



HOREN DOOR TE KIJKEN

Gebouwtoegankelijkheid voor Doven

Onderzoeksrapport

HAN University of Applied Sciences

Vera van Dijk

Senior Bouwkundig Medewerker

Utrecht, 22 juni 2021





”

De krachtigste motor voor verandering is het oproepen van verlangen naar verandering. Verbeeldingskracht is daarbij essentieel. Niet de wereld bepaalt wie we zijn, maar omgekeerd, met onze verhalen vormen we de wereld.

- *Floris Alkemade*

”



COLOFON

AUTEUR/STUDENT

Auteur/student: Vera van Dijk
Woonplaats: Utrecht
Studentennummer: 599080
Telefoon: +31 6 21 44 87 17
Email persoonlijk: Vera.vdijk@hotmail.com
Email zakelijk: Vera.Dijk@Rijksoverheid.nl
Functie: Senior Bouwkundig Medewerker
Bedrijf: Directie Vastgoedbeheer - Rijksvastgoedbedrijf
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
Adres: Sint Jacobsstraat 16
3511 BS Utrecht

CONTACTPERSOON BEDRIJFSBEGELEIDER

Naam: Milou Joosten
Telefoon: +31 6 11 52 63 99
Email zakelijk: Milou.Joosten@Rijksoverheid.nl
Functie: Senior adviseur bij Atelier Rijksbouwmeester
Bedrijf: Atelier Rijksbouwmeester - Rijksvastgoedbedrijf
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
Adres: Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag

CONTACTPERSOON AFSTUDEERBEGELEIDER

1^e begeleider: Jan-Pieter van Dalen
Telefoon: +31 6 83 88 88 91
Email zakelijk: Janpieter.vandalen@han.nl

2^e begeleider: Ernest Boel
Telefoon: +31 6 51 22 32 20
Email zakelijk: Ernest.boel@han.nl

Onderwijsinstelling: HAN University of Applied Sciences
Afdeling: Building Environment – Bouwmanagement en Uitvoering

**NIETS UIT DEZE UITGAVE MAG WORDEN VERVEELVOUDIGD, DOOR MIDDEL VAN DRUK, FOTOKOPIEËN,
GEAUTOMATISEERDE GEGEVENSBESTANDEN OF OP WELKE ANDERE WIJZE DAN OOK ZONDER VOORAFGAANDE
SCHRIFTELIJKE TOESTEMMING VAN RIJKSVASTGOEDBEDRIJF OF BOVENGENOEMDE AUTEUR.**



I VOORWOORD

Voor u ligt de scriptie 'Horen door te kijken.' De gekozen afbeelding op de voorpagina is de toren van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en heeft onderdeel uitgemaakt van mijn onderzoek. Daarnaast is de toren gekozen, omdat het beeld hiervan rijmt op horen. Met deze beeldrijm druk ik uit dat je kunt horen door te kijken.

Het onderzoek voor deze scriptie naar betere gebouwtoegankelijkheid voor Doven is uitgevoerd bij drie verschillende hoofdkantoren van de Rijksoverheid: Rijksvastgoedbedrijf, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

Deze scriptie is geschreven in het kader van mijn afstuderen aan de opleiding Bouwmanagement en Uitvoering aan de HAN University of Applied Sciences in Arnhem en naar eigen onderzoek suggestie met het Rijksvastgoedbedrijf. Van november 2020 tot en met juni 2021 ben ik bezig geweest met het onderzoek en het schrijven van de scriptie.

Het afstudeeronderzoek dat ik heb uitgevoerd was complex. Na uitvoerig kwalitatief onderzoek heb ik de onderzoeksvraag kunnen beantwoorden. Dit is mede tot stand gekomen door de waardevolle input van experts. Graag wil ik deze personen bedanken voor hun tijd, inspanning en kennisdeling.

Ik bedank ook de begeleiders van de HAN University of Applied Sciences, Jan-Pieter van Dalen en Ernest Boel, voor hun begeleiding en feedback op mijn afstudeerproces.

Ik heb de mogelijkheid gekregen om bij het bedrijf waar ik werk, Rijksvastgoedbedrijf, voor het afstudeeronderzoek met mijn eigen onderwerpvoorstel te komen om op te komen voor de positie van Doven en daarom ben ik dankbaar voor deze kans. In het bijzonder bedank ik Milou Joosten voor de begeleiding tijdens het afstudeeronderzoek, zij heeft haar kennis en netwerk met mij kunnen delen, wat ik erg waardeer.

Graag wil ik diverse organisaties en bedrijven bedanken voor het interview dat ik bij hen heb mogen afnemen. Ik bedank de experts die mij van inhoudelijke kennis hebben voorzien. Tevens wil ik mijn collega's bij het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties graag bedanken voor de fijne samenwerking. Ik heb vaak met hen op effectieve wijze kunnen sparren over mijn onderzoek.

Ik heb het onderzoek met hart en ziel uitgevoerd. Ik hoop dat het bewustzijn over de toegankelijkheid voor Doven in gebouwen verder reikt dan bij de Doven zelf. Ik durf uit te spreken dat 'wij' Doven ons regelmatig 'vergeten' voelen. Veiligheid speelt een zeer grote rol bij de obstakels die er momenteel in gebouwen zijn.

Immers: waar zouden wij zijn zonder kennis van iedereen? Ik wens u veel leesplezier toe.

Utrecht, 22 juni 2021



II SAMENVATTING (NL + NGT)

‘Horen door te kijken’ luidt de titel van dit onderzoek: luisteren met de ogen. Door gebouwtoegankelijkheid op een hoger niveau te brengen, kan men door te kijken alle auditieve zaken waarnemen, zonder het gehoor hiervoor te hoeven gebruiken. Het onderwerp is specifiek, maar behelst een groots effect: inclusie van Doven in de samenleving.

De Rijksoverheid heeft het VN-verdrag Handicap ondertekend, waar in de grondbeginselen staat dat het verdrag uitgaat van toegankelijkheid, persoonlijke autonomie en volledige participatie. Het is belangrijk dat de overheid bij het maken van beleid en wetgeving rekening houdt met deze grondbeginselen.

Dit onderzoek is uitgevoerd door middel van literatuuronderzoek, een enquête te houden onder Dove bezoekers van kantoorgebouwen, het interviewen van experts en het organiseren van een focusgroep. De resultaten uit dit onderzoek gelden als valide bron waar de ambassade Toegankelijkheid van de landelijke organisatie Dovenschap achter staat.

” HOOFDVRAAG

Hoe kunnen Rijkskantoren de toegankelijkheid, persoonlijke autonomie en volledige participatie voor Doven waarborgen?

”

Uit de resultaten van dit onderzoek is gebleken dat er veel andere doelgroepen met specifieke behoeften, en zelfs ook horende mensen, mee kunnen profiteren van de mogelijke oplossingen om gebouwen toegankelijk te maken in diverse situaties, zoals calamiteitengevallen en het zelfstandig kunnen betreden van het gebouw.

De conclusie is dat de onderzochte Rijkskantoren niet voldoen aan de toegankelijkheid voor Doven en hun persoonlijke autonomie en volledige participatie niet waarborgen. Een voorbeeld hiervan is het niet kunnen communiceren via de intercom bij de slagboom of in de lift als hier een storing optreedt. Wanneer brand uitbreekt of een bommelding wordt gedaan, kunnen Doven de auditieve alarmering en instructies van bedrijfshulpverleners niet waarnemen. In de aanbeveling wordt opgesomd hoe de persoonlijke autonomie en volledige participatie kan worden gewaarborgd.

De Rijksoverheid wil voor de maatschappij een voorbeeld-functie vervullen. Het belangrijkste is om eerst bewustzijn over dit onderwerp te creëren bij diverse afdelingen, organisaties, gemeentehuizen en overige burgers. Wanneer mensen zich kunnen inleven in een situatie, ontstaat er begrip en zal ook eerder actie worden ondernomen om veranderingen door te voeren. De eerste stap voor de Rijksoverheid is om de Rijksgebouwen toegankelijk te maken voor Doven. Als vervolgactie is het van belang om in ieder geval de calamiteiten- en intercommaatregelen in het Bouwbesluit en de NEN te verwerken.

” QR-CODE SAMENVATTING IN NEDERLANDSE GEBARENTAAL



INCL. ONDERTITELING

”



III MANAGEMENT SUMMARY (ENG.)

‘Horen door te kijken’ (‘Hearing by looking’) is the title of this study: listening with the eyes. By rising building accessibility to a higher level, one can perceive all auditory matters by looking, without the need of hearing. One could argue that the subject is specific, but it could have a major effect: inclusion in society for the Deaf.

The national government has signed the UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities, in which the basic principles state that the convention is based on accessibility, personal autonomy and full participation. It is important that the government takes these basic principles into account when making policy and legislation.

This study was carried out by means of literature research, a survey among deaf people visiting office buildings, interviewing experts and organizing a focus group. The results from this study are considered a valid source supported by the embassy Accessibility of the national organization ‘Dovenschap’ (the Dutch Deaf organization).

” MAIN QUESTION

How can government buildings provide adequate accessibility, personal autonomy and full participation for the Deaf?

”

The results of this study have shown that many others with special needs, and even the hearing, can benefit from the proposed solutions of making buildings accessible in all kinds of situations, such as calamity warnings and being able to enter the building independently.

The conclusion is that the examined government offices do not comply with accessibility for the Deaf and do not guarantee their personal autonomy and full participation. To illustrate, consider that Deaf people are not able to communicate through the intercom at the barrier or in a stuck elevator. Another example to clarify this conclusion, is their impossibility to perceive auditory alarm signals in case of fire or bomb threats and not being able to understand spoken instructions of emergency responders. In the recommendations of this thesis is formulated how buildings can be provided to guarantee personal autonomy and full participation for the Deaf.

Our national government wants to set an example for society. Essential is to first create awareness about this matter amongst various departments, organizations, town halls and other citizens. When people can empathize and understand the matter of importance, they are more likely to take measures and institute changes. The first step for the central government is to make central government buildings accessible to the Deaf. As a follow-up, it is important to include the emergency and intercom measures in the Building Decree and the NEN.

” QR-CODE SUMMARY IN AMERICAN SIGN LANGUAGE



INCL. SUBTITLES ”



Inhoudsopgave

01	Begrippenlijst en toelichtingen.....	1
02	Inleiding.....	3
02.1	Aanleiding / context	3
02.2	Vooronderzoek	5
	Probleemstelling	6
	Doelstelling	7
	Afbakening	7
	Onderzoeksvraag	8
	Modellen	9
02.3	Hypotheses:	9
03	Onderzoeksmethode	10
04	Resultaten deelvragen.....	14
04.1	Deelvraag 1: Belemmeringen in kantoorgebouwen	14
04.2	Deelvraag 2: Bestaande aanpassingen in gebouwen	18
04.3	Deelvraag 3: Aanbevelingen en prioriteiten.....	26
04.4	Deelvraag 4: Doelen en afspraken van de Rijksoverheid.....	30
04.5	Deelvraag 5: Strategieën voor implementatie en oplossingen	32
05	Discussie	37
06	Conclusie	38
07	Aanbevelingen.....	39
07.1	Maatschappelijke aanbevelingen	39
07.2	Project aanbevelingen	40
08	Referentielijst	42
09	Figuren- en Tabellenlijst	43
09.1	Figuren:	43
09.2	Tabel:	43
09.3	Grafieken:	43
10	Bijlage	44

01 BEGRIPPENLIJST EN TOELICHTINGEN

Toegankelijkheid; vanuit Dovenschap *Het moment waarop een Dove individu als volwaardige burger volledige communicatie en informatie in de Nederlandse Gebarentaal krijgt op alle domeinen in de samenleving.*

Toegankelijkheid; vanuit de Handboek voor Toegankelijkheid 7^e druk *De eigenschap van het gebouw die maakt dat mensen – divers als ze zijn – er kunnen doen wat ze er volgens de bestemming moeten kunnen doen.*

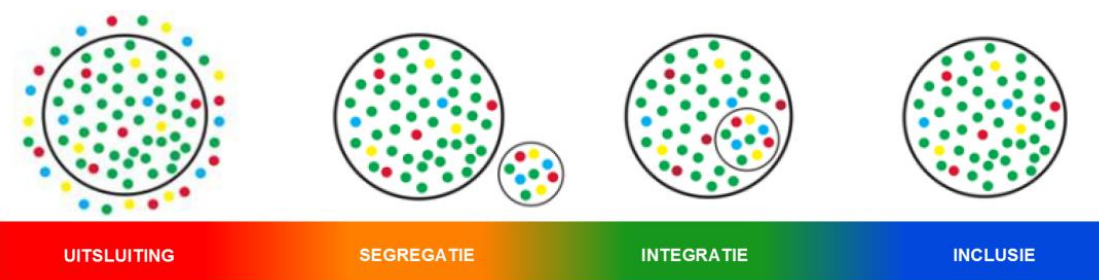
Toegankelijkheid; vanuit de ITS-criteria 2012 *De eigenschap van gemaakte voorzieningen (buitenruimten, producten, gebouwen en woningen), die maakt dat mensen alle ruimten in die voorzieningen zo zelfstandig en gelijkwaardig mogelijk kunnen bereiken en betreden en alle functies in die voorzieningen zo zelfstandig en gelijkwaardig mogelijk kunnen gebruiken.*

Iedereen; vanuit de ITS-criteria 2012 *Het begrip iedereen omvat alle mensen die een object zelfstandig kunnen bereiken. 'Iedereen' omvat dus niet alle personen, maar een deelverzameling van alle mensen die zelfstandig kunnen bewegen, al dan niet met een hulpmiddel. Mensen die bijvoorbeeld alleen plat in een bed (met of zonder hulp) vervoerd kunnen worden, of mensen die gebruik maken van grotere dan een standaard handbewogen rolstoel, vallen niet onder de primaire doelgroep van het ITS.*

Gelijkwaardigheid; vanuit de ITS-criteria 2020 *Een voorziening is op een gelijkwaardige manier toegankelijk wanneer:*

- de gebruikswaarde gelijk is (iedereen kan er op dezelfde manier gebruik van maken)
- de gebruiker geen speciale behandeling hoeft te krijgen
- er geen extra handeling door personeel of derden is vereist

Inclusie; vanuit de ITS-criteria 2020 *Een recht voor personen met een beperking en tegelijkertijd een plicht voor de samenleving om een inclusieve maatschappij te ontwerpen.*





Gebruiken; vanuit de ITS-criteria 2020	<i>Men kan gebruik maken van de aangeboden diensten, objecten en functies op het terrein of in de gebouwen.</i>
Dovengemeenschap; wetenschappelijke basisterminologie voor gebarentalen van Twilhaar (2009)	<i>Minderheidsgroepering waarvan de leden vroegdoof zijn en die hun doofheid vaak niet als een handicap zien, maar als een variant naast de horendheid. Zij bezitten een eigen taal (gebarentaal) en een eigen cultuur (Dovencultuur). (Twilhaar, pg. 67, 2009)</i>
Dovencultuur	<i>De Dovencultuur kan beschouwd worden als een minderheidscultuur omdat de Dovenwereld een (kleine) wereld op zichzelf is, in vele opzichten apart van de samenleving waarin deze zich bevindt. De Dovencultuur heeft de gebarentaal als gemeenschappelijke taal, heeft eigen omgangsvormen en een gemeenschappelijke geschiedenis. Ook het feit dat (slecht)horenden zichzelf als Doof kunnen beschouwen is een kenmerk van deze cultuur.</i>
Dovenschap	<i>Onafhankelijke vereniging voor Doven. Zij behartigt de belangen van Doven en/of gebarentaalgebruikers, en bewaakt het culturele en taalkundige erfgoed van de Nederlandse Dovengemeenschap.</i>
Doof (Gebruik van hoofdletter D)	<i>Je bent doof als je heel slecht of helemaal niets kunt horen. In Nederland noemen we iemand doof als hij 90dB of meer gehoorverlies heeft. De audiologische definitie van doof zijn is 'niet kunnen horen'. Een groot deel van de Dovengemeenschap ziet zichzelf echter als een minderheidsgroepering met een eigen taal en cultuur. Zij zien Doof zijn niet als een gemis of een handicap, en noemen zichzelf Doof met een hoofdletter D. (Doof., z.d.) In dit onderzoek betekent Doof: geen baat hebben bij auditieve zaken, dus visuele/tactiele zaken nodig hebben om iets te kunnen begrijpen. Doven die zichzelf zien als lid van een culturele minderheid met een eigen taal, zien Doofheid niet zozeer als een beperking, maar als een deel van hun culturele identiteit. Niet alle doven beschouwen zichzelf als zijnde Doof met hoofdletter D.</i>
NGT	<i>Nederlandse Gebarentaal</i>
NEN	<i>Koninklijke Nederlandse Normen</i>
DGOO	<i>Directeur-generaal Overheidsorganisatie</i>
Specialties	<i>Gevangenis, rechtbanken, laboratoria (bijzondere specialties zijn musea, Hoge Colleges van Staat, paleizen) en dergelijke.</i>
BZK	<i>Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties</i>
VWS	<i>Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport</i>
RVB	<i>Rijksvastgoedbedrijf</i>



02 INLEIDING

02.1 AANLEIDING / CONTEXT

Vorig jaar is er geluisterd naar de Doven die al dertig jaar strijden voor de erkenning van hun taal, de Nederlandse Gebarentaal, die op 13 oktober 2020 officieel erkend werd. Mogelijk gaf het rumoer rondom toegankelijkheid tot de Corona persconferenties en als gevolg hiervan de inzet van tolk Nederlandse Gebarentaal, deze doorslag. Het besef dat Doven op een gelijkwaardige manier willen participeren in de maatschappij, drong door, ook in de Nederlandse politiek. Volgens de Verenigde Naties heeft ieder mens recht op gelijkwaardigheid en inclusiviteit in de samenleving.

De erkenning van de Nederlandse Gebarentaal houdt in dat deze taal bestaat, zoals dat geldt voor het Nederlands en het Fries. Hierdoor wordt voor Doven en andere gebarentaalgebruikers (zoals slechthorenden, laatdoven en dergelijke) de toegankelijkheid tot de Nederlandse samenleving groter en ontstaan er gelijkere kansen, ook voor deze groep mensen. Het betekent ook dat dit een goed moment is om dit onderwerp te introduceren: het verbeteren van de toegankelijkheid van gebouwen.

