

Diest Universeel Ontworpen

TOEGANKELIJKHEID BELEIDSPLAN 2020 – 2025

Gemeente Diest
Dienst Diversiteit



INHOUDSTAFEL

Diest als Universeel Ontworpen stad	3
INLEIDING	4
Missie.....	7
Visie	7
IN CIJFERS	8
Bevolkingsprognose Diest	8
Personen met een zorgbehoefte of handicap	9
Enkele cijfers over de toegankelijkheid van het aanbod	11
Openbare gebouwen	11
Informatieverstrekking via gedrukte en digitale kanalen	13
DOMEINEN	14
1. VERVOER & MOBILITEIT	14
Doelstelling	14
Omgevingsanalyse	14
Actieplan	15
2. PUBLIEKE RUIMTE EN GEBOUWEN	17
Doelstelling	17
Omgevingsanalyse	17
Actieplan	17
3. COMMUNICATIE, DIENSTVERLENING EN DIGITALE TOEGANKELIJKHEID.....	19
Doelstelling	19
Omgevingsanalyse	19
Actieplan	20
4. MAATSCHAPPELIJKE PARTICIPATIE	21
Doelstelling	21
Omgevingsanalyse	21
Actieplan	21
5. CULTUUR, VRIJE TIJD & PARTICIPATIE.....	22
Doelstelling	22
Omgevingsanalyse	22
Actieplan	22

Diest als Universeel Ontworpen stad

Toegankelijkheid betekent dagelijkse vrijheid voor iedereen.

Niemand zou aanvaarden dat er mensen de toegang tot gebouwen, treinen, bussen, pleinen, speeltuinen, kermissen enzovoort ontzegd wordt. Toch is het net de publieke ruimte die voor veel mensen momenteel niet of slecht toegankelijk is.

Dat zorgt ervoor dat een groot deel van onze samenleving niet volwaardig kan deelnemen aan het maatschappelijk leven. Wanneer je bijvoorbeeld een beperking hebt. Moeilijk te been bent. Of een kinderwagen meeneemt. Ongeacht wie je bent: de publieke ruimte zou voor iedereen gebruiksvriendelijk moeten zijn.

In Diest willen we daarom stap voor stap het concept van “Universeel Ontwerp” in onze mooie stad en gemeenten in de praktijk brengen. Dat wil zeggen dat we de publieke ruimte zodanig doordacht ontwerpen, dat ze uiteindelijk bruikbaar is voor en door iedereen.

Denk hier even over na: Dagelijkse gebruiksvoorwerpen als een smartphone of een kantoortafel kan quasi iedereen makkelijk en snel gebruiken. Dat komt omdat de principes van universeel productontwerp er al decennia lang ingebakken zitten. *“Wanneer het niet intuïtief bruikbaar is voor iedereen, is het bij voorbaat een slecht product”* luidt het mantra in de wereld van het productontwerp.

Die logica moeten we naar onze publieke ruimte brengen. Wat ben je met een gerenoveerd monument of plein wanneer achteraf 20% van de bevolking moeite heeft het te bezoeken? Dure aanpassingen achteraf kunnen vermeden worden door bij de start na te denken over een universeel ontwerp.

Dit is een proces dat nog decennia kan duren. Dit visiedocument schetst de strategie (waar willen we heen?) en de tactiek (hoe raken we er?). Universeel ontwerp is een transversaal proces. Dat wil zeggen dat het doorwerking heeft doorheen elke laag van het stadsbestuur en uiteindelijk ook door heel de samenleving in onze stad gedragen moet worden. Enkel zo kan het een duurzaam effect hebben. Dat heeft uiteraard tijd nodig.

Hartelijk bedankt voor jouw interesse.

Maurits Vande Reyde

Schepen Toegankelijkheid

Stad Diest

- Aanvullen met alle namen na goedkeuring-

INLEIDING

Elke burger heeft baat bij een gebruiksvriendelijke, veilige en comfortabele leefomgeving.

Volgens Europees onderzoek heeft ongeveer 18% van de bevolking ouder dan 15 jaar een handicap. Bij mensen ouder dan 65 jaar stijgt dit tot bijna 36%. Die aantallen zullen met de vergrijzing van de bevolking toenemen. Tegelijkertijd is er ook een grote groep mensen zonder vastgestelde beperking, die wel nood hebben aan een toegankelijke openbare ruimte. Denk maar aan ouders met een kinderwagen, mensen die op hakken lopen, moeilijk te been zijn, tijdelijk geblesseerd,

De meeste mensen beschouwen toegankelijkheid nog te vaak als het louter invoeren van aanpassingen voor rolstoelgebruikers. Aan andere doelgroepen wordt niet meteen gedacht en de vele andere voordelen van toegankelijkheid, zoals veiligheid en comfort, worden nog niet ingezien. Toegankelijkheid gaat verder dan de louter fysieke toegankelijkheid. Het begrip omvat evenzeer psychosociale, informatieve en communicatieve aspecten. Zo moet ook de inhoud van bijvoorbeeld websites, apps voor smartphones of documenten toegankelijk zijn.

Uiteindelijk heeft iedereen baat bij een toegankelijke leefruimte. En zij die het vandaag niet nodig hebben, kunnen door allerlei omstandigheden morgen baat hebben bij een toegankelijke omgeving. Werken aan toegankelijkheid betekent dat we toegankelijkheidsvraagstukken benaderen vanuit de noden van iedere mogelijke gebruiker.

Toegankelijkheid is een continu proces. Ambitie tonen, en vanuit de politiek de juiste beleidslijnen uitzetten is noodzakelijk om deuren (letterlijk en figuurlijk) te openen en zaken in beweging te zetten. De uitvoering vraagt een pragmatische aanpak en realistische tijdspaden om nieuwe inzichten en technologieën te implementeren en tot bij de gebruiker te brengen. Er moeten instrumenten en middelen voorzien worden om op een degelijke manier aan integrale toegankelijkheid te werken.

De aanpak voor een betere toegankelijkheid behelst vele domeinen, die verbonden moeten zijn door een integrale, niet-versnipperde aanpak. Een goede samenwerking tussen politieke besluitvorming, administratie, bedrijven en organisaties is van groot belang om toegankelijkheid te verbeteren. Een gemeenschappelijke toegankelijkheidsvisie is daarom nodig.

Betekenis toegankelijkheid

Vooraleer we ons toeleggen op de visie en strategie, verduidelijken we wat er precies met toegankelijkheid wordt bedoeld. Een betere toegankelijkheid stoelt op drie belangrijke basisprincipes, zoals ook geformuleerd door Inter, het Vlaamse expertisecentrum in toegankelijkheid en Universal Design¹:

1. Integrale toegankelijkheid
2. De keten van toegankelijkheid
3. Universal Design als ontwerpprincipe

Basisprincipe 1: Integrale toegankelijkheid

Met een toegankelijkheid die integraal is, wordt bedoeld dat het om meer gaat dan fysieke toegankelijkheid. Om een omgeving te gebruiken moet je hem ook begrijpen. Ook de minder zichtbare drempels, zoals de toegankelijkheid van communicatie, zijn belangrijk. Voldoende aandacht voor fysieke toegankelijkheid én voor de toegankelijkheid van communicatie zorgt ervoor dat iedereen de publieke voorzieningen kan gebruiken op een zelfstandige, onopvallende en gelijkwaardige manier. “Integrale toegankelijkheid betekent dat alle voorzieningen (gebouwen, omgeving en dienstverlening) bereikbaar, betreedbaar en bruikbaar zijn voor iedereen. Iedereen moet bovendien op een onafhankelijke en gelijkwaardige manier gebruik kunnen maken van deze voorzieningen.”²

Inter somt de belangrijkste voorwaarden op om te kunnen spreken van een integrale toegankelijkheid³:

1. Bereikbaar

- Zijn plaatsen en diensten bereikbaar?
- Bereikt men zijn bestemming vlot?
- Heeft men toegang tot (online) dienstverlening?

