



BRUGGE TOEGANKELIJK VOOR IEDEREEN

Integraal toegankelijkheidsplan
Stad Brugge

CBS 15 mei 2023

WERF 3: INFORMATIE EN COMMUNICATIE

Brugge, een toegankelijke stad

Een toegankelijke stad is een stad waar iedereen gelijkwaardig en onafhankelijk toegang heeft tot de gebouwen, publieke ruimte, dienstverlening en communicatie. Iedereen kan er comfortabel, kwaliteitsvol en tot op hoge leeftijd wonen, leren, werken, dagelijkse activiteiten uitvoeren, zich verplaatsen en ontspannen.

Alle inwoners en bezoekers moeten gelijke kansen krijgen om deel te nemen aan het maatschappelijk leven. Toegankelijkheid speelt hierin een bepalende rol. Kan iedereen makkelijk binnen of buiten, ook als je geen trappen kan nemen? Kan iedereen er geraken, zonder drempels of omwegen? Begrijpt iedereen alle informatie? Kan iedereen deelnemen of doen wat ze van plan waren?

Hoe doen we dit?

In het charter engageren we tot volgende engagementen:

1. We nemen toegankelijkheid structureel mee op, vanaf stap één.
2. We ontwerpen gebouwen, producten en publieke ruimte voor een zo divers mogelijke groep gebruikers (Universal Design).
3. We doen dit samen met ervaringsdeskundigen, adviesraden en externe partners, met ondersteuning van Inter.
4. We communiceren regelmatig met de inwoners van onze stad over de vooruitgang die we boeken op weg 'naar een toegankelijke stad'.

Deze engagementen vind je ook vertaald in het toegankelijkheidsplan.

Toegankelijkheidsplan = 4 werven met 35 acties en 4 fundamenten met 20 acties

Om Brugge toegankelijk te maken voor iedereen, moeten we aan de slag op 4 thematische werven:

4 WERVEN

1. TOEGANKELIJKE OPENBARE RUIMTE
2. TOEGANKELIJKE GEBOUWEN
3. TOEGANKELIJKE INFORMATIE EN COMMUNICATIE
4. TOEGANKELIJKE DIENSTVERLENING EN VRIJE TIJD

Hiernaast zijn er ook 4 fundamenten die ervoor moeten zorgen dat toegankelijkheid structureel opgenomen wordt. Een stevig fundament om te werken aan de 4 werven.

4 FUNDAMENTEN

1. BELEIDSMATIGE VERANKERING (BELEID EN DIENSTEN)
2. SAMENWERKING MET ERVARINGSDESKUNDIGEN EN PARTNERS (SAMEN STERK)
3. COMMUNICATIE OVER TOEGANKELIJKHEID (IEDEREEN IS MEE)
4. DATAVERZAMELING (METEN IS WETEN)

Beeld: strategie bepalen om je doel te bereiken



WERF 3: BRUGGE ZORGT DAT IEDEREEN GELIJKWAARDIG EN ONAFHANKELIJK TOEGANG HEEFT TOT INFORMATIE EN COMMUNICATIE



DOELSTELLING 1: TOEGANKELIJK TAAL- EN BEELDGEBRUIK

ACTIE 1. GEBRUIK VAN KLARE TAAL

Korte uitleg

Klare taal is voor iedereen belangrijk. Voor groepen zoals anderstalige personen, laaggeletterde mensen, kinderen of personen met een verstandelijke beperking is niet enkel belangrijk, maar ook een noodzaak. Brugge heeft al een lange traditie in het werken rond klare taal. Zowel bij Stad Brugge als OCMW-Mintus Brugge is hierrond als heel wat expertise.

Binnen het OCMW werd een charter ondertekend en een project opgestart binnen de campagne 'Heerlijk Helder': <https://overheid.vlaanderen.be/communicatie/heerlijk-helder>. Ook bij Stad Brugge is werken rond 'klare taal' voorzien in de opleidingen voor medewerkers van het Huis van de Bruggeling. Alle medewerkers vinden tips en trics op het intranet. Belangrijke standaardbrieven zijn nagekeken op 'klare taal', ook door ervaringsdeskundigen.

Klare taal is echter een blijvende uitdaging. Zeker in een organisatie waar dagelijks door zoveel verschillende diensten gecommuniceerd wordt. Dit moet dan ook structureel verankerd zijn in de hele organisatie. Feedback van de doelgroepen zelf voor producten of informatie is één van de manieren om dit structureel te verankeren. Hiernaast blijven we investeren in opleiding van medewerkers.

