

# Het VN-verdrag voor de rechten van mensen met een beperking in de praktijk

**MAASTRICHTSE INCLUSIE AGENDA**

2019-2022



*Gemeente Maastricht*

# Voorwoord

Op 14 juli 2016 trad in Nederland het ‘VN-verdrag handicap’ in werking. Een historisch moment, want dit verdrag legt de fundamentele mensenrechten van mensen met een beperking vast. Hiermee is vastgelegd wat er allemaal moet gebeuren om de positie van mensen met een beperking in de samenleving te verbeteren. Dat is belangrijk, want er moet nog veel gebeuren.

Dit betekent dat er een grote opdracht ligt voor de overheid en voor gemeenten specifiek. Daar zijn afspraken over gemaakt: om in kaart te brengen wat gemeenten allemaal gaan doen op dit gebied, moeten ze van het Rijk een Lokale Inclusie Agenda opstellen. Met de agenda die nu voor u ligt heeft Maastricht die handschoen opgepakt.

Een centraal begrip is inclusie. Dit woord vat voor mij dit thema kernachtig samen. Het betekent letterlijk insluiting, als tegenovergesteld van uitsluiting. In deze context gaat het dus over mensen met een beperking in staat stellen om écht mee te doen in de samenleving, zonder dat ze daarbij belemmeringen ervaren of zelfs buiten de samenleving staan. Werken aan een inclusieve stad is voor mij een prioriteit.

Dat is niet eenvoudig, want er moet veel gebeuren. Ik geloof daarom in een brede aanpak, waarin we op alle relevante paarden wedden. Inclusie gaat namelijk niet alleen over de vraag of een gebouw toegankelijk is voor iemand in een rolstoel. Het gaat bijvoorbeeld ook over de bejegening van mensen die een beperking hebben, over begrijpelijke communicatie of over voldoende gelegenheid om te wonen en reizen. Bovendien: het gaat over een grote en diverse groep mensen. Niet alleen over mensen in een rolstoel, maar bijvoorbeeld ook slechtzienden, slechthoren of mensen met een psychosociale beperking.

Daarom is de Maastrichtse Inclusie Agenda een uitgebreid overzicht van acties die bijdragen aan de inclusieve stad: van wat we hebben gedaan, aan het doen zijn en zullen doen. Het laat zien dat we al veel bereikt hebben en dat onze ambities nog steeds groot zijn.

Mara de Graaf-van Haasen

*Wethouder Wmo, Welzijn, Diversiteit en Gezondheid*

## Colofon

Tekst	Karin Martens, Rik van Laake
Vormgeving	Annemarie Mans, gemeente Maastricht
Graphics	Zuiderlicht
Uitgave	gemeente Maastricht 2019

# Inhoud

1. Het VN-verdrag in de praktijk	5
2. Maastricht, inclusieve stad	7
3. Feiten en cijfers	9
4. Het goede voorbeeld geven	10
De 10 speerpunten van Gemeente Maastricht	12
Bijlage 1 / Resultaten 2e monitoringsronde bij mensen met een beperking in Maastricht	35
Bijlage 2 / Toelichting Integraal Screeningsinstrument Toegankelijkheid	36
Instructie Integraal Screeningsinstrument Toegankelijkheid	

# Het VN-verdrag in de praktijk

In 2016 trad het ‘VN-verdrag Handicap’, ook wel ‘VN-verdrag voor de rechten van mensen met een beperking genoemd’ in werking. Dit verdrag beschrijft de rechten van mensen met een beperking op gelijke behandeling en participatie. Om deze (mensen)rechten te realiseren, is het belangrijk dat de toegankelijkheid van onderwijs, werk, wonen, omgeving, informatie, gebouwen, mobiliteit, passende zorg en ondersteuning, participatie en dienstverlening goed geregeld zijn.

Voor gemeenten betekent dit dat zij passende maatregelen moeten nemen zodat personen met een handicap zo zelfstandig en onafhankelijk mogelijk kunnen leven. Dus dat mensen met een beperking:

- vrij kunnen kiezen waar, met wie en hoe zij willen wonen en leven;
- de beschikking hebben over zorg en diensten die hen waar nodig ondersteunen bij het participeren in de samenleving;
- net als iedereen toegang hebben tot informatie, producten, openbare voorzieningen, maatschappelijke diensten, gebouwen en openbare ruimte.

### Voor mensen met een handicap

Veel mensen denken bij mensen met beperkingen vooral aan personen met een lichamelijke of fysieke beperking, zoals mensen in een rolstoel. Er zijn echter ook veel mensen bij wie de beperkingen niet zichtbaar zijn. Er zijn allerlei soorten handicaps, die vaak zijn vernoemd naar de functie die ze beperken, ook wel (functie-)beperkingen genoemd. De definitie volgens het VN-verdrag Handicap luidt als volgt: personen met een handicap omvat personen met langdurige fysieke, mentale, intellectuele of zintuiglijke beperkingen die hen in wisselwerking met diverse drempels kunnen be-

letten volledig, effectief en op voet van gelijkheid met anderen te participeren in de samenleving.

### Geleidelijke verbetering in de gemeente

Niet alle voorzieningen in de gemeente hoeven direct toegankelijk te zijn: het gaat om een geleidelijke verbetering. Bij nieuw beleid moet wel altijd direct rekening worden gehouden met de positie van mensen met een beperking. Het VN-Verdrag spreekt daarom bij de ontwikkeling van nieuwe producten of nieuw beleid ook over ‘Design for All’: wanneer je bij het ontwerpen van beleid direct uitgaat van ‘de toegang en bruikbaarheid voor iedereen’ in plaats van ‘toegang en bruikbaarheid voor de gemiddelde gebruiker’ sluit je niemand uit.

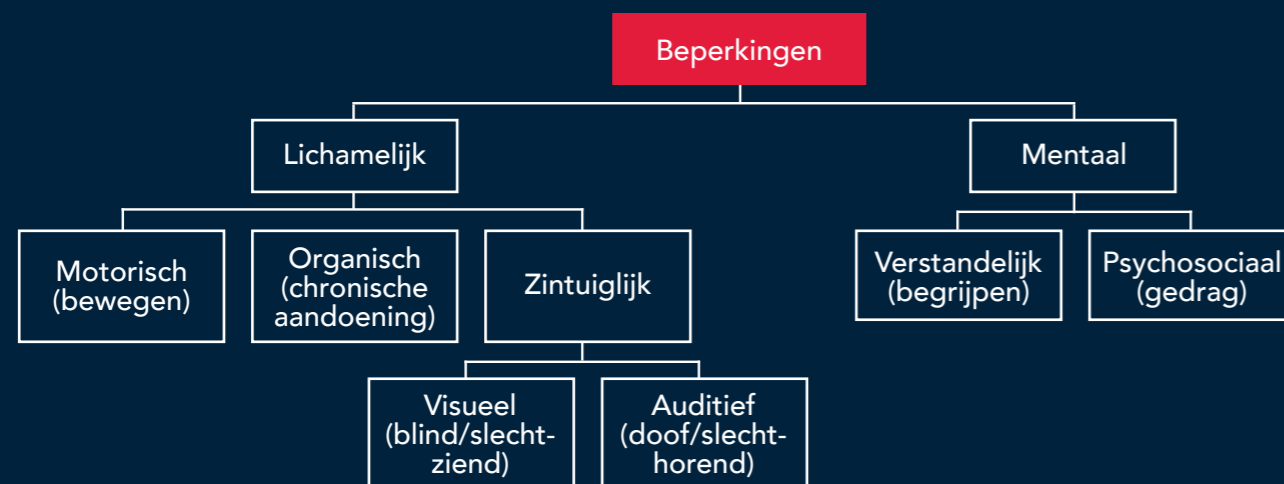
### Lokale Inclusie Agenda

Dit is niet vrijblijvend. Het Rijk verwacht daarom van gemeenten dat ze een Lokale Inclusie Agenda opstellen<sup>1</sup> waarin de gemeente, samen met ervaringsdeskundigen, beschrijft hoe ze gaat werken aan een inclusieve samenleving. Deze Maastrichtse Inclusie Agenda 2019-2022 laat dus zien hoe de gemeente Maastricht streeft naar een inclusieve stad. Er is aandacht voor wat we al gerealiseerd hebben en waar we momenteel aan werken en, vooral, wat de plannen zijn voor de toekomst.

### Ambities

We onderscheiden twee ambities:

1. de ambitie om de aandacht voor de inclusieve samenleving in de eigen organisatie te versterken. De gemeente Maastricht wil zelf het goede voorbeeld geven. Zie hiervoor hoofdstuk 4.
2. de ambitie om met gemeentelijk beleid en uitvoering bij te dragen aan de inclusieve stad. Daarbij benoemen we een aantal speerpunten. Zie hiervoor hoofdstuk 5.



<sup>1</sup> <https://vng.nl/iedereen-doet-mee>

Maastricht wil een  
inclusieve stad zijn:  
“Iedereen doet mee  
in de ontspannen,  
gezonde stad”

## HOOFDSTUK 2

# Maastricht, inclusieve stad

Nog voor de inwerkingtreding van het VN-verdrag besloot een aantal ambassadeurs en ervaringsdeskundigen op het gebied van inclusie in 2013 een ‘Lokale Coalitie voor Inclusie’ op te richten. Deze coalitie volgt de ontwikkelingen op dit terrein in Maastricht, met steun van het College van burgemeester en wethouders. De Lokale Coalitie voor Inclusie bestaat uit de Integrale adviescommissie Sociaal Domein, de Adviescommissie Senioren Maastricht, de Jongerenraad, de Commissie Integratie en Mondialisering Maastricht en de Stichting Samen Onbeperkt. Inmiddels is de Lokale Coalitie voor Inclusie omgedoopt tot ‘Maastricht voor Iedereen’, zie [www.maastrichtvooriedereen.nl](http://www.maastrichtvooriedereen.nl).

### Genomen stappen

Het bevorderen van de inclusie staat daardoor in Maastricht al geruime tijd hoog op de agenda. Daardoor zijn de afgelopen jaren, in samenwerking met de betrokken partijen, al diverse stappen gezet. Enkele voorbeelden:

- ambtenaren hebben inspiratiebijeenkomsten ‘bejegening van mensen een beperking’ gevolgd;
- gemeentelijke documenten werden, voor wat betreft de leesbaarheid onder de loep genomen;
- er werd, samen met ervaringsdeskundigen, een brochure ontwikkeld voor toegankelijke evenementen;
- een drukbezochte conferentie over Inclusief Onderwijs op 1 maart 2018;
- er werden fysieke aanpassingen gedaan aan gemeentelijke panden, zoals liften bij Kumulus.

