



Project 'Waar loop jij tegenaan?'

Samenvatting resultaten

Inhoudsopgave

1.	Inleiding.....	3
2.	Methode.....	3
3.	Resultaten - algemene factoren die het ondernemen van activiteiten beïnvloeden	4
3.1.	Sociale veiligheid in de openbare ruimte	4
3.2.	Voorspelbaarheid door meer uniformiteit en standaardisatie	4
3.3.	Activiteiten die in openbare binnen- en buitenruimten plaatsvinden	5
4.	Mobiliteit	5
4.1.	Deelnemen aan het verkeer	5
4.2.	Reizen met het OV	7
4.3.	Reizen met taxivervoer met indicatie	9
5.	Activiteiten buitenshuis ondernemen	9
5.1.	Boodschappen doen	10
5.2.	Betalen en geld opnemen	11
5.3.	Bezoek aan zorginstanties	11
5.4.	Culturele activiteiten	13
5.5.	Sporten	14
5.6.	Bezoek aan familie en vrienden	16
5.7.	Recreatieve activiteiten	16
6.	Conclusie & aanbevelingen n.a.v. resultaten doelgroep	18
6.1.	Gevoel van onveiligheid & sociale onveiligheid	18
6.2.	Bejegening en begrip	19
6.3.	Voorspelbaarheid & Uniformiteit	19
6.4.	Betere & consistente inrichting van de fysieke omgeving	19
7.	Perspectief op toegankelijkheid vanuit stakeholders en visionairs	20

1. Inleiding

In opdracht van de deelsectorale Expertisegroep Toegankelijkheid van het consortium Kennis over Zien (bestaande uit Koninklijke Visio, Bartiméus, Oogvereniging, Robert Coppes Stichting en MaculaVereniging) is door het Radboudumc een onderzoek uitgevoerd naar de knelpunten, barrières en mogelijke oplossingen en verbeterpunten m.b.t. de toegankelijkheid van de openbare ruimte vanuit het perspectief van mensen met een visuele beperking en andere stakeholders op het gebied van de huidige en toekomstige fysieke toegankelijkheid van openbare ruimten voor mensen met visuele beperkingen. Deze informatie kan door de expertisegroep gebruikt worden om een strategische visie en een meerjaren kennisagenda op te stellen.

Dit is een samenvatting op basis van het uitgebreide rapport. Het uitgebreide rapport is opvraagbaar bij het Loket Toegankelijkheid via toegankelijkheid@kennisoverzien.nl. De focus van deze samenvatting ligt op de ervaringen van mensen met een visuele beperking zelf.

2. Methode

Het onderzoek bestond uit drie fasen:

1. **Vijf focusgroepen** met in totaal 31 deelnemers en 12 individuele interviews met mensen met een visuele beperking waarin deelnemers hun positieve ervaringen, negatieve ervaringen en wensen voor de toekomst deelden bij het uitvoeren van activiteiten in openbare binnen- en buitenruimten. De leeftijd van de deelnemers varieerde tussen de 22 en 86 jaar (mediaan 51) waarvan 34 mensen slechtziend waren en 9 deelnemers blind waren. De interviews zijn kwalitatief geanalyseerd waarbij alle gesprekken eerst gecodeerd, deze codes zijn verder verwerkt tot categorieën en daarna uitgewerkt in thema's.
2. Een **digitale vragenlijst** om ervaringen van de focusgroepen en interviews te toetsen, waarderen en prioriteren. In totaal hebben 118 mensen deze vragenlijst ingevuld. De leeftijd van de mensen die de vragenlijst hebben ingevuld varieert tussen de 19 en 88 jaar (mediaan 59) waarvan 90 mensen slechtziend zijn en 25 mensen blind zijn.
3. **Interviews met verschillende stakeholders en visionairs** om het perspectief vanuit ontwikkelaars, beleidsmakers en uitvoerders te integreren in de analyse. Interviews met stakeholders uit gemeenten, zorginstellingen,

taxibedrijven en winkels om het perspectief vanuit ontwikkelaars, beleidmakers en uitvoerders mee te nemen. En daarnaast interviews met visionairs uit de culturele sector, technologie en patiëntenorganisaties om aanvullend inzicht in toekomstige verwachtingen mee te nemen.

Deze verschillende fases zorgde voor een breed beeld van de verschillende ervaringen over toegankelijkheid in de openbare ruimten.

3. Resultaten - algemene factoren die het ondernemen van activiteiten beïnvloeden

3.1. Sociale veiligheid in de openbare ruimte

Het herkennen van mensen en aangaan van gesprekken is lastig waardoor deelnemers aangaven zich kwetsbaar te voelen in de openbare ruimte. Bijvoorbeeld omdat ze niet weten wie er voor ze staat of omdat ze onveilige ervaringen hebben waarbij omstanders misbruik hebben gemaakt dat iemand slechtzind of blind was.