Resultaten 2023-2025

- Algemene vorming op intranet en opleidingsmomenten bekend maken
- Extra aandacht voor screenen van eigen informatie (door medewerkers, toeleiders, klankbordgroep, ...)
- Feedback op concrete producten vragen door partners zoals LIGO, SNT en andere stakeholders
- Klare taal opnemen in voorwaarden voor externe spelers

Betrokken diensten en partners

Communicatiediensten en diensten die in contact staan met klanten

ACTIE 2. GEBRUIK VAN BEELDEN EN PICTOGRAMMEN

Korte uitleg

Een beeld zegt vaak meer dan 1000 woorden. Het gebruiken van beeldmateriaal heeft heel wat communicatieve voordelen. Het is laagdrempelig en universeel. We willen (nog) meer gebruik van beelden en duidelijke pictogrammen in onze communicatie. De communicatie wordt vlotter leesbaar voor anderstaligen, laaggeletterde personen, dove personen en kinderen. Het gebruik van iconen in communicatieproducten is één van de acties om te werken aan toegankelijke communicatie. Via de beeldenbank stellen we een iconenset ter beschikking van de organisatie. Dit wordt afgestemd op de plannen voor de ontwikkeling van een Vlaamse iconendatabank.

Hierbij moeten voor blinde of slechthorende personen en dove of slechthorende personen soms een aantal bijkomende maatregelen genomen worden. Denk maar aan audiodescriptie of voice over bij video, beschrijving van foto's op websites of ondertiteling en vertaling in gebarentaal bij video's.

Resultaten 2023-2025

- Aanleg pictogrammedatabank

- Policy en budgettraming rond bijkomende maatregelen voor personen met een auditieve of visuele handicap.

Betrokken diensten en partners

Communicatiediensten

ACTIE 3. INCLUSIEF BEELD- EN TAALGEBRUIK

Korte uitleg

Mensen willen zich herkennen in het gebruikte beeldmateriaal (representatie). Het is belangrijk om bij het kiezen van beelden een afspiegeling te zijn van de maatschappelijke diversiteit. Hiervoor kunnen een aantal tools gebruikt worden. We werken bijvoorbeeld aan meer diversiteit in onze eigen stockfoto's. Ook screenings van communicatiekanalen kan hierin een hulpmiddel zijn.

Resultaten

- Aanvulling van eigen stockfotografie met diverse beelden
- Interne richtlijnen rond inclusief taalgebruik

Betrokken diensten en partners

Communicatiediensten

DOELSTELLING 2: TOEGANG TOT INFORMATIE EN COMMUNICATIE

Toegang tot informatie en communicatie is niet voor iedereen even evident. En niet iedereen wordt bereikt met de gebruikte communicatiekanalen. Hierin spelen diverse factoren een rol. Denk maar aan toegang tot digitale kanalen of kennis van digitale toepassingen. Informatie wordt ook niet altijd gevonden of gelezen. Hierin spelen intermediairen een belangrijke rol om mensen toe te leiden naar de juiste informatie.

ACTIE 1: MIX ONLINE & OFFLINE COMMUNICATIEMEDIA

Korte uitleg

In de verschillende gesprekken werd nadruk gelegd op het belang van een goede communicatiemix én het behoud van offline communicatie. Zowel Stad als OCMW kiezen bewust voor het behoud van een mix van online (facebook, insta,..) en offline (flyers, infoboekjes, ...). Hiernaast wordt er ook gewerkt aan digitale toegang en e-inclusie.

Er zijn steeds verschillende kanalen die gebruikt worden:

- Bewonersbrieven
- Stadsmagazine
- Flyers
- Website
- Social media
- Infomomenten
- ...

Resultaten

- In het communicatiebeleid is een mix van online en offline kanalen.

Betrokken diensten en partners

Communicatiediensten

ACTIE 2. TOEGANKELIJKE DIGITALE COMMUNICATIE

Korte uitleg

Nieuwe websites en apps worden toegankelijk gemaakt volgens de Europese WCAG 2.1-richtlijnen. Er wordt telkens een toegankelijkheidsverklaring opgesteld. Dit is een Europese verplichting. In deze verklaring vinden gebruikers informatie rond de toegankelijkheid van de verschillende elementen en eventuele redenen voor ontoegankelijkheid. Bestaande websites kunnen hiervoor gescreend worden op toegankelijkheid. De OCMW-website werd hiertoe bijvoorbeeld reeds gescreend. We stellen informatie ter beschikking voor het opmaken van toegankelijke documenten (pdf of word).

Resultaten 2023-2025

- Opname WCAG 2.1-richtlijnen in bestekken van nieuwe websites en apps.
- Toegankelijkheidsverklaring is beschikbaar op elke website en app.
- Informatie voor het opmaken van toegankelijke documenten is gedeeld binnen de organisatie.

Betrokken diensten en partners

Communicatiediensten, IT

ACTIE 3: DOELGROEPGERICHTE COMMUNICATIE

Korte uitleg

Toeleiding naar informatie is voor iedereen belangrijk om door het bos de bomen te blijven zien. Voor een aantal doelgroepen zijn er nog bijkomende drempels. Het is dan ook belangrijk om de link tussen communicatiediensten en intermediairen te leggen en te versterken. Het gebruiken van de kennis en expertise van intermediaire organisaties en eigen diensten zorgt ervoor dat informatie bij iedereen geraakt die het nodig heeft.

