieder jaar begeleiden we minstens 2 diensten. In het recente verleden werden de Sportdienst, de Dienst Communicatie, de Dienst Preventie voor Veiligheid, de Dienst Beleidsparticipatie, De Krook en de Jeugddienst begeleid. Deze diensten blijven we ondersteunen, in een lerend netwerk. In 2020 continueren we de begeleiding van de Lokale Dienstencentra Daarnaast verkennen we de mogelijkheid om begeleiding niet langer exclusief aan 1 dienst aan te bieden, maar over diensten heen een begeleidingsmodel uit te werken dat inzoomt op de toegankelijkheid van gemeenschappelijke producten of processen. Voorbeelden hiervan zouden kunnen zijn: toegankelijke inschrijvingsprocedures voor activiteiten, toegankelijke procedures voor het verlenen van subsidies, ... |
| Trekker | Dienst Lokaal Sociaal Beleid |
| Resultaat | Actieplan gelijke kansenmethodiek begeleidde diensten Voorstel tot aanpassing van minstens 1 product of proces van de diensten die hiervoor begeleid werden |
| | 1 |

Gerealiseerd:

Volgende diensten werden begeleid aan de hand van een gelijke kansenmethodiek:

1) De Krook:

- de procesbegeleiding leverde een longlist met 48 mogelijke verbeteracties op.
- volgende verbeteracties vonden plaats:
 - Er werd voor gezorgd dat het wandelbusje kan afwijken van het afgesproken traject en nu ook tot aan De Krook komt (*nvdr het contract met het wandelbusje werd ondertussen stopgezet door de Stad*).
 - Een laagdrempelige, inclusieve, toegankelijke en beeldrijke infobrochure over de dienstverlening van De Krook werd ontworpen.
 - De signalisatie in het gebouw werd aangepakt. Nieuwe voorstellen werden uitgetest door specifieke doelgroepen (slechtzienden, mensen met autisme, anderstalige nieuwkomers) en hun bevindingen werden meegenomen in het resultaat.
 - De eerste stappen werden gezet in het verder uitwerken van een aanbod voor OKAN-klassen. Na bevraging van de doelgroep en analyse in andere bibliotheken, kwam De Krook tot een infobrochure voor OKAN-leerkrachten die graag zelf hun klas rondleiden in de bib en werd educatief materiaal ontwikkeld, oa in de vorm van een kennismakingsspel op tablet met geluidsondersteuning.

2) Musea:

- Alle Gentse musea (10) hebben zich verenigd in een netwerk met de naam TOP (TOP = Toegankelijkheid, outreach en participatie). Het team van de Gelijke Kansen Methodiek heeft zich geëngageerd om het proces te begeleiden, waarbij het netwerk in thematische sessies over toegankelijke dienstverlening, communicatie en infrastructuur op zoek gaat naar oplossingen. Het opzet van elke sessie is om te beginnen met het formuleren van alle uitdagingen rond dat thema. Vervolgens laten we een expert aan het woord die tracht om (nieuwe) inzichten aan te reiken waar de deelnemers mee aan de slag kunnen. We sluiten dan af met wat belangrijk is en wat meegenomen moet worden. Dit alles resulteert per sessie in een rapport waarmee alle musea gezamenlijk aan de slag kunnen.
- 3 rapporten zijn afgewerkt. Elk museum koppelt aan deze rapporten acties die specifiek zijn voor de eigen organisatie. Momenteel bevinden we ons in de fase waarbij elke deelnemer met de inzichten en aanbevelingen van de eerste drie rapporten een gesprek heeft ingepland of zal inplannen. Een terugkoppeling bij het directiecomité geeft ruggensteun aan het concretiseren van deze plannen. Voorbeelden van mogelijke acties zijn: “drempelvrees bij bezoekers wegnemen door groepsbezoeken te organiseren i.s.m. lokale en buurtpartners”. Of “een traject/aanbod uitwerken specifiek voor mensen die nog nooit in een museum geweest zijn”.

3) Lokale Dienstencentra (LDC's):

- Twee LDC's werden intensief begeleid (De Regenboog en De Boei). Voor beide LDC's is een longlist gemaakt met mogelijke verbeteracties.
- Vanuit de twee begeleidingen zijn aanbevelingen geformuleerd om uit te rollen in alle 11 LDC's:
 - “Het onthaal is een warm en aangenaam contact voor elke nieuwe of gekende bezoeker.”
 - “Infrastructuur, mobiliteit en bereikbaarheid zijn geen belemmering om deel te nemen aan ons aanbod.”
 - “Onze externe communicatie weerspiegelt de Gentse diversiteit en is heerlijk helder voor iedereen.”
 - “De teams versterken hun vaardigheden en kennis in positieve diversiteit.”