2. Betreedbaar

- Is het openbaar domein betreedbaar?
- Geraakt men ongehinderd binnen en buiten?

3. Beschikbaar en bruikbaar

- Kan men diensten gebruiken wanneer men die nodig heeft
- Kan men doen wat men voor ogen heeft?

4. Begrijpbaar

- Is de informatie duidelijk?
- Vindt men gemakkelijk zijn weg?

¹ <https://inter.vlaanderen/over-inter>

² Provinciale Steunpunten Toegankelijkheid, 2012, “Inspiratiebundel voor Lokale Besturen: Toegankelijkheid, een lokaal verhaal”

³ Inter, 2018, “Naar een toegankelijke gemeente. Leidraad voor een kwaliteitsvol beleid”.

- Wordt men klantvriendelijk geholpen?

Basisprincipe 2: Keten van Toegankelijkheid

De keten van toegankelijkheid gaat over de aaneenschakeling van stappen die nodig zijn om gebruik te kunnen maken van een bepaalde dienst, activiteit of infrastructuur. Indien één element uit het geheel niet toegankelijk is, wordt de keten onderbroken. Dit kan betekenen dat sommige inwoners geen gebruik kunnen maken van een activiteit of dienstverlening, een gebouw of een communicatie.

Het belang van de keten mag dus niet onderschat worden: “Het wegwerken van één ontoegankelijke schakel leidt dus niet steeds tot een integraal toegankelijke oplossing. Enkel indien de volledige keten toegankelijk is, kan de persoon met een handicap actief deelnemen aan het dagelijkse leven.”⁴

Basisprincipe 3: Universal Design: Ontwerpen voor iedereen

Universal Design is een internationaal gangbare methodiek dat zoveel betekent als “‘ontwerpen voor iedereen’, waarbij je toegankelijkheidsvraagstukken benadert vanuit de noden van iedere mogelijke gebruiker. Je kiest voor oplossingen die bruikbaar zijn voor een heel grote groep van uiteenlopende gebruikers.”⁵ Dit betekent niet dat toegankelijkheid wordt afgestemd op de ‘gemiddelde mens’, maar integendeel, het is de bedoeling “om bij elk ontwerp rekening te houden met de grote diversiteit aan gebruikers.”⁶

Universal design steunt op zeven ontwerpprincipes, zoals ook aangegeven door Inter⁷:

1. Bruikbaar voor iedereen
2. Flexibel in het gebruik
3. Eenvoudig en intuïtief gebruik
4. Begrijpelijke informatie
5. Marge voor vergissingen
6. Beperkte inspanning
7. Geschikte afmetingen en gebruiksruidten

⁴ Provinciale Steunpunten Toegankelijkheid, 2012.

⁵ Inter, 2018.

⁶ Inter, <https://www.inter.vlaanderen/toegankelijkheid-en-universal-design/universal-design>

⁷ Inter, <https://www.inter.vlaanderen/toegankelijkheid-en-universal-design/universal-design>

Missie

Stad Diest ontwikkelt de nodige kennis en instrumenten om de principes van Universal Design toe te passen daar waar dat kan om zo de toegankelijkheid van onze dienstverlening, communicatie en openbare ruimte te verbeteren. Een omgeving zonder drempels maakt het verschil tussen meedoen en niet meedoen, en tussen inclusie en uitsluiting.

Visie

Diest is een inclusieve en solidaire stad waar iedereen ongeacht leeftijd en handicap, ziekte of economische situatie of etnische achtergrond zich welkom voelt en kan participeren. We zijn een stad wiens dienstverlening bereikbaar en toegankelijk is voor iedereen. Diest werkt met al haar diensten voortdurend aan het verbeteren van de toegankelijkheid op heel wat domeinen.

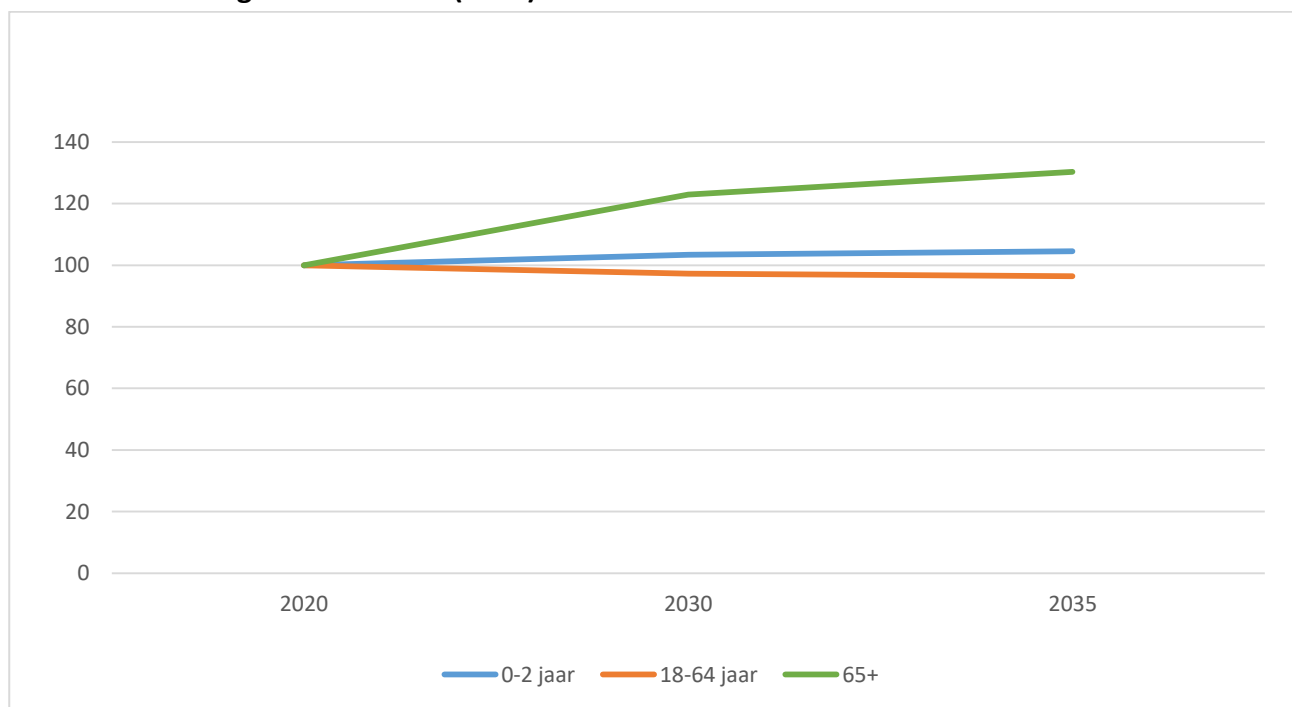
IN CIJFERS

We bekijken enkele relevante gegevens voor toegankelijkheid, op basis van cijfers van de Vlaamse overheid⁸ en bestaande rapporten.

Bevolkingsprognose Diest

In Diest worden we geconfronteerd met de vergrijzing van de samenleving en stijgt de senioren groep sterk, zoals de grafiek hieronder toont. Het aandeel van de leeftijdsgroep '18-64' zal lichtjes dalen, terwijl het aandeel van de groep 65-plussers sterk zal stijgen. We zien ook dat de groep van jonge kinderen (0-2 jaar) lichtjes zal stijgen tegen 2030 en 2035 (wat dus wijst op een toename van jonge gezinnen met kinderwagens).

