

Op naar een integraal toegankelijkheidsbeleid

**Advies op eigen initiatief over het Vlaamse
toegankelijkheidsbeleid.**

Datum van publicatie: 23 november 2020

Contactpersoon: Johan Vermeiren | johan@noozo.be



NOOZO | INFO@NOOZO.BE | 02 274 00 31 | WWW.NOOZO.BE

VOORUITGANGSTRAAT 323 BUS 7, 1030 BRUSSEL

ONDERNEMINGSNR. 0474368206 | RPR BRUSSEL

Inhoudsopgave

1	SAMENVATTING	3
2	INLEIDING	5
2.1	WAAROM DIT ADVIES?	5
2.2	WERKWIJZE	5
2.3	BEGRIPPEN	7
3	BELEIDSAANBEVELINGEN	9
3.1	GEBRUIK HET VN-VERDRAG INZAKE RECHTEN VAN PERSONEN MET EEN HANDICAP (VRPH) ALS MINIMUM LEIDRAAD VOOR HET BELEID TOEGANKELIJKHEID	9
3.2	MAAK VAN TOEGANKELIJKHEID EEN ALGEMENE VERPLICHTING.....	11
3.3	BEPAAAL WETTELIJKE BINDENDE NORMEN	13
3.4	ACTIEPLAN TOEGANKELIJKHEID	15
3.5	HET VLAAMSE NIVEAU COÖRDINEERT, ONDERSTEUNT EN STUURT	18
3.6	HET TOEGANKELIJKHEIDSBELEID IS VERREGAAND, DOELGERICHT, INNOVEREND EN INTERNATIONAAL GEÏNSPIREERD	20
3.7	DE KETEN VAN WETGEVING, ONDERSTEUNING, CONTROLE, RECHT ZETTEN EN SANCTIONEREN	24
3.8	EXPERTEN EN ERVARINGSDESKUNDIGHEID	26
3.9	INFORMATIE	30
3.10	DE PUBLIEKE EN DE PRIVATE SECTOR.....	32

1 Samenvatting

Toegankelijkheid is een belangrijke hefboom voor inclusie. De toegankelijkheid gaat er op de diverse domeinen traag op vooruit.

Toegankelijkheid realiseren is een combinatie van “ontwerpen voor iedereen”, aanvullende toegankelijkheidsvoorzieningen en redelijke aanpassingen.

Met dit advies over toegankelijkheidsbeleid over de beleidsdomeinen heen, draagt NOOZO bij aan een snellere vooruitgang.

Onze aanbevelingen:

Het toegankelijkheidsbeleid moet inzetten op een daadwerkelijk uitvoeren van de aangegeven verbintenissen in het VN-Verdrag inzake rechten van personen met een handicap (VRPH). De aanbevelingen ter uitvoering van het verdrag geven reeds uitgebreid en gedetailleerd de richting aan.

Werk toegankelijkheid uit als een algemene verplichting in het gelijke kansendecreet. Het niet volgen van wettelijk verplichte normen moet worden gelijkgesteld met discriminatie.

Werk meer wettelijke normen uit. Een hele reeks toegankelijkheidstips en -aanbevelingen kunnen opgewaardeerd worden naar wettelijk vastgelegde en verplichte normen.

Maak een actieplan toegankelijkheid dat de beleidsdomeinen overschrijdt.

Het Vlaamse beleid moet coördineren, stimuleren en sturen. Het moet minder inzetten op zelf doen. Dit “doen” moet ze stimuleren, coördineren, uitbesteden, sturen en de kwaliteit ervan bewaken.

Een internationale oriëntatie werkt versterkend. Bij de omzetting van Europese richtlijnen verwacht NOOZO dat de Vlaamse overheid ambitieus en vanuit een beleidsdomein overschrijdende visie tewerk gaat. Vlaanderen neemt hierbij internationaal een voortrekkersrol op.

Voor heel het beleid is er nood aan een monitoringinstrument: zowel overkoepelend, als per beleidsdomein. Elk wetgevend kader heeft een instrument nodig dat het toepassen van deze wet opvolgt: controleren, remediëren en desnoods sanctioneren. Zet

een proefproject handhaving op voor de stedenbouwkundige verordening.

Het toegankelijkheidsbeleid moet resultaat zijn van de samenwerking tussen 3 invalshoeken:

- ervaringsdeskundigen
- technisch experts,
- strategische kennis.

Maak hiervoor een duidelijk beleid dat de samenwerking tussen ervaringsdeskundigen en experts ondersteunt.

Maak een plan dat toegankelijkheid stapsgewijs realiseert. Nieuwe gebouwen, producten en diensten zijn universeel ontworpen. Dit geldt zowel voor de overheid als privé. De overheid neemt het voortouw en lost ontoegankelijkheid van bestaande zaken stapsgewijs op. Ook voor de publiek toegankelijke private gebouwen komt er plan van aanpak. De private sector wordt gestimuleerd en ondersteund om ontoegankelijkheid aan te pakken. Toegankelijkheid wordt opgenomen in subsidies en overheidsopdrachten.

Zorg ervoor dat toegankelijkheidsinformatie systematisch ter beschikking wordt gesteld via een vooropgesteld sjabloon. Zorg dat deze informatie via open data kan verspreid worden.

Zet ten aanzien van de private sector het lonende van toegankelijkheid en ontwerpen voor iedereen in de markt. Schakel de private sector in voor snellere vooruitgang van toegankelijkheid.

2 Inleiding

2.1 Waarom dit advies?

NOOZO – Vlaamse adviesraad handicap geeft adviezen aan de Vlaamse regering over onderwerpen die belangrijk zijn in het leven van personen met een handicap. NOOZO staat voor “niets over ons, zonder ons”. Dit is de slogan die personen met een handicap gebruiken om inspraak te eisen. Via NOOZO kunnen personen met een handicap hun ervaringen inbrengen. Ze werken actief mee aan adviezen om het beleid te verbeteren.

Toegankelijkheid is een belangrijk thema voor personen met een handicap. Het is een voorwaarde om deel te kunnen nemen aan het maatschappelijk leven. We zien allerlei initiatieven voor toegankelijkheid op verschillende maatschappelijke domeinen. De aanpak is versnipperd. Toegankelijkheid wordt vaak niet als een algemene verplichting gezien maar als “een gebaar van goodwill”. Toegankelijkheid verbetert langzaam.

Daarom stelde NOOZO zich de vraag ‘**Hoe stappen vooruit zetten op vlak van toegankelijkheid over de beleidsdomeinen heen**’?

2.2 Werkwijze

Een werkgroep van ervaringsdeskundigen met diverse handicaps en experts verkende zowel het overkoepelende beleid als het beleid voor toegankelijkheid binnen verschillende domeinen. We verkenden de domeinen:

- Media
- Websites
- Mobiliteit
- Publieke en private gebouwen
- Socio-culturele activiteiten en events
- Sport
- Toerisme
- Communicatie en dienstverlening

- Transversaal beleid

Voor het kunnen deelnemen aan de terreinen welzijn, werk en onderwijs haalden getuigen diverse problemen aan op het terrein van gelijke kansen, beeldvorming, opleiding, inkomen, organisatie, enz. Zover hanteren wij in dit kader het begrip toegankelijkheid niet.