3.2. Voorspelbaarheid door meer uniformiteit en standaardisatie

Als het gaat om de fysieke inrichting van openbare gebouwen en ruimtes geven deelnemers aan dat ze behoefte hebben aan meer uniformiteit en standaardisatie van omgevingsaspecten. Meerdere deelnemers gaven aan dat het wenselijk is dat gemeenten, organisaties en ontwerpers samenwerken om een nationale standaard te realiseren, zodat de toegankelijkheid van openbare gebouwen niet afhankelijk is van plaatselijke initiatieven, maar wordt ingebed in nationale standaarden.

Duidelijke contrasten, afscheidingen en overzichtelijke en uniforme inrichting van de bebouwde gebieden worden ervaren als positieve factoren bij de oriëntatie en navigatie van de openbare ruimten. Er is een behoefte aan meer uniformiteit en standaardisatie van omgevingsfactoren zodat situaties meer voorspelbaar zijn. Hieronder staan een aantal specifieke omgevingselementen die naar voren kwamen:

- Het gebruik van draaideuren is een belemmering en geeft een gevoel van onveiligheid. Het gebruiken van een alternatieve deur is lastig omdat er geen geleidenlijnen zijn of de geleidenlijnen verkeerd aansluiten op een draaideur.

- Trappen hebben verschillende ontwerpen in verschillende gebouwen dat maakt het gebruik ervan lastig.
- Openbare toiletten zijn soms goed toegankelijk. In andere gevallen is de route naar een locatie van een openbaar toilet niet goed aangegeven en is er geen verschil te maken tussen het mannen en vrouwen toilet. Daarnaast zijn toiletten in de openbare ruimten (o.a. OV) verschillend van type wat het gebruik lastiger maakt.
- Er worden steeds meer touchscreens gebruikt in de openbare ruimte wat de toegankelijkheid negatief beïnvloed door het gemis van tactiele contrasten.

3.3. Activiteiten die in openbare binnen- en buitenruimten plaatsvinden

Los van het type activiteit geven deelnemers aan dat spontaan activiteiten ondernemen lastig is omdat zij afhankelijk zijn van het openbaar vervoer, taxivervoer of de hulp van familie en vrienden.

4. Mobiliteit

4.1. Deelnemen aan het verkeer

Deze activiteit betreft het lopend deelnemen aan het verkeer, het fietsend deelnemen aan het verkeer en in het donker deelnemen aan het verkeer. De survey liet zien dat de meeste deelnemers problemen ervaarde met het lopend deelnemen aan het verkeer (94 van de 111 deelnemers). Dit was van alle activiteiten de activiteit die het belangrijkste werd gevonden, zowel onder deelnemers die blind waren als deelnemers die slechtziend waren. 85 van de 111 deelnemers ervaarde problemen met in het donker deelnemen aan het verkeer. 75 van de 111 deelnemers ervaarde problemen met fietsend deelnemen aan het verkeer.

Uit de interviews, focusgroepen en de survey kwamen verschillende factoren naar voren die invloed hebben het op deelnemen aan het verkeer:

Geleidenlijnen, contrastranden, markeringen en borden

- Het gebruik van geleidenlijnen helpt bij het navigeren omdat minder concentratie vereist is en energie bespaard wordt.
- Het materiaal van geleidenlijnen is belangrijk, metaal wordt als glad en onveilig ervaren.
- Het ontbreken van contrastranden bij afstapjes en trappen kan leiden tot een gevoel van onveiligheid.

- Route en straatnaamborden zijn lastig te lezen omdat ze te hoog hangen.

Obstakels

- Er zijn veel fysieke obstakels die deelname aan verkeer moeilijk maken omdat ze te weinig contrasteren met de omgeving.
- De handhaving op het plaatsen van obstakels wordt gemist door deelnemers.
- Wegopbrekingen zorgen vaak voor problemen wanneer er geen duidelijke alternatieve route wordt aangegeven.
- Navigatie-apps zijn niet altijd op de hoogte van nieuwste wijzigingen in infrastructuur wat navigatie lastig maakt.
- Ook positieve ontwikkelingen zoals platte laadkabels voor elektrische auto's worden genoemd.

Samenkomen van veel verkeer & Shared spaces

- Kruispunten, rotondes, overgangen van fietspaden naar stoepen en spoorweg- of tramrails overgangen worden vaak als complex en onoverzichtelijk ervaren.
- De toegenomen snelheid van fietsers wordt zowel bij het wandelen als fietsen door de deelnemers als hinderlijk ervaren.
- Plekken die door zowel voetgangers als fietsers worden gebruikt worden als onoverzichtelijk en gevaarlijk ervaren. Er is een wens voor duidelijke markering van fiets- en wandelpaden.
- Deelnemers ervaren een verminderde veiligheid doordat het moeilijk is om elektrische vervoermiddelen aan te horen komen.