Dit onderwerp is momenteel binnen Nederland nog onderbelicht. Ons land is anno 2021 een welvarend land. Echter, groepen personen met specifiekere behoeften dan de gemiddelde, worden vaak vergeten. Dit zorgt ervoor dat Nederland achterloopt als het gaat om toegankelijkheid voor een ieder. Wij zijn één van de laatste landen in Europa die de gebarentaal in hun land heeft erkend.

Dit onderzoek gaat over toegankelijkheid van Rijkskantoren. Echter, deze toegankelijkheid reikt verder dan alleen deze specifieke gebouwen. De Rijksoverheid heeft een voorbeeldfunctie voor lagere overheden, bedrijven en burgers. Zolang zij het zelf niet op orde heeft, kan zij hen ook geen adequate adviezen geven. De sleutel tot verdere toegankelijkheid ligt dus ook hier. De Rijksoverheid schrijft wetten en regels voor, zoals het Bouwbesluit. Dergelijke voorschriften kunnen pas opgelegd worden als de eigen Rijksgebouwen daar zelf ook aan voldoen.

Het onderzoek is gericht op toegankelijkheid voor Doven, maar geldt eveneens voor anderen met een meer of mindere mate van gehoorverlies, zoals ouderen. Zelfs horende mensen kunnen een verhoogde visuele toegankelijkheid als prettig ervaren.

‘Horen door te kijken’ luidt de titel van dit onderzoek: luisteren met de ogen. Door gebouwtoegankelijkheid op een hoger niveau te brengen, kan men door te kijken alle auditieve zaken waarnemen, zonder het gehoor hiervoor te hoeven gebruiken. Het onderwerp is specifiek, maar behelst een groot effect: inclusie in de samenleving.

WAT IS TOEGANKELIJKHEID?

Om goed te begrijpen wat gebouwtoegankelijkheid is zijn hier verschillende omschrijvingen over bij verschillende organisaties/partijen. Tevens wordt er een besluit gemaakt wat toegankelijkheid voor dit onderzoek betekent.

HANDBOEK VOOR TOEGANKELIJKHEID 7^E DRUK

In het Handboek voor Toegankelijkheid (Wijk & Witten, 2012) zijn voor de groep auditief beperkte mensen alleen elementen voor de groep slechthorenden omschreven. De doelgroep Doven wordt hier gemist. Wel zorgen dergelijke omschrijvingen in dit handboek voor een duidelijk richtlijn voor wat betreft toegankelijkheid.



Definitie

In dit Handboek voor Toegankelijkheid gaat het over de toegankelijkheid van de fysieke, gebouwde omgeving. Hieronder wordt verstaan: 'de eigenschap van buitenruimten, gebouwen en woningen die maakt dat mensen - divers als ze zijn - er kunnen doen wat ze er volgens de bestemming moeten kunnen doen'.

Overal

Volgens deze definitie is toegankelijkheid dus overal in de gebouwde omgeving aan de orde waar wij - mensen - iets te doen hebben. In de openbare buitenruimte, in gebouwen waar we werken of bezoeker zijn en thuis.

Praktisch

Om feitelijk te kunnen doen wat we ergens moeten kunnen doen: we hebben bewegingsruimte nodig voor onze handelingen, we moeten de weg kunnen vinden, het gebruik van voorzieningen begrijpen, we moeten ergens in en uit kunnen, ergens bij kunnen, enzovoorts.

Veilig

We willen bij onze handelingen niet onnodig aan risico's worden blootgesteld, bijvoorbeeld buiten in het verkeer en binnen als er brand uitbreekt. Ook risico's van vallen, botsen, struikelen, uitglijden, schaven, snijden en beknelling zouden zo veel mogelijk moeten worden uitgesloten.

Gezond

De omgeving waar we verblijven mag geen schadelijke invloed hebben op ons gestel en onze geest. Ons mentale welzijn is gebaat bij de aanwezigheid van daglicht en uitzicht en maatregelen ter beperking van geluidsoverlast.

Flexibel

En dan is het prettig als we onze persoonlijke omgeving, bijvoorbeeld de werkplek, zo goed mogelijk op onze eigen specifieke fysieke mogelijkheden en beperkingen kunnen afstemmen. We veranderen door de jaren heen - we worden ouder - en daarmee verandert vaak ook wat praktisch voor ons is. Onze omgeving zou flexibel moeten zijn, dat wil zeggen dat veranderingen technisch en ruimtelijk eenvoudig zijn te realiseren.

MENSEN

De toegankelijkheid van buitenruimten, gebouwen en woningen moet mensen overal in staat stellen praktisch, veilig, gezond en flexibel te doen wat ze hebben te doen. Het is nog niet zo eenvoudig om aan te geven wie die mensen zijn. Wij mensen hebben veel gemeenschappelijk en toch verschillen we allemaal. We zijn bijvoorbeeld groter of kleiner dan de ander, dikker of dunner, zijn handig of niet, snel of langzaam. We lopen rond met steekwagentjes, fietsen, kinderwagens, karren, dienbladen, koffers, dozen, boodschappentassen en mobieltjes. We horen of zien niet of niet goed, zijn met onze gedachten even ergens anders, bewegen ons voort met taststok, een hulphond, krukken, rollator of rolstoel, soms of altijd. En: het wordt er niet gemakkelijker op, als met de jaren ons uithoudingsvermogen, onze kracht, ons gehoor, onze gezichtsscherpte en kortetermijngeheugen te wensen overlaten.

Iedereen Eén ding is duidelijk: de gemiddelde mens bestaat niet en kan dus ook niet het uitgangspunt zijn voor de toegankelijkheid van gebouwde voorzieningen. Gelet op hoe divers we zijn, ligt het voor de hand om juist uit te gaan van uitersten. Dan wordt met iedereen rekening gehouden en niemand uitgesloten van het gebruik van de gebouwde omgeving.

Ja, natuurlijk hebben mensen met beperkingen net iets meer aandacht nodig. Maar wat voor hen echt nodig is om te functioneren, is voor de ander comfortabel: een drempelloze entree, een lift, een goede akoestiek, enzovoorts.



GEBOUWEN

De toegankelijkheid begint in feite op straat met het herkennen van de entree en eindigt op elke verblijfsplek. Toegankelijkheid vraagt aandacht voor heel veel zaken.

In het Handboek voor Toegankelijkheid (Wijk & Witten, 2012), wordt het volgende geschreven:

Bezoekbaar versus aanpasbaar *Wat betreft de toegankelijkheidseisen wordt in principe onderscheid gemaakt tussen twee soorten gebruikers: bezoekers (publiek, gasten) en mensen met een eigen werkplek in het gebouw (werknemers). Voor al die voorzieningen die door bezoekers worden gebruikt moet op voorhand worden voldaan aan de grenswaarden van kritisch gebruik. Een bezoeker kan immers 'iedereen' zijn met alle uiteenlopende beperkingen. Van een werkplek daarentegen maakt een specifiek individu gebruik met specifieke eigen wensen. Werkplekken (en bijbehorende voorzieningen zoals sanitair) moeten om die reden bereikbaar en 'aanpasbaar' zijn, zodat ze eenvoudig aan individuele mogelijkheden en beperkingen kunnen worden aangepast.*

Nieuwbouw versus verbouw *Indien vanaf de start van het ontwerp van een nieuw gebouw met toegankelijkheid rekening wordt gehouden, volstaan in principe de aanwijzingen in het Handboek voor Toegankelijkheid. Bij het verbouwen van een bestaand gebouw zijn de bestaande omstandigheden bepalend. Er zullen prioriteiten moeten worden gesteld. Bij het verbouwen geldt als uitgangspunt, dat ten minste de essentiële bezoekersfuncties van het gebouw voor iedere bezoeker bereikbaar zijn. Als dit via bouwkundige maatregelen niet mogelijk is, zouden deze functies wellicht kunnen worden gesitueerd op plekken in het gebouw die wel bereikbaar zijn.*

(Wijk & Witten, 2012)

In bovengenoemde aanwijzingen van het Handboek voor Toegankelijkheid wordt geen rekening gehouden met de specifieke behoeften van Doven en volstaan de aanwijzingen in dit Handboek Toegankelijkheid niet voor hen.

02.2 VOORONDERZOEK

Met behulp van brainstormsessies, literatuurstudies en documentenonderzoeken zijn verschillende mogelijke belemmeringen voor Doven in gebouwen opgemerkt. Vervolgens zijn deze belemmeringen nader geanalyseerd en staan de belemmeringen centraal in dit onderzoek.

WAT STAAT ER IN HET VN-VERDRAG?

Het doel van het VN-verdrag Handicap is het bevorderen, beschermen en waarborgen van de mensenrechten van mensen met een beperking. De grondbeginselen in het verdrag zijn toegankelijkheid, persoonlijke autonomie en volledige participatie. Het is belangrijk dat de overheid bij het maken van beleid en wetgeving rekening houdt met deze grondbeginselen. In het verdrag is aangegeven wat de overheid moet doen om ervoor te zorgen dat de positie van mensen met een beperking verbetert. Het VN-verdrag Handicap trad op 14 juli 2016 in Nederland in werking. Vaak wordt ook de afkorting CRPD gebruikt: Convention on the Rights of Persons with Disabilities. (College voor de Rechten van de Mens, z.d.)

In het VN-verdrag (Overheid, 2016) bij artikel 9 wordt het onderwerp 'toegankelijkheid' uitgelicht:

Teneinde personen met een handicap in staat te stellen zelfstandig te leven en volledig deel te nemen aan alle facetten van het leven, nemen de Staten die Partij zijn passende maatregelen om personen met



een handicap op voet van gelijkheid met anderen de toegang te garanderen tot de fysieke omgeving, tot vervoer, informatie en communicatie, met inbegrip van informatie- en communicatietechnologieën en –systemen, en tot andere voorzieningen en diensten die openstaan voor, of verleend worden aan het publiek, in zowel stedelijke als landelijke gebieden.

Deze maatregelen, die mede de identificatie en bestrijding van obstakels en barrières voor de toegankelijkheid omvatten, zijn onder andere van toepassing op:

- a. Gebouwen, wegen, vervoer en andere voorzieningen in gebouwen en daarbuiten, met inbegrip van scholen, huisvesting, medische voorzieningen en **werkplekken**;
- b. Informatie, communicatie en andere diensten, met inbegrip van **elektronische diensten en nooddiensten**.

Hierin is aangegeven dat ten behoeve van de personen met een handicap voor gelijkheid gezorgd moet worden middels hen toegang te verlenen tot de fysieke omgeving. Relevant voor dit onderzoek is dat het hier ook gaat over werkplekken, elektronische- en nooddiensten.

PROBLEEMSTELLING

Om als Dove door het leven te gaan, vallen de gebreken in de toegankelijkheid snel op en zijn de gevaren in gebouwen ook sneller op te merken. Naar aanleiding van het onderzoek 'Toegankelijkheid van woningen voor Doven' van 2019, waaruit onder andere is gebleken dat de meerderheid van de Doven zich onveilig voelt in de eigen woning, is het belangrijk om ook onderzoek te doen naar het veilig werken op kantoor. Op kantoor ben je immers een groot deel van de dag, gemiddeld acht uur per werkdag, aanwezig.

Tijdens het onderzoek van toegankelijkheid in woningen is er contact opgenomen met de NEN. Daaruit blijkt dat er geen normen zijn opgesteld voor Doven. Voor slechthorenden zijn minimale normen te vinden, zoals een ringleiding. Doven kunnen door middel van een ringleiding geen spraak verstaan. Zij communiceren door middel van visuele en tactiele vaardigheden. Met het Rijksvastgoedbedrijf onder leiding van P. Melman, lid van de normcommissie Europese Toegankelijkheid van Gebouwen, wordt onderzoek gedaan naar alle bestaande normen die zijn opgesteld voor slechthorenden en Doven. Indien normen of elementen daarin ontbreken, dient hierop een aanvullende norm te komen. Sinds de start in september 2020 is gebleken dat er minimale normen en richtlijnen zijn voor Doven. Slechthorenden hebben hierin wat meer normen en richtlijnen.

De Dovengemeenschap voelt zich een vergeten groep, dit komt mede doordat zij zich in een relatief kleine wereld begeven. Wordt er niet nagedacht over deze groep vanwege onbekendheid van deze groep of is deze groep te klein om er rekening mee te houden aangezien er vele andere soorten beperkingen zijn en niet alles haalbaar lijkt te zijn om rekening mee te houden?

De groep Doven wordt steeds meer gestimuleerd om volledig te participeren in de maatschappij.

In de Dovengemeenschap is steeds meer behoefte aan theoretische scholing. Dit heeft een historie: Doven kregen vroeger aangepast onderwijs en werden doorgaans gestimuleerd om een praktisch beroep uit te oefenen. Nu volgen steeds meer Doven een theoretische opleiding wat vergemakkelijkt wordt door de mogelijkheid van het inzetten van een tolk Nederlandse Gebarentaal (NGT). Bovendien hebben 30 plussers nu ook meer kansen op loopbaanontwikkeling en zelfontplooiing vanwege de mogelijkheid tot het inzetten van een tolk NGT, wat eerder wettelijk niet was toegestaan. Dit is per 2021 met de wettelijke erkenning van de NGT veranderd (Gallimore, 2020).



30-plussers die Doof zijn kunnen nu ook tolkvoorzieningen benutten voor loopbaanontwikkelingen of studies. Dit heeft als gevolg dat het aantal Doven dat werkzaam zal zijn op kantoor, kan toenemen. De vraag is of kantoren als geschikte werklocatie fungeren voor Doven; ervaren zij de werkomgeving als prettig en veilig?

DOELSTELLING

In samenwerking met de gebruikers van toegankelijkheid en diverse experts op gebied van toegankelijkheid is het essentieel om tot een overzicht komen van alle mogelijke belemmeringen in het gebouw met mogelijke aanbevelingen daarvoor.

Het doel is om de gebruikers, Doven, een veilige en fijnere (werk)omgeving te bieden met gelijke kansen op de werkvloer en Nederland als land gelijkwaardig te maken met inclusie voor iedereen. De Rijksoverheid kan dit onder meer doen door meer aandacht te besteden aan toegankelijkheid voor Doven en deze in de praktijk te brengen. En daarmee een voorbeeld te zijn voor de rest van het land.

Dit onderzoek zal handvatten bieden die de toegankelijkheid in Rijkskantoren kunnen vergroten in de hoop dat anderen hier voorbeeld aan zullen nemen. Deze handvatten zullen bestaan uit een *overzicht* met mogelijke aanbevelingen gebaseerd op de uitkomsten van het onderzoek. In dit overzicht is ook een gebouwbeoordeling opgenomen gericht op de hoofdkantoren van het Rijksvastgoedbedrijf, het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en het Ministerie Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Het bevat belemmeringen die men kan tegenkomen met daaraan verbonden de aanbevelingen en voorbeelden voor mogelijke oplossingen. Er zullen aspecten terugkomen die te maken hebben met veiligheid en maatschappelijke participatie. De handvatten kunnen algemeen toepasbaar zijn.

AFBAKENING

Met het tijdsbestek van de afstudeeropdracht in gedachte is het van belang om het onderzoek voldoende af te bakenen. Dit onderzoek richt zich op de belemmeringen en aanbevelingen voor de doelgroep Doven, dus mensen die moeite hebben met het waarnemen en verwerken van auditieve signalen en communicatie. De doelgroep slechthorenden wordt hierin niet meegenomen, maar deze groep kan wel profiteren van de uitkomsten van het onderzoek en de mogelijke maatregelen die hierop volgen. Dat geldt ook voor andere doelgroepen, zoals personen met een visuele beperking, rolstoelgebruikers en zelfs horenden.

Met de uiteindelijke verzameling van belemmeringen en aanbevelingen wordt ook per rijkskantoor bekeken welke hiervan dan van toepassing zijn. Hierin is het belangrijk om over de urgentie van de vastgestelde belemmeringen na te denken. Hiernaast zal gekeken worden of bepaalde aanpassingen haalbaar zijn in het kader van financiering en de complexiteit van aanpassingen die nodig zijn voor groepen personen met een andere beperking. Hiervoor is het goed om de uitkomsten uit de lijst aan aanbevelingen te gaan groeperen in graad van prioriteit.

Het onderzoek richt zich op de categorie 'Rijkskantoren'. Typisch voor deze kantoren is 'het nieuwe werken' en de overeenkomstige inrichting: kantoortuinen, doorgaans grote openbare en transparante ruimten waarbij het personeel niet meer in kleine hokjes hoeft te werken zoals dat in oudere gebouwen het geval is. Dit 'nieuwe werken' is kenmerkend voor hoe een modern kantoor in dit decennium wordt ingericht. Overheidskantoren beschikken net als particuliere kantoren over diverse andere ruimten, zoals een kantine, gang, werkruimten, liften, een balie en dergelijke.



Dit onderzoek en de resultaten zijn dus ook toepasbaar op andere kantoren. Als eerste is gekozen voor het hoofdkantoor van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties omdat dit ministerie het huisvestingsbeleid voor het Rijk ontwikkeld en de initiële opdrachtgever is van alle Rijkskantoren.

Als tweede is er gekozen voor het hoofdkantoor van het Rijksvastgoedbedrijf (RVB) omdat vanuit hier opdrachten namens het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties worden uitgevoerd. Ook heeft het RVB diverse experts op technisch gebied en wordt toegankelijkheid onderzocht.

Als laatste is gekozen voor het hoofdkantoor van het Ministerie Volksgezondheid, Welzijn en Sport omdat dit ministerie staat voor gelijkwaardigheid, rechten van de mens en naar optimale toegankelijkheid streeft en dat uit wil dragen naar de maatschappij.

ONDERZOEKSVRAAG

De hoofdvraag is de rode draad binnen het onderzoeksrapport en is gebaseerd op de probleemstelling. De deelonderzoeken zijn een opsomming van vragen die tezamen als basis dienen voor het beantwoorden van de hoofdvraag.

Onderzoeksvraag luidt:

” HOOFDVRAAG

Hoe kunnen Rijkskantoren de toegankelijkheid, persoonlijke autonomie en volledige participatie voor Doven waarborgen?

”

Om tot deze onderzoeksvraag te komen zijn de volgende deelvragen bepaald:

1. Wat zijn de belemmeringen die Doven momenteel in kantoorgebouwen ervaren?

Om de hoofdvraag te kunnen beantwoorden moet onder meer duidelijk worden welke problemen Doven ervaren in gebouwen als het gaat om toegankelijkheid.