Het werk van deze werkgroep werd verrijkt met de ideeën van een ruim publiek aan ervaringsdeskundigen, experts en beleidsmakers over toegankelijkheid. We organiseerden in de zomer van 2020 een **bevraging** die veel inspiratie opleverde voor een toegankelijkheidsbeleid. Ideeën uit deze bevraging verkenden we verder via **focusgroepen**, waar experts, ervaringsdeskundigen en beleidsmakers in dialoog gingen over het thema. We hadden een aparte sessie met een vereniging van zelfadvocaten van personen met een verstandelijke handicap. Zij dachten na over het thema en brachten hun bevindingen in.

Deze ideeën en ervaringen verwerkten we tot een advies voor een aanpak over de beleidsdomeinen heen. Hierbij blijven vele aangebrachte ideeën ongebruikt. Deze ideeën zijn bruikbaar in adviezen per beleidsdomein die in een later stadium kunnen volgen. Wanneer we verwijzen naar een bepaald domein is dit als voorbeeld. Voor bepaalde domeinen werkten we reeds eerder adviezen uit:

- [2020.03 De Mobiliteitscentrale als spil in de vervoersketen voor personen met een handicap](#)
- [2020.04 Naar een diverse, toegankelijke en vernieuwende openbare omroep](#)
- [2020.05 Basisbereikbaarheid: naar een vraaggericht openbaar vervoer voor iedereen](#)
- [2020.07 Planmatig werk maken van een betere toegankelijkheid](#) (over de stedenbouwkundige verordening)

2.3 Begrippen

In dit advies hanteren we enkele kernbegrippen die algemeen worden gehanteerd en toegelicht op de website van Inter. Deze kernbegrippen stellen we niet in vraag.

De term **toegankelijkheid** gebruiken we steeds in de zin van [integrale toegankelijkheid](#). Om toegankelijk te zijn, moet een omgeving of gebouw, product, dienstverlening of informatie voor iedereen voldoen aan belangrijke voorwaarden. Ze moeten betreedbaar, bereikbaar, bruikbaar, beschikbaar, begrijpelijk en bekend zijn.

[Ontwerpen voor iedereen](#) of universal design. Het ontwerp moet de diversiteit aan gebruikers bedienen. Dit betekent een bruikbaarheid voor iedereen. Dit ontwerp voor iedereen kan toegankelijkheidsvoorzieningen bevatten. Ontwerpen voor iedereen moet de norm zijn van alles wat nieuw wordt opgezet.

Aanvullend op een ontwerp voor iedereen kunnen individuele gebruikers van een omgeving, gebouw, dienst of informatie ook [redelijke aanpassingen](#) vragen. Hoe beter "ontworpen voor iedereen" hoe minder individuele aanpassingen er nodig zijn. Individuele aanpassingen kunnen de toegankelijkheid voor meerdere mensen verbeteren. Redelijke aanpassingen zijn uitgewerkt als een recht in de anti-discriminatiewetgeving in België. Toegankelijkheid is niet uitgewerkt als een recht of algemene verplichting.

Toegankelijkheid realiseren is een zaak van "ontwerpen voor iedereen", aanvullende toegankelijkheidsvoorzieningen en een beperkt aantal redelijke aanpassingen. Het is ook een zaak van ingesteldheid: dienstverleners en ontwerpers stralen uit dat men diversiteit omarmt. Iedereen is welkom. Dat hoor je vast te stellen in alle interpersoonlijk contact.

Ontwerpen voor iedereen moet tot inclusie leiden. Inclusie is volwaardige deelname aan de gewone samenleving. We sluiten

hierbij aan op het begrip inclusie zoals uitgelegd op de [website van Gripvzw](#)".

3 Beleidsaanbevelingen

3.1 Gebruik het VN-Verdrag inzake rechten van personen met een handicap (VRPH) als minimum leidraad voor het beleid toegankelijkheid

Toegankelijkheid is één van de grondbeginselen in het VRPH. Toegankelijkheid komt doorheen het verdrag in al zijn facetten aan bod. Verdragstaten dienen volgens artikel 9 alle passende maatregelen te nemen om personen met een handicap op voet van gelijkheid met anderen de toegang tot de fysieke omgeving, tot vervoer, ICT en dienstverlening te garanderen. Toegankelijkheid moet gerealiseerd worden in stedelijke en landelijke gebieden.

Staten moeten onder andere volgende maatregelen nemen (artikel 9 2. VRPH).

- Richtlijnen en minimumnormen ontwikkelen, afkondigen en controleren die de toegankelijkheid van dienstverlening aan het publiek bevorderen;
- Waarborgen dat private instellingen die faciliteiten en diensten die openstaan voor, of verleend worden aan het publiek aanbieden, zich rekenschap geven van alle aspecten van de toegankelijkheid voor personen met een handicap;
- Alle betrokkenen trainen rond vraagstukken die met toegankelijkheid te maken hebben;
- Universeel ontwerp en universele productontwikkeling bevorderen.

Het VN-comité werkte in 2014 een "algemene aanbeveling" (general comment) uit rond toegankelijkheid ([General Comment nr. 2](#)).

Bij de bespreking van het [eerste statelijk rapport](#) van België had het VN-comité een aantal opmerkingen rond het algemeen toegankelijkheidsbeleid in België.

[Officiële vertaling van het statelijk rapport](#) op de website van het Belgian Disability Forum: art. 21 en 22:

“artikel 21. Het Comité is bezorgd over de tekortkomingen op het vlak van toegankelijkheid voor personen met een handicap, over het feit dat er geen nationaal plan bestaat met duidelijk becijferde doelstellingen en over het feit dat de tekortkomingen op het vlak van toegankelijkheid onvoldoende als een probleem worden gezien. Het Comité stelt vast dat de overheidsmaatregelen hoofdzakelijk gefocust zijn op de toegankelijkheid voor personen met een fysieke handicap en dat er nauwelijks maatregelen zijn die de toegankelijkheid bevorderen voor personen met een auditieve, visuele, intellectuele of psychosociale handicap.