### Maastricht, VNG-koploper

Maastricht maakt sinds april 2018 deel uit van het VNG Koploperprogramma ‘gemeenten VN-verdrag Handicap’. Mensen met een beperking en cliënten(organisaties) konden hun gemeente voordragen via de Alliantie VN-verdrag. De VNG sprak van een innoverende aanpak vanwege de intensieve en vernieuwende wijze van samenwerking met ervaringsdeskundigen. Denk hierbij onder andere aan het trainen van ervaringsdeskundigen die, samen met een projectleider, de inspiratiebijeenkomsten voor ambtenaren hebben uitgevoerd.

### Ambities

Ook voor de toekomst zijn de ambities van de gemeente Maastricht op het gebied van inclusie groot. In het Coalitieakkoord ‘Onbegrensd en Ontspannen, 2018-2022’<sup>2</sup> is aangegeven dat Maastricht een inclusieve stad wil zijn. Concreet: “Iedereen doet mee in de ontspannen, gezonde stad”. Maastricht is in 2030 koploper in de toegankelijkheid van gemeentelijke gebouwen, als uitwerking van VN-doelstellingen voor mensen met een beperking” (zie pagina 22).

<sup>2</sup> Zie: <https://www.gemeentemaastricht.nl/bestuur-en-beleid/bestuur-en-organisatie/college/bestuursakkoord/>

## Feiten en cijfers

### Prognose bevolking 75+ jaar

	2015	2040
<b>Maastricht</b>	9,2%	15,0%
<b>100.000-&lt;125.000 inw.</b>	7,6%	13,7%
<b>Zuid-Limburg</b>	10,1%	19,1%

Bron: ABF Research - Primos

#### 1 op de 10 heeft een beperking

In Nederland hebben ruim 1,7 miljoen kinderen en volwassenen een matige of ernstige beperking<sup>3</sup>. Dit betekent 1 op de 10 Nederlanders! Daarnaast is een grote groep mensen (ongeveer 3,6 miljoen) in mindere mate beperkt. Het exacte aantal mensen met een beperking is lastig vast te stellen. Dat komt deels omdat er verschillende definities worden gebruikt. Bovendien bestaat er geen centrale registratie van mensen met een beperking in al hun verscheidenheid. De cijfers blijven daarmee schattingen.

#### Voorzieningen Sociaal Domein

Een andere graadmeter voor het aantal mensen dat een beperking heeft is het aantal voorzieningen in het Sociaal Domein, zoals een Wmo-voorziening of Jeugdhulp. Het aantal mensen met een voorziening in Maastricht is in totaal 16.255 (13,2% van de inwoners van Maastricht). Overigens is dit ook een inschatting: er zijn mensen met een beperking die geen voorziening in het Sociaal Domein ontvangen, maar dit zelf regelen via hun eigen netwerk. Daarnaast is het belangrijk om te vermelden dat er ook mensen zijn die (tijdelijk) zorg ontvangen, maar die geen beperking hebben. Dit bevestigt wel, net zoals bovenstaande schatting, dat mensen met een beperking een niet te negeren groep zijn in onze stad.

#### Vergrijzing

Uit bovenstaande cijfers konden we opmaken dat in de eerste helft van 2018 13,2% van de inwoners cliënt is binnen het Sociaal Domein. We kunnen ervan uitgaan dat, gezien de toenemende vergrijzing, het aantal inwoners dat gebruik maakt van de Wet maatschappelijke ondersteuning, mogelijk nog gaat toenemen. Een indicatie van de verwachte vergrijzing krijgen we met de prognose van het aantal mensen van 75 jaar en ouder in Nederland en in Maastricht. Onderstaande figuur maakt een vergelijking tussen het aantal 75-plussers in 2015 en het verwachte aantal 75-plussers in 2040. Het percentage 75-plussers was in 2015 in Maastricht al hoger dan in Nederland. De prognose laat zien dat dit verschil in 2040 nog groter zal zijn.

<sup>3</sup> Cijfer afkomstig uit de Factsheet VN-verdrag Handicap, VNG, september 2018.

## Het goede voorbeeld geven

Mensen met een beperking in Maastricht hebben deelgenomen aan verschillende enquêtes. Deze enquêtes leveren belangrijke input op voor deze Maastrichtse Inclusie Agenda. Ook voor de gemeentelijke organisatie zelf, op het gebied van bijvoorbeeld bejegening, dienstverlening en communicatie is verbetering mogelijk. Daarom is er specifiek aandacht voor inclusie binnen de gemeentelijke organisatie zelf. Bovendien, de gemeente geeft graag zelf het goede voorbeeld. Op welke manier we dat willen doen, is hieronder te lezen.

### **Bewust worden van de drempels**

We investeren, samen met ervaringsdeskundigen, in training en voorlichting voor medewerkers van de gemeente. Ambtenaren worden zich hierdoor bewust van de mogelijkheden die zij in hun dagelijkse werkzaamheden bij de gemeente hebben om de 'drempels' voor mensen met een beperking te verlagen.

### **Maak Dienstverlening toegankelijk**

Een toegankelijke inrichting van wachtruimtes, spreekkamers en vergaderruimtes is van groot belang voor mensen met een beperking. Denk hierbij ook aan het vergemakkelijken van het aanvragen van hulpmiddelen en het organiseren van efficiënte en klantgerichte bedrijfsprocessen. Of het duidelijk en toegankelijk communiceren over bepaalde vormen van dienstverlening zoals het Persoonsgebonden Budget (PGB) en de mogelijkheid om cliëntondersteuning te ontvangen.

### **Zorg voor begrijpelijke Communicatie**

In Nederland hebben 2,5 miljoen volwassenen moeite met lezen, schrijven en/of rekenen. De een is na de lagere school meteen gaan werken en heeft nooit meer een boek gelezen. De ander is

dyslectisch. Weer een ander woont pas een paar jaar in Nederland. Ook een zintuiglijke of fysieke beperking kan het voor mensen lastig maken om informatie op te nemen.

De gemeente Maastricht kiest voor toegankelijke communicatie. Digitale media en diensten, maar ook schriftelijke uitingen (folders, officiële brieven en documenten) moeten technisch toegankelijk én begrijpelijk en gebruiksvriendelijk zijn. Hierbij staat voorop dat de burger de inhoud moet begrijpen. Maatwerk in taalniveau en communicatiemiddelen staat voorop.

Er wordt in 2019 een testpanel samengesteld, bestaande uit mensen met uiteenlopende beperkingen. Het testpanel kan de gemeente helpen om de communicatie en informatie toegankelijk, gebruiksvriendelijk en begrijpelijk te maken.

### **Maak werk van inclusief Werkgeverschap**

Gemeente Maastricht wil een organisatie zijn die diversiteit in haar medewerkersbestand opzoekt en waardeert. Daarom streven wij als werkgever ernaar om een gezond, veilig en aantrekkelijk werkklimaat te bieden voor iedereen in de organisatie, ongeacht geslacht, leeftijd, nationaliteit, seksuele geaardheid, beperking, religie of culturele achtergrond. Diversiteit raakt ook ons werving en selectieproces. Een proces waarin we feitelijk ook geen onderscheid willen maken, maar uiteindelijk wel iemand moeten selecteren voor de plek die vacant is.

Wij selecteren daarbij in eerste instantie op kwaliteit. Maastricht hanteert bewust geen wervingsquota voor specifieke doelgroepen. Wel proberen wij bij werving en selectie een afspiegeling van de Maastrichtse samenleving te zijn.

Toch kan het voorkomen dat in het selectieproces 'het vertrouwde' wordt opgezocht. Onbekend maakt soms onbemind. In dat kader willen wij onze personeelsadviseurs, die alle werving- en selectietrajecten begeleiden, laten trainen in 'selecteren zonder (voor)oordeel'. Op die manier kunnen zij managers en/of medewerkers in selectieprocessen beter spiegelen op hun gedrag, aannames en overtuigingen als dit lijkt te spelen.

Daarnaast wordt momenteel aan een draaiboek voor onze voorbeeldfunctie als werkgever voor mensen met een onoverbrugbare afstand tot de arbeidsmarkt gewerkt. In het coalitieakkoord is hierover onder andere het volgende opgenomen: 'De gemeentelijke organisatie dient een voorbeeldfunctie te vervullen ten aanzien van het bieden van een zinvolle plek aan mensen met een onoverbrugbare afstand tot de arbeidsmarkt. Om meer bewustwording te creëren in dit kader wordt momenteel een handleiding/draaiboek geschreven.

### **Betrek 'social return' bij onze Inkopen en aanbestedingen**

Bij collegebesluit (13 juni 2006) is besloten dat het stimuleren van arbeidsmogelijkheden voor langdurig werklozen en schoolverlaters door middel van het opnemen van een bestekbepaling in de aanbestedingsprocedures wordt meegenomen (Social Return). Het inkoop- en aanbestedingsbeleid van de gemeente Maastricht<sup>4</sup> biedt dus, naast financiële aspecten, ook mogelijkheden tot het realiseren van kwalitatieve doelstellingen op het gebied van 'het zoveel mogelijk mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt aan het werk helpen en houden'.

### **Onderzoek concrete subsidies**

We gaan onderzoeken hoe we toegankelijkheid en

diversiteit kunnen vertalen naar concrete subsidiecriteria. Het verlengen van de 'Stimuleringsregeling Vergroten Toegankelijkheid 2018' wordt nader onderzocht.

### **Onderzoek Aanpassing van vergunningen**

Er wordt onderzocht in hoeverre bepaalde vergunningen de toegankelijkheid belemmeren of vergroten, bijvoorbeeld ten aanzien van mobiele oprijplaten bij winkels en horeca.

### **Werk aan verbeterde toegang gebouwen en faciliteiten**

We werken stapsgewijs aan het verbeteren van de toegankelijkheid van gemeentelijke gebouwen (zie ook hoofdstuk 6 speerpunt 1).

### **Werk aan verbeterde toegang Stemplokalen**

Mensen met een beperking moeten net als iedereen toegankelijke informatie krijgen over de verkiezingen, juist ook om het recht op politieke participatie goed uit te kunnen oefenen. Zoveel mogelijk gemeentelijke stemlokalen in de gemeente zijn toegankelijk voor kiezers met een beperking.

### **Wat gaan we in het kader van de Maastrichtse Inclusie Agenda in dit kader doen?**

- we vertalen een aantal documenten voor stemgerechtigden in toegankelijke en begrijpelijke taal;
- we organiseren de inspiratieworkshop bejegening voor de voorzitters van de stemlokalen;
- we hebben, in nauwe samenwerking met ervaringsdeskundigen, begin 2019 een aantal stemlokalen gescreend. Aan de hand van de toegankelijkheidscriteria van het Ministerie van Binnenlandse Zaken, wordt dit proces, in samenwerking met ervaringsdeskundigen, vervolgd.

<sup>4</sup> Raadsnota Inkoop- en aanbestedingsbeleid gemeente Maastricht, 28-02-2018.