Extra actie 2022

- Vrijwilligerspunt: opstart traject op maat
- Nieuwe diensten warm maken voor een procesbegeleiding.

2. WE VERHOGEN DE TOEGANKELIJKHEID VAN ONZE PRODUCTEN

2.1. Via proceswandelings met ervaringsdeskundigen testen we de toegankelijkheid van producten van dienstverlening.

| | |
|--------------|---|
| Beschrijving | We screenen de toegankelijkheid van producten die - in het nieuwe Stadskantoor en in de verschillende wijkkantoren - worden aangeboden, door de processen te laten doorlopen door ervaringsdeskundigen met specifieke profielen. Via deze zogenaamde “customer journey”, ontdekken we drempels en stellen we oplossingen voor om de processen toegankelijker te maken. Het kan daarbij gaan om producten die via telefoon, digitaal of via fysieke dienstverlening worden aangeboden. Ism de Dienst Publiekszaken kiezen we daarbij voor de meest relevante producten, opgenomen in de “product-catalogus” van de Stad (in ontwikkeling). Voorbeelden van producten kunnen zijn: het afleveren van een rijbewijs, aanvragen van een reispas, aanvragen van premies, verkrijgen van vergunningen, inschrijving in het vreemdelingenregister, ... Waar nodig, toetsen we de voorgestelde oplossingen af aan de richtlijnen van de EU Directive 2016/2102 voor de toegankelijkheid van websites en mobiele applicaties van (lokale) overheden. |
| Trekker | Dienst Lokaal Sociaal Beleid |
| Resultaat | Aantal processen gescreend |
| Timing | 31.12.2021 |

Gerealiseerd:

- 5 producten en processen van dienstverleningen van de stad werden gescreend met ervaringsdeskundigen handicap, armoede, oudere leeftijd, migratieachtergrond en gender: adreswijziging, vaccinatiecentrum, aanvragen LEZ dagpas, zwembeurt reserveren, sportkamp reserveren voor kind.
- In totaal vonden 24 testen plaats. Er werd voornamelijk digitaal en telefonische getest omwille van corona
- In 2 van de 5 geteste producten zitten we al in de fase van verbeteracties, eerste algemene bevindingen:
 - ✓ Accounts aanmaken & inloggen is altijd een pijnpunt
 - ✓ Burgers willen een stappenplan voor ze aan een proces beginnen: Welke stappen moeten ze doorlopen? Welke documenten moeten ze klaar houden?
 - ✓ Vaak te veel informatie op 1 pagina
 - ✓ Burgers nemen vaak de schuld op zich als iets niet lukt.
- Algemene conclusie: de methodiek van proceswandelings wordt positief onthaald door de producteigenaars en medewerkers. Het geeft een bijzonder unieke inzicht in het gebruik van onze producten en diensten.
- Samenwerkingsafspraken gemaakt met Dienst Organisatieontwikkeling ihkv het project Life Event Scan. Doelstelling van dit project is om de dienstverleningsprocessen van de Stad te herdenken en te vereenvoudigen. De proceswandelings zijn één van de instrumenten om in deze methodiek in te zetten.
- Artikel over proceswandelings in stadsmagazine november 2021
- Lunchlezing ihkv ‘gebruiker centraal’ voor stadspersoneel
- Oproep om pool van ervaringsdeskundigen uit te breiden

Adreswijziging

Aantal verbeteracties: 24

Status verbeteracties: alle acties zijn toegewezen voor opvolging. Verbetervoorstellen die direct konden aangepakt worden, zijn uitgevoerd. Bijvoorbeeld informatie die niet duidelijk genoeg of verwarrend was, werd herwerkt en/of kreeg een meer prominente plaats op de webpagina. Andere voorbeelden van voorgestelde acties zijn helpteksten beter uitschrijven en irrelevante velden verwijderen zoals 'beroep'.

Reserveren zwembeurt

Aantal verbeteracties: in verwerking

Status verbeteracties: nog te bespreken met productverantwoordelijke

Aanvragen LEZ dagpas

Aantal verbeteracties: in verwerking

Status verbeteracties: besproken met productverantwoordelijke, opvolging van de acties eind januari 2022.

Voorbeelden van mogelijke acties zijn het verduidelijken van verschil tussen LEZ dagpas en parkeerpas. Ook bij aanvang van de aanvraag aangeven over welke documenten de aanvrager moet beschikken om de aanvraag te doorlopen.