Artikel 22. Het Comité beveelt de Verdragspartij aan om te voorzien in een juridisch kader met duidelijke en verplichte doelstellingen op het vlak van toegankelijkheid, waaronder de toegankelijkheid van gebouwen, wegen en vervoer, diensten en informatie- en communicatietechnologieën. Dat juridisch kader moet voorzien in de monitoring van de toegankelijkheid, in een concrete kalender voor die monitoring en in de evaluatie van de veranderingen die geleidelijk aan worden aangebracht aan de infrastructuren in kwestie. In het juridisch kader moeten ook sancties worden geïntegreerd die worden toegepast ingeval de bepalingen niet worden nageleefd. Het Comité verzoekt de Verdragspartij met aandrang dat de administraties die de bouwvergunningen afleveren zouden worden opgeleid op het vlak van toegankelijkheid en universeel ontwerp. Op dat vlak beveelt het Comité de Verdragspartij aan om een coherente strategie inzake toegankelijkheid uit te werken, met een nationaal plan en duidelijk becijferde doelstellingen op korte, middellange en lange termijn. Het Comité beveelt aan om aandacht te schenken aan alle aspecten van toegankelijkheid, overeenkomstig het Verdrag en in het licht van algemene opmerking nr. 2 (2014). Daarbij hoort ook de toegang tot gebarentaal voor doven en slechthorenden in het hele land, op gelijke voet met de andere burgers, in de verschillende officiële talen) en in verschillende

communicatievormen, ongeacht hun woonplaats, zodat zij toegang kunnen hebben tot de openbare diensten. Heel bijzondere aandacht dient daarbij uit te gaan naar de procedures in het kader van de toepassing van de wet en de gerechtelijke procedures.”

In de verdere uitwerking van dit advies zijn het VRPH en de aanbevelingen van het VN-comité een belangrijke leidraad.

Advies:

Gebruik het VN-Verdrag inzake rechten van personen met een handicap (VRPH) en de aanbevelingen van het VN-comité als leidraad voor het beleid toegankelijkheid.

3.2 Maak van toegankelijkheid een algemene verplichting

In Vlaanderen en België bestaat geen algemene toegankelijkheidsverplichting. Wel is het recht op redelijke aanpassingen opgenomen in de federale anti-discriminatiewetgeving en het Vlaamse decreet gelijke kansen.

De sterkte van het concept redelijke aanpassingen is dat er kan ingespeeld worden op specifieke problemen en dat een persoon met een handicap een oplossing op maat kan bekomen.

Anderzijds is het concept van het recht op redelijke aanpassingen om vier redenen problematisch:

- Het herleidt de toegankelijkheidsproblematiek tot individuele problemen. De redelijke aanpassingen zijn vaak maar een oplossing op maat voor één of enkele personen. Het is niet omdat persoon X een redelijke aanpassing bekomt dat dit een oplossing is voor persoon Y.
- Het 'recht op redelijke aanpassingen' treedt in werking nadat er een specifieke situatie als ontoegankelijk is herkend. Het zorgt niet voor algemene toegankelijkheid.

- Het legt de verantwoordelijkheid geheel bij de persoon met een handicap. Het betrokken individu moet redelijke aanpassingen zelf vragen en desnoods afdwingen en moet dikwijls ook zelf nog oplossingen aandragen. Dit vraagt een actieve houding van de betrokkene. Daarbij wordt vergeten dat die persoon zich vaak in een zwakke positie bevindt, waardoor deze eerder zal nalaten om zich actief op te stellen. Daarnaast wordt een 'actieve' persoon met een handicap ook nog vaak aanzien als een 'opstandige' of 'teveeleisende' persoon met een handicap.
- Een redelijke aanpassing is vaak het oplossen van een situatie die eerst door mensenhanden ontoegankelijk is gemaakt (bijv. trappen, drempels, ...) Het moeten aanpassen 'achteraf' levert vertraging op en extra kosten ten aanzien van het voorzien van toegankelijkheid bij de start. Voor wat betreft gebouwen toont een [studie](#) van de UHasselt aan dat achteraf ontoegankelijkheid oplossen veel meer kost dan het voorzien in toegankelijkheid.

Toegankelijkheid wordt vaak gezien als "gebaar van goodwill" en niet als algemene verplichting of recht voor iedereen. Vaak wordt het win-win model aangehaald. Als het de dienstverlener opbrengt zal hij wel toegankelijkheid voorzien. Dit klopt in de praktijk ten dele. Toerisme Vlaanderen heeft via stimulerend beleid een aantal logies overtuigd om in toegankelijkheid te investeren. Een [bevraging](#) bij verblijven met een A-label leert dat deze verblijven hun investering in toegankelijkheid als lonend beoordelen. Toch blijven vele logies ontoegankelijk. Er moet dus meer gebeuren dan enkel overtuigen.

We hebben daarom een **dubbele verschuiving** nodig:

- Van oplossen van problemen omtrent toegankelijkheid door individuele redelijke aanpassingen naar het voorzien in toegankelijkheid voor iedereen van bij het ontwerp.
- Van het "gebaar van goodwill" en "als het ons ook opbrengt" naar een veralgemeende verplichting.

Advies:

NOOZO stelt voor toegankelijkheid als een veralgemeende verplichting te omschrijven in de wetgeving. We adviseren een verruiming van het Decreet Gelijke Kansen van 10 juli 2008: het niet naleven van wettelijk vastgelegde toegankelijkheidsnormen invoegen als een vorm van discriminatie.

3.3 Bepaal wettelijke bindende normen

Op een beperkt aantal terreinen vinden we **wettelijk vastgelegde en bindende normen**. We geven enkele voorbeelden:

- Publieke gebouwen: het [Besluit](#) van de Vlaamse Regering tot vaststelling van een gewestelijke stedenbouwkundige verordening betreffende toegankelijkheid van 5 juni 2009: het betreft normen voor het bouwen of verbouwen van gebouwen toegankelijk voor het publiek.
- Websites van overheden: Het Bestuursdecreet van 7 december 2018, [art. II. 16 & 17](#): het betreft de omzetting van de [Europese richtlijn 2016/2102](#) voor de toegankelijkheid van websites en mobiele toepassingen van de Vlaamse overheid en lokale overheden.
- TV: Het Mediadecreet van 27 maart 2009, [art. 151](#): betreft toegankelijkheidsvoorzieningen in de media.
- Voetgangersverkeer: [Besluit](#) van 29 april 1997, algemene bouwverordening inzake wegen voor voetgangersverkeer.

Het valt op hoe beperkt deze lijst is. In heel wat levensdomeinen ontbreken wettelijk verplichte normen. Twee van de vier voorbeelden zijn een uitvloeisel van internationale wetgeving die minimaal wordt uitgevoerd. Waarom speelt Vlaanderen geen voortrekkersrol?

Er wordt veel gebruik gemaakt van **aanbevelingen** zonder dat deze bindend zijn. Een aantal voorbeelden:

- [Vademecum publiek toegankelijk domein 2009](#)
- [Vademecum voetgangersvoorzieningen 2003](#)
- [De gids toegankelijke haltes van de Lijn](#)

Intussen zijn er signalen dat een aantal van deze wetgevingen en aanbevelingen aan bijsturing toe zijn. Enkele voorbeelden:

- Advies stedenbouwkundige verordening
- De beleidsaanbevelingen verkeersveiligheid voor blinde en slechtziende personen van Blindenzorg Licht en Liefde en VeBeS doet een concreet voorstel.

De website van Inter biedt een overzicht van allerlei [wenkenbladen en publicaties](#) met **tips**. NOOZO vindt dat de tijd gekomen is om het vrijblijvende karakter van deze waardevolle tips en inzichten op te waarderen naar een **minimum normenkader**.

