

Inspiratienota

100% toegankelijk Den Haag



'Niet de mensen hebben een beperking, de stad heeft een beperking'

Aanleiding

Den Haag is onvoldoende toegankelijk, waardoor mensen met een beperking niet gelijkwaardig mee kunnen doen. Momenteel werkt de gemeente aan een Integrale Toegankelijkheidsvisie. In de nota 'Sterk zijn Hagenaars met een beperking' (RIS293265) heeft de gemeente voor het laatst (2016) vastgelegd hoe de gemeente Den Haag om wil gaan met Hagenaars met een beperking. Aanleiding voor de Haagse gemeenteraadsfracties van CDA, D66, ChristenUnie/SGP, PvdA, GroenLinks, NIDA, Partij voor de Dieren en de HSP om middels deze inspiratienota aandacht voor toegankelijkheid te vragen is dat wij nog te vaak merken dat de gemeente bezig is met symptoombestrijding. Te vaak horen wij achteraf dat mensen met een beperking onacceptabele letterlijke en figuurlijke drempels tegen komen. Daardoor is de gelijkwaardigheid van Hagenaars met een beperking in het geding. Uit gesprekken met mensen met een beperking en belangengroepen blijkt dat om Den Haag nog toegankelijker te maken een radicaal andere aanpak nodig is. De afgelopen jaren hebben laten zien dat toegankelijkheid een moeilijk te bevatten onderwerp is, in het bijzonder voor mensen die geen beperking hebben. Daarom gebeurt het nog te vaak dat een wijziging in de openbare ruimte of het opstellen van beleid toch niet het gewenste effect heeft gehad. Of dat onvoldoende prioriteit lijkt te worden gegeven aan het verbeteren van de toegankelijkheid van bijvoorbeeld de openbare ruimte of het openbaar vervoer voor mensen met een beperking.

De afgelopen jaren hebben de initiatiefnemers van deze inspiratienota vele malen aandacht gevraagd voor knelpunten op het gebied van toegankelijkheid. Soms werden de knelpunten opgelost, soms werden ze niet opgelost en soms duurde het lang voor knelpunten werden opgelost. Te vaak zijn openbare ruimtes, openbare gebouwen en openbaar vervoer niet of slecht toegankelijk voor mensen met een beperking. Dat geldt ook voor horeca, detailhandel en culturele instellingen.

Met de ratificatie van het VN-verdrag van de rechten van mensen met een beperking door Nederland (trad op 14 juli 2016 in werking) is er wel meer aandacht gekomen voor toegankelijkheid. Hoewel Den Haag een koplopergemeente toegankelijkheid is vanuit de VNG, is er nog een wereld te winnen. Dit jaar vinden zowel de Invictus Games als de Special Olympics plaats in Den Haag, reden voor de initiatiefnemers om nu deze nota te presenteren.

Toegankelijkheid moet de norm worden in plaats van de uitzondering. Deze manier van denken en handelen heeft gevolgen voor de manier waarop de gemeente omgaat met de inrichting van openbare gebouwen, openbare ruimte, openbaar vervoer maar ook met ondernemers. De initiatiefnemers pleiten ervoor dat de gemeente Den Haag voortaan bij al haar plannen en de uitvoering daarvan uitgaat van 'de toegang en bruikbaarheid voor iedereen' in plaats van 'toegang en bruikbaarheid voor de gemiddelde gebruiker'. Op deze wijze wordt er niemand meer onnodig beperkt in zijn of haar zelfstandigheid en mobiliteit. Een toegankelijke stad maken we overigens niet alleen voor Hagenaars met een lichamelijke of een psychische beperking of een chronische ziekte. Een toegankelijke stad maken we ook voor de groeiende groep ouderen in de stad, jonge ouders met kindwagens en mensen met een tijdelijke (sport-)blessure. Pas als Den Haag voor al deze groepen toegankelijk wordt, is 070 echt toegankelijk voor iedereen, #toegankelijk070

De initiatiefnemers pleiten voor een radicaal andere benadering van toegankelijkheid en geven in deze nota ideeën om het Haagse beleid te wijzigen. Allereerst is het noodzakelijk dat er een integrale kijk komt op toegankelijkheid, zodat toegankelijkheid ook daadwerkelijk de norm wordt in plaats van de uitzondering. Dit vergt een langetermijnvisie om ervoor te zorgen dat Den Haag in 2030 100 % toegankelijk is. In hoofdstuk 1 wordt omschreven welke maatregelen nodig zijn om deze integrale visie te bewerkstelligen. In hoofdstuk 2 worden de noodzakelijke maatregelen voor de afzonderlijke beleidsterreinen binnen het stadhuis beschreven. We zien onze voorstellen nadrukkelijk als inspiratie voor de Integrale Toegankelijkheidsvisie die het college conform het coalitieakkoord aan het opstellen is over toegankelijkheid.

Tijdens een werkbijeenkomst op het stadhuis op 15 januari 2020 gaven verschillende ervaringsdeskundigen, belangenorganisaties en experts waardevolle inzichten, die zijn verwerkt in deze nota. Wij danken daarvoor: Voorall, Kompas, KansPlus, Terug naar de Bossen, Koninklijke Visio, Kentalis, SOS Den Haag, PBT Consult en de Gemeente Breda.