Waardoor kunnen Doven in een gebouw niet op een gelijkwaardige manier functioneren zoals horende personen? Oftewel: wat zijn de tekortkomingen op dit moment?

2. Welke aanpassingen zijn er in de al (deels) toegankelijke gebouwen voor Doven?

Bestaan er gebouwen die al toegankelijk voor Doven zijn? Op welke wijze zijn deze gebouwen met betrekking tot toegankelijkheid aangepast? In Nederland is er een pand dat speciaal voor Doven is gebouwd: De Gelderhorst in Ede. Een woonzorgvoorziening voor oudere Doven, waar ook 40 procent van het personeel Doof is. Is er in Ede voorafgaand aan de bouw onderzoek gedaan naar specifieke behoeften van Doven? Wat is hierover te vinden? In de Verenigde Staten is er in Washington D.C. een universiteit gevestigd: Gallaudet University. De eerste en tot nog toe enige universiteit ter wereld dat speciaal voor Doven is ontworpen met een unieke visie op visueel gebruik van het gebouw. Bijna alle studenten en werknemers zijn Doof.

Ieder land heeft zijn eigen maatschappelijke doelen of handelingen. Mogelijk kunnen wij profiteren van al eerder uitgevoerde ideeën. Zij kunnen bevestigen of dit een verbetering is of wat nog steeds anders zou moeten zijn.



3. Welke aanbevelingen zijn er voor de auditieve belemmeringen in de algemene toegankelijkheid van gebouwen, hoe urgent zijn ze en op welke Rijksoverheidskantoren zijn deze van toepassing?

Op welke wijze kunnen de aanwezige belemmeringen worden opgelost? Hier worden zaken genoemd die Doven als belemmering ervaren. Een voorbeeld hiervan zijn de auditieve intercoms of de auditieve contactmogelijkheid in de lift bij noodgevallen. Welke aanbeveling zorgt ervoor dat een specifiek benoemde belemmering weggenomen wordt? Wat zijn binnen deze aanbevelingen mogelijke praktische oplossingen? Er zal ook gekeken worden naar klassen in prioriteiten: is de oplossing noodzakelijk/urgent of comfortabel? Hoe staat het met de huidige toegankelijkheid van de overheidskantoren die worden onderzocht? Op welke wijze kunnen de aanwezige belemmeringen worden opgelost?

4. Wat zijn de doelen en afspraken van de Rijksoverheid m.b.t. toegankelijkheid van gebouwen voor Doven?

Wat heeft de Nederlandse Rijksoverheid of het Rijksvastgoedbedrijf aan wetten en/of verdragen vastgelegd om de toegankelijkheid van Rijkskantoren voor Doven na te leven? Doven zijn gewend zich aan te passen aan de (veranderende) maatschappij en zijn een relatief kleine groep dat de vraag is of alle doelen en afspraken wel in kaart gebracht zijn. Door deze vragen te beantwoorden, kan er een helder beeld komen van wat wel of niet is gedaan in het kader van toegankelijkheid voor Doven en wat mogelijk nog moet worden gedaan.

5. Wat zijn de strategieën voor implementatie en oplossingen?

De uitkomsten van dit onderzoek leiden mogelijk tot extra voorzieningen en aanpassingen in bestaande situaties. Er zal echter een afweging gemaakt moeten worden tussen gelijkwaardigheid, toegankelijkheid en veiligheid enerzijds en de kosten en draagkracht anderzijds. Een aanpassing kan financieel kostbaar zijn, maar de investering waard zijn als hier voldoende van geprofiteerd wordt. Hierin zullen door opdrachtgevers afwegingen gemaakt moeten worden.

MODELLEN

BAT Utrecht, Bouw Advies Toegankelijkheid, heeft een aantal checklists beschikbaar gesteld dat ongeveer op dezelfde wijze toegepast kan worden om de te beschouwen gebouwen te toetsen. Zie hiervoor literatuuronderzoek bijlage 2, modellen. BAT is opgericht en wordt in stand gehouden door ervaringsdeskundigen en staat voor hun belangen. BAT denkt mee over bouwplannen en beoordeelt bestaande objecten op toegankelijkheid.

Omdat het belang van toegankelijkheid nog onvoldoende wordt onderkend, is er veel zendingswerk te doen. Door te laten zien wat toegankelijkheid daadwerkelijk inhoudt, wil BAT bijdragen aan een mentaliteitsverandering. (Haug, z.d.),

02.3 HYPOTHESES:

- Flitssystemen kunnen bijdragen aan de toegankelijkheid van Rijkskantoren voor Doven;
- Veel zaken kunnen middels technologie zoals telefonie gedaan worden, belemmering hiervoor is mogelijk de privacywetgeving AVG;
- Doven ervaren veel belemmeringen bij situaties aangaande calamiteiten;
- De te beschouwen Rijkskantoren zullen "onder de maat" scoren als het gaat om toegankelijkheid voor Doven;



03 ONDERZOEKSMETHODE

Er zijn verschillende organisaties actief bezig met het thema 'toegankelijkheid'. Hiervoor moet, om de hoofdvraag te kunnen beantwoorden, een kwalitatief onderzoek gedaan worden dat meer beschrijvend van aard zal zijn en zich richt op interpretaties, ervaringen en betekenissen. Er is zowel fieldresearch als deskresearch uitgevoerd door gezaghebbende personen te spreken zoals de Rijksbouwmeester en personen die met hun functie betrokken zijn in het ruimtelijk domein. Hiernaast is een focusgroep opgezet en ook is essentiële literatuur bestudeerd.

De Rijksbouwmeester is de eerste adviseur van de staatssecretaris van het Ministerie van BZK als het gaat om de architectonische kwaliteit van Rijksgebouwen. Geïnterviewde Dove medewerkers en relevante personen van betrokken organisaties en afdelingen hebben waardevolle input geleverd. Na het verzamelen van data en ervaringen van gebruikers, zijn de bevindingen teruggekoppeld aan de focusgroep, bestaande uit diverse experts met kennis van techniek of beleid en zijn tevens ervaringsdeskundigen die zelf Doof zijn. Zij zijn in die hoedanigheid in staat belemmeringen voor Doven in gebouwen te herkennen.

De deelvragen die de basis vormen voor het beantwoorden van de hoofdvraag zijn ieder via een aparte onderzoeksmethode onderzocht.

1. Wat zijn de belemmeringen die Doven momenteel in kantoorgebouwen ervaren?	
Methode	Enquête – Kwalitatief onderzoek
Subvraag	Wie valt onder de groep Doven in dit onderzoek?
Betrouwbaarheid	Enquête De enquête is afgenomen onder respondenten die Doof zijn en kantoorgebouwen bezoeken.
Validiteit	Enquête De uitkomsten van de soorten belemmeringen zijn in de focusgroep besproken. De groep geldt als een valide bron, aangezien deze bestaat uit diverse experts met kennis van techniek of beleid en zijn tevens ervaringsdeskundigen die zelf Doof zijn.

2. Welke aanpassingen zijn er in de al (deels) toegankelijke gebouwen voor Doven?

Methode	Literatuurstudie, interview, kennisgesprek - deskresearch
Subvragen	Welke gebouwen zijn verder dan gemiddeld ontwikkeld in toegankelijkheid voor Doven? Op welke wijze zijn deze gebouwen met betrekking tot toegankelijkheid aangepast?
Betrouwbaarheid	Literatuurstudie Aangezien over dit onderwerp weinig informatie gepubliceerd is, wordt de mogelijkheid tot het gebruik van verouderde bronnen open gehouden. Interview De interviews zijn opgenomen en getranscribeerd. De resultaten uit de interviews zijn daarom niet afhankelijk van de notulen. De interviews zijn terug te beluisteren. Ter controle zijn door een ander persoon dan de onderzoeker de interviews beluisterd en het transcript hiervan gelezen om de foutmarge op interpretatie zo klein mogelijk te houden. Kennisgesprek Het kennisgesprek is niet opgenomen: de spreker heeft via de email hierover een terugkoppeling gegeven.
Validiteit	Literatuurstudie De bronnen worden als valide beschouwd als de bron gepubliceerd is door een gerenommeerd auteur of als de strekking in meerdere bronnen terugkomt. Interview Het interview is afgenomen bij de heer J. Haug die al meer dan 10 jaar beleidsmedewerker Bouw Advies Toegankelijkheid bij gehandicaptenplatform Utrecht is en geldt daarom als een valide bron voor wie geen controle interviews zijn vereist. Kennisgesprek Het kennisgesprek is met de heer De Ronde gedaan, hij is Hoofd Communicatie, Training en Advies bij Dove ouderencentrum Gelderhorst in Ede en heeft gestudeerd aan Dovenuniversiteit Gallaudet University in Washington D.C. en geldt daarom als valide bron.

3. Welke aanbevelingen zijn er voor de auditieve belemmeringen in de algemene toegankelijkheid van gebouwen, hoe urgent zijn ze en op welke Rijksoverheidskantoren zijn deze van toepassing?

Methode	Literatuurstudie, interview, focusgroep en enquête – kwalitatief onderzoek
Subvragen	Wat is de bestaande situatie van de overheidskantoren die worden beschouwd en onderzocht? Op welke wijze kunnen de waarneembare auditieve belemmeringen volgens de visuele/tactiele wijze worden opgelost? Om als lezer, die onbekend is met de doelgroep Doven, de setting beter te begrijpen; welke mogelijke oplossingen kunnen als voorbeeld per aanbeveling gegeven worden? In welke volgorde kunnen de aanbevelingen het beste uitgevoerd worden?



Betrouwbaarheid	Literatuurstudie Bronnen dienen zonder winst oogmerk gepubliceerd te worden. De bron dient als kennisdeling en niet als commercieel product of commerciële dienst. Interview De interviews zijn opgenomen en getranscribeerd. De resultaten uit de interviews zijn daarom niet afhankelijk van de notulen. De interviews zijn terug te beluisteren. Ter controle zijn door een andere persoon dan de onderzoeker de interviews beluisterd en het transcript hiervan gelezen om de foutmarge op interpretatie zo klein mogelijk te houden. Focusgroep De onlinebijeenkomst van de focusgroep is opgenomen en getranscribeerd. De resultaten uit de interviews zijn daarom niet afhankelijk van de notulen. De interviews zijn (in Nederlandse Gebarentaal) terug te bekijken. Ter controle zijn door een andere persoon dan de onderzoeker de interviews bekeken en het transcript hiervan gelezen om de foutmarge op interpretatie zo klein mogelijk te houden. Enquête De enquête is afgenomen onder respondenten die Doof zijn en kantoorgebouwen bezoeken. Net als Dove ervaringsdeskundigen uit de focusgroep, zijn de respondenten experts op het gebied van hun Doofheid en in die hoedanigheid in staat belemmeringen in gebouwen te herkennen
Validiteit	Literatuurstudie De bronnen worden als valide beschouwd als de bron gepubliceerd is door een gerenommeerd auteur of als de strekking in meerdere bronnen terugkomt. Interview De interviews zijn zowel in als extern afgenomen bij diverse experts op het gebied van liften, veiligheid, installaties, beleid, toegankelijkheid e.d. Alle geïnterviewden zijn werkzaam voor of bij een bedrijf/afdeling waar zij hun expertise inzetten. De uitkomsten van de interviews zijn in de in focusgroep besproken en kunnen beschouwd worden als een valide bron. Focusgroep Deze groep bestaat uit diverse experts (zelf Doof) en ervaringsdeskundigen waarvan elk van hen haar of zijn eigen expertise als bijdrage in de groep brengt. Door de diversiteit in de groep is er veel eigen kennis gedeeld en goed op elkaar aangevuld. Resultaat hiervan is dat deze groep als een valide bron wordt beschouwd. Enquête Voor de focusgroep zijn er twee sessies gehouden. Door de hoeveelheid gespreksstof en discussiepunten, heeft de focusgroep een gedeelte van de resterende punten via de enquête beantwoord, welke ook aan de respondenten was gestuurd. Aangezien de enquête onder meerdere experts is getoetst, geldt deze enquête daarom als een valide bron.



4. Wat zijn de doelen en afspraken van de Rijksoverheid m.b.t. toegankelijkheid van gebouwen voor Doven?

Methode	Documenten analyse, interview - Deskresearch
Subvragen	Indien er een model gehanteerd wordt met meerdere versies, welke versie hanteert de Rijksoverheid en in hoeverre verschilt deze met de nieuwste versie? Indien de Rijksoverheid niet aan de nieuwste versie werkt, welke mogelijk wel voor verbetering zorgt van toegankelijkheid voor Doven, waarom wordt hier niet aan gehouden?
Betrouwbaarheid	Documentenanalyse Het model dat momenteel gehanteerd wordt is versie 2012. De verschillen hiervan ten opzichte van versie 2020 (die nog niet gehanteerd wordt), zijn geanalyseerd. De informatie uit deze versies is vrijwel letterlijk opgenomen in de analyse. Interviews De interviews zijn opgenomen en getranscribeerd. De resultaten uit de interviews zijn daarom niet afhankelijk van de notulen. De interviews zijn terug te beluisteren. Ter controle zijn door een ander persoon dan de onderzoeker de interviews beluisterd en het transcript hiervan gelezen om de foutmarge op interpretatie zo klein mogelijk te houden.
Validiteit	Documentenanalyse De bron wordt als valide beschouwt als de bron gepubliceerd is door een gerenommeerd auteur. Interview De interviews zijn bij verschillende experts binnen het toegankelijkheidsteam afgenomen. De heer Melman, lid van Europese normcommissie Toegankelijke Gebouwen, de heer van Dijk en de heer van Vulpen.

5. Wat zijn de strategieën voor implementatie en oplossingen?

Methode	Interview
Subvragen	Wat gebeurt er met gelijkwaardigheid, toegankelijkheid en veiligheid enerzijds en de kosten en draagkracht anderzijds?
Betrouwbaarheid	Interview De interviews zijn opgenomen en getranscribeerd. De resultaten uit de interviews zijn daarom niet afhankelijk van de notulen. De interviews zijn terug te beluisteren. Ter controle zijn door een andere persoon dan de onderzoeker de interviews beluisterd en het transcript hiervan gelezen om de foutmarge op interpretatie zo klein mogelijk te houden.
Validiteit	Interview Het interview is afgenomen bij de heer van Ekerschot, sinds 2011 Hoofd Veiligheid & Gezondheid en Safety Officer bij het RVB. Hij geldt als een valide bron voor wie geen controle interviews zijn vereist. Tevens is een interview afgenomen bij de heer Alkemade die vanaf 2015 Rijksbouwmeester is, een functie die vroeger als Architect des Konings bekend stond. Hij is de eerste adviseur van de staatssecretaris van het Ministerie van BZK over de architectonische kwaliteit van Rijksgebouwen. Ook is hij de voorzitter van het College van Rijksadviseurs en geldt daarom als een valide bron voor wie geen controle interviews zijn vereist.



04 RESULTATEN DEELVRAGEN

04.1 DEELVRAAG 1: BELEMMERINGEN IN KANTOORGEBOUWEN

” DEELVRAAG 1

Wat zijn de belemmeringen die Doven momenteel in kantoorgebouwen ervaren?

”

ALGEMENE GEGEVENS

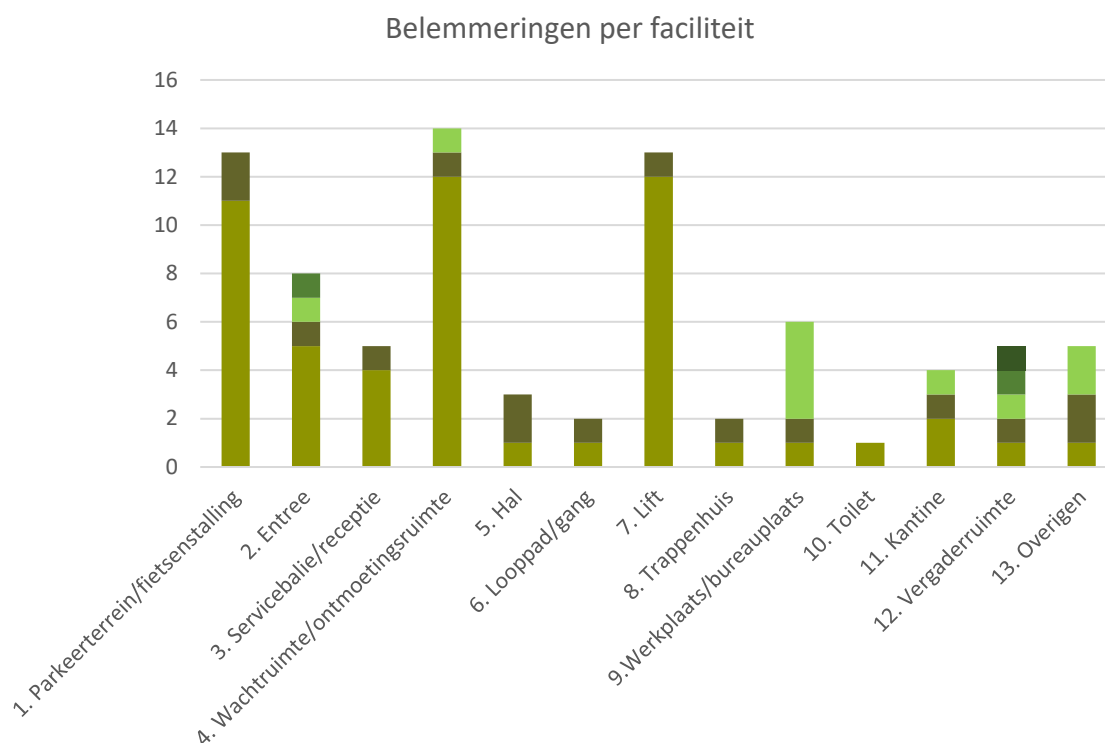
Om de belemmeringen te constateren die Doven ervaren is er een enquête opgesteld met index, deze is te vinden in bijlage 5.