Gevoel van veiligheid & sociale veiligheid

- Mobiliteitstraining helpt deelnemers om zich veiliger en zelfstandiger te voelen, omdat ze leren om al hun zintuigen in te zetten.
- Andere weggebruikers lijken vaak niet op de hoogte van de omgangsvormen m.b.t. iemand die met een witte stok loopt en lijken zich niet bewust van de gevaren voor mensen met een visuele beperking en verkeersregels worden slecht nageleefd. Dit geeft deelnemers een onveilig gevoel.
- Sommige voelen zich kwetsbaar als ze de witte stok gebruiken. "Ik woon dicht bij het station en daar komt slecht volk. Dan vouw ik mijn stok op

zodat niemand hem ziet in die wijk. Als ik daar voorbij ben, pak ik mijn stok weer op.”

- Het gevoel van sociale veiligheid wordt groter als iemand met een hond wandelt of op drukke, goed verlichte plekken loopt.

Fietsen

- Sommige deelnemers fietsen nog. Het helpt om rustige routes te kiezen.
- Sommige deelnemers geven aan dat hun werktijden zijn aangepast zodat zij kunnen fietsen als het licht is.

Oversteken

- Het wordt als verwarrend ervaren dat ratteltikkers wisselende geluiden kunnen maken of dat ze soms uitstaan.
- Suggestie om zoals in Japan gebruik te maken van muziek of natuurlijke geluiden bij het oversteken.

In het donker

- Het gebrek aan straatverlichting belemmert de oriëntatie in het donker voor deelnemers die slechtziend zijn.
- Het gebruik van heldere LED-verlichting wordt als positief ervaren.

4.2. Reizen met het OV

71 van de 118 deelnemers ervaart problemen met het reizen met de bus en met de trein. Gemiddeld ervaren deelnemers die in een gebied wonen met minder voorzieningen (buitengebied of dorp) vaker problemen bij het reizen met de trein dan het reizen met de bus.

De volgende factoren zijn naar voren gekomen die invloed hebben op het reizen met het OV:

Informatievoorziening

- OV-apps (zoals 9292, NS-app) worden als nuttig ervaren voor planning, oriëntatie en navigatie.
- Onbetrouwbare omroepsystemen: te zacht, slechte akoestiek, of niet werkend.

- Onleesbare schermen in bussen door slechte verlichting of afwisseling met advertenties.
- Onduidelijke perroninformatie op stations, vooral bij kleine letters en verwarrende plaatsing.
- Wens voor consistente informatievoorziening zoals een gestandaardiseerd gebruik van visuele en auditieve signalen.

Fysieke omgeving m.b.t. oriënteren en navigeren

- Geleidelijnen en goed contrast dragen bij aan veiligheid en rust.
- Problemen met onderbroken lijnen of gladde tegels of verkeerde plaatsing van de lijnen.
- Braille en reliëfpaaltjes worden voornamelijk positief ervaren voor oriëntatie.
- Matrixborden bieden vaak onvoldoende contrast.
- Toegang tot treinen is lastig zonder vaste markeringen.
- Bushaltes soms moeilijk bereikbaar door drukke wegen zonder stoplichten.
- Wens voor een uniform ontwerp van bus- en treinstations.

Sociale factoren

- Assistentie van NS geeft rust, maar is niet altijd beschikbaar bij vertraging.
- Hulp van medereizigers is waardevol, maar niet altijd mogelijk (bijv. oortjes in).
- Personeel dat meedenkt en communiceert wordt als positief ervaren.

Technologische wensen

- Begeleiding op afstand krijgen (via apps) die waarschuwen wanneer uit te stappen.
- Adaptieve omroepsystemen die zich aanpassen aan omgevingsgeluid.

Praktische knelpunten

- Wisselen van vervoerders leidt tot verwarring bij in- en uitchecken.
- Incheckapparaten zijn moeilijk te vinden en piepjes zijn niet altijd hoorbaar.
- Wens voor uniformiteit in inchecksystemen.

- Overstappen tussen trein, bus en openbaar terrein is lastig door gebrek aan geleiding en informatie.
- Flexibele busperrons maken het moeilijk om te weten waar de bus vertrekt.
- Spontaniteit wordt beperkt door afhankelijkheid van assistentie en onduidelijke systemen.

4.3. Reizen met taxivervoer met indicatie

51 van de 118 deelnemers ervaart problemen met het reizen met de taxi op indicatie maar wordt het wel als een zeer belangrijke activiteit gezien (score 8,7 belangrijkheid). Gemiddeld ervaarde mensen die blind zijn meer problemen bij het gebruiken van taxivervoer dan mensen die slechtziend zijn.

Het gebruik van taxi's met een indicatie, zoals RegioTaxi en Valys Reizen, wordt door de deelnemers zowel positief als negatief ervaren. De volgende factoren zijn naar voren gekomen die invloed hebben op het reizen met de taxi met indicatie:

Belemmerende factoren

- Kilometerlimieten bij Valys wordt als beperkend ervaren.
- Geen gratis begeleider mogelijk bij sommige diensten.
- Ruime marges in ophaaltijden en beperkte communicatie over vertragingen zorgen voor stress en onzekerheid.
- Lange reistijden door omrijden en gecombineerd vervoer.
- In sommige regio's geen vervoer tijdens scholierenritten.
- Problemen met geleidehonden bij sommige vervoerders.
- Verplicht vooraf reserveren belemmert spontane uitstapjes.
- Hogere kosten bij last-minute boekingen.

Bevorderende factoren

- Deur-tot-deurvervoer biedt rust en zekerheid, vooral bij onbekende routes of reizen in het donker.

Bejegening door taxi personeel

- Soms een ervaren gebrek aan begrip bij personeel voor de afhankelijkheid van taxivervoer.

5. Activiteiten buitenshuis ondernemen

5.1. Boodschappen doen

88 van de 115 mensen ervaarde problemen met boodschappen doen. De volgende factoren zijn naar voren gekomen die invloed hebben op het boodschappen doen:

Bejegening

- Personeel is niet altijd bereid om hulp te bieden of hebben hier geen tijd voor. Dit verschilt per winkel. Het leidt tot frustratie en het verbruiken van extra energie tijdens het winkelen.
- Er zijn positieve ervaringen met personeel dat werkt vanuit een dementievriendelijke visie. Hierdoor denkt personeel mee en helpt actief.
- Deelnemers wensen dat er bij personeel meer bewustwording is over hoe het is om blind of slechtziend te zijn zodat ze mensen beter kunnen ondersteunen.

Winkelinrichting

- De verlichting heeft invloed op de winkelervaring. De behoeften m.b.t. verlichting wisselen voor personen met verschillende aandoeningen.
- Indeling van de winkel is belangrijk voor een goede oriëntatie en het vinden van producten.
- Het frequent wisselen van de indeling maakt oriëntatie en het vinden van producten moeilijk. Een symmetrische indeling en weinig keuzemogelijkheden helpen om dit te verbeteren.
- De tekst op etiketten van producten zijn vaak te klein om te lezen.
- Koelvitrines met gesloten deurtjes maken het lastig om te zien wat er in de schappen ligt.

Uitvoeren van de activiteit boodschappen doen

- Sommige deelnemers doen online boodschappen in plaats van in de winkel.
- De Be My Eyes app wordt gebruikt om producten te zoeken in de winkel.
- Sommige deelnemers kiezen rustige momenten uit om boodschappen te doen zodat ze zich beter kunnen oriënteren.
- Meerdere deelnemers zijn afhankelijk van partners, familieleden of medewerkers bij het doen van boodschappen.

5.2. Betalen en geld opnemen

73 van de 116 mensen ervaarde problemen met betalen en geld opnemen. Mensen die slecht ziend waren hadden gemiddeld meer problemen met het betalen en geld opnemen dan mensen die blind waren. Mensen die slechtziend waren vonden deze activiteit gemiddeld ook belangrijker dan mensen die blind zijn.

De volgende factoren zijn naar voren gekomen die invloed hebben op het betalen en geld opnemen:

Bediening pinapparaten en geldautomaten

- Betalen in winkels verloopt vaak goed als er voelbare toetsen zijn.
- Het gebruiken van touchscreens bij het betalen wordt als lastig ervaren en daarom zo veel mogelijk vermeden.
- Om touchscreens te vermijden of pinnen te vergemakkelijken gebruiken deelnemers contactloos pinnen en verhogen zij hun limiet voor contactloos betalen.
- Bij het gebruiken van betaalautomaten worden belemmeringen ondervonden wanneer audiovoorzieningen niet werken of er geen duidelijke bevestiging wordt gegeven of er betaald is.
- De variatie aan systemen en apparaten bij banken en winkels maakt het lastig om te betalen of geld op te nemen zonder hulp. Er is behoefte aan meer uniformiteit.

Bejegening & Sociale veiligheid

- Er wordt een gevoel van onzekerheid en onveiligheid ervaren bij geld opnemen, omdat ze niet kunnen zien wie er achter hen staat.
- Sommige winkeliers verbieden mensen met visuele beperkingen om zelfscankassa's te gebruiken omdat ze bang zijn dat niet alle producten worden gescand.

5.3. Bezoek aan zorginstanties

66 van de 118 deelnemers ervaart problemen bij het bezoeken van zorginstanties zoals apotheken, ziekenhuizen, Visio en Bartiméus.

De volgende factoren zijn naar voren gekomen die invloed hebben op het bezoeken van zorginstanties:

Digitale toegankelijkheid

- Websites van zorginstellingen zijn vaak slecht toegankelijk:
 - Onduidelijke formulieren
 - Problemen met inloggen via beveiligde systemen
- Digitale systemen op locatie (zoals QR-codes, touchscreens en aanmeldzuilen) worden als lastig ervaren.

Informatieve factoren

- Oproep- en omroepsystemen zijn moeilijk te volgen omdat de nummers slecht leesbaar of hoorbaar zijn.
- Bewegwijzering en borden zijn vaak onduidelijk doordat de borden te hoog hangen of er een slecht contrast of verkeerde kleuren worden gebruikt.
- Wens voor duidelijke plattegronden en eenvoudigere systemen voor locatiebepaling.

Fysieke inrichting

- Ontbrekende of verkeerd geplaatste geleidelijnen belemmeren zelfstandigheid.
- Gebrek aan visueel contrast (bijv. witte muren, glazen wanden) maakt oriëntatie moeilijk.
- Obstakels in gangen beperken bewegingsvrijheid.

Sociale factoren

- Begeleiding door vrijwilligers of familie wordt vaak ingeschakeld.
- Groeiende digitalisering zorg voor minder begeleiding door personeel of vrijwilligers. Dit wordt als negatief ervaren door een deel van de deelnemers.

Bereikbaarheid en vervoer

- OV-bereikbaarheid van zorginstellingen is soms beperkt of lastig.
- De route van de bushalte naar de locatie wordt niet altijd goed aangegeven.

Financiële drempels

- De kosten van het eigen risico belemmert soms de start van visuele revalidatie.

5.4. Culturele activiteiten

Bij het onderdeel 'het ondernemen van culturele activiteiten' werden ervaringen besproken met het bezoeken van theaters, musea en concerten. In de vragenlijst werd gevraagd naar museumbezoek. 63 van de 118 deelnemers ervaren problemen met het bezoeken van musea.

De volgende factoren zijn naar voren gekomen die invloed hebben op de uitvoer van de culturele activiteiten:

Toegankelijkheid van locaties

- Musea en theaters verschillen sterk in toegankelijkheid, de toegankelijkheid varieert sterk per museum.
- Musea worden steeds meer toegankelijk voor mensen met een visuele beperking door verschillende voorzieningen die het bezoek aangenamer maken.
- Slechte verlichting en onduidelijke bewegwijzering maken navigatie in musea en theaters moeilijk.
- Websites voor online reserveringen zijn vaak niet gebruiksvriendelijk.

Beschikbare voorzieningen culturele activiteiten

- Positieve ervaringen met:
 - Audiotranscripties en audiotours
 - Tactiele kunstwerken
 - Speciale rondleidingen
- Niet alle instellingen bieden deze voorzieningen aan.

Communicatie en informatievoorziening

- Gebrek aan duidelijke informatie over toegankelijkheid van het gebouw op websites.
 - Wens voor betere communicatie over:
 - Speciale rondleidingen
 - Rustige bezoektijden

- Zintuiglijke ervaringen (tast, geur, geluid)

Behoefte aan begeleiding

- Begeleiding is voor een deel van de deelnemers wenselijk voor het navigeren en informeren bij culturele organisaties.

Sociale en psychologische factoren

- Attent personeel en begripvolle bezoekers dragen bij aan een gastvrije sfeer.
- Sommige mensen willen hun beperking niet kenbaar maken en wensen een toegankelijke omgeving.
- Anderen ervaren juist voordelen bij het vooraf melden van hun visuele beperking.

5.5. Sporten

53 van de 118 deelnemers ervaren problemen bij het sporten. Gemiddeld cijfer voor ervaren problemen is 5,1 en een 8,2 voor belangrijkheid. Hierbij worden diverse sporten benoemd zoals zwemmen, fitness, fysiofitness, roeien, paardrijden, showdown en zeilen.

Sporten was de activiteit waarmee de meeste deelnemers gestopt waren door hun visuele klachten (28 van de 53). Van de deelnemers die nog wel sporten werd dit door relatief weinig deelnemers (53 van de 118) als een probleem ervaren. De volgende factoren kwamen naar voren:

Bereikbaarheid en locatie

- Sportlocaties zijn vaak moeilijk bereikbaar, vooral met het openbaar vervoer of taxi.
- Lange reistijden en beperkte keuze in de buurt maken het lastig om een geschikte sportplek te vinden.
- Initiatieven zoals Special Heroes helpen soms met sportvervoer, wat als positief wordt ervaren.

Oriëntatieproblemen op locatie

- Grote sporthallen veroorzaken veel geluid, wat de oriëntatie bemoeilijkt.
- Kleedruimten en zwembaden met veel gangen zijn verwarrend.

- Ontoegankelijke lockers en onduidelijke bewegwijzering vormen praktische obstakels.

Behoefte aan begeleiding

- Veel sporters hebben hulp nodig bij navigatie en het gebruik van apparatuur.
- Sportscholen verwachten soms dat sporters zelf een begeleider meenemen.
- Begeleiding door trainers die bekend zijn met visuele beperkingen is wenselijk.
- Sommige sporten zoals tennis, voetbal of schaatsen zijn alleen nog mogelijk met begeleiding.

Apparatuur en toegankelijkheid

- Fitnessapparaten zijn vaak lastig te bedienen zonder visuele aanwijzingen (soms met touchscreens).
- Automatische instellingen met een pasje of tack worden als positief ervaren.
- Er is behoefte aan rustige, vertrouwde ruimtes voor bijvoorbeeld medische fitness.

Fysieke en sociale veiligheid

- Zwemmen wordt toegankelijker door visuele signalen zoals witte badmutsen met rode strepen.
- Obstakels, slechte verlichting en drukte maken sporten onveilig of onaangenaam.
- Kleinschalige sportfaciliteiten met minder drukte en beter toezicht worden als prettiger ervaren.

Beperkt aanbod van aangepaste sporten

- In sommige regio's is het aanbod van aangepaste sporten schaars.
- Er is behoefte aan alternatieve (team)sporten die beter toegankelijk zijn.
- Sommige gemeenten bieden hulp via loketten die sportadvies, begeleiding en subsidies regelen.

5.6. Bezoek aan familie en vrienden

52 van de 118 deelnemers ervaren problemen bij het bezoeken van familie en vrienden. De activiteit wordt als zeer belangrijk ervaren met een gemiddelde score van 9 (van de 10).

De volgende factoren zijn naar voren gekomen die invloed hebben op het bezoeken van familie of vrienden.

Bekendheid met de omgeving

- Een vertrouwde route vergemakkelijkt zelfstandig reizen.
- Ervaring met de route vergroot het zelfvertrouwen en de zelfstandigheid.

Vervoersafhankelijkheid

- Taxi's en openbaar vervoer zijn vaak noodzakelijk om familie of sociale activiteiten te bezoeken.
- Beperkingen in beschikbaarheid van vervoer in de avonden beperken de duur van sociale activiteiten.
- Familieleden nemen vaak de rol van chauffeur op zich om langere aanwezigheid mogelijk te maken.

Praktische vervoersproblemen

- Onbetrouwbare reistijdinschattingen bij taxivervoer.
- Lange reistijden met het OV, vooral bij grote afstanden en slechte verbindingen.
- Beperkte bereikbaarheid van sommige locaties met het OV.
- OV wordt als vermoeiend ervaren, vooral bij complexe of lange reizen.
- Veel tijd nodig voor reisplanning, wat spontane sociale activiteiten belemmert.

Sociale en psychologische factoren

- Ervaring van sociale isolatie door moeite met reizen.

5.7. Recreatieve activiteiten

De recreatieve activiteiten worden gemiddeld genomen lager gescoord op ervaren problemen. 75 van de 118 deelnemers ervaarde problemen met het

bezoeken van grote evenementen, 61 bij het uit eten gaan, 51 met het op vakantie gaan, 48 met recreatief wandelen en 24 met het bezoeken van de sauna.

De volgende factoren zijn naar voren gekomen die invloed hebben op het uitvoeren van recreatieve activiteiten:

Navigatie en oriëntatie

- Oriëntatie in onbekende of drukke recreatieve omgevingen is vaak lastig, vooral zonder geleidehond of begeleider.
- Sauna's en restaurants zijn vaak onoverzichtelijk door meerdere ruimtes, geluiden en gebrek aan duidelijke bewegwijzering.
- In sauna's en bij het op vakantie is het lastig om zelfstandig de weg te vinden.
- Bij een bezoek aan de sauna speelt de grootte van het complex een rol, net als de aanwezigheid van meerdere kleedkamers en diverse geluiden, die het oriënteren lastig maken
- Navigatie-apps zoals Komoot worden ingezet om zelfstandigheid bij het wandelen te vergroten.

Fysieke en praktische beperkingen

- Slecht onderhouden wandelpaden, gaten, stormschade en gebrek aan contrast maken recreatief wandelen onveilig.
- In sauna's en op vakantie is het lastig om praktische zaken te regelen.

Behoeftte aan begeleiding

- Begeleiders zijn vaak noodzakelijk voor veiligheid, oriëntatie en sociaal contact.
- De mogelijkheid om gratis een begeleider mee te nemen bij een sauna, zoals in Duitsland, wordt als waardevol ervaren.
- Bij grote evenementen is begeleiding essentieel vanwege de massaliteit, overprikkeling en het risico om de weg kwijt te raken.

Bereikbaarheid en toegankelijkheid

- Recreatiegebieden zijn lopend vaak slecht bereikbaar, met gevaarlijke oversteekplaatsen en gebrek aan voorzieningen zoals rateltickers.

- Restaurants en sauna's zijn soms moeilijk te bereiken en vereisen planning vooraf.
- Buffetten zijn lastig te gebruiken door het gebrek aan visuele onderscheidbaarheid van gerechten.

Overprikkeling en vermoeidheid

- Grote evenementen worden vaak vermeden vanwege drukte, lawaai en chaos.
- Overprikkeling leidt tot vermoeidheid en vermindert het plezier en concentratievermogen.
- Spontane deelname aan activiteiten is vaak niet mogelijk; alles moet vooraf gepland worden.

Voorbereiding en aanpassingen

- Foto's van vakantiebestemmingen en online menukaarten helpen bij de voorbereiding.
- Aanpassingen zoals duidelijke contrasten, herkenbare oriëntatiepunten en rustige plekken maken activiteiten toegankelijker.
- Tafelreserveringen aan de zijkant van een restaurant zorgen voor minder prikkels en ruimte voor een geleidehond.

6. Conclusie & aanbevelingen naar aanleiding van resultaten doelgroep

Hierboven worden per activiteit veel factoren en behoeften benoemd. In deze conclusie richten we ons op vier overkoepelende aspecten die bij meerdere activiteiten terugkomen.

6.1. Gevoel van onveiligheid & sociale onveiligheid

Bij verschillende activiteiten komt een gevoel van sociale onveiligheid terug. Dat kan zijn onveilig voelen bij een pinautomaat of je kwetsbaar voelen in een onveilige buurt door de zichtbaarheid van de taststok. Ook fysiek onveilige situaties werden genoemd, met name bij het deelnemen aan het verkeer. Hoewel deelnemers aangeven wat zij zelf doen om zich veiliger en zekerder te voelen is dit ook een maatschappelijke verantwoordelijkheid. Deelnemers geven aan dat andere weggebruikers niet op de hoogte zijn van de omgangsvormen met

iemand met een taststok en mensen zich vaak niet aan de algemene verkeersregels houden. Een campagne om Nederlandse burgers voor te lichten en hiervan bewust te maken zou één van de acties kunnen zijn om op de langere termijn te zorgen voor meer veiligheid voor mensen met een visuele beperking. Denk hierbij aan voorbeeldinitiatieven zoals Dementievriendelijke gemeenten. De aanpak hiervan zou als blauwdruk gebruikt kunnen worden.

6.2. Bejegening en begrip

De ervaringen met bejegening zijn per activiteit en situatie verschillend. Wanneer mensen of personeel meedenken en begripvol zijn wordt dit als zeer positief ervaren. De resultaten laten zien dat er meer begrip en een behulpzaamheid in instelling wenselijk is bij o.a. supermarkten, winkels, openbaarvervoersbedrijven, taxibedrijven en zorginstellingen. Verandering in het beleid van organisaties en gedrag van personeel start bij bewustwording. Ook hier stellen wij een bewustwordingscampagne voor gericht op organisaties waar mensen met een visuele beperking vaak komen. Ook hier kan de dementievriendelijke aanpak als voorbeeld dienen. Een van de deelnemers geeft ook aan dat ze beter geholpen wordt bij organisaties die dementievriendelijk zijn.

6.3. Voorspelbaarheid & Uniformiteit

Veel deelnemers geven aan dat activiteiten makkelijker uitgevoerd kunnen worden als situaties voorspelbaar zijn. Bijvoorbeeld dat de fysieke inrichting en gebruik van contrasten op elk station in Nederland hetzelfde is. Meerdere deelnemers gaven aan dat het wenselijk is dat gemeenten, organisaties en ontwerpers samenwerken om een nationale standaard te realiseren, zodat de toegankelijkheid van openbare gebouwen niet afhankelijk is van plaatselijke initiatieven, maar wordt ingebed in nationale standaarden.

6.4. Betere & consistente inrichting van de fysieke omgeving

In aansluiting op meer uniformiteit in de inrichting van openbare gebouwen en de openbare ruimte geven deelnemers ook veel informatie over verbeteringen aan de fysieke omgeving zodat ze beter kunnen navigeren en oriënteren. Met name onderbrekingen in contrastranden, te gladde materialen van contrastranden, ontbreken van contrastranden op traptreden en shared spaces waar geen scheiding is tussen fietsers en wandelaars worden genoemd. Onze aanbeveling is om dit onderwerp mee te nemen in gesprekken over het realiseren van een nationale standaard zoals hierboven beschreven en binnen een campagne om organisaties bewust te maken waarom dit een probleem is.

7. Perspectief op toegankelijkheid vanuit stakeholders en visionairs

Uit de interviews met stakeholders en visionairs komt een breed gedragen erkenning naar voren voor het belang van toegankelijkheid in de publieke en private sector. Stakeholders uit gemeenten, zorginstellingen en dienstverlenende organisaties benadrukken de positieve impact van het betrekken van ervaringsdeskundigen bij het ontwerpen en evalueren van omgevingen en diensten. Binnen (semi-)overheidsorganisaties en zorginstellingen is er een verschuiving zichtbaar van het achteraf aanpassen van ontwerpen naar het vroegtijdig meenemen van toegankelijkheid in het ontwerp- en besluitvormingsproces. Sommige organisaties hebben inmiddels een interne medewerker aangesteld die zich specifiek richt op toegankelijkheid. Deze medewerker helpt om inclusiviteit binnen de organisatie te stimuleren en structureel te verankeren. De bewustwording rondom toegankelijkheid groeit, mede door samenwerking met ervaringsdeskundigen. Door de inbreng van ervaringsdeskundigen wordt duidelijk waar knelpunten zitten en hoe deze in de praktijk kunnen worden opgelost. Daarnaast worden medewerkers getraind in bewustwording en bejegening, zodat zij beter kunnen inspelen op de behoeften van mensen met een beperking.

Hoewel sociale veiligheid vaak wordt meegenomen in het ontwerp van beleid en diensten vanuit de gemeente, wordt dit aspect nog niet altijd expliciet gekoppeld aan toegankelijkheid voor mensen met een beperking.

Daarnaast lijkt de overgang van theorie naar praktijk blijkt weerbarstig. Bestaande richtlijnen zijn vaak te minimaal of juist te rigide, waardoor de vertaling ervan naar de praktijk lastig is. Daarnaast blijft de bewustwording van de barrières waar mensen met een beperking tegenaan lopen binnen de bouwsector achter, en er is onvoldoende handhaving en controle op de uitvoering van toegankelijkheidsmaatregelen. Ook is er niet altijd voldoende budget voor toegankelijke initiatieven.

In meerdere organisaties wordt aangegeven dat toegankelijkheid initiatieven momenteel nog afhankelijk zijn van individuele personen binnen organisaties. Het is nog geen vast onderdeel van de keten van processen. Visionairs onderstrepen dat toegankelijkheid een integraal onderdeel van de organisatiecultuur op alle niveaus moet zijn voor succesvolle implementatie. Wetgeving wordt hierbij gezien als een belangrijk ankerpunt om blijvende aandacht voor toegankelijkheid te waarborgen. Binnen het domein van toegankelijkheid bestaan bovendien

verschillende belangen vanuit patiëntenorganisaties en bronnen over wat wenselijk is per situatie, wat de noodzaak benadrukt voor een centraal coördinatiepunt.

Daarnaast is er sprake van grote verschillen in hoe landelijke kaders lokaal worden toegepast, wat leidt tot ongelijkheid in toegankelijkheid tussen gemeenten. Bovendien is toegankelijkheid slechts één van de vele belangen bij bouw of ontwerp van omgevingen zoals esthetiek, klimaatdoelen of financiële overwegingen. Soms sluiten deze belangen goed op elkaar aan, maar ze kunnen ook met elkaar conflicteren.

In het onderzoek gaven stakeholders en visionairs aan dat het voor de toekomst van belang is om toegankelijkheid en inclusie blijvend onder de aandacht te brengen, totdat een nieuwe generatie vanzelf inclusiever denkt en handelt. Leren met en van elkaar – wat samenwerking vergt tussen gemeenten, overheden en (semi-)overheidsinstellingen – is hierbij essentieel. Toekomstgericht wordt gepleit voor een meer structurele en minder vrijblijvende aanpak van toegankelijkheid. Zowel stakeholders als visionairs wensen landelijke kaders die toegankelijkheid verplicht stellen voor zowel publieke als private partijen.

Daarnaast werd aangegeven dat het van belang is om de bewustwording onder burgers en de private sector (o.a. winkels en bedrijven) te vergroten. Toegankelijkheid en inclusie zouden een vaste plek moeten krijgen in het onderwijs en in de opleidingen van ontwerpers, beleidsmakers en uitvoerende medewerkers, zowel binnen de overheid als in de private sector zodat toekomstige professionals hier intrinsiek mee vertrouwd raken. Daarnaast wordt het bundelen van initiatieven en belangen tussen verschillende belangenorganisaties (o.a. patiëntenverenigingen of regionale overleggen) gezien als een sleutel om toegankelijkheid vanaf het begin mee te nemen in besluitvorming, ontwerp en evaluatie.