## De 10 speerpunten van de gemeente Maastricht

Het VN-verdrag Handicap schrijft voor dat iedereen mee kan doen in de samenleving en toegang kan hebben tot openbare gebouwen, openbaar vervoer, onderwijs, werk en vrijetijdsvoorzieningen. Mensen met een beperking moeten zoveel mogelijk zeggenschap hebben over hun eigen leven.

Inclusief beleid is geen doelgroepenbeleid. Een inclusieve samenleving is een samenleving waarin reguliere oplossingen juist de voorkeur krijgen boven oplossingen voor specifieke doelgroepen. Algemeen waar mogelijk en specifiek waar nodig.

Het leven van mensen met een beperking strekt zich namelijk uit over de volle breedte van het gemeentelijk beleid- en uitvoering. In die volle breedte is er nadrukkelijk aandacht voor inclusie. Daarom benoemen we tien speerpunten.

### Onze speerpunten

1. vergroot toegankelijkheid gemeentelijke gebouwen met een publieke functie
2. waarborg gelijke rechten in wonen
3. maak mensen economisch meer zelfredzaam
4. zorg voor inclusief onderwijs
5. optimaliseer het vervoer
6. ondersteun cliënten
7. maak de openbare ruimte toegankelijk
8. stimuleer sport en beweging
9. investeer in een inclusieve buurt
10. zorg voor meer toegankelijke horeca, winkels en bedrijven





## SPEERPUNT 1

# Vergroot toegankelijkheid van gemeentelijke gebouwen met een publieke functie

Het vergroten van de toegankelijkheid van publieke gebouwen is een belangrijke randvoorwaarde om de participatie van inwoners met een beperking op tal van gebieden mogelijk te maken. Toegang zorgt ervoor dat mensen erbij kunnen zijn.

In het 'Hoofdlijnenakkoord coalitie 2018-2022, Maastricht onbegrensd en ontspannen' is daarom de 'optimale toegankelijkheid van gebouwen waar de gemeente voor verantwoordelijk is' als doelstelling opgenomen. Voor dit speerpunt is €2 miljoen euro gereserveerd, die zijn opgenomen in het Meerjareninvesteringsfonds van de gemeente Maastricht.

### Wanneer is een gebouw toegankelijk?

Om deze belangrijke vraag te beantwoorden ontwikkelden de Stichting Samen Onbeperkt/Werkgroep Toegankelijk Maastricht en de gemeente Maastricht een Integraal Screeningsinstrument Toegankelijkheid<sup>5</sup>. Het doel van dit Screeningsinstrument is om de toegankelijkheid van een pand zo integraal mogelijk in kaart te brengen. Met de uitkomsten kunnen mensen met een specifieke beperking inschatten in hoeverre het pand voor hen toegankelijk is. De gemeente

ontvangt naar aanleiding van de screening van de gemeentelijke panden concrete adviezen over hoe de toegankelijkheid, op alle onderdelen waarop dat nodig is, te vergroten. Er wordt in dit proces samengewerkt met ervaringsdeskundigen van Samen Onbeperkt/Toegankelijk Maastricht.

### Actie! De komende jaren:

- screenen we gemeentelijke gebouwen met een publieke functie;
- maken we naar aanleiding van de screening een plan van aanpak voor aanpassingen die de toegankelijkheid van de gescreende gemeentelijke gebouwen vergroot. De investeringen in het kader van het plan van aanpak worden afgestemd op de geplande investeringen inzake duurzaamheid én de reguliere meerjarenprogramma's van Vastgoed.
- stellen we een gemeentelijke procedure voor toegankelijk (ver)bouwen op (om de aandacht voor toegankelijkheid, inclusief de rol van ervaringsdeskundigen, vast te leggen voor het hele bouwen ontwikkelproces).

<sup>5</sup> Zie bijlage 3.

## Waarborg gelijke rechten in wonen



### Maatwerk

Bij het speerpunt Wonen gaat het om het waarborgen van de gelijke rechten van alle personen met een beperking om in de maatschappij te wonen met dezelfde keuzemogelijkheden als anderen. Hierbij is het van belang dat er gekeken wordt naar de individuele situatie van de woningzoeker. Het gaat om maatwerk: dezelfde oplossing is niet voor iedere persoon de beste.

### Woningtoewijzing

De vraag naar en de beschikbaarheid van rolstoelgeschikte, betaalbare woningen is nu onvoldoende in beeld. Ditzelfde geldt voor rollatorgeschikte woningen en multiredenwoningen. Een praktisch knelpunt is tevens dat door de labeling van zorgwoningen als '55+woning' in Thuis in Limburg (de 'Funda' voor sociale huurwoningen), er nauwelijks tot geen woningen beschikbaar zijn voor mensen in een rolstoel jonger dan 55 jaar. Dit punt wordt meegenomen bij het herzien van de woningtoewijzing ('de matching van vraag en aanbod').

### Wonen en Zorg

Om uiteenlopende redenen (geschikte woning op dat moment niet beschikbaar of aard van de beperking laat zelfstandig wonen niet/niet meer toe) zijn mensen met een beperking aangewezen op wonen en zorg. Bij wonen en zorg gaat het om mensen die te maken hebben met een lichamelijke en/of lichte mentale beperking of hier op korte tot middellange termijn mee te maken kunnen gaan krijgen (al dan niet veroorzaakt door ouderdom).

### Bijzondere doelgroepen

Onderdeel hiervan zijn de zogenoemde 'bijzondere doelgroepen'. Dit is een verzamelnaam voor

alle doelgroepen die vanuit een (zorg-)instelling worden gehuisvest.

Te denken valt aan mensen die vanuit de geestelijke gezondheidszorg (GGZ) en de maatschappelijke opvang/beschermd wonen worden gehuisvest.

### Actie! Hoe wij aandacht besteden aan wonen:

In de 'Woonvisie Maastricht 2018 Goed stedelijk wonen voor iedereen' zijn de speerpunten voor de komende jaren opgenomen:

- ondersteuning van bewoners die langer zelfstandig thuis willen blijven wonen;
- vraag naar en aanbod van betaalbare rollator- en rolstoelgeschikte woningen in evenwicht;
- bevorderen van de doorstroom van mensen met een Wmo-indicatie naar zorggeschikte woningen;
- het informeren over en stimuleren van innovatieve oplossingen die zich bevinden tussen wonen in een zorginstelling en thuis blijven wonen (geclusterd verzorgd wonen) – er is regelmatig overleg met belangenorganisaties van mensen met een beperking;
- doorstroom verbeteren vanuit de intramurale maatschappelijke zorg naar zelfstandig wonen.

In het 'Plan van aanpak Wonen en Zorg voor ouderen' zijn er (conform het advies van de Adviescommissie seniorenbeleid Maastricht) specifieke maatregelen met betrekking tot het thema wonen en zorg voor ouderen opgenomen (onder andere het 'Langer thuis blijven wonen').

## Maak mensen economisch meer zelfredzaam



### Participatiewet

Mensen met een arbeidsbeperking hebben vaak moeite om een baan te vinden. Er is tegenwoordig meer vraag naar werk voor mensen met een beperking. Dit is het gevolg van de Participatiewet, die sinds 1 januari 2015 van kracht is geworden. Onder deze wet valt iedereen die kan werken, maar daarbij wel ondersteuning nodig heeft. De Participatiewet vervangt een aantal andere wetten en heeft daarmee gevolgen voor onder meer mensen met een bijstandsuitkering, Wajong-kandidaten en mensen binnen de sociale werkvoorziening.

Met de komst van de Participatiewet en ook de Banenafpraak is de vraag van de werkgevers uitgebreid richting het plaatsen van mensen die (nog) niet arbeidsfit zijn. Maastricht-Heuvelland heeft haar (EU)regionale werkgeversdienstverlening dan ook vraaggericht én aanbodgeschikt vormgegeven. De vraag is niet “Waar heeft u recht op?”, maar “Wat heeft u nodig in uw situatie en hoe kunnen we u faciliteren zodat u het zelf kunt doen?”. Om dat mogelijk te maken, zijn in het participatiebeleid vanaf 2016 heel nadrukkelijk een aantal eerder gestelde regels losgelaten. Zo zijn alle reïntegratievoorzieningen voor de brede doelgroep van de Participatiewet beschikbaar en is het instrumentarium vereenvoudigd. Iedereen kan, afhankelijk van zijn persoonlijke situatie en op maat, gebruik maken van deze voorzieningen (enkele uitzonderingen op grond van de wet daargelaten). Hiermee dragen de gemeenten bij aan de vorming van een inclusieve arbeidsmarkt, waarin iedere burger naar vermogen zijn positie kan innemen.

### Inclusief werkgeverschap en maatschappelijk verantwoord ondernemen

Inclusief werkgeverschap en maatschappelijk verantwoord ondernemen staat hoog in het vaandel. Daartoe proberen we werkgevers te sensibiliseren. Echter, onze invloedssfeer, waar het om het creëren van banen gaat, is buiten de gemeente beperkt. Wel neemt de gemeente Maastricht als werkgever haar verantwoordelijkheid en pogen we zo het goede voorbeeld te geven. In het coalitieakkoord staat hierover het volgende vermeld: “de gemeente geeft als organisatie zelf het inspirerende voorbeeld aan de stad als het gaat om het bieden van een zinvolle plek aan mensen met een soms onoverbrugbare afstand tot de arbeidsmarkt (Maastricht, Onbegrensd en Ontspannen, Coalitieakkoord 2018 – 2022)”. Zie ook de passage over Inclusief Werkgeverschap in deze nota op pagina 8.

### We besteden aanvullend aandacht aan:

- **Begrijpelijke communicatie**  
We bieden werkzoekenden begrijpelijke en eenvoudige informatie aan. Voor mensen die laaggeletterd zijn of om andere redenen de taal niet goed machtig zijn, is begrijpelijke taal essentieel om te kunnen participeren.
- **Nieuw beschut werk**  
Er wordt door de gemeente verder onderzocht wat de mogelijkheden zijn voor de inrichting van ‘nieuw beschut werk’.
- **Meer overleg**  
Met belangengroepen van en/of voor mensen met een beperking wordt overleg gevoerd over de Participatiewet. Bijvoorbeeld door regelmatig overleg tussen de gemeente en de Integrale Adviesraad Sociaal Domein, de Cliëntenraad Participatiewet Maastricht-Heuvelland, de Stichting Belangen Gehandicapten MTB en vele anderen.

## Zorg voor inclusief onderwijs



Per 1 augustus 2014 is de wet passend onderwijs ingevoerd. Schoolbesturen in het Primair en Voortgezet Onderwijs (PO en VO) hebben vanaf deze datum zorgplicht, de middelen en de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van Passend Onderwijs. Om dit te realiseren werken zij samen in een samenwerkingsverband. Het gezamenlijke doel van scholen, schoolbesturen en samenwerkingsverband is ervoor te zorgen dat elk kind een passende onderwijsplek krijgt, regulier als het kan, speciaal als het moet en thuisnabij. De ondersteuningsbehoefte van het kind staat daarbij centraal. Alle kinderen moeten gezond en veilig kunnen opgroeien, hun talenten ontwikkelen en naar vermogen participeren in de samenleving. Ouders zijn hiervoor in eerste instantie voor verantwoordelijk. De overheid komt in beeld als dit niet vanzelf gaat. Dan moet het jeugdstelsel snel, goed en op maat functioneren.

