

ADVIESRAAD VOOR PERSONEN MET EEN HANDICAP

Plenaire zitting van 20.09.2023, 17.00 - 19.00 uur

Aanwezigheden:

- Edith De Ryckel - Les Amis des Aveugles et Malvoyants vzw (online)
- Amina El Mahroug - OCMW Brussel
- Miguel Gerez - AMT Concept
- Nadia Hadad - ENIL (online)
- Rose-Marie Montini - Les Amis de Benjamin
- David Seffer - Kinumai (online)
- Lut Staels - Licht en Liefde
- Valérie Vanhemelen – Le 8^e jour (online)
- Sarah Ramaut - kabinetschef van de schepen van Burgerzaken, de heer El Ktibi
- Cindy Makiana - kabinet van schepen Lydia Mutyebele Ngoi
- Emily Clissold - cel Gelijke Kansen

Verontschuldigd:

- Agnès Ader - cel Gelijke Kansen
- Michel Cormond - Alteo

Secretariaat: cel Gelijke Kansen

Agenda:

1. Goedkeuring van het verslag van 22.03.2023
2. Toegang tot de diensten van de gemeente in aanwezigheid van Sarah Ramaut, kabinetschef van Ahmed El Ktibi (schepen van Burgerlijke Stand, Bevolking en Internationale Solidariteit)
3. Voorstelling van de Week van de Handicap 2023
4. Actieplan Handicap: stand van zaken
5. Feedback over de audit van Brucity door AMT
6. Varia

1. Goedkeuring van het verslag van de APH van 22.03.2023

Het verslag van 22.03.2023 wordt goedgekeurd door de vergadering.

2. Toegang tot de diensten van de gemeente

Presentatie door Sarah Ramaut

Sarah Ramaut, directrice van het kabinet van Ahmed El Ktibi, gaf een overzicht van de bestaande faciliteiten in het nieuwe administratief centrum Brucity. U kunt ook de documenten bij deze notulen lezen. Het is de bedoeling van mevrouw Ramaut om de vandaag ontvangen opmerkingen te verzamelen om na te denken over nieuwe manieren om de toegankelijkheid van de Stad voor mensen met een handicap te verbeteren.

In Brucity is de hoogte van de onthaaldesk aangepast aan mensen met beperkte mobiliteit. De loketten zijn toegankelijk voor alle soorten handicaps. Er zijn medewerkers beschikbaar om documenten te lezen. Er is geen glas om de communicatie niet te belemmeren en om toegankelijk te zijn voor slechthorenden. Er zijn ook geen schaduwzones, zodat ze dus kunnen liplezen. Er zijn ook 4 lagere selfloketten, een toegankelijk fotohokje en toiletten voor personen met beperkte mobiliteit.

De bewegwijzering wordt momenteel verbeterd; binnenkort wordt er een nieuw toegangsplan bij de ingang geïnstalleerd om de toegang tot toiletten, de verschillende zones ... aan te geven. Er is een systeem voor gebarentolken met Relais Signes, maar deze organisatie heeft onlangs niet gereageerd op de aanbesteding. Burgerzaken onderzoekt momenteel de mogelijkheid om deze dienst opnieuw aan te bieden.

Er is nu een draagbare ringleiding beschikbaar en het personeel zal een opleiding krijgen om deze te gebruiken. Het onthaalpersoneel helpt burgers op weg bij aanvragen (veel meer dan in het oude gebouw), voor tickets ... De teams zijn versterkt om de digitale kloof tegen te gaan. In 2024 zal al het personeel een opleiding hebben gevolgd rond het onthaal van mensen met een handicap.

De verbindingbureaus Laken en Louiza zijn toegankelijk voor PBM's (met liften en hellingen). Het verbindingsbureau Haren is niet erg aangepast, maar het doel is om van locatie te veranderen. Dit is zeker een punt dat voor verbetering vatbaar is.

