



# Toegankelijkheid van voorzieningen voor preventieve en ambulante gezondheidszorg

Een voorsmaakje van de inspiratiebundel

Meer inspiratietips:  
download de volledige inspiratiebundel op  
[www.entervzw.be](http://www.entervzw.be) of [www.vipa.be](http://www.vipa.be)

©Een publicatie van

**Enter**  
Vlaams Expertisecentrum  
Toegankelijkheid

**VIPA**  
Steun voor uw zorg- en wetzijnsinfrastructuur

# 1. Universal Design is dé strategie

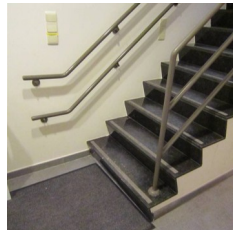
Universal Design daagt ontwerpers uit om meer mensgericht vorm te geven aan onze bebouwde omgeving. De winst die hieruit voortkomt is groot! Het zorgt ervoor dat omgevingen, objecten, ruimten, beleid ... vanaf de start toegankelijk, veilig en gemakkelijk bruikbaar zijn voor een diverse groep mensen.

*“Functioneel en esthetisch voor iedereen.”*

Universal Design stoelt op 7 principes om een gebouwontwerp, een object, communicatie ... in vraag te stellen en daar waar nodig bij te sturen.



1 Bruikbaar voor iedereen



2 Flexibel in gebruik



3 Eenvoudig en intuïtief gebruik



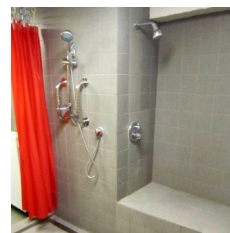
4 Verstaanbare informatie



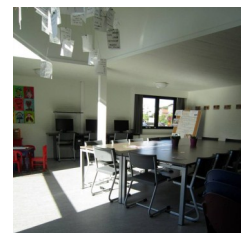
5 Marge voor vergissingen



6 Beperkte inspanningen



7 Geschikte afmetingen en gebruiksruiden



# 2. Zet toegankelijkheid op het programma

Vanaf het eerste idee tot de laatste lijk verf, elk detail heeft een invloed op de toegankelijkheid. Waakzaamheid doorheen het volledige bouwproces is daarom aangewezen. Dit start met toegankelijkheid letterlijk en figuurlijk op het programma te zetten, maar ook daarna dragen heel wat andere acties van het bouwteam ertoe bij dat fouten worden vermeden.

*“Een foute detaillering of uitvoering kan grote gevolgen hebben voor de bruikbaarheid.*

*Zo is een fout geplaatste beugel in een aangepast toilet niet altijd gemakkelijk op te lossen.”*

Hoe vroeger je de toegankelijkheidsprincipes toepast in het ontwerp, hoe groter het rendement en hoe lager de kostprijs. Nadien nog aanpassingen doen, brengt altijd een hoge kostprijs met zich mee en leidt vaak tot compromissen.

## Acties in de verschillende bouwfases

### Projectdefinitie

- Neem toegankelijkheid op in de projectdefinitie.
- Bevraag eindgebruikers op hun noden.
- Stel een multidisciplinair bouwteam samen.

### (Voor)ontwerp tot bouwaanvraag

- Maak een programma van eisen op.
- Win een advies toegankelijkheid in.
- Koppel het ontwerp terug met de eindgebruiker.

### Aanbestedingsdossier en aanbesteding

- Vraag extra aandacht voor uitvoeringsdetails.
- Maak detailtekeningen voor de aanbesteding.
- Geef het advies toegankelijkheid mee.

### Bouwfase tot oplevering gebouw

- Werk met proefopstellingen.
- Doe tussentijdse controles en bezoeken met de eindgebruiker.
- Voer een eindcontrole toegankelijkheid uit.

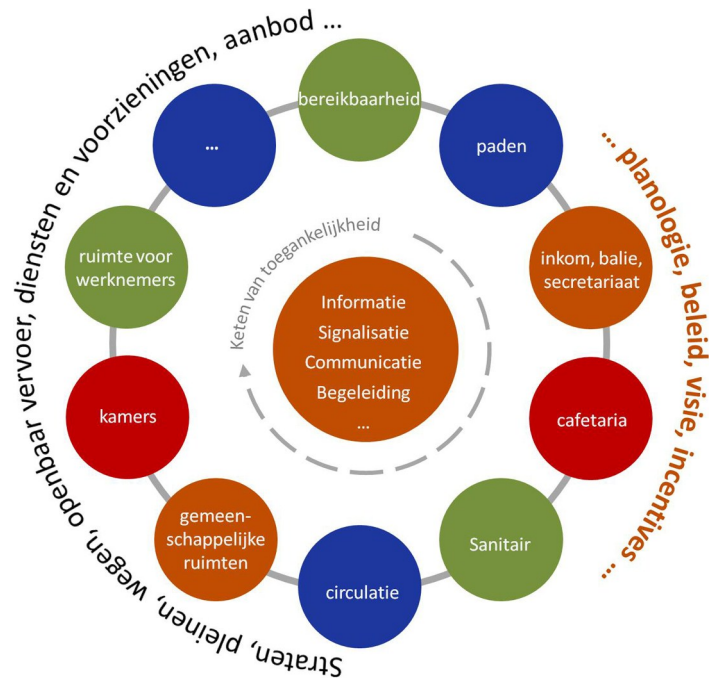
### Ingebruikname van het gebouw

- Zorg voor een draaiboek gebouwmanagement.
- Herstel toegankelijkheidsknelpunten snel.
- Maak een evacuatieplan op.