Hoofdstuk 1 Een integrale visie op toegankelijkheid

De Nederlandse regering heeft jaren gewacht met het ratificeren van het VN-Verdrag voor de rechten van personen met een beperking. In 2016 was het eindelijk zo ver. In het verdrag wordt aangegeven wat de overheid moet doen om ervoor te zorgen dat de positie van mensen met een beperking verbetert. Dat zij net als mensen zonder beperking het recht hebben om zelfstandig te wonen, naar school te gaan, te werken, uit te gaan en van het openbaar vervoer gebruik te maken. De overheid heeft de taak om dit allemaal mogelijk te maken. Dat hoeft niet in één keer, maar mag geleidelijk. We zien dat de gemeente Den Haag de afgelopen jaren stappen heeft gezet op dit gebied, maar de initiatiefnemers zijn de mening toegedaan dat alleen een integrale aanpak waarbij toegankelijkheid als norm recht doet aan de uitvoering van het hierboven genoemde VN-Verdrag. Zodat we het met recht kunnen hebben over “*design for all*” zoals het staat omschreven in het VN-Verdrag.

De initiatiefnemers pleiten ervoor dat de gemeente Den Haag nog sterker in al haar beleid moet uitstralen en communiceren dat het natuurlijk en vanzelfsprekend is dat mensen met een beperking meedoen en dat de maatschappij hier volledig op moet zijn ingericht in plaats van de uitzondering die het nu nog te vaak is.

Hiertoe doen de initiatiefnemers de volgende voorstellen:

1. **Integrale toegankelijkheidsvisie:** Het college ontwikkelt een integrale toegankelijkheidsvisie – bv. in de vorm van een Integrale Toegankelijkheidsvisie. Hierin wordt expliciet omschreven dat toegankelijkheid de norm is, in plaats van de uitzondering, met duidelijke tussendoelen om dit te bereiken. Jaarlijks moet gerapporteerd worden aan de gemeenteraad wat de stand van zaken is om te bereiken dat Den Haag in 2030 100% toegankelijk is voor iedereen. Hierbij hoort regelgeving met toegankelijkheid als uitgangspunt om gelijkwaardigheid van mensen met een beperking te borgen en betere handhaving van deze regels.
2. **Coördinerend wethouder:** De coördinerend wethouder toegankelijkheid, als beschreven in het coalitieakkoord ‘Samen voor de stad’, gaat toezien op de uitvoering van het toegankelijkheidsbeleid, op alle beleidsterreinen, in lijn met het coalitieakkoord: “Toegankelijkheid en inclusie voor mensen met een beperking krijgt een vanzelfsprekende verankering in alle beleidsterreinen”.
3. **Commissie Leefomgeving, Ruimte en/of Bestuur als vergaderplek:** De gemeenteraad behandelt toegankelijkheid momenteel in de commissie Samenleving (portefeuille zorg/welzijn), de wethouder Zorg, Jeugd en Volksgezondheid heeft een coördinerende verantwoordelijkheid voor toegankelijkheid gekregen. Veel uitdagingen op het gebied van toegankelijkheid liggen echter binnen de portefeuilles die in hetzij de commissie Leefomgeving, Ruimte of Bestuur horen. (Een van) deze commissies, of een combinatie van deze commissies, lijkt een betere plek om deze onderwerpen te behandelen. De integrale voortgang op het gebied van toegankelijkheid in de stad zou minimaal één keer per jaar standaard op de agenda moeten komen van een gezamenlijke vergadering van de commissies Leefomgeving, Ruimte, Bestuur en Samenleving, indien nodig vaker.

4. **Impactmeting:** Via een onafhankelijke nulmeting wordt een situatieschets gemaakt hoe toegankelijk Den Haag is op dit moment. Hierbij wordt gekeken naar de fysieke toegankelijkheid op alle vlakken, van openbare ruimte, gebouwen en vervoer, tot de website en faciliteiten van de gemeente Den Haag. Op basis van deze nulmeting wordt – al dan niet middels bestaande TPN-systematiek - voortgang meetbaar en kwantitatief inzichtelijk gemaakt.
5. **Toegankelijkheidsparagraaf/Toegankelijkheid Effect Rapportage (TER):** Zoals in het coalitieakkoord “Samen voor de stad” staat geschreven: *“voorafgaand aan aanpassingen in de openbare ruimte worden de effecten hiervan op toegankelijkheid in kaart gebracht”*. In alle raadsvoorstellen, commissiebrieven en raadsnota’s moet standaard een Toegankelijkheidsparagraaf komen, waarin vermeld wordt wat de effecten van het beleid, besluit etc. zijn op de toegankelijkheid voor mensen met een beperking. Door dit standaard in te voeren wordt de bewustwording ten aanzien van toegankelijkheid vergroot en moet steeds worden gemotiveerd waarom iets wel of geen effect heeft op de toegankelijkheid en of de toegankelijkheid wordt verbeterd of verslechterd. Dit verbetert de besluitvorming. Bestaande TPN-methodiek zou hiervoor als meetbare leidraad kunnen dienen, naast dat het een bewustwordingsinstrument binnen het gemeentelijk apparaat dient te zijn.
6. **Toegankelijkheidsambtenaar:** De Toegankelijkheidsambtenaar komt weer terug bij de gemeente Den Haag. Voor de economische crisis van 2008 had Den Haag zo’n ambtenaar die met name betrokken was bij bouwbesluiten, de inrichting van gebouwen of bij de aanvraag van vergunningen om te kijken of voldaan werd aan toegankelijkheidseisen. Voor hoe deze functie in te vullen zijn verschillende opties. In Breda laat men 8 ervaringsdeskundige experts voor één dag in de week binnen verschillende afdelingen op projecten meedraaien om expertise te borgen. Een Toegankelijkheidsambtenaar zou ook bij Voorall geplaatst kunnen worden. Binnen de dienst DSO werd destijds één fulltime ambtenaar betaald vanuit de bouwleges met een coördinerende verantwoordelijkheid heeft om beleid ten aanzien van toegankelijkheid bij andere diensten te controleren en coördineren. De Toegankelijkheidsambtenaar/naren voert/voeren de TER’s uit.
7. **Ervaringsdeskundigheid:** Het college borgt dat ervaringsdeskundigen standaard worden geraadpleegd: in de planningsfase, bij het maken van het (voorlopige/definitieve) ontwerp én vlak voor en na oplevering van gebouwen, openbare ruimte en OV-haltes. Naast het borgen van de ervaringsdeskundigheid in de hoedanigheid van toegankelijkheidsambtenaar en de toetsing op toegankelijkheid, kan ook gedacht worden aan het laten ondersteunen van de werkzaamheden van de toegankelijkheidsambtenaar door een toegankelijkheids-adviesraad - al dan niet naar Zoetermeers voorbeeld - met een diversiteit aan ervaringsdeskundigen. Het college geeft een gemotiveerde reactie op de adviezen.
De meeste belangenorganisaties voor mensen met een beperking maken deel uit van de Cliëntenraad Sociaal Domein. Daar zou een werkgroep Toegankelijkheid kunnen worden ingericht. De gemeente breidt de mogelijkheid uit voor ambtenaren die op enigerlei wijze te maken hebben met toegankelijkheid om een ervaringstour gaan doen