De online service My Bxl is een nieuw portaal dat is ontworpen in samenwerking met een bedrijf dat gespecialiseerd is in toegankelijkheid. Er zijn videotutorials om uit te leggen hoe men toegang krijgt tot de website. Er zijn ook initiatieven gepland voor opleidingen rond het portaal.

De dienst Home, die huisbezoeken door personeel aanbiedt (voornamelijk, maar niet uitsluitend, aan OCMW-woonzorgcentra), zal in 2024 worden versterkt.

In 2024 zal aandacht worden besteed aan toegankelijkheid in de context van de verkiezingen. In samenwerking met de cel Gelijke Kansen worden met name de voorzit(s)ters van de stembureaus bewust gemaakt van deze kwesties. Burgerzaken leidt werkgroepen over dit onderwerp.

Vragen/antwoorden

Rose-Marie Montini vraagt wie de opleidingen voor het personeel over handicaps gaat verzorgen. Zal dit gebeuren in samenwerking met een vzw die gespecialiseerd is in handicaps?

Emily Clissold legt uit dat haar collega Agnès Ader, die ook het Handicontact van de Stad is, hiervoor verantwoordelijk is. Meer gedetailleerde informatie kan op een later tijdstip worden verstuurd.

David Seffer komt terug op het ontwerp van Brucity en wijst erop dat de toegankelijke toiletten op de bovenste verdieping aan één kant van het gebouw zijn geconcentreerd. Rolstoelgebruikers moeten een lange weg afleggen op vast tapijt, wat geen gemakkelijke taak is.

Sarah Ramaut legt uit dat het ontwerp van het gebouw onder de bevoegdheid Openbaar Patrimonium valt, een bevoegdheid van schepenen Lydia Mutyebele.

David Seffer stelt vervolgens de toegankelijkheid van de rooftop voor rolstoelgebruikers aan de orde.

Emily Clissold legt uit dat dit een agendapunt is. De heer Gerez zal zijn auditverslag over Brucity presenteren.

Nadia Hadad vraagt zich af of de dienst Handicontact zal worden gemonitord en of er tevredenheidsonderzoeken zullen worden uitgevoerd om te beoordelen of de dienst gemakkelijk en vaak wordt gebruikt en of de dienst voldoende bekend is. Het is belangrijk om obstakels te identificeren en daarna naar oplossingen te zoeken.

Emily Clissold antwoordt dat er een monitoring is gepland en dat er begin 2024 een communicatiecampagne zal worden gelanceerd over het Handicontact.

Cindy Makiana voegt eraan toe dat het Handicontact een nieuwe functie is die nog uitgewerkt wordt, dus het is normaal dat de dienst nog niet bekend is. Vandaar de toekomstige communicatiecampagne. Ze voegt eraan toe dat er een monitoring zal worden voorzien en dat dit momenteel wordt besproken met de cel Gelijke Kansen.

Sarah Ramaut legt uit dat er in 2024 een groot tevredenheidsonderzoek zal worden uitgevoerd naar de dienstverlening aan het publiek. Elke week bezoeken gemiddeld 10.000 mensen de loketten, dus het is belangrijk om feedback te krijgen van het publiek over de diensten die worden aangeboden. Wat betreft handicaps zou er ook weer een focusgroep georganiseerd kunnen worden, zoals eerder is gedaan om de bewegwijzering bij het onthaal van Brucity te verbeteren.

Emily Clissold herinnert vervolgens aan het idee van een sneller loket voor mensen met speciale behoeften, dat Rose-Marie Montini tijdens de vorige vergadering had genoemd.

Rose-Marie Montini legt uit waarom er behoefte is aan een loket voor mensen met een handicap. Het is ingewikkeld om te wachten als je bijvoorbeeld een autistisch kind hebt. Ze is zich ervan bewust dat er al een mogelijkheid is om een afspraak te maken, maar als je een autistisch kind hebt, kun je niet altijd anticiperen op zijn crises, waardoor je niet naar de afspraak kunt gaan.