Grafiek: Bevolkingsevolutie 2020 (=100) tot 2035.

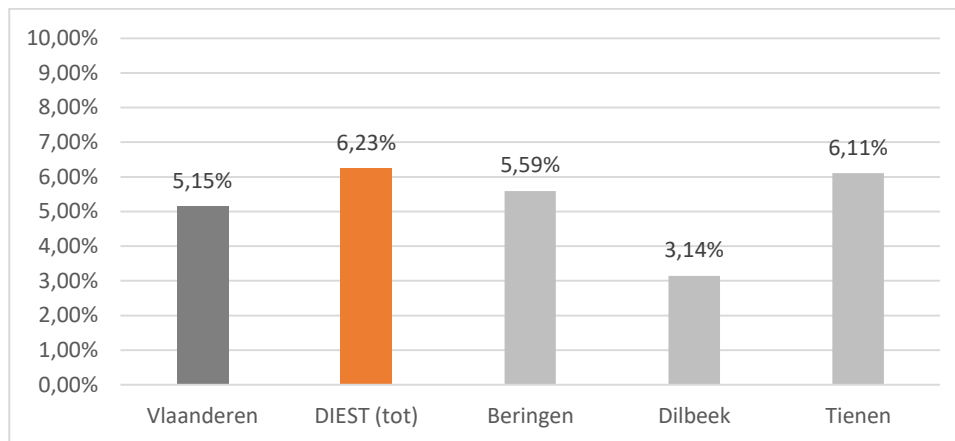


⁸ Grafieken zijn gebaseerd op provincie.incijfers.be, tenzij anders vermeldt.

Personen met een zorgbehoefte of handicap

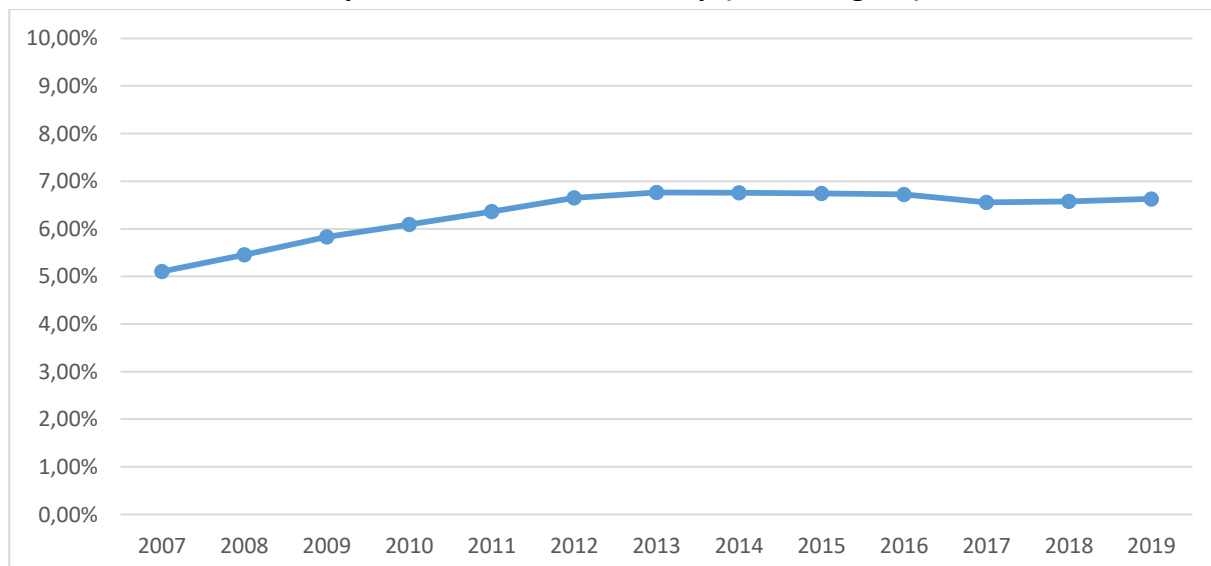
Om het aantal personen met een handicap weer te geven, gaan we uit van de erkenning door DG (Directie-Generaal Personen met een Handicap). Deze cijfers kunnen we niet weergeven op het niveau van de deelgemeenten. We maken hier de vergelijking tussen Diest en het gemiddelde voor het Vlaamse Gewest, en vergelijkbare gemeenten (volgens de Belfius-cluster).

Aandeel personen met een handicap, erkend door DG (18 jaar en ouder) op totale bevolking



Diest telt 1495 personen met een handicap, wat neerkomt op 6,23% van de bevolking. Sinds 2007 is deze groep in Diest licht toegenomen, van 5.10% naar iets boven 6% in 2019.

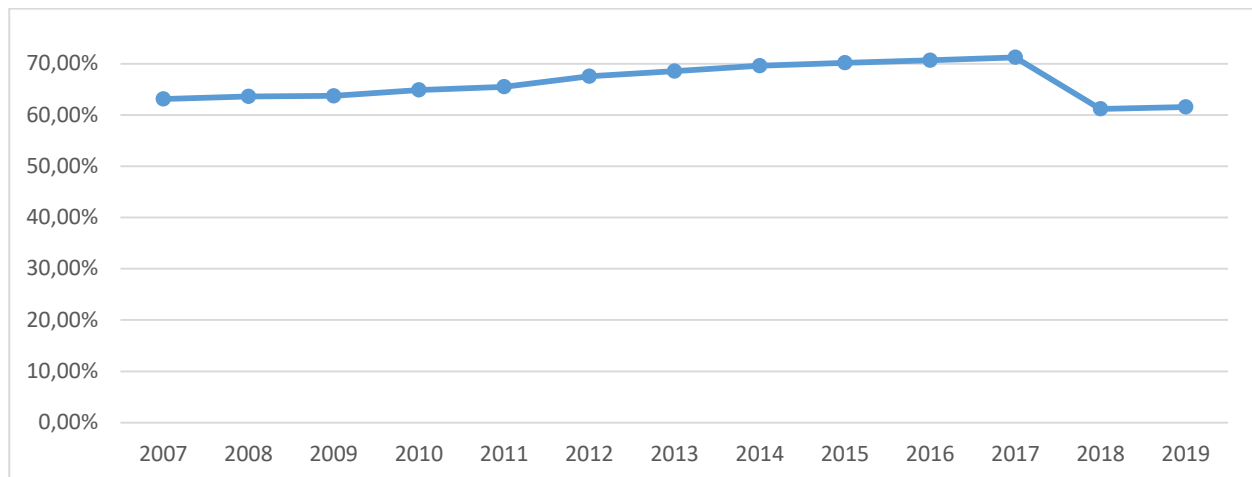
Evolutie van het aandeel personen met een handicap (erkenning DG)