### Transformeren, innoveren

In Zuid-Limburg is sprake van een vastlopend passend onderwijs- en jeugdzorgsysteem. Ten opzichte van het landelijk gemiddelde volgt een relatief hoog percentage leerlingen onderwijs in het (voortgezet) speciaal (basis) onderwijs en een relatief hoog percentage jeugdigen maakt gebruik van jeugdhulp. In deze regio, die zich kenmerkt door grote achterstanden op vele terreinen, maar ook door ontgroening/krimp, vergt de verbinding tussen jeugdhulp en passend onderwijs, uitgaande van dezelfde transformatieopgave, een paradigmashift in denken en mede daarom om een systeeminnovatie.

### Inclusiever, veiliger, gezonder

In de onderwijsnota 'It takes a whole village to raise a child' is de visie op inclusief onderwijs in de regio beschreven. In het OOGO<sup>6</sup> Passend Onderwijs Maastricht-Heuvelland hebben de samenwerkingsverbanden PO en VO en de gemeenten in Zuid-Limburg op 18 december 2018 overstemming bereikt over de hierboven genoemde nota PACT-Inclusie. Deze notitie beschrijft een gezamenlijke visie op weg naar een inclusievere gezonde en veilige samenleving.

Het nieuwe bestuurlijk Regionaal Platform Onderwijs buigt zich vanuit de inclusieopgave over de toekomstige spreiding en concentratie van voorzieningen voor het regulier en het speciaal onderwijs. Er wordt uitgegaan van de gedachte dat inclusie goed is voor kinderen. Dat het wenselijk is dat alle kinderen (met en zonder een beperking, leer- en/of gedragsprobleem) samen naar dezelfde opvang/school gaan, bij elkaar in de groep/klas zitten, van elkaar leren, samenwerken aan een optimale en excellente leerervaring op cognitief en sociaal terrein. Onderwijs bereidt voor op een volwassenheid waarin plaats is voor persoonlijk presteren, respect, invloend vermogen, tolerantie, eerlijkheid en verantwoordelijkheid. Inclusie is overigens geen kanteling van onderwijs alleen, maar een maatschappelijke kanteling: 'It takes a whole village to raise a child'. De leidraad achter de transformatie inclusie is niet dat het misschien goedkoper of even duur is, maar dat er een betere (participatie)-samenleving ontstaat, met kinderen en gezinnen die beter toegerust zijn om hun leven te leiden.

### We investeren op verschillende manieren:

- Samenwerking tussen reguliere en speciale onderwijsinstellingen in het primair en voortgezet onderwijs te stimuleren en te faciliteren, met als doel om gezamenlijk onderwijs volgen mogelijk te maken. Bijvoorbeeld via gecombineerde onderwijsactiviteiten en uitwisselen van expertise tussen docenten;
- Het organiseren van een jaarlijkse onderwijsdialoog binnen de gemeente over leren met een beperking en wat dit vraagt van leerlingen, leerkrachten en ouders;
- Het realiseren van toegankelijke Integrale Kindcentra. Huisvesting in één pand creëert nieuwe mogelijkheden voor samenwerking, kennisdeling en innovatie. Het verbeteren van de aansluiting tussen onderwijs en zorg is een belangrijk aandachtspunt;
- Op een innovatieve manier in te spelen op ontwikkelingen als dalende leerlingenaantallen en vrijvallende onderwijsruimte.

<sup>6</sup> OOGO: Op Overeenstemming Gericht Overleg

## Optimaliseer het vervoer



Mensen met een beperking en ouderen willen zich goed, zelfstandig en veilig kunnen verplaatsen. Met of zonder een hulpmiddel of begeleiding. Daarom moet het Openbaar Vervoer (OV) goed bereikbaar en toegankelijk zijn. Ook als je gebruik maakt van doelgroepenvervoer moet je erop kunnen vertrouwen dat dit goed wordt uitgevoerd. Maar dat niet alleen: er moet meer keuzevrijheid komen. De ene rit kan prima met het OV, de andere beter met het doelgroepenvervoer. Of een aangepaste auto, een scootmobiel. De manier waarop iemand het liefst van A naar B gaat, moet centraal staan.

### Zelfstandig

We nemen in Maastricht effectieve maatregelen om de persoonlijke mobiliteit van personen met een beperking op met de grootst mogelijke mate van zelfstandigheid te waarborgen onder meer door:

- Het aanbieden van doelgroepenvervoer door Omnibuzz.
- Het aanbieden de Voor Elkaar Pas (OV-chipkaart om met korting te reizen met de bussen en treinen van Arriva)

### We nemen aanvullende maatregelen voor mensen met een beperking:

Wij gaan in overleg met de vervoersaanbieder Arriva over onder andere:

- Goede en toegankelijke zitplaatsen voor mensen die slecht ter been zijn;
- Begrijpelijke reisinformatie; niet alleen makkelijk te lezen, maar ook goed te horen (voorleesknoop bij Openbaar Vervoer-haltes);

- Haltes en overstappunten die goed toegankelijk zijn en niet te ver uit elkaar liggen;
- De klantvriendelijkheid in het openbaar vervoer;
- Het doelgroepenvervoer dat nog beter moet aansluiten op het gewone openbaar vervoer, en op de wensen van gebruikers;
- Over het belang van een goed functionerende uitschuifplank én het dicht bij het trottoir stoppen van de bus.

Daarnaast gaan we de volgende zaken onderzoeken:

- of mensen met een langdurige psychische beperking ook in aanmerking kunnen komen voor een invalidenparkeerkaart;
- hoe de informatievoorziening in het openbaar vervoer kan worden verbeterd.

Verder gaan we in gesprek met vervoerders in de Euregio over de Europese gehandicaptenkaart én de regelgeving ten aanzien van het gratis vervoer van de begeleider van iemand die blind of slechtziend is.

Tot slot: voor mensen met een visuele beperking worden, via de stichting Samen Onbeperkt, twee duofietsen ter beschikking gesteld.

## Ondersteun cliënten



Het is niet altijd even gemakkelijk voor mensen om hun weg te vinden naar alle beschikbare voorzieningen en deze aan te vragen. Daarom is het van belang dat er vrijwilligers en organisaties zijn die cliënten op onafhankelijke wijze helpen in deze zoektocht. Dat noemen we cliëntondersteuning.

In de contourennota 'Onafhankelijke cliëntondersteuning Maastricht-Heuvelland' zijn de uitgangspunten voor onafhankelijke cliëntondersteuning vastgelegd. In de afgelopen periode is hierin onder andere geïnvesteerd bij de Wmo consulenten. Dit heeft mede geleid tot een grotere bekendheid met de mogelijkheid om gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner bij het keukentafelgesprek, zoals ook blijkt uit het Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2017<sup>7</sup>.

De Monitor Seniorvriendelijke gemeente is in het voorjaar van 2018 afgenomen onder een selectie van inwoners van 55 jaar en ouder in Maastricht.

Senioren raken verstrikt in procedures, ze zijn vaak afhankelijk van andere personen of instanties, ze hebben moeite om alle benodigde papieren in te vullen en ze zijn minder mobiel. Het is van belang om hulpbehoevende ouderen cliëntondersteuning op maat bieden.

### Help ze de weg te vinden

Mensen met een licht verstandelijke beperking worden vaak niet goed herkend<sup>7</sup>, waardoor ze nog meer in de problemen komen. Het is van groot belang dat mensen met een verstandelijke/psychische beperking de weg naar (in sommige gevallen specifieke) cliëntondersteuning beter kunnen vinden.

### Train ervaringsdeskundigen

Het is belangrijk om te investeren in ervaringsdeskundigheid. Ervaringsdeskundigen worden getraind om deze rol goed te vervullen. Een training om ervaringsdeskundige te worden is nodig omdat persoonlijke ervaring pas ervaringskennis wordt door deze te delen met anderen, te analyseren, erop te reflecteren en te koppelen aan literatuur. Ook vraagt het inzetten van ervaringskennis specifieke vaardigheden. Als ervaringsdeskundigen zijn kunnen ze de gemeente adviseren en ondersteunen bij de uitvoering van het VN-verdrag Handicap.

### Actie! We werken aan:

- Optimaliseren van de samenwerking met organisaties die cliëntondersteuning aanbieden aan mensen met een beperking;
- In begrijpelijke taal, informeren van burgers over de mogelijkheden van cliëntondersteuning;
- Optimaliseren van het 'keukentafelgesprek' voor mensen met een beperking, o.a. door het aanbieden van workshops en het verstrekken van informatie over wat een licht verstandelijke beperking is en wat het voor mensen betekent;
- Ontwikkelen van een "steljevraag" app: jongeren kunnen met betrekking tot verschillende thema's hun vraag stellen. Verschillende organisaties (@ease, Trajekt, Levanto, Kredietbank etc.) werken mee aan het beantwoorden van de vragen.

<sup>7</sup> Actieplan LVB, Schulden en Werk, dr. Nadja Jungmann, Hogeschool Utrecht, Utrecht, 2018.

## Maak de openbare ruimte toegankelijker



### Meer rekening houden met

In Maastricht willen we dat iedereen de openbare ruimte op een zelfstandige, gelijkwaardige en zo onafhankelijk mogelijke manier kan gebruiken. Door de openbare ruimte zo in te richten dat iedereen er gebruik van kan maken, wordt de openbare ruimte van iedereen en zijn aparte voorzieningen minder nodig. Toegankelijkheid is daarom belangrijk voor iedereen: ouderen, kinderen, mensen met een tijdelijke of permanente functiebeperking. Om tot een bereikbare en bruikbare leefomgeving te komen, is het een voorwaarde dat bij het ontwerp, de uitvoering en het beheer bewust rekening gehouden wordt met toegankelijkheid.

We hebben echter ook te maken met het volgende gegeven: bij de herinrichting van het kernwinkelgebied (Raamplan Openbare Ruimte Binnenstad, 2001) is gekozen voor de herinrichting volgens het historische beeld door gebruik te maken van 'kinderkopjes'. Aan de gevelzijde/winkelzijde van de straat zijn er voor rolstoelen en andere gebruikers met een beperking gevelstroken aangebracht met natuursteen. Deze kinderkopjes kunnen, op plekken waar er geen gladde gevelstroken aanwezig zijn, een obstakel vormen.