Uit het vooronderzoek is gebleken dat er verschillende definities zijn van doofheid en wie dus tot de doelgroep Doven behoort (bijlage 2, deelvraag 1). In de medische wereld wordt je doof genoemd wanneer je 90 dB of meer gehoorverlies hebt. Belangenbehartiger Dovenschap ziet Doofheid als een vorm van identiteit: *Doven zijn een groep mensen (bondgenoten) met een eigen taal en een eigen cultuur. Onder Doven verstaan wij iedereen met een auditieve beperking, ongeacht taalkeuze (gesproken Nederlands en/of Nederlandse Gebarentaal), en ongeacht hulpmiddelenkeuze (geen, hoorapparaten, CI of anders (Dovenschap, 2016).*

Dit onderzoek gaat over gebouwtoegankelijkheid voor Doven. Wie behoren nu precies tot de groep Doven? Wie is met betrekking tot dit onderzoek gebaat bij een betere toegankelijkheid en wie niet? Deze vragen zijn in het onderzoek neergelegd bij de focusgroep. Er is een groep deskundigen samengesteld die veel met dit onderwerp te maken hebben, dit zijn ervaringsdeskundigen omdat zij allen Doof zijn en kennis hebben over een bepaald onderdeel van het onderzoek. Wie er in deze focusgroep zitting hebben genomen worden met naam, functie en rol benoemd, volledige interviewtranscripten zijn opgenomen in bijlage 4. In de focusgroep is de groep Doven voor dit onderzoek als volgt gedefinieerd: Doven zijn personen die een auditieve boodschap niet ontvangen. Een aantal van hen hoort mogelijk in een bepaalde mate wel geluiden, maar kan deze niet aan een betekenis koppelen, waardoor de auditieve boodschap of het auditieve signaal niet ontvangen wordt. Een mogelijkheid om deze belemmering weg te nemen, is de auditieve modus te vervangen door één die bestaat uit visuele en/of tactiele elementen.

RESULTATEN DEELVRAAG 1

Om een beter beeld te krijgen welke belemmeringen worden ervaren is een enquête opgezet. Uiteindelijk hebben 20 Dove respondenten die kantoorgebouwen bezoeken, gereageerd. In deze enquête hebben de Dove respondenten de gelegenheid gekregen om hun belemmeringen in kantoorgebouwen te omschrijven. Waar lopen zij tegenaan en wat zou voor hen een oplossing kunnen zijn? De oplossingen worden in deelvraag 3 behandeld. De belemmeringen zijn per faciliteit hieronder in grafiek 1 weergegeven. Voor de specifieke antwoorden, wordt verwezen naar de enquête. De volledige enquête met index is in de gelijknamige bijlage te vinden. In de literatuurstudie in bijlage 2, deelvraag 1 over het onderzoek van de Federatie Vlaamse Dovenorganisaties (2021) is weergegeven welke belemmeringen Doven per faciliteit ervaren. De belemmeringen die in dat onderzoek genoemd worden, komen ook terug in de enquête. Dit is een bevestiging van de uitkomst van deze enquête.



Grafiek 1: Overzicht van belemmeringen per faciliteit uit de enquête (eigen werk, 2021)

In de enquête is gevraagd naar belemmeringen in verschillende faciliteiten, waaruit blijkt dat bij meerdere faciliteiten dezelfde belemmeringen worden ervaren. Daarom wordt hieronder per belemmerend aspect beschreven wat er precies wordt ervaren en wat dat voor de persoon betekent.

INTERCOM

Dove respondenten hebben aangegeven belemmeringen te ervaren met de intercoms in en om de gebouwen. Bijvoorbeeld de intercom bij een slagboom, poort, entree of andere plaatsen waar communicatie via een intercom nodig is, waarbij in gesproken taal gecommuniceerd moet worden. Deze doelgroep kan gesproken taal via een intercom niet verstaan en loopt hierdoor bij de toegang tot het terrein al vast. Ook heeft een Doof persoon geen idee, als zij zelf spreken door een intercom, of de persoon aan de andere kant hem of haar gehoord heeft. Dit probleem doet zich ook voor bij calamiteiten in de lift. Stel je voor, de lift loopt vast: de enige mogelijkheid om met de buitenwereld te communiceren is door de intercom. Een Doof persoon kan niet achterhalen wat er aan de hand is, kan niet worden gerustgesteld als die in paniek raakt en kan geen instructies opvolgen die door de intercom worden gegeven. En stel je dan nog eens voor dat de storing vier uur duurt.



Je hebt geen idee of je gehoord wordt - F. VAN EKERCHOT



SIGNALERINGEN

Eén van de belangrijkste signaleringen is de alarmering die eigenlijk nu alleen nog maar toegepast wordt via geluid, de zogenaamde slow-whoop. Deze geluidssignaleringen zijn inmiddels verplicht en worden overal toegepast. Als inclusie van eenieder nagestreefd wordt, sluiten wij met enkel geluidssignalen - waarvan verwacht wordt dat deze een levensreddende functie hebben - een groep als de Doven volledig uit.



Opmerkelijk is het dat niet meerdere mogelijkheden van signaleringen benut worden met andere zintuigelijke prikkels. Zeker omdat deze mogelijkheden allang bestaan. Toelichting hierop wordt gegeven bij deelvraag 3.

Stel je voor: het alarm gaat af. Hoe ervaren Doven dit? Zij krijgen het zelf niet mee maar zien wel alles gebeuren. Behalve als ze op het toilet zitten, dan krijgen ze helemaal niets mee, zelfs niet het rumoer van mensen die door het alarm in beweging komen. Pas als ze zien dat iedereen de deur uitgaat, zullen ze hen gaan volgen, als 'schapen'. Maar dan moeten zij wel met meerderen in een ruimte zitten, dus onderdeel uitmaken van de kudde. Als je alleen op een afdeling werkt, gaat dit niet op.

Als elke seconde telt, is alleen een geluidssignaal onvoldoende!

Maar ook als niet elke seconde telt, zijn er in gebouwen signaleringen die Doven nodig hebben. Respondenten geven aan dat zij belemmeringen ervaren met algemene omroepinstallaties die gebruikt worden om bijvoorbeeld aan te geven dat het gebouw gaat sluiten. Zo ook bij wachtruimten waar nog met auditieve signalen als oproep gewerkt wordt. Gelukkig zien we ook steeds meer ontwikkelingen met betrekking tot informatieborden waarop je precies kan volgen wanneer je aan de beurt bent en waar je moet zijn, in zulke ruimten zijn er wat dat betreft al geen belemmeringen meer.

”

MEVROUW JANSEN, BALIE 2

”

Stel je voor: je bent in een gebouw met meerdere liften, soms zelfs aan twee zijden van de ruimte. Je wilt naar de 5^e verdieping, en drukt op de knop om de lift op te roepen. En dan: *PLING*, er is een lift beschikbaar, als je naar één zijde kijkt, en je bent Doof, heb je niet gehoord dat achter je een lift beschikbaar is. Doven moeten constant scannen welke lift er opengaat.

Vaak kom je door een toegangspoortje, tourniquets of een deur die gesloten is, waarbij met een geluidssignaal aangegeven wordt dat die van slot is en je erdoor kunt lopen of de deur open kunt doen. Een deurzoemer die het slot loskrijgt is voor Doven niet waar te nemen. Zij zijn geneigd te blijven duwen tegen een deur tot die opengaat.

CALAMITEITENINSTRUCTIES

Het pand wordt ontruimd, wat nu? De bedrijfshulpverleners geven aanwijzingen, maar gesproken instructies komen niet over bij Doven. Is er brand, een gaslek of is er een andere dreigende situatie aan de hand? En wat moet je doen, van het terrein af of naar een verzamelplaats gaan of wordt alleen deze verdieping ontruimd? Deze informatie komt niet over. Als instructies niet op een andere manier dan gesproken taal worden gegeven zijn er dus geen instructies en kunnen Doven alleen maar andere mensen volgen. Dit geeft uiteraard een gevoel van onzekerheid als je niet weet waar je heen moet en waarom.

INRICHTING VAN DE RUIMTE

Welke belemmeringen komen Doven tegen bij de inrichting van de ruimte? Denk hierbij aan de plaats van het bureau in een ruimte. Doven zijn zich altijd bewust van prikkels uit de omgeving. Wanneer het bureau als werkplek zich in het midden van een kantoortuin bevindt, is dat voor Doven overprikkelend en dus vermoeiend. Door een Doof persoon in welke situatie dan ook van achteren te benaderen, kan dat een enorme schrikreactie opleveren, hij of zij hoort je niet aankomen. Deze situaties zouden zoveel mogelijk vermeden moeten worden, in welke ruimte dan ook.



De tafelvormen kunnen voor Doven ook een belemmering zijn. Zij willen graag iedereen kunnen zien. Als je met meer dan zes personen aan een rechthoekige tafel zit in de kantine of vergaderruimte, heb je nooit voldoende zicht op andere sprekers. Zij willen altijd zien wie er spreekt.

Slechte lichtomstandigheden zoals de ruimte die te donker of te fel is, verblinding door verlichting of zon, tegenlicht en schaduwpatronen zorgen er snel voor dat Doven oogvermoeidheid of fysieke uitputting ervaren. Ook het contrast tussen de huidtinten en de kleuren van de wanden kunnen dit effect veroorzaken. Veel moeite is nodig om spraakafzien of gebarentaal te kunnen volgen. Het visueel kunnen waarnemen is hierbij al snel niet meer haalbaar doordat bijna alleen het silhouet te zien is. Dit leidt tot concentratieverlies en dit heeft invloed op de productiviteit, zoals door de respondenten wordt ervaren.

Op plaatsen waar je contact moet hebben met mensen die zich bevinden achter glas wordt vaak hinderlijke reflectie ervaren wat de visuele communicatie moeilijk maakt. De communicatie “in de wandelgangen” wordt als Doof persoon lastig ervaren: al wandelend in de gangen moet je de gesprekspartner aankijken om goed te kunnen communiceren. Op dat moment kun je letterlijk tegen een belemmering aanlopen, zoals een plantenbak of is er ineens een bocht in de gang of een tegenligger die om de hoek aan komt lopen. Respondenten geven aan dat gangen soms niet breed genoeg zijn, niet vrij van obstakels zijn en onoverzichtelijk zijn ten opzichte van aankomend verkeer. Dat geldt ook bij trappenhuizen en het in- en uitgaan daarvan.

OVERPRIKKELING

Wanneer je in een grote open ruimte zit zoals een kantoortuin of kantine, worden Doven snel overprikkeld door veel bewegingen die er plaatsvinden. Zij scannen continu de omgeving om te zien wat er gebeurt. Overprikkeling kan ook veroorzaakt worden door het rumoer van geluiden die er zijn. Veel Doven worden afgeleid doordat zij geluiden op een bepaalde manier voelen, voor hen met een hoormiddel kan dat zelfs pijnlijk zijn. De akoestiek en de inrichting van de ruimte hebben grote invloed op het concentratievermogen en kan een belemmering geven in sociale contacten met collega's, omdat je je liever afzondert van de overprikkelingen voor rust. Dit helpt niet om je sociale contacten binnen de werkomgeving te onderhouden.

CONCLUSIE DEELVRAAG 1

Doven, zoals gedefinieerd in bijlage 2.1, zijn personen die een auditieve boodschap niet ontvangen. Een aantal van hen hoort mogelijk in een bepaalde mate wel geluiden, maar kan deze niet aan een betekenis koppelen, waardoor de auditieve boodschap of het auditieve signaal niet ontvangen wordt.

In de enquête, uit bijlage 5, is gebleken welke belemmeringen de bovenstaande groep tegenkomt. Het onderzoek van De Vlaamse Federatie Doven, uit bijlage 2.1, bevestigt de uitkomsten van deze enquête.

Auditieve communicatie en signalen voldoen niet aan de voorwaarden van veiligheid, welbevinden en productiviteit. Respondenten geven aan behoefte te hebben aan visuele communicatie en signalen. Denk hierbij aan flitssignalen, lampjes, informatieschermen met tekst en filmpjes in Nederlandse Gebarentaal (NGT), mogelijkheden bieden tot interactieve communicatie in tekst en NGT.

De inrichting van ruimten, zoals geconstateerd in de enquête, schiet vaak tekort. De respondenten ervaren door de inrichting belemmeringen in communicatie, in het verkeer, sociale contacten en in concentratie. Dit wordt bevestigd in bijlage 2.2 van Gallaudet University waar deze onderwerpen uitgebreid aan orde komen.



04.2 DEELVRAAG 2: BESTAANDE AANPASSINGEN IN GEBOUWEN

” DEELVRAAG 2

Welke aanpassingen zijn er in de al (deels) toegankelijke gebouwen voor Doven?

”

ALGEMENE GEGEVENS

Het literatuuronderzoek over deze deelvraag is te vinden in bijlage 2, deelvraag 2.

Het interviewgesprek met de heer De Ronde, Hoofd Communicatie, Training & Advies bij Woonzorgcentrum voor oudere Doven in Gelderhorst en oud-student aan Gallaudet University Washington D.C., is opgenomen in bijlage 3.

In de eerste enquête die opgesteld is voor Doven die kantoorgebouwen bezoeken, is onder meer de vraag gesteld of zij nog andere gebouwen dan de Gelderhorst of Gallaudet kennen. Hieruit kwam het volgende naar voren:

- Barmhezighe bruder konvent hospital. Op vijf locaties in Oostenrijk hebben zij speciale gezondheidscentra (huisarts, fysio, ergotherapeut etc.) en ziekenhuizen voor Doven. Zij hebben ook drie 'lebenswelt' huizen; een gebouw/ gemeenschap zoals de Gelderhorst maar dan niet voor ouderen, maar voor Doven en Doofblinden met een (licht)verstandelijke beperking;
- New England Homes for the Deaf: levensplangemeenschap die een continuüm van zorg biedt aan Dove, doofblinde en slechthorende senioren;

De geschikte literatuur over specifieke aanpassingen van/in gebouwen is over de Barmhezighe bruder konvent hospital niet te vinden, wel voor 'New England Homes for the Deaf', deze zijn opgenomen in literatuurstudie bijlage 2, deelvraag 2.

RESULTATEN DEELVRAAG 2

NEW ENGLAND HOMES FOR THE DEAF – THOMPSON HOUSE

Op de website van New England Homes for the Deaf (2019) is te lezen dat deze levensplangemeenschap opgericht is in 1901 en een continuüm van zorg biedt aan Dove, doofblinde en slechthorende senioren, inclusief zelfstandig wonen en zorg. De missie van New England Homes for the Deaf is om dit in een toegankelijke, drempelvrije en cultureel gevoelige omgeving met optimale communicatie en architectonische middelen te bieden. Het Thompson House (2019b) werd ontworpen om onafhankelijkheid en toegankelijkheid voor Doven te bevorderen.



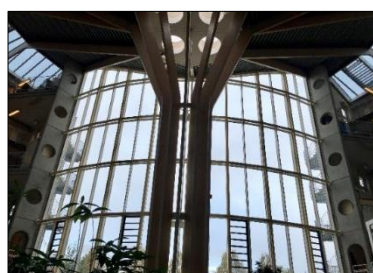
Figuur 2: Thompson House (2021)

Bewoners genieten van ruime, open appartementen die zijn uitgerust met de modernste communicatiesystemen. Zitplaatsen, handig gelegen in gemeenschappelijke ruimten, stimuleren de interactie tussen de burens, terwijl een kleine bibliotheek met lees- en braillemateriaal en video's met ondertiteling de isolatie helpen te verminderen. Bovendien biedt een grote, zonnige gemeenschappelijke ruimte met een aangrenzende keuken een uitnodigende ruimte voor sociale bijeenkomsten. Veiligheidsvoorzieningen die in elk appartement zijn geïnstalleerd, zijn onder meer: knipperende en trillende rookmelders, telefoons en deurbellen: bedschudders en trillende piepers waarschuwen de Doof/blinde bewoner voor een bezoeker, een telefoontje of een noodgeval. Beeldschermen in het hele gebouw zijn met elkaar verbonden waarmee bewoners geattendeerd en gealarmeerd kunnen worden en gebruikt kunnen worden voor communicatie op afstand wat een gevoel geeft van verbondenheid en veiligheid.

WOONZORGCENTRUM VOOR DOVEN: DE GELDERHORST IN EDE

Ook in Nederland is er een pand dat speciaal voor Doven is gebouwd: De Gelderhorst in Ede. Een woonzorgcentrum voor oudere Doven, waar ook 40 procent van het personeel Doof is. Op de website van Gelderhorst (2019) staat onder andere het volgende omschreven: *Binnenkomen in de Gelderhorst is binnenkomen in de leefwereld van Doven, met een eigen taal en cultuur. Alles is afgestemd op de visuele leefwereld. Iedereen gebruikt gebarentaal, ook het personeel. Het gebouw en de ruimten zijn licht, met duidelijke zichtlijnen. Er zijn beeldtelefoons, visuele alarmmelders, tolken en andere visuele voorzieningen voor Doven. De bewoners voelen zich hier thuis. Ze zijn samen, ze begrijpen elkaar en hoeven niets uit te leggen. Ze zijn thuis.*

Participant De Ronde, die zelf ook Doof is, is sinds juni 2019 werkzaam als Hoofd Communicatie, Training & Advies bij de Gelderhorst. Hij geeft aan dat het gebouw zelf Doofvriendelijk gebouwd is, omdat het een rond gebouw is. Bij binnenkomst, figuur 3, kun je gelijk alle verdiepingen zien, elke verdieping heeft een indoor-balkon dat per verdieping een deel naar achteren schuift waardoor je overal met elkaar kunt communiceren op welke verdieping iemand ook mag zijn. De liften, figuur 4, zijn grotendeels in glazen uitvoering waarbij je binnen de lift met de buitenwereld kunt communiceren. Als de lift onbedoeld tot stilstand zou komen, kunnen de Doven hierdoor gekalmeerd worden. Ook als er een deurbel afgaat bij een Dove bewoner, is er op een beeldscherm te zien wie er voor de deur staat waarbij je via een scherm ook met elkaar kunt communiceren. De looppaden naar een ander gebouw toe zijn breed genoeg om met twee personen naast elkaar te lopen om te kunnen communiceren via Nederlandse Gebarentaal (NGT) of liplezen. In de hal hangen televisieschermen met algemene informatie, nieuws, openingstijden van de receptie/huisarts welke ook in NGT en ondertiteling aangeboden worden. Alle Dove of slechthorende medewerkers hebben de bemiddelingsapp 'Tolkcontact' die gebruikt kan worden om te bellen, hiermee kunnen zij een tolk op afstand gebruiken om met elkaar te communiceren. Belkosten worden door de Gelderhorst gefinancierd. Om de zelfredzaamheid en autonomie te vergroten bij de bewoners, worden regelmatig workshops georganiseerd om hen uitleg te geven over het gebruik van de appdienst.



