

# Praktijkvoorbeelden

Een inclusief en transversaal lokaal beleid. Hoe geef je daar concreet invulling aan? Hoe neem je de regie op voor brede beleidsthema's zoals armoedebestrijding, integratie en gelijke kansen? Welke instrumenten kunnen je daarbij helpen? Met enkele goede praktijkvoorbeelden bieden we inspiratie voor andere besturen.

## Lokaal integraal en geïntegreerd toegankelijkheidsbeleid

Het Vlaamse agentschap Inter wil de toegankelijkheid van onder andere gebouwen, vervoersmiddelen, events, weginfrastructuur, pleinen, teksten en websites verbeteren. Het is ieders taak om drempels weg te werken. Algemeen directeur van Inter, Wendy Metten, vertelt ons hoe ze lokale overheden, organisaties en particulieren meenemen in dat verbindende verhaal.



Wendy Metten (centraal) tijdens de lancering van toegankelijkheidscharter in Kortrijk op 28 september 2017 © Inter.

## Wendy, je bent algemeen directeur van Inter. Kan je even uitleggen waar Inter voor staat?

**Wendy Metten:** “Inter is het expertisecentrum toegankelijkheid en Universal Design. We streven naar een toegankelijk en inclusief Vlaanderen waar iedereen, met of zonder handicap, gelijkwaardig en onafhankelijk aan kan deelnemen. Mensen hebben een handicap als de omgeving niet is aangepast aan hun mogelijkheden. Inter biedt daarom ondersteuning aan professionelen, overheden en gebruikers om de omgeving bereikbaar, betreedbaar, bruikbaar en begrijpelijk te maken voor iedereen. Als aan deze kwaliteitsvoorwaarden voldaan is, spreken we over integrale toegankelijkheid.”

## Inter ondersteunt ook lokale besturen. Hoe moeten we dat begrijpen?

**Metten:** “We begeleiden lokale besturen om een integraal toegankelijke gemeente te worden, dat wil zeggen comfort en gebruiksgemak voor álle inwoners volgens een Universal Design-aanpak.”

## Kan je dat meer uitleggen?

**Metten:** “Universal Design streeft naar doordachte ontwerpen en realisaties die niet alleen rekening houden met personen met een beperking, maar alle gebruikers ten goede komen. Denk bijvoorbeeld aan brede toegangsdeuren: die zijn niet alleen voor een persoon in een rolstoel handig, maar ook voor elke mama en papa met een kindwagen. Je kan dat toepassen op infrastructuur, het vervoersaanbod, de dienstverlening of gebruiksvoorwerpen. Maar evengoed op documenten of websites door bijvoorbeeld een groter lettertype of contrasterende kleuren te gebruiken voor slechtzienden, oudere mensen of kleurenblinden.”

## Waarom moeten gemeenten in het bijzonder aandacht besteden?

**Metten:** “Iedere burger heeft recht op comfortabel en kwaliteitsvol wonen, leren, werken of gewoonweg leven. Dat geldt zowel voor inwoners met een zichtbare of onzichtbare beperking. Daarom is het belangrijk om de keten van toegankelijkheid te respecteren. Dit betekent dat er naast de toegankelijkheid van gebouwen en publieke ruimte ook een systematische reflex is voor de toegankelijkheid van communicatie en dienstverlening.”



Cover publicatie 'Naar een toegankelijke gemeente' © Inter.

**Dat is duidelijk. De gemeenten die structureel met jullie samenwerken, sluiten een convenant af. Welke baat hebben ze daarbij?**

**Metten:** “Convenantgemeenten kunnen tegen interessante voorwaarden gebruik maken van onze technische en inhoudelijke expertise zowel bij het ontwikkelen van hun toegankelijkheidsbeleid, als bij het uitwerken van stedelijke projecten of bij het nazicht van de Vlaamse stedenbouwkundige verordening. Daarnaast zijn er gemeenten die het charter 'naar een toegankelijke gemeente' ondertekenen en zich engageren voor een groeitraject naar een kwaliteitsvol toegankelijkheidsbeleid. Zij krijgen van ons een intensieve begeleiding.”