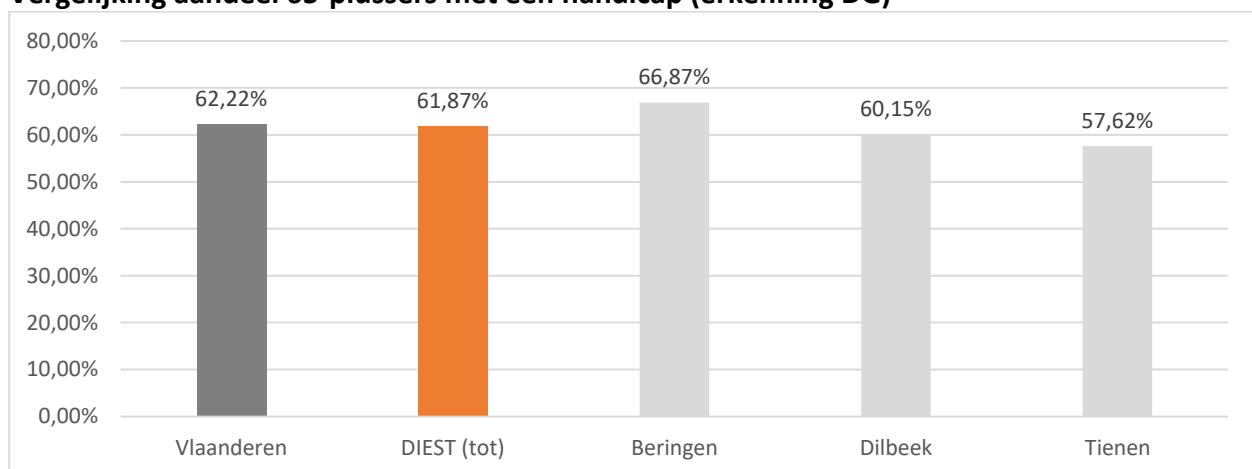
Binnen deze groep, vormen 65-plussers een belangrijke risicogroep. We zien een groot aandeel van deze leeftijdsgroep binnen het totaal aantal personen met een handicap: 61.87% in Diest, tav. 62.22% voor Vlaanderen heeft een erkenning DG. In vergelijkbare gemeenten zien we lichte

verschillen, zo heeft Beringen bijna 67% 65-plussers binnen de groep ‘personen met een erkenning DG’, terwijl dit in Tienen ca. 58% is.

Evolutie van het aandeel 65-plussers binnen totaal personen met een handicap (erkenning DG)



Vergelijking aandeel 65-plussers met een handicap (erkenning DG)



In het laatste jaarverslag van het VAPH⁹ zijn er in Vlaanderen bijna 47.000 personen met een handicap actieve gebruiker van hulpmiddelen en aanpassingen. Volgens dit rapport is de grootste groep actieve gebruikers van hulpmiddelen en aanpassingen de 60-plussers.

⁹ VAPH, “Het VAPH blikt terug op het jaar 2019”, <https://extranet.vaph.be/jaarverslag/2019/pages/1/index.html>

Enkele cijfers over de toegankelijkheid van het aanbod

Uit onderzoek¹⁰ blijkt dat het huidige aanbod onvoldoende toegankelijk is. Bij een stijging van de doelgroepen zoals hierboven aangegeven, zal toegankelijkheid nog een grotere nood worden.

Openbare gebouwen

Uit cijfers (2007-2012) van de Provinciale Steunpunten Toegankelijkheid blijkt dat in Vlaams-Brabant van 300 openbare gebouwen:

- slechts 2% van de aangepaste toiletten voldoet aan de normen en zelfstandig kan worden gebruikt.
- slechts 25 % van de inkomgedeeltes toegankelijk is.
- 15 % van de voorbehouden parkeerplaatsen bruikbaar is.
- 27 % van de toegangspaden (de weg van de parkeerplaats naar de inkom) zelfstandig kan worden gebruikt.

De Stedenbouwkundige Verordening Toegankelijkheid (hierna: SVT) heeft als doel om de toegankelijkheid van openbare gebouwen te verzekeren. De modaliteiten van deze SVT zijn op gewestelijk niveau bepaald, terwijl de controle en handhaving ervan rust bij het lokale niveau.

Zoals recent echter aangetoond door de studie “Evaluatie SVT”¹¹ uitgevoerd door Inter Vlaanderen, schiet deze SVT momenteel te kort om een effectief middel te zijn voor de toegankelijkheid van openbare gebouwen te verzekeren.

De voornaamste oorzaken aangehaald in de studie zijn onvoldoende kennis en daadkracht bij zowel architecten, bouwheren als lokale ambtenaren over de SVT, alsook een gebrekkige controle en ondermaats sanctioneringsmechanisme.

De Vlaamse overheid werkt momenteel aan de remediëring van de SVT. Resultaten hiervan worden in 2021 verwacht. Voor een uitvoerig overzicht van de pijnpunten en oplossingen van de SVT, wordt verwezen naar de Hoorzitting over het evaluatieonderzoek van de Vlaamse Toegankelijkheidsverordening door het agentschap INTER in het Vlaams Parlement van woensdag 24 juni 2020¹².

¹⁰ Provinciale Steunpunten Toegankelijkheid, 2012.

¹¹ Zie <https://www.vlaamsparlement.be/commissies/commissievergaderingen/1402434> en https://www.youtube.com/watch?time_continue=5&v=JSlibBCVQ-g&feature=emb_title

¹² Zie supra

Op de website Toegankelijk Vlaanderen¹³ vind je informatie over de toegankelijkheid van de diverse gebouwen die gescreend zijn. Voor Diest zijn er een aantal publieke gebouwen gescreend, we geven de resultaten hier weer.

<u>Gemeentehuis Diest</u> Grote Markt 1 3290 Diest														
<u>Cultureel Centrum Begijnhof Diest</u> Infirmieriestraat z/n z/n 3290 Diest														
<u>Infokantoor toerisme Diest</u> Koning Albertstraat 16a 3290 Diest														
<u>Zwembad De Warande, Diest</u> Omer Vanaudenhovenlaan 3 3290 Diest														
<u>Sporthal Vleugt Diest</u> Vleugtstraat 37 3290 Diest														

Legende:

	Aangepaste parkeerplaatsen		Kantoor
	Toegangspaden		Lokalen
	Inkom / Toegang		Aangepast toilet
	Balie / Loket / Praktijkruimte / Winkelruimte		Extra voorzieningen voor personen met een visuele beperking
	Horizontale circulatie / Paden		Extra voorzieningen voor personen met een auditieve beperking
	Verticale circulatie		Extra voorzieningen voor personen met ademhalingsproblemen en allergie
	Wachtruimte / Zitbank / Gebeds- en bezinningsruimte		Voorzieningen

Uit deze meting blijkt dat er in Diest nog heel wat werk te doen is wat betreft de toegankelijkheid van haar openbare gebouwen, we zien nog heel wat onderdelen die niet toegankelijk zijn voor iedereen (rode duim omlaag), of die nog niet optimaal ingericht zijn (rode uitroeptekens).

¹³ <https://toevla.vlaanderen.be/publiek/nl/register/start>

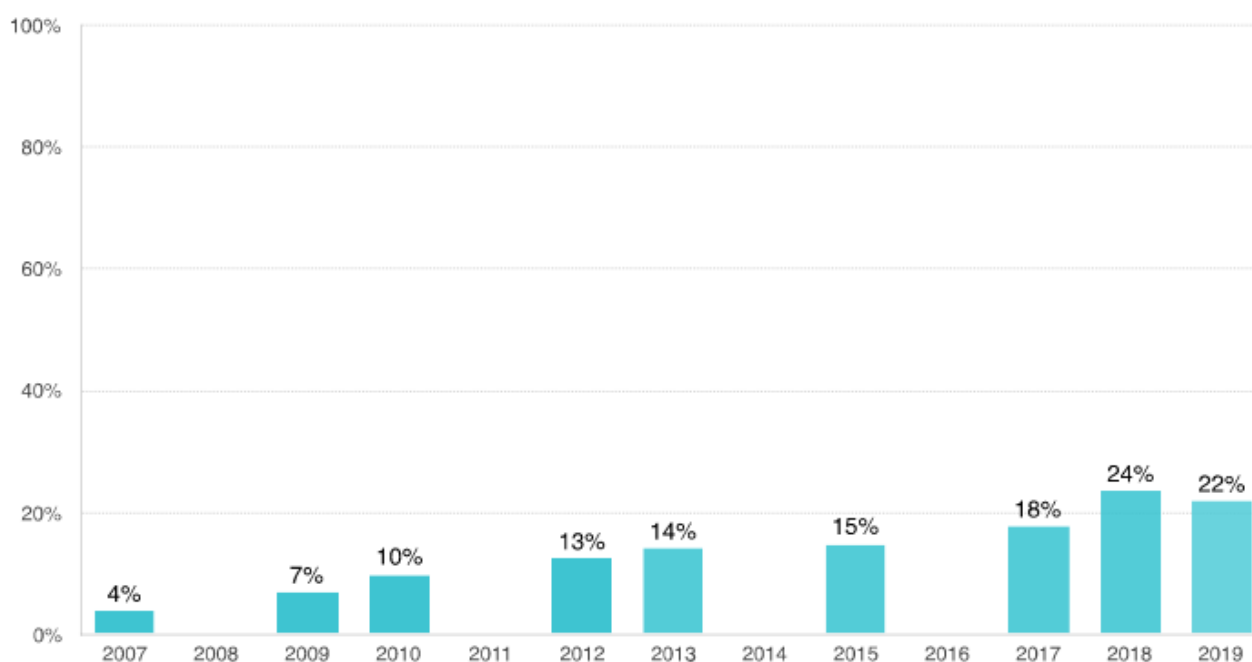
Informatieverstrekking via gedrukte en digitale kanalen