### 3. De keten van toegankelijkheid: zo sterk als de zwakste schakel

Tijdens onze alledaagse activiteiten leggen we een complex parcours af van locaties, ruimten, doorgangen, objecten ... De keten van toegankelijkheid zorgt voor een continu gebruik van al deze aspecten van onze omgeving. Een punt waar we bijvoorbeeld moeilijk door kunnen of waar we een toepassing niet goed begrijpen, zorgt voor moeilijkheden. Hier breekt een figuurlijke schakel van de keten.

*“De keten van toegankelijkheid krijgt in zorg- en welzijnsvoorzieningen een extra dimensie. Niet alleen voor de bezoeker, gast of cliënt, maar ook voor elke zorg- of welzijnsverstrekker mag het gebouw en de omgeving geen hindernissen opwerpen en moet het ondersteunend werken.”*



De keten van toegankelijkheid is de kwaliteit die, zowel op macro- als op microniveau, de bereikbaarheid, de betreedbaarheid, de bruikbaarheid en de begrijpbaarheid voor iedereen bewaakt.

### 4. Meer oog voor alledaags gebruikscomfort

Ergonomie draagt bij aan gebruikscomfort en verdient meer aandacht. Als we onze alledaagse omgeving op een kwaliteitsvolle wijze willen vormgeven, dan moeten ergonomische principes bovenaan de prioriteitenlijst staan. Door zijn functie en de betrokken gebruikers zal een zorg- of welzijnsomgeving meestal iets hogere en specifiekere gebruikseisen opleggen. Ergonomische principes toepassen, zorgt ervoor dat het gebouw de dagdagelijkse werking maximaal kan ondersteunen.

*“Het verhogen van het gebruikscomfort is het doel, als resultaat krijg je een grotere tevredenheid van elke persoon.”*

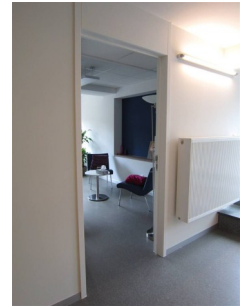
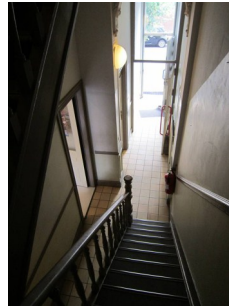


## Tips voor een goede toegankelijkheid

Voorzieningen voor preventieve en ambulante gezondheidszorg omvatten wijkgezondheidscentra, centra voor geestelijke gezondheidszorg en aanloopadressen voor beschut wonen.

Toegankelijkheid staat voor omgevingen die **bereikbaar, betreedbaar, bruikbaar** en **begrijpbaar** zijn voor een grote groep mensen.

In een ideale situatie zijn alle ruimten die deel uitmaken van een dienst integraal toegankelijk. Het gaat o.a. over de buitenruimten, de ontvangstruimten, het sanitair en de circulatieruimten in het gebouw (deuren, gangen, trappen ...).



In de voorzieningen voor preventieve en ambulante gezondheidszorg betekent integrale toegankelijkheid bijkomende aandacht voor **privacy, neutraliteit en discretie**. Dit hoeft geen knelpunt te vormen voor het realiseren van een goed toegankelijk gebouw. Wel zal er op een andere wijze omgegaan moeten worden met cruciale zones zoals de 'bereikbaarheid' en de organisatie van de 'toegang tot het gebouw'.

In deze brochure focussen we op de functies die specifiek voorkomen in de voorzieningen voor preventieve en ambulante gezondheidszorg.

- De **ontvangst** is het geheel van de inkomhal, de onthaalbalie en de wachtruimten.
- **Gemeenschappelijke doucheruimten** staan ter beschikking van patiënten.
- **Gespreks- en ontvangstruimten** worden o.a. ingezet om mensen persoonlijk te ontvangen, begeleiding of therapie te geven.
- **Multifunctionele ruimten** worden o.a. ingezet voor groepsactiviteiten, preventiewerk, een teamoverleg of voor externe organisaties.
- **Consultatie-, behandel- of onderzoeksruimten** worden gebruikt voor het ontvangen en het begeleiden van patiënten (medisch).