### Het charter gaat dus nog een stuk verder dan de convenant.

**Metten:** “Klopt. We ontwikkelden een referentiekader voor een integraal en geïntegreerd gemeentelijk toegankelijkheidsbeleid als beleidsinstrument voor evaluatie, planning, verbetering en kwaliteitsmanagement. Het is een overzichtelijk kader en bevat elementen over leiderschap, medewerkers, beleid en strategie, partnerschappen, middelen en processen. De processen beschrijven alle inspanningen die op het terrein nodig zijn. Deze integrale aanpak is nodig voor een sterk en duurzaam toegankelijkheidsbeleid. Lokale besturen kunnen het ook altijd bijsturen. Het is een dynamisch model voor een beleid dat voortdurend evolueert.”

### Jullie begeleiden een aantal lokale besturen om zo te werken? Hoe gebeurt dat?

**Metten:** “We beginnen altijd met een zelfevaluatie. Tijdens een eerste sessie gaan medewerkers, adviesraden en schepenen in dialoog en scoren ze elke factor van het huidige toegankelijkheidsbeleid. Bij de tweede ontmoeting bepalen ze waar ze vooruitgang willen boeken. Daarop volgt een brainstormsessie over de noodzakelijke acties om de ambities te halen. De verbeteracties verschillen van gemeente tot gemeente afhankelijk van de grootte van de gemeente, de stedelijke of landelijke aard, de organisatie, de verwachtingen van hun inwoners of de beschikbare middelen. Zo bepaalt elke gemeente een groeitraject op maat. Daarna begint het echte werk: beleidsplannen opmaken, processen en procedures in gang zetten of bijsturen. Op die manier evolueren gemeenten van een probleemoplossend naar een proactief en geïntegreerd toegankelijkheidsbeleid.”

“Zalig, met een buggy het openbaar vervoer nemen!”

ZEGT GEEN ENKELE OUDER OOIIT

UNIVERSAL DESIGN  
Slim ontwerpen voor iedereen

Ervaar het zelf tijdens de Week van het Universal Design, van 7 tot 14 oktober.



UNIVERSALDESIGN.VLAANDEREN

### Welke lokale besturen werkten mee aan het referentiekader?

**Metten:** “Asse, Beringen, Kortrijk, Maldegem en Sint-Niklaas pionierden met het referentiekader. Met die ervaringen op zak, sleutelde Inter de methodiek bij. Aalter, Dilsen-Stokkem, Hooglede, Koekelare, Roeselare, Sint-Truiden, Wevelgem en Wielsbeke gingen actief aan de slag met de methodiek in 2018.”

### Wat zijn jullie ervaringen in de praktijk?

**Metten:** “Onze ervaringen zijn heel positief. We stellen vast dat deze aanpak nieuwe dynamieken en meer samenwerking tussen diensten teweegbrengt. Het maakt schepenen en medewerkers meer bewust van de thematiek. Waar adviesraden voor personen met een handicap betrokken worden, ontstaat een leerzame wisselwerking tussen medewerkers en inwoners. De meeste chartergemeenten stellen vast dat er al veel gebeurt rond toegankelijkheid maar geven toe dat het meestal ad hoc ingrepen zijn die afhangen van het persoonlijke engagement van een schepen, een medewerker of een adviesraad. Gemeenten stellen bijna altijd vast dat het hen aan visie en een gestructureerde aanpak ontbreekt. Daar maken ze dan de daaropvolgende jaren werk van.”

### Zie je pluspunten?

**Metten:** “Zeker. We werken sterk op maat van de gemeenten en merken dat de methodiek ook toe te passen is op andere reorganisatie- of kwaliteitsprocessen. Zowel grotere steden als kleine gemeenten kunnen het model gebruiken. Niet onbelangrijk: de betrokken gemeenten waarderen ook de netwerkmomenten die we organiseren. Ze leren veel van elkaar.”