Geletterdheid is belangrijk voor persoonlijke en sociale ontwikkeling, zoals ook het Centrum voor Basiseducatie stelt: “Geletterd zijn is belangrijk om zelfstandig te functioneren en participeren in de samenleving en is nodig om zich persoonlijk te kunnen ontwikkelen en bij te kunnen leren.”¹⁴ Het CVB voegt er meteen aan toe dat 1 op 7 volwassenen in Vlaanderen laaggeletterd is.

Bovendien blijkt uit Vlaams onderzoek¹⁵ dat de belangrijkste risicogroepen voor laaggeletterdheid volwassenen zijn met een lage scholing, een lage socio-economische status, ouderen, en de eerdere generatie migranten die het Nederlands niet als thuistaal hebben.

In een steeds verder evoluerende digitale wereld zijn websites belangrijke bronnen van informatie, en moeten toegankelijk zijn voor iedereen. Uit de Toegankelijkheidsmonitor van Anysurfer¹⁶ blijkt dat in 2019 slechts 1 op 5 (22%) van 210 Belgische websites voldoet aan minimale toegankelijkheidsvereisten. Wel geeft hun monitoring een gunstige evolutie aan over de laatste jaren, zoals uit onderstaande tabel blijkt:

Tabel: Minimale toegankelijkheidsvereisten website (bron: Anysurfer)



¹⁴ <https://www.basiseducatie.be/wat-geletterdheid>

¹⁵ Mariet Schiepers, Ellen Gillard, Lies Strobbe en Goedele Vandommele, 2017, “Geletterdheid in Vlaanderen Gewikt en Gewogen. Recepten voor een krachtig geletterdheidsbeleid.”, <https://onderwijs.vlaanderen.be/>

¹⁶ AnySurfer is een nationaal project van Blindenzorg Licht en Liefde vzw (BLL), een dienstverlenende organisatie voor blinden en slechtzienden in Vlaanderen en Brussel. Zie: <https://www.anysurfer.be/>

DOMEINEN

Componenten van een toegankelijke gemeente

1. VERVOER & MOBILITEIT

Mobiliteit is belangrijk voor de zelfstandigheid en zelfredzaamheid van mensen met een handicap, slechtzienden, blinden en ouders met een kinderwagen of ouderen met een rollator, zij hebben recht op veilige mobiliteit zodat ook zij kunnen deelnemen aan het sociale leven en een sociaal netwerk kunnen uitbouwen. Mensen moeten vrij zijn om hun activiteiten te doen, ook als ze zich daarvoor moeten verplaatsen. In een toegankelijke gemeente verplaatst iedereen zich vlot en zelfstandig, zowel met eigen vervoer als met het openbaar vervoer. Bovendien is er in het algemeen sprake van een veranderende mobiliteit in Vlaamse steden en gemeenten, zoals ook aangegeven in de omgevingsanalyse van de Stad Diest: 'steden en gemeenten geven steeds meer voorrang aan voetgangers, fietsers en het openbaar vervoer'.

Doelstelling

Diest zet zich er voor in dat iedere burger zich veilig en vlot door de stad kunnen verplaatsen, dit is cruciaal om een actief en zinvol leven te kunnen leiden. Een belangrijke hefboom op het vlak van mobiliteit is het openbaar vervoer. De drempels tot toegankelijk openbaar vervoer kunnen talrijk zijn: niet aangepaste haltes, ontoegankelijke voertuigen, of slecht bereikbare haltes. Ook voor aangepast privaat vervoer moet er ruimte blijven in de stad, denk aan aangepaste parkeerplaatsen voor auto's, ruime fietspaden en brede voetpaden zodat ook niet-gemotoriseerde voertuigen (bv. driewielers, rolstoelen, ...) voor mensen met een handicap veilig gebruikt kunnen worden. Wanneer mensen niet langer beroep kunnen doen op privaat of openbaar vervoer, spant Diest zich in om aangepast vervoer te voorzien.

Omgevingsanalyse

De inwoners van Diest geven zelf een aantal prioritaire doelstellingen op het vlak van mobiliteit aan¹⁷: een vlot en veilig verkeer, en de rol van vernieuwende technologieën in de lokale mobiliteit. Verder gaf de bevraging tijdens dit participatietraject aan dat er een aantal wensen leven met betrekken tot het openbaar vervoer: betere bereikbaarheid (zeker vanuit de deelgemeentes), toegankelijkheid van het treinstation (o.a. voor rolstoelen), en het oprichten van een 'buurtbus'.

Ook uit de gemeentemonitor kunnen we leren hoe de Diestenaar kijkt naar mobiliteit in de eigen gemeente: bijna 1 op 3 van de inwoners is niet tevreden over het aanbod van openbaar vervoer in de buurt; 30% vindt het niet veilig om te fietsen in Diest, en 37% vindt ook dat er onvoldoende

¹⁷ Rapport 'Toekomstdag Diest 2030' (2019), <https://www.diest.be/beleidsrapporten-stad-diest>

fietspaden zijn, en 42% vindt dat de fietspaden niet in goede staat zijn. Dat weerspiegelt zich ook in de cijfers voor verplaatsingen over 'korte afstanden': 42% gebruikt hiervoor niet of nauwelijks de fiets. Verder zien we dat 39% vindt dat de voetpaden niet in goede staat zijn, en 22% verplaatst zich niet of nauwelijks te voet voor korte afstanden. Ook zien we dat 41% vindt dat het voor kinderen niet veilig is om zich te verplaatsen in Diest.

Er is uiteraard ook nood aan aangepaste mobiliteit voor mensen met een handicap. Diest biedt via de eigen diensten 'Minder Mobielen Centrale' (MMC) aangepast vervoer aan voor mensen met specifieke zorgnoden. In 2019 voorzag het MMC 711 ritten voor de 64 leden van dit vrijwilligersvervoer. Het aangepast rolstoelvervoer via VZW Mobiel telde in 2019 74 betalende leden, waarvan 66 rolstoelgebruikers en 7 mindermobiele stappers. In totaal werden 236 ritten uitgevoerd. Bovendien is er vanuit het OCMW Diest ook een artikel 60'er in dienst en worden er dagelijks ritten uitgevoerd voor Home Martine Van Camp waarmee VZW Mobiel sinds februari 2020 een samenwerkingsovereenkomst heeft.