Figuur 3: Natuurlijk daglicht inval centrale hal bij Gelderhorst (eigen beeld, 2019)



Figuur 4: Glazen liften en transparantie van open ruimten bij Gelderhorst (eigen beeld, 2019)



Elk appartement is voorzien van een flits-systeem voor de bel en alarmering. De tafels in de hal zijn rond zodat iedereen die daar zit elkaar kan zien.

De Ronde geeft aan dat door de juiste manier van inrichten, iedereen elkaar kan zien. Hij zou echter nog de volgende zaken aangepast willen zien in het gebouw:

- De mogelijkheid hebben van het dimmen van de verlichting, te fel licht is niet fijn voor de ogen;
- De keuken bij de dagbestedingslocaties zou over een kookeiland moeten beschikken of moeten zijn opgesteld in de U-vorm, zodat de ogen naar de ruimte gericht zijn in plaats van naar de muur. Als deze mogelijkheid er niet is, dan moeten de gootsteen en het kooktoestel op de plek staan waar men geen zicht op de muur heeft.
- De vaatwasser moet van een lichtsignaal voorzien zijn, dit geeft aan wanneer het afwasprogramma nog bezig of klaar is.
- Ook in het toilet en badkamer zouden visuele signaleringen gefaciliteerd moeten worden, zodat men weet wanneer bijvoorbeeld de postbode er is, het alarm afgaat.
- De looppaden binnen het gebouw, met uitzondering van het meest recente gebouw, mogen breder zijn.
- Rondom de Gelderhorst mag het trottoir breder, zodat twee personen hier naast elkaar kunnen lopen.
- Het alarmsignaal in de openbare ruimte mag feller zijn, zodat het goed te zien is.
- Het recente gebouw is, op de bredere looppaden na, niet Doofvriendelijk gebouwd: het heeft geen ronde vorm en elke verdieping is afgeschermd waardoor de Doven elkaar niet meer kunnen zien en met elkaar kunnen communiceren. Hij geeft aan dat dit is gebouwd door een aannemersbedrijf met andere belangen voor de toekomst.

GALLAUDET UNIVERSITY WASHINGTON D.C.: UNIVERSITEIT VOOR DOVEN

In de zomer van 2014 tot 2015 heeft De Ronde ook gestudeerd aan de Dovenuniversiteit in de Verenigde Staten, Washington D.C., genaamd Gallaudet University. De eerste en tot nog toe enige universiteit ter wereld dat speciaal voor Doven is ontworpen en een unieke visie heeft op visueel gebruik van het gebouw. De universiteit is in 1857, nog zonder Doofvriendelijke aspecten, gebouwd en heette toen National Deaf Mute College. Iedereen op Gallaudet beheerst gebarentaal. De universiteit heeft drie verschillende afdelingen: Bachelor, Master en een afdeling ter voorbereiding op de studie English Language Institute. Later zijn de Living and Learning Residence (LLRH6) als slaapbestemming en Sorenson Language and Communication Center (SLCC) als lesplaats met Doofvriendelijke aspecten gebouwd (in 2012 ontworpen door architect Hansel Bauman).

De Ronde geeft aan tijdens zijn studie aan Gallaudet het volgende te hebben gezien:

- De looppaden zijn overal gemiddeld drie meter breed;
- Heel veel ramen die voor veel natuurlijk daglichtinval zorgen;
- Grote open trap in het gebouw dat Doven de mogelijkheid biedt om op verschillende verdiepingen met elkaar te kunnen communiceren;
- Transparante liften, zoals ook in De Gelderhorst;
- De centrale hal heeft een open ruimte;
- De kleuren in het gebouw zijn rustig: een beetje blauwgrijs;
- De lampen geven een zachte lichtgloed, niet zo fel;
- De keuken bestaat uit een kookeiland. Zodoende kan de communicatie tussen personen die zich daar bevinden, ongestoord doorgaan.



- Er is een raam tussen de keuken en de woonkamer, zodat er vanuit de keuken met personen in de woonkamer gecommuniceerd kan worden en andersom;
- De zitplaats in de centrale hal is enorm lang en rond, zodat iedereen daar elkaar kan zien;
- De lokalen en collegezalen zijn rond, de stoelen zijn rond ingedeeld, zodat bij interactieve momenten, studenten met elkaar kunnen communiceren zonder te hoeven opstaan;
- Vanuit de begane grond kunnen alle bovenverdiepingen gezien worden.

De Ronde geeft aan dat hij als Doof persoon gewend is geraakt aan de horende maatschappij zonder aanpassingen in gebouwen. In Gallaudet werd hij zich hier echt bewust van, toen hij de toegankelijkheid daar ervoer en zich welkom voelde. Hij zegt dat Gallaudet een omgeving is waar men zich prettig kan voelen en gerust zijn of haar eigen ding kan doen zonder zorgen.

Op de website van Gallaudet University Washington D.C. (2021) wordt Deafspace als volgt omschreven:

“Deaf people inhabit a rich sensory world where vision and touch are a primary means of spatial awareness and orientation.”

Hier wordt gezegd dat Doven zich bevinden in een rijke zintuigelijke wereld waar zicht en aanraking een primaire vorm is voor ruimtelijk bewustzijn en oriëntatie.

”

Je voelt je welkom in een goed toegankelijk gebouw – T. DE RONDE

”

Op de website wordt tevens het volgende beschreven [*van Engels naar Nederlands vertaald*]:

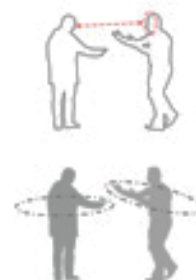
‘Veel Doven gebruiken gebarentaal, een visueel-kinetische vorm van communicatie waaraan zij hun culturele identiteit aan ontlenden. Onze gebouwde omgeving, voornamelijk geconstrueerd voor en door horende individuen, levert Doven een gevarieerd scala aan verrassende uitdagingen waarbij Doven bijzondere passende oplossingen hebben gevonden die aansluiten bij hun unieke manier van zijn. Deze aanpak wordt vaak **Deafspace** genoemd.

Wanneer Doven samenkomen, werkt de groep uit zichzelf om de meubels te herschikken in een cirkel om duidelijke zichtlijnen te maken zodat iedereen de gesprekken van elkaar kan volgen. Bijeenkomsten beginnen vaak met deelnemers die de zonwering, verlichting en zitplaatsen aanpassen om de omstandigheden voor visuele communicatie te optimaliseren en vermoeide ogen te minimaliseren. Dove bewoners maken vaak openingen in hun muren, plaatsen extra/grote spiegels en zetten lichten op strategische locaties om hun zintuiglijke bewustzijn te vergroten en de visuele verbinding tussen familieleden/bezoekers te behouden’.

Architect Hansel Bauman heeft in 2005 het onderzoek naar Deafspace (2021) gedaan. Er is uiteindelijk een catalogus gemaakt van meer dan 150 verschillende architectonische ontwerpelementen van de Deafspace die de vijf belangrijkste contactpunten tussen ervaringen en de gebouwde omgeving van Doven aanpakken:

▪ Ruimte en nabijheid

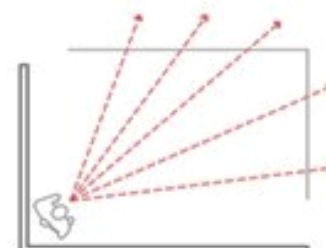
Om een duidelijke visuele communicatie te behouden, staan Doven op een afstand waar ze de mimiek en lichaamstaal van de gesprekspartner goed kunnen zien. De ruimte tussen deze twee personen is meestal groter dan tussen twee horenden die met gesproken taal communiceren. Naarmate er groepen zijn met Doven neemt de ruimte dan ook toe om het visuele contact voor alle personen optimaal en mogelijk te houden. Deze basisdimensie van de ruimte tussen mensen heeft invloed op de basisindeling van meubels en ruimten in gebouwen;



Figuur 5: Ruimte en nabijheid
(H. Bauman, 2005)

▪ Sensorisch bereik

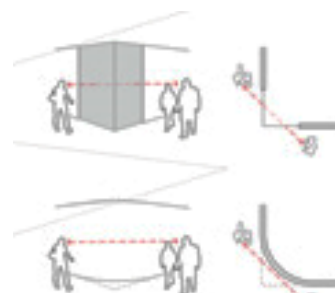
Ruimtelijke oriëntatie en het bewustzijn van activiteiten in de omgeving zijn essentieel voor het gevoel van welzijn. Doven "lezen" de activiteiten in hun omgeving sneller dan horenden vanwege hun hoge gevoeligheid van visuele en tactiele signalen zoals beweging van schaduwen, trillingen of het opmerken van subtiele bewegingen. Veel aspecten van het gebouw kunnen zo ontworpen zijn dat het ruimtelijk bewustzijn 'in 360 graden' comfortabel gebouwd wordt;



Figuur 6: Sensorisch bereik
(H. Bauman, 2005)

▪ Mobiliteit en nabijheid

Wanneer twee Doven met elkaar lopend in gesprek zijn, zullen ze de ruimte innemen waarin zij zowel de gesprekspartners kunnen zien als de ruimten om hen heen, zodat zij deze kunnen 'scannen' op mogelijke gevaren/obstakels en de juiste richting kunnen aanhouden. Gesprekken worden onderbroken bij een obstakel zoals een hoek, na de hoek gaat het gesprek weer verder. Door het juiste ontwerp van ruimten kunnen Doven ongestoord door de ruimten gaan;



Figuur 7: Mobiliteit en nabijheid
(H. Bauman, 2005)

▪ Licht en kleur

Slechte lichtomstandigheden zoals verblinding, schaduwpatronen, tegenlicht onderbreken visuele communicatie en dragen in belangrijke mate bij aan de oorzaken van vermoeidheid van de ogen die kunnen leiden tot concentratieverlies en zelfs fysieke uitputting. Juiste elektrische verlichting en architecturale elementen die worden gebruikt om het daglicht te regelen, kunnen worden geconfigureerd om een zacht, diffuus licht te bieden "afgestemd op Dove ogen". Kleur kan worden gebruikt om de huidtint te contrasteren om gebarentaal opvallender en visuele bewegingen duidelijker te maken;

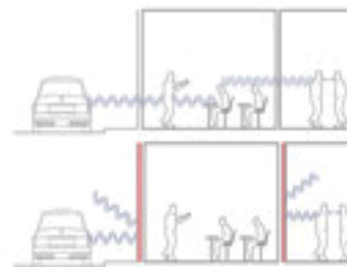


Figuur 8: Licht en kleur
(H. Bauman, 2005)

▪ Akoestiek

Doven ervaren veel verschillende soorten en graden van gehoorniveau's. Velen gebruiken hulpmiddelen zoals gehoorapparaten of Cochleaire Implantaten om het geluid te verbeteren. Ongeacht het gehoorniveau, voelen veel Doven geluid op een manier die een grote afleiding kan zijn, vooral voor personen met ondersteunende hoortoestellen. Nagalm veroorzaakt door geluidsgolven gereflecteerd door harde bouwooppervlakken kan vooral afleidend, zelfs pijnlijk zijn voor personen die hulpmiddelen gebruiken. Ruimten moeten worden ontworpen om galm en andere bronnen van achtergrondgeluid te verminderen.

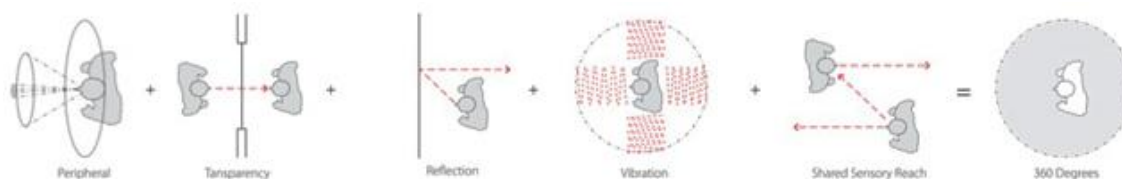
(Dangermond Keane Architecture, z.d.)



Figuur 9: Akoestiek (H. Bauman, 2005)

Een paar andere manieren volgens architect Hansel Bauman (*DeafSpace: What's That?*, z.d.) om de ruimte om te zetten in Deafspace:

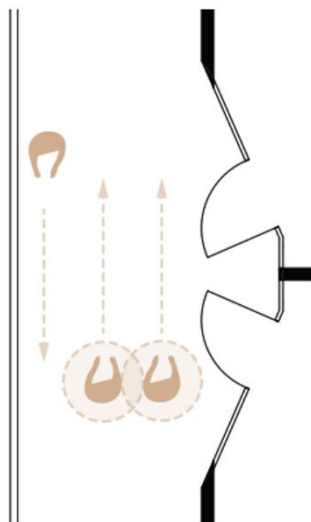
- Gebruik waar mogelijk schuifdeuren zodat gesprekken ononderbroken kunnen doorgaan;
- Gebruik glazen wanden;
- Leg houten vloeren zodat het bonzen vanuit andere kamers kan worden gevoeld;
- Creëer ronde zitplekken;
- Plaats ramen zo dat ze diffuus, in plaats van direct, licht geven ("Making Your Space 'Deaf-Friendly'," 2011).



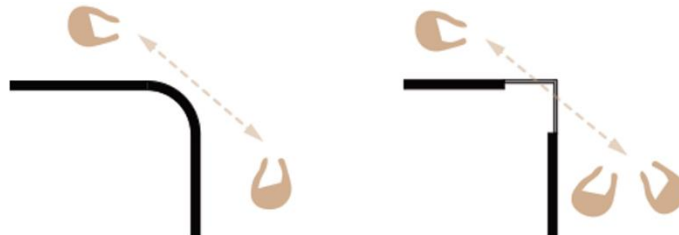
Figuur 10: Dangermond Keane Architecture (z.d.)

AFSTUDEERZOEK DEAFSPACE VAN S. URBAN (OOSTENRIJK)

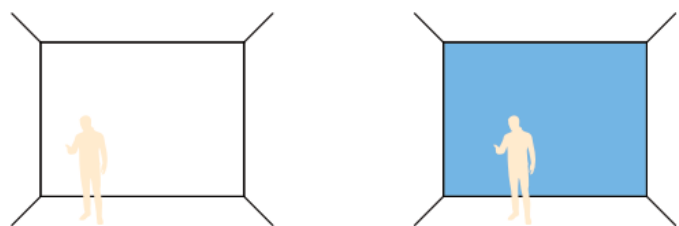
Architect S. Urban uit Oostenrijk die Doof is, heeft een afstudeeronderzoek gedaan naar Deafspace. Via een videogesprek is dit onderwerp uitgewisseld (S. Urban, persoonlijke communicatie, april 2020). Wat hem vooral bij is gebleven is dat de muren het beste gekleurd kunnen zijn, denk bijvoorbeeld aan zachtgroen of blauw, hierdoor zijn de handen beter zichtbaar in verband met het gebruik van gebarentaal. Ook zijn de hoeken in gebouwen niet comfortabel, omdat je de tegenligger niet hoort/ziet aankomen, de twee opties zijn of een ronde hoek of een hoek van glas. Doven hebben ruimte nodig om de vrijheid te hebben om ruime gebaren te maken. Zichtbaarheid vanuit alle kanten is belangrijk.



Figuur 11: Ruimte in looppaden om comfortabel naast elkaar te kunnen lopen zonder deuren onverwachts voor je te krijgen (S. Urban, 2019)



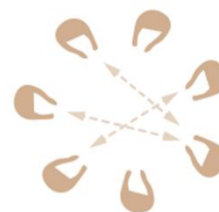
Figuur 12: Komend gevaar tijdig ontdekken, ronde of glazen hoeken (S. Urban, 2019)



Figuur 13: Minder vermoeide ogen bij andere kleur achtergrond (S. Urban, 2019)



Figuur 14: Eigen beweegruimte voor gebarentaal (S. Urban, 2019)



Figuur 15: Zichtbaarheid op iedereen voor optimale communicatie (S. Urban, 2019)



CONCLUSIE DEELVRAAG 2

Veel is al bedacht en in studies naar voren gekomen. Ook zijn al veel oplossingen uitgevoerd. Deze verhogen de veiligheid en het comfort van de gebruikers in hoge mate. Hierdoor kunnen zij makkelijk zichzelf zijn en hoeven zij zich niet aan te passen aan de normen van de horende wereld. Maar wij moeten niet vergeten om van deze voorbeelden te leren. Veel technische oplossingen die eerder beschreven zijn, zijn jaren geleden al bedacht. Het is belangrijk om die systemen uit te voeren met de techniek van nu.

De architectonische onderdelen zoals ruimte voor verkeer, zichtlijnen, lichtinval, verlichting, transparantie en openheid moeten al meegenomen worden in het ontwerp van het gebouw, vooral omdat dat achteraf moeilijker te wijzigen valt. Het juiste ontwerp voor een ruimte zorgt ervoor dat een Doof persoon zich prettig en welkom voelt, minder de hele dag op de waakstand hoeft te zijn.

Alle alarmeringen en technische communicatiemogelijkheden kunnen in visuele vorm uitgevoerd worden. Hierbij is wel belangrijk om de technische ontwikkelingen te blijven volgen en te benutten daar waar mogelijk.

04.3 DEELVRAAG 3: AANBEVELINGEN EN PRIORITEITEN

” DEELVRAAG 3

Welke aanbevelingen zijn er voor de belemmeringen in de algemene toegankelijkheid van gebouwen, hoe urgent zijn ze en op welke Rijksoverheidskantoren zijn deze van toepassing?

”

ALGEMENE GEGEVENS

In bijlage 7 is de volledige uitwerking van de resultaten te zien en is er per Rijkskantoor een toegankelijkheidsbeoordeling te vinden.

(WILT U HET OVERZICHT INZIEN VAN ALLE BELEMMERINGEN EN PRIORITEITEN? IN HET COLOFON ZIJN CONTACTGEGEVENS TE VINDEN)

Naar aanleiding van de gestelde enquête bij deelvraag 1 zijn de belemmeringen van Doven in kantoren verzameld. Per belemmering zijn de aanbevelingen besproken met de focusgroep en zijn er stemmen uitgebracht over de graad van urgentie. Er was bijvoorbeeld één stem uitgebracht voor een onderwerp in de enquête waarbij tijdens de bespreking iedereen vond dat het zeer belangrijk was en daarom een hoge prioriteit moest krijgen. Enkele andere belemmeringen waarvoor veel stemmen zijn uitgebracht, werden echter lager geprioriteerd. Dit is opmerkelijk te noemen.