### Design for All

Het toepassen van Universal Design/Design for All is een manier een inclusieve woon- en leefomgeving te realiseren. Het is een ontwerpvisie die een integrale aanpak stimuleert in plaats van een optelsom van meerdere afzonderlijke oplossingen om integrale toegankelijkheid te bereiken. Het is dus niet de bedoeling om aparte maatregelen te nemen voor elke persoon die van het 'gemiddelde' afwijkt. Het is wel de bedoeling om bij elk ontwerp

rekening te houden met de grote diversiteit aan gebruikers.

### Actie! We gaan komende jaren aandacht besteden aan:

- een visie op de toegankelijkheid van de openbare ruimte te ontwikkelen;
- het toegankelijk houden van voetpaden, pleinen;
- toegankelijke groenvoorzieningen (verharde wandelpaden, bankjes, mede gericht op ontmoeting);
- aanwezigheid van goede buitenverlichting, zodat mensen zich ook 's avonds veilig op straat voelen;
- aanwezigheid van speelvoorzieningen die voor alle kinderen toegankelijk zijn (dus ook voor kinderen met een beperking);
- de parkeermogelijkheden voor mensen met een beperking;
- het vergroten van een aantal verlaagde trottoirs voor mensen met een rolstoel of scootmobiel;
- onderzoek naar een toegankelijkheidsstandaard bij het opdrachtgeverschap van projecten in de openbare buiten- en binnenruimte.

Om de toekomstige inclusieve gebiedsontwikkeling te waarborgen worden ambtenaren die betrokken zijn bij de planning van de openbare ruimte geïnspireerd en getraind inzake Universal Design/Design for All. Voor de inwoners en bezoekers met een beperking wordt een plattegrond ontwikkeld waarop de volgende zaken in kaart worden gebracht:

- Toegankelijkheid van gemeentelijke gebouwen met een publiek toegankelijke gebouwen;
- Parkeerplekken voor mensen met een gehandicapten parkeerkaart en toiletten die voor mensen met een beperking toegankelijk zijn.

## Stimuleer sport en beweging



### Meedoen

De sportdeelname van mensen met een beperking blijft ver achter op de sportdeelname van mensen zonder beperking. Onder verschillende groepen van mensen met een beperking is verschil te zien in sportdeelname, motieven en belemmeringen. We geven enkele voorbeelden:

- Een op de vijf mensen (23%) met een chronische aandoening én een fysieke beperking sport wekelijks. Voor mensen zonder een chronische aandoening of fysieke beperking is dit 59 %;
- De betekenis van sport is voor elk kind met gedragsproblemen anders en kan ook negatieve ervaringen opleveren. Bijvoorbeeld wanneer iemand ADHD heeft en frustratie bij de sport- of beweegactiviteit ervaart.

### Maatwerk

Om de verschillende doelgroepen succesvol te bereiken is maatwerk nodig. We willen dat sporters met een beperking, met de nadruk op jongeren en kinderen met een beperking, ook aansluiting vinden bij verenigingen en plezier beleven aan sport. Sporten en bewegen is een actueel thema. Het is voor jongeren en kinderen met een beperking belangrijk dat zij ervaren hoe leuk sport en bewegen kan zijn en dat zij, ondanks hun beperking, tot veel in staat zijn. In sport kunnen zij hun talenten ontdekken en zelfvertrouwen opdoen. De aansluiting met een vereniging of ander aanbod is nog vaak lastig.

### Grenzeloos actief

De gemeente Maastricht neemt daarnaast op bestuurlijk en ambtelijk niveau deel aan de overlegtafel Grenzeloos Actief. Dit provinciaal samenwerkingsverband streeft naar een provinciaal dekkend voorzieningstelsel voor sport voor mensen met een beperking. Met die voorzieningen moet sport en bewegen voor burgers met een beperking structureel verbeterd worden, waardoor meer mensen met een beperking de gelegenheid krijgen om te gaan sporten en bewegen. Maastricht Sport is van mening dat iedereen op zijn eigen niveau moet kunnen sporten en bewegen. Er wordt gekeken naar mogelijkheden en niet naar beperkingen.

### Actie! We investeren, samen met Maastricht Sport, de komende jaren in:

- overleg met jongeren met een beperking: welke aanpassingen of veranderingen zijn er nodig om mee te kunnen sporten?;
- overleg met lokale sportverenigingen. We stimuleren de ontmoeting en het samenspel tussen sporters met en zonder een beperking;
- workshops organiseren over het thema inclusie voor sportverenigingen;
- het informeren van sportaanbieders over de mogelijkheden om drempels weg te nemen voor uiteenlopende beperkingen;
- het onderzoeken wat de mogelijkheden zijn om de bestaande speeltuinen toegankelijker te maken;
- bij het faciliteren van sporten en bewegen in de openbare ruimte rekening houden met mensen met een beperking.



## Investeer in een inclusieve buurt



De gemeente investeert in een inclusieve buurt. Dat is een buurt waarin mensen met een beperking zoveel mogelijk kunnen deelnemen aan activiteiten in de buurt. Het huidige aanbod aan buurtvoorzieningen moet daarom toegankelijker worden. Daarnaast is het van belang dat de kennis over en bewustzijn van inclusiviteit groeit en buurtbewoners zelf in staat worden gesteld om te werken aan een inclusieve buurt.

### Actie! we investeren de komende jaren verder in:

- Het informeren van mensen met een beperking over toegankelijke vrijetijdsvoorzieningen;
- Het aanbieden van ontmoeting en activiteiten bij vrijwilligersorganisaties;
- Het verlagen van drempels bij (activiteiten van) vrijwilligersverenigingen, o.a. door het aanbieden van trainingen bejegening voor vrijwilligersorganisaties, exploitanten gemeenschapshuizen en buurtplatforms/buurtnetwerken;
- Het stapsgewijs verbeteren van de toegankelijkheid (fysiek, digitaal en programmering) van de gemeentelijke culturele instellingen, bioscopen, musea, theaters en het poppodium in de gemeente te verbeteren;
- Een bewustwordingscampagne (zie hieronder);
- Twee pilots inclusieve buurt (zie hieronder).

### Bewustwordingscampagne 'Maastricht voor iedereen'

Bewustwording is nodig om inwoners van een gemeente zich te laten realiseren dat er drempels in de samenleving zijn voor mensen met een beperking. En om zo bewust te worden van de rol die ze zelf kunnen spelen om deze drempels te verlagen.

Inwoners van Maastricht worden daarom, via een campagne geïnformeerd over het VN-Verdrag en de rechten van inwoners met een beperking. De centrale vraag daarbij is: Wat kan ik als individuele burger bijdragen om de toegankelijkheid te ver-

groten? Hierbij wordt specifiek aandacht besteed aan (groepen) mensen met een beperking die nu niet of niet voldoende in beeld zijn.

### Twee pilots 'Inclusieve buurt': Amby en Wyck

We faciliteren (voorlopig) in twee buurten, namelijk Amby en Wyck, experimenten om te komen tot een inclusieve buurt. De aanpak is gericht op het vergroten van de toegankelijkheid én het vergroten van de maatschappelijke participatie van mensen met een beperking, waaronder ook specifieke aandacht voor kwetsbare ouderen.

Tijdens de vergaderingen die de Adviescommissie Seniorenbeleid Maastricht in verschillende buurten in Maastricht heeft georganiseerd is namelijk gebleken dat senioren pleiten voor een buurtgerichte aanpak om de doelstellingen van de positieve gezondheid te realiseren. In de eigen directe omgeving herkent de senior zich en van daaruit kan hij of zij verantwoordelijkheid nemen.

Dit geldt voor (kwetsbare) senioren, maar dit geldt evenzeer voor mensen met een beperking van andere leeftijdsgroepen. De informele zorg of vrijwillige hulp kan mensen met een beperking ondersteunen. Het is dus van groot belang om vrijwilligers en wijkbewoners met de juiste kennis en vaardigheden uit te rusten. Vormgeven van een inclusieve wijk moet daarom vooral gebeuren op initiatief van onderaf.

Er wordt per buurt een werkgroep opgericht, onder andere bestaande uit het buurtnetwerk, zorginstellingen, vrijwilligersorganisaties en betrokken burgers. Van onderop wordt een strategie uitgestippeld om de informele zorg in de wijk voor mensen met een beperking te versterken. Tevens worden mensen met een beperking opgezocht door vrijwilligers. Zo worden de behoeften geïnventariseerd op het gebied van zaken als vrijetijdsbesteding, boodschappen doen etc.

## Zorg voor toegankelijke horeca, winkels en bedrijven



### Gastvrij voor een breed publiek

Een beperking wordt in de horeca pas een belemmering als de horecaondernemer of het personeel er geen rekening mee houdt<sup>8</sup>. De Koninklijke Horeca Nederland heeft in 2018 een actieplan over de toegankelijkheid van de horeca opgesteld: 'het doel van acties in de horeca is niet alleen bewustwording te vergroten, maar ook de keuzemogelijkheden voor personen met een beperking te verruimen en het inclusief denken in de sector horeca te bevorderen'. Voorzieningen kunnen bovendien immaterieel zijn, dan gaat het om de juiste bejegening, duidelijke communicatie en voldoende aandacht voor mensen met een beperking. Een toegankelijke horecaonderneming is gastvrij voor een breed publiek. Als mensen met een beperking een horecaonderneming kunnen binnenkomen, eenvoudig gebruik kunnen maken van de producten en diensten en zich welkom voelen, worden ze al snel vaste klant.

Daarnaast is informatievoorziening over toegankelijke gelegenheden van belang. In dat kader biedt de gratis website [www.ongehinderd.nl](http://www.ongehinderd.nl) informatie over de toegankelijkheid en de voorzieningen van alle publieke locaties, denk aan goed kunnen parkeren, gebruik maken van toiletten en toegankelijkheid van horeca.

### Actie! We versterken de aandacht bij horeca en winkels door:

- De horeca, winkels/bedrijven, toeristische attracties, en musea in Maastricht geleidelijk aan te inspireren tot het vergroten van de toegankelijkheid. Vooral bejegening van en toegankelijke dienstverlening aan bezoekers met een beperking zijn hierbij belangrijke thema's;
- Inclusie als belangrijk aandachtspunt meenemen bij het herijken van het evenementenbeleid.

<sup>8</sup> Actieplan Koninklijke Horeca Nederland toegankelijkheid horeca, juni 2018

# Maastricht voor iedereen

## BIJLAGE 1

### Resultaten 2<sup>de</sup> monitoringsronde bij mensen met een beperking in Maastricht

Maastricht voor Iedereen heeft sinds 2016 een nulmeting en twee enquêtes uitgevoerd onder een grote groep mensen met een beperking. Het doel van deze enquêtes is het monitoren van de knelpunten die mensen met een beperking in Maastricht tegenkomen. Er hebben 450 mensen met een beperking aan de derde enquête (tweede monitoringsronde) deelgenomen. Het verslag van de tweede monitoringsronde die in 2018, door Maastricht voor Iedereen, werd uitgevoerd, is beschikbaar als PowerPoint-presentatie.