Aanbevelingen laten doorgroeien naar normen is niet gemakkelijk en vraagt een intensief proces van overleg en samen zoeken tussen experts, gebruikers en beleidsmakers. Een goed voorbeeld zijn de Richtlijnen voor Toegankelijkheid van Webcontent. Deze aanbevelingen zijn door Europa verplichtend gemaakt voor websites van overheden. Ook de totstandkoming van de stedenbouwkundige verordening toegankelijkheid was het resultaat van een jarenlang intensief proces. Het kan dus. NOOZO beveelt het aan voor meerdere terreinen.

We zien bindende normen niet als alleen zaligmakend. Draagvlak creëren, opleiden, ondersteunende instrumenten, een plan van aanpak, enz. blijven nodig. Bindende normen zijn wel hefboomen die nu te weinig zijn uitgewerkt.

Advies

NOOZO beveelt aan om per beleidsdomein een doorlichting te doen van bestaande normeringen en richtlijnen met het oog op:

- **Leemtes invullen: op welke domeinen zijn er nog geen bindende normen waar deze wel wenselijk zijn.**
- **Normen actualiseren**
- **Aanbevelingen omzetten in bindende normen.**
- **Bij deze analyse bevelen we aan nauw aan te sluiten op internationale ontwikkelingen en hierin een voortrekkersrol op te nemen.**

Zet hiervoor een intensieve dialoog tussen experts en ervaringsdeskundigen op.

3.4 Actieplan toegankelijkheid

Het VN-comité vraagt ter uitvoering van het VRPH een planmatige aanpak. Zowel algemeen in de algemene aanbeveling nr. 2 als in het statelijk rapport. Dit plan ontbreekt. Er is weinig samenhangend beleid. Bij de open coördinatiemethode op Vlaams niveau maakt men een optelsom van initiatieven. Het overkoepelend beleid en samenwerking over beleidsdomeinen heen is beperkt. NOOZO stelt daarom voor toegankelijkheid aan te pakken als een transversale prioriteit. Een samenhangend actieplan zorgt dan voor een gestroomlijnd beleid en gaat versnippering tegen.

Het regeerakkoord 2019-2024 formuleert volgende ambitie omtrent integrale toegankelijkheid: “De Vlaamse overheid zet zelf de toon door vanuit de verschillende beleidsdomeinen gerichte, coherente ambities voorop te stellen en integrale toegankelijkheid, niet in het minst van personen met een handicap, als absolute kwaliteitsvoorwaarde in te schrijven binnen het beleid.” NOOZO formuleerde bij [lezing van de beleidsplannen van de Vlaamse regering](#) (p. 23) volgende verwachtingen die in dit advies overeind blijven:

- “De ambitie verder zal reiken dan de dienstverlening van de Vlaamse overheid zelf.

- De ambitie hoog genoeg zal liggen.
- De uitvoering van de ambitie op een sterke manier opgevolgd wordt.
- De open coördinatiemethode wordt versterkt door een sterker beleidsdomein overstijgend beleid.
- Het voornemen tot verzamelen van toegankelijkheidsdata en monitoringgegevens wordt uitgevoerd.
- De evaluatie van de stedenbouwkundige verordening toegankelijkheid tot verbeteringen leidt.
- De evaluatie van Inter tot een versterking leidt.”

Een actieplan toegankelijkheid is nodig om Europese regelgeving rond toegankelijkheid op een goede manier uit te voeren. Op het vlak van toegankelijkheid zijn er verschillende Europese richtlijnen die Vlaanderen moet omzetten. Zie punt 3.6.

Gebruik de omzetting van deze nieuwe richtlijnen en de opmaak van een actieplan om ambitieuze doelstellingen te formuleren en stappen vooruit te zetten.

Het plan moet een samenhang vormen van lange termijn doelstellingen, korte termijn doelstellingen en quick wins.

Bij het plan hoort ook een **monitoringinstrument** dat de vooruitgang in kaart brengt. Hiervoor zijn nulmetingen en statistische data nodig. Cijfermateriaal kan een belangrijke hefboom zijn om tot goed beleid te komen. Meetbare feiten ondersteunen de ontwikkeling en bijsturing van beleid. Zowel het plan als de monitoring moeten publiek zijn. Het regeerakkoord van de Vlaamse regering en de bepalingen in het VRPH (art. 31.) beogen een beter gebruik van data.

Dit actieplan moet inzetten op:

- Transversaal beleid: toegankelijkheid beleidsdomein overschrijdend,
- Toegankelijkheid binnen de Vlaamse beleidsdomeinen,
- Lokaal beleid,
- Betrokkenheid van allerlei privaat georganiseerde sectoren: media, cultuur, sport, toerisme, kamers van koophandel, welzijnskoepels, ...

De uitvoering van de aanbevelingen in dit advies zijn onderdeel van dit plan. Toegankelijkheid realiseren vraagt de inzet van meerdere instrumenten in een samenhang.

De federale overheid plant een actieplan universele toegankelijkheid ([regeerakkoord](#) p. 85). Unia pleit in haar [advies voor toegankelijke gemeenten](#) ook voor een actieplan. Afstemming met het federale plan en gebruik van de aanbevelingen van Unia voor toegankelijke gemeenten is aangewezen.

De opmaak van een plan gebeurt in overleg tussen deskundigen en ervaringsdeskundigen en hun representatieve organisaties. We zien hierin volgende stappen:

- Zorg dat je aan de slag bent met mensen die weten waar het over gaat. Zorg dat je vertrekt vanuit een gemeenschappelijke visie. Dit kan door opleiding te voorzien.
- Doe een scan van de sterktes en zwaktes in een sector. Wat is er al? Wat kan en moet beter?
- Maak het plan.

Via dit plan neemt Vlaanderen een sterk sturende, coördinerende en ondersteunende rol op. Dit plan moet gedragen zijn door de Vlaamse regering in zijn geheel zodat het alle beleidsdomeinen meeneemt.

Met dergelijk plan maakt de Vlaamse regering haar beleidsintenties waar door samenhangende ambities voorop te stellen en integrale toegankelijkheid als kwaliteitsvoorwaarde in alle Vlaamse beleidsdomeinen in te schrijven.

Advies:

Zet een omvattend plan toegankelijkheid op:

- **voor alle sectoren en beleidsdomeinen en over de sectoren en beleidsdomeinen heen,**
- **gedragen door heel de Vlaamse regering,**
- **met doelstellingen op Vlaams en lokaal niveau,**
- **ondersteund door een monitoringinstrument.**

3.5 Het Vlaamse niveau coördineert, ondersteunt en stuurt

Met de samenvoeging van de provinciale toegankelijkheidsbureaus in één agentschap Toegankelijkheid – Inter, heeft het beleid toegankelijkheidsaanbevelingen gestroomlijnd.

Afstemming van normen was een belangrijk proces voor het maken van de stedenbouwkundige verordening toegankelijkheid.