Actieplan

Ontwikkelen van interne expertise en participatie

1. Diest roept de diensten van Inter in voor expertiseontwikkeling, monitoring en evaluatie. In eerste instantie doen wij beroep op de 20 gratis uren en 12 gratis adviezen bij bouwaanvragen die vanuit de provincie aangeboden worden. We onderzoeken of het sluiten van een convenant een meerwaarde kan zijn.
2. In functie van de campagne 'Jouw gemeente toegankelijke gemeente?' hebben we het 10 puntenprogramma doorlopen. We hebben hiervoor 10 voorbehouden parkeerplaatsen gescreend. We dienen de aanpassingen van deze parkeerplaatsen verder op te volgen.
3. We voeren een opvolgonderzoek uit van de 'knelpuntenwandeling 2019' in samenwerking met de dienst openbaar domein.
4. Vanaf 2021 of 2022 (afhankelijk hoe de situatie met corona zich ontwikkelt) voeren we om de 2 jaar een knelpuntenwandeling uit in een van de deelgemeenten in samenwerking met de Seniorenraad en de G-Krachtraad. De betrokken diensten bepalen hierbij welke prioriteiten er gelegd kunnen worden binnen de beschikbare budgettaire ruimte, en bekijken of er mogelijke aanpassingen kunnen aansluiten bij reeds geplande ingrepen.
5. We volgen de pijnpunten van de knelpuntwandeling op in verband met voorbehouden parkeerplaatsen en we bekijken in samenwerking met de dienst openbaar domein hoe deze voldoende onderhouden worden.
6. We plaatsen informatie over realisaties of geplande projecten op de gemeentelijke website. De diensten van de stad en OCMW bezorgen hiervoor de nodige informatie aan de toegankelijkheidsambtenaar en de dienst communicatie plaatst deze op de website.
7. Er wordt ingezet op actieve samenwerking tussen de gemeentelijke diensten. De diensthoofden openbaar domein en vastgoed en projecten geven op regelmatige basis informatie door aan de toegankelijkheidsambtenaar. Deze laatste zal de terugkoppeling

naar de adviesraden zorgen, o.a. over de stand van zaken rond knelpuntwandeling(en), lopende en gerealiseerde projecten.

8. We versterken de sensibilisering rond en aanduiding van voorbehouden parkeerplaatsen.
9. We bevragen de doelgroep rond de actie “rustbanken”. Hierbij willen we de doelgroepen en de verenigingen een overzicht laten maken over de rustpunten in hun gemeente. Deze bevraging dient als nulmeting om hier op lange termijn mee aan de slag te gaan. Het diensthoofd openbaar domein bepaald welke prioriteiten er gelegd kunnen worden binnen de beschikbare budgettaire ruimte.

Aanbod eigen diensten aangepast vervoer

10. We versterken het aanbod van de Minder Mobielen Centrale, door regelmatige promotie te voeren rond werving vrijwillige chauffeurs.
11. We gaan de samenwerking met VZW Mobiel evalueren. We onderzoeken of eigen beheer zorgt voor een beter aanbod. Hiervoor maken we een kostenplaatje op over het aankoop van een liftbusje, de bezettingsgraad door vrijwillige chauffeurs en een coördinator om de aanvragen te verwerken en plannen.

Fietsinfrastructuur

12. Samen met de dienst openbaar domein bekijken we de mogelijkheden om de staat van de fietspaden te verbeteren. We organiseren hiervoor samen met de adviesraden een fietsknelpuntentocht om de staat van de fietspaden in kaart te brengen (waarbij we uiteraard rekening houden met het feit dat gewestwegen niet onder onze bevoegdheid vallen). Deze screening wordt besproken met de betrokken diensten en het diensthoofd openbaar domein, die hun prioriteiten bepalen binnen de budgettaire ruimte. We koppelen mogelijke aanpassingen zoveel mogelijk aan reeds geplande ingrepen.

2. PUBLIEKE RUIMTE EN GEBOUWEN

Het publiek domein is belangrijk in het zelfstandig leven en voor het onderhouden van contacten. Mensen ontmoeten elkaar in de publieke ruimte en vormen er hun sociale leven. Mensen met een handicap zullen minder gebruik maken van de publieke ruimte als ze niet gemakkelijk toegankelijk is, of als er risico's aan verbonden zijn. Dan komt men immers liever niet buiten, of trekt men zich terug in de eigen private ruimte, bijvoorbeeld in de eigen tuin. De kwaliteit van de publieke ruimte is dus van groot belang: toegankelijkheid heeft rechtstreeks impact op de kwaliteit van het leven.

Doelstelling

Als lokale overheid heeft Diest heel wat publieke ruimtes en gebouwen onder haar hoede. We hebben dan ook een belangrijke voorbeeldfunctie op het vlak van toegankelijkheid. We werken zichtbare en onzichtbare drempels in de openbare ruimte zoveel mogelijk weg. We starten waar mogelijk met een nulmeting van de knelpunten en we stellen oplossingen voor aan de hand van een prioriteitenlijst. Daar waar fysieke ingrepen niet mogelijk zijn, zoals bij beschermde gebouwen en terreinen (bv. Begijnhof), zullen we waar mogelijk aanpassingen voorzien. Diest zet zich er voor in om de principes van Universal Design toe te passen daar waar dat kan.

Omgevingsanalyse

Diest heeft in 2019 een knelpuntenwandeling georganiseerd, samen met de G-Krachtraad. Hieruit komen al heel wat aandachtspunten naar voren, voornamelijk over weginfrastructuur (voetpaden, obstakels, putten, ...) en de toegang van gebouwen. Verder blijkt uit onderzoek uit 2007¹⁸ dat ouderen en mensen met een handicap veel belang hechten aan bepaalde domeinen: een verkeersveilige omgeving; voldoende openbaar vervoer; een vertrouwde omgeving; en veilige voetpaden.

Actieplan

Ontwikkelen van interne expertise en participatie

14. De ambtenaar Toegankelijkheid en Senioren ontwikkelt eigen expertise aan de hand van vormingen en samenwerking met bv. Inter, On Wheels en het VVSG. Minstens 1 keer per jaar volgt de ambtenaar toegankelijkheid en senioren een vorming rond toegankelijkheid en senioren binnen het eigen werkingskader. De ambtenaar Toegankelijkheid en Senioren maakt een verslag met aanbevelingen van de vorming voor het diensthoofd diversiteit en het clusterhoofd. En zal de aanbevelingen terugkoppelen met de betrokken diensten.
15. In 2021 gaat de ambtenaar Toegankelijkheid en Senioren een uitwisseling doen met een andere gemeente die als inspiratie dienen voor de eigen gemeente en diensten.

¹⁸ De Donder L., Verté D. en De Witte N. e.a. (2007), *Schaakmat of aan zet? Monitor voor lokaal ouderenbeleid in Vlaanderen*, Vanden Broele

16. Vanaf 2022 voorziet de ambtenaar elk twee jaar een vorming voor andere diensten en medewerkers. Dit kan gaan om diverse thema's zoals toegankelijkheid, communicatie en omgang met ouderen en personen met een handicap, ...