om aan den lijve te ondervinden hoe toegankelijk de buitenruimte, gebouwen, openbaar vervoer etc. zijn voor mensen met een beperking. Vanuit de ervaringsdeskundigen tijdens de werkbijeenkomst Toegankelijkheid op 15 januari 2020 jl. werd het onderscheid gemaakt tussen belangenorganisaties (voor het signaleren van knelpunten) en expertise (voor advies over hoe het anders moet). Hoewel beide kunnen samenvallen is dit niet noodzakelijkerwijs altijd het geval. Breda en Leiden zijn voorbeelden van steden waar de ervaringsdeskundigheid goed is geborgd binnen het gemeentelijke apparaat. In Breda werkt de gemeente samen met ondernemers, onderwijsinstellingen en belangenorganisaties in een platform samen, zij sloten samen een toegankelijkheidsakkoord.

8. **Bewustwordings- en handhavingscampagne:** In aanloop naar (bijvoorbeeld) de Week van de Toegankelijkheid (oktober) en/of Wereld Gehandicapten Dag (3 december) worden regelmatig terugkerende bewustwordingscampagnes gevoerd om alle inwoners, bedrijven, winkels, scholen horeca, openbaar vervoer etc. bewust te maken van ieders eigen rol in het toegankelijk houden of maken van openbare ruimte en openbare gebouwen. In de begroting 2020 staan dergelijke campagnes al opgenomen. Hiermee maak je op een goede manier Hagenaars bewust van de ruimte die mensen in een rolstoel, of met rollator, kinderwagen, (geleide) stok of assistentie-hond nodig hebben op de stoep. Geparkeerde fietsen, reclameborden en vuilcontainers die de vrije doorgang belemmeren worden voorzien van een bewustwordingslabel. Handhavers, vrijwilligers en mensen voor wie de stoep ontoegankelijk is, labelen deze obstakels.
9. **Access City Award 2021:** Als stip op de horizon willen wij dat gemeente inzet op een kansrijke deelname aan de Access City Award 2021. Dat is alleen haalbaar als er op korte termijn flinke stappen vooruit worden gezet in het ontwikkelen van een toegankelijkheidsvisie die breed gedragen is onder belangrijke partners in de stad als ondernemers, belangenorganisaties voor mensen met een beperking, onderwijsinstellingen en op alle afdelingen van het stadhuis.
10. **Iedereen doet mee:** Den Haag is in 2015 al toegetreden tot het netwerk van Age-friendly cities van de World Health Organisation en is koplopergemeente van de VNG. Daarnaast tekent de Gemeente Den Haag het manifest 'Iedereen doet mee' van de VNG welke gepromoot wordt door de Minister van Gehandicaptenzaken.

Hoofdstuk 2 Specifieke toegankelijkheidsmaatregelen per portefeuille

Naast de integrale visie op toegankelijkheid waarbij toegankelijkheid de norm wordt in plaats van de uitzondering, zijn er ook tal van maatregelen die binnen de afzonderlijke beleidsterreinen moeten worden genomen. In dit hoofdstuk geven de initiatiefnemers per beleidsterrein aan wat er moet gebeuren ter uitvoering van bovenstaande visie.

2.1 Openbare ruimte en openbare gebouwen

1. **Eisen aanbesteding:** Bij alle aanbestedingen worden eisen gesteld op het gebied van toegankelijkheid op basis van de ITStandaard.
2. **Overzicht knelpunten:** Er wordt samen met ondernemers, maatschappelijke organisaties, onderwijsinstellingen en de diverse belangenorganisaties (Voorall, Visio, Kentalis, etc) een overzicht gemaakt van alle huidige knelpunten en niet toegankelijke situaties. Mensen met een beperking vragen om eenvoud, eenduidigheid en voorspelbaarheid van de inrichting van de buitenruimte, zonder obstakels als ontoegankelijke en ongelijkmatige stoep(rand)en, gevrijwaard van fietsen, reclameborden, paaltjes, lantaarnpalen etc., goed op elkaar aangesloten blindengeleidelijnen en ringleidingen voor mensen met een auditieve beperking.
3. **24-uurs garantie:** De gemeente gaat voortaan dringende klachten die toegankelijkheid belemmeren binnen 24 uur herstellen naar het voorbeeld van de gemeente Rotterdam.
4. **Toegankelijke strandopgangen:** Strandopgangen bij strandtenten worden allemaal voorzien van een hellingbaan en een goede leuning die voldoen aan de CROW richtlijnen, om te voorkomen dat ze te stijl worden.
5. **Handhaving belemmerende terrassen en reclameborden:** Terrassen en reclameborden mogen de vrije doorgang in een straat en op de stoep niet meer belemmeren. Vanuit de gemeente wordt dit in de voorwaarden voor een nieuwe vergunning opgenomen. Hierop wordt het hele jaar gehandhaafd. Bestaande zaken worden actief gewezen op deze norm.
6. **Verlaagde trottoirbanden:** Verlaagde trottoirbanden liggen zoveel mogelijk in elkaars verlengde en zijn goed zichtbaar voor gebruikers en mensen die hun auto in de buurt willen parkeren. Met gele markeringen wordt vaker aangegeven dat het verboden is daar te parkeren.
7. **Optimaliseren geleidestroken:** Lijnen voor mensen met een visuele beperking worden geoptimaliseerd in overleg met Voorall en of Visio om te voorkomen dat, zoals nu nog veelvuldig gebeurt, deze lijnen eindigen op onlogische plekken. Bij tijdelijke bouwwerken of objecten op straat, voor evenementen of van bedrijven of organisaties, is de nadrukkelijke eis dat de geleidestroom vrij blijft.