### En minpunten?

**Metten:** “Het chartertraject vergt een aanzienlijke inzet van medewerkers. Gemeenten moeten een ambtenaar aanduiden die het proces intern trekt en alle diensten moeten actief mee in bad. Nog niet alle gemeenten die het charter ondertekenden, slaagden erin om effectief te starten in 2018. Sommige gemeenten stellen het uit tot de nieuwe bestuursploeg in 2019 begint om de nieuwe schepenen in het verhaal te betrekken. Een kritische succesfactor is trouwens het leiderschap.”

### Waarom moet een lokaal bestuur werk maken van een lokaal integraal en geïntegreerd toegankelijkheidsbeleid?

**Metten:** “Lokale besturen hebben veel invloed op het leven van hun inwoners, Logisch ook, want ze hebben een eigen infrastructuur, verlenen diensten en organiseren veel activiteiten. Bovendien zien ze toe of de omgevingsvergunningen de toegankelijkheidsregelgeving naleven. Ze bepalen mee de ruimtelijke planning en spelen een rol bij het vervoersaanbod. Kortom, lokale besturen hebben heel veel sleutels in handen om aan een betere toegankelijkheid te werken voor hun inwoners.” ■

## Naar een toegankelijke gemeente (2019)

Inter publiceerde recent het boek 'Naar een toegankelijk gemeente (2019). (website [inter.vlaanderen/naar-een-toegankelijke-gemeente](http://inter.vlaanderen/naar-een-toegankelijke-gemeente)) over integrale en geïntegreerde toegankelijkheid samen met VVSG en Politeia. Enkele getuigenissen uit steden en gemeenten over de toegankelijkheidsprojecten van Inter:

### 1. Kimberley Van Luchem, beleidsmedewerker strategische cel in Roeselare:

"In Roeselare volgden we het traject met een team van 16 medewerkers uit verschillende beleidsdomeinen. Zo brachten we een brede visie op toegankelijkheid tot stand. Dat resulteerde in vijf speerpunten die we in 2019 verder uitwerken binnen het programma Toegankelijkheid. Om de organisatiebrede kijk te houden en aan te wakkeren, stelden we een programmateam samen. Een lid van onze strategische cel is programmaregisseur. Het team bestaat uit vertegenwoordigers van de verschillende directies. Het programma bepaalt de grote krijtlijnen voor de nieuwe legislatuur. Concrete acties werken we uit in projectteams."



Medewerkers van stad Roeselare aan het werk tijdens de eerste sessie © Inter.

### 2. Jessy Salenbien, schepen bevoegd voor personen met een handicap, ouderen en gelijke kansen in Koekelare:

"We maakten een evaluatieoefening over het toegankelijkheidsbeleid in onze gemeente om de resterende drempels weg te werken. Het rapport dat daaruit voortvloeide, willen we stapsgewijs realiseren tijdens de volgende legislatuur. Inter is de ideale partner om gemeenten en steden daarbij te begeleiden."

### 3. Mia Vandebecq, voorzitter STAR (Sint-Truidense Adviesraad voor personen met een beperking):

"De trajectsessies en de vrij grote opkomst van medewerkers waren een positief signaal. Alle aanwezigen (ambtenaren, kaderpersoneel en vrijwilligers) vonden het een positieve ervaring om te werken met het referentiekader. De methodiek gaf elke deelnemer de mogelijkheid om zijn eigen mening te geven. Meestal vonden de personeelsmedewerkers en vrijwilligers elkaar inhoudelijk. De oefening leverde verschillende aandachts- en actiepunten op voor de toekomst. De leden van de adviesraad ervoeren het opzet als een erkenning van hun engagement. Het traject zorgt ervoor dat elke betrokkene zich positief opstelt om van Sint-Truiden een inclusieve welzijnsstad te maken."

## Contacteer ons:

Inter – Vlaams Agentschap Toegankelijkheid  
Katelijnepoort Business Center - Gebouw 7 - Flexbox  
Baron Ruzettelaan 7/0 - 8310 Brugge  
T 050 60 20 75  
E [info@inter.vlaanderen](mailto:info@inter.vlaanderen)  
U [www.inter.vlaanderen](http://www.inter.vlaanderen)