Ingrepen m.b.t. publieke ruimte en openbaar domein

17. We starten overleg op rond de toegankelijkheid van zowel nieuwe stadsvernieuwingprojecten als werken aan het openbaar domein, waarbij we de expertise van Inter Vlaanderen benutten. Bijzondere aandachtspunten betreffen het in de praktijk brengen van de Stedenbouwkundige Verordening Toegankelijkheid (SVT) en de principes van Universal Design, alsook het werken rond de kennis en aandacht bij de bevoegde diensten en uitvoerende actoren (denk aan architecten, aannemers, ...).
18. Alle openbare gebouwen in het bezit van de stad Diest worden gescreend op toegankelijkheid. Er wordt een actieplan opgesteld om de toegankelijkheid te bevorderen. Voor nieuwbouw en renovatie van eigen gebouwen is, conform actiepunt 17, een uitgebreid toegankelijkheidsadvies van Inter Vlaanderen verplicht. In overleg met de bevoegde diensten zal er gekeken worden welke screenings prioriteit hebben en welke ingrepen mogelijk zijn binnen de budgettaire ruimte. De screening dient als nulmeting om op lange termijn mee aan de slag te kunnen gaan.
19. De resultaten van de remediëring van de SVT openbare gebouwen (zie blz. 11-12) op gewestelijk niveau worden opgevolgd door de toegankelijkheidsambtenaar, in samenwerking met de dienst facilitair beheer en vastgoed en gebouwen. Afhankelijk van dit traject beraden de toegankelijkheidsambtenaar en de betrokken diensten zich over de verdere stappen.
20. Acties rond openbare toiletten:
- In 2023-2024 gaan we in samenwerking met Inter of On Wheels in kaart brengen van de aantal toegankelijke toiletten voor mensen met een handicap.
 - Na afloop gaan we in 2024 een overzichtskaart van al deze toiletpunten beschikbaar maken (o.a. via de gemeentelijke website).
 - We onderzoeken of en hoe we het aanbod van openbare toiletten kunnen verbeteren en koppelen daaraan de gepaste acties.
21. Ontmoetingscentra
- We screenen vanaf 2021 telkens 1 ontmoetingscentrum en formuleren een advies over hun toegankelijkheid. De ambtenaar Toegankelijkheid en Senioren werkt hiervoor samen met de G-kracht en Seniorenraad, en doet beroep op de expertise van Inter. Tegen het eind van het legislatuur zijn alle 5 ontmoetingscentra gescreend. Deze screening wordt besproken met de bevoegde diensten, die hun prioriteiten bepalen binnen de budgettaire ruimte. We koppelen mogelijke aanpassingen zoveel mogelijk aan reeds geplande ingrepen.

3. COMMUNICATIE, DIENSTVERLENING EN DIGITALE TOEGANKELIJKHEID

Toegankelijkheid is belangrijk in de fysieke wereld, maar zeker zo belangrijk is de toegang tot (digitale) informatie in een maatschappij waarin ook de lokale overheid inzet op heel wat digitale informatie en dienstverlening. Hoewel veel ouderen gebruik maken van digitale tools, is er echter ook een grote groep ouderen die geen gebruik maken van het internet. Daarom is het niet alleen belangrijk dat er werk gemaakt wordt van de digitale geletterdheid van ouderen, maar ook dat de (digitale) diensten zelf zo toegankelijk mogelijk zijn voor mensen met visuele beperkingen. Voldoende aandacht voor de toegankelijkheid van communicatie zorgt ervoor dat iedereen de publieke voorzieningen kan gebruiken op een zelfstandige, onopvallende en gelijkwaardige manier. Toegankelijk communiceren gaat niet vanzelf: er moet bewust mee worden omgegaan.

Iedere burger en in het bijzonder personen met een visuele handicap moeten laagdrempelig, correct en tijdig geïnformeerd kunnen worden. Daarnaast zijn eenduidige, vlot toegankelijke en gebruiksvriendelijke procedures eigen aan een kwaliteitsvolle dienstverlening. Een klantvriendelijke dienstverlening is belangrijk voor elk openbaar bestuur.

Doelstelling

Als we spreken over het meer toegankelijk maken van de dienstverlening dan is communicatie en digitale toegankelijkheid daar een belangrijk onderdeel van. We bekijken hoe we onze dienstverlening zo laagdrempelig, klantvriendelijk en toegankelijk mogelijk kunnen maken, en zorgen voor een geïntegreerde aanpak over al onze diensten.

We informeren onze burgers via aangepaste en diverse kanalen, waarbij we werk maken van een gebruiksvriendelijke website en een toegankelijk digitaal loket. De principes van Universal Design leiden ons in het toegankelijk maken van onze (digitale) diensten en communicatie.

Omgevingsanalyse

Uit de gemeentemonitor leren we dat Diestenaren zich enerzijds voldoende geïnformeerd vindt over activiteiten in de gemeente, maar veel minder als het aankomt op de beslissingen van de gemeente: 79% geeft aan voldoende geïnformeerd te zijn over de activiteiten in en door de gemeente, 63% over de initiatieven in en door de gemeente, maar slechts 47% voelde zich voldoende geïnformeerd over de beslissingen in en door de gemeente.

Wat betreft de algemene dienstverlening zijn de Diestenaren gemiddeld genomen tevreden (69%), wat dicht aansluit op het Vlaamse gemiddelde (73%). Specifiek voor de digitale dienstverlening zijn de cijfers van dezelfde orde (66% is tevreden, 7% ontevreden), en ook weer dicht tegen het

Vlaamse gemiddelde (65% tevreden, 9% ontevreden). Ook over de loketvoorzieningen is men in het algemeen tevreden (71%; 10% ontevreden).

Actieplan

Website Stad Diest

22. We doen een eerste screening in 2021 door de leden van de beide adviesraden. We doen dit in samenwerking met de dienst communicatie.

Loket en onthaal

23. Fysieke toegankelijkheid verbeteren van de loketten van de openbare diensten. We nemen de screening van de loketten mee op in de knelpuntenwandelingen in de deelgemeenten vanaf 2022. Voor de geplande aanpassingen van de loketten op de dienst bevolking gaan we beroep doen op advies van Inter Vlaanderen.

Vorming

24. In samenwerking met de openbare bibliotheek en de verantwoordelijke voor dienstverlening gaan we onderzoeken of er in de ontmoetingscentra vormingen georganiseerd kunnen worden rond digitale toegankelijkheid en gebruik van digitale tools en dit voor een brede doelgroep voor zowel ouderen, allochtonen, laaggeletterden, ...

Informatie en sensibilisering

25. Een belangrijke bron van gemeentelijke informatie zijn de verschillende fysieke infokanalen: digitale borden, 't Kleske, of de brochure van Tarsenaal. Vanaf 2024 gaan we gefaseerd een screening doen van alle schriftelijke infokanalen van de stad zoals 't Kletske, de brochures van toerisme, ...
26. We maken ook gebruik van alle gemeentelijke infokanalen om belangrijke thema's rond toegankelijkheid en mobiliteit voor mensen met een handicap of om verschillende diensten van stad en OCMW in de kijker te zetten. We bekijken hoe we dit kunnen vorm geven.

4. MAATSCHAPPELIJKE PARTICIPATIE

De participatie van iedere burger aan het beleid is een troef voor lokale besturen: participatie vergroot het democratische draagvlak, via participatie brengen burgers unieke inzichten aan, en participatie daagt ook lokale bestuurders uit tot creatieve oplossingen voor soms complexe problemen. Lokale adviesraden zijn een belangrijke schakel in deze maatschappelijke participatie en kunnen bijdragen tot een dynamische interactie tussen bestuur en burger.

Doelstelling

Het toegankelijkheidsbeleid voor mensen met een handicap, slechtzienden, blinden en ouders met kinderwagen, ouderen met een rollator, ... wordt gevormd vanuit de interactie tussen de adviesraad (G-Krachtraad) en het lokale bestuur. Diest zet in op een grote betrokkenheid van deze raad in haar beleid, waarbij ze deze raad actief ondersteunt. Naast deze adviesraad wilt Diest ook op de hoogte blijven van de noden van haar burgers in haar gemeente, en zal daarom een eigen 'behoeftenonderzoek' opzetten.