NOOZO beveelt aan dit proces van stroomlijning en afstemming verder te zetten. Niet door het verder samenvoegen van organisaties maar wel door Inter een sterk stimulerende en coördinerende opdracht te geven.

Op het terrein van toegankelijkheid zijn er nog vele vernieuwingen mogelijk en nodig. Groeiende technologische mogelijkheden, evoluerende inzichten en de ambitie van vele verschillende actoren kunnen leiden tot een sterk innoverend veld. Er zijn veel initiatiefnemers op lokaal niveau, in cultuurhuizen, overheidsinstanties, universiteiten, vzw's, ... NOOZO beveelt aan dat het Vlaamse niveau deze initiatieven aanmoedigt en ondersteunt en hen ook een kader biedt. Innovatie mag niet leiden tot wildgroei en verwarring. Innovatie heeft een gesprekspartner nodig en kwaliteitsbewaking.

Wat je als gebruiker nodig hebt aan toegankelijkheid is niet anders in het ene dan het andere domein. Een gemeenschappelijke sokkel

aan normering van toegankelijkheid over sectoren en beleidsdomeinen heen, is daarom wenselijk.

Daarom is ook afstemming met de andere gewesten in België wenselijk. Functionele vereisten om te kunnen gebruik maken van een dienst of gebouw, zijn in Vlaanderen, Wallonië of Brussel dezelfde. Toegankelijkheidsoplossingen zijn best uniform. Hierbij verwijzen we ook naar internationale afstemming: zie punt 3.6.

Van het Vlaamse niveau verwachten we dat het opleiding, advisering en controle opzet met actoren waarmee ze een kwaliteitskader afspreekt. Kennis van toegankelijkheid en universeel ontwerp moet voorzien worden in de kerncompetenties van allerlei beroepen en opleidingen zoals architecten, ontwerpers, ict, handel, bevoegde ambtenaren, enz.

Dit algemeen kader moet gecombineerd worden met een sector specifiek beleid. Sector specificiteit is nodig om voldoende aangepast te kunnen werken. Het geeft ruimte voor verschil in ambities, te zetten stappen, aanpak, enz. Het geeft ook de beste mogelijkheden om toegankelijkheid onderdeel te maken van de reguliere werking.

De Vlaamse overheid moet minder inzetten op zelf doen. Dit "doen" moet ze stimuleren, coördineren, uit besteden, sturen en de kwaliteit ervan bewaken. Kortom: het opnemen van de regiefunctie. Met doen bedoelen we: opleiden, sensibiliseren, adviseren in concrete situaties. Mits een goede format kan bij het uit besteden ook controleren en handhaven horen. Sanctioneren daarentegen is wel een doe-opdracht voor het Vlaamse niveau.

Op Vlaams niveau zijn nu verschillende actoren met toegankelijkheid bezig: het politieke niveau, het Agentschap Binnenlands Bestuur, Inter en de departementen en agentschappen in de verschillende beleidsdomeinen. Dit advies gaat niet in op wie wat moet doen. Wel wat er moet gebeuren en de verwachting dat inzichtelijk wordt wie welke rol opneemt.

Advies:

Het Vlaamse beleidsniveau bepaalt het beleid en biedt een kader door:

- een duidelijke visie op toegankelijkheid en toegankelijkheidsbeleid,
- een ambitieus overkoepelend actieplan toegankelijkheid,
- monitoring van vooruitgang,
- een wettelijk kader,
- een stroomlijning van aanbevelingen,
- de omzetting van aanbevelingen in normen,
- afstemming van de normen met de andere gewesten,
- duidelijkheid wie verantwoordelijk is voor wat.

Het Vlaamse beleidsniveau coördineert, ondersteunt en stimuleert in het werkveld:

- de uitwisseling van informatie en ervaringen,
- de organisatie van de controle op normen en de handhaving ervan (rechtzetting van overtredingen),
- de ondersteuning van innovatie,
- de organisatie van het verwerven van de nodige competenties bij kernactoren,
- de integratie van fysieke toegankelijkheid en toegankelijkheid op het terrein van communicatie en informatie, cultuurbeleving, mobiliteit, ...

Het Vlaamse beleidsniveau bestraft waar rechtzetting faalt.

3.6 Het toegankelijkheidsbeleid is verregaand, doelgericht, innoverend en internationaal geïnspireerd

Momenteel liggen er drie Europese richtlijnen voor die België en Vlaanderen moeten omzetten in beleid:

- [Europese richtlijn 2016 / 2102](#) voor de toegankelijkheid van websites en mobiele applicaties van overheden.
- Richtlijn audiovisuele mediadiensten ([AVMSD 2018 / 1808](#))
- De Toegankelijkheidsrichtlijn voor producten en diensten ([2019 / 882](#))

Alle drie hebben ze een andere status van omzetting.

[Europese richtlijn 2016 / 2102](#) voor de toegankelijkheid van websites en mobiele applicaties van overheden. Deze richtlijn werd voor wat betreft Vlaanderen omgezet in het

bestuursdecreet van 7 december 2018, [art. II. 16 & 17](#).

Vanaf 23 september 2020 moeten alle websites van de Vlaamse overheid en de lokale overheden toegankelijk zijn. Voor mobiele applicaties geldt 23 juni 2021 als datum.

Het is een minimale omzetting. Men gaat niet verder dan wat de richtlijn verplicht. Er is geen handhavingsaanpak uitgetekend. De steun aan gebruikers die ontoegankelijkheid aankaarten ontbreekt. Deze richtlijn is omgezet zonder personen met een handicap te consulteren. Voor het gehanteerde toepassingsgebied ervaren gebruikers de voorbije jaren een vooruitgang. De [toegankelijkheidsmonitor van AnySurfer](#) geeft enig inzicht. Maar meer objectieve monitoringgegevens gebaseerd op de richtlijn zijn niet terug te vinden. Dit is een gemiste kans. NOOZO vindt dat :

- er publieke monitoringgegevens moeten komen,
- het toepassingsgebied ruimer moet,
- er een sterker ondersteunend beleid nodig is,
- er effectieve handhaving wordt georganiseerd,
- er dialoog moet zijn tussen personen met een handicap en het beleid.

Europese Richtlijn Audiovisuele Mediadiensten ([AVMSD 2018 / 1808](#))

Deze richtlijn zet op verschillende manieren in op de toegankelijkheid van media. Ze schrijft voor dat:

- Overheden maatregelen treffen om het aanbod van media-aanbieders (waaronder zowel de openbare omroep als commerciële spelers) voortdurend en in toenemende mate toegankelijker te maken.
- Omroepdiensten rapporteren over de toegankelijkheid van het aanbod aan de overheid. Vervolgens moet de overheid hierover elke drie jaar verslag uitbrengen aan de Europese Commissie.
- Overheden moeten de omroeporganisaties aanmoedigen om een actieplan toegankelijkheid op te maken.