We organiseren hiertoe regelmatig overleg met de diensten die contact hebben met het middenveld gericht op specifieke doelgroepen (anderstaligen, personen met een beperking, personen in kansarmoede, ...). Zo kunnen we algemene informatie gericht op de brede bevolking ook laten doorstromen naar specifieke doelgroepen.

Resultaten

- Er wordt structureel overleg georganiseerd met intermediaire organisaties om informatie te laten doorstromen naar specifieke doelgroepen.

Betrokken diensten en partners

Communicatiediensten

DOELSTELLING 3: TOEGANKELIJKHEIDSINFORMATIE

ACTIE 1. ALGEMENE TOEGANKELIJKHEIDSINFORMATIE

Korte uitleg

Toegankelijke communicatie houdt ook in dat bezoekers op websites of bij evenementen informatie over de mate van toegankelijkheid kunnen vinden.

Dat kan op twee manieren:

- toegankelijkheidsinformatie integreren in de algemene informatie vb. informatie over mobiliteit, praktische informatie, ...
- toegankelijkheidsinformatie bundelen

Omdat mensen op verschillende manieren zoeken naar informatie is een combinatie van beide methoden meestal aangewezen. Bij vernieuwing van websites kan dit structureel ingebouwd worden. Ook bij brochures of evenementen wordt hier verder een beleid rond ontwikkeld.

Hiernaast hebben onthaalmedewerkers en 1^e lijnsmedewerkers een belangrijke rol. Zij kunnen mondeling vragen beantwoorden en informatie verstrekken.

Voorbeeld Visit Bruges: toegankelijkheidsinformatie is opgenomen bij faciliteiten van verblijfsaccommodatie

Faciliteiten

24/24 receptie - Allergievrije kamer beschikbaar - Bar - Ontbijtbuffet - Lift - Gay friendly - Verwarming - Bagage-opslag - Rookvrije kamers - Fitnesscentrum - Massage - Wifi - Stadscentrum - Near Exhibitioncentre - Nabij treinstation - Alle openbare en prive-ruimtes zijn rookvrij - Airconditioning - Aafgesloten fietsenstalling

Voorbeeld Musea Brugge:

- Algemene toegankelijkheidspagina: <https://www.museabrugge.be/bezoek-onze-musea/toegankelijkheid>
- Toegankelijkheidsinformatie bij elk museum: Bezoek op Maat

Bezoek op maat

Welkom in het Groeningemuseum. Ontdek het museum, op maat van elke bezoeker.

Toegankelijkheid

Het Groeningemuseum is ook voor mensen met een fysieke beperking de moeite waard. Het museum is volledig rolstoeltoegankelijk. Er is ook een aangepast toilet aanwezig. Ons onthaalpersoneel helpt je graag tijdens je bezoek.

Assistentiehonden zijn uiteraard toegelaten.

Reserveer een rolstoel

In het Groeningemuseum voorzien we rolstoelen om je bezoek zo comfortabel mogelijk te maken. Let wel, de rolstoel is een duwrolstoel en kan dus alleen gebruikt worden met een begeleider.

Reserveer eenvoudig een rolstoel voor het Groeningemuseum via de onderstaande knop. Selecteer de gewenste datum en tijd van je bezoek. Vergeet niet om ook je toegangsticket voor het museum te boeken.

We houden de rolstoel een halve dag voor jou gereserveerd. Wil je niet langer gebruik maken van de rolstoel? Stuur dan tijdig een mailtje naar musea.reservatie@brugge.be zodat we deze voor je kunnen annuleren.

[Reserveer een rolstoel](#)



Resultaten 2023-2025

- Jaarlijks screenen we bij minstens één domein de toegankelijkheidsinformatie en doen hier aanpassingen in.
- Standaard voorzien van toegankelijkheidsinformatie bij stedelijke evenementen

Betrokken diensten en partners

Cluster Cultuur, Sport, Jeugd, Omgeving, Mobiliteit,

ACTIE 2. GEBRUIK VAN PICTOGRAMMEN TOEGANKELIJKHEID

Korte uitleg

Pictogrammen geven kort en overzichtelijk weer hoe toegankelijk een dienst of evenement is. We willen het gebruik hiervan dan ook promoten bij onze eigen dienstverlening en activiteiten. Hiernaast blijft tekstuele informatie en meer gedetailleerde informatie uiteraard relevant.

Resultaten 2023-2025

- Standaard gebruik van iconen met toegankelijkheidsinformatie bij stedelijke dienstverlening en evenementen

Betrokken diensten en partners

Cluster Cultuur, Sport, Jeugd, Omgeving, Mobiliteit, communicatiediensten