Omgevingsanalyse

In Diest is minder dan de helft van de inwoners het ermee eens dat het lokale bestuur zich voldoende inspant om bewoners te betrekken bij veranderingen in de gemeente (42%) en dat ze op een goede manier omspringt met de vragen van de inwoners (42%). Over het algemeen zegt ongeveer 1 op 4 (27%) dat ze 'veel' vertrouwen heeft in het gemeentebestuur, 1 op 5 (21%) heeft slechts 'weinig' vertrouwen.

Actieplan

27. Diest zet in 2022 een 'behoeftenonderzoek' op in samenwerking met een externe partner (universiteit of hogeschool). Dit onderzoek brengt de noden in kaart van ouderen en mensen met een handicap in Diest. Idealiter wordt dit onderzoek uitgevoerd voor en door de betrokken doelgroepen. We voorzien de nodige budget voor.
28. We houden maandelijks een vergadering met de G-krachtraad. De G-krachtraad is een adviesorgaan die de belangen van mensen met een handicap behartigd bij de stad en het OCMW. Deze verleent onder andere expertise bij de opmaak en uitvoering van het beleid rond toegankelijkheid. De G-krachtraad bestaat uit vertegenwoordigers van de erkende verenigingen, de vertegenwoordigers van dienstverlenende organisaties en de schepen van Toegankelijkheid.
29. Diest ondersteunt de verenigingen in deze raden via eenvoudige en toegankelijke procedures voor erkenning en subsidiëring.

5. CULTUUR, VRIJE TIJD & PARTICIPATIE

Participatie aan cultuur en vrije tijd is belangrijk voor alle inwoners van Diest, en verdient dan ook bijzondere aandacht. Deelnemen aan activiteiten of evenementen met familie en vrienden draagt bij tot een actief leven. Daarom is het ook belangrijk dat het lokaal bestuur let op de bereikbaarheid en toegankelijkheid van de vrijetijdsactiviteiten en evenementen die ze aanbiedt, voor alle burgers. Zo krijgen mensen met en zonder beperking gelijke kansen en geven we alle kansen aan sociale ontmoeting.

Doelstelling

Diest is een levendige stad waar er altijd wel iets te doen is. Wij zetten ons maximaal in zodat ook mensen met een handicap kunnen participeren aan het leven in de stad, met haar diverse socio-culturele verenigingsleven en rijke recreatieve aanbod. In Diest kan iedereen zo lang mogelijk vrij deelnemen aan sociale en culturele activiteiten: we zorgen dat activiteiten en evenementen toegankelijk zijn, dat er voldoende betaalbare activiteiten zijn, en dat we een aangepast aanbod voor mensen met een handicap voorzien. De diversiteit naar afkomst in Diest beschouwen we als een troef, en het is belangrijk dat ons cultureel aanbod die diversiteit weerspiegelt. Diest ondersteunt lokale verenigingen zodat zij zich eenvoudig kunnen organiseren, en dit in alle deelgemeentes, waarbij de lokale ontmoetingscentra een sleutelrol spelen. Deze centra zijn dan ook toegankelijk voor iedereen.

Omgevingsanalyse

Uit de gemeentemonitor leren we dat de inwoners in Diest over het algemeen tevreden zijn over de recreatie (78% tevreden) en culturele (75% tevreden) voorzieningen. Twee derde van de bevroagden (66%) vindt dat er voldoende activiteiten zijn voor ouderen in Diest. We hebben weinig cijfers over cultuur en vrije tijd specifiek voor mensen met een handicap in Diest. Uit onderzoek in andere steden weten we wel dat er een aantal redenen zijn om niet deel te nemen aan culturele activiteiten: gezondheidsproblemen, activiteiten vinden 's avonds plaats, mobiliteit, activiteiten spreken niet aan, zorg voor iemand¹⁹. Maar ook het inkomen kan een belangrijke rol spelen in het deelnemen aan activiteiten: mensen met een laag inkomen kunnen minder deelnemen aan activiteiten.

Actieplan

Evenementen en culturele participatie

30. De “checklist toegankelijkheid evenementen” is momenteel vrijwillig. Er wordt met deze checklist stapsgewijs overgegaan van een vrijwillig engagement, naar achtereenvolgens

¹⁹ Verté D., De Witte N. e.a. (2011), Resultaten van het ouderenbehoeftenonderzoek ter ondersteuning van het lokaal ouderenbeleid, Gent 2011, VUBPRESS

een inspanningsverbintenis en resultaatverbintenis. Evenementen in eigen beheer volgen daarbij een sneller traject richting resultaatverbintenis. We bekijken ook hoe we deze checklist kunnen opnemen in het digitaal evenementenloket.

31. Jaarlijks informeren we de eigen diensten over de mogelijkheden van de uitleendienst van de provincie voor 'toegankelijkheidsmateriaal' (draagbare ringleidingen, pictogrammen, draagbare oprijplaat, FM-systemen voor slechthorenden). Elke dienst bekijkt de mogelijkheden binnen de beschikbare budgetten.
32. We onderzoeken in welke mate mobiele toiletten voor evenementen in uitleen of in aankoop kunnen voorzien worden.

Samenwerking met diensten rond specifieke projecten

33. De ambtenaar Toegankelijkheid en Senioren zal acties van de verschillende diensten zoveel mogelijk aanmoedigen, deze ondersteunen met nodige advies en expertise inroepen daar waar het wenselijk is. De ambtenaar zal faciliterend en overkoepelend te werk gaan. De afzonderlijke diensten blijven verantwoordelijk voor de implementatie van de specifieke toegankelijkheidsprojecten binnen hun domein. We zien daarbij volgende concrete projecten:
 - a. We ondersteunen mee het project "inclusieve speelruimten" via samenwerking met de jeugddienst. De toegankelijkheidsambtenaar adviseert de jeugddienst hierover en doet beroep op de expertise van Inter. We ondersteunen daar waar nodig nieuwe initiatieven van de diensten.
 - b. We verkennen, in samenwerking met de sportdienst en Inter, de mogelijkheden om toegankelijkheid onder de aandacht te brengen bij het sport- en beweegaanbod.
 - c. We gaan in samenwerking met de cultuurdienst, de dienst toerisme en Inter, de mogelijkheden verkennen om het aanbod toegankelijker te maken voor mensen met een handicap. We ondersteunen daar waar nodig nieuwe initiatieven van de diensten.
 - d. We gaan in samenwerking met de jeugdbewegingen en Inter een proces aan om te werken aan de inclusie van jongeren met een handicap.
34. De implementatie van de EU-Disability Card binnen het domein cultuur, vrije tijd en sport wordt uitgewerkt in samenwerking met de betreffende diensten.

Informeren en sensibiliseren van handelszaken

35. Diest zet in op maximale toegankelijkheid van handelszaken voor mensen met een handicap, slechthorenden, blinden en ouders met kinderwagens of ouderen met een rollator... . We zetten daarbij in op participatie van handelaars, eerder dan controlerend en/of sanctionerend werken. In de verschillende knelpuntenwandelingen zullen telkens een aantal handelszaken mee gescreend worden.

36. We werken aan de verdere implementatie en bekendmaking van de EU-Disability card bij de handelszaken.
37. We laten On Wheels in 2023-2024 onderzoeken of handelszaken hun sanitair beschikbaar willen stellen voor ouderen en of deze ook toegankelijk zijn voor personen met een handicap. We gaan deze toiletpunten ook kenbaar maken.

Toegankelijkheidsprijs

38. Diest wil het innovatief vermogen van zijn inwoners en verenigingen aanspreken om originele oplossingen voor toegankelijkheidsknelpunten te bedenken. Daarvoor rijkt het tweejaarlijks een toegankelijkheidsprijs uit via de G-Krachtraad, om handelaars, verenigingen of diensten te stimuleren en te belonen om in te zetten op toegankelijkheid.