Sarah Ramaut kan de kwestie met haar kabinet bespreken om te zien hoe met dergelijke situaties rekening kan worden gehouden. Men moet zich ervan bewust zijn dat er technische beperkingen zijn, aangezien de dienst Burgerlijke Stand en Bevolking ongeveer honderd verschillende producten omvat. Aan de ene kant zijn er de snelle producten en aan de andere kant de producten ingedeeld naar onderwerp met medewerkers die gespecialiseerd zijn in specifieke gebieden (op afspraak). Maar er zijn vertrouwelijke bubbels, dus een mogelijkheid zou kunnen zijn om te zorgen voor een bubbel voor specifieke aanvragen.

Rose-Marie Montini keurt het idee goed, maar benadrukt dat dit bekend moet zijn bij het publiek. Er moet bekendheid aan worden gegeven, met name via de website.

Sarah Ramaut zegt dat er inderdaad duidelijke informatie en een opleiding voor medewerkers over dit onderwerp nodig zijn. Ze stelt voor om dit te bespreken met Agnès Ader van de cel Gelijke Kansen, net zoals er momenteel wordt nagedacht over de dienst Relais Signes.

Nadia Hadad deelt haar ervaringen in het buitenland met zwangere vrouwen, PBM's, ouderen enzovoort. Deze mensen kunnen voorrang krijgen in de wachtrijen en iedereen respecteert dit. In het Verenigd Koninkrijk is dit zelfs voorzien in supermarkten. Het zou een goed idee zijn om een pictogram hiervan op te hangen bij het onthaal, zodat de mensen achter de loketten hiervan op de hoogte zijn. Dit zou voor veel mensen een grote hulp zijn.

Sarah Ramaut zal het idee voorleggen aan het Handicontact (Agnès Ader), dus het idee van tickets met voorrang en de beschikbaarheid van een ruimte op aanvraag. Naast de mogelijkheid om een focusgroep te organiseren.

Rose-Marie Montini legt uit dat er in Italië een poster in winkels hangt waarop staat dat mensen met speciale behoeften anderen mogen voorsteken.

Miguel Gerez voegt zich bij de vergadering en legt uit dat zijn vzw al had gevraagd om betere bewegwijzering bij het onthaal van Brucity.

Sarah Ramaut heeft inderdaad opgemerkt dat mensen verdwalen. Medewerkers spenderen tijd aan het aanwijzen van toiletten. Daar wordt momenteel aan gewerkt.

Miguel Gerez zegt dat hij terughoudendheid voelde over zijn opmerkingen over de bewegwijzering. Dit is de 5e keer dat hij naar Brucity gaat en elke keer is er een probleem. Alles ziet er goed uit omdat er stewards zijn, maar vanavond had hij moeite om naar de vergaderzaal te komen.

Sarah Ramaut legt uit dat er medewerkers beschikbaar zijn om mensen te begeleiden tijdens de openingstijden van het loket. Als deze gesloten zijn, staan er bewakers.

Miguel Gerez merkt op dat hij al 20 jaar in contact komt met de Stad Brussel en dat er in het verleden veel fouten zijn gemaakt die niet herhaald mogen worden. Hij hoopt dat alles beter zal zijn tegen het einde van de werken. De fietsenstalling voor de ingang is problematisch omdat er veel steps zullen staan, wat een probleem vormt voor blinde en slechtziende mensen. Volgens de vzw I See moet er bewegwijzering op de grond staan, anders verdwalen mensen. Iedereen die blind is, zal hetzelfde zeggen. De verantwoordelijke zei dat dit voorzien zou worden. Iedereen moet autonoom zijn. Bovendien is het vermoeiend om tot bij de steward te komen. Voor mensen met een verstandelijke beperking moet de informatie worden verstrekt in gemakkelijk

te lezen en te begrijpen taal. Voor doven en slechthorenden is er een steward nodig die Frans-Belgische Gebarentaal (LSFB) kent en een badge op zijn uniform heeft waarop dat staat.