De focusgroep is samengesteld uit negen Dove ervaringsdeskundigen. Elke deelnemer heeft zijn of haar eigen kennis op verschillende gebieden zoals op het bouwkundige vlak of op het beleidsvlak binnen de organisatie ieder(in). Ook De Ronde met ervaring in het gebruik van al ver aangepaste gebouwen zoals de Gelderhorst en Gallaudet University is aangesloten binnen deze groep. Vanuit de onafhankelijke vereniging Dovenschap nam de ambassadeur en lid, afdeling toegankelijkheid, deel aan de focusgroep. In deze samenstelling worden de belemmeringen doorgenomen vanuit het oogpunt van ieder met zijn eigen expertise waarbij iedereen elkaar kan aanvullen om tot een geschikte aanbeveling te komen. Doordat zij allen Dove ervaringsdeskundigen zijn, kunnen zij zich herkennen in belemmeringen en kan de groep namens de Doven uitspreken hoe belangrijk het is om een belemmering op te lossen. Het is daarnaast ook zeer belangrijk dat Dovenschap onderdeel uitmaakt van de focusgroep omdat dit dé belangenbehartiger is van deze doelgroep. Echter ontbreekt het hen aan inhoudelijke kennis en kunde over toegankelijkheid van gebouwen. Toch heeft deze vereniging er wel een duidelijke mening over. De kennis en kunde ligt echter bij de andere leden van de focusgroep. Dit maakt dat de groep voldoende autoriteit heeft om hier wat over te zeggen.

RESULTATEN DEELVRAAG 3

In de bijeenkomst van de focusgroep is gesproken over mogelijke aanbevelingen per belemmering. Hier worden ook voorbeelden van mogelijke oplossingen omschreven ter inzicht en begrip op de aanbeveling. Uiteraard zijn er veel meer oplossingen mogelijk die beter kunnen zijn. De ontwikkeling van de middelen en de snelle digitalisering geeft veel meer mogelijkheden dan hier benoemd wordt. Er is voor gekozen om de resultaten van de belemmeringen die onder prioriteit 3 en 4 vallen, buiten beschouwing te laten.



De belemmeringen uit categorie prioriteit 3 onderbreken het werk onnodig. Dit kan leiden tot verminderde werkproductiviteit. Prioriteit 4 maakt de werkdag comfort verhogend. Daarentegen wegen deze prioriteiten niet zwaar genoeg om deze uit te diepen in dit onderzoek. Wel zijn ze opgenomen in het overzicht van aanbevelingen (zie bijlage 7).

PRIORITEITEN

De resultaten die gevonden zijn in het onderzoek naar de belemmeringen die Doven ondervinden bij hun bezoek aan gebouwen in het algemeen zijn in vier verschillende prioriteiten ingedeeld. Alle deelnemers in de focusgroep hebben zelf aangegeven onder welke prioriteit zij de bevroegde belemmering en aanbeveling vinden vallen.

In de onderstaande tabel zijn de verschillende prioriteiten in graad van urgentie en puntenscore te zien. Zo krijgen we inzicht in hoe de focusgroep de belemmeringen en aanbevelingen waardeert. In eerste instantie is prioritering bedoeld voor de focusgroep om een keuze te kunnen maken in de mate van belangrijkheid van het onderwerp. Daarnaast maakt het voor de lezer begrijpelijk hoe belangrijk een onderdeel is. Dit kan ook gebruikt worden voor de prioritering van de implementatie van de aanbevelingen.

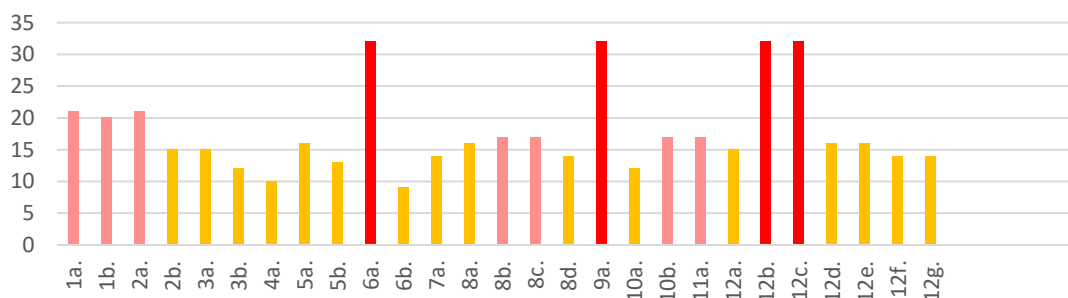
Tabel 1: Legenda prioriteiten (eigen werk, 2021)

Prioriteit	Punten	Omschrijving
1	4	Maakt het functioneren veilig: levensbedreigende situaties, kan tot letsel leiden.
2	3	Maakt het functioneren werkbaar: ernstige verstoring van de werkdag, leidt tot verminderde werkproductie.
3	2	Maakt het functioneren werkbaar: onderbreekt het werk onnodig, kan leiden tot verminderde werkproductie.
4	1	Maakt het functioneren comfortabeler: maakt de werkdag aangenamer, comfortverhogend.

Door de hoeveelheid punten die binnen de focusgroep bepaald is, is in onderstaande grafiek een onderverdeling weergegeven in de vier gradaties prioriteiten. Als het gaat om de veiligheid van de mens, is daar prioriteit 1 aangegeven. Vanwege mogelijke levensbedreigende situaties zou dit hoe dan ook in het Bouwbesluit en NEN moeten komen te staan. Niet levensbedreigende situaties die onder prioriteit 2 vallen, maar die 20 punten of hoger scoren, zouden ook in het Bouwbesluit en NEN opgenomen moeten worden, omdat die gaan over directe toegang tot het gebouw. Andere factoren van prioriteit 2 die minder dan 20 punten hebben zijn ook nodig maar zitten zodanig nog niet op het niveau om als norm door te voeren.

Grafiek 2: aanbevelingen in prioriteiten (eigen werk, 2021)

Punten telling prioriteiten, max. aantal = 32 punten





AANBEVELINGEN EN TOEGANKELIJKHEIDSBEOORDELING PER RIJKSKANTOOR

1A + 1B. PRIO 2: TOEGANGS BARRIERE SLAGBOOM/POORT + BETAALAUTOMAAT

In de buitenruimte/parkeergarage is er een belemmering geconstateerd bij de slagboom/poort(1a, 21 punten): om toegang te verkrijgen tot de parkeergarage moet men een contactknop indrukken en zich vervolgens via de intercom kenbaar en verstaanbaar maken, wat al lastig is voor veel Doven. De auditieve boodschap (gesproken taal) van de parkeerdienst wordt vervolgens niet waargenomen.

Dezelfde belemmering is gezien bij betaalautomaten (1b, 20 punten) die voor algemeen publiek toegankelijk zijn (niet aanwezig bij beschouwde Rijkskantoren). Hier wordt bij storing de auditieve communicatie bij het indrukken van de informatieknoop door Doven gemist.

De aanbeveling is daarom om de communicatie ook visueel te faciliteren. Dat kan bijvoorbeeld door het zichtbaar maken van een telefoonnummer waarmee Doven via een gebaren- of schrijftolk (aangeboden door de bemiddelingsdienst van Tolkcontact) kunnen bellen. Een andere mogelijkheid is om via een touchscreen bij de intercom een chatfunctie aan te bieden.

Toegangsbarrière slagboom/poort van toepassing op het RVB, MINBZK en VWS, hier is geen betaalautomaat aanwezig.

2A. PRIO 2: OP AFSTAND AANMELDEN VOOR TOEGANG VAN ENTREE

Bij de ingang van het gebouw (2a, 21 punten) is een belemmering vastgesteld bij de intercom. Om het gebouw binnen te treden, moet de intercom gebruikt worden en vervolgens gecommuniceerd worden met degene die de toegang verleent. Dit gaat auditief en is dus niet toegankelijk voor Doven. De aanbeveling hiervoor is gelijk aan 1A + 1B.

Van toepassing op het RVB, MINBZK en VWS.

6A. PIO 1: IN STILSTAANDE LIFT MET DE BUITENWERELD COMMUNICEREN

Bij de lift is de volgende belemmering geconstateerd: wanneer de lift tot stilstand komt (vanwege een storing), kan een Doof persoon niet met de buitenwereld communiceren (6a, 32 punten) omdat met de hulpknop alleen auditieve communicatie mogelijk is. De aanbeveling hiervoor is gelijk aan 1A + 1B met als mogelijke aanvulling dat de liften transparant uitgevoerd kunnen worden.

Van toepassing op het RVB, MINBZK en VWS.

8B. + 8C. PRIO 2: OVERZICHT VAN SITUATIE BIJ BUREAU EN WERKEN IN KANTOORTUIN

Bij de werkruimte/bureauplaats (8b, 17 punten) is er de volgende belemmering: wanneer er geen overzicht is over de situatie bij het bureau kan een Doof persoon schrikken als steeds iemand van (schuin)achteren aan komt lopen, omdat hij of zij de voetstappen niet kan horen. Tevens zorgt de kantoortuin (8c, 17 punten) voor verminderde concentratie door te veel prikkels zoals geluiden en bewegingen. De aanbeveling hiervoor is om de bureaus op de juiste manier op te stellen zodat een Doof persoon met de rug naar de muur zit en met het gezicht naar de deur. Voor de kantoortuin is de aanbeveling om de ruimten te verdelen/minimaliseren, dit kan mede door compacte werkruimten te creëren of het toepassen van *greenwalls* of *huddle rooms* (voor maximaal vier tot zes personen).

Alle beschouwde Rijkskantoren beschikken over compacte ruimten met voldoende keuze tot een bureau waarbij men met het gezicht naar de deur kan kijken terwijl men met de rug naar de muur zit, mits de werkplek niet bezet is.



10B. + 11A. PRIO 2: OPSTELLING VAN TAFELS

Bij de kantine (10b, 17 punten) en vergaderruimte (11a, 17 punten) is de volgende belemmering gezien: rechthoekige tafels voor zes personen of meer belemmeren het zicht op elkaar en beperken het contact onderling. De aanbeveling is het aanbieden van andere tafelvormen voor meer dan vier personen, zoals ovale/ronde tafels of hoekige tafels met maximaal twee personen per zijde.

Van toepassing op het RVB, MINBZK en VWS.

9A + 12B. PRIO 1: SIGNALEREN VAN CALAMITEIT

In de toiletruimte (9a, 32 punten) en in verdere ruimten van het gebouw (12b, 32 punten) is een belemmering gevonden in de auditieve alarmsignalering *slow-whoop*. De aanbeveling hiervoor is om de auditieve signaleringen aan te vullen met visuele signaleringen. Tevens moeten Doven dezelfde maximale responsetijd hebben als de horenden om tijdig te kunnen reageren op een alarmsituatie of incident. Denk aan: flitssignalen en het activeren van digitale schermen.

Van toepassing op het RVB, MINBZK en VWS.

12C. PRIO 1: INSTRUCTIES VAN HANDELINGEN BIJ CALAMITEITENSITUATIES

In het gehele kantoorgebouw is het volgende als belemmering geconstateerd: Doven kunnen bij calamiteitensituaties de instructies van de bedrijfshulpverleners niet verstaan (12c, 32 punten). De aanbeveling hiervoor is om de auditieve instructies aan te vullen met visuele instructies. Bijvoorbeeld visuele instructies aanbieden op digitale schermen (met van tevoren opgenomen instructies in Nederlandse Gebarentaal en ondertiteling) door middel van bijvoorbeeld *domotica*.

Van toepassing op het RVB, MINBZK en VWS.

CONCLUSIE DEELVRAAG 3

De genoemde aanbevelingen in dit onderzoek zijn nodig bij het hoofdkantoor van het Rijksvastgoedbedrijf, het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Overzicht van de situatie vanaf het bureau (8b) en tijdens het werken in de kantoortuin (8c) zijn in deze Rijkskantoren wel voldoende aanwezig.

In de focusgroep is de urgentie van de mogelijkheid voor Doven om adequaat te kunnen reageren op calamiteitensituaties nadrukkelijk als prioriteit nummer 1 naar voren gekomen. Dit zou overal het geval moeten zijn.

De tekortkoming bij prioriteit 2, om zelfstandig het gebouw binnen te kunnen komen, is ook hoog geprioriteerd. Iets wat volgens het VN-verdrag een mensenrecht is en in de normeringen (zoals de NEN en Bouwbesluit) ook als belangrijk wordt beschouwd en daarom voor de meeste andere doelgroepen al gerealiseerd is.

Bij prioriteit 3 of 4 zijn sommige aanbevelingen en mogelijke oplossingen vrij eenvoudig en goedkoop uit te voeren. Deze oplossingen maken het dagelijks gebruik van een gebouw en de faciliteiten een stuk eenvoudiger. Niet alleen Doven, maar ook horenden zouden hiervan het gebruiksgemak ervaren.



04.4 DEELVRAAG 4: DOELEN EN AFSPRAKEN VAN DE RIJKSOVERHEID

” DEELVRAAG 4

Wat zijn de doelen en afspraken van de Rijksoverheid over de toegankelijkheid van gebouwen voor Doven?

”

ALGEMENE GEGEVENS

In bijlage 2, deelvraag 4, is als literatuuronderzoek de volledige uitwerking over Doven in de ITS 2012/2020 resultaten te zien.

Volledige interviewtranscripten met de heren P. Melman, T. Van Dijk en H. Vulpen van het RVB-toegankelijkheid, zijn opgenomen in bijlage 6 - interview 3.

RESULTATEN DEELVRAAG 4

De Rijksoverheid hanteert voor toegankelijkheid het ITS-2012. De Integrale Toegankelijkheid (IT) standaard is de (internationaal) erkende standaard voor toegankelijk bouwen in Nederland. In deze standaard zijn de algemene toegankelijkheidsrichtlijnen en normen door het adviesbureau PBT omgewerkt naar bouwtechnische eisen die worden toegepast bij het ontwerpen en realiseren van integraal toegankelijke projecten. De criteria komen onder andere voort uit het handboek voor Toegankelijkheid, het Bouwbesluit, NEN 1814/NPR1815, ASVV, PBTconsult Routegeleiding, Handboek Ergonomie/Human Factors, Neufert Architects' Data en Universal Design, NEN-ISO-21542 en Zicht op Ruimte.

De criteria van de ITstandaard zijn in overleg met verschillende belangenverenigingen, gezamenlijk vertegenwoordigd door Ieder(in), opgesteld. Wijzigingen door een veranderende maatschappij en/of aanpassingen in wet- en regelgeving worden in de updates van de ITstandaard opgenomen en gepubliceerd.

De geldigheidsduur van het ITS voor gebouwen is maximaal vijf jaar. Aan liften, deurautomaten, tourniquets, geldautomaten, publieke telefoons, sanitaire toestellen, balies, (vast) meubilair, hang- en sluitwerk, vluchtapparaten wordt geen ITS-keuring gegeven, omdat deze hun eigen kenmerken hebben.

Alleen onderdelen die van toepassing kunnen zijn op de groep Doven worden meegenomen in dit onderzoek. Een ringleiding bijvoorbeeld is dat niet, omdat dit hulpmiddel alleen gebruikt kan worden wanneer men spraak kan verstaan. In de ITS-2012 zijn geen specifieke standaarden over Doven vermeld. Desondanks kan deze doelgroep wel meeprofiteren van standaarden voor andere doelgroepen en die zijn:

- Bij een verkeersruimte (looppaden) moet de standaardbreedte $\geq 1,8\text{m}$ en vrij van obstakels zijn. Voor Doven is dit gunstig, aangezien zij oogcontact moeten hebben om te kunnen communiceren.
- Bij de liften verdiepingssignaleringen bij voorkeur visueel én akoestisch. Het spreekt voor zich dat de visuele signalering voor Doven van belang is.

Er bestaat ook een versie ITS-2020. Deze wordt niet door de Rijksoverheid gehanteerd. Opvallend is dat de standaarden die hierin zijn opgenomen, veel uitgebreider zijn.



Doven zouden hier baat bij kunnen hebben. Echter, voor Doven essentiële onderdelen als 'voorzieningen bij calamiteiten' en 'toegang tot het gebouw', ontbreken. Hiernaast is ook de 'evacuatievoorziening' in zijn algemeenheid niet beschreven. In de ITS-2020 wordt hierover aangegeven dat er nog onvoldoende consistente wet- en regelgeving op dit terrein bestaat, om dit onderdeel in deze ITstandaard op te nemen. Zie bijlage 2, deelvraag 4 voor de volledige uitwerking hiervan.

De verklaring van Melman (volledige interviewtranscripten zijn opgenomen in bijlage 6.3) over het hanteren van de versie ITS-2012, is als volgt: *"De ITS-2012 is in overeenstemming met het kader dat al een aantal jaar door het RVB gehanteerd wordt. De RVB-portefeuille is nog niet in volle breedte en diepte op het niveau van de ITS-2012 gebracht. Dit kost tijd, zeker omdat het RVB verbeteringen op natuurlijke momenten uitvoert. Voordat het RVB zich een hoger kwaliteitsniveau in toegankelijkheid ten doel stelt, is het verstandig om eerst dit realistische en haalbare kwaliteitsniveau van de ITS-2012 te realiseren. Daarnaast is in het landelijke actieplan Toegankelijkheid voor de Bouw geconstateerd dat er in Nederland veel en diverse richtlijnen voor toegankelijkheid zijn. Daarom worden er pogingen ondernomen om via NEN Normcommissie 351067 te komen tot één breed gedragen norm voor toegankelijkheid. Het RVB wacht het resultaat daarvan eerst af. De verwachting is dat het RVB deze nieuwe norm over kan nemen en zal implementeren. Dat laatste is echter nog geen zekerheid".*

CONCLUSIE DEELVRAAG 4

De Rijksoverheid hanteert momenteel de ITS-2012. Hier profiteren Doven in zeer beperkte mate van. Ook bestaat er een versie ITS-2020 die al uitgebreider is in standaarden die gunstig zijn voor Doven. Merkwaardig is dat essentiële onderdelen als 'voorzieningen bij calamiteiten' en 'toegang tot het gebouw', hierin volledig ontbreken. Zelfs de 'evacuatievoorziening' in zijn algemeenheid is hierin niet beschreven. De reden die ITS hiervoor aandraagt, is dat er gewacht wordt op nieuwe wetgeving op dit terrein om de standaard van evacuatievoorziening op te stellen. Zicht op een termijn hiervan, is er echter niet. Komt de veiligheid dan niet in het geding? Het Rijk heeft het VN-Verdrag Handicap ondertekend en zal hier ook acties aan moeten verbinden. Met andere woorden, het Rijk kan niet wachten op de nieuwe normering vanuit het ITS of op de nieuwe nu-te-ontwikkelen Europese norm, maar zal eigen regelgeving moeten opstellen aangaande evacuatievoorzieningen.