- Klachten over toegankelijkheid kunnen minstens online worden geregistreerd.
- Crisiscommunicatie moet toegankelijk zijn.

In de zomer van 2020 werd een ontwerpdecreet uitgewerkt dat de richtlijn omzet door een aanpassing van het mediadecreet. In deze omzetting gaat men verder dan wat de richtlijn strikt voorschrijft:

- Jaarlijkse rapportering door de omroepdiensten i.p.v. om de 3 jaar
- Er kan een tijdspad komen voor de uitrol van toegankelijkheidsvoorzieningen,
- Er kunnen subsidiemogelijkheden komen.

Het kabinet van de minister van Cultuur deelde mee dat deze omzetting een minimum is en dat de minister bereid is om een uitbreiding te bekijken.

De Europese Toegankelijkheidsrichtlijn producten en diensten 2019 / 882 voor een aantal producten en diensten. Deze richtlijn legt toegankelijkheidsvoorschriften op voor een aantal producten en diensten:

- computerapparatuur en besturingssystemen
- zelfbedieningsterminals: geldautomaten, kaartautomaten, incheckautomaten
- smartphones
- digitale tv apparatuur
- audio visuele media
- telefonie
- diensten voor personenvervoer met vliegtuig, bus, trein en over water (niet de voertuigen zelf)
- bankdiensten
- elektronische boeken
- elektronische handel.

De overheid moet deze richtlijn tegen 2022 omzetten naar nationale wetgeving. De coördinatie van deze omzetting is nog niet gestart.

Er is een vierde Europese Richtlijn [2018/1972](#) over elektronische communicatie. De richtlijn bevat bepalingen omtrent de toegankelijkheid voor personen met een handicap. Dit gaat over een federale bevoegdheid.

Naast Europese richtlijnen zijn er ook verordeningen.

Verordening [1107/2006](#) inzake de rechten van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit die per luchtvervoer reizen. Deze verordening is direct uitvoerbaar en moet niet omgezet worden.

Er bestaan meerdere [Europese initiatieven](#) over universeel ontwerp, toerisme, standaardisering, normgeving, enz.

Ontwikkelingen op vlak van internationale normering (Bijvoorbeeld: [Iso](#) , [CEN standard: EN 17161:2019](#)) zijn mee bepalend en ondersteunend voor normeringen over toegankelijkheid.

Internationaal zijn er goede voorbeelden te vinden waardoor we in Vlaanderen niet zelf opnieuw het warm water moet uitvinden. Bijvoorbeeld: [Eenvoudig Te Lezen teksten](#) maken. Afstemming in het gebruik van symbolen is ook zinvol.

Het Europese parlement nam 18 juni 2020 een [resolutie](#) aan over de Europese Strategie inzake handicap post-2020. Ze bevat verschillende bepalingen omtrent toegankelijkheid.

We stellen vast dat het Vlaamse beleid beperkt gebruik maakt van deze internationale ontwikkelingen. Het zet tevens de richtlijnen van de Europese Unie minimaal om. Dit zijn gemiste kansen die alsnog kunnen benut worden. Een minimale omzetting kan en moet gevolgd worden door verdergaand beleid in de toekomst. Bijvoorbeeld: verdergaand voorzien van Vlaamse Gebarentaal, ondertiteling, audio-descriptie en eenvoudig te lezen in de omzetting van de verschillende richtlijnen. Ook het toepassingsgebied van de richtlijnen kan men uitbreiden.

Advies:

- **Gebruik internationale ontwikkelingen in de beleidsvoering.**
- **Voor de omzetting, uitvoering en opvolging van deze richtlijnen gaat de overheid de dialoog aan met ervaringsdeskundigen en middenveldorganisaties.**
- **De omzetting gebeurt niet minimalistisch maar verregaand en vanuit een beleidsdomein overschrijdende visie en aanpak.**
- **De omzetting van de Europese Toegankelijkheidsrichtlijn producten en diensten wordt aangegrepen om de omzetting van de twee reeds omgezette richtlijnen te actualiseren.**

3.7 De keten van wetgeving, ondersteuning, controle, recht zetten en sanctioneren

Zowel de uitwerking van een toegankelijkheidsplan als normering op meerdere terreinen vragen opvolging, handhaving en remediëring.

NOOZO ziet dit op twee hoofdassen:

- Een algemeen monitoringinstrument dat de vordering van toegankelijkheid in al zijn aspecten in kaart brengt.
- Een opvolgingsinstrument per wetgevend kader dat het toepassen van een bepaalde wet opvolgt. Wetsovertreders worden aangesproken op hun verantwoordelijkheid en aangezet tot rechtzettingen. Waar nodig wordt sanctionerend opgetreden.

De algemene monitoring zien we op het Vlaamse niveau centraal georganiseerd. De monitoring per beleidsdomein gebeurt op beleidsdomeinniveau maar afgestemd met en ingepast in het centrale monitoringinstrument.

Het opvolgingsinstrument per wetgevend kader wordt het best specifiek per wet uitgewerkt. Waar mogelijk worden synergiën gezocht.

Bijvoorbeeld: de controle op de stedenbouwkundige verordening wordt toegekend aan een instantie die men moet passeren voor een gebouw in gebruik wordt genomen. Dit is in analogie met de elektriciteitskeuring, keuring van liften, brandveiligheid, EPC certificaat, ...

Alle stappen in de keten zijn van belang:

- goede normen die een draagvlak hebben,
- al wie ze moet toepassen is goed geïnformeerd,
- effectief uitgevoerde controle op de toepassing,
- bijsturing zodat overtredingen worden recht gezet: toegankelijkheid realiseren staat voorop t.a.v. sancties,
- sanctionering: Deze moet hoog genoeg zijn om te werken. Het niet in gebruik kunnen nemen is hierbij effectiever dan een boete. Een boete mag geen afkoopsom worden om geen rechtzetting te doen. Integendeel: de hoogte van de sanctie moet aanzetten tot rechtzetting.

Deze keten van wetgeving tot sanctionering vinden we ook terug in het VRPH en het advies van Unia. (zie 3.6.).

Sinds deze regering is er een minister bevoegd voor Justitie en Handhaving. Volgens het regeerakkoord zal er ingezet worden op proefprojecten bestuurlijke handhaving. Op het beleidsdomein omgeving situeert zich de stedenbouwkundige verordening toegankelijkheid. De slechte toepassing ervan kan verbeterd worden via effectieve controle en handhaving. ([Zie het beleidsadvies van NOOZO.](#)) Het beleidsdomein Omgeving en het beleidsdomein Justitie en Handhaving bevinden zich bij dezelfde minister. NOOZO adviseert het opzetten van een proefproject handhaving van de stedenbouwkundige verordening toegankelijkheid.