Sarah Ramaut legt uit dat haar dienst het gebouw niet beheert. Wat de bewegwijzering betreft, moeten we er rekening mee houden dat de doorgang in het midden van de onthaalruimte een straat is. De gebouwbeheerders wilden geen bewegwijzering op de grond. Dit kan daarentegen worden overwogen in de lokettenzalen. Maar dit moet worden gevalideerd door de gebouwbeheerders en Facilities.

Miguel Gerez antwoordt dat, aangezien dit een openbare ruimte is, bewegwijzering op de grond vereist is. Blinde mensen lopen verloren. De loketten op de begane grond zijn daarentegen goed.

Emily Clissold zal het auditverslag van AMT Concept doorsturen naar de APH en naar Sarah Ramaut.

3. Voorstelling van de Week van de Handicap

Emily Clissold begint met een korte uitleg over het concept van de Week van de Handicap 2023: het culturele en sportieve aanbod toegankelijk maken voor iedereen in de stad. Daarom zijn er partnerschappen opgezet met verschillende culturele instellingen zoals de Koninklijke Musea voor Schone Kunsten, Bozar, CINEMATEK en de Munt. Sommige van de aangebrachte verbeteringen zullen permanent zijn, zoals de ringleiding (magnetische inductielus) in CINEMATEK. Het tweede aspect van de Week van de Handicap is de deelname van vzw's die actief zijn op het gebied van handicaps, via de projectoproep. Ze bieden activiteiten aan tijdens de Week van de Handicap. Emily Clissold nodigt de leden van de APH uit om de informatie te verspreiden zodra ze het communicatiemateriaal per e-mail hebben ontvangen.

Emily Clissold brengt de kwestie van taxibussen ter sprake bij de APH. Wat is er precies nodig voor de Week van de Handicap? Lagere kosten, hogere frequentie?

Miguel Gerez antwoordt dat het probleem niet de kosten zijn. Als je lid bent, is het betaalbaar. Het probleem is het gebrek aan bestuurders. Contrepied en Hendrickx zijn daarentegen te duur.

David Seffer legt uit dat hij in het weekend een taxibus wilde gebruiken, maar dat er geen geschikte taxi's beschikbaar waren. De Stad zou daarom 's avonds meer taxibussen beschikbaar moeten stellen tijdens de Week van de Handicap.

Miguel Gerez wijst erop dat taxibussen tot 17.00 uur rijden. Taxis Verts biedt deze service aan tot 1 uur 's nachts. Hij legt uit dat hij 30 taxicheques per jaar krijgt. Het advies van Miguel Gerez voor de Week van de Handicap: bied een cheque aan voor taxikosten en vraag om meer taxibussen 's avonds en in het weekend.

Rose-Marie Montini bevestigt dat als er geen taxibus is, Taxis Verts of Victor Cab kan komen.

Nadia Hadad bevestigt dat het probleem niet echt de prijs is, maar de frequentie. Ze benadrukt verder dat gewoon vervoer niet genoeg is: er moet hulp worden geboden op de verschillende culturele locaties. Ze vraagt zich af wat het doel van de Week van de Handicap is: meer bekendheid geven aan wat er bestaat (maar er mag geen concurrentie ontstaan tussen mensen met een handicap, omdat er vaak maar een klein aantal plekken toegankelijk is voor rolstoelgebruikers), zorgen voor meer PBM-plekken?

Emily Clissold legt uit dat het doel is om instellingen aan te moedigen hun aanbod toegankelijk te maken. Voorlopig heeft de Stad door een gebrek aan middelen niet de ambitie om evenementen te organiseren die 100% toegankelijk zijn voor alle handicaps.