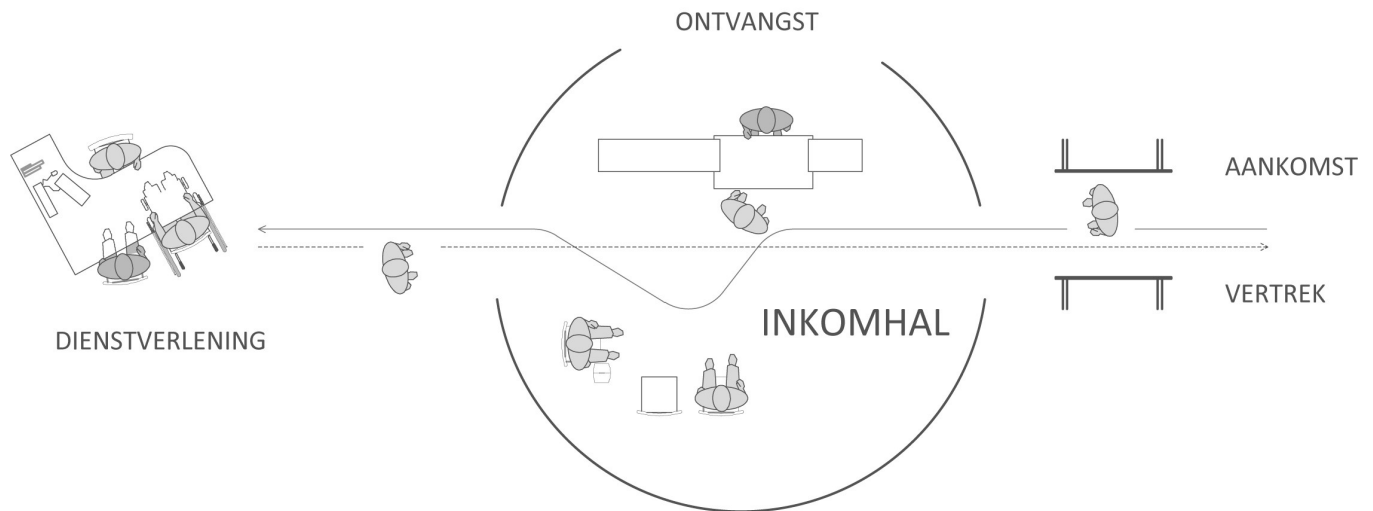
### Regelgeving toegankelijkheid

Voorzieningen voor preventieve en ambulante gezondheidszorg zijn publiek toegankelijke gebouwen. Ga je (ver)bouwen of renoveren, dan moet je zowel in Vlaanderen als in Brussel rekening houden met de gewestelijke stedenbouwkundige verordening betreffende toegankelijkheid.

Bekijk deel 2 (regelgeving) in de inspiratiebundel of surf voor Vlaanderen naar [www.toegankelijkgebouw.be](http://www.toegankelijkgebouw.be)

## Ontvangst: onthaalbalie en wachruimten

Het onthaal is voor elk gebouw waar veel verschillende bezoekers over de vloer komen, een van de belangrijkste functies. De inkomhal, de balie en de wachruimten zijn drie belangrijke functies die dit ondersteunen.



### Onthaalbalie

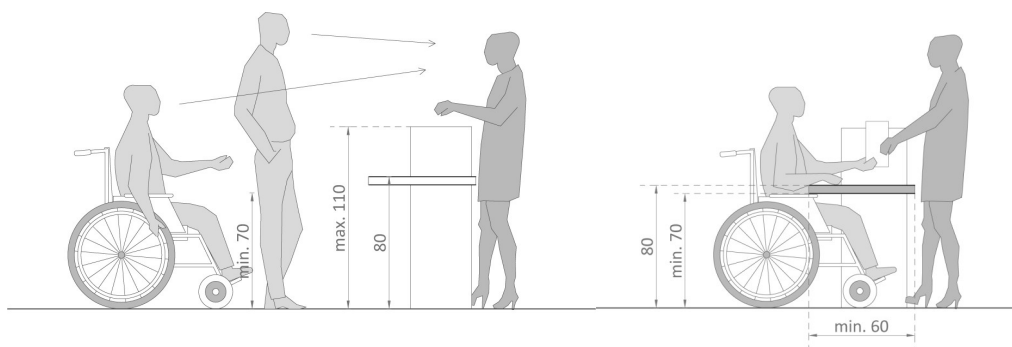
Een balie is een inrichtingselement waar bezoekers of patiënten terecht kunnen om informatie te vragen, zich aan te melden, papieren te ontvangen of zich in te schrijven.

Een goed locatiebeleid en een goede zichtbaarheid is van essentieel belang.

- Zorg voor een rechte looproute vanaf de toegang tot de inkomhal of de onthaalbalie.
- Zorg voor voldoende contrast met de omgeving (kleuren, materialen, vormgeving).
- Accentverlichting is een hulp bij het oriënteren. Een goede verlichting is een basisvereiste voor een goede herkenning.

Afhankelijk van het doel waarvoor we een balie gebruiken, heeft het meubel een andere vormgeving.

- Alleen communicatie: een balie met een verlaagd deel.
- Handelingen uitvoeren zoals schrijven of betalingen doorvoeren: een verlaagde en onderrijdbare balie.



### Een ringleiding

Balies die volledig met glas afgesloten zijn, zorgen vaak voor communicatieproblemen. Vermijd deze vorm zoveel mogelijk.

Kan het niet anders, plaats dan gehoorondersteuning in de vorm van een ringleiding. Dit systeem zorgt ervoor dat personen die gebruik maken van een hoorapparaat, het toestel op een bepaalde frequentie kunnen afstemmen. Zo kunnen ze een baliemedewerker beter begrijpen.

Zorg ter hoogte van de balie altijd voor een duidelijk zichtbare signalering van de ringleiding.



## Wachruimten

Wachruimten of wachzones vormen de overgang tussen het aankomen in het gebouw en de persoonlijke consultatie of het onderzoek. In veel gebouwen zijn er meerdere kleinere, versnipperde wachruimten aanwezig die dicht bij de uiteindelijke bestemming liggen.

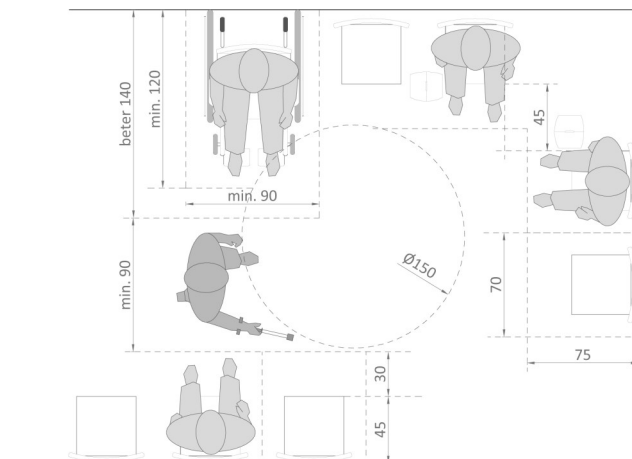
- De route naar en van de wachruimte heeft een logische structuur. Wachruimten zijn altijd aansluitend op de looproute, maar wel volledig buiten de looproute ingeplant.
- De nabijheid van sanitaire voorzieningen is belangrijk. Ze moeten daarom niet overal aanwezig zijn, maar ze zijn best wel centraal gelegen en vlot bereikbaar vanuit een wachruimte.

Te vaak wordt er tijdens het ontwerp weinig aandacht besteed aan de nood aan wachruimten. Dat resulteert meestal in het plaatsen van enkele losse stoelen op de gang. Op die manier zijn het weinig functionele en sfeerloze plekken. Ze vormen bovendien ook obstakels voor het circuleren.

Onderschat de maat die een wachruimte nodig heeft niet. Een foute inschatting in de ontwerpfase kan een grote vermindering in capaciteit betekenen na de uitvoering en de inrichting. Hou rekening met:

- het aantal te verwachten bezoekers op piekmomenten
- een realistische inrichting (type stoelen, tafels ...)
- het werkelijke gebruik van de ruimte (route en circulatie erlangs of erdoorheen, speelplek voor kinderen ...).

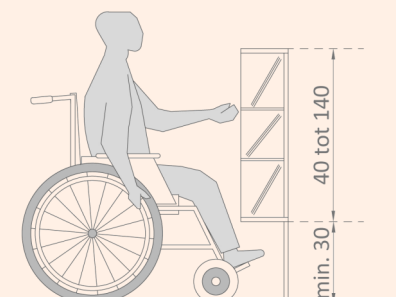
Elke wachruimte of -zone heeft een minimum aanbod van 2 zitplaatsen en minstens één vrije zone voor rolstoelgebruikers, ouders met een kinderwagen ...



## Informatieverstrekking

Digitale schermen en brochurerekken worden gebruikt om de bezoekers te informeren. Maak ze zo 'universeel toegankelijk' als mogelijk.

- Plaats de informatie op een hoogte tussen 40 à 140 cm en plaats dezelfde informatie op verschillende niveaus.
- Zorg ervoor dat er ter hoogte van de brochurerekken voldoende ruimte is om ernaartoe te gaan en er even halt te houden.
- Digitale beeldschermen staan op een hoogte tussen 160 tot 230 cm. De inhoud is contrastrijk en heeft een voldoende groot lettertype.



## Gemeenschappelijke doucheruimte

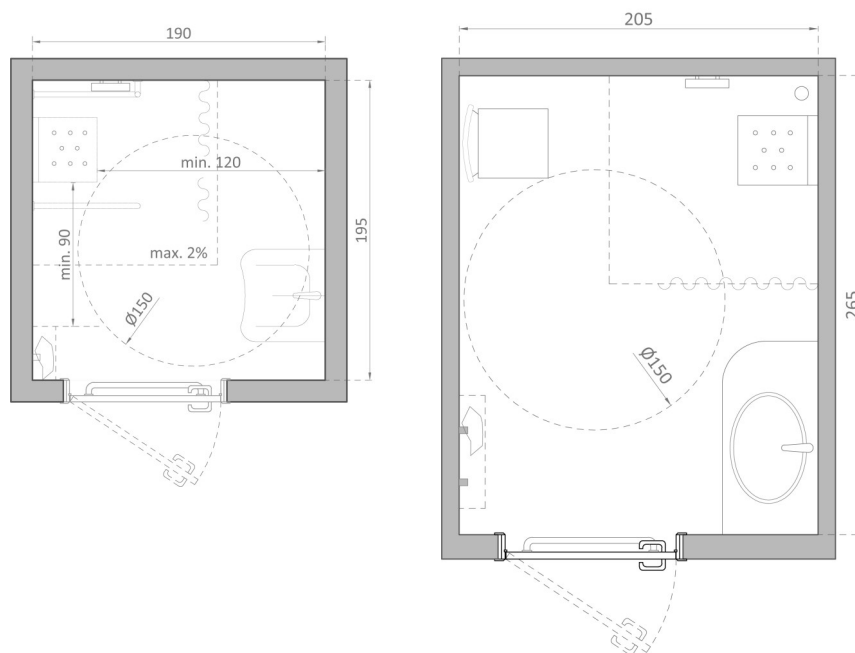
Wijkgezondheidscentra stellen een aantal doucheruimten ter beschikking van hun patiënten. Persoonlijke verzorging is namelijk voor iedereen belangrijk, ook voor personen die thuis niet over een eigen badkamer beschikken of er thuis geen gebruik van kunnen maken.

Deze doucheruimten worden meestal niet onder begeleiding gebruikt. Daarom zijn ze op zelfstandig rolstoelgebruik afgestemd. In elke doucheruimte moet er voldoende ruimte zijn om:

- vlot binnen en buiten te kunnen gaan met eigen spullen
- jezelf (met hulp) om te kleden, kleding op te hangen of spullen te plaatsen
- jezelf (met hulp) te wassen aan een wastafel, in een bad of een douche
- gebruik te kunnen maken van een toilet (het best in de ruimte zelf).

Als er meerdere doucheruimten aanwezig zijn die niet voorbehouden zijn voor mannen of vrouwen, kies dan voor een gespiegelde opstelling van de ruimten. Zo heb je een variatie in gebruiksrichtingen (vnl. douchekraan).

*Voorbeelden van een aangepaste doucheruimte*

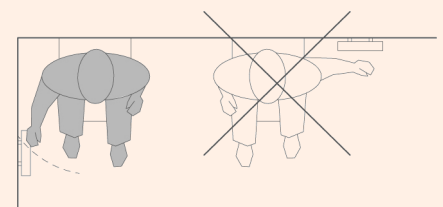


Let wel, in een ruimte met minimale maten zoals hierboven moet de gebruiker met een beperking zeer zelfstandig kunnen handelen. Ook iemand helpen is in een kleine doucheruimte niet eenvoudig. Kies daarom het best altijd voor een grotere maatvoering. Zo zorg je voor meer gebruikscomfort.

### De douchezone

De douchezone is de natte zone in de ruimte waar de douchekraan, het douchegordijn en het douchezitje worden geplaatst.

- Ze is gelegen in een hoek en is min. 120 cm x 120 cm groot.
- De kraan en het douchezitje zijn elk op een andere wand van de hoek geplaatst. Vanaf het douchezitje (zittende positie) moet je de douchekraan kunnen bedienen.
- De vloer heeft een helling van max. 2%. Dit mag in alle richtingen.

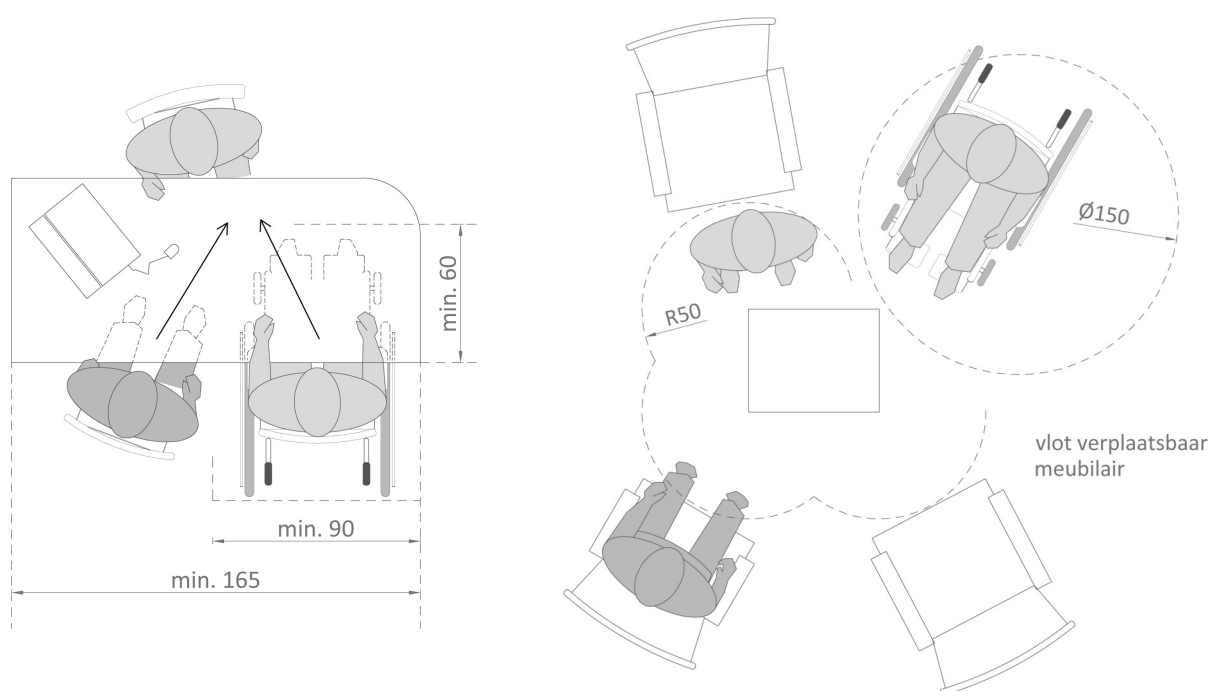


## Gespreks- en ontvangstruimten

Elke ontvangstruimte in het gebouw is bereikbaar en volledig toegankelijk. Zeker als de ruimten vast toegekend zijn aan een bepaalde hulpverlener is dit van belang voor een gelijke behandeling voor iedereen. Zijn er meerdere types (een gespreksruimte, een ontvangstruimte voor een kleine groep ...), dan geldt dat voor elke vorm.

Is het onmogelijk elke ruimte toegankelijk te maken, dan is er minstens één ruimte toegankelijk en bovendien op een bereikbare locatie gelegen. Is dat de verdieping, dan zijn niveauverschillen correct overbrugd.

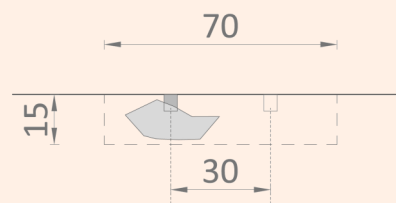
- Aan de buitenzijde van de deur is een duidelijk signalisatie van de ruimte aanwezig: een nummer of een naam van de hulpverlener ...
- Voor de privacy is de ruimte betreedbaar via een afsluitbare deur.
- Er is een ontvangstmeubel, een tafel, een comfortabele stoel of zetel aanwezig.
- Een ontvangstmeubel of tafels zijn het best volledig verlaagd en onderrijdbaar. Er kunnen altijd minstens twee bezoekers aan plaatsnemen.
- Minstens aan één zijde is er voldoende ruimte om ook als rolstoelgebruiker plaats te nemen. De deurzijde van de ruimte is vaak de gemakkelijkste zone.
- Er is een goede verlichting aanwezig: egaal over de ruimte en met een accent waar nodig. Zo is de ruimte overzichtelijk en kan je vlot communiceren.



### Kledinghaken voor de bezoekers

Geef de mogelijkheid om jassen aan een kapstok op te hangen. Zo hinderen ze niet tijdens een gesprek.

- Plaats minstens 2 kledinghaken en zorg voor voldoende vrije gebruiksruimte ter hoogte van de kledinghaken.
- Kledinghaken met een L-vorm zijn door hun vormgeving makkelijk bruikbaar.
- Optimaal gezien zijn de kledinghaken op verschillende bedieningshoogten geplaatst.





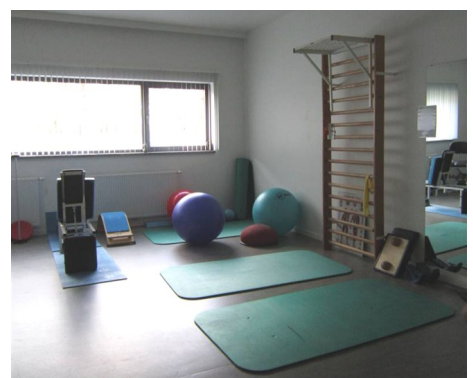
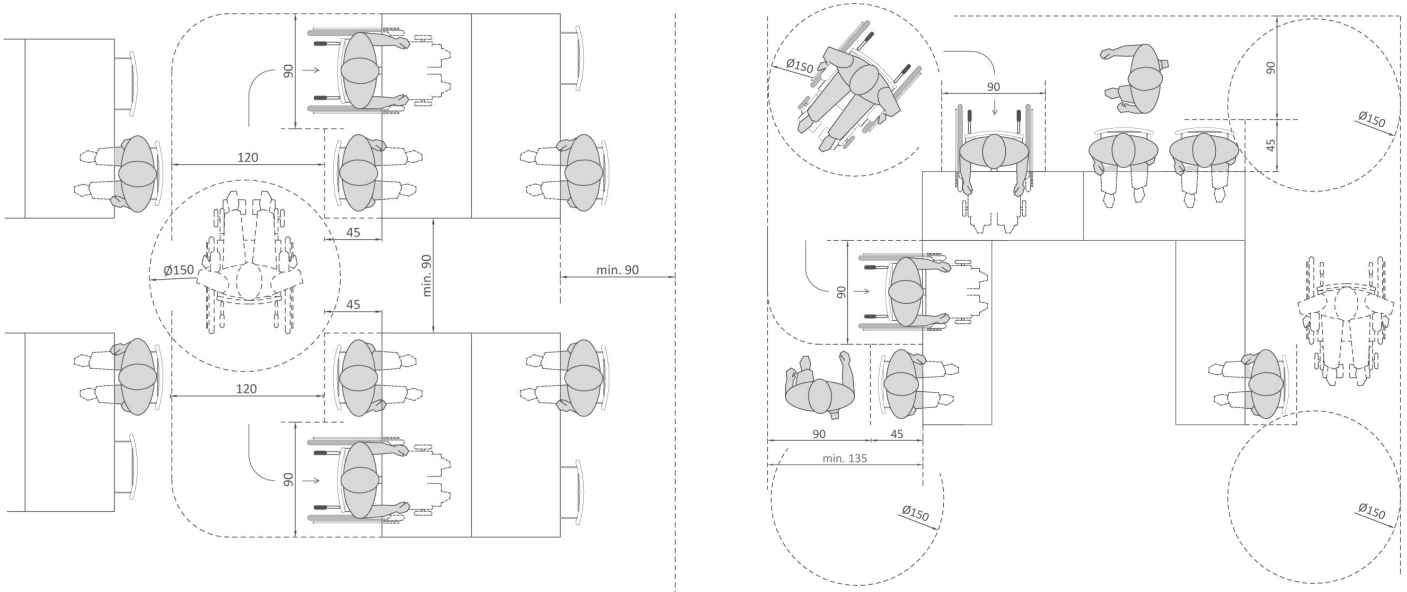
## Multifunctionele ruimten

Een multifunctionele ruimte wordt ingezet voor heel wat (groeps)activiteiten, voor interne vergaderingen of voor het gebruik door externe organisaties.

Deze ruimte moet heel wat verschillende activiteiten aankunnen en is daarom afgestemd op het gebruik door een groep van ongeveer 20 personen.

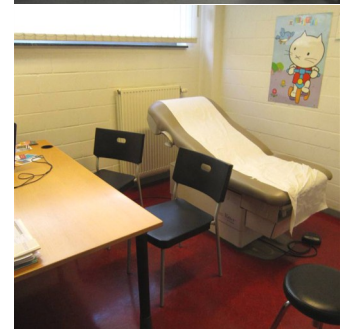
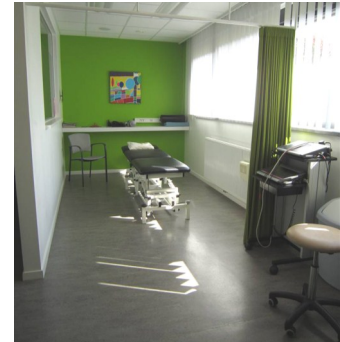
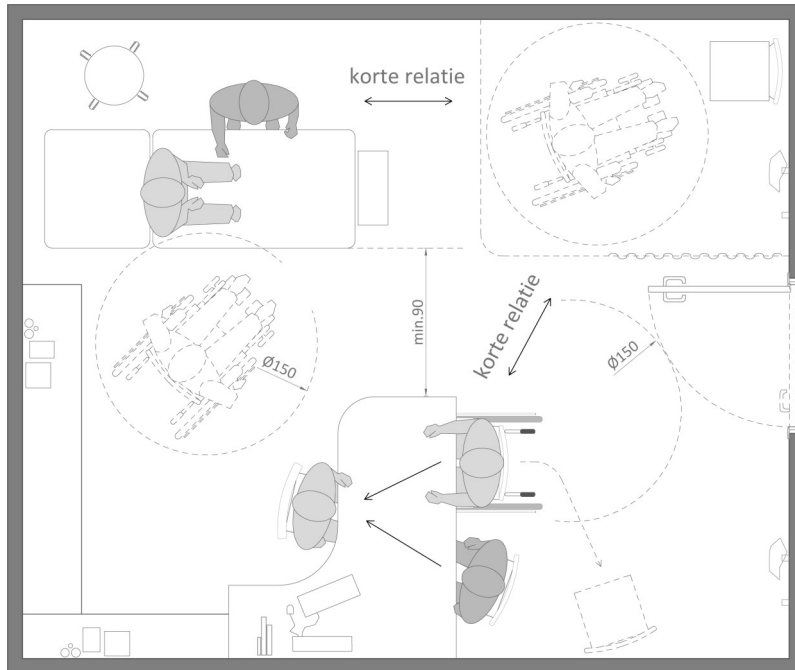
Elke multifunctionele ruimte in het gebouw is bereikbaar en volledig toegankelijk. Is het onmogelijk elke ruimte toegankelijk te maken, dan is er minstens één ruimte toegankelijk en bovendien op een bereikbare locatie gelegen. Is dat de verdieping, dan zijn niveauverschillen correct overbrugd.

- De ruimte(n) zijn centraal gelegen. Het best kort bij de toegang en aansluitend op trappen en liften.
- Ruimten die ook door externe organisaties worden gebruikt, liggen het best op het gelijkvloers.
- Aan de buitenzijde van de deur is een duidelijke signalisatie aanwezig: een nummer of een naam van de ruimte.
- Elke tafel is volledig onderrijdbaar. Stoelen zijn gemakkelijk verplaatsbaar.
- Er zijn verschillende tafelopstellingen mogelijk. Hiervoor is voornamelijk de dieptemaat van de ruimte belangrijk.
- Er is overall in de ruimte voldoende manoeuvreerruimte aanwezig.
  - Tussen het meubilair: een vrije doorgang van min. 90 cm.
  - Op regelmatige plekken in de ruimte: een draairuimte met een  $\emptyset$  van 150 cm.



## Consultatie-, behandel- of onderzoeksruimten

De functie en het gebruik van een consultatie- of onderzoeksruimte zijn vergelijkbaar met een ontvangst- of gespreksruimte. Het verschilpunt is dat er ruimtelijk rekening moet worden gehouden met een extra functie, namelijk de medische behandeling. Naast een ontvangstmeubel zal je dan ook een onderzoekstafel of -stoel en een kleedruimte of omkleedzone in de ruimte terugvinden.



### Een aantal bijkomende aandachtspunten

- Voor een rechtlijnige verplaatsing in de ruimte, hou je rekening met een vrije doorgang van min. 90 cm tussen tafels, kasten, stoelen en apparaten.
- Met een hulpmiddel heb je meer ruimte nodig om een bocht van 90° te maken. De wijze waarop de ruimte ingericht is, heeft een grote invloed hierop.
- In de ruimte is er minstens een vrije draairuimte met een diameter van min. 150 cm aanwezig op volgende plaatsen:
  - tussen de toegangsdeur en het ontvangstmeubel. Dit kan eventueel samenvallen met de draairuimte ter hoogte van de toegangsdeur
  - ter hoogte van de onderzoekszone (tafel, stoel ...).

De toegankelijkheid van deze ruimte zal er niet alleen voor zorgen dat patiënten zich meer op hun gemak voelen. Ook de arts, de kinesist, een verpleegkundige of een andere zorgverlener zal de nodige handelingen gemakkelijker kunnen uitvoeren.

### Signaleer de ruimte

Duidelijke signalisatie is ook voor deze ruimten van essentieel belang, zeker wanneer er meerdere consultatieruimten naast elkaar of kort bij elkaar gelegen zijn. Het goed signaleren voorkomt onduidelijkheden en vermijdt dat je bij twijfel een foute ruimte betreedt.

Zorg bijvoorbeeld voor een apart herkenbaar symbool, een kleur, een nummer, een visueel signaal ...



## De onderzoekstafel

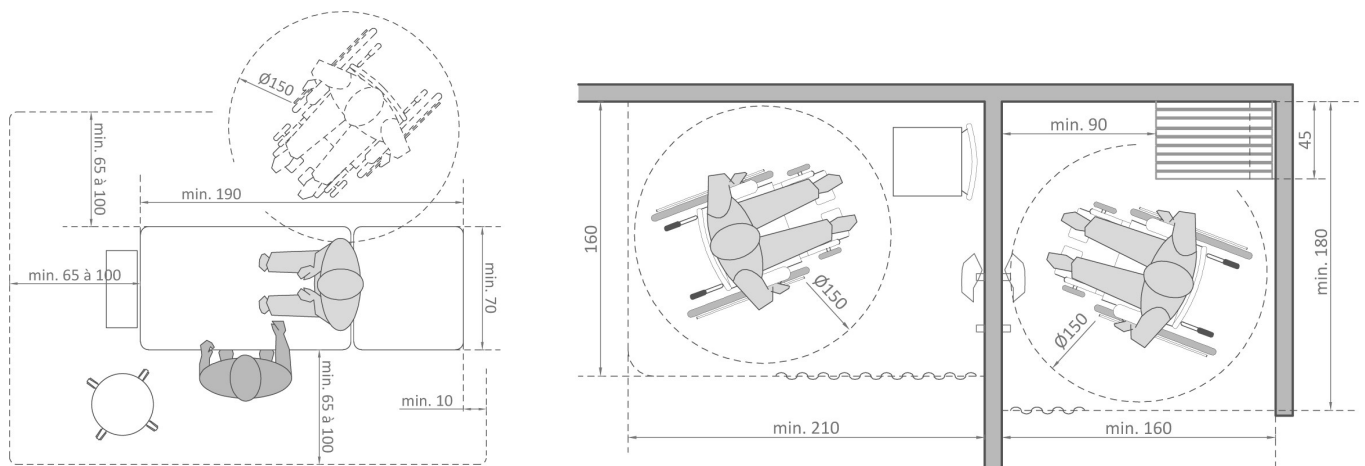
- De onderzoekstafel is min. 70 cm x 190 cm groot, zodat ze ook voor grotere kinderen of volwassen personen comfortabel is in gebruik. Ze is het best in hoogte verstelbaar.
- Aan elke zijde van een onderzoekstafel of -stoel is er voldoende circulatie- en werkruimte zodat de zorg- of dienstverlener alle handelingen kan uitvoeren die nodig zijn voor een medisch onderzoek
- Zorg voor een goed onderstaanbare tafel: een vrije hoogte en diepte van min. 15 cm (beter 20 cm).

Patiënten die afhankelijk zijn van een hulpmiddel, hebben graag dat het hulpmiddel kort bij hem/haar blijft wanneer zij een onderzoek ondergaan. Zo blijven transfers makkelijk en verplaatsingen beperkt.

Zorg daarom voor een extra marge in de buurt van de onderzoekstafel of -stoel, zodat je daar een hulpmiddel kan plaatsen zoals een looprek of een rolstoel.

## De omkleedruimte

- Positioneer de omkleedzone zo dat ze niet onmiddellijk in het gezichtsveld ligt van een deur en dicht bij de onderzoekstafel is gelegen.
- Een omkleedruimte kan een afsluitbare zone of een aparte ruimte zijn. Er is altijd een vrije doorgang van min. 90 cm.
- Een medisch onderzoek vraagt vrijwel altijd dat we ons (deels) ontkleden. Hou er rekening mee dat kinderen nooit alleen komen en hierbij worden geholpen.
- In elke omkleedruimte is minstens één zitelement aanwezig zoals een stoel of een zitbank.
- Zorg voor minstens 2 kledinghaken en plaats ze op verschillende bedieningshoogten. Ter hoogte van de kledinghaken is een vrije zone van 70 cm x 15 cm aanwezig.
- Is er aansluitend op de onderzoeksruimte een toilet aanwezig, dan is ook dit rolstoeltoegankelijk en bruikbaar voor iedereen.



## Afwerking van de ruimte

Ruimten waar medische handelingen gesteld worden, voelen vaak clean en koud aan.

- Zorg voor een goede verlichting (500 lux).
- Niet iedereen heeft een goede lichaamstemperatuurregeling. Zorg in deze ruimten en zeker voor specifieke diensten waar je je volledig moet ontkleden of waar veel kleine kinderen of baby's komen, voor een minimale temperatuur van ongeveer 22°C.
- Gebruik aangename en contrastrijke kleuren. Zorg dat vloeren, wanden, deuren en plafonds goed van elkaar te onderscheiden zijn.

## Praktische informatie en advies

Voor vragen rond toegankelijkheid en de inspiratiebundels, voor dossiergebonden vragen en voor advies op maat kan je terecht bij Enter vzw en het VIPA.

### Vlaams expertisecentrum toegankelijkheid,

#### Enter vzw

Belgiëplein 1

3510 Hasselt

Tel. 011 26 50 30

[www.entervzw.be](http://www.entervzw.be)



### Vlaams Infrastructuurfonds voor Persoonsgebonden

#### Aangelegenheden, VIPA

Koning Albert II-laan 35 bus 34

1030 Brussel

Tel. 02 553 32 41

[www.vipa.be](http://www.vipa.be)



## Een voorsmaakje van de inspiratiebundel toegankelijkheid van voorzieningen voor preventieve en ambulante gezondheidszorg

Een toegankelijk gebouw realiseren hoeft niet altijd moeilijk te zijn. In opdracht van het **VIPA** ontwikkelde **Enter, Vlaams Expertisecentrum Toegankelijkheid** voor elke zorg- en welzijnssector een inspiratiebundel toegankelijkheid.

Dit zijn praktische instrumenten die een leidraad vormen voor de bouw van nieuwe én te verbouwen zorg- en welzijnsinfrastructuur. Je kan er algemene en sectorspecifieke toegankelijkheidsprincipes in terugvinden aan de hand van voorbeelden, simulatieschetsen, concrete tips en uitleg over het hoe, wat en waarom.

Zo willen we bouwheren en ontwerpers informeren, inspireren en ondersteunen om op een doordachte wijze werk te maken van een optimale toegankelijkheid. Dit is niet alleen van belang voor de bezoeker, ook voor het (zorg)personeel, de bewoner, de gasten en patiënten is een toegankelijke omgeving cruciaal.

Download de volledige inspiratiebundel via [www.entervzw.be](http://www.entervzw.be) (rubriek Publicaties) of [www.vipa.be](http://www.vipa.be) (rubriek Toegankelijkheid).

### Volgende Inspiratiebundels zijn beschikbaar:

Toegankelijkheid van ... woonzorgcentra, ziekenhuizen, voorzieningen voor preventieve en ambulante gezondheidszorg, voorzieningen voor gezinnen met kinderen, voorzieningen voor algemeen welzijnswerk, voorzieningen voor bijzondere jeugdbijstand en voorzieningen voor personen met een handicap.

Depotnummer: D/2013/3241/319

Foto's en tekeningen: Enter vzw, Raf Ketelslagers