Reserveren sportkamp voor een kind

Aantal verbeteracties: in verwerking

Status verbeteracties: nog te bespreken met productverantwoordelijke

Vaccinatiecentrum

Aantal verbeteracties: 17

Status verbeteracties: alle voorstellen zijn opgevolgd. Dienst Regie Gezondheid en Zorg heeft alle verbetervoorstellen doorgevoerd en toegepast. Enkele voorbeelden: tolken voor anderstaligen en doven. Contrasten van signalisatie. Vertalingen beschikbaar van medische vragenlijsten en folder 'wat na je vaccinatie'. Meer dan één vlindermedewerker. Toegankelijkheidsinfo op de webpagina van vaccinatiecentrum toegevoegd. Extra webinar met opleiding voor vaccinatoren met inhoud 'heldere taal', communiceren met anderstalige burgers en met dove en slechthorende burgers. Mapjes met fiches over 'hoe communiceren met anderstalige burgers en dove en slechthorende burgers' (in elke vaccinatie ruimte)

Extra acties 2022

- Eén of meerdere producten testen ihkv life event scan 'een horecazaak starten'
- Vernieuwde website vrijwilligerspunt testen
- Synthese uitwerken van de drempels over de verschillende producten heen, met de bedoeling om veel voorkomende verbetervoorstellen stadsbreed aan te pakken. Denk bijvoorbeeld aan: "bij aanvang van een proces aangeven welke documenten nodig zijn om dat proces te doorlopen (identiteitskaart bvb)". Of "het omgaan met geslachtsregistratie; welke termen gebruiken we best (niet) indien deze registratie noodzakelijk is". Of afspraken rond "opbouw van de website".



2.2. Toegankelijk vaccinatiecentrum: Opzetten van een maximaal integraal toegankelijk vaccinatiecentrum voor de eerste stap.

| 1. Infrastructuur en mobiliteit | |
|--|--|
| Buttons (doof/slechthorend - blind/slechtziend) | 2100 |
| Rolstoelen | 60 |
| Taxicheques | 432 ritten (H&T) |
| Rolstoelvervoer | 305 ritten uitgevoerd (H&T) |
| Vrijwilligersvervoer | 2.592 ritten uitgevoerd (H&T) |
| Aan een alternatieve ingang die wordt gebruikt bij drukke momenten en slecht weer, werd een toegankelijke helling geplaatst | |
| 1 van de 5 onthaalloketten is toegankelijk voor medewerkers in een rolstoel en voor rolstoelgebruikers die zich komen laten vaccineren. | |
| 2. communicatie | |
| Website toegankelijkheid VC | https://stad.gent/nl/alles-over-corona-gent/vaccinatie-tegen-corona/toegankelijkheid-vaccinatiecentrum |
| Ringleiding en geluidsversterking | 4 |
| Venstermondmaskers | 245 |
| affiches doof/slechthorend | |
| Medewerkers hebben de mogelijkheid om tolken VGT of sociaal telefoontolken voor andere talen in te schakelen. 4 tablets en GSMs op de site voorzien. | <ul style="list-style-type: none"> VGT: 44x succesvol ingebeld via de vaccinatielij. In 9 gevallen was er wel een lange wachttijd aan verbonden. In totaal werden er 200 minuten (= ongeveer 3,3 uur) effectief gebeld (wachttijden werden hier NIET bijgerekend). Sociaal telefoontolken: 4x gebruik gemaakt |
| instructiefiches en opleiding medewerkers | <ul style="list-style-type: none"> 48 instructieboekjes verspreid Extra webinar met opleiding voor vaccinatoren met inhoud heldere taal, communiceren met anderstalige burgers en dove en slechthorende burgers |
| Vertaling folders en medische vragenlijst | <ul style="list-style-type: none"> Het document "Je traject door het vaccinatiecentrum" én de medische vragenlijsten werden vertaald in VGT en in 21 talen (Albanees, Arabisch, Bosnisch, Bulgaars, Chinees, Dari, Duits, Engels, Farsi, Frans, Hebreeuws, Italiaans, Pashto, Pools, Portugees, Roemeens, Russisch, Slowaaks, Somali, Spaans, Turks). Ook is er een brochure "Wat na je vaccinatie?" beschikbaar in het Nederlands en 10 andere talen (Arabisch, Frans, Bulgaars, Engels, Farsi, Pashtu, Pools, Roemeens, Slowaaks en Turks). <p>Deze documenten zijn aanwezig in de vaccinatiestraten. Als een burger de taal onvoldoende spreekt om de medische vragen voorafgaand aan de vaccinatie te beantwoorden, kan de vaccinator een vragenlijst halen in de taal van de burger. Zo weten de vaccinatoren alsnog of het veilig is om de burger op dat moment te vaccineren.</p> <ul style="list-style-type: none"> Bezoekers kunnen op een talenposter hun taal aanduiden. |
| 3. dienstverlening | |
| Persoonlijke Assistentie - Inter | 72 aanvragen – 38 PA ingezet door 24 verschillende vrijwilligers |

Extra actie 2022:

- Voor de boosterprik worden de toegankelijkheidsingrepen voorzien in het eerste vaccinatiecentrum, integraal hernomen.