Advies:

- **Werk een monitoringinstrument uit dat de vordering van toegankelijkheid in al zijn aspecten in kaart brengt. Zowel per beleidsdomein als overkoepelend.**
- **Voorzie een opvolgingsinstrument per wetgevend kader dat het toepassen van elke wet met toegankelijkheidsbepalingen opvolgt: bekend maken, ondersteunen, controleren, recht zetten en desnoods sanctioneren. De hoogte van de sanctie moet aanzetten tot de keuze voor recht zetting.**
- **Zet een proefproject handhaving op voor de stedenbouwkundige verordening toegankelijkheid.**

3.8 Experten en ervaringsdeskundigheid

NOOZO ziet veel kracht in de samenwerking tussen ervaringsdeskundigen en experts. Een samenwerking die moet inzetten op dialoog.

Ervaringsdeskundigen

Iedere persoon met een handicap is ervaringsdeskundig over de eigen situatie. Welke drempels ervaar ik. Wat werkt voor mij wel en wat werkt voor mij niet.

Deze individuele ervaringsdeskundigheid geldt niet voor de hele groep personen met een handicap. Zelfs niet voor mensen in een ogenschijnlijk vergelijkbare situatie. De ervaringsdeskundigheid kan verbreed worden met:

- kennis over meerdere individuele ervaringen,
- hierbij oog hebben voor maatschappelijk zwakkere groepen,
- andere inzichten van technische, maatschappelijke of beleidsmatige aard,
- communicatievaardigheid met experts.

De groei van ervaringsdeskundig over de eigen situatie naar brede ervaringsdeskundige wordt versterkt door:

- opleiding en/of
- het functioneren in een vereniging en/of
- het functioneren in een kader dat dit stimuleert.
Bijvoorbeeld een lokale adviesraad die inzet op vorming van de deelnemers en dialoog met experts en het beleid.

Bij de inschakeling van ervaringsdeskundigen is het dus goed te weten of het over een individuele kundigheid gaat of over een bredere kundigheid en op welke domeinen.

- Individuele ervaringsdeskundigen hebben een signaalfunctie zowel naar de ervaren knelpunten als met betrekking tot werkbare oplossingen.
- Ervaringsdeskundigen met een bredere kunde zijn belangrijke partners in het uitwerken van een beleid en het maken van aanbevelingen en normen. De dialoog met experts en beleidsmakers leidt tot beleid.
- Voor de uitvoering van beleid zijn niet altijd ervaringsdeskundigen nodig. Een duidelijke visie op toegankelijkheid, normen en aanbevelingen moeten in dialoog tot stand komen. Er is een blijvende hoge alertheid nodig voor de signalen die ervaringsdeskundigen geven. Maar een event, dienst of gebouw moet ook toegankelijk kunnen zijn zonder betrokkenheid van de eindgebruiker. Toegankelijkheid moet zo mainstream worden dat personen met een handicap ook gewoon consument kunnen zijn.

Experten

Naast ervaringsdeskundigen zien we een belangrijke rol voor experts.

Technische experts hebben zich gespecialiseerd in een bepaalde materie of domein. Zij hebben naast kennis vanuit ervaringsdeskundigen over ervaren problemen vooral kennis over de oplossingen. We vinden ze terug in middenveldorganisaties, overheidsinstellingen en private spelers. De combinatie met brede ervaringsdeskundigheid is mogelijk.

Strategisch experts hebben inzichten hoe de kennis van ervaringsdeskundigen en experts kunnen worden opgenomen in beleid, wetgeving, normen, structuren, enz.

Samenwerking

Om tot ontwerpen voor iedereen te komen, is een brede kijk nodig. Vaak denkt men in termen van een beperkt aantal zichtbare en meest bekende handicaps. De noden van een slechthorende die gebruik maakt van gesproken taal zijn gedeeltelijke anders dan van een gebruiker Vlaamse gebarentaal. De noden van een slechtziende zijn niet helemaal dezelfde dan van een blinde persoon. De noden van mensen met een niet-aangeboren hersenletsel zijn verschillend van mensen met ASS. En beiden hebben andere noden dan personen met een verstandelijke handicap. De variëteit is heel groot. Om een goed inzicht te hanteren, is een permanente dialoog tussen ervaringsdeskundigen en experts nodig.

Handicap is het resultaat van samenspel tussen persoonlijke kenmerken en de omgeving. De samenleving evolueert. Daarom zullen inzichten ook evolutief zijn.

Het toegankelijkheidsbeleid moet resultaat zijn van samenwerking tussen de drie invalshoeken:

1. Ervaringsdeskundigen
2. technisch experts,
3. en strategische kennis.

Deze samenwerking verloopt nu onduidelijk, ad hoc en weinig planmatig.

We willen ervaringsdeskundigheid in deze samenwerking volledig tot zijn recht laten komen. En er tegelijkertijd voorzichtig mee omgaan.

Het vraagt een uitgesproken en gedragen beleid hoe deze samenwerking uit te werken.

Aandachtspunten

Een lokale jeugdraad en de gemeentelijke commissie ruimtelijke ordening zijn verplicht. De lokale organisatie van inspraak is nodig voor cultuur en milieu. Inspraak voor ouderen wordt vanuit het Vlaamse niveau gestimuleerd en praktisch ondersteund.

De dynamiek en kwaliteit van lokale adviesraden handicap en/of toegankelijkheid is onderling verschillend. Er zijn er heel dynamische, een aantal waar de spirit wat weg is en op een aantal plaatsen niet aanwezig. Hoe ervaringsdeskundigheid nu in het Vlaamse en lokale beleid wordt ingezet is beperkt tot gebruik maken van wat er is. Er is een tendens om waar minder kwaliteit is dit spoor van participatie te verlaten.

NOOZO stelt voor om een beleid uit te stippelen dat de inbreng van ervaringsdeskundigheid handicap op lokaal en Vlaams niveau vorm geeft. Dit vraagt de combinatie van betrekken van het middenveld en participatiemethodieken gericht op individuen. Een advieswerking kan maar sterk worden als de overheid een beleid voert om die advieswerking sterk te maken.

Het Vlaams Overleg Toegankelijkheid (VLOT) komt onregelmatig samen en maakt ad hoc gebruik van ervaringsdeskundigheid. De VRT en de kenniscel toegankelijkheid van het departement MOW betrekken verenigingen. De zijde van ervaringsdeskundigen toegankelijkheid is op Vlaams niveau echter niet georganiseerd. Dit bemoeilijkt de dialoog tussen beleid en ervaringsdeskundigen.

Advies

- **Voorzie in een beleid dat samenwerking tussen ervaringsdeskundigen en experts duidelijk maakt en ondersteunt.**

- **Hoe dit te doen is onderdeel van een ruimer debat over beleidsparticipatie van personen met een handicap.**

3.9 Informatie

Of je ergens gaat binnen kunnen, gebruik maken van de aangeboden dienstverlening, het georganiseerde event, de website raadplegen, .. zijn vragen die mensen met een handicap zich niet meer moeten stellen. Hier zijn we nog niet. Intussen wordt er daarom op verschillende manieren informatie gebundeld om de status van toegankelijkheid inzichtelijk te maken voor gebruikers.