Zoals de Rijksoverheid zelf ook stelt: 'Als elke seconde telt ...'



04.5 DEELVRAAG 5: STRATEGIEËN VOOR IMPLEMENTATIE EN OPLOSSINGEN

” DEELVRAAG 5

Wat zijn de strategieën voor implementatie en oplossingen?

”

ALGEMENE GEGEVENS

Volledige interviewtranscripten met de heer J. Haug, Expert gebouw-/ruimtetoegankelijkheid bij Solgu, zijn opgenomen in bijlage 5, interview 1.

Volledige interviewtranscripten met de heer F. van Ekerschot, Hoofd Veiligheid & Gezondheid – Safety Officer RVB, zijn opgenomen in bijlage 5, interview 6.

Volledige interviewtranscripten met de heer F. Alkemade, Rijksbouwmeester, zijn opgenomen in bijlage 5, interview 7.

RESULTATEN DEELVRAAG 5

De uitkomsten van dit onderzoek leiden mogelijk tot nieuwe voorzieningen en aanpassingen in bestaande situaties. Er zal echter door de opdrachtgever (bijvoorbeeld DGOO, Specialties en BZK) een afweging gemaakt moeten worden tussen gelijkwaardigheid, toegankelijkheid en veiligheid enerzijds en de kosten en draagkracht anderzijds. Een aanpassing kán financieel kostbaar zijn, maar de investering waard zijn als hier voldoende van geprofiteerd wordt.

”

Welke aanpassingen voeren wij door en welke niet? Waar liggen de grenzen als het gaat om draagkracht en kosten?

”

Van Ekerschot (volledige interviewtranscripten zijn opgenomen in bijlage 5.6) is vanaf 2011 zowel Hoofd Veiligheid & Gezondheid als Safety Officer bij het RVB. Hij bekijkt onder andere hoe het RVB de veiligheidsnormen van de eigen organisatie kan realiseren. Het RVB is een onderdeel van het Ministerie van BZK en probeert met het Rijksbeleid ook de bouwsector met betrekking tot veiligheid op een hoger niveau te krijgen. Van Ekerschot speelt hierin een proactieve rol. Hij werkt samen met Rijkswaterstaat, ProRail en alle grote bouwondernemingen zoals Heijmans, Dura Vermeer en vele andere.

Hij geeft aan dat toegankelijkheid een zeer moeilijke kwestie is, vooral als het gaat om het creëren van uitdraagspecificaties voor gebouwen. Voor personen die minder mobiel zijn, Doof, blind en dergelijke, zegt hij vluchtveiligheid en toegankelijkheid een groot punt van aandacht te vinden.

Uit meerdere gesprekken met diverse experts komt vooral de volgende vraag naar voren: welke aanpassingen voeren wij door en welke niet? Waar liggen de grenzen als het gaat om draagkracht en kosten. Dit is een groot discussiepunt gebleken. Alkemade (volledige interviewtranscripten zijn opgenomen in bijlage 5.7) die Rijksbouwmeester is, geeft aan dat het belangrijk is om het bewustzijn hierover te delen. Voor mensen die niet doof zijn en niet met de dagelijkse belemmeringen hiervan geconfronteerd worden, is het lastig om te begrijpen wat Doven nodig hebben. Hij zegt het belangrijk te vinden dat Doven zelf vertellen waar zij tegenaan lopen en wat volgens hen veranderd kan worden. Het is onwetendheid en geen onwil. Meer kennis over de toegankelijkheid voor Doven zou volgens hem moeten beginnen bij bewustwording. Daarnaast is er regelgeving nodig.



”

Het is onwetendheid, geen onwil – F. ALKEMADE

”

Van Ekerschot zegt dat het de bedoeling is dat daar waar publiek komt, al standaardvoorzieningen aanwezig zijn. Verder moeten, op het moment dat een Doof persoon in een gebouw komt te werken, aanvullende voorzieningen op een gemakkelijke manier aangebracht kunnen worden. Dit ook om te voorkomen dat je een breed scala aan voorzieningen krijgt in gebouwen die nooit gebruikt worden en wel onderhouden moeten worden. Diverse situaties waarin Doven belemmerd worden, zoals het niet kunnen communiceren met de buitenwereld bij vaststaan in een lift die storing heeft, geen auditieve alarmsignalen ontvangen bij calamiteiten, of geen toegang tot het gebouw kunnen verkrijgen, omdat men zich niet kenbaar kan maken bij de auditieve intercom, zijn met Van Ekerschot besproken. Hij geeft aan dat deze situaties bij velen niet bekend zijn, maar niet zouden mogen gebeuren. Het is volgens hem vanzelfsprekend dat een Doof persoon gemakkelijke toegang heeft tot een gebouw en ook op een aangepaste wijze gealarmeerd kan worden indien nodig. Evenals Alkemade, is hij van mening dat bewustwording op korte termijn nodig is.

”

Toegankelijkheid is een ondergeschoven kindje – F. VAN EKERSCHOT

”

Van Ekerschot zegt verder te zien dat er geworsteld wordt met toegankelijkheid en dat het interessant is om te kijken hoe voorzieningen al in de voorbereiding een plaats kunnen krijgen:

- a. Bij nieuwbouw en renovatie al in de vraagspecificatie prioriteit geven aan volledige omschrijving van voorzieningen aangaande publieke toegankelijkheid. De urgentie hiervan moet duidelijk zijn bij bijvoorbeeld een aannemer, voordat een bouwproces start.
- b. Zorgen dat, in alle andere gevallen, voorzieningen in en rondom gebouwen gemakkelijk zijn aan te brengen.

Het RVB aan de Korte Voorhout 7 in Den Haag heeft een DBFMO-contract (Design, Build, Finance, Maintain, Operate), dat een geïntegreerde vorm heeft. Dit betekent dat exploitatie en het onderhoud volledig overgelaten worden aan het consortium. Van Ekerschot geeft aan dat in een dergelijke contractvorm het zeer belangrijk is dat de opdrachtgever (bijvoorbeeld DG00, Specialties en BZK) van tevoren expliciete eisen aan toegankelijkheid stelt, omdat na uitvraag de opdrachtgever geen verdere invloed meer kan uitoefenen op het proces. Dit kan ongunstig uitpakken, wanneer later blijkt dat ondanks een specifieke uitvraag, een voorziening toch niet aan de gestelde eisen voldoet. Bij een traditioneel contract, werkt het anders: hierin heeft de opdrachtgever de regie en kan daarom aan het begin bij de uitvraag en tijdens het bouwproces vragen specifieke voorzieningen uit te voeren. Het is in dit geval wenselijk om bij de noodzaak van specifieke voorzieningen de laatste genoemde contractvorm (traditioneel) te hanteren.

”

Je wilt niet iets krijgen waar je niet op zit te wachten – F. VAN EKERSCHOT

”



Volgens Van Ekerschot moet, als het gaat om toegankelijkheid, er de mogelijkheid zijn om een aanpassing gedifferentieerd toe te passen: soms is een aanpassing in sommige ruimten wel nodig en in een andere niet. In de uitvraagspecificatie wordt dit specifiek benoemd, bijvoorbeeld een aanpassing in de bezoekersruimte hoeft niet doorgevoerd te worden in een andere ruimte van het gebouw. Hierdoor ontstaat de mogelijkheid om kosten te besparen waar dat kan en geen voorzieningen te treffen waar nooit gebruik van wordt gemaakt en waar mogelijk weerstand op ontstaat. Er zijn genoeg mogelijkheden om bij vraagspecificaties gedifferentieerd op ruimteniveau eisen te stellen.

IDEEËN VOOR OPLOSSINGEN

Het idee om bij een calamiteitsituatie alle digitale schermen in kantoor te laten verspringen naar een signaal met melding en instructies in zowel tekst, geluid als in de Nederlandse Gebarentaal, zegt Van Ekerschot een krachtige oplossing te vinden. Over de uitvoerbaarheid hiervan, heeft hij geen kennis. De soft- en hardware wordt verzorgd door de SSC-ICT, een apart onderdeel binnen het Rijk. Er is meer actie nodig om dat voor elkaar te krijgen, omdat dit meer ingrijpt in de manier waarop het RVB de organisaties heeft vormgegeven. Dit vergt meer solderen, in de week leggen, om dat op de langere termijn te realiseren. Dit is in lijn met het perspectief van digitalisering dat binnen het RVB meer aandacht gaat krijgen. Dat biedt dus kansen.

Volgens hem kunnen op sommige locaties in gebouwen daarentegen redelijk eenvoudig lichtsignalen gekoppeld worden aan akoestische signalen, omdat deze op dezelfde energiebron aangesloten kunnen worden die wordt aangestuurd door de meldkamer. Dit is dus verschillend ten opzichte van aansluiting op software.

Verder zegt hij dat het gemakkelijk zou moeten zijn om voorzieningen te treffen wanneer een Doof persoon een aangepaste werkplek nodig heeft. De heer Haug (volledige interviewtranscripten zijn opgenomen in bijlage 5.1) zegt daarentegen dat de procedure van de aanvraag van een zogenaamd medewerkersvoorzieningenpakket lang kan duren. Dit heeft te maken met meerdere factoren: soms beseft de werkgever de urgentie van de aangevraagde voorzieningen niet of de ingewikkeldheid van de aanvraag zorgt voor vertraging.

Van Ekerschot legt uit dat we in het kader van digitalisering moeten denken aan mobiliteitsgegevens, sensing van het gebouw. Het er alleen al voor zorgen dat de software van een gebouwbeheerssysteem of van een brandmeldinstallatie, van het RVB is in plaats van een derde partij, is een doelstelling. De komende jaren is te zien dat steeds meer aandacht uitgaat naar digitalisering in de gebouwde omgeving. Denk hierbij aan het koppelen van softwaresystemen aan gebouwssystemen: op het moment dat een persoon inlogt, krijgt diegene meteen een melding met instructies in geval van brand of een andere calamiteit.

Verder geeft Van Ekerschot aan dat bij vluchtveiligheid altijd sprake moet zijn van een maximale responstijd. Op het moment dat het brandalarm afgaat, is de gemiddelde responstijd tot activatie ongeveer drie of vier minuten. Daarna komen mensen in beweging. Die responstijd is voor iedereen van levensbelang. Doven hebben recht op dezelfde responstijd als horenden. Wanneer voor hen geen aangepaste voorziening is, lopen zij meer kans op gezondheidsrisico's.



Over (de vrijwillige) bedrijfshulpverleners is te zeggen dat ze herhaaldelijk getraind worden. Op het moment dat er sprake is van stress, moeten ze alert en adequaat handelen, ook richting een Doof persoon in het gebouw. Van Ekerschot illustreert een situatie die in de praktijk voorkomt in gevangenissen:

“Het is van belang om ervoor te zorgen dat in geval van brand iedereen uit de cellen wordt gehaald. Eigenlijk moet de persoon die zich in de ruimte bevindt, waar brand is, als verloren worden beschouwd en daar worden gelaten. Dat gebeurt in de praktijk zelden. Uit een soort gewoonte rent men altijd naar de brandende cel en haalt die leeg, die persoon wordt dan wel gered. Maar door de stress wordt vergeten die deur weer dicht te gooien. Dan wordt vaak door de omstandigheden heel veel rook en hitte veroorzaakt in de rest van de ruimten. Dan moet men eigenlijk nog beginnen met al die andere mensen in de cellen ernaast te gaan evacueren. Er wordt zelden begonnen met mensen die grenzen aan die cel. Die lopen het meeste risico. Dus vanuit gewoonte beginnen ze altijd evacueren bij nummer 1 en werken ze het af”. (Van Ekerschot)

Om voor Doven **niet** afhankelijk te zijn van de instructie van een bedrijfshulpverlener (die mogelijk tot miscommunicatie leidt), moet er vooral aandacht worden besteed aan **visuele signalering en instructies**.

Van Ekerschot legt uit dat wij mensen zijn als ‘schapen’, heel volgzaam. Tijdens een oefening op het rijkskantoor van het RVB (Korte Voorhout) bleken de meesten het gebouw te verlaten via de ingang. Volgens hem is dit raar, omdat in alle hoeken van het gebouw uitstekende vluchtmogelijkheden zijn. Wanneer er écht brand is en er ontstaat in een hoog tempo in de centrale ruimte rookontwikkeling, moet men het gebouw snel kunnen verlaten. Men zou niet helemaal afhankelijk moeten zijn van een bedrijfshulpverlener. Vormen van digitalisering, die nu snel ontwikkeld worden, kunnen ervoor zorgen dat iedereen in het gebouw zijn eigen instructies ontvangt. Hierdoor kan iedereen het gebouw zo snel mogelijk verlaten met als gevolg zo min mogelijk gezondheidsschade.

CONCLUSIE DEELVRAAG 5

De opdrachtgevers (bijvoorbeeld DGOO, Specialties en BZK) moeten een afweging maken tussen gelijkwaardigheid, toegankelijkheid en veiligheid enerzijds en de kosten en draagkracht anderzijds. De geïnterviewde experts geven aan dat toegankelijkheid een zeer moeilijke kwestie is, vooral als het gaat om het creëren van uitvraagspecificaties voor gebouwen. Dit heeft onder meer te maken met de onbekendheid van het omschrijven van relevante aanpassingen en de onvolledige normstandaarden.

Het is belangrijk om het bewustzijn over toegankelijkheid voor Doven te delen met relevante partijen. Voor mensen die niet Doof zijn en niet met de dagelijkse belemmeringen hiervan geconfronteerd worden, is het lastig om te begrijpen wat Doven precies nodig hebben. Dit kunnen zij het beste zelf verwoorden. De overheid heeft een voorbeeldrol als het gaat om toegankelijkheid voor iedereen, maar wegens onwetendheid over dit onderwerp, loopt zij hierin onbewust achter. Meer kennis over dit onderwerp zou moeten beginnen bij bewustwording. Hierdoor kunnen relevante procedures, zoals een aanvraag van een medewerkersvoorzieningenpakket versneld worden en uitvragen voor aanpassingen in voorzieningen volledig beschreven worden.

Een traditioneel contract voor de uitvraag van voorzieningen, is wenselijker dan een DBFMO-contract, omdat de opdrachtgever die kennis heeft van de specifieke aanpassingseis hier van het begin tot einde van het bouwproces de regie heeft. Dit geldt niet voor het DBFMO-contract. Hier ligt de regie bij het consortium. Dit kan ongunstig uitpakken, wanneer later blijkt dat ondanks een specifieke uitvraag, een voorziening toch niet aan de gestelde eisen voldoet.



Daar waar publiek komt, moeten standaardvoorzieningen aanwezig zijn. Hiernaast moeten aanvullende voorzieningen op een eenvoudige manier aangebracht kunnen worden wanneer een Dove medewerker in een kantoor komt werken. Er lijken genoeg mogelijkheden te zijn om bij vraagspecificaties gedifferentieerd op ruimteniveau eisen te stellen. Soms is een aanpassing in sommige ruimten wel nodig en in een andere niet. Zo ontstaat de mogelijkheid om kosten te besparen waar dat kan en geen voorzieningen te treffen waar nooit gebruik van wordt gemaakt en waar mogelijk weerstand op ontstaat.

Het idee om bij een calamiteitsituatie alle digitale schermen in een kantoor te laten verspringen naar een signaal met een visuele melding en instructies in zowel tekst, geluid als in de Nederlandse Gebarentaal, lijkt een goed gefundeerde oplossing. Implementatie hiervan is niet alleen functioneel voor een kleine doelgroep, maar vergroot de veiligheid en het gemak voor iedereen. Er zal hierover afstemming moeten plaatsvinden met het SSC-ICT, een apart onderdeel binnen het Rijk. Daarentegen kunnen op sommige locaties in gebouwen al redelijk eenvoudig lichtsignalen gekoppeld worden aan akoestische signalen, omdat deze op dezelfde energiebron aangesloten kunnen worden, die wordt aangestuurd door de meldkamer. Hierover hoeft geen afstemming te zijn met SSC-ICT.

Responstijd vanaf het zich voordoen van een calamiteit is voor iedereen van levensbelang. Doven hebben recht op dezelfde (drie of vier minuten) responstijd als horenden. Wanneer voor hen geen aangepaste voorziening is, lopen zij meer risico op gezondheidsschade dan horenden.