Hieronder volgt een opsomming van de belangrijkste knelpunten

Uit de meest recente monitoring onder de doelgroep mensen met een beperking, komt onder andere naar voren dat mensen met (uiteenlopende) beperkingen in Maastricht vooral last hebben van (soms letterlijk geciteerd):

- mensen met rolstoelen, rollators of mensen die slecht ter been zijn klagen over de kinderkopjes in de binnenstad;
- supermarkten en winkels zijn in veel gevallen niet toegankelijk ingericht: veel artikelen staan te hoog en prijskaartjes zijn te klein;
- als ik met de bus reis, vind ik het moeilijk om te zien hoe laat de bussen vertrekken, het lettertype is te klein;
- de uitschuifplank is bijna altijd defect, waardoor ik niet met de openbare bus kan reizen;
- de bussen stoppen vaak ver van de stoeprand, waardoor ik zelf nog moeilijker zelf uit de bus kom, en bang ben om te vallen;
- winkels en horeca moeten een oprijplaat voor de winkel kunnen en mogen leggen;
- parkeren op plekken zoals bij bioscoop of ge-

meentehuis alleen voor bezoek aan die gelegenheid, en strenge controle;

- personeel alerter maken, opleiden tot herkennen van mensen met een beperking met een hulpvraag;
- nogal wat eetgelegenheden die ontoegankelijk zijn. Ook vaak geen invalide toilet of de toiletten zijn boven of beneden.
- invalidentoiletten in de stad zijn niet duidelijk zichtbaar
- er is een tekort aan rolstoeltoegankelijke woningen;
- foutief geparkeerde fietsen hinderen de doorgang en ongelijke trottoirs;
- meer zebrapaden nodig om veilig en zelfstandig te kunnen oversteken;
- uit eten gaan met een hulphond om vervolgens niet binnen te mogen. i.v.m. onduidelijkheid afspraken en regels.

Uit de resultaten van de Monitor Seniorvriendelijke Gemeente Maastricht concluderen we dat er met betrekking tot senioren/ouderen er behoefte is aan:

- aanspreekpunten, communicatie en informatieverstrekking op wijkniveau;
- attitude ten aanzien van klanten, burgers en vrijwilligers van de gemeentelijk medewerkers voor verbetering vatbaar is. Het luisterend oor, een heldere terugkoppeling;
- meer aandacht voor (verkeers)veiligheid, bijv. goede verlichting op straat;
- meer aandacht voor geschikte en betaalbare huisvesting voor senioren;
- meer aan voor bewegen en sociale activiteiten voor senioren;
- informatie over organisaties en activiteiten voor senioren/ouderen.

## Instrument

### Integrale Toegankelijkheid van Pand: ITP

## Toelichting

## Inhoudsopgave

---

### Vooraf

#### Toegankelijkheid vanuit een kader

Waarmee rekening te houden bij het pand

Bezoekers met een beperking

Onderwerpen

Onderdelen van het pand

#### Een driedimensionaal kader

#### Werkwijze

### Bijlagen

Bijlage 1 Onderdelen en ruimtes van pand en bijbehorende aandachtspunten

Bijlage 2 Aspecten van belang voor bezoekers met verschillende typen beperkingen

ITP © is ontwikkeld in opdracht van Gemeente Maastricht en HCCL

In samenwerking met Stichting Samen Onbeperkt en de werkgroep Toegankelijk Maastricht

Auteurs: Brigitte van Lierop en Enid Reichrath

Maastricht/Heerlen: 2018

## Vooraf

Het doel van het instrument Integrale Toegankelijkheid van Pand is om zoveel als mogelijk de toegankelijkheid van een pand te laten zien. Met de uitkomsten kunnen mensen met een specifieke beperking inschatten in hoeverre het pand voor hen toegankelijkheid is. Het geeft informatie over waarmee ze te maken krijgen als ze het pand bezoeken.

De eigenaar van het pand krijgt dezelfde uitkomsten. En de eigenaar krijgt tegelijkertijd concrete adviezen hoe de toegankelijkheid te vergroten, op alle onderdelen waarop dat nodig is.

De ITP geeft geen oordeel; het heeft niet als doel om aan te geven of het hele pand ‘niet, een beetje of geheel toegankelijk’ is. Daarvoor zijn er teveel verschillende onderdelen die invloed hebben op de toegankelijkheid als geheel. En zijn er teveel verschillende bezoekers voor wie zaken wel of geen hindernis zullen zijn.

De kracht van de ITP zit hem in de grote hoeveelheid onderwerpen waar de bezoeker en de eigenaar van het pand informatie over kunnen vinden.

## Toegankelijkheid vanuit een kader

### Waarmee rekening te houden bij het pand

Als iemand met een beperking een pand bezoekt, is het nodig om te weten waarmee rekening te houden om te zorgen dat deze persoon zo min mogelijk hinder ervaart. Dit ‘waarmee rekening te houden’, hebben we gesplitst in:

- Bij de ingang van het pand komen
- Het pand binnen gaan
- In het pand overal naar toe gaan waar toegestaan als bezoeker
- Binnen de ruimtes van het pand de dingen doen waarvoor de ruimte bedoeld is
- Veilig het pand verlaten
- Informatie op het web over het pand vinden

### Bezoekers met een beperking

Wat precies belangrijk is voor bezoekers met een beperking, hangt af van het type beperking. Soms komen dingen overeen, soms zijn er grote verschillen tussen bezoekers.

Een voorbeeld van een verschil: voor iemand die slecht of niet kan horen is het nodig om na te gaan of de mondelinge informatie aan een receptie ook schriftelijk te krijgen is. Dat is voor iemand die niet of niet goed kan lopen in het algemeen niet nodig. Maar het is voor deze bezoeker wel weer van belang of er drempels zijn om het pand binnen te komen. En dat is dan voor iemand die niet of niet goed kan horen weer van veel minder belang. Uiteraard kunnen mensen op meerdere terreinen beperkingen hebben.

Wij hebben een splitsing gemaakt op basis van de hindernissen die bezoekers in het dagelijks leven kunnen ervaren en die te maken hebben met de ‘eigenschappen’ van hun beperking:

- Bezoekers die niet of niet goed kunnen horen
- Bezoekers die niet of niet goed kunnen zien
- Bezoekers die niet of moeilijk kunnen lopen
- Bezoekers die moeite hebben met lezen, rekenen en de dingen begrijpen
- Bezoekers die moeite hebben in de sociale omgang met anderen
- Bezoekers die problemen hebben met het gebruik van hun armen en/of hun handen

## Onderwerpen

Vervolgens hebben we, op basis van literatuur, andere initiatieven voor het in kaart brengen van toegankelijkheid en de jarenlange praktische ervaringen van ervaringsdeskundigen, vastgesteld wat het meest relevant is om te meten en in kaart te brengen<sup>1</sup>. De lijst van zaken die in kaart kunnen worden gebracht is immers vrijwel oneindig en de bijbehorende normen en kwaliteitscriteria zijn dat ook.

Het moet naar onze mening vooral praktisch hanteerbaar blijven en voldoende informatie opleveren voor de bezoeker en eigenaar van het pand.

Het betreft de volgende lijst met onderwerpen die we gaan vragen en meten:

- Aanbellen
- Aanwijzingsborden
- Bedieningsknoppen
- Deur
- Lift
- Loopruimte
- Parkeren
- Helling
- Keerruimte
- Leuning langs de route
- Mondelinge informatie
- Schriftelijke informatie
- Tafel
- Trap
- Hulphond
- Vluchten
- Beschikbaarheid ondersteuning
- Ervaring personeel
- Miva-toilet
- Vindplaats producten en diensten
- Website

De praktijk laat zien dat dit de onderwerpen zijn die bezoekers graag willen weten, omdat ze op basis hiervan kunnen bepalen hoe toegankelijk het pand voor hen is. Voor elk van deze onderwerpen hebben we vastgesteld welke informatie nodig is, voor de verschillende bezoekers met een beperking.

<sup>1</sup> Onder meer: Handboek voor Toegankelijkheid (7<sup>e</sup> druk), ITS keurmerk, Basisdocument Nederlands Keurmerk voor toegankelijkheid, Richtlijnen voor toegankelijke websites, Regels voor eenvoudig taalgebruik, CROW-normen. Bij het opstellen van de genoemde richtlijnen en normen zijn de ervaringen van honderden ervaringsdeskundigen meegenomen.

## Onderdelen van het pand

Met de ITP kunnen we alle willekeurige panden onderzoeken op hun toegankelijkheid. Het enige dat nodig is, is dat we weten uit welke onderdelen het pand bestaat. De volgende onderdelen van het pand zijn uitgewerkt:

<input type="checkbox"/> Parkeerterrein	<input type="checkbox"/> Winkelruimte
<input type="checkbox"/> Buitengebied richting ingang	<input type="checkbox"/> Restaurant
<input type="checkbox"/> Ingang	<input type="checkbox"/> Bar
<input type="checkbox"/> Hal	<input type="checkbox"/> Terras
<input type="checkbox"/> Gang	<input type="checkbox"/> Gemeenschappelijke verblijfsruimte
<input type="checkbox"/> Hoogteoverbrugging	<input type="checkbox"/> Activiteitenruimte
<input type="checkbox"/> Balie	<input type="checkbox"/> Expositieruimte
<input type="checkbox"/> Wachtruimte	<input type="checkbox"/> Theaterzaal
<input type="checkbox"/> Spreekruimte	<input type="checkbox"/> Boekenruimte
<input type="checkbox"/> Vergaderruimte	<input type="checkbox"/> Buitenruimte
<input type="checkbox"/> Garderobe	<input type="checkbox"/> Website
<input type="checkbox"/> Toiletruimte	<input type="checkbox"/> Anders, namelijk:

Deze lijst met onderdelen kan gemakkelijk worden aangevuld met andere onderdelen, zoals bijvoorbeeld slaapkamers en doucheruimtes.

## Een driedimensionaal kader

Het kader voor het ontwikkelen van dit instrument Integrale Toegankelijkheid van Panden is daarmee driedimensionaal. We vullen per onderdeel van het pand drie invalshoeken in:

- Waarmee rekening te houden bij een pand
- Bezoekers met een beperking en hun hindernissen
- Onderdelen van het pand

We stellen daarbij vast welke onderwerpen bij de verschillende onderdelen van het pand 'meedoen'. En vullen vervolgens heel gericht en consequent de vragen in die bij de verschillende onderwerpen horen en die relevant zijn voor bezoekers met verschillende typen beperkingen. Om zo de bezoeker een beeld te geven over de toegankelijkheid en tegelijkertijd de pandeigenaar een beeld te geven over wat goed gaat en wat beter kan.