- De databank Toegankelijk Vlaanderen: toevla.be bevat informatie over publiek toegankelijke gebouwen van over heel Vlaanderen. Integrale toegankelijkheid wordt door experts opgemeten.
- Er zijn initiatieven die met een label werken. Een label heeft de bedoeling om stimulerend te zijn voor de dienstverlener of gebouwbeheerder. Tegelijkertijd informeert het de gebruiker. Een label heeft enkele valkuilen. Zonder een toegankelijkheidsbeleid van de eigenaar wordt het een afvinken van een checklist op een bepaald moment. Veroudering van gegevens en het zich beperken tot minimavereisten is dan het resultaat. Maar in combinatie met een toegankelijkheidsbeleid kan het een mooie bekroning zijn van volgehouden inspanningen.

Voorbeelden van labels met een screening op basis van een methodiek en door experts.

- De lijst met [toegankelijke logies](#) van Toerisme Vlaanderen
- De lijst met toegankelijke websites met het [AnySurferlabel](#)

Ook zijn er websites die info bundelen met vrijwilligers:

- [Hoge nood](#): waar vind ik een publiek toegankelijk toilet. Hierbij is info voorzien over rolstoeltoegankelijkheid.

- [On wheels](#) bevat info over toegankelijkheid voor rolstoelgebruikers.

Er zijn ook websites van dienstverleners die informatie over toegankelijkheid weergeven volgens een vooraf afgesproken sjabloon of methodiek.

Voorbeelden hiervan zijn:

- Bij de haltes van de [Lijn](#) kan je toegankelijkheidsinformatie opvragen in een aparte lijst of in de app op smartphone.
- De websites van de Vlaamse overheid moeten allen een [toegankelijkheidsverklaring](#) hebben.

Met bovenstaande voorbeelden doen we geen uitspraak over de kwaliteit van elk van hen. Wel is de kwaliteit wisselend en wordt de informatie heel verschillend weergegeven. Dit leidt tot verwarring.

NOOZO is voorstander dat elk gebouw of voorziening zich voorziet van een **toegankelijkheidsverklaring**.

- Een toegankelijkheidsverklaring die is opgesteld volgens een afgesproken standaard. Je moet dan niet meer apart gaan zoeken maar je informeert je bij de dienstverlener of gebouwwitbater zelf.
- Dit systeem kan enkel werken als men met afgesproken sjablonen en methodieken van beoordeling werkt. Dit sjabloon kan sectorspecifiek of beleidsdomein specifiek zijn.
- Controle en feedback vanuit ervaringsdeskundigheid zijn nodig voor de kwaliteitsbewaking.
- Belangrijk is dat de informatie wordt ter beschikking gesteld via open data. Hiermee kunnen verschillende dienstverleners de toegankelijkheidsinformatie mee verspreiden vanuit een steeds actuele link naar de bron. Zo kan de toegankelijkheidsinformatie van de Lijn mee zijn weg vinden in Google Maps of de apps van andere info verstrekkers over mobiliteit. Of de info van logies kan mee in TripAdvisor worden opgenomen.

- Het gebruik van open data draagt bij tot verspreiding en de mogelijkheid tot feedback vanuit gebruikers van een gebouw of dienst.

Momenteel herdenkt men de werking van Toevla. NOOZO is positief dat in de eerste stappen bovenstaande principes terug zijn te vinden:

- gedecentraliseerde informatie die bij een gebouw of dienst wordt geafficheerd,
- via open data ter beschikking gesteld zodat ze zowel ruim kan verspreid worden, gecentraliseerd en gemakkelijk geactualiseerd,
- volgens een vast format dat soepelheid toelaat.

De elementen kwaliteitsbewaking en inbreng van gebruikers zijn nog onduidelijk. NOOZO wijst erop dat het net kritische elementen zijn om tot een bruikbaar systeem te komen.

Advies

Werk toegankelijkheidsinformatie over gebouwen en diensten uit volgens volgende principes:

- **Informatie wordt ter beschikking gesteld via een vooropgesteld sjabloon dat een kwaliteitsgarantie inhoudt.**
- **Zorg dat de informatie via open data kan verspreid worden.**

3.10 De publieke en de private sector

Toegankelijkheid moet een algemene verplichting worden. Van de publieke sector verwachten we een voortrekkersrol. Een planmatige aanpak voor toegankelijkheid bevat doelstellingen met een timing voor het realiseren van toegankelijkheid. Niet alleen nieuwe en verbouwde gebouwen moeten toegankelijk worden. Er is nood aan een planmatig wegwerken van toegankelijkheidsproblemen in bestaande gebouwen. Ook niet plan

afleesbare elementen van toegankelijkheid moeten aan bod komen. De [samenwerking](#) tussen Inter en agentschappen van de Vlaamse overheid zijn hier een begin van.

Van de private sector verwachten we investering in toegankelijkheid bij nieuwbouw en verbouwingen. Niet alleen van gebouwen maar ook van dienstverlening, communicatie, websites, events,... Een minimum voor basistoegankelijkheid verwachten we hoe dan ook. Dit wordt vastgelegd in normen. Vernieuwende initiatieven en meer doen dan deze basistoegankelijkheid, kunnen ondersteund worden met een subsidiebeleid.

De private sector kan ingeschakeld worden in het opnemen van een publieke rol door een private speler. Bijvoorbeeld het ter beschikking stellen van toegankelijk sanitair voor het publiek. De overheid kan dit ondersteunen en zo het aantal publiek toegankelijke toiletten vermenigvuldigen.

De Vlaamse overheid kan een quick win realiseren wanneer zij aan subsidies en overheidsopdrachten toegankelijkheidsvoorwaarden koppelt.

NOOZO gelooft erin dat investeren in toegankelijkheid loont. Dit wordt onderschreven door de studie van UHasselt en de ervaringen van Toerisme Vlaanderen. Dit inzicht is een belangrijke hefboom om de private sector mee te krijgen in toegankelijkheid. NOOZO stelt voor overwogen op dit spoor in te zetten. Subsidies voor basistoegankelijkheid is een verkeerd signaal. Toegankelijkheid moet een algemene verplichting zijn die ondersteund wordt door het inzicht dat investeren in toegankelijkheid loont.

Advies

- **De overheid maakt voor de eigen infrastructuur en diensten een plan dat toegankelijkheid stapsgewijs realiseert. Bij infrastructuur gaat dit over meer dan plan-afleesbare elementen.**

- **Zorg ervoor dat reeds bestaande wettelijke normen beter worden nageleefd. Zie punt 3.3. Dit gaat over publieke gebouwen, websites van de overheid, media en voetgangerszones.**
- **Stel voor de reeds bestaande infrastructuur en diensten een plan op dat toegankelijkheid stapsgewijze (maar toch binnen een snelle/redelijke termijn) realiseert.**
- **Koppel toegankelijkheidsvoorwaarden aan subsidies en overheidsopdrachten.**
- **Zet het lonende van toegankelijkheid en universal design in de markt.**
- **Schakel de private sector in voor snellere vooruitgang van toegankelijkheid.**