05 DISCUSSIE

Uit de eerder genoemde deelvragen komen de volgende discussiepunten naar boven:

1. Op basis van de gestelde enquête kan er gezegd worden dat er wisselende reacties zijn over belemmeringen die Doven ervaren. De Dovengemeenschap voelt zich vergeten en moet daarom leven in de huidige samenleving zoals die er nu is met alle ongemakken en gevaren die daarbij horen. Hierdoor hebben Doven soms zelf niet in de gaten hoe ongelijk dit is met als gevolg dat men niet geneigd is om de belemmering te benoemen.
2. In dit onderzoek worden de Doven vertegenwoordigd maar het besef is dat er ook andere doelgroepen zijn die aangepaste voorzieningen nodig hebben. Niet iedereen kan per aanbeveling bediend worden in dit onderzoek, oftewel hoe kom je op voor de Doven en tegelijkertijd ook voor anderen wanneer mogelijkheden (zoals budget en tijd) niet ongelimiteerd zijn.
3. De Rijksoverheid lijkt nog geen praktische uitvoering te geven aan het VN-verdrag Handicap dat op 14 juli 2016 in Nederland in werking trad. Immers, bij het maken van beleid en wetgeving is onvoldoende rekening gehouden met de grondbeginselen: toegankelijkheid, persoonlijke autonomie en volledige participatie.
4. Waarom nog oude standaarden hanteren als er al nieuwe zijn? De beredenering om te wachten op nieuwe wetgeving, zoals nu gesteld wordt, is niet humaan als het om veiligheid van mensen gaat.
5. De ITS geeft aan nog geen onderdeel 'evacuatievoorzieningen' opgenomen te hebben omdat er nog onvoldoende consistente wet- en regelgeving op dit terrein bestaat. Dit terwijl er voor horenden wel normeringen bestaan voor minimale dB aan geluid en responstijd. De ITS zou juist de calamiteitensituaties als eerste op moeten nemen aangezien dit om levens kan gaan.
6. Het is onwetendheid en geen onwil van De Rijksoverheid dat de gebouwen minder toegankelijk zijn voor Doven. De maatschappij en opdrachtgevers moeten zich realiseren dat deze doelgroep andere behoeften heeft dan de gebruikelijke bekende uitvoering van voorzieningen. Door niet over de doelgroep maar met de doelgroep te spreken krijgt men een beeld van de belemmeringen. Dit geldt dus voor alle doelgroepen en voor alle mate van toegankelijkheidsvormen, waar dan ook.
7. Om acceptatie te realiseren, moet er niet alleen gefocust worden op de normering, want deze veroorzaakt vaak weerstand. Ook moet bewustwording van de problematiek prioriteit krijgen. Daarna volgt pas inleving in een probleem en kunnen na acceptatie veranderingen worden doorgevoerd.
8. De Rijksoverheid wil een voorbeeldrol vervullen. Om dit te stimuleren zou er gewerkt moeten worden aan bewustwording in bredere zin, niet alleen voor Rijksgebouwen. Dus bewustwording creëren bij andere organisaties dan de Rijksoverheid zoals gemeentes, provincies en zelfstandige bestuursorganen.

06 CONCLUSIE

” HOOFDVRAAG

Hoe kunnen Rijkskantoren de toegankelijkheid, persoonlijke autonomie en volledige participatie voor Doven waarborgen?

”

Door dit onderzoek is gebleken dat Doven vooral in veiligheid en communicatie belemmeringen ervaren. De Rijksoverheid en de maatschappij lijken zich hiervan (nog) niet volledig bewust te zijn. De tramaanslag in Utrecht (18 maart 2019) illustreert dit: tijdens de persconferentie later die dag, werd geen tolk Nederlandse Gebarentaal (NGT) ingezet. Doven voelden zich hierdoor een ‘vergeten groep’.

Het VN-verdrag Handicap trad op 14 juli 2016 in Nederland in werking. Dit gaat onder meer uit van toegankelijkheid, persoonlijke autonomie en volledige participatie. Het is bijzonder dat hier bij het maken van beleid en wetgeving geen praktische uitvoering aan wordt gegeven. Juist omdat de mogelijkheden, zoals het inzetten van tolken NGT, al lang bestaan. Ditzelfde geldt eigenlijk ook voor gebouwtoegankelijkheid. Gallaudet University en De Gelderhorst zijn weliswaar in extreme vormen zowel architectonisch als technisch volledig uitgerust voor Doven. Desalniettemin kunnen elementen en voorzieningen hiervan als voorbeeld dienen voor Rijkskantoren en andere kantoren.

Een urgente aanbeveling die over veiligheid gaat, is het aanvullen van auditieve- met visuele signaleringen en instructies. Denk aan: flitssignalen en het activeren van digitale schermen. Doven hebben hierdoor dezelfde maximale responsetijd als horenden bij een alarmsituatie of incident. Een tweede grondbeginsel, toegankelijkheid, blijkt letterlijk in alle beschouwde kantoren voor Doven niet te zijn geregeld. Een auditieve intercom (bij de slagboom, entree en lift) is logischerwijs voor Doven niet toegankelijk. Dit is op te lossen door hier een touchscreen te plaatsen met chatfunctie en een telefoonnummer zodat via een gebaren- of schrijftolk (van de bemiddelingsdienst van Tolkcontact) gebeld kan worden met de receptie van een gebouw of een hulpdienst.

Andere aanbevelingen zoals lichtgebruik, opstellingen van kantoorruimten m.b.t. werkplekken en een prikkelarme omgeving zijn uiteraard ook van belang en verbeteren de concentratie en werkproductiviteit van Doven. Bovendien kunnen ze relatief eenvoudig gerealiseerd worden.

Met de implementatie van bovenstaande mogelijkheden, wordt niet alleen het genoemde verdrag nageleefd. Ook vergroot het de veiligheid en het gemak voor iedereen.

Bewustwording is een voorwaarde voor de implementatie van aanbevelingen. Op het moment dat gezaghebbende experts tijdens dit onderzoek de belemmeringen van Doven begrepen, begonnen zij direct in oplossingen te denken. Dovenschap, de belangenbehartiger van Doven was bij dit onderzoek betrokken en ondersteunt de resultaten.

Hierdoor kunnen relevante procedures, zoals een aanvraag van een medewerkersvoorzieningenpakket versneld worden en uitvragen voor aanpassingen volledig beschreven worden in een traditioneel contract, zodat er controle en eigen regie is over de uitvoering van de speciale voorzieningen.

De bewustwording is al begonnen, ook buiten dit onderzoek. Als er tijdens het begin van de coronacrisis een dove man het journaal niet had verstoord omdat hij zich onvoldoende geïnformeerd voelde, zou er geen tolk bij de persconferenties zijn geweest. Doordat zijn actie via sociale media *viral* is gegaan is dit toch bereikt. De kracht van *social media*.



07 AANBEVELINGEN

07.1 MAATSCHAPPELIJKE AANBEVELINGEN

1. Het is onwetendheid en geen onwil van De Rijksoverheid dat de gebouwen minder toegankelijk zijn voor Doven. De maatschappij en opdrachtgevers moeten zich realiseren dat deze doelgroep andere behoeften heeft dan de gebruikelijke bekende uitvoering van voorzieningen. Door niet over de doelgroep maar met de doelgroep te spreken krijgt men een beeld van de belemmeringen. Dit geldt dus voor alle doelgroepen en voor alle mate van toegankelijkheidsvormen, waar dan ook. Om acceptatie te realiseren, moet er niet alleen gefocust worden op de normering, want deze veroorzaakt vaak weerstand. Ook moet bewustwording van de problematiek prioriteit krijgen. Daarna volgt pas inleving in een probleem en kunnen na acceptatie veranderingen worden doorgevoerd. Alleen dan wordt toegankelijkheid, persoonlijke autonomie en volledige participatie bereikt.
2. Het is belangrijk om bewustwording over gebouwtogankelijkheid bij Doven te vergroten. Dat kan helpen om een grotere draagkracht en meer bewustwording over de problematiek van Doven in de maatschappij te creëren. *Niet de wereld bepaald wie we zijn, maar omgekeerd, met onze verhalen vormen we de wereld (Alkemade, 2020).*
3. De overheid wil een voorbeeldrol vervullen en wilt zich houden aan het VN-Verdrag Handicap. Echter wordt er gewacht op nieuwe wetgeving waardoor deze voorbeeldrol niet van de grond komt. De overheid moet niet wachten met het wachten tot er nieuwe wetgeving is, maar moet aan de slag gaan en dat kan met de aanbevelingen uit dit onderzoek.
4. Bewustwording van de problematiek moet al bij de opdrachtgever aanwezig zijn, voordat de aannemer een gevraagde aanpassing juist uitvoert. Alkemade, Rijksbouwmeester, wil samen met mij als Dove ervaringsdeskundige en onderzoeker de bewustwording vergroten en de toegankelijkheid van Doven de aandacht geven die het verdient, allereerst binnen de Rijksoverheid. Voor de specifieke uitwerking hiervan, is vervolgonderzoek nodig.
5. Voor de oplossingen moet gebruikt gemaakt worden van de kennis en kunde van de doelgroep. Oplossingen die bedacht zijn zonder toetsing van de doelgroep, kunnen hun doel voorbijgeschieten.
6. De toegankelijkheidsoplossingen moeten tijdens het traject al zo vroeg mogelijk, namelijk aan de start van de initiatieffase, bij de opdrachtgever liggen. Deze moet zo duidelijk mogelijk omschrijven wat de toegankelijkheidseisen voor het gebouw zijn.



07.2 PROJECT AANBEVELINGEN

1. Het waarborgen van veiligheid voor Doven is nu niet gelijk aan dat voor horende mensen. Alle calamiteitenoplossingen moeten hoe dan ook in alle gebouwen overal toegepast worden. Ook Doven moeten gelijke kansen hebben op overleving en het voorkomen van geestelijke of fysieke verwonding (trauma).
2. Technische signalering- en communicatiemiddelen, die normaal gesproken alleen maar auditief aanwezig zijn, moeten ook visueel door middel van tekst en Nederlandse Gebarentaal aangeboden worden.
3. Voor een goede implementatie is het gebruik van een traditioneel contract wenselijk. Hiermee behoudt de opdrachtgever zijn eigen regie en initiatief tot tussentijdse veranderingen. Bij een DBFMO-contract wordt alle regie uitbesteed aan het consortium. In dat geval moet in de opdracht al heel specifiek geformuleerd worden waar welke ruimte aan moet voldoen voor de toegankelijkheid. Als dat niet voldoende specifiek omschreven is, zal de aanpassing niet in overeenstemming uitgevoerd kunnen worden. Bij alle vormen van aanbestedingen moet goed worden nagedacht voor welke ruimte aanpassingen direct al uitgevoerd kunnen worden en voor welke ruimte dit facultatief is. Dit om te voorkomen dat er geen hoge kosten gemaakt worden voor zaken die nooit gebruikt gaan worden.
4. Digitalisering verdient in gebouwen steeds meer aandacht. Niet alleen Doven, maar ook bedrijfshulpverleners kunnen hierdoor in hoge mate ondersteund worden in situaties van stress. Hiernaast kan dit voor iedereen functioneel zijn. Vele andere mogelijke oplossingen kunnen ook van nut zijn voor andere bezoekers en gebruikers, wat de acceptatie alleen maar ten goede komt.
5. Publieksruimten moeten voor iedereen toegankelijk zijn, de overige ruimten moeten facultatief aangepast kunnen worden. In dat geval moet alles al zodanig voorbereid worden dat in een latere fase, als dat nodig is, een voorziening gemakkelijk geïnstalleerd kan worden. Denk bijvoorbeeld aan bekabeling leggen waar je later niet meer bij kan komen of doorvoeringen maken in muren en vloeren om alsnog bekabelingen aan te leggen.
6. Oplossingen voor de inrichting die in deelvraag 3 aan bod zijn gekomen, zijn voor iedere gebruiker wenselijk, omdat deze bijdragen aan een prettigere werkomgeving. Bij nieuwbouw of renovaties kun je alle aspecten uit deelvraag 3 meenemen. Bij bestaande gebouwen kunnen aspecten toegepast worden, zoals kleurgebruik, verlichting, positionering van bureaus en gebruik van ovale of ronde tafels voor zes personen of meer.
7. Voor architectonische mogelijkheden kan gebruik gemaakt worden van het antwoord op deelvraag 2: oplossingen die al gerealiseerd zijn in de speciaal voor Doven ontwikkelde gebouwen en de adviezen die uit de onderzoeken van H. Bauman en S. Urban komen. Ook deze aanpassingen kunnen voor niet-Doven als prettig worden ervaren wat de acceptatie van de aanpassingen vergroot.
8. De architectonische onderdelen zoals ruimte voor verkeer, zichtlijnen, lichtinval, verlichting, transparantie en openheid moeten al meegenomen worden in het ontwerp, vooral omdat die achteraf moeilijker te wijzigen zijn.
9. Wanneer een gebouw om een andere reden moet worden aangepast, bijvoorbeeld vanuit meer energetische duurzame overwegingen, kunnen de technische installaties voor het oplossen van de beperkingen gelijk meegenomen worden. Denk hierbij vooral aan signaleringen en communicatiemiddelen.



10. De opdrachtgever of beheerder moet zich niet beperken tot het moment dat er nieuwbouw, renovatie of verbouwing plaatsvindt. In bestaande situaties, waar nog geen plannen zijn, kan met weinig middelen al veel bereikt worden. Een heel simpel voorbeeld om de toegankelijkheid van het terrein of gebouw te vergroten of andere communicatie per intercom mogelijk te maken, is het plaatsen van een telefoonnummer bij die intercom. Doven kunnen door middel van een bemiddelingsdienst via een tolk Nederlandse Gebarentaal bellen met de persoon aan de andere kant van de intercomlijn.
11. Technische installaties zoals flits- en trilsystemen zouden met nieuwe technologische ontwikkelingen verfijnder uitgevoerd kunnen worden. Als je een flitser gebruikt bij brand maar die ook gebruikt als er iemand voor de deur staat, geeft die onvoldoende onderscheid in de vormen van signaleringen. Het zou mooi zijn om met de huidige technologie te kijken of dat gedifferentieerd kan. Ook op het gebied van communicatie gaan de ontwikkelingen in de nieuwe technologieën snel. Het is dus noodzaak om bij ieder project de laatste stand van zaken in de techniek te beoordelen op bruikbaarheid.



08 REFERENTIELIJST

Alkemade, F. (2020). De toekomst van Nederland - De kunst van richting te veranderen. Uitgeverij THOTH Bussum.

Barmhezighe bruder - Lebenswelt. (z.d.). *Lebenswelt - Therapeutic living and working communities*. Barmhezighe bruder. Geraadpleegd op 4 maart 2021, van <https://www.barmherzige-brueder.at/site/lebenswelt/sprachen/en>

College voor de Rechten van de Mens. (z.d.). *VN-verdrag handicap*. Geraadpleegd op 11 februari 2021, van <https://mensenrechten.nl/nl/vn-verdrag-handicap>

DeafSpace: What's That? (z.d.). DeafSpace. Geraadpleegd op 18 maart 2021, van <http://deafspace.weebly.com/deafspace-whats-that.html>

Doof. (z.d.). *Doof*. Doof.nl. Geraadpleegd op 3 februari 2021, van <https://www.Doof.nl/hoorbibliotheek/gehoor/Doof-2/>

Doof.nl. (2018, 3 mei). *Gehoorgeverlies - gradaties*. Doof. <https://www.Doof.nl/hoorbibliotheek/gehoorgeverlies/gehoorgeverlies-gradaties/>

Dovenschap. (2016, 22 november). *Wie zijn we*. <https://www.Dovenschap.nl/wie-zijn-we/>

Fevlado vzw. (z.d.). *Toegankelijkheid van openbare gebouwen voor Dove en slechthorende personen: aandachtspunten*. <http://www.fevlado.be/upload/content/file/Fevlado/Dossiers/aandachtspuntentoeegankelijkheidopenbaregebouwen.pdf>

Gallaudet University Washington D.C. (2021, 12 januari). *DeafSpace*. Gallaudet University. <https://www.gallaudet.edu/campus-design-and-planning/deafspace>

Gallimore, F. (2020, 21 december). *Onderwijsvoorziening 30-plussers*. Tolkcontact. <https://www.tolkcontact.nl/2020/12/21/toekenning-extra-tolkuren-in-werksituaties-verandert/>

Gelderhorst. (2019, 10 december). *Communicatie*. <https://www.gelderhorst.nl/over-ons/communicatie/>

New England Homes for the Deaf. (2019a). *New England Homes for the Deaf*. NEHD. <http://nehd.org/>

New England Homes for the Deaf. (2019b). *The Independent Living Thompson House*. NEHD. <http://nehd.org/the-independent-living-thompson-house/>

Overheid. (2016, 14 juli). *Regeling - Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap*. Wetten overheid. https://wetten.overheid.nl/BWBV0004045/2016-07-14#Verdrag_2

PBT consult. (2020). *Integrale Toegankelijkheid standaard ITs*. <https://www.pbtconsult.nl/richtlijnen/itstandaard/213/56/>



Rijksoverheid. (2021). *Diversiteit en inclusie*. Werken voor Nederland.
<https://www.werkenvoornederland.nl/over-de-Rijksoverheid/diversiteit-en-inclusie>

Twilhaar, J. N. (2009). *Lexicon van de gebarentaalwetenschap* (Herz. ed.). Van Tricht.

van Kampen, A. (z.d.). *Wat is Dovencultuur precies?* Kentalis. Geraadpleegd op 25 november 2020, van
<https://www.kentalis.nl/ervaringsverhalen/blog-wat-Dovencultuur-precies>

Wijk, M., & Witten, N. (2012). *Handboek voor toegankelijkheid* (7e druk). Sdu.

09 FIGUREN- EN TABELLENLIJST

09.1 FIGUREN:

Figuur 1: ITS 2020.....	1
Figuur 2: Thompson House (2021)	18
Figuur 3: Natuurlijk daglicht inval centrale hal bij Gelderhorst (eigen beeld, 2019)	19
Figuur 4: Glazen liften en transparantie van open ruimten bij Gelderhorst (eigen beeld, 2019)	19
Figuur 5: Ruimte en nabijheid (H. Bauman, 2005)	22
Figuur 6: Sensorisch bereik (H. Bauman, 2005)	22
Figuur 7: Mobiliteit en nabijheid (H. Bauman, 2005)	22
Figuur 8: Licht en kleur (H. Bauman, 2005)	22
Figuur 9: Akoestiek (H. Bauman, 2005)	23
Figuur 10: Dangermond Keane Architecture (z.d.)	23
Figuur 13: Minder vermoeide ogen bij andere kleur achtergrond (S. Urban, 2019)	24
Figuur 11: Ruimte in looppaden om comfortabel naast elkaar te kunnen lopen zonder deuren onverwachts voor je te krijgen (S. Urban, 2019)	24
Figuur 14: Eigen beweegruimte voor gebarentaal (S. Urban, 2019)	24
Figuur 15: Zichtbaarheid op iedereen voor optimale communicatie (S. Urban, 2019)	24

09.2 TABEL:

Tabel 1: Legenda prioriteiten (eigen werk, 2021)	27
--	----

09.3 GRAFIEKEN:

Grafiek 1: Overzicht van belemmeringen per faciliteit uit de enquête (eigen werk, 2021)	15
Grafiek 2: aanbevelingen in prioriteiten (eigen werk, 2021)	27



10 BIJLAGE

- 01. Plan van Aanpak
- 02. Vooronderzoek/Literatuurstudie
- 03. Gesprekken en brainstormsessies
- 04. Focusgroep met diverse Dove experts
- 05. Enquête
- 06. Interviews
- 07. Overzicht aanbevelingen
- 08. Procesmap