## Werkwijze

Wanneer je de integrale toegankelijkheid van een pand in kaart wilt brengen, maak je gebruik van een vast stappenplan:

- Stel vast welke **onderdelen** bij het betreffende pand horen.
- Stel per onderdeel vast welke **onderwerpen** van belang zijn voor de verschillende bezoekers.
- Beantwoord de vragen die horen bij de verschillende onderwerpen.

De vragen zijn verdeeld in:

- Vragen aan het personeel: medewerkers en leidinggevenden
- Meetvragen

## Bijlage 1

## Onderdelen en ruimtes van pand en bijbehorende aandachtspunten

Om bij het pand te kunnen komen, het pand binnen te gaan, in het pand overal naar toe gaan waar toegestaan is als bezoeker, binnen de ruimtes van het pand de dingen doen waarvoor de ruimte bedoeld is, veilig het pand verlaten en informatie op het web over het pand vinden, dan gaat het bij al die aspecten over de volgende onderdelen en ruimtes:

Parkeerterrein	
Het parkeerterrein kent de mogelijkheid om auto's te parkeren. Dit parkeerterrein kan van de eigenaar van het pand zijn of van een andere eigenaar. Voor de bezoeker is het van belang om te weten of er een parkeerterrein is, voor de eigenaar is het van belang om te weten waaraan een goed toegankelijk parkeerterrein moet voldoen.	
Aandachtspunten	Korte beschrijving ter inspiratie
Parkeren Aanwijzingsborden	Aanwezigheid van mindervaliden-parkeervakken, percentage, afmetingen vakken, verkeersborden, afstand tot de ingang. Hoogte parkeerautomat voor kaartjes en betaling inclusief de bediening daarvan. Aanwijzingsborden die aangeven waar je heen moet lopen richting ingang en de leesbaarheid en zichtbaarheid van deze borden.

Buitengebied richting ingang	
Met het buitengebied richting ingang bedoelen we de weg die je vanaf de openbare weg naar de ingang van het pand moet afleggen. Die kan lang zijn, bijvoorbeeld via een eigen oprit. Die kan ook heel kort zijn of niet aanwezig omdat de ingang van het pand grenst aan de openbare weg. De weg naar de ingang kan bijvoorbeeld voldoende breed zijn om een auto overheen te laten rijden, of smaller waardoor dat niet kan, of zo smal dat ook iemand in een rolstoel moeite heeft om bij de ingang te komen.	
Aandachtspunten	Korte beschrijving ter inspiratie
Aanwijzingsborden Loopruimte Helling Keerruimte Lift Trap Leuning langs de route	Aanwijzingsborden en de leesbaarheid en zichtbaarheid van deze borden. Denk verder aan hoogteverschillen, helling, keerruimte, enz. Let op of er trap of lift is. Bij 'Loopruimte' horen vragen over: ondergrond, drempels/ richels, breedte, obstakels, geleiding, verlichting.

Ingang	
Met de ingang van het pand bedoelen we de plek waar je het pand binnengaat dat je wilt onderzoeken. Die ingang kan een gedeelde ingang zijn. Dat is bijvoorbeeld bij een bedrijfsverzamelgebouw, waar meer panden in één gebouw samen zitten. Het kan ook meteen de ingang zijn van het pand dat je wilt onderzoeken. Een pand kan meerdere ingangen voor bezoekers hebben. Iedere ingang wordt apart aangegeven binnen deroutes van het pand.	
Aandachtspunten	Korte beschrijving ter inspiratie
Aanbellen Loopruimte Deur Hulphond	Bediening van de toegangsdeur. Alles wat te maken heeft met het pand via de ingang kunnen binnen komen. Als er bijvoorbeeld een intercom is, dan zijn mondelinge informatie en bedieningsknoppen van de intercom belangrijk. Denk ook aan de ondegrond, breedte, eventuele drempels enz. Is een hulphond toegestaan om het gebouw te betreden.

Hal	
De hal is een centrale, meestal open ruimte binnen het pand.	
Aandachtspunten	Korte beschrijving ter inspiratie
Aanwijsborden Loopruimte Keerruimte Mondelinge informatie (omgeroepen) Schriftelijke informatie	Informatie op over wat waar te vinden is in het pand: informatievoorziening die schriftelijk of mondeling is via een omroepsysteem. Als er een balie is met medewerkers, kijk dan bij 'balie'.

Gang	
Een gang is een horizontaal loopoppervlak die je volgt om te komen waar iedereen mag komen. Gangen verbinden de verschillende ruimtes met elkaar.	
Aandachtspunten	Korte beschrijving ter inspiratie
Aanwijzingsborden Loopruimte Keerruimte Deur Vluchten Leuning langs de route	Iedere gang wordt apart aangegeven binnen de routes van het pand. Een gang hoeft niet 'lang' te zijn. Een overloop telt ook. Mogelijk heeft de gang (tussen)deuren en deuren naar ruimtes toe. Ook de toegang tot ruimtes vanuit gangen tellen mee, al dan niet via een deur. Iedere deur wordt apart aangegeven.

Hoogteoverbrugging	
Een hoogteoverbrugging is een verticale verplaatsing die je doet om te komen waar iedereen mag komen. Dat kan bijvoorbeeld een trap zijn, een helling of een lift.	
Aandachtspunten	Korte beschrijving ter inspiratie
Aanwijzingsborden Loopruimte Helling Keerruimte Lift Trap Deur Vluchten	Denk aan aanwijzingsborden die aangeven op welke verdieping je moet zijn. Mogelijk moet je door 1 of meer deuren om naar een andere verdieping te kunnen komen. Ook de toegang tot ruimtes vanuit verdiepingen tellen mee, al dan niet via een deur.

Balie	
De balie is het verzamelwoord voor alles waar je als bezoeker naar toe gaat om iets te regelen. Bijvoorbeeld om vragen te stellen, dan is het meestal de receptie waar je naar toe gaat. Of bijvoorbeeld om iets af te rekenen, dat is dat meestal de kassa waar je naar toe gaat. De balie wordt bemand door een of meer medewerkers.	
Aandachtspunten	Korte beschrijving ter inspiratie
Aanbellen Loopruimte Keerruimte Mondelinge informatie Schriftelijke informatie Beschikbaarheid ondersteuning Ervaring personeel Hulphond Vluchten	Mogelijk is er een bel om kenbaar te maken dat je iemand wil spreken als de balie onbezet is. Iedere bezoeker moet er terecht kunnen. Denk aan de ervaring van personeel met het omgaan met mensen met beperkingen en beschikbare ondersteuning. En aan de toegang voor een hulphond.

Wachtruimte	
De wachtruimte is de plek waar je als bezoeker kunt wachten. Bijvoorbeeld om te worden opgehaald, of gewoon om op je beurt te wachten.	
Aandachtspunten	Korte beschrijving ter inspiratie
Loopruimte Keerruimte Bedieningsknoppen Mondelinge informatie Schriftelijke informatie Hulphond Vindplaats van producten en diensten Vluchten	In de wachtruimte kunnen aanwijzingen gegeven worden over wanneer je aan de beurt bent; mondeling door om te roepen en/of schriftelijk. Ook kunnen er meubels en (koffie/water) automaten staan waar je gebruik van mag maken als bezoeker.

Spreekruimte	
De spreekruimte is de ruimte waarin je een 'gesprek' hebt met iemand. Dat kan een dokter zijn, of een psycholoog, of een consulent, of een maatschappelijk werker, of een pastor. Onder de spreekruimte valt ook de 'behandelruimte', dat is de ruimte waar je wordt onderzocht. Bijvoorbeeld door de fysiotherapeut, of door de dokter.	
Aandachtspunten	Korte beschrijving ter inspiratie
Loopruimte Keerruimte Mondelinge informatie Schriftelijke informatie Beschikbaarheid ondersteuning Ervaring personeel Tafel Hulphond Vindplaats van producten en diensten Vluchten	Je spreekt elkaar; mogelijk wordt informatie op papier uitgedeeld.  Denk aan het kunnen manoeuvreren binnen de ruimte, aan tafel kunnen plaatsnemen.  Denk ook aan de ervaring van het personeel met mensen met een beperking en beschikbare ondersteuning.

Vergaderruimte	
De vergaderruimte is ingericht om in kleinere of grotere groepen met elkaar te vergaderen.	
Aandachtspunten	Korte beschrijving ter inspiratie
Loopruimte Keerruimte Bedieningsknoppen Tafel Hulphond Vindplaats van producten en diensten Vluchten	In een vergaderruimte staan tafels waaraan je als bezoeker moet kunnen plaatsnemen. Denk aan de toegang van een hulphond en kunnen vluchten. Ook kunnen er andere meubels en (koffie/water) automaten staan waar je gebruik van mag maken als bezoeker.

Garderobe	
De garderobe is de plek waar je je spullen kwijt kunt als je het pand bezoekt. Dat kan bijvoorbeeld de plek zijn waar je zelf je jas kunt ophangen, of dat je je jas kunt afgeven. Het kan ook een pashok zijn, waar je je kunt omkleden.	
Aandachtspunten	Korte beschrijving ter inspiratie
Loopruimte Keerruimte Bedieningsknoppen Hulphond Vluchten	Je moet er kunnen manoeuvreren. Denk aan de toegang van de hulphond en kunnen vluchten. Met bedieningsknoppen bedoelen we in dit geval kledinghaakjes of de kapstok die gebruikt kan worden.

Toiletruimte	
Waarvoor het toilet wordt gebruikt is algemeen bekend. Het gaat specifiek om een mindervaliden toilet. Reguliere toiletruimtes laat je buiten beschouwing.	
Aandachtspunten	Korte beschrijving ter inspiratie
Miva-toilet	Je moet er kunnen manoeuvreren en een transfer kunnen uitvoeren. En alle handelingen kunnen doen, waaronder ook het toilet bedienen, de wasbak bedienen en lichtknoppen te bedienen. Ook moet er een bedienbaar alarmsysteem zijn.

Winkelruimte	
Met de winkelruimte bedoelen we de ruimte waar de spullen uitgestald staan, die je kunt kopen. In een kledingwinkel is dat de ruimte tussen de kledingrekken. En in een supermarkt is dat de ruimte tussen de rekken waar de koopwaren zijn uitgestald.	
Aandachtspunten	Korte beschrijving ter inspiratie
Loopruimte Keerruimte Bedieningsknoppen Ervaring personeel Hulphond Vindplaats van producten en diensten Vluchten	Hier gaat het om de ruimte tussen de schappen en producten in de winkel die staan uitgestald. En om de bediening van de pinautomaat om te kunnen betalen. Mogelijk zijn er hoogtes die overbrugd moeten worden binnen de winkel. Denk ook aan de toegang van de hulphond, vluchten en de vindplaats van producten in de winkel en diensten zoals de kassa.

Restaurant	
Het restaurant is de plek waar je als bezoeker kunt genieten van een drankje, een hapje of een hele maaltijd.	
Aandachtspunten	Korte beschrijving ter inspiratie
Loopruimte Keerruimte Helling Trap Bedieningsknoppen Tafel Mondelinge informatie Schriftelijke informatie Ervaring personeel Hulphond Vluchten	Bij een restaurant gaat het om kunnen plaatsnemen aan tafel, eten en drinken bestellen en afrekenen. De bedieningsknoppen gelden bijvoorbeeld voor de pinautomaat.  Denk ook aan de communicatie tussen personeel en bezoeker en de beschikbaarheid van informatie (menukaarten). Denk aan vluchten en de toegang van de hulphond.



Bar	
De bar is de plek waar je als bezoeker iets kunt drinken en misschien ook iets kleins kunt snacken.	
Aandachtspunten	Korte beschrijving ter inspiratie
Loopruimte Keerruimte Bedieningsknoppen Helling Trap Tafel Mondelinge informatie Schriftelijke informatie Ervaring personeel Hulphond Vluchten	Bij een bar gaat het om kunnen plaatsnemen aan tafel, drinken bestellen en afrekenen. De bedieningsknoppen gelden bijvoorbeeld voor de pinautomaat. Denk ook aan de communicatie tussen personeel en bezoeker en de beschikbaarheid van informatie (drankkaarten). Denk aan vluchten en de toegang van de hulphond.

Terras	
Het terras is een aparte plek in een restaurant of bar, meestal buiten. Je kunt er meestal hetzelfde doen als de bezoekers binnen kunnen doen.	
Aandachtspunten	Korte beschrijving ter inspiratie
Loopruimte Keerruimte Bedieningsknoppen Helling Trap Tafel Mondelinge informatie Schriftelijke informatie Ervaring personeel Hulphond Vluchten	Bij een terras gaat het om kunnen plaatsnemen aan tafel, drinken en eten bestellen en afrekenen. De bedieningsknoppen gelden bijvoorbeeld voor de pinautomaat. Denk ook aan de communicatie tussen personeel en bezoeker en de beschikbaarheid van informatie (menukaarten). Denk aan vluchten en de toegang van de hulphond.

Gemeenschappelijke verblijfsruimte	
Met een gemeenschappelijke verblijfsruimte bedoelen we de ruimte waar je samen met andere bezoekers of personeelsleden kunt verblijven zonder dat die ruimte ergens speciaal voor bedoeld is. Denk bijvoorbeeld aan aula in een school, iedereen doet daar 'zijn ding'.	
Aandachtspunten	Korte beschrijving ter inspiratie
Loopruimte Keerruimte Bedieningsknoppen Tafel Hulphond Vindplaats van producten en diensten	Mogelijk staan er automaten in de ruimte voor gebruik door bezoekers (drinken, snacks) en tafels om aan plaats te nemen. Denk aan vluchten en de toegang van de hulphond en aan de vindplaats van producten of diensten.

Gemeenschappelijke verblijfsruimte	
Met een gemeenschappelijke verblijfsruimte bedoelen we de ruimte waar je samen met andere bezoekers of personeelsleden kunt verblijven zonder dat die ruimte ergens speciaal voor bedoeld is. Denk bijvoorbeeld aan aula in een school, iedereen doet daar 'zijn ding'.	
Aandachtspunten	Korte beschrijving ter inspiratie
Vluchten	

Activiteitenruimte	
Een activiteitenruimte heeft specifiek als doel om bezoekers activiteiten te laten uitvoeren. Denk aan knutselruimtes in musea, of denk aan samen schilderen of dansen in buurthuizen.	
Aandachtspunten	Korte beschrijving ter inspiratie
Loopruimte Keerruimte Bedieningsknoppen Tafel Ervaring personeel Hulphond Vindplaats van producten en diensten Vluchten	Mogelijk is personeel aanwezig in de activiteitenruimte om de activiteiten te begeleiden. Mogelijk staan er tafels en zijn er materialen of apparaten die gebruikt moeten worden (bedieningsknoppen). Denk aan vluchten en de toegang van de hulphond en aan de vindplaats van producten of diensten..

Expositieruimte	
Een expositieruimte kenmerkt zich doordat je als bezoeker naar iets kunt gaan kijken, dat 'uitgesteld' is. Bijvoorbeeld een toonzaal met schilderijen in een museum, of een zaal met beelden of foto's in een galerie.	
Aandachtspunten	Korte beschrijving ter inspiratie
Loopruimte Keerruimte Bedieningsknoppen Mondelinge informatie Schriftelijke informatie Hulphond Vluchten	Mogelijk zijn er materialen of apparaten die gebruikt kunnen worden, met bedieningsknoppen. Denk aan informatie die mondeling en/of schriftelijke beschikbaar is over hetgeen te bezichtigen is. Denk aan vluchten en de toegang van de hulphond.

Theaterzaal	
In een theaterzaal kunnen bezoekers plaatsnemen om van een voorstelling te genieten. De voorstelling kan een balletvoorstelling zijn, het kan ook een optreden zijn van een muzikant. En het kan ook een filmvoorstelling zijn. Daarmee is een bioscoopzaal feitelijk ook een theaterzaal.	
Aandachtspunten	Korte beschrijving ter inspiratie
Loopruimte Keerruimte Ervaring personeel	Je moet kunnen plaatsnemen in de zaal. Denk aan vluchten en de toegang van de hulphond. En aan de beschikbaarheid van ondersteuning van personeel en

Theaterzaal	
<p>In een theaterzaal kunnen bezoekers plaatsnemen om van een voorstelling te genieten. De voorstelling kan een balletvoorstelling zijn, het kan ook een optreden zijn van een muzikant. En het kan ook een filmvoorstelling zijn. Daarmee is een bioscoopzaal feitelijk ook een theaterzaal.</p>	
Aandachtspunten	Korte beschrijving ter inspiratie
Beschikbaarheid ondersteuning Hulphond Vluchten	diens ervaring met mensen met een beperking.

Boekenruimte	
<p>Met een boekenruimte bedoelen we de ruimte waar bezoekers boeken 'live' kunnen zoeken, inzien en lenen. Bijvoorbeeld een boekenruimte in een bibliotheek.</p>	
Aandachtspunten	Korte beschrijving ter inspiratie
Loopruimte Keerruimte Bedieningsknoppen Ervaring personeel Beschikbaarheid ondersteuning Tafel Hulphond Vindplaats van producten of diensten Vluchten	<p>Je moet boeken kunnen uitzoeken, uit het rekken kunnen nemen en kunnen lenen.</p> <p>Mogelijk moet je apparaten kunnen bedienen (lenen boeken, teruggave boeken, koffie).</p> <p>Je moet plaats kunnen nemen aan tafels.</p> <p>Denk aan de beschikbaarheid van ondersteuning van personeel en diens ervaring met mensen met een beperking.</p> <p>En aan de vindplaats van producten of diensten.</p> <p>Denk aan vluchten en de toegang van de hulphond.</p>

Buitenruimte	
<p>Met de buitenruimte bedoelen we de ruimte buiten waarover het pand beschikt, waar je als bezoeker terecht kunt. Dat kan een binnenplaats zijn, het kan ook een park zijn, of een tuin.</p>	
Aandachtspunten	Korte beschrijving ter inspiratie
Aanwijzingsborden Loopruimte Helling Keerruimte Lift Trap Leuning langs de route Hulphond	<p>Bijvoorbeeld een tuin, binnenplaats of park.</p> <p>Denk aan eventuele aanwijzingsborden en de leesbaarheid en zichtbaarheid van deze borden.</p> <p>Denk verder aan hoogteverschillen, hellingen, keerruimtes, enz.</p> <p>Let op of er trappen of liften zijn.</p> <p>Bij 'Loopruimte' horen vragen over: ondergrond, drempels/ richels, breedte, obstakels, geleiding, verlichting.</p> <p>Denk aan vluchten en de toegang van de hulphond.</p>

Website
<p>Met website bedoelen we de online omgeving (digitale ruimte) van het pand. Dat kunnen bij winkels de online mogelijkheden zijn om boodschappen te doen, bij een bibliotheek de mogelijkheden om online boeken te bestellen en te lezen en bij restaurants om de menukaart te bekijken en te reserveren.</p>

Aandachtspunten	Korte beschrijving ter inspiratie
Website	Het gaat om de toegankelijkheid van de website zelf; of de website aan toegankelijkheidsrichtlijnen voldoet en of er informatie op de website staat voor bezoekers met een beperking.

## Bijlage 2 Aspecten van belang voor bezoekers met verschillende typen beperkingen

We hebben deze splitsing gemaakt op basis van de hindernissen die bezoekers in het dagelijks leven kunnen ervaren en die te maken hebben met de 'eigenschappen' van hun beperking. We zijn gekomen tot de volgende indeling:

- Bezoekers die niet of niet goed kunnen horen
- Bezoekers die niet of niet goed kunnen zien
- Bezoekers die niet of moeilijk kunnen lopen
- Bezoekers die moeite hebben met lezen, rekenen en de dingen begrijpen
- Bezoekers die moeite hebben in de sociale omgang met anderen
- Bezoekers die problemen hebben met het gebruik van hun armen en/of hun handen

### **Horen**

Gesproken informatie  
Mondelinge communicatie  
Omgevingsgeluiden, inclusief akoestiek  
Lange zinnen  
Beeldspraken  
Veel moeilijke woorden

### **Zien**

Visuele informatie: papieren informatie, plaatjes  
Drukke omgeving  
Zich oriënteren  
Lezen van lichaamstaal  
Belichting van de omgeving  
Acceptatie van hun honden

### **Lopen**

Verplaatsingsruimte rechtdoor  
Hoogteverschillen onderweg (drempels, helling)  
Manoeuvrerruimte bochten  
Obstakels  
Ondergrond  
Hoogte bedieningsknoppen  
Acceptatie van hun honden

### **Lezen, rekenen, begrijpen**

Lange zinnen  
Beeldspraken  
Algemeen taalgebruik  
Lange teksten  
Kinderachtige benadering  
Oppakken van de boodschap: gevraagde actie ondernemen  
Meer dan 1 boodschap tegelijk  
Kleine letters  
Letters met schreven (krulversieringen)  
Verbanden leggen: denkstappen en associaties  
Onthouden  
Aandacht erbij houden

### **Sociale omgang**

Gebrek aan structuur  
Lezen van lichaamstaal  
Beeldspraken en humor  
Veranderingen fysieke omgeving  
Onverwachte gebeurtenissen  
Inlevingsvermogen  
Persoonlijke nabijheid anderen  
Snelle verwerking van informatie  
Meer dan 1 boodschap tegelijk

### **Armen en/of handen**

Kleine 'bedieningsknoppen' (knoppen, kranen klinken, enz.)  
Zware dingen gebruiken, bijvoorbeeld deuren  
Bedieningsknoppen die te dicht op elkaar zitten  
Dunne bedieningsknoppen  
Zware bedieningsknoppen