8. **Tickers afstellen:** Tickers bij stoplichten voor mensen met een visuele beperking worden beter op elkaar afgesteld. Deze kunnen op kruisingen verwarrend hetzelfde klinken.
9. **Pilot CrossWalk-app:** Start een pilot met de CrossWalk-app. Deze app communiceert automatisch met een verkeerslicht zodra een voetganger het kruispunt nadert en zorgt dat een verkeerslicht voor iemand met een beperking langer op groen blijft staan.
10. **Toegankelijke raadszaal & stadsdelen:** De publieke tribune van het stadhuis wordt toegankelijk. Het invalidentoilet bij de raadszaal krijgt een beugel om de deur dicht te kunnen trekken aan de binnenkant en wordt verder ITSstandaard. Er komen drempelloze entrees in alle stadsdeelkantoren, buurthuizen, stembureaus, servicepunten en andere gemeentelijke voorzieningen of door de gemeente gesubsidieerde voorzieningen.
11. **Toegankelijk stemmen:** Alle stembureaus zijn toegankelijk voor mensen met een beperking en de gemeente zorgt dat alle vrijwilligers die de stembureaus bemannen bekend zijn met feit dat begeleiding van mensen met een beperking naar een stemhokje niet geweigerd mag worden. Nederland heeft een interpretatieve verklaring afgelegd bij artikel van VN verdrag dat alle personen met een handicap recht hebben op assistentie in het stemlokaal. Personen met een fysieke handicap hebben daarnaast ook recht op assistentie in het stemhokje.
12. **Handhaving foutgeparkeerde of belemmerende fietsen:** Handhaving op foutgeparkeerde fietsen en fietsen die de doorgang belemmeren wordt opgeschroefd zodat vaker dan de huidige twee keer per jaar hierop wordt gecontroleerd.
13. **Handhaving fout parkeren op hoeken:** Er komt striktere handhaving van het verbod op hoek-parkeren. Indien nodig komt er een duidelijke markering op de straat om de hoek aan te geven waarbinnen het verboden is te parkeren.
14. **Vervanging knipperende lichten:** Knipperende lichten worden sneller vervangen in gemeentelijke gebouwen en buitenruimtes. Knipperende lichten kunnen voor ernstige klachten zorgen bij mensen die prikkelgevoelig zijn en/of epilepsie/PNES hebben.
15. **Prikkelarme plekken:** De stad is druk. Met name voor mensen met een psychische beperking is het behoud van prikkelarme plekken, plekken waar geen beleving is, in de stad van levensbelang.
16. **Zichtbaarheid fiets- en voetpaden:** Meer aandacht nodig voor de zichtbaarheid in de avond en nacht van fiets- en voetpaden langs doorgaande routes.
17. **Ontmoetingsplekken voor mensen met een beperking:** Bijvoorbeeld vanuit de Haagse doven en slechthorenden-gemeenschap begrijpen we dat er vraag is naar een fysieke plek waar men elkaar kan ontmoeten. Voorall over doven in Den Haag:

“Eenzaamheid komt o.a. doordat bij dove mensen het Nederlands niet de moedertaal is, dit is de Nederlandse Gebaren Taal. Dat maakt communicatie met anderen lastig. Deelnemen aan verenigingen of het vinden van werk is lastig als je geen Nederlands spreekt. Veel dove mensen hebben daarom geen werk en weinig inkomen. In Den Haag ontbreekt een ontmoetingsplaats speciaal voor doven. Die wens is er bij hen wel. Rotterdam, Amsterdam en Zoetermeer kennen dit wel. Maar vaak ontbreekt het geld om te reizen met het OV. Voor de slechthorenden geldt een soortgelijk verhaal. Hoewel ze beperkt horen, hebben ze vaak last van allerlei ongewenste geluiden, waardoor ze het openbare leven mijden, om overprikkeling te voorkomen. Ook voor hen zou een ontmoetingsplaats zeer welkom zijn”. Voor de specifieke inrichting hiervan wordt contact gelegd met de doelgroep.

- 18. Bankjes:** Plaats niet alleen zitplaatsen naast elkaar, maar ook tegenover elkaar. Denk aan plek voor de rollator of rolstoel naast een bankje, dus niet gelijk een prullenbak ernaast.
- 19. Assistentie-, en hulp-honden:** De toegang voor assistentie-, en hulp-honden in de openbare ruimte moet altijd gewaarborgd zijn. Ook op plekken waar een hondenverbod geldt, zoals in speeltuinen of parken. Daarom wordt er een uitzondering in de APV opgenomen voor assistentie-, en hulp-honden. Handhavers van de gemeente worden hierop getraind.

2.2. Mobiliteit en Openbaar vervoer

- 1. Toegankelijke OV-haltes:** Er komt een meerjarenplanning voor onderhoud en of vervanging van de OV-haltes die nog niet toegankelijk zijn. De aansluiting tussen halte en tram heeft een minimale breedte en hoogte.
- 2. Toegankelijk OV:** Bij diverse bus- en tramhaltes ontbreken er nog DRIS-palen. Bij die haltes komen er alsnog DRIS-palen, bij voorkeur allemaal sprekend, voorzien van spraakopties voor mensen met visuele beperkingen. De rode knoppen van DRIS-palen die deze spraakoptie nu hebben, sluiten niet altijd aan op geleide-lijnen. Dit moet alsnog gebeuren. Defecte rode knoppen moeten kunnen worden gemeld door gebruikers en snel worden gerepareerd.
- 3. Toegang elektrische rolstoelen:** Elektrische rolstoelen worden op dit moment geweerd uit de bus. Alleen in de nieuwe model bussen (als lijn 28) worden elektrische rolstoelen wel toegelaten. De gemeente moet voortvarend met HTM en MRDH aan de slag om hiervoor een oplossing te vinden.
- 4. Gehandicaptengerichtheid chauffeurs in de aanbesteding:** Het aspect ‘gehandicaptengerichtheid’ wordt meegenomen bij elke beoordeling of aanbesteding van een openbaar vervoerder. Hierbij wordt tevens gekeken naar de omgang van het personeel van de vervoerder ten aanzien van mensen met een handicap. Ook worden

chauffeurs getraind op omgang met niet-zichtbare handicaps. Voorkomen moet worden dat, zoals nu nog te vaak gebeurt, er te weinig tijd is voor iemand met een beperking of in een rolstoel om zich naar de rolstoelplekken te begeven. Of dat een bus wegrijdt voordat passagiers een zitplek hebben gevonden.

5. **Fietsparkeren op maaiveld:** Fietsparkeren op maaiveldniveau wordt onder strikte voorwaarden toegestaan voor mensen met een gehandicaptenaanduiding op de fiets (vergelijkbaar met een gehandicaptenparkeerkaart voor de auto). Dit fietsparkeren op maaiveldniveau wordt beperkt tot locaties waar dit nodig is, zoals bij stations en op enkele plaatsen in de Grote Marktstraat.
6. **Uitrol pilot scootmobielpools hele stad:** De pilot met scootmobielpools wordt uitgerold over de hele stad. Hagenaars die weinig - bijv. slechts 1 of 2 x per week - gebruik maken van een scootmobiel kunnen mogelijk net zo goed gebruik maken van een deel-scootmobiel. Dit levert ook minder stallingsproblemen in de openbare ruimte op.
7. **App voor leenscootmobiels en rolstoelverhuur:** Leenscootmobiels en rolstoelverhuur wordt uitgerold bij alle Biesiekettes in de stad. Informatie hierover is te vinden via de online informatie van de gemeente voor eigen inwoners en toeristen.
8. **Liften parkeergarages:** Parkeergarages hebben werkende en schone liften (aan de Haagse Markt en in de Tramtunnel is dat vaak niet het geval). Hier wordt scherper op toegezien. Als de parkeergarage in particuliere handen is, worden hierover eisen opgenomen in de vergunningen.
9. **Vervanging knipperende beeldschermen & lampen:** Vervang knipperende beeldschermen en lampen in het OV sneller. Knipperende lampen zijn voor iedereen irritant, maar kunnen zorgen voor ernstige klachten bij mensen die prikkelgevoelig zijn en/of epilepsie/PNES hebben.
10. **Displays parkeerautomaten te hoog voor mensen in een rolstoel:** Bij de aanschaf van nieuwe parkeerautomaten zou het display ook op rolstoelhoogte te zien moeten zijn.
11. **Shared spaces:** Gebieden waar voetgangers de openbare ruimte delen met fietsers, en/of brom-/snorfietsen, en/of auto's en/of OV, voelen vaak onveilig voor mensen met een beperking, omdat de onverwachte situaties die het delen van de ruimte oplevert voor hen erg moeilijk zijn te overzien. Visio ontwikkelde hiervoor kaders.
12. **Rolstoelvervoer:** Wordt ruimhartig verzorgd door de gemeente met leerlingenvervoer en AV070, aan de verbetering van de informatievoorziening, stiptheid en bejegening wordt voortdurend gewerkt.

2.3 Wonen & Bouwen

1. **Levensloopbestendig bouwen:** Nieuwe gebouwen moeten voldoen aan de ITStandaard, dit wordt een voorwaarde voor vergunningen. De begane grond van appartementengebouwen moeten al toegankelijk op basis van het bouwbesluit, maar momenteel worden nog dagelijks woningen gebouwd waarin mensen niet in de badkamer of op het balkon kunnen komen als ze een rolstoel of een rollator nodig hebben. Het bouwbesluit is niet toereikend. Als we een inclusieve stad willen zijn, waarom worden dan niet alle woningen toegankelijk gebouwd? Door *'universal design of design for all'* als maatstaf te nemen, de ITStandaard specificceert dit, in de ontwerpfase worden dure aanpassingen achteraf voorkomen.
2. **Percentage toegankelijke nieuwbouwwoningen:** Zolang *'universal design of design for all'* nog niet de norm is, komt er een vast percentage voor rolstoeltoegankelijke en/of levensloopbestendige woningen bij nieuwbouw.
3. **DSO betreft ervaringsdeskundigheid:** Ervaringsdeskundigen worden wel regelmatig gecontacteerd door het gemeentelijke ingenieursbureau, maar in mindere mate door DSO, terwijl zij juist in het vroege ontwerpstadium zitten.
4. **Pilot Binckhorst:** De Binckhorst zou als pilot kunnen dienen voor zowel wonen als openbare ruimte omdat veel daar nieuw wordt aangelegd. De komende jaren kan toegankelijkheid in de beleidsregels verankerd worden.
5. **Snelle reparaties liften:** woningbouwcorporaties worden door de gemeente aangespoord om liftreparaties zo snel mogelijk uit te voeren, middels prikkels/bewustwording om hen erop te wijzen dat dit rampzalig is voor mensen die van een lift afhankelijk zijn.
6. **Isolatie woningen:** voor mensen met een psychische beperking is een prikkelarme woning belangrijk, vandaar dat extra isolatie tegen geluidsoverlast nodig kan zijn.
7. **Spreiding woningen mensen met psychische beperking:** de onrust die kan ontstaan wanneer meerdere mensen met een psychische beperking bij elkaar wonen is te voorkomen door betere spreiding over de stad.
8. **Calamiteiten-voorzieningen:** Een brandalarm is niet toereikend voor iemand met een auditieve beperking en een nooduitgang-bordje niet voor iemand met een visuele beperking. In calamiteiten-voorzieningen worden ITStandaarden opgenomen in de vergunningsvoorwaarden.

2.4 Evenementen

1. **Toegankelijkheidseisen in vergunning & bij opbouw:** Er wordt strikt gehandhaafd op toegankelijkheid. Vergunningen worden geweigerd als de toegankelijkheid niet in

orde is. Toegankelijkheid wordt ook getoetst tijdens en na de opbouw van een evenementenlocatie.

2. **Toegankelijkheid voorwaarde gemeentelijke subsidie:** alleen evenementen die voor alle publieksgroepen toegankelijk zijn komen in aanmerking voor gemeentelijke subsidie, inclusief de informatieverstrekking hierover. Dit wordt vastgelegd in de vergunningverlening.
3. **Aangepaste onderdelen bij evenementen:** De gemeente stimuleert dat organisatoren ook aangepaste onderdelen aanbieden. Hoe ze dat doen, is aan de commerciële partij zelf. De prikkelarme kermis van afgelopen jaar was een goed voorbeeld dat nagevolgd dient te worden, maar ook bv. de mogelijkheid om kunst of toneelspelers aan te raken voor visueel beperkten of bv. een ruimte voor auditief beperkten. Zo ontstaat veel aanbod, wat de keuzevrijheid voor mensen met een beperking vergroot.
4. **Mobiele invalidentoiletten:** Bij elk vergund evenement komt als moet ten minste één mobiel invalidentoilet dat aan de ITStandaard voldoet aanwezig zijn. Dit wordt opgenomen in de evenementenvergunning.
5. **Drempelloze entrees:** Voortaan worden bij evenementen alle kraampjes, voorstellingen en attracties voorzien van drempelloze entrees. Bij evenementen als het nationaal aftelmoment aan de Hofvijver worden plaatsen voor rolstoelafhankelijke gasten, én een aantal mensen die zij meebrengen, gereserveerd.
6. **Toetsing vergunningsaanvragen:** Het Centraal Evenementenbureau Den Haag wordt ingezet voor toetsing van vergunningsaanvragen en voor advies over uitvoering toegankelijkheid evenementen. Dit gebeurt in samenwerking met ervaringsdeskundigen.
7. **Informatievoorziening toegankelijkheid evenement:** Te vaak moeten mensen zelf nog actief om informatie vragen over de toegankelijkheid van een evenement en is dit niet gemakkelijk te vinden op een website. De gemeente neemt deze informatie op in www.denhaag.com voor toeristen en in de online informatie voor eigen inwoners.

2.5 Onderwijs

1. **Rolstoeltoegankelijke scholen:** Alle scholen worden toegankelijk. Ook voor schoolgebouwen geldt de ITStandaard.

2. **Leren met een beperking:** Alle onderwijsinstellingen in Den Haag – inclusief de Universiteit Leiden – maken beleid om studeren en leren met een functiebeperking beter te faciliteren. De gemeente gaat hierover het gesprek aan met de onderwijsinstellingen.
3. **Sporten met beperking op scholen:** Er komt meer aandacht voor sporten met een beperking op scholen, met behulp van cliënt/patiënt-organisaties, maar ook in de algemene inrichting van het sportbeleid. De gemeente gaat hierover het gesprek aan met de scholen.
4. **Schoollessen Voorall:** In overleg met Voorall wordt bekeken hoe op elke school door Voorall lessen kunnen worden gegeven om leerlingen meer inzicht te geven in de uitdagingen van kinderen met een beperking.
5. **Universal design:** De gemeente gaat in gesprek met de Haagse opleidingen architectuur, industrial design en urban planning om de mogelijkheden te onderzoeken in samenwerking ‘universal design’ te stimuleren.

2.6 Sport en recreatie

1. **Toegankelijke sportvoorzieningen:** Sportvoorzieningen zijn vaak niet toegankelijk voor mensen met een licht verstandelijke beperking en kwetsbare psychische patiënten. De Sportcampus haalt de ITStandaard nog niet. Sport kan bij deze doelgroepen heilzaam werken en zou meer gestimuleerd moeten worden. Er is vaak te weinig begeleiding om mensen uit deze doelgroepen te ondersteunen. De gemeente gaat kijken of hier ook de combi-functionarissen voor kunnen worden ingezet.
2. **Sportloket ook voor mensen met een beperking:** Etaleer het sportloket meer voor mensen met een beperking en stimuleer het integreren van *best practices* voor alle doelgroepen rondom sport. Bv. leren zwemmen is voor kinderen met een visuele, auditieve of licht verstandelijke beperking niet zo vanzelfsprekend.
3. **Running blind:** Activiteiten als wandelen met Running blind door de Stichting Running Blind worden door de gemeente gestimuleerd.
4. **Toegankelijke recreatie:** Meer speeltuinen en alle gemeentelijke zwembaden worden toegankelijk voor mensen met een beperking. Zwembad de Escamphof is een goed voorbeeld van een zwembad met goede voorzieningen voor mensen met een beperking.
5. **Toegankelijke speeltuinen:** Er wordt een meerjarenplan gemaakt vanuit de gemeente voor het toegankelijk maken en plaatsen van toegankelijke speeltoestellen voor ieder kind (zoals in coalitieakkoord ‘Samen voor de Stad’ opgenomen motie RIS300987 ‘Toegankelijkheid speelplaatsen voor kinderen met een fysieke/geestelijke beperking (met rolstoel)’, maken we speelplekken rolstoeltoegankelijker.) De Speeltuinbende kan hierin adviseren.

2.7 Werk en Inkomen

1. **Participatienota:** In de participatienota wordt structureel aandacht besteed aan mensen met een beperking.
2. **Publiek zichtbare functies:** De gemeente neemt als voorbeeld-werkgever in de stad meer mensen met een beperking aan dan nu het geval is, m.n. ook in voor het publiek zichtbare functies.
3. **Discriminatiebestrijding op de arbeidsmarkt:** De gemeente onderzoekt of in eigen gelederen en in organisaties die werken met gemeentelijke subsidie nog meer gedaan kan worden om discriminatie op de arbeidsmarkt te voorkomen door in gesprek te gaan met de doelgroep. Compassie, komt op voor mensen met een psychische kwetsbaarheid, heeft hierover uitgewerkte ideeën.

2.8 Culturele instellingen

1. **Cultureel aanbod mensen met een beperking:** De gemeente Den Haag onderzoekt met de gevestigde cultuurinstellingen of het aanbod voor mensen met een beperking toereikend genoeg is en wat op dit vlak nog verder mogelijk/nodig is. Wij zijn benieuwd naar de uitkomsten van dit onderzoek.
2. **Stimuleringsprijs:** Stel een stimuleringsprijs in (naar voorbeeld van RAAK) om in navolging van museum Beelden aan Zee en het Escher Museum andere musea te stimuleren hun collectie toegankelijk te maken voor mensen met een visuele of auditieve beperking. Ook bioscopen zouden kunnen meedingen naar een stimuleringsprijs door bijvoorbeeld te gaan werken met de inmiddels ontwikkelde bioscoopbril, die doven en slechthorenden of mensen met een visuele beperking in staat stelt om naar een gewone bioscoop te gaan. De slimme bril projecteert gebarentaal in een hoek van het bioscoopscherm en/of laat een aparte audiotrack horen.
3. **Leenrolstoelen en drempelloze entrees:** Iedere culturele instelling beschikt over drempelloze entrees of drempelhulpen en naar gelang de grootte van de instelling over een leenrolstoel. Drempelhulpen worden geplaatst wanneer drempels te stijl zijn volgens de ITStandaard. Assistentie-honden worden toegelaten en er is gratis entree voor een noodzakelijke meereizende begeleider. Er komt een duidelijke en vindbare vermelding op de eigen website van de instelling over bovenstaande voorzieningen,

evenals in de gemeentelijke informatievoorziening online voor eigen inwoners en voor toeristen.

4. **Rolstoelplekken:** er komen meer rolstoelplekken in een theater waar ook iemand in een rolstoel naast anderen (eventueel zonder rolstoel) kan zitten.

2.9 Toerisme, horeca en detailhandel

1. **Toeristenbelasting:** In Breda is in overleg met (horeca-)ondernemers besloten een deel van de toeristenbelasting terug te laten vloeien naar een fonds voor ondernemers om hun zaken toegankelijker te maken, omdat daar wordt ingezet op het trekken van mensen met een beperking naar de stad, vanwege de economische potentie van die doelgroep.
2. **Heldere toegangsnormen:** De vrijblijvendheid t.a.v. toegankelijkheidsaanpassingen bij vergunningsaanvragen voor nieuwe retail of horeca in bestaande bouw wordt omgezet in een verplichting de ITStandaard te halen.
3. **Gastvrije winkelcentra:** winkelcentra geven via hun communicatiekanalen (m.n. ook via wijkkrantjes) aan welke voorzieningen aanwezig zijn voor mensen met een beperking.
4. **Assistentie-, en hulp-honden in de horeca:** De toegang voor assistentie-, en hulphonden moet altijd gewaarborgd zijn. De horeca-branchevereniging KHN is hier heel duidelijk over en toch worden assistentie-, en hulp-honden nog regelmatig geweigerd. Vanuit de gemeente kan deze waarborg in de voorwaarden voor een nieuwe vergunning worden meegenomen en wordt hier blijvend aandacht voor gevraagd bij bestaande horecazaken via KHN in samenwerking met de gemeente.
5. **Toegankelijke toiletten:** Met ondernemers samen wordt gekeken hoe versneld meer openbare toiletten die aan de ITStandaard voldoen en dus voor iedereen toegankelijk zijn, in of nabij Haagse horeca geplaatst kunnen worden, met een goede spreiding over de stad. Ook met kleine ingrepen, zoals een beugel aan de wand, kunnen normale toiletten toegankelijker worden gemaakt.
6. **Verschoonplekken:** huidige invalidentoiletten kunnen verbeterd worden, omdat ze niet toegankelijk zijn voor bv. kinderen met een beperking die verschoond moeten worden. Grotere verschoontafels bieden uitkomst.
7. **Toegankelijke paden/routes:** De inrichting binnen in detailhandel en horeca wordt toegankelijker. Vanuit de gemeente kan dit in de voorwaarden voor een nieuwe vergunning worden meegenomen. Bestaande zaken worden actief gewezen op deze norm voor toegankelijke paden en routes. Terrasmeubilair, uitstallingen, reclameborden hinderen mensen met kinderwagens, rollators of mensen met een visuele beperking.

- 8. Drempelloze entrees of toepassing van eenvoudige drempelhulpen:** Vanuit de gemeente wordt een drempelloze entree of drempelhulp meegenomen in de voorwaarden voor een nieuwe vergunning. Bestaande zaken worden actief gewezen op deze norm. Via de verruiming van de toegankelijkheidssubsidie kunnen winkels en horecazaken al hulp vragen voor kleine ingrepen, zoals een drempelhulp. De Gemeente promoot deze verruiming actief.
- 9. Kleedkamers:** Goede voorbeelden van toegankelijke winkels in Den Haag hebben een lift, een gehandicaptentoilet, speciale kassa en een extra grote kleedkamer voor mensen in een rolstoel/scootmobiel. Zij kunnen als voorbeeld dienen voor anderen.
- 10. Bekendheid toegankelijkheidssubsidie:** Er komt meer bekendheid voor de verruiming van de toegankelijkheidssubsidie, ook voor horeca en retail. Hiervoor is in de raad van 8 november 2018 jl. een motie aangenomen (RIS 300950). Het college rapporteert halfjaarlijks over de stand van zaken.
- 11. TER ook voor horeca en detailhandel:** Elke vergunningsaanvraag voor een horeca-, retail-zaak of evenement en elk voorlopig/definitief ontwerp voor aanpassingen van de buitenruimte en bij bouwplannen, wordt standaard getoetst door middel van een TER.
- 12. Leer van andere gemeenten:** Kijk ook naar andere gemeenten hoe Den Haag toegankelijker te maken; bijvoorbeeld naar de Madrileense of Amsterdamse stadsgidsen voor toeristen met een beperking, met toegankelijke routes en musea/horeca op een rijtje, de audio app van Melbourne die buiten aanwijzingen geeft op basis van gps-signaal en binnen (bv. treinstations) op basis van bluetooth. Kijk ook naar de aanpak van Breda: Deze stad won immers de Access City Award 2018!

2.10 Dienstverlening

- 1. Gemeentelijke informatievoorziening:** Biedt informatie aan op verschillende manieren. Dus niet alles digitaal, maar ook middels persoonlijk contact (ook advies van de vorige Ombudsman) of op papier, niet alles tekstueel, maar ook met infographics, niet alleen telefonisch, maar ook beeldgesprekken, etc. Wanneer de gemeente beschikkingen stuurt, die vaak moeilijk leesbaar zijn vanwege het juridische karakter, vermeld een telefoonnummer waarnaar gebeld kan worden voor uitleg. Raadsvergaderingen worden ondertiteld (wordt al aan gewerkt, start september 2020)

2. **Toegankelijke crisiscommunicatie:** De gemeente geeft qua toegankelijkheid het goede voorbeeld. Wanneer het college van B&W in geval van crisis de inwoners van de stad informeert, wordt dit standaard getolkt door een doventolk.
3. **Gemeentelijke websites:** de gemeente kent vele websites, bv. denhaag.nl; denhaag.com; stembureausindenhaag.nl; werkenvoordenhaag.nl; enzovoort. Al deze websites hebben meerdere toegankelijkheidsproblemen, die moeten worden aangepakt.
4. **Loketmedewerkers getraind:** Mensen die de taal niet goed begrijpen wegens een (auditieve of verstandelijke) beperking – of omdat Nederlands niet hun moedertaal is – hebben moeite hun zaken bij het gemeentelijke loket te regelen. Bij Kentalis hebben ze methodieken om loketmedewerkers van de Gemeente goed op deze klanten voor te bereiden (als dit nog niet gebeurt). Communiceer niet alleen met ondersteuner, maar ook met klant zelf.
5. **Warme overdracht:** wanneer mensen met een psychische beperking aankloppen bij het verkeerde gemeentelijke loket, of over gaan van de ene gemeentelijke casemanager of behandelaar naar de andere, lopen we mee naar het juiste loket. Om zeker te weten dat deze mensen niet tussen wal en schip vallen.
6. **Maak optie onafhankelijke cliëntondersteuning bekender:** De gemeente biedt onafhankelijke cliëntondersteuning aan wanneer mensen om wat voor reden ook moeite hebben met het doen van aanvragen bij de gemeente, maar niet veel mensen weten dat deze functie bestaat. Daaraan kan meer bekendheid worden gegeven.

2.11 Zorg & Welzijn

1. **Wachlijsten GGZ:** De wachlijsten in de GGZ verkleinen en wachtenden op wachlijsten GGZ ondersteunen middels informele hulp van bv. ervaringsdeskundigen. Het is goed dat er een pilot gaat draaien voor onafhankelijke cliëntondersteuners die desgewenst tijdens het wachten contact blijven hebben. De Gemeente is voortaan aanwezig bij de regionale bespreking van de wachlijsten.

2. **GGZ-medewerkers nemen vaker contact op met woningcorporaties:** Om te kijken wat mogelijk gedaan kan worden aan huisisolatie en/of spreiding van psychisch kwetsbare mensen.

3. **Info eenmalig indienen:** vraag mensen niet keer op keer om alle gegevens in te vullen bij een indicatie voor een ander probleem. Vraag de NAW-gegevens, maar ook gegevens over een blijvende beperking, eenmalig en gebruik deze bij volgende aanvragen. De administratieve last van telkens opnieuw hetzelfde papierwerk invullen, kunnen mensen met multiproblematiek er vaak niet bij hebben.