Nadia Hadad noemt inspirerende praktijken in Brussel, zoals bij de Ancienne Belgique. Daar zijn stewards beschikbaar. Er zijn zelfs sensorische stoelen voor mensen met sensorische problemen. Er zijn souffleurs. Tot slot is het ticket voor de begeleider van een persoon met een handicap gratis als je in het bezit bent van de Europese gehandicaptenkaart (EDC).

Cindy Makiana legt uit dat de Week van de Handicap bepaalde culturele locaties heeft gestimuleerd om deze richting in te slaan. Dit heeft iets losgemaakt in hun teams, omdat ze tevoren soms alleen aan artistieke programmering dachten.

Nadia Hadad vindt dat er een beleidsdocument moet komen over het rekening houden met toegankelijkheidscriteria in renovatie- en bouwprojecten.

Met betrekking tot transport legt Cindy Makiana uit dat het kabinet contact heeft met de MIVB. Als dat niets oplevert, is er de mogelijkheid om taxicheques uit te delen via de Buurthuizen.

Miguel Gerez raadt aan contact op te nemen met Michel Pêtre van Taxis Verts.

Emily Clissold vraagt de APH-leden hoe de verdeling van tickets onder de doelgroep het beste georganiseerd kan worden.

Amina El Mahroug vermeldt het bestaan van Paspardoe en Artikel 27.

Cindy Makiana vraagt zich af hoe we de werkende mensen in armoede, die niet onder artikel 27 vallen, erbij kunnen betrekken.

Amine El Mahroug legt uit dat je alleen een gezondheidskaart nodig hebt om er toegang toe te krijgen.

Cindy Makiana sluit dit punt af door te zeggen dat de Stad tickets kan verdelen via de Buurthuizen en tegelijkertijd Artikel 27 kan promoten.

4. Actieplan handicap: stand van zaken

Het is de bedoeling dat het Actieplan Handicap op 9 november door het college van burgemeester en schepenen wordt behandeld en voor de Week van de Handicap wordt gepubliceerd. Maar dit hangt af van de verschillende departementen. Dit punt kan tijdens een toekomstige vergadering van de APH uitgebreider worden besproken.

5. Audit van Brucity door AMT

Het auditrapport van AMT zal als bijlage bij deze notulen worden gevoegd voor een gedetailleerd verslag van de punten die verbeterd moeten worden op het gebied van de toegankelijkheid tot Brucity. Miguel Gerez vermeldt in het bijzonder de PBM-plaatsen in de parkeergarage, waarover niet voldoende werd gecommuniceerd, het probleem van de transparante deuren bij de ingang van het onthaal, het probleem van de zone voor fietsen en steps voor de ingang, de behoefte aan parkeerplaatsen zodat taxi's PBM's kunnen afzetten, de behoefte aan stickers "geleidehonden welkom", de behoefte aan betere bewegwijzering en informatie in gemakkelijk te lezen en te begrijpen taal, problemen van toegang tot de raadszaal en de rooftop.

David Seffer vindt het onaanvaardbaar dat de rooftop niet autonoom toegankelijk is voor rolstoelgebruikers.

Miguel Gerez noemt de mogelijkheid van een lift naar de 9e verdieping zodat PBM's toegang kunnen krijgen tot de rooftop, maar op dit moment is die niet toegankelijk voor het grote publiek. Hij voegt eraan toe dat AMT voorafgaand aan de werkzaamheden ook een rapport met aanbevelingen had ingediend, maar dat daar onvoldoende rekening mee is gehouden.

David Seffer kan niet geloven dat de afmetingen van de dakhelling voldoen aan de GSV. Hij begrijpt niet hoe een architectenbureau een rooftop kan ontwerpen die niet toegankelijk is voor rolstoelgebruikers. Hij vindt dit schandalig.

6. Varia

De volgende bijeenkomst vindt plaats op dinsdag 19 december 2023 van 17.30 tot 19.30 uur in Brucity.