

Toegankelijkheid van openbare gebouwen voor dove en slechthorende personen: aandachtspunten

Inleiding

Fevlado vzw is de federatie van Vlaamse dovenorganisaties en baseert zich voor opmerkingen inzake toegankelijkheid op ervaringsdeskundigheid en niet op gronde van technische onderlegging. Het advies wil integrale toegankelijkheid haalbaar maken, maar niet de rol van de architect overnemen of beperken.

Aandachtspunten per faciliteit

1. Parkeerplaatsen

Indien men bij een parkeergarage gebruik maakt van parlofoons, moet dit aangepast worden voor dove en slechthorende personen. Deze spraaksystemen vindt men vaak terug bij parkeergarages waar men gebruik maakt van slagbomen. Ook komen ze voor op de betaalautomaten in diezelfde parkings. Een alternatief is tekstuele ondersteuning voorzien, zodat de bediende en de dove persoon chatgewijs kort kunnen communiceren.

2. Ingang

Zorg ervoor dat de ingang makkelijk te vinden is door duidelijke bewegwijzering.

Aan de ingang deur van het gebouw vermeldt men de openingstijden en contactgegevens van de dienst (ook fax nummer en e-mail adres).

Indien men zich moet aanmelden via een parlofoon, dient dit aangepast te worden voor dove en slechthorende mensen.

3. Centrale hall

Voorzie een duidelijk grondplan van het gebouw, waarbij gebruik gemaakt wordt van universele pictogrammen. Hierdoor kan een persoon zelfstandig de weg vinden.

Geef een visueel overzicht van de indeling van het gebouw.

Indien er auditieve informatie gegeven wordt, bvb via een video of omroepsysteem, moet dit omgezet worden naar geschreven taal. Bij video's biedt ondertiteling een uitkomst. Voor omgeroepen informatie voorziet met displays of monitors waarop de boodschap in geschreven taal kan verschijnen.

Pijlen die een persoon wegwijs maken in een gebouw moeten goed zichtbaar zijn. De vormgeving moet éénduidig zijn in het volledige gebouw.

Als de bediening van de klanten gebeurt door middel van een beurtrol, wordt het bedieningstoestel duidelijk opgesteld. De oproep van de volgende klant wordt zowel visueel als auditief weergegeven.

Voorzie belangrijke informatie in Vlaamse Gebarentaal. Dit kan aan de hand van een videocassette of cd-rom die ter plaatse kan afgespeeld en bekeken worden.

Voorzie folders met een gemakkelijk leesniveau.

4. Infobalie/receptie

Aan de balie kan men ringleiding voorzien en dit ook aan de hand van het universele pictogram weergeven. Ook vergaderruimtes en zalen waar evenementen, zoals bvb. congressen, doorgaan, dienen uitgerust te worden met ringleiding. Indien dit niet mogelijk is, kan men ook steeds een mobiele ringleiding voorzien.

Loketbedienden bevinden zich achter niet-reflecterend glas.

Spreekersrosettes worden niet ter hoogte van de lippen geplaatst, daar dit storend is voor mensen die afhankelijk zijn van liplezen.

1 personeelslid is de Vlaamse Gebarentaal machtig.

Voor het personeel aan de balie zijn volgende richtlijnen belangrijk:

- Verzorg uw taalgebruik en gebruik de correcte terminologie. We spreken over dove en slechthorende mensen. De verouderde en vaak stigmatiserende terminologie van mindervaliden, andersvaliden, invaliden, doofstommen,... zijn zeker niet meer te gebruiken.
- Richt uw vragen en opmerkingen rechtstreeks aan de persoon met een beperking en niet aan de assistent of tolk Vlaamse Gebarentaal.
- Praat duidelijk en rustig, houd oogcontact, herhaal indien nodig, praat gestructureerd en vraag of de ander u begrepen heeft. Als jezelf iets niet verstaat, laat dan toch de mensen uitspreken, maar vraag naar verduidelijking. Een rustige houding is uiterst belangrijk.
- Als de dove of slechthorende persoon gebruik maakt van liplezen, zorg er dan voor dat uw mond zichtbaar is, dat u goed articuleert en dat de ruimte voldoende verlicht is. Let echter op met tegenlicht waardoor het gelaat van de spreker niet meer zichtbaar is. Belangrijk is na te gaan of de ander u begrepen heeft. Schrijf belangrijke informatie eventueel op.
- U hoeft nooit te roepen. Dat bemoeilijkt enkel de verstaanbaarheid.
- Wees bereid om belangrijke informatie aan te geven of om alles op te schrijven als de ander daarom vraagt. Dat kan ook door wat men wil zeggen in te tikken op een computer en de cliënt te laten meelezen op de monitor. Houd hierbij wel rekening met het feit dat mensen die van bij hun geboorte doof of slechthorend zijn, vaak problemen hebben met het lezen en schrijven. Daarom is het belangrijk rekening te houden met de volgende regels:
 - gebruik eenvoudige, directe taal, vermijd dialect;

- vermijd abstracte begrippen;
 - gebruik korte zinnen;
 - vermijd vaktaal, afkortingen en initialen.
- Als u zich tot een dove of slechthorende persoon richt, tik hem dan even op de schouder zodat die persoon weet dat u tegen hem/haar wilt praten.
 - Vermijd zoveel mogelijk vakjargon. Waar dit niet mogelijk is, zorg je voor een duidelijk alternatief in simpele woorden zodat iedereen de voorliggende gegevens kan begrijpen.

5. Toiletten

Zorg ervoor dat de deuren van de toiletten niet tot aan de grond komen. Een opening van ongeveer 7 cm is wenselijk. Indien een doof of slechthorend persoon zich in een noodsituatie bevindt, is hij/zij niet volledig afgesloten. Ook voor kinderen en de algemene sociale controle is deze aanpassing nuttig. Bij een toegankelijk toilet (voor minder mobiele mensen) pleiten we er echter voor om de deuren toch tot aan de grond te laten komen. Dit omwille van de personen hun privacy.

De voorkeur gaat uit naar automatische kranen, zowel voor mensen met een verminderde handfunctie als voor dove personen. Dove mensen horen namelijk het geluid van het water niet en kunnen soms vergeten de kraan dicht te draaien.

Signalisatie van de toiletten moet duidelijk gebeuren aan de hand van universele pictogrammen.

6. Liften

Een personenlift dient uitgerust te zijn met een visueel en auditief signaal bij het openen/sluiten van de deuren, het bereiken van de verdieping, panne.

De personenlift wordt voorzien van een glazen deur. Hierdoor kan een dove/slechthorende persoon bij nood contact leggen met andere personen die buiten de lift staan. Een dove persoon kan immers de noodtelefoon niet gebruiken. Een glazen deur draagt ook bij tot de sociale controle.

Als alternatief voor de noodtelefoon kan men het toestel uitrusten met een SMS functie zodat een dove persoon via een tekstbericht de noodcentrale kan contacteren.

7. Trappen

Bij trappen waarbij men bij het boven of beneden komen geen duidelijk overzicht geeft op de aanpalende gang, wordt het plaatsen van spiegels in de hoeken aangeraden. Een doof of slechthorend persoon hoort niet of er tegenliggers van achter de hoek komen. Met een onopvallende hoekspiegel voorkomt men botsingen.

Dezelfde maatregel zou toegepast kunnen worden bij blinde hoeken van aanpalende of elkaar kruisende gangen.

8. Brandalarm

Auditieve signalen zoals alarmen moeten voor doven en slechthorenden weergegeven worden door middel van visuele signalen. Dit kan door middel van een ingebouwd flitssysteem of zwaailicht.

9. Diefstalsysteem

Indien een openbaar gebouw (vb. bibliotheek) gebruikt maakt van een auditief diefstalsysteem, moet men dit visueel ondersteunen. Door een flitslamp in de security panelen aan de uitgang te integreren, zorgt u ervoor dat ook dove en slechthorende mensen begrijpen wat er aan de hand is.

10. Betaalautomaten

Voor parkeergarages, stations, musea en dergelijke is het wenselijk dat een dove of slechthorende persoon zelf zijn/haar toegangs- of reisticket kan betalen en uitprinten aan een betaalautomaat. Hierdoor vermijdt men mogelijke communicatieproblemen. Let wel, voor sommige mensen zal een loket met een bediende steeds noodzakelijk blijven. De betaalautomaten moeten gezien worden als een aanvulling, niet als een vervanging.