



Vrije Universiteit Brussel

De onzichtbare drempel:
verkennend onderzoek naar
toegankelijkheid voor mensen met
een verstandelijke beperking.



Eindverhandeling tot master in de agogische
wetenschappen

Student: Marieke De Smet

Promotor: Prof. Dr. Andries

Organisatie: Toegankelijkheidsoverleg Vlaanderen

Academiejaar: 2008-2009

WETENSCHAPSwinkel
Brussel

Voorwoord

Dit is het begin van deze masterscriptie, maar voor mij is het een langverwacht (voorlopig) eindpunt. Dit is namelijk het laatste wat ik nog moet schrijven.

Maar eerlijk, ik vind de woorden niet. Misschien omdat dit zo belangrijk voor mij is. Want een goed jaar geleden stortte voor mij even de wereld in en het leek erop dat ik het niet zou halen, maar toch ben ik er geraakt en ik kan het bijna niet geloven.

En misschien ben ik daarom de woorden kwijt, want ik wil je zoveel vertellen en ook duizend keer bedanken, maar ik word er alleen maar stil van.

Want zeg nu zelf ... welk woord is gepast voor iemand die niet wegliep op het moment dat alles aan scherven lag, voor iemand die geduldig bij me bleef en mij met stille aandacht de moed gaf om opnieuw te beginnen?

Welk woord is goed genoeg voor diegene die mij soms zag zoeken en worstelen, maar er toch bleef in geloven en tenslotte bij de eindmeet stond te wachten om mij erover te helpen wanneer de laatste loodjes het zwaarst wogen?

Welk woord past bij het geluk te voelen dat het leven twee kanten heeft: een zachte en een harde, maar dat je er niet alleen voor staat. Welk woord past bij het geluk de tijd te krijgen om te leren dat je nooit mag opgeven, want je komt er, vroeg of laat.

Daarom zoek ik nu een woord dat groot genoeg is om al mijn dankbaarheid voor jou te vatten.

Een woord dat tegelijkertijd ook subtiel genoeg is zodat het onopvallend op de kast kan staan om er af en toe naar terug te blikken wanneer je er nood aan hebt.

Ik zoek bovenal een woord dat warm genoeg is zodat je het niet hoeft te verstaan, maar dat je gewoon kan voelen wat je voor mij betekend hebt.

Een woord ...

In het bijzonder voor mijn ouders, mijn broer en mijn vrienden, voor hun onvoorwaardelijke steun.

Maar ook voor al wie hielp deze eindverhandeling te realiseren:

voor prof. Dr. Caroline Andries, mijn promotor, voor haar geduldige en betrokken begeleiding ...

voor Liesbeth en Vanessa, voor alle hulp en ondersteuning, zonder hen was het mij niet gelukt...

voor Kathleen en Els, voor het nauwkeurig nalezen van deze tekst en het opvangen van alle spellingflaters...

voor meme, voor wie het glas altijd halfvol is en die tijdens mijn pauzes, zoals niemand anders, mij het vele werk even kon doen vergeten...

voor de mensen van het Toegankelijkheidsoverleg Vlaanderen, die aan het begin van deze scriptie stonden ...

*voor Saskia en IIs van de wetenschapswinkel, voor de praktische organisatie en aanmoedigingen...
voor prof. Dr. Geert Van Hove, voor het kritisch nalezen van deze eindverhandeling, maar ook voor
zijn inspirerende tips...*

*voor alle mensen die mij hielpen bij de voorbereiding en die het vuur in mij aanwakkerden om
koppig verder te zetten op een soms moeilijke weg...*

*voor de begeleiding en de verantwoordelijken van de voorzieningen die het pad effenden voor
boeiende gesprekken...*

*en tenslotte ook speciaal voor alle respondenten van deze scriptie, voor hun openheid en
onvermoeibaar enthousiasme. Hun verhalen leerden mij de wereld anders te zien...*

Bedankt!

Voor al wie deze thesis leest, wil ik er nog aan toevoegen dat ik hoop dat het u mag boeien, maar
bovenal hoop ik dat het u mag inspireren om een stap dichterbij te zetten naar een toegankelijker
omgeving waarin elke stem telt!

SAMENVATTING

VRIJE UNIVERSITEIT BRUSSEL
FACULTEIT VOOR PSYCHOLOGIE
EN EDUCATIEWETENSCHAPPEN

EINDVERHANDELING

acad.jaar 2008/2009

Naam: De Smet Marieke **Richting:** Master Sociale Agogiek

Titel verhandeling & promotor:

De onzichtbare drempel: verkennend onderzoek naar toegankelijkheid voor mensen met een verstandelijke beperking.

Prof. Dr. C. Andries

Samenvatting: (max. 300 woorden)

Deze masterscriptie vertrekt vanuit de vaststelling van het Toegankelijkheidsoverleg Vlaanderen dat onze publieke leefomgeving nog te veel is afgestemd op de gemiddelde mens. Als er wel toegankelijkheidsinspanningen geleverd worden, beperken die zich vaak tot de betreedbaarheid van een gebouw. Een groep die hierdoor uit de boot valt, zijn mensen met een verstandelijke beperking. Bovendien zitten ze zelf ook zelden rond de tafel wanneer toegankelijkheidsproblemen besproken worden.

Met dit kwalitatieve onderzoek proberen we hierin verandering te brengen, niet alleen door op zoek te gaan naar een passende conceptualisering van toegankelijkheid, maar ook door mensen met een verstandelijke beperking hierover zo coöperatief mogelijk te bevragen. Concreet spraken we vier voorzieningen aan waar we telkens een groep samenstelden van vijf mensen. Met elke groep kwamen we minimum vijf keer bijeen zodat de mensen de kans kregen om hun verhaal te vertellen. De groepsgesprekken, waarvan één focusgroepinterview, werden afgewisseld met een bezoek aan een publieke ruimte. Bijkomend hebben we ook telkens één personeelslid van de voorziening bevroegd.

Uit de resultaten konden we een conceptueel model opstellen waarbij toegankelijkheid een combinatie is van omgevingselementen en persoonlijke factoren. De dimensies die we belangrijk achten voor personen met een verstandelijke beperking zijn: informatie en communicatie, dienstverlening, fysieke architectuur, financiële aspecten, andere bezoekers, aanbod en activiteit, oriëntatie en veiligheid. Verder stelden we ook de invloed vast van drie contextuele factoren: de schaal van de publieke ruimte, de tijdsspanne en een vertrouwde of nieuwe situatie. Daarnaast pleiten we met het model om de enge visie op toegankelijkheid te verlaten en te komen tot een bredere kijk die zowel de voorbereiding, bereikbaarheid, betreedbaarheid en bruikbaarheid bestrijkt.

Tenslotte is ook de evaluatie van het onderzoek een pleidooi om mensen met een verstandelijke beperking de kans te geven op meer inspraak en participatie bij onderzoek dat hen aanbelangt.

BEKNOPTE INHOUD

VRIJE UNIVERSITEIT BRUSSEL
FACULTEIT VOOR PSYCHOLOGIE
EN EDUCATIEWETENSCHAPPEN

EINDVERHANDELING

acad.jaar 2008/2009

Naam: De Smet Marieke

Richting: Master Sociale Agogiek

Titel verhandeling & promotor:

De onzichtbare drempel: verkennend onderzoek naar toegankelijkheid voor mensen met een verstandelijke beperking.

Prof. Dr. C. Andries

Beknopte inhoud: (max. 10 regels)

Deze masterscriptie, in opdracht van het Toegankelijkheidsoverleg Vlaanderen, spitst zich toe op de conceptualisering van toegankelijkheid voor mensen met een verstandelijke beperking. Deze doelgroep vormt vaak een afwezige schakel in het toegankelijkheidsverhaal.

Via dit kwalitatief onderzoek probeerden we ook hun stem te laten horen. Concreet deden we dit via (focus)groepgesprekken enerzijds en anderzijds via een bezoek aan een publieke ruimte.

Uit de resultaten stelden we een conceptueel model op dat toegankelijkheid bekijkt vanaf de voorbereiding van een bezoek tot aan de bruikbaarheid van een gebouw.

Inhoudstafel

Inleiding	5
Opbouw	5
Literatuurstudie	6
1 Toegankelijkheid: conceptualisering	6
1.1 Persoonsperspectief versus omgevingsperspectief	6
1.2 Dimensie van toegankelijkheid	7
1.3 Betreedbaarheid versus bruikbaarheid	7
1.4 Omgevingscomponenten	8
1.5 De bruikbaarheid voorbij	9
2 Mensen met een verstandelijke beperking	12
2.1 Mensen met een verstandelijke beperking en toegankelijkheid: een onzichtbaar duo	12
2.2 Dimensies van toegankelijkheid	12
2.3 Bijkomende aspecten van toegankelijkheid.	18
2.4 Bereikbaarheid, betreedbaarheid, bruikbaarheid	18
2.5 Volwaardige deelname aan de samenleving	20
Besluit bij de literatuurstudie	23
Methodologie	25
1 Onderzoeksdoelstelling en onderzoeksvragen	25
2 Relevantie van het onderzoek	25
3 Onderzoekstype	25
3.1 Verkennend kwalitatief onderzoek	25
3.2 Burgerschapsperspectief	25
3.3 Coöperatief onderzoek	25
4 Respondenten	26
5 Proces van dataverzameling	27
5.1 Interview met begeleiding of verantwoordelijke	28
5.2 Focusgroep interview	28
5.3 Bezoek aan publieke ruimte of domein	29
5.4 Voorbereiding bezoek	30
5.5 Terugkoppeling resultaten	30
5.6 Uitvoering van de gespreksmomenten	30
5.7 Transcriptie	30
6 Analyse van de data	30
7 Ethiek, geldigheid en betrouwbaarheid.	31
7.1 Ethische aanvaardbaarheid	31
7.2 Geldigheid en betrouwbaarheid	31
Resultaten	33
1 Bruikbaarheid: drempels en ondersteunende factoren	33
1.1 De weg vinden... ..	33
1.2 Informatie	34
1.3 Dienstverlening	35
1.4 De mensen van buitenuit ..	36
1.5 Fysieke architectuur	37
1.6 Technologie	37
1.7 Aanbod	38
1.8 Financiële elementen	38
1.9 Fysische factoren	39
1.10 Persoonlijke factoren	39
2 Voorbereiding en bereikbaarheid	41
2.1 Voorbereiding	41
2.2 Bereikbaarheid	41
3 Meer dan een barrière alleen	42
Conclusie	44
Discussie	47
1 Evaluatie van het onderzoek	47
2 Aanbevelingen voor verder onderzoek	48
literatuurlijst	49
Bijlagen	53

Inleiding

Meer dan één miljoen mensen ondervindt in het dagelijkse leven hinder van een handicap (Wetenschappelijk Instituut Volksgezondheid, 2006). Toch stelt de opdrachtgevende organisatie van deze thesis, het Toegankelijkheidsoverleg Vlaanderen (TOV), vast dat onze publieke leefomgeving vaak enkel afgestemd is op de 'gemiddelde mens zonder beperkingen'. Wanneer er wel inspanningen rond toegankelijkheid geleverd worden, blijft het vaak alleen bij de fysieke aspecten van de omgeving. Veel mensen vallen hierdoor uit de boot. Een extra kwetsbare groep hierin zijn mensen met een verstandelijke beperking. Zij zijn vaak een afwezige schakel in het hele toegankelijkheidsverhaal.

Of we deze situatie als problematisch ervaren, hangt samen met de visie op de handicapsituatie. Het defectparadigma bijvoorbeeld beschouwt personen met een verstandelijke beperking als mensen met een gebrek die behandeld of verzorgd moeten worden. De handicapsituatie omschrijft men als een statisch gegeven en situeert zich binnen het individu. Ontoegankelijkheid van de samenleving wordt hierdoor niet als problematisch gezien.

Het burgerschapsparadigma daarentegen ziet mensen met een verstandelijke beperking als gelijkwaardige burgers met rechten en plichten. Men stelt dat de handicapsituatie een samenspel is tussen interne en externe factoren en medebepaald wordt door de ontoegankelijkheid van de maatschappij. Binnen het burgerschapsparadigma wordt geijverd voor de volwaardige deelname van mensen met een beperking aan de samenleving. Een integraal toegankelijke leefomgeving is hiervoor een basisvereiste (Van Gennep, 2000).

Als agoog, vinden we vooral aansluiting bij het laatste paradigma. Een agoog is een bemiddelaar tussen de mens en de wereld. Waar mensen beperkingen ervaren of waar mensen hun stem verloren gaat, probeert de agoog barrières weg te nemen en opnieuw ruimte te creëren voor het verhaal van deze mensen (Elias, 2000).

Daarom willen we in deze scriptie vooral mensen met een verstandelijke beperking aan het woord laten en op zoek gaan naar wat toegankelijkheid voor hen kan betekenen. Op die manier willen we tenslotte ook bijdragen tot een meer integrale benadering van toegankelijkheid die niet stopt bij de fysieke aspecten.

Opbouw

In **deel 1** van dit proefschrift vindt u de **literatuurstudie**. Hierin behandelen we eerst literatuur over de conceptualisering van toegankelijkheid en daarna gaan we dieper in op literatuur over toegankelijkheid voor mensen met een verstandelijke beperking. In **deel 2** brengen we verslag uit van het **dataverzamelingsproces** van dit onderzoek en op welke manier we mensen met een verstandelijke beperking betrokken hebben bij dit proces. **Deel 3** is het **empirische gedeelte** met de onderzoeksresultaten, gevolgd door **de conclusie in deel 4**. We sluiten af met de **discussie in deel 5** die een evaluatie van het onderzoek bevat en aanbevelingen voor verder onderzoek.

1 Toegankelijkheid: conceptualisering

Toegankelijkheid is een complex begrip. Eén van de grootste problemen in het toegankelijkheidsdiscours is dan ook de onduidelijkheid en de inconsistentie waarmee het begrip gebruikt wordt (Iwarsson & Stahl, 2003; Feys, 2001). Naargelang de context en het perspectief dat men hanteert, krijgt men verschillende definities. In dit hoofdstuk proberen we een overzicht te geven van de belangrijkste invullingen.

1.1 Persoonsperspectief versus omgevingsperspectief.

Toegankelijkheid kan men bekijken vanuit een persoonsperspectief of vanuit een omgevingsperspectief.

Enerzijds kunnen we het toegankelijkheidsprobleem volledig binnen het individu plaatsen. Het is de persoon zelf die over te weinig capaciteiten beschikt om in de omgeving te functioneren. Anderzijds kan men toegankelijkheid ook volledig buiten het individu situeren. In technische studies wordt toegankelijkheid vaak enkel en alleen als kenmerk van de omgeving benaderd en worden persoonlijke factoren hierdoor uit het oog verloren (Iwarsson & Stahl, 2003).

De verschillende visies op de rol van de persoonlijke factoren en de omgevingsfactoren is volgens ons analoog aan de discussie rond het definiëren van de handicapsituatie. Aangezien we de keuze maken voor het burgerschapsperspectief waarin zowel interne als externe factoren van belang zijn, hanteren we nu ook het perspectief dat in toegankelijkheidsproblemen zowel persoonlijke factoren als omgevingskenmerken van belang zijn. Ook Fänge & Iwarsson (2003) stellen dat toegankelijkheid een wisselwerking is tussen de capaciteiten van een individu en de eisen van de omgeving. Wanneer deze perfect op elkaar afgestemd zijn, doen er zich geen toegankelijkheidsproblemen voor. Ze geven hierbij het voorbeeld van de Environmental Docility hypothese: hoe minder vaardigheden een persoon heeft, hoe groter de impact van de omgeving op dat individu.

Wanneer toegankelijkheid een interactie is van persoonlijke én omgevingsfactoren heeft dit een aantal consequenties. Voor toegankelijkheidsproblemen kan er nooit één universele oplossing gevonden worden die voor iedereen perfect werkt, omdat iedereen verschillende capaciteiten heeft (Powlik & Kashmer, 2002). Imrie (2004) merkt op dat aanpassingen in de omgeving die voor de ene doelgroep nodig zijn, zelfs in strijd kunnen zijn met de belangen van een andere groep. Een voorbeeld hiervan zijn afdalende voetpaden die wenselijk zijn voor rolstoelgebruikers, maar die voor blinden juist het onderscheid tussen het voetpad en de straat moeilijker maken (Desnerck, 2007).

1.2 Dimensie van toegankelijkheid

Toegankelijkheid kan ook onderverdeeld worden in verschillende dimensies (Iwarsson & Stahl, 2003). De meest gekende dimensie is die van de fysieke omgeving. Toegankelijkheidsinspanningen beperken zich vaak enkel en alleen tot fysieke elementen. Zo slaat de wet over toegankelijkheid van 1975 enkel op toegankelijkheid van de fysieke architectuur.

De laatste jaren merken Iwarsson & Stahl (2003) echter een kentering op. Naast **de fysieke dimensie** worden nu ook andere omgevingsaspecten meegenomen in het toegankelijkheidsverhaal. "The Standard Rules on the Equalization of Opportunities for Persons with Disabilities" (VN, 1993) en ook de vernieuwde "Convention on the Rights of Persons with Disabilities" van de VN (2006) voegt een tweede belangrijke dimensie toe, namelijk de **toegankelijkheid van informatie en communicatie**.

Naast een toegankelijke fysieke architectuur, informatie en communicatie halen Iwarsson & Stahl (2003) en de VN (1993; 2006) ook nog het belang van een **toegankelijke dienstverlening** aan. Ook op het Vlaams beleidsniveau en binnen de steunpunten van toegankelijkheid wordt dit drieluik gevolgd (Broeders, 2007; Declerck et al., 2003; Van Brempt, 2004).

Carlsson, Nilsson en Soderstrom (in Vanlerberghe, 1979) wijken echter af van de drie bovenstaande dimensies. Zij voegen naast de fysieke omgeving en informatie nog twee componenten toe. Ze hebben het nog over **oriëntatie**, de mogelijkheid om een idee te krijgen van de omgeving waarin men zich bevindt, zijn positie kunnen bepalen en door middel van kaarten en signalen zijn weg kunnen vinden. We merken echter wel op dat de auteurs die enkel de dimensies architectuur, informatie en dienstverlening noemen, de dimensie oriëntatie niet vergeten, maar dat het vaak vervat zit in het aspect van de fysieke architectuur.

En tenslotte voegen ze ook het aspect **veiligheid** toe. Hier gaat het volgens hen over het voorkomen van ongelukken zowel in het gebouw zelf als met de verschillende functionele en operationele aspecten .

1.3 Betreedbaarheid versus bruikbaarheid

Een derde verschilpunt in visie op toegankelijkheid is de reikwijdte van de toegankelijkheidsinspanningen. Men kan enerzijds het begrip toegankelijkheid zeer eng interpreteren. Vanuit deze ooghoek moeten toegankelijkheidsinspanningen enkel leiden tot het vlot kunnen betreden van een gebouw. Anderzijds kan men opteren voor een ruimere visie. Men kan stellen dat een toegankelijk gebouw ook moet betekenen dat het bruikbaar is. Vaak wordt er echter geen onderscheid gemaakt tussen betreedbaarheid en bruikbaarheid. Fänge & Iwarsson (2003); Iwarsson & Stahl (2003); en Powlik & Kashmer (2002) zijn daarmee niet akkoord en merken op dat betreedbaarheid en bruikbaarheid weliswaar gerelateerd zijn aan elkaar (betreedbaarheid is een voorwaarde voor bruikbaarheid), maar dat ze op geen enkele manier synoniemen zijn.

"To assume accessibility equates to usability it's the same of saying broadcasting equates to effective communication (Powlik & Kashmer, 2002:218)."

Betreedbaarheid wordt volgens Fänge & Iwarsson (2003) en Iwarsson & Stahl (2003) bepaald door de interactie tussen de functionele mogelijkheden van een individu en de fysieke omgevingskenmerken. Toegankelijkheid is hier voornamelijk een objectieve zaak. Functionele mogelijkheden kunnen op een objectieve manier gemeten worden en de eisen waaraan de fysieke omgeving moet voldoen, kunnen afgetoetst worden aan officiële normen en standaarden.

Bruikbaarheid daarentegen wordt meer subjectief ingevuld. Het houdt een subjectieve evaluatie in van de omgevingseisen door de gebruiker zelf. Dit heeft ook een weerslag op de invulling van de persoonlijke factoren. Het gaat hier niet enkel meer over functionele capaciteiten, maar ook over adaptieve vaardigheden en psychosociale factoren. Zo geven ze het voorbeeld dat iemand die veel ondersteuning heeft van zijn sociaal netwerk minder omgevingsbarrières zal aangeven dan iemand die er helemaal alleen voor staat. Steinfeld & Danford (in Iwarsson & Stahl 2003) geven aan dat ook andere psychosociale factoren zoals zelfbeeld, sociale druk en verwachtingen van belang zijn.

Een ander belangrijk verschil met betreedbaarheid is dat bij bruikbaarheid, naast de persoonlijke factoren en omgevingsdeterminanten Iwarsson & Stahl (2003) ook nog een derde aspect toevoegen, namelijk de activiteit die de persoon wil uitvoeren. Volgens hen houdt bruikbaarheid een analyse in van de interactie tussen de persoonlijke factoren en de omgeving en dit in de context van de activiteit die men wil uitvoeren. Een expliciet getoetste conceptualisering rond bruikbaarheid en deze drie componenten (activiteit, persoon en omgeving) is er echter nog niet. We kunnen hierbij wel de vergelijking maken met het Disability Creation Process model van Fougeyrollas. Hij stelt ook dat een handicapsituatie ontstaat door de wisselwerking tussen persoonlijke kenmerken en omgevings-elementen en bovendien voegt hij eraan toe dat deze interactie niet in het luchtledige plaats vindt, maar gezien moet worden binnen de leefgewoonten van de persoon (Fougeyrollas et al., 1999).

1.4 Omgevingscomponenten

We willen nog even ingaan op de omgevingskenmerken. Iwarsson & Stahl (2003) halen voornamelijk enkel fysieke drempels van de omgeving aan. In ons onderzoek is het echter de bedoeling naast **fysieke barrières** ook andere belangrijke drempels te identificeren.

De aard van de barrières kan niet alleen fysiek, maar ook **sociaal of cultureel** bepaald zijn. In een onderzoek naar toegankelijkheid voor tieners met een functionele beperking besloten Fänge et al. (2001) dat, naast de fysieke barrières, ook sociale en culturele factoren van belang waren. Ook minister Van Brempt (2004) maakt de tweedeling tussen fysieke en sociaal-culturele toegankelijkheid in haar beleidsnota inzake gelijke kansen.

De meeste toegankelijkheidstudies houden het op deze tweedeling. Haesaert (2006) voegt er in haar studie over toegankelijke informatie en communicatie ook nog **financiële, technologische en intellectuele drempels** aan toe.

Wanneer we er de dimensies (zie 2.1.) bij betrekken, zouden we kunnen stellen dat de moeilijkheden in de fysieke architectuur onder fysieke drempels vallen en dat we problemen in de dienstverlening en informatie en communicatie onder sociaal-culturele drempels kunnen plaatsen. Dit klopt echter niet volledig, verder zullen we zien dat ook fysieke architectuur sociale en culturele drempels kan bevatten.

Net zoals bij het Disability Creation Process (Fougeyrollas et al., 1999), kunnen we tenslotte opmerken dat omgevingskenmerken zowel barrières voor toegankelijkheid kunnen zijn als facilitators. Zo kan te moeilijk taalgebruik van het dienstverlenend personeel een obstakel zijn, maar gepaste attitudes ten opzichte van mensen met een handicap, kunnen dan weer facilitators zijn (Fänge et al., 2001).

1.5 De bruikbaarheid voorbij

1.5.1 Bereikbaarheid, betreedbaarheid, bruikbaarheid

Toegankelijkheid als keten

Tot nu toe hadden we het enkel over betreedbaarheid en bruikbaarheid. Volgens Devisch (in Devisch, Samoy, & Lammertyn, 2000) en het Provinciaal Steunpunt Toegankelijkheid, (z.d.) moet toegankelijkheid echter drie elementen bevatten, men moet ook rekening houden met de bereikbaarheid. Ook Buttner & Tierney (2005) halen het belang aan van bereikbaarheid in het kader van toegankelijkheid. Zij ondervonden immers dat - wanneer mensen beperkte verplaatsingsmogelijkheden ervaren - dit een invloed heeft op hun gebruik van de publieke ruimte. Ook Carr (2004) benadrukt in haar studie over mensen met een beperking en hun vrije tijd dat zowel de onbereikbaarheid als de ontoegankelijkheid van gebouwen mensen beperkt in hun vrije keuze voor bepaalde activiteiten.

Carr (2004) en French & Hainsworth (2001) stellen dat veel mensen met een beperking, met problemen kampen op gebied van bereikbaarheid omdat velen onder hen zich immers niet zelfstandig kunnen verplaatsen. En ofwel zijn ze dan aangewezen op het openbaar vervoer, wat voor velen heel wat problemen oplevert, ofwel moeten ze dan beroep doen op andere mensen. Ook dit is soms problematisch, want er is niet altijd iemand beschikbaar en dit kan emotioneel ook moeilijk liggen omdat dit "het afhankelijk zijn" in de verf zet.

Jensen, Iwarsson & Stahl (2001) spreken over de reisketen in hun studie naar toegankelijkheid van het openbaar vervoer. Toegankelijkheid moet volgens hen onderzocht worden vanaf het moment dat een plan gemaakt wordt tot de bestemming is bereikt. Ze voegen er dus ook nog de voorbereiding aan toe.

Bovendien blijkt uit hun studie dat je handicapsituaties niet los van elkaar mag beschouwen. Mensen slagen er vaak wel in om één of twee drempels te overwinnen, maar het wordt pas echt problematisch als er zich moeilijkheden blijven voordoen.

In hun studie rapporteerden mensen immers dat het niet zozeer één barrière is die hen parten speelt bij het nemen van het openbaar vervoer, maar dat het de opstapeling is van alle barrières die maakt dat ze het niet meer zien zitten.

Daarnaast koppelden ze hun keuze om al dan niet het openbaar vervoer te nemen ook aan de activiteit die ze wilden uitvoeren.

Hieruit kunnen we afleiden dat zowel de voorbereiding, de bereikbaarheid als de betreedbaarheid en de bruikbaarheid aan elkaar gekoppeld zijn in de beleving van mensen.

Het concept van de reisketen zouden we als hypothese kunnen uitbreiden naar toegankelijkheid door dit ook als een keten met verschillende schakels te beschouwen.

De keten start bij de persoon die een plan maakt om een activiteit uit te voeren en eindigt bij de uitvoering van deze activiteit.

1.5.2 Gelijkwaardige deelname aan de samenleving

In de inleiding schreven we dat we toegankelijkheid bekijken vanuit het burgerschaps perspectief. Dit wil zeggen dat toegankelijkheidsinspanningen uiteindelijk moeten leiden tot een volwaardige deelname aan de samenleving, een stap verder dan bruikbaarheid dus.

Broeders (2007) schrijft dat toegankelijkheid gaat over de kwaliteit van de leefomgeving die ervoor moet zorgen dat iedereen gelijkwaardig kan participeren in de maatschappij. Ook in de beleidsnota van minister Van Brempt (2004) en de "The standard rules on the Equalization of Opportunities for Persons with Disabilities" van de VN (1993) wordt toegankelijkheid gezien als cruciaal voor het realiseren van gelijke kansen in de samenleving. Analoog hieraan noemt Grip (2006) toegankelijkheid als randvoorwaarde voor inclusie. Kennes (2001: p79) gaat nog verder en besluit:

"De term toegankelijk is zelfs in zijn meest ruime betekenis inwisselbaar met inclusief."

Iwarsson & Stahl (2003) en Imrie (2004) merken op dat traditionele toegankelijkheidsinspanningen een gelijkwaardige participatie eerder in de weg staan dan bevorderen. Vaak worden aanpassingen gewoon toegevoegd aan een ontoegankelijk gebouw en niet geïntegreerd in het originele ontwerp. Gelijkwaardigheid is niet gegarandeerd omdat er vanuit twee verschillende groepen vertrokken wordt: een normale bevolking en een abnormale bevolking. Dit leidt tot segregatie en stigmatisering.

We kunnen dit ook duiden aan de hand van Badley (1995). Hij stelt dat men omgevingskenmerken ook kan opdelen in 'pre-existingbarrières' en 'responsbarrières'. Pre-existingbarrières zijn drempels in de omgeving die reeds aanwezig zijn en die ontstaan in interactie met de beperkingen van personen. Responsbarrières zijn echter het gevolg van acties die op de eerste plaats genomen zijn om de omgeving te verbeteren voor personen, maar in werkelijkheid vormen ze echter nieuwe handicapsituaties. Een voorbeeld van zo'n responsbarrière is het stigmatiserend karakter van ondoordachte toegankelijkheids-toepassingen zoals een aparte ingang voor rolstoelgebruikers.

Volgens Iwarsson & Stahl (2003) biedt de nieuw trend Universal Design hiervoor een oplossing.

“Universal Design wil producten en omgevingen ontwikkelen die toegankelijk en bruikbaar zijn voor de grootst mogelijke verscheidenheid van mensen (Froyen et al, 2006: p8).”

Universal Design probeert het stigma weg te werken door niet meer de opsplitsing te maken tussen een “abnormale groep” en een “normale groep”, maar toegankelijke ontwerpen te maken voor iedereen. Bovendien integreert het Universal Design principe toegankelijkheid al van bij het ontwerp.

Het Universal Design principe staat ook voor een sociaal proces dat verandering wil teweeg brengen binnen het ontwerpdenken en de sociale integratie van mensen met een beperking wil bevorderen. (Imrie, 2004, Froyen et al, 2006).

De zeven principes van Universal Design (Imrie, 2004 : p280)

- * Bruikbaar voor iedereen
- * Flexibiliteit in gebruik
- * Eenvoudig en intuïtief gebruik
- * Verstaanbare informatie
- * Marge voor vergissingen
- * Beperkte inspanning
- * Geschikte afmetingen en gebruiksruidten

Imrie (2004) merkt op dat het Universal Design principe inderdaad een aanzet geeft tot een mentaliteitsverandering, maar stelt dat het niet ver genoeg gaat. Volgens hem zal de Universal Design trend nooit tot sociale integratie leiden als het niet ondersteund wordt door een politiek programma en bindende wetten. Het veranderen van technische processen is niet voldoende als er geen grondige aanpak is van de sociale machtsrelaties en attitudes binnen de wereld van het design.

Hij trekt ook het consumentenperspectief in twijfel. Rekening houden met de gebruiker als consument is één stap vooruit, maar niet voldoende. Binnen deze context blijft de architect de expert en is de inspraak van de gebruiker minimaal. Hij stelt dat men zou moeten komen tot een inclusief design waarbij ontwerpers de gebruiker niet alleen zorgvuldig beluisteren, maar ook tot een betekenisvolle samenwerking komen. Gebruikers moeten gelijkwaardige partners worden van experts en technici.

2 Mensen met een verstandelijke beperking

In dit hoofdstuk gaan we na welke plaats mensen met een verstandelijke beperking innemen in het toegankelijkheidsdiscours. Daarnaast gaan we in de literatuur ook op zoek naar mogelijke barrières en ondersteunende factoren voor hen.

2.1 Mensen met een verstandelijke beperking en toegankelijkheid: een onzichtbaar duo.

Zoals we reeds in de inleiding stelden, zijn mensen met een verstandelijke beperking opvallend afwezig in het toegankelijkheidsverhaal. We hebben zo goed als geen wetenschappelijke studie gevonden die toegankelijkheid in zijn geheel benadert voor mensen met een verstandelijke beperking. We vonden hiervoor twee mogelijke verklaringen. Een eerste piste is dat bij mensen met een verstandelijke beperking de handicapsituatie nog veel meer binnen het individu gesitueerd wordt (Goodley & Van Hove, 2004). Toegepast op toegankelijkheid betekent dit dat ook hier het probleem bij de persoon ligt en men veel minder aandacht heeft voor het veranderen of verbeteren van omgevingskenmerken. Een tweede redenering is dat - binnen de dimensies van toegankelijkheid waar wel aandacht is voor de problemen van mensen met een verstandelijke beperking, zoals informatie en communicatie - het veel moeilijker is om oplossingen te vinden dan binnen de fysieke dimensie (Pound en Hewitt, 2004).

Om toch een idee te krijgen van mogelijke barrières en drempels hebben we ons in de eerste plaats gericht naar wetenschappelijke studies over deelaspecten van toegankelijkheid voor mensen met een verstandelijke beperking. Daarnaast hebben we ook informatie verzameld uit projecten in Vlaanderen rond toegankelijkheid voor mensen met een verstandelijke handicap. Deze informatie heeft uiteraard een meer plaatselijke waarde. Als laatste hebben we ons ook gericht tot wetenschappelijke bronnen over de deelname aan de samenleving van mensen met een verstandelijke beperking en bronnen over het sociaal model met betrekking tot mensen met een verstandelijke beperking.

2.2 Dimensies van toegankelijkheid

2.2.1 Informatie

Van alle dimensies van toegankelijkheid wordt informatie en communicatie het meest naar voren geschoven als belangrijk voor mensen met een cognitieve beperking.

Goble (2004) stelt dat mensen met een verstandelijke beperking op dezelfde manier beperkt worden als mensen met een fysieke en sensorische handicap, alleen gaat het over verschillende praktijken en omgevingsbarrières. Eén van de belangrijkste punten in het wegnemen van deze drempels is volgens hem het vereenvoudigen van taal en het gebruik van alternatieve media en symbolen om belangrijke informatie te ontsluiten. Mensen met een verstandelijke handicap zouden veel minder beperkt zijn, indien zij toegang zouden hebben tot informatie (Docherty, D. et al., 2004).

Een zeer groot deel van mensen met een verstandelijke handicap zijn immers laag geletterd en dit terwijl onze samenleving grotendeels steunt op geschreven informatie (Poucelas and Murphy, 2006).

Pound en Hewitt (2004) noemen dit een structurele barrière. Om toegang te krijgen tot diensten, hulpbronnen en kansen zijn mensen vandaag sterk afhankelijk van de vaardigheid om informatie te verwerken. Er zijn weinig alternatieven.

Het creëren van een meer toegankelijke informatie vraagt op de eerste plaats het slopen van intellectuele drempels. Informatie moet zowel gemakkelijk begrijpbaar als leesbaar zijn. Hierbij zijn zowel de inhoud van de boodschap als de vormgeving belangrijk. De Europese richtlijnen voor gemakkelijk lezen (1998) en Haesaert (2006) omschrijven toegankelijke informatie als volgt: het taalgebruik van de boodschap moet eenvoudig en eenduidig zijn.

De auteurs pleiten voor korte woorden en alledaags taalgebruik. Dit betekent onder andere het vermijden van vakjargon, woorden uit een vreemde taal, afkortingen en initialen. Ook met humoristische boodschappen of woorden met een dubbelzinnige betekenis dient men voorzichtig te zijn. Deze worden vaak verkeerd begrepen of letterlijk genomen.

Daarnaast is een duidelijk en logische structuur van belang. Onnodige informatie moet men vermijden. Men gebruikt het best korte zinnen waarin slechts één idee verwerkt zit. Haeseart (2006) stelt immers dat het voor mensen met een verstandelijke beperking zeer moeilijk is om hoofdzaak van bijzaak te scheiden.

De inhoud van de tekst moet ook zo concreet mogelijk zijn. Wanneer men abstracte thema's wil aankaarten, gebruikt men best een aantal voorbeelden. De tekst nog concreter maken, kan ook door foto's, tekeningen of symbolen te gebruiken. Zij kunnen een ondersteuning zijn om de tekst beter te begrijpen, maar bij het gebruik hiervan dient men wel enkele regels in acht te nemen. De afbeelding zelf moet gemakkelijk begrijpbaar zijn en ook duidelijk gelinkt aan het stuk tekst waarbij het hoort.

Nog voorzichtiger moet men zijn bij het gebruiken van symboolsystemen. Poncelas & Murphy (2006) merken op dat symboolsystemen initieel ontworpen zijn als alternatief of bijkomend communicatiesysteem. Het gebruik van symbolen om geschreven tekst gemakkelijker verstaanbaar te maken, kwam pas later. De auteurs voegen hier aan toe dat de effectiviteit echter nog niet bewezen is. In hun onderzoek stelden zij vast dat symbolen enkel het begrip van de tekst verhogen wanneer zij aangeleerd zijn door de lezers.

Gemakkelijk te lezen en te begrijpen schriftelijke informatie is niet universeel. De mate waarin een tekst begrepen wordt, hangt ook af van de capaciteiten van de lezer zelf.

Voor mensen die niet kunnen lezen, blijft schriftelijke informatie ontoegankelijk ondanks alle vereenvoudigingen. De auteurs pleiten dan ook voor het aanbieden van informatie op alternatieve manieren bijvoorbeeld door het gebruik van audiotapes en videomateriaal.

Bij het toegankelijk maken van informatie komt het er dus op neer te weten voor wie je schrijft en op hun maat de tekst af te stemmen. De meest ideale situatie is volgens de auteurs het betrekken van je doelpubliek in het hele productieproces van de informatie en hen inspraak te geven. Zij zijn tenslotte de best geplaatste personen om de teksten op toegankelijkheid te testen.

Tot nu toe behandelden we voornamelijk intellectuele drempels in geschreven informatie. Informatie kan echter ook sociaal-culturele drempels bevatten. De inhoud en de vorm van een boodschap kan bijvoorbeeld negatieve attitudes bevestigen. Haesaert (2006) en de Europese richtlijnen voor gemakkelijk te lezen teksten (1998) waarschuwen onder andere voor het gebruik van kinderlijke taal. Gemakkelijk te lezen teksten moeten aangepast zijn aan de leeftijd.

Ook de taal die gebruikt wordt om naar mensen met een beperking te verwijzen, kan stigmatiserend zijn. Docherty, D. et al. (2005) en Haeseart (2006) stellen bijvoorbeeld dat woorden zoals gehandicapten en mindervaliden verwijzen naar het medisch model en discriminerend zijn voor de persoon zelf.

Tenslotte willen we ook aandacht schenken aan het aspect technologie binnen de dimensie informatie. Nieuwe technologieën zoals het internet worden vaak afgeschilderd als een unieke kans om informatie toegankelijk te maken voor mensen met een beperking. Toch kan technologie ook een extra drempel zijn, want niet iedereen kan de digitale informatiesnelweg volgen. Volgens Sheldon (2004) zijn mensen met een verstandelijke beperking extra kwetsbaar om tot die laatste groep te behoren. Enerzijds kunnen mensen met een verstandelijke beperking geen toegang hebben tot het internet. Mogelijke redenen hiervoor zijn: de hoge kostprijs, het voortdurend veranderen van de soft- en hardware, fysieke moeilijkheden om de apparatuur te gebruiken, gebrek aan ondersteuning. Parsons et al. (2008) noemen dit barrières van de eerste orde. Daarnaast stellen zij dat ongunstige overtuigingen van het personeel en organisatiecultuur ten opzichte van ICT in de voorziening een tweede soort barrière is om geen toegang tot ICT te bezitten.

Anderzijds kunnen mensen die wel toegang hebben, moeilijkheden hebben om de nieuwe technologieën, zoals het internet te gebruiken.

Haesaert stelt (2006) dat mensen met een verstandelijke beperking bijvoorbeeld moeite kunnen hebben met de onoverzichtelijkheid, complexiteit en ongebruiksvriendelijkheid van sommige websites.

Een goede toegankelijke website voor mensen met een verstandelijk beperking moet volgens haar voldoen aan de volgende criteria (2006, P135): *“De website moet een duidelijk afgebakend thema hebben met een beperkt aantal navigatielagen en een introductiepagina waarop beschreven wordt waarover de website gaat en hoe de knoppen werken. Idealiter zijn er drie sitevarianten: een uitgebreide tekst met visuele en auditieve ondersteuning, een beperkte tekst met opnieuw visuele en auditieve ondersteuning en een uitgebreide visuele variant met auditieve ondersteuning.”*

2.2.2 Communicatie

Ook mondelinge communicatie kan voor mensen met een cognitieve beperking problemen opleveren. Communicatie meer toegankelijk maken betekent op de eerste plaats terug het verwijderen van een aantal intellectuele drempels. Net zoals bij toegankelijke informatie moet de inhoud en de vorm van de communicatie eenvoudig, eenduidig en concreet zijn.

Een tweede belangrijk aspect om rekening mee te houden is het tempo van de communicatie. Pound & Hewitt (2004) stellen dat het tempo van onze persoonlijke communicatie meestal zeer hoog ligt. Voor mensen met communicatieproblemen is een tragere aanpak een voorwaarde voor toegankelijkheid. Haesaert (2006) merkt hierbij op dat informatieboodschappen het best via verschillende informatiedragers worden doorgegeven. Dit zorgt ervoor dat mensen de inhoud nog eens op hun eigen tempo kunnen verwerken.

Naast deze intellectuele drempels kan communicatie ook sociaal-culturele drempels bevatten. Net zoals schriftelijke communicatie kan ook mondelinge communicatie negatieve attitudes bestendigen. Pound & Hewitt (2004) geven ook aan dat mensen vaak niet weten hoe gepast om te gaan met iemand die communicatieproblemen heeft. Daarnaast wordt iemand die moeite heeft om te communiceren vaak gegeneraliseerd tot iemand die niets te zeggen heeft. Men spreekt dan bijvoorbeeld de begeleider aan in plaats van de persoon zelf. Docherty, D. et al. (2005) en Kagan et al. (2005) bevestigen dit.

Tenslotte kunnen ook fysieke drempels de communicatie bemoeilijken. Indien mogelijk moet men communicatie in lawaaiere en drukke ruimtes vermijden.

2.2.3 Dienstverlening

Een toegankelijke dienstverlening begint bij een gepaste omgang. Negatieve attitudes van het personeel of gebrek aan personeel kunnen mensen hinderen bij het gebruik van de publieke ruimte. (French & Hainsworth, 2001).

Wanneer je een toegankelijke dienstverlening wil bereiken, is het op de eerste plaats belangrijk je publiek te kennen, hun ontvankelijkheid goed te kunnen inschatten en ook de mogelijke omgevingsbarrières.

Bertels (2007) pleit daarom voor het uitbreiden van de deskundigheid en het opleiden van personeel rond het gepast omgaan en werken met mensen met een handicap. Ze wijst er ook op dat mensen met een beperking de belangrijkste bron zijn om van te leren.

In een project van Sig vzw rond de toegankelijkheid van musea (2003-2005) merkt men op dat voor mensen met een verstandelijke beperking het dienstverlenend personeel ook een toegankelijk aanspreekpunt moet zijn, indien mensen hulp nodig hebben. Het is een extra troef wanneer er bij het begin van het bezoek tijd vrij gemaakt wordt om mensen voor te bereiden op het bezoek.

Een goede dienstverlening kan ook bijdragen tot de vertrouwdheid van een bepaald gebouw of bezoek. Uit een project van het vormingscentrum Handicum rond de toegankelijkheid van cultuurcentra kwam naar voren dat het kennen van de medewerkers van de centra drempelverlagend werkte. Het dienstverlenend personeel kan ook een tussenpersoon worden die mensen naar het aanbod van de organisatie toe leidt (Bertels, 2007; Haesaert 2006).

Een extra aandachtspunt in verband met de dienstverlening is dat Docherty, D. et al. (2005) aangeven dat het voor mensen met een verstandelijke beperking moeilijker is om klacht in te dienen. Wanneer ze zich kwaad maken, wordt dit bijvoorbeeld vlugger afgedaan als "moeilijk gedrag".

Tenslotte willen we opmerken dat het niet alleen het dienstverlenend personeel kan zijn die door negatieve attitudes de toegankelijkheid vermindert, maar ook de hele organisatiecultuur kan hiertoe bijdragen. In de culturele sector moeten mensen met een verstandelijke beperking vaak opboksen tegen vooroordelen. (Vos, 2003). Carr (2004) noemt dit institutionele discriminatie. Mensen met een beperking worden soms gezien als slecht voor de zaak.

2.2.4 Fysieke architectuur

Deze dimensie wordt nauwelijks aangehaald in de context van toegankelijkheid voor mensen met een verstandelijke beperking. Een paar auteurs vormen hierop een uitzondering.

Sig vzw (2003-2005) geeft aan dat ook mensen met een mentale beperking problemen kunnen hebben met draaiportalen, glazen deuren, draaiknoppen aan een deur of anders draaiende deuren. Daarnaast geven zij ook de mogelijkheid aan dat er voor roltrappen, liften en automatische deuren schroom bestaat en het personeel best even aantoon hoe het bedieningspaneel werkt. Veel mensen met een verstandelijke beperking hebben volgens hen ook hart- en uithoudingsproblemen. Ze raden aan om zitplaatsen te voorzien en lange en zware trajecten aan te geven.

Bayes & Francklin (1971) merken nog op dat de fysieke architectuur dubbelzinnigheid niet in de hand mag werken en dat de fysieke elementen het proces van begrijpen moet ondersteunen in plaats van bemoeilijken.

Ze geven hierbij een aantal voorbeelden: deuren moeten duidelijk omlijnd worden en mogen niet in hetzelfde materiaal gemaakt zijn als de muren, materialen die het uiterlijk hebben van een andere materiaalsoort moeten vermeden worden, bijvoorbeeld geen plastic dat er uitziet als hout.

Ze duiden ook op het feit dat mensen met een verstandelijke beperking moeite kunnen hebben met het verschil tussen reflectie en realiteit. Daarom plaatst men best ook geen spiegels op onverwachte plaatsen.

2.2.5 Oriëntatie

Oriëntatie, de tweede component bij Vanlerberge (1979), wordt in enkele studies aangehaald als belangrijk voor mensen met een verstandelijke beperking.

Voor een goede oriëntatie moeten de verschillende onderdelen van een gebouw (bv. onthaal, kassa, cafetaria en toilet) herkenbaar zijn en goed worden aangegeven. Met "goed worden aangegeven" bedoelt men dat signalisatie eenvoudig, eenduidig en consequent moet zijn (Sig, 2005). Ook Nellist in (Bayes & Francklin, 1971) stelt dat men bij de bewegwijzering duidelijke en gemakkelijke symbolen dient te gebruiken. Daarnaast dient ze ook goed zichtbaar te zijn en mag men ook niet overdrijven in signalisatie. Het gevaar bestaat dat mensen anders overspoeld worden door de bewegwijzering en er niet meer aan uit kunnen.

Bayes & Francklin (1971) en vzw Toegankelijkheidsbureau (z.d.) merken op dat de oriëntatie op de eerste plaats vereenvoudigd moet worden door de logische structuur van het gebouw zelf. Pas op de tweede plaats moet deze ondersteund worden met goede bewegwijzering.

Sig vzw (2003-2005) merkt tenslotte nog op dat het nuttig kan zijn om samen met de persoon met een beperking aan het onthaal hun bezoek te plannen en hun keuzes op het plan aan te duiden.

2.2.6 Veiligheid

Veiligheid moet volgens Sig vzw (2003-2005) in rekening worden gebracht voor mensen met een verstandelijke beperking door er preventief mee om te gaan, zonder dat er een uitleg wordt gegeven met betrekking tot oorzaak en gevolg.

2.3 Bijkomende aspecten van toegankelijkheid.

Een aantal studies over toegankelijkheid voor mensen met een verstandelijke beperking geven nog meer aspecten van toegankelijkheid aan dan de door ons genoemde dimensies in het eerste hoofdstuk.

2.3.1 Aanbod

Verschillende auteurs (Loobuyck, 1998; Bertels, 2007 ; Sig vzw , 2003-2005) stellen dat het aanbod of de activiteit zelf ook drempels kan bevatten voor mensen met een verstandelijke beperking. Het tempo van een theaterstuk of workshop kan bijvoorbeeld voor hen te hoog liggen. Mensen kunnen ook ondersteuning nodig hebben om een keuze te maken uit het activiteitenaanbod

Bertels (2007) en Sig vzw (2003-2005) besluiten dat activiteiten soms moeten aangepast worden aan de ontvankelijkheid en de belevingswereld van mensen met een verstandelijke beperking. Sig vzw (2003-2005) heeft hier het voorbeeld van een rondleiding in het museum die gecombineerd kan worden met een doe-activiteit.

Tenslotte merken Loobuyck (1998) en Sig vzw (2003-2005) op dat mensen met een verstandelijke beperking vaak ook niet vertrouwd zijn met de culturele code van bepaalde activiteiten. Aan sommige bezoeken zijn specifieke gewoontes en culturele regels gebonden. Wanneer deze onbekend zijn, kunnen ze ook een drempel vormen.

2.3.2 Geld

Het omgaan met geld kan ook voor sommige mensen met een verstandelijke beperking een barrière vormen. Mensen kunnen het bijvoorbeeld moeilijk hebben om het gepaste geld te vinden aan de kassa (Sig vzw ,2003-2005; Bertels ,2007).

2.4 Bereikbaarheid, betreedbaarheid, bruikbaarheid

Toegankelijkheid als keten.

2.4.1 Bereikbaarheid

Bereikbaarheid kan voor veel mensen met een verstandelijke handicap een probleem vormen. Een eerste knelpunt is dat velen onder hen zich niet zelfstandig kunnen verplaatsen (Bertels, 2007). Ook te weinig informatie over de transportmogelijkheden, te weinig openbaar vervoer, gespecialiseerd vervoer dat niet altijd op tijd is of enkel beschikbaar is op vaste tijdstippen en te dure taxi's zijn mogelijke barrières voor mensen met een verstandelijke beperking om zich te verplaatsen (Beart et al, 2001).

Het onderzoek van Kwekkeboom (2006) vormt hierop echter een uitzondering. De meeste respondenten melden dat ze zich onafhankelijk kunnen verplaatsen met de fiets en vlot gebruik maken van het openbaar vervoer. Wanneer ze toch problemen aangeven, heeft dit vooral te maken met de kost en het geringe aanbod van het openbaar vervoer.

2.4.2 Betreedbaarheid

Zoals we al schreven, is volgens Iwarsson & Stahl, (2003) betreedbaarheid een interactie tussen de functionele mogelijkheden van een individu en de fysieke omgeving.

Wanneer we hier de invulling maken voor mensen met een verstandelijke beperking, willen we op de eerste plaats duidelijk opmerken dat er niet zoiets is als dé persoon met een verstandelijke beperking. Er zijn heel wat gradaties en oorzaken in een verstandelijke beperking en elke mens heeft zijn eigen functionele mogelijkheden en moeilijkheden en uiteraard ook zijn eigen persoonlijkheid.

Voor de invulling van de fysieke omgevingsbarrières voor mensen met een verstandelijke beperking verwijzen we naar punt 2.2.4.

2.4.3 Bruikbaarheid

Wanneer het aankomt op bruikbaarheid, brengen Iwarsson & Stahl (2003) niet alleen functionele mogelijkheden in rekening, maar ook psycho-sociale factoren. Net als de functionele capaciteiten zal ook dit voor iedere mens verschillend zijn. In de literatuur vinden we echter wel een aantal terugkerende sociaal-psychologische drempels die vaak voorkomen bij mensen met een verstandelijke beperking.

Gevoelens van angst en onveiligheid houden mensen tegen om zich te begeven in de publieke ruimte of er gebruik van te maken (Kwekkeboom, 2006; Beart et al, 2001).

We willen erop wijzen dat het niet altijd het gevoel van onveiligheid bij de mensen zelf is dat hen tegenhoudt zelfstandig op stap te gaan. Ook gevoelens van onveiligheid en al dan niet terechte bezorgdheid bij de familie kunnen ervoor zorgen dat mensen met een verstandelijke beperking niet zelfstandig of helemaal geen gebruik maken van de publieke ruimte.

Een onderzoek naar het dagelijkse leven van mensen met het syndroom van Down toont een relatie aan met stress bij de moeder en het niet alleen op straat mogen. Van het gedeelte dat wel de straat op mocht, was een derde van de moeders bezorgd over het gevaar van het verkeer, de mogelijkheid van ongewenste seksuele toenaderingen en het verloren lopen van de persoon (Carr, 2007).

Dit geldt niet alleen voor de familie, maar ook de begeleiding van iemand kan door bezorgdheid de persoon met een beperking grenzen opleggen in zijn participatie.

De Vos (2002: p 34) geeft hiervan een voorbeeld:

“Ga maar uit, maar niet naar dat café om de hoek. Daar mag je wel naartoe gaan, want daar is Maria die een oogje in het zeil houdt.”

Hij stelt wel dat deze grenzen vaak gewettigd zijn, maar dat er toch de nodige voorzichtigheid moet zijn dat mensen niet onnodig worden beperkt.

Daarnaast kan ook een gebrek aan zelfvertrouwen en het gevoel dat het niets voor hen is (Docherty, D. et al., 2004; vzw toegankelijkheidsbureau; z.d.) een drempel zijn. In het project van Handicum gaven vele mensen bijvoorbeeld te kennen dat ze cultuurcentra zagen als iets wat niet voor hen is weggelegd.

We willen hierbij nog eens benadrukken dat psychosociale factoren steeds gevormd worden in interactie met de omgeving. Docherty, D. et al. (2004.) wijzen erop dat wanneer mensen je voortdurend zeggen "dit is niet voor jou of je kan dit niet", je dit automatisch zal overnemen. Mensen met een verstandelijke beperking worden vaak belangrijke rollen ontnomen en ontwikkelen hierdoor mogelijks een lager gevoel van zelfvertrouwen.

Tenslotte hebben sommige mensen met een verstandelijke beperking ook een beperktere draagkracht waardoor ze kwetsbaarder zijn en gemakkelijker manipuleerbaar (Bertels, 2007; Provinciaal Steunpunt Toegankelijkheid, z.d.).

2.5 Volwaardige deelname aan de samenleving

Als laatste willen we ingaan op elementen die voor mensen met een verstandelijke beperking van belang zijn voor een volwaardige participatie in de maatschappij. Deze elementen worden niet echt genoemd in het kader van toegankelijkheidsstudies, maar ze schetsen wel een ruimer beeld van de context waarbinnen toegankelijkheidsproblemen zich voordoen.

2.5.1 Algemene sociale en culturele attitude

We merkten reeds op dat communicatie en informatie stigmatiserend kunnen zijn. Maar stigmatiserende attitudes zijn ook direct of indirect in de hele maatschappij aanwezig en staan een gelijkwaardige deelname in de weg (Elgi et al. (2002). Kwekkeboom (2006) merkt op dat negatieve ervaringen met mensen 'zonder een beperking' een reden kunnen zijn voor mensen met een verstandelijke beperking om niet deel te nemen. In de studie van French & Hainsworth (2001) over het gebruik van sportfaciliteiten drukten ouders hun bezorgdheid over de houding van de andere bezoekers die steeds naar hun kind staren. Ook in het congres "het is ons goed recht" (1999) door en voor mensen met een verstandelijke beperking brachten de deelnemers naar voren dat er soms weinig begrip is voor hen vanuit de maatschappij. Daarnaast kaarten zij ook het uitgelachen worden op straat aan als een barrière voor een gelijkwaardige deelname.

Haeseart (2006) schrijft dat mensen niet altijd weten hoe ze moeten omgaan met spontaan en direct gedrag van sommige mensen met een verstandelijke beperking. Bertels (2007) besluit daarom dat niet alleen het personeel, maar bezoekers soms evenzeer begeleiding nodig hebben om op een gepaste manier te leren omgaan met mensen met een beperking.

2.5.2 Financiële aspect

Kwekkeboom (2006) vermoedt dat mensen met een verstandelijke beperking voornamelijk gebruik maken van het vrijetijdsaanbod van de voorziening omdat het commerciële vrijetijdscircuit te duur is. Ook het project van Handicum benoemt het financiële aspect als één van de belangrijkste drempels

2.5.3 Technologie

Ondanks het feit dat sommigen de gunstige invloed van nieuwe technologieën voorspellen op het verspreiden van informatie en de participatie van mensen met een beperking (Sheldon, 2004; Hammel et al, 2002), kan technologie ook een drempel zijn. En dit in het bijzonder voor de mensen die er geen toegang tot hebben of er geen gebruik kunnen van maken.

Er tekent zich een breuklijn af tussen diegenen die er wel voordeel kunnen uithalen en diegenen voor wie het een drempel is. We merkten ook al op dat voor mensen met een verstandelijke beperking de kans groter is dat ze tot de laatste groep zullen behoren.

Bovendien stelt Sheldon (2004) dat men met de illusie leeft dat technologie alle andere 'oudere' barrières in de samenleving overwint. Technologie wordt de oplossing en men vindt het niet meer nodig om traditionelere barrières aan te pakken. Dit is een foutieve ingesteldheid. Technologie kan nooit de oplossing zijn voor een dieper sociaal probleem. Wanneer men zich bovendien enkel focust op technologie als de oplossing voor mensen met een beperking, zijn er te weinig alternatieven beschikbaar en ontnemt men de keuzevrijheid van mensen met een beperking.

Voor de ene groep mag technologie dan wel een grote stap vooruit in hun onafhankelijkheid en participatie betekenen, voor de andere groep betekent het een extra punt van discriminatie en isolatie (Sheldon, 2004).

2.5.4 Tempo

Niet alleen het te hoge tempo van informatie en communicatie kan een barrière zijn.

Docherty, D. et al. (2004) stellen dat het tempo in de samenleving algemeen te hoog ligt voor een gelijkwaardige participatie. Ook in het congres "het is ons goed recht" werd het opjagen van mensen en gebrek aan tijd aangekaart.

2.5.5 Sociaal netwerk

Mensen met een verstandelijke beperking die kunnen rekenen op familiale of andere sociale steun, zullen een grotere kans hebben om te participeren aan de samenleving dan zij die dit niet hebben. (Abraham et al, 2002, Beart et al, 2001). Familiale steun wil echter nog niet zeggen dat mensen zelfstandiger zullen participeren. In het onderzoek van Beart et al. (2001) was er een tendens dat familiale steun het doen van meer activiteiten in gezelschap betekende, maar minder alleen of met mensen uit de eigen peergroep. We gaven reeds eerder het voorbeeld van onveiligheidsgevoelens bij de familie die de zelfstandige deelname in de samenleving afremmen.

Op het "Het is ons goed recht" congres stelden de deelnemers dat zelfstandige participatie soms moeilijke keuzes vraagt tegen de familie in.

2.5.6 Voorzieningen

Wanneer een persoon met een verstandelijke beperking in een voorziening verblijft, zal het type voorziening waarin hij/zij verblijft ook een invloed uitoefenen op zijn/haar participatie. Een voorziening die fysiek geïntegreerd is in de samenleving zal een hogere participatiegraad opleveren dan een gesegregeerde instelling.

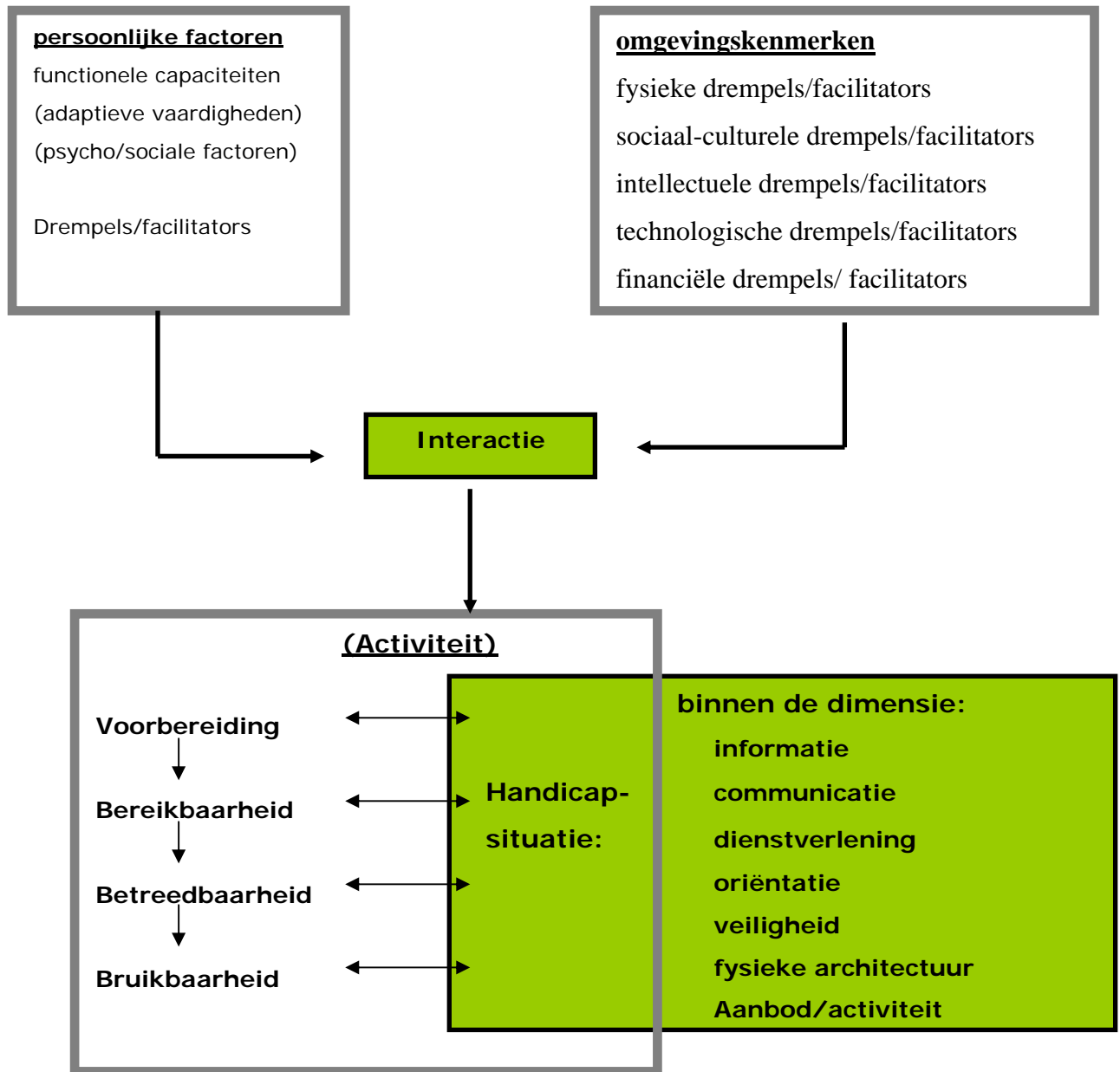
Ook kleinschalige voorzieningen hebben een positievere invloed (Heller et al, 1998; 1999). Maar variatie en stimulatie in de omgeving en grotere inspraak en betrokkenheid van de bewoners in het beleid van de voorziening is nog een betere stimulans voor participatie in de gemeenschap dan de grootte van de instelling (Heller et al, 1998; 1999). Ook wanneer de voorziening de bewoners ondersteunt om hun eigen keuzes te maken, zullen ze meer zelfvertrouwen hebben en is er een grotere kans tot participatie.

Ook de aandacht en ondersteuning van de begeleiding in de voorziening heeft een positieve invloed op de participatie. Egli et al (2002) geeft het voorbeeld van door de begeleiding georganiseerde sociale interacties die een opstap zijn tot een grotere betrokkenheid in de samenleving.

Maar begeleiding betekent niet altijd meteen een ondersteuning in de participatie. Hierboven gaven we reeds aan dat te weinig vertrouwen bij de begeleiding remmend kan werken, maar ook negatieve attitudes en betutteling door de begeleiding kunnen extra barrières zijn (kagan et al ;2005). Docherty, D. et al. (2004) spreken in dit kader ook van "structured dependency". Hiermee bedoelen ze dat mensen met een verstandelijke beperking ook ingeperkt worden door de verschillende systemen waarin ze vast zitten. De begeleiding heeft bijvoorbeeld geen tijd om mee te gaan of uitstappen moeten steeds in de structuur passen.

Besluit bij de literatuurstudie

Uit de literatuurstudie kunnen we volgend hypothetisch model afleiden:



Als eerste punt kozen we in de literatuur voor een persoons-en omgevingsperspectief binnen toegankelijkheid. Vandaar dat we rechtsboven de persoonlijke factoren plaatsen en linksboven de omgevingskenmerken. Tussen deze factoren ontstaat er een interactie en dit binnen het kader van een bepaalde activiteit.

In het linkerkader onderaan plaatsten we de verschillende schakels van toegankelijkheid die we uit de literatuur distilleerden.

Wanneer persoonlijke factoren en omgevingskenmerken goed op elkaar afgestemd zijn, is het mogelijk voor de persoon in kwestie om zich voor te bereiden en is er ook sprake van bereikbaarheid, betreedbaarheid, en bruikbaarheid. Wanneer persoonlijke factoren en omgevingskenmerken niet op elkaar afgestemd zijn, doet er zich een handicapsituatie voor. Deze handicapsituatie kan op elk moment in de toegankelijkheidsketen voorkomen.

In de rechterkader plaatsten we de dimensies van toegankelijkheid waarbinnen de handicapsituatie zich kan voordoen. De dimensie informatie staat bovenaan omdat dit volgens de literatuur de belangrijkste dimensie is voor personen met een verstandelijke beperking. We voegden er ook de bijkomende dimensie activiteit/aanbod aan toe.

Tenslotte merken we op dat we een aantal elementen tussen haakjes plaatsten (adaptieve vaardigheden, psychosociale factoren en de activiteit) en dit omdat volgens de literatuurstudie deze facetten niet in elke toegankelijkheidsschakel van belang zijn.

Als illustratie bij het model kunnen we het voorbeeld geven van een man die een museum wil bezoeken (activiteit). Hij kan zich vlot voorbereiden. Het museum is ook bereikbaar en vlot betreedbaar voor de man. In het museum echter kan de man die laag geletterd is (persoonlijke factor) de teksten naast de schilderijen (omgevingselement) niet begrijpen omdat deze in te moeilijke bewoordingen zijn opgesteld (intellectuele drempel). Er doet zich dus een handicapsituatie voor binnen de dimensie informatie. Hierdoor vermindert de "bruikbaarheid" van het museum voor de man.

Methodologie

1 Onderzoeksdoelstelling en onderzoeksvragen

De doelstelling van dit onderzoek is te komen tot een mogelijke conceptualisering van toegankelijkheid voor mensen met een verstandelijke handicap en van hieruit bij te dragen tot een meer integrale benadering van toegankelijkheid.

Belangrijke onderzoeksvragen:

Wat betekent toegankelijkheid voor mensen met een verstandelijke beperking?

Welke drempels zijn er voor hen van belang?

Wat zijn voor hen mogelijke ondersteunende factoren?

2 Relevantie van het onderzoek

In de literatuurstudie gaven we reeds aan dat er nog weinig onderzoek gebeurde naar toegankelijkheid in zijn geheel voor mensen met verstandelijke beperking. Ook in het eigen vooronderzoek naar 'verstandelijke toegankelijkheid' van de opdrachtgevende organisatie, was de stem van mensen met een verstandelijke beperking ondervertegenwoordigd.

3 Onderzoekstype

3.1 Verkennend kwalitatief onderzoek

Aangezien onze onderzoeksvraag peilt naar de betekenis van toegankelijkheid, maken we de keuze voor kwalitatief onderzoek. Dit type van onderzoek is bruikbaar bij het bestuderen van betekenisverlening. Kwalitatief onderzoek leent zich ook beter tot het maken van directer contact met de respondenten. Daarnaast kiezen we ook voor exploratief onderzoek omdat we met onze studie in dit relatief nieuwe onderzoeksgebied een aanzet willen geven tot een mogelijk theoretisch kader (Baarda en De Goede, 2005).

3.2 Burgerschapsperspectief

In dit onderzoek schetsen we toegankelijkheid in het kader van een gelijkwaardige deelname in de samenleving. Indien we consequent willen zijn, moeten we dit doortrekken naar ons onderzoeksdesign. We baseren ons hierbij op de theorie van coöperatief onderzoek (Van Hove, 1999).

3.3 Coöperatief onderzoek

Coöperatief onderzoek kan volgens Van Hove (1999: 29-30) op drie niveaus:

- * De personen met een verstandelijke beperking zijn de informanten van het onderzoek.
- * De personen met een verstandelijke beperking participeren in het onderzoeksproject.
- * De personen met een verstandelijke beperking worden medeonderzoekers.

Het onderzoek situeert zich voornamelijk op het eerste niveau. We kiezen er uitdrukkelijk voor om onze data hoofdzakelijk te verzamelen bij personen met een beperking zelf. Deze keuze wordt versterkt door het feit dat het TOV, onze opdrachtgevende organisatie, de gebruikers als experts bij uitstek beschouwt.

Daarnaast zullen we ook door de manier van dataverzameling zoveel mogelijk proberen aan te sluiten bij het tweede niveau (zie verder).

We willen hierbij benadrukken dat we niet pretenderen dat dit ook écht een gelijkwaardige deelname garandeert. Dit is een onderzoek voor een masterproef en zowel onze tijd als middelen zijn jammer genoeg beperkt. Maar desondanks willen we dit toch zoveel mogelijk proberen na te streven.

4 Respondenten

Zoals we boven reeds vermeldden zijn onze belangrijkste respondenten **volwassen personen met een licht tot matig verstandelijke beperking**.

Om de respondenten te selecteren, schreven we in Oost-Vlaanderen alle tehuizen voor werkenden aan die terug te vinden waren op de sociale kaart van Oost-Vlaanderen. We opteerden voor de provincie Oost-Vlaanderen om louter praktische redenen en de verplaatsingen zo klein mogelijk te houden. Na de schriftelijke brief (zie bijlage 1), contacteerden we elke tehuis nog eens telefonisch of per mail. We kwamen tenslotte tot een samenwerking met drie voorzieningen: Vzw Heuvelheem in Ename (voorziening voor werkenden + afdeling beschermd wonen), Veilige Thuis – Huize Kattebeek in Deinze (tehuis voor werkenden), Homes Frieda Hussein van Zonnehoeve in Eke (tehuis voor werkenden).

Daarnaast werd nog een bijkomende voorziening aangesproken: Home Thaleia in de Pinte. Dit deden we omwille van het specifieke karakter van het tehuis (voor niet-werkenden). In de gesprekken met sleutelfiguren kwamen we te weten dat het accent binnen deze voorziening sterk ligt op het ondersteunen van de bewoners bij het maken van eigen keuzes. Dit werd in de literatuurstudie omschreven als een positieve factor voor deelname aan de maatschappij.

Uiteindelijk werkten vier groepen van telkens vijf respondenten mee aan het onderzoek.

12 personen verbleven in een tehuis voor werkenden. 5 mensen woonden in een voorziening voor niet-werkenden en 3 mensen maakten deel uit van een programma beschermd wonen.

Mannen vormden een kleine meerderheid in de totale groep van respondenten. Zij waren met 12 tegenover 9 vrouwen.

Naast de personen met een verstandelijke beperking werd ook telkens 1 begeleider of verantwoordelijke van de voorziening bevroegd.

5 Proces van dataverzameling

Het verzamelen van de data verliep bij elke onderzoeksgroep als volgt:

- * (Kennismakend gesprek)
- * Interview met begeleiding of verantwoordelijke
- * Focusgroepinterview
- * Een bezoek aan minimum één publiek gebouw of domein
- * Het samen voorbereiden van het bezoek
- * De terugkoppeling van de data

Zoals we boven reeds aanhaalden, wilden we ook met de dataverzamelmethode zo dicht mogelijk aansluiten bij de uitgangspunten van coöperatief onderzoek.

Op de eerste plaats deden we dit door te streven naar een open, respectvolle en gelijkwaardige dialoog met de respondenten. Dit vroeg ondermeer het kritisch bewaken van onze eigen attitudes als onderzoeker en ook het verwijderen van communicatieve en informatieve barrières. Om dit te bereiken volgden we twee wegen. Enerzijds bereidden we ons grondig voor door in gesprek te gaan met personen uit het werkveld, de begeleiding en verantwoordelijken van de voorzieningen en door proefinterviews te doen onder andere met personen met een beperking. We gebruikten ook de taaltips van vzw Wablief (z.d.) en het onderzoek van Haesaert (2006).

Anderzijds kozen we ervoor om met elke groep minimaal vijf tot zes keer samen te komen. (Uiteraard vroegen we voor elke bijeenkomst of de respondenten nog gemotiveerd waren om dit doen.) We zijn van mening dat het vooral dit intensieve contact was, dat ons toeliet een open dialoog te creëren en communicatiebarrières zoveel mogelijk te overwinnen. Na elke bijeenkomst werd er ook geëvalueerd.

Ten tweede wilden we ook de respondenten een grote vrijheid geven om hun eigen verhaal te vertellen. We hielden daarom het begrip toegankelijkheid zo ruim mogelijk. Ook het bezoek aan een publiek gebouw of domein wilden we niet op voorhand invullen. Waar we naartoe gingen, beslisten we in overleg met de respondenten.

Ten derde hielden we ook rekening met de opmerking van Stalker (1998). Zij schrijft dat men de resultaten van een onderzoek te weinig terugkoppelt aan personen met een beperking. Dit vermeden we door een laatste bijeenkomst te plannen waarbij de respondenten de kans kregen om hun feedback te geven op de verzamelde info.

5.1 Interview met begeleiding of verantwoordelijke

We bevroegen de begeleiding enerzijds als voorbereiding op de interviews met de personen met een beperking, anderzijds ook om nog bijkomende data te verzamelen voor de onderzoeksvraag. Bij de respondenten met een verstandelijke beperking peilden we naar hun eigen ervaringen. Bij de begeleiding stelden we de vraag hoe zij toegankelijkheid in het algemeen zagen voor mensen met een verstandelijke beperking. We deden dit via een vragenlijst met open vragen (zie bijlage 7). Drie respondenten vulden de vragenlijst schriftelijk in. Twee andere respondenten kozen voor een mondeling interview.

5.2 Focusgroep interview

Als methode voor onze dataverzameling kozen we bij de respondenten met een beperking als eerste voor focusgroepen. Focusgroepen lenen zich goed om in te zoomen op de betekenisaders van de deelnemers. Ze zijn ook een uiterst geschikt instrument voor het achterhalen van een discours dat weinig sociale status heeft (Johnson, 1996). Dat is in ons onderzoek zeker het geval.

De interactie in focusgroepen stimuleert de deelnemers (Krueger, 1994) om zich te uiten, wat ook een meerwaarde is voor onze doelgroep. Krueger merkt wel op dat wanneer de deelnemers elkaar kennen de groep eerder remmend zal werken. In ons onderzoek menen we echter dat vertrouwde eerdere een extra troef is dan een drempel. Daarom namen we ook een kleine groep van vijf mensen.

Bij het opstellen van de topiclijst voor de focusgroep botsten we op een dilemma. Enerzijds wilden we de invulling van toegankelijkheid zo open mogelijk laten, anderzijds is het voor mensen met een verstandelijke beperking zeer moeilijk om op abstract niveau te werken. Alleen al het begrip toegankelijkheid zelf is een struikelblok.

We losten dit dilemma als volgt op: we vertaalden het begrip toegankelijkheid naar de vraag "Waar ga je naar op stap en waar niet? En kom je problemen tegen. Zo, ja welke?" (Voor een uitgebreide versie van de vragenlijst zie bijlage 6). We bleven bij ons uitgangspunt en maakten geen afbakening van het toepassingsgebied van toegankelijkheid. De enige beperking die we wel stelden is dat het over de publieke ruimte moest gaan. Dit doen we in het licht van onze opdrachtgevende organisatie. Het TOV behartigt de belangen van de gebruikers bij de Vlaamse overheid. Aangezien zij diegenen zijn die de resultaten van het onderzoek uiteindelijk moeten gebruiken, beperken we ons tot het toepassingsgebied zoals beschreven in de wet op de toegankelijkheid van 17 juli 1975. We behielden de ruimte voor de respondenten om hun eigen verhaal te vertellen, maar om dan toch te kunnen afstappen van het abstracte niveau, werkten we de aangereikte voorbeelden concreet uit.

Hiervoor maakten we gebruik van de LUKIDOmethodiek. De LUKIDOmethodiek is een vormingsprincipe voor mensen met een verstandelijke beperking. Binnen dit principe stelt men dat mensen informatie beter verwerken door mensen niet alleen te laten luisteren, maar ook door mensen te laten doen en kijken. Dit alles gebeurt het best in een aangename context (Dierendonck, 2001/2002).

We pasten dit toe door enerzijds te zorgen voor een gemoedelijke sfeer en het accent te leggen op het luisteren naar elkaars verhaal.

Anderzijds werkten we met het kijk- en doeprincipe door de verhalen visueel te ondersteunen. We maakten drie grote magneetborden en een 100-tal magnetische afbeeldingen die publieke ruimtes of onderdelen van publieke gebouwen voorstelden. Hiermee tekenden we samen elk verhaal uit en gaven we ook de andere respondenten de kans om elementen aan te vullen (zie bijlage 11).

5.3 Bezoek aan publieke ruimte of domein

Het derde gedeelte van het dataverzamelingsproces bestond uit een bezoek aan één of meerdere publieke ruimtes. Dit deden we om het onderwerp nog concreter te maken en om het doeprincipe van de lukidomethodiek nog meer aan bod te laten komen. Daarnaast levert het bezoek ons ook bijkomende informatie. We lieten hierbij terug de vrije keuze aan de respondenten om te bepalen welk bezoek voor hen interessant was.

De enige voorwaarde was dat het een voor hen nieuwe publieke ruimte moest zijn. Deze voorwaarde stelden we omdat we in het focusinterview vooral werkten met de vertrouwde omgeving van de respondenten en we dus ook graag informatie wilden verkrijgen over de drempels in een nieuwe situatie.

De respondenten kozen uiteindelijk voor de volgende publieke ruimtes:

- * groep 1: Bezoek aan Brussel: Centraal Station, bowling, café, winkelgalerij.
- * groep 2: Bezoek aan museum en recreatiedomein
- * groep 3: Bezoek aan bioscoop
- * groep 4: Bezoek aan recreatiedomein en minigolf

Om ter plaatse de data te verzamelen, deden we allereerst beroep op de respondenten. We vroegen hen vooraf aandachtig te zijn voor dingen die zij moeilijk vinden of voor zaken die voor hen juist ondersteunend zijn.

Op de tweede plaats verzamelden we ook data door observatie. Hiervoor maakten we gebruik van de "critical incidents techniek" van Flanagan (1954). Deze techniek is oorspronkelijk afkomstig uit militaire hoek maar is later ontwikkeld als kwalitatieve onderzoeksmethode. De methode laat toe om gegevens te verzamelen van observatie over critical incidents. Critical incidents zijn situaties die vooraf omschreven zijn en die van betekenis zijn voor het oplossen van problemen of in het ontwikkelen van bredere concepten. In dit onderzoek worden critical incidents als volgt omschreven:

Critical incident: gedrag of omgevingselement dat ervoor zorgt dat de beoogde activiteit niet efficiënt of niet zonder hulp kon uitgevoerd worden.

Critical incident: gedrag of omgevingselement dat ervoor zorgt dat de beoogde activiteit juist zeer efficiënt wordt uitgevoerd.

Voor de praktische realisatie van de observatie werd ik ondersteund door nog twee andere personen. Zij konden meer van op een afstand observeren en ook onmiddellijk notities maken.

5.4 Voorbereiding bezoek

Naar analogie met de literatuurstudie verzamelden we in dit onderzoek data over de voorbereiding, de bereikbaarheid, de betreedbaarheid en de bruikbaarheid. Deze laatste drie onderzochten we tijdens het focusinterview en het bezoek aan de publieke ruimte.

De voorbereiding bevroegen we in een apart moment. We deden dit door enerzijds samen het bezoek aan de publieke ruimte voor te bereiden en na te gaan welke drempels we hierbij tegenkwamen.

Anderzijds vroegen we de respondenten ook hoe ze zich gewoonlijk voorbereiden op een bezoek aan een publieke ruimte en of ze daar problemen bij ervaren.

5.5 Terugkoppeling resultaten.

Het terugkoppelen van de gegevens vond plaats in een laatste groepsbijeenkomst. Hierin werden de resultaten voor elke groep mondeling meegedeeld en terug visueel ondersteund op de magneetborden. De respondenten kregen de gelegenheid om op dingen terug te komen en om nog elementen aan te vullen. Daarna maakten we ook tijd om het onderzoeksproject samen met de groep te evalueren en af te ronden. Elke deelnemer kreeg ook een klein aandenken.

Indien er wijzigingen of aanvullingen waren, werden deze achteraf aangepast.

5.6 Uitvoering van de gespreksmomenten.

Elk gespreksmoment vond plaats in de voorziening zelf.

De gesprekken werden zowel digitaal als op band opgenomen. Bovendien was er iedere keer naast de interviewer ook een notulist aanwezig ter ondersteuning.

Het focusinterview werd opgesplitst in twee delen van maximum 50 minuten. Ook de voorbereiding en de terugkoppeling werd beperkt tot maximum 50 minuten dit naargelang de draagkracht van de deelnemers.

5.7 Transcriptie

Alle mondelinge interviews (focusgroepinterview, interview met de begeleiding, voorbereiding) werden volledig uitgetypt. Dialect en spreektaal werden behouden. Enkel wanneer we een fragment als citaat gebruikten, werd het dialect en spreektaal omgezet in het Algemeen Nederlands voor een betere verstaanbaarheid. Ook de namen van de respondenten werden vervangen door een nummer en ander eigennamen werden vervangen door X. of Y., dit om de anonimiteit te waarborgen.

6 Analyse van de data

Alle data werden eerst open gecodeerd op papier en daarna ingevoerd in de computer met behulp van het software programma AtlasTi. Daarna brachten we de codes onder in categorieën en brachten een kernlabel aan. Boeje (2005) noemt dit proces axiaal coderen. (Voor een uitgebreid overzicht van de structuur van de labels: zie bijlage 8) Tenslotte codeerden we selectief door de verschillende kernlabels af te toetsen aan het theoretisch model uit de literatuurstudie.

7 Ethiek, geldigheid en betrouwbaarheid.

7.1 Ethische aanvaardbaarheid

Om te bereiken dat het onderzoek ethisch verantwoord was, hielden we rekening met de richtlijnen van Baarda, De Goede & Teunissen (2004:32). We zorgden ervoor dat de respondenten **vrijwillig** meewerkten, dat ze op de hoogte waren van **de inhoud van het onderzoek** en we hen geen valse voorstelling gaven. Daarnaast verwerkten we de gegevens **anoniem** en zorgden we ervoor dat de respondenten geen nadelen ondervonden van het onderzoek.

Vooraf aan de vrijwillige keuze en het informeren van de respondenten besteedden we extra aandacht. Iacono (2006) stelt immers dat bij mensen met een beperking, zeker zij die in tehuizen wonen, het gevaar bestaat dat zij niet helemaal vrijwillig de keuze maken om mee te werken aan onderzoek. Vaak beslissen familie en directie van tehuizen voor hen. Ook worden zij niet altijd genoeg op de hoogte gebracht van het verloop van het onderzoek.

We probeerden dit te vermijden door, naast het vragen van toestemming aan de voorziening, ons ook tot de mensen zelf te richten, met hen kennis te maken en hen eerst het volledige onderzoek op een verstaanbare manier uit te leggen. De mensen kregen deze informatie ook nog eens mee in een mapje (zie bijlage 2, 3, 4), zodat ze dit zelf of samen met hun begeleiding nog eens konden doornemen.

7.2 Geldigheid en betrouwbaarheid.

Baarda, De Goede & Teunissen (2004:7) stellen dat de termen geldigheid en betrouwbaarheid typische kwaliteitsmeters zijn voor kwantitatief onderzoek. Binnen het kwalitatief onderzoek heeft men het meer over "geloofwaardigheid, transparantie of adequaatheid"

Boeije (2005) beschrijft een aantal handvaten om de kwaliteit ook binnen het kwalitatief onderzoek te bewaken.

Als eerste noemt hij **het verantwoord van de methodiek**. Hieraan probeerden we tegemoet te komen door het onderzoeksproces zo nauwkeurig en doorzichtig mogelijk neer te schrijven en elke keuze binnen het onderzoek te verantwoorden.

Ten tweede heeft hij het over de **reflectie op de rol van de onderzoeker**. We probeerden gedurende het hele onderzoekproces steeds kritisch te zijn voor onszelf. Ook hadden we steeds oog voor onze eigen visie en vooroordelen met betrekking tot het onderwerp en toetsten die aan tegengestelde standpunten.

Als derde houvast noemt hij **triangulatie**. Hiermee bedoelt hij dat er metingen gedaan worden vanuit verschillende hoeken. Hij heeft het over drie soorten, met name "methodische triangulatie, datatriangulatie en onderzoekerstriangulatie".

Methodische triangulatie pasten we toe door niet alleen gebruik te maken van interviews maar door ook in "het veld" te gaan onderzoeken en observeren.

Datatriangulatie bekwamen we doordat we in dit onderzoek met meerdere groepen werkten en daarnaast ook nog data verzamelden bij de medewerkers van de voorziening.

Aan onderzoekerstriangulatie probeerden we tegemoet te komen door steeds met anderen overleg te plegen bij elke stap in dit onderzoek. Na elke focusgroep werd er bijvoorbeeld overlegd met de notulist. Wanneer er aan de interpretaties getwijfeld werd, kwamen we erop terug tijdens de terugkoppeling bij de mensen zelf. Ook tijdens het bezoek aan de publieke ruimtes trachten we interbeoordeelaarsbetrouwbaarheid na te streven door met meerdere personen te observeren. Achteraf werden deze observaties zorgvuldig vergeleken. Ook hiervan werden de resultaten en mogelijke twijfels teruggekoppeld. Deze **terugkoppeling naar de respondenten** wordt dan ook door Boeje (2005) omschreven als laatste belangrijk speerpunt voor onderzoekskwaliteit.

Resultaten

1 Bruikbaarheid: drempels en ondersteunende factoren

Als eerste punt bevroegen we de bruikbaarheid van de publieke ruimte.

Uit de analyse van de gesprekken en de bezoeken konden we verschillende probleemgebieden en ondersteunende factoren distilleren.

1.1 De weg vinden...

"Welke richting je moet ingaan dat is altijd de vraag."

"Er is een gang naar links en rechts, als er niemand mee was, ik zou daar staan."

In het gebruiken van de publieke ruimte werd oriëntatie door de respondenten zelf het meest als probleem bestempeld. Het is ook vaak één van de redenen waarom mensen niet zelfstandig gebruik maken van de publieke ruimte. Een belangrijke omgevingsbarrière om de weg te vinden, is de **ingewikkelde structuur en de grootte van een gebouw**.

"Dat was daar zo groot, zo groot. Ik kwam uit die gang en dan wist ik niet meer waar ik van gekomen was. Ik was veel de verkeerde kant op. Ik heb veel moeten terugkeren."

"Zwijg mij van x. Zo een, hoe noemen ze dat, een doolhof. Ik heb daar één keer geweest. Amai, zo een doolhof."

Naast de weg vinden, is het voor de respondenten ook niet gemakkelijk om te weten bij wie je moet zijn, bijvoorbeeld in een gemeentehuis of een ziekenhuis. Een ondersteunende factor hiervoor is **één duidelijk onthaalpunt**, onmiddellijk bij het binnenkomen, waar de mensen terecht kunnen. Wanneer dat niet zo is, of er zijn **meerdere onthaalpunten** gaven de respondenten dit aan als een struikelblok.

"Vroeger was er één balie. En zaten ze daar met twee en dat was gemakkelijk. En nu is het verhuisd en ik vind dat niet handig, hé. Vroeger, je kwam binnen en je wist direct waar je naartoe moest, maar nu zit er daar één en ginder één en ja, waar moet je nu?"

Een andere belangrijke ondersteunende factor voor oriëntatie is de bewegwijzering of signalisatie op voorwaarde natuurlijk dat het om een **goede bewegwijzering** gaat. In de gesprekken en bezoeken kwamen echter veel pijnpunten over de signalisatie naar boven.

Op de eerste plaats is er soms **geen of te weinig signalisatie** of is ze niet genoeg **zichtbaar**.

"Als je naar de wc moet gaan en dan zeggen ze naar daar. En dan ga ik naar daar, maar er staat dan geen madam of meneer, daar heb ik problemen mee."

Ten tweede is de **signalisatie** soms te moeilijk omdat ze **onduidelijk, onoverzichtelijk of inconsequent** is.

We merken hierbij ook op dat wanneer bewegwijzering bestaat uit **woorden of ze steunt op nummers** ze onbruikbaar is voor mensen die niet kunnen lezen of kunnen tellen.

"Waar de wc is. Dat mannetje en dat vrouwtje als dat omhoog hangt, is het makkelijk voor mij. De woordjes lezen is moeilijk."

Ook de begeleiding onderstreept dit:

"moeilijke, onduidelijke aanduidingen ... je moet meestal al kunnen lezen, dit is voor onze mensen niet altijd mogelijk."

Signalisatie door pictogrammen of ondersteund door visualisaties zagen de respondenten dan ook als een pluspunt. Op voorwaarde echter dat de pictogrammen en visualisaties vertrouwd zijn. Vreemde symbolen vormen terug een drempel.

Een laatste ondersteunde factor voor oriëntatie die hierbij aansluit is het ter beschikking stellen van een **plattegrond** met duidelijke pictogrammen.

1.2 Informatie

Binnen de dimensie van informatie haalden de respondenten voornamelijk het probleem aan van het **invullen van papieren**. Dat is ook vaak een reden om geen zelfstandig gebruik te maken van bepaalde publieke ruimtes. *“Mijn begeleider gaat mee hé, om mij te tonen waar ik mijn handtekening moet zetten.”* Eén van de barrières bij het invullen van informatie is de onduidelijkheid van de **functie van het document**.

“De uitleg en waar dat dat voor dient zo een papier. En waar ik het moet invullen. Ze moeten mij daar altijd bij helpen.”

“Omdat je niet goed weet waarvoor het is, dat maakt het moeilijk om die papieren in te vullen.”

Het moeilijk kunnen invullen van formulieren, heeft ook te maken met het niet goed kunnen lezen van informatie. Dit werd minder spontaan aangebracht door de respondenten, maar tijdens de voorbereiding en de bezoeken kwam dit verschillende keren naar boven. Enerzijds heeft dit probleem te maken met het laaggeletterd zijn van de persoon zelf. Maar anderzijds spelen er ook omgevingselementen mee. Een belangrijke drempel die we constateerden was te **moeilijk taalgebruik**, bijvoorbeeld woorden uit een vreemde taal of vakjargon.

“Soms versta je die brief ook niet” “Omdat je moeilijk kunt lezen, kan je het ook moeilijk verstaan en ook door die moeilijke woorden”

(Over museumbrochure:) “Wat is dat hier allemaal, jong. Moeilijke woorden.” “Romantische realisme enzo dat is een beetje moeilijk voor mij.”

Ook de opmaak van de informatie kan een barrière zijn. Elke onderzoeksgroep stelde bijvoorbeeld dat het voor hen gemakkelijker zou zijn mocht er een **groter lettertype** gebruikt worden. Bovendien is de informatie ook **niet** altijd **duidelijk gelinkt** aan het object of onderwerp waarover het gaat. Een voorbeeld hiervan was een prijzentabel waarbij het niet duidelijk was welke uitleg bij welke prijs hoorde.

Tenslotte kan ook de **informatiedrager** het raadplegen van de informatie bemoeilijken.

“Op ‘t boekske van de Lijn vind ik dat niet. Ik kan dat niet. Ik kan dat moeilijk omdraaien die bladzijden.”

Naast deze drempels willen we ook nog een aantal algemene vaststellingen over de dimensie informatie meegeven. Voor de respondenten die niet konden lezen, is schriftelijke informatie uiteraard moeilijk toegankelijk. Toch willen we hierbij aandacht schenken aan de ondersteunende factor van **goed herkenbare informatie**. Met goed herkenbare informatie bedoelen we informatie die in één oogopslag herkenbaar was voor de respondenten en verstaanbaar zonder dat ze eigenlijk moesten kunnen lezen. Deze informatie bevatte veel voorkomende uitdrukkingen of de opmaak was hen vertrouwd.

Bij de voorbereiding van het museumbezoek bijvoorbeeld kon de respondent door de herkenbare opmaak moeiteloos de openingsuren achterhalen ook al kon hij bijna niet lezen en had hij bovendien ook nog eens de Franse versie van de folder vast.

Tenslotte willen we het nog even hebben over **gebrek aan informatie**. Enerzijds kan dit gaan over ontbrekende schriftelijke informatie zoals bijvoorbeeld de prijs. Iets wat hierbij aansluit is de **inconsequentie** waarmee **informatie** soms wordt aangebracht. Op sommige artikels staat de prijs, op andere niet. Bij het ene object in het museum staat de uitleg tegen de muur links, bij het andere object staat het onderaan. Ook dit was voor de respondenten verwarrend.

Anderzijds hadden de respondenten soms gebrek aan informatie over hoe ze iets moesten doen. Hoe moet je de trein of metro nemen? Hoe moet je de automaat bedienen? Zowel de respondenten als de begeleiding benoemden dan ook het belang van weten hoe je iets moet aanpakken als ondersteunende factor voor toegankelijkheid.

“(Over de bus nemen:) Daar heb ik het vroeger soms moeilijk mee gehad. Dan hebben ze mij getoond hoe ik het moet doen.”

“Bewoners die kunnen lezen, maar toch nood hebben aan een stappenplan kunnen geholpen worden met een eenvoudig draaiboek.”

Tot nu toe hadden we het enkel over schriftelijke informatie. Drempels binnen mondelinge communicatie behandelen we in het volgende punt.

1.3 Dienstverlening

Een groot aantal vermelde drempels binnen de dienstverlening hadden te maken met een **problematische communicatie**. Enerzijds haalden de respondenten het te moeilijk taalgebruik aan van het dienstverlenend personeel zoals het **vakjargon** van de dokter.

“Dokters doen altijd moeilijk. Ze gebruiken altijd van die moeilijke woorden. Je verstaat maar de helft.”

Anderzijds is het ook zo dat het personeel de **respondenten niet altijd verstaat**. Veel hangt dan af van de manier waarop de persoon in kwestie hiermee omgaat. Tijdens de bezoeken observeerden we twee manieren van aanpak. Men negeert het probleem en doet alsof men de respondent verstaat. Sommige richtten zich ook onmiddellijk tot ons in plaats van verder naar de respondent te luisteren. Ofwel nam men de tijd om de respondent het te laten uitleggen en kwam men wel vaak tot een oplossing.

Daarnaast kan de mondelinge boodschap van de dienstverlening ook een hinderpaal zijn wanneer ze te **lang of te moeilijk is om te onthouden**. Een aantal personen gaven dan ook aan dat ze beter de mondelinge informatie opschrijven of dat het personeel beter meegaat.

“Die nummers onthouden van de kamers. Je moet het vragen aan de receptie, maar als ze het niet opschrijven, tegen dat je daar bent ben je het vergeten. Negen kansen op tien, je zit bij de verkeerde of je vindt het niet.”

“Ik ga altijd eerst naar de balie en dan vraag ik in welke kamer dat mijn vriend bijvoorbeeld ligt. En dan zeggen ze dat wel en dan moet er toch iemand bij mij zijn want dat is veel te moeilijk voor mij alleen. Dan moet je naar rechts, dan moet je naar links of rechtdoor. Die uitleg... Ik snap dat wel maar dat is te moeilijk om dat allemaal om in mijn hoofd te steken.”

Het grootste probleem binnen de communicatie vormde zich echter wanneer het dienstverlenend personeel **geen Nederlands** sprak. Tijdens ons bezoek in Brussel was dit meermaals een struikelblok waardoor de respondenten geen zelfstandig gebruik konden maken van de publieke ruimte.

Drempels binnen de dienstverlening hadden niet altijd met communicatie te maken, de respondenten vermeldden nog andere pijnpunten. Soms maakte de dienstverlening **fouten** of was ze nalatig waardoor de respondenten, die niet altijd in staat zijn die fouten op te vangen, in problematische situaties verzeilden.

“De apotheker. Ik had medicatie besteld en ze hadden het natuurlijk niet opgeschreven en ik heb natuurlijk een overdosis gepakt. Ik zeg nog maakt dat alles er op staat.”

Ook een **inconsequente dienstverlening** waarbij verschillende mensen andere procedures gebruiken om cliënten te helpen, verminderde de toegankelijkheid.

Andere aangebrachte problemen gingen van een **onvriendelijke dienstverlening** tot **geen dienstverlening** of zelfs personeel dat **weigert** te helpen. Een weigering van het personeel had in een aantal gevallen te maken met het niet kunnen inschatten van de beperking.

“Ja, ik heb zo een keer als antwoord gekregen van: ja je kan dat toch lezen. Echt waar, hé. Ik ging met de trein en ik ging opstappen en ik vroeg zo: welke trein rijdt er naar X. op welk spoor. “Je kan dat toch lezen” . Echt erg jong.”

Een bijzondere situatie, binnen het weigeren van diensten, is een **staking**. Voor de meeste mensen is dit gewoon een vervelend euvel, bij de respondenten zorgde dit echter voor grote moeilijkheden. We gaan hier later nog verder op in.

“Als het staking is. Ah neen, dan ben ik, dan word ik echt zot. Ik probeer naar huis te gaan. “Sorry je kunt niet, je moet een andere trein nemen”. Ik zeg: “Ja, het is niet waar. Ik krijg het al.” Ik heb mijn ouders gebeld. Ik zeg: “kan er iemand van jullie mij komen halen?” Och zwijg mij ervan.

Tenslotte willen we nog een belangrijke vaststelling uit de analyse aanhalen. Wanneer er moeilijkheden voorvielen, deden de respondenten, naast andere mensen, ouders of begeleiders, het meeste beroep op mensen van het dienstverlenend personeel. Als er dan geen personeel ter beschikking is of het weigert, zorgt dit voor een dubbele handicapsituatie.

“Ik zal nogal rap vragen, als ik iets niet vind. Ik ga het vragen, maar als je niemand niet ziet, sta je dan daar.”

Het is dan ook niet zo verwonderlijk dat een **goede en behulpzame dienstverlening** door de meeste mensen als hét pluspunt voor toegankelijkheid werd gezien.

1.4 De mensen van buitenuit ...

Ook zaken met betrekking tot andere mensen buiten het personeel werden vaak als probleem aangebracht. Sommigen probeerden zich hier zo weinig mogelijk van aan te trekken, maar voor een aantal mensen was dit één van de hoofdredenen om zo weinig mogelijk of niet meer zelfstandig gebruik te maken van de publieke ruimte.

“Bij mij, het probleem is, de “mensen van buitenuit”. Als ik ook ergens naartoe ga en dat ik eens iets ga drinken alleen, dat de mensen zo staren naar mij. Dat ik dan zozegged een abnormale ben of zo. Dat is omdat de mensen “buitenhuis” anders denken.”

“k Heb zelfs al gehad dat ze u dan achterna riepen van é mongool en zo en gehandicapte en zo. Dat is gewoon niet leuk dat je dat tegenkomt. Maar ja, je kunt er toch niets aan doen. Je kunt er niet veel aan doen.”

“Reacties die ze krijgen van anderen, bijvoorbeeld van schoolkinderen op de bus, sommigen willen niet meer zonder begeleiding meerijden.”

De vermelde incidenten met andere mensen gaan van **vervelend gedrag** zoals duwen en voorsteken bij de kassa en drukte tot **uitlachen en uitdagen** en zelfs **ongewenste (seksuele) toenaderingen en misbruik**. Vaak profiteerde men hierbij van het gebrek aan weerbaarheid.

1.5 Fysieke architectuur

Gerapporteerde problemen in de fysieke architectuur hadden meestal te maken met het feit dat de persoon in kwestie zelf fysieke moeilijkheden had. **Trappen** zonder leuning of trappen die te smal waren, roltrappen die niet werkten, het ontbreken van een **lift** of geen **zitplaatsen** om uit te rusten.

Daarnaast waren er toch nog enkele drempels die niet te maken hadden met eigen fysieke problemen: **te weinig onderscheid tussen de deur en de muur** waardoor het moeilijk was de uitgang te vinden en **de te ingewikkelde structuur** van een gebouw die we reeds aanhaalden.

Ook **kleine ruimtes of ruimtes met een slechte akoestiek** die lawaai en drukte in de hand werkten, waren een struikelblok.

Een laatste belangrijke moeilijkheid is een gebouw waar men enkel de lift kan nemen en geen trap. Verschillende respondenten vermeldden immers dat ze een lift niet of niet meer durven gebruiken.

“Aan mij moet je dat niet vragen een lift. Ik heb daar schrik van gekregen van een lift. Nooit van mijn leven neem ik nog een lift. Ik durf niet in een lift. Ik heb daar vroeger in vast gezeten. Ik vertrouw de lift niet meer. Ik was echt bleek naar huis gegaan.”

1.6 Technologie

Ook problemen met technologie werden aangehaald of geobserveerd tijdens het onderzoek. Uit de analyse kunnen we een aantal elementen distilleren die meer inzicht geven in deze problematiek.

Een eerste aspect is dat automaten of andere technologische zaken vaak gebruik maken van **cijfers**, bijvoorbeeld het intikken van een code. Respondenten die over weinig numerieke vaardigheden beschikken komen hierdoor al in moeilijkheden.

“Handtekening is geen probleem maar je moet dan nog een code intikken ook. En dat is moeilijk. ‘t Is moeilijk intikken, die cijfers en dat gaat niet zo makkelijk bij mij.”

Naast de cijfers zijn ook de **toetsen en geldgleuven** een struikelblok. Dit komt onder andere door dat er soms veel te veel knoppen en gleuven zijn die bovendien vaak nog eens te veel op elkaar lijken.

Ook is de uitleg, die op een scherm van een automaat staat, **niet** altijd in het **Nederlands**. Meestal kan je dit dan wel instellen, maar dat was voor de respondenten een stap te moeilijk. De uitleg van een bepaalde automaat of machine is nochtans cruciaal, want we merkten dat veel respondenten niet wisten **hoe ze** met bepaalde technologieën moesten **werken**.

Een andere vaststelling die we maakten in verband met het gebruik van technologie, is dat de respondenten wanneer ze moeilijkheden tegenkwamen met machines of automaten heel vlug **besloten dat het niet werkte** en daardoor ook niet meer probeerden. Deze reflex zagen we nog op andere gebieden bijvoorbeeld wanneer ze iets niet vlug vonden, zeiden ze dat het er wel niet zou zijn.

Een ondersteunende factor voor toegankelijkheid die we hieruit kunnen besluiten is niet alleen eenvoudig bruikbare automaten en machines maar ook dat er naast de technologische weg best nog een gewoon alternatief blijft bestaan. Bijvoorbeeld ook tickets kunnen kopen aan de kassa en niet enkel aan de verkoopsautomaten.

1.7 Aanbod

Ook eigenschappen van het aanbod of de activiteit zelf zorgden er soms voor dat mensen geen gebruik maakten van publieke ruimtes of terecht kwamen in handicapsituaties.

Wanneer de aard van het aanbod bijvoorbeeld niet aansluit bij hun interesses, zullen mensen er ook geen gebruik van maken.

“Maar het moet wel voor te lachen zijn, als het voor te wenen is ga ik niet.”

Iemand van de begeleiding besloot dan ook dat men als organisatie beter zou moeten polsen waar mensen wel en niet geïnteresseerd in zijn. Naast het feit dat een **aanbod niet past bij de leefwereld**, kan het aanbod ook **niet afgestemd** zijn op **de vaardigheden van mensen**.

“Kaartavonden in de KWB dat volgen ze bijvoorbeeld niet, want dat is al heel moeilijk voor velen.”

“Het probleem soms is dat ze wel welkom zijn, maar dat ze dan moeilijk meekunnen...”

Ook tijdens het bezoek van de cinema kregen we te maken met dit probleem. Films met ondertiteling waren te moeilijk voor de respondenten. Dit leverde dan weer problemen op met de aard van het aanbod. Want de meeste Nederlands gesproken films in de bioscoop, waren kinderfilms en dit zorgde ervoor dat de respondenten bijna geen keuze meer hadden. Daarnaast kunnen de **benodigheden** er ook voor zorgen dat mensen de activiteit niet zelfstandig kunnen uitvoeren bijvoorbeeld bowlingschoenen met veters.

Een laatste aspect van een ontoegankelijk aanbod zijn **de openingsuren**. Respondenten die moesten werken, klaagden aan dat sommige zaken 's avonds te weinig open waren. Andere respondenten stelden dat de openingsuren vaak te laat waren. Dit had dan meestal ook te maken met problemen in vervoer, hier gaan we later nog op in.

1.8 Financiële elementen

We willen het ook nog hebben over een struikelblok die door elke groep werd vermeld met name de **kostprijs** van sommige activiteiten.

“Dat kost allemaal zoveel geld. Ik heb zoveel niet om iets te doen.”

“Meestal museums: ofwel zijn ze te ver, ofwel zijn ze te kostelijk.”

Naast de kostprijs haalden de respondenten ook de moeilijkheid aan om **te betalen**. Dit had niet enkel te maken met persoonlijke factoren, maar ook met omgevingselementen. Bijvoorbeeld het geldsysteem dat met **centiem** werkt, de **prijs** die **niet** overal vermeld wordt en de **houding** van het **kassapersoneel**.

"Ze kunnen soms zeggen: "het is zoveel." Maar als ze zien dat je het zelf moeilijk kunt, kunnen ze u er gemakkelijk opleggen, hé. Neem nu dat ze moeten terug geven en ze zien het en dan geven ze niet terug"

Een aantal respondenten gaven zelfs aan dat moeilijk kunnen betalen, een van de redenen was om niet alleen op stap te kunnen gaan.

"Mijn begeleidster gaat ook mee naar de winkel, voor het geld. Ik kan er niet mee omgaan. Het betalen zelf, ik kan daar niet mee omgaan. En daarmee helpt ze mij altijd."

Een toegankelijkheidsinspanning die dan ook door de meeste respondenten sterk werd geapprecieerd is de gratis **lijnkaart** voor de bus. Deze kaart verlaagt enerzijds de financiële barrière, maar zorgt er ook voor dat de mensen geen moeite hebben met het betalen zelf.

1.9 Fysische factoren

De respondenten brachten tenslotte ook items van fysische aard aan bijvoorbeeld **een te koude of te warme ruimte**. Op zich zijn dit geen al te problematische dingen voor toegankelijkheid. Eén aspect echter, namelijk **donker** op straat of een te donkere ruimte, zorgden ervoor dat belangrijke zaken zoals signalisatie niet zichtbaar was en ook dat respondenten niet alleen op stap gingen.

"Ik ben benauwd in het donker, dan moet mijn ma mee."

1.10 Persoonlijke factoren

Tijdens het onderzoek focusten we voornamelijk op omgevingselementen die een goede toegankelijkheid in de weg stonden, maar ook persoonlijke factoren kwamen naar boven.

De persoonlijke moeilijkheid die mensen het meest aanbrachten was het laaggeletterd zijn. Onder laaggeletterd verstaan we niet alleen het **niet of slecht kunnen lezen**, maar ook het hebben van weinig **numerieke vaardigheden**.

Andere gemiste competenties die aan bod kwamen zijn **communicatieve, organisatorische en fysieke vaardigheden**.

Naast gebrek aan vaardigheden, identificeerden we ook drempels van een meer psychologische aard. **Angst** werd door de respondenten vaak vermeld als reden om geen of geen zelfstandig gebruik te maken van bepaalde publieke ruimtes. Mensen hebben onder andere schrik voor noodsituaties en weten niet wat ze dan moeten doen, een ander vorm van angst die we constateerden was faalangst.

"Naar de zee zou ook niet gaan, denk ik. Ik zou het niet zien zitten, alleen toch niet. Ik zou schrik hebben dat ik verkeerd zou zitten."

Andere psychologische hinderpalen die enkel door de begeleiding werden vermeld zijn de moeilijkheid om zelf **initiatief** te nemen, een gebrek aan **weerbaarheid** en gemakkelijk **beïnvloedbaar**.

Tenslotte willen we in dit punt ook ingaan op de (sociale) context van de bewoners. Ook dit aspect is soms bepalend voor het gebruik van de publieke ruimte.

Een eerste item is het **gebrek aan sociaal netwerk**. Iemand hebben om ergens mee naartoe te gaan is een belangrijke ondersteunende factor. Als die wegvalt of er is niemand, doet men de activiteit niet of niet meer.

“Vroeger ging ik altijd naar de kerk. Het komt er gewoon niet meer van, als ik alleen moet gaan.”

“Ja dat vind ik wel schoon een toneel. Ik heb daar vroeger ook nog wel naartoe geweest. Nu, niet meer. Vroeger woonde ik dichterbij mijn familie en ging ik een keer of twee drie op een jaar samen met mijn zus. Nu zonder mijn zus doe ik dat niet meer.”

Een ander factor die ervoor zorgt dat mensen geen of geen zelfstandig gebruik maken van de publieke ruimte is dat ze door anderen **grenzen** opgelegd worden. Dit kan door de familie, voorziening of andere instanties zoals justitie gebeuren. Redenen hiervoor die werden genoemd waren onder andere de bezorgdheid om de veiligheid van de persoon in kwestie.

“Ik snap wel X. hij heeft bang dat er iets gebeurt met ons. Hij is wel verantwoordelijk. Als er iets gebeurt zijn de ouders de dupe ervan. Dan gaat X dikke problemen hebben met de ouders, dan gaan ze ongerust zijn vooral de mamma's. Dat is niet omdat wij kleine kinderen zijn, maar voor onze veiligheid.”

“Mijn ouders hebben dat liever, dat ik niet alleen mag, als ze mij een keer aanvallen of zo.”

Een ander motief voor het stellen van beperkingen, had meer te maken met het hebben van geen remmen bijvoorbeeld in het uitgeven van geld of in het uitgaan zelf. Ook weinig besef van gedragsnormen werd opgesomd als reden.

“Mijn begeleiding gaat mee voor geldzaken. Ja, anders zou ik mijn geld allemaal opdoen.”

Als laatste willen we nog even dieper ingaan op de invloed van de **voorziening** op het gebruik van de publieke ruimte.

De voorziening biedt op de eerste plaats aan veel respondenten de soms noodzakelijke ondersteuning om gebruik te maken van de publieke ruimte.

Problemen stellen zich echter wanneer de voorziening niet (altijd) in staat is om deze ondersteuning te bieden. **Gebrek aan middelen of personeel** werd als oorzaak vermeld of de activiteit paste moeilijk in de **werkschema's** van de begeleiding.

Een ander aspect tenslotte is het feit dat zaken zoals geld en de post soms **door de voorziening werden geregeld** waardoor de respondenten geen gebruik moesten maken van een bank of postkantoor. De meeste respondenten vonden dit gemakkelijk, een paar respondenten zouden dit echter liever zelf doen.

2 Voorbereiding en bereikbaarheid

We onderzochten niet enkel de bruikbaarheid van de publieke ruimte, maar peilden ook naar bereikbaarheid en voorbereiding. Ook hier kwamen we terug tot een aantal problematische of ondersteunende omgevingselementen en persoonlijke eigenschappen.

2.1 Voorbereiding

Een nieuwe activiteit voorbereiden was voor veel respondenten geen evidentie omdat ze **organisatorische vaardigheden misten**, maar vaak ook omdat er een **gebrek was aan informatie**. Respondenten beschikten niet over de nodige folders. Veel respondenten konden ook het **internet niet** raadplegen. Dit had te maken met persoonlijke factoren zoals het missen van computervaardigheden of faalangst, maar ook met zaken uit de omgeving zoals geen computer ter beschikking hebben of de te hoge kostprijs van het internet.

We moeten hier wel opmerken dat het **voorbereiden** van een activiteit iets is wat veel respondenten **niet of niet zelf doen**. Men gaat gewoon rechtstreeks naar de publieke ruimte en vraagt daar alles aan het personeel. Of men neemt meestal deel aan reeds georganiseerde activiteiten van de voorziening. Of men vraagt aan de begeleiding om de nodige dingen op te zoeken.

2.2 Bereikbaarheid

Moeilijkheden die respondenten rapporteerden in de bereikbaarheid van publieke ruimte gingen voornamelijk over **gevaarlijk verkeer, slecht wegdek en problemen met het openbaar vervoer**.

We merken op dat de meeste respondenten voor langere afstanden steeds afhankelijk waren van het openbaar vervoer. Een grote hinderpaal is dan ook een **te klein aanbod**. 's Avonds is dit extra problematisch. Zo zijn late activiteiten moeilijk omdat men niet meer kan terugkeren met het openbaar vervoer en dan beroep moet doen op anderen.

De andere drempels hadden voornamelijk te maken met de bruikbaarheid van het publiek transport. Veel problemen die we reeds opsomden zijn hier ook van toepassing.

Mensen hadden moeite met **vinden van de juist haltes en perrons** onder andere door een slechte signalisatie of gebrek aan informatie.

De meeste respondenten gaven ook aan dat **de trein en bustabellen** voor hen veel te moeilijk waren. Tijdens de bezoeken merkten we dat ze vaak gebruik maakten van een andere logica. Zo wilden ze bijvoorbeeld de trein nemen die bovenaan het scherm stond. De respondenten hadden het ook moeilijk met het feit dat op het scherm vaak enkel de eindbestemming wordt aangegeven. Ze dachten dan dat het hun trein niet was.

Ondersteunende factoren die zij dan ook aangaven waren een extra aanduiding van de haltes op het perron en het afroepen van de haltes.

Tenslotte was er ook nog een fysieke drempel die meerdere keren werd vermeld, namelijk **te lage perrons** waardoor er een te grote afstand is tussen het perron en de opstap van de trein.

3 Meer dan een barrière alleen

Hierboven gaven we een opsomming van de drempels en ondersteunende factoren elk apart. De werkelijkheid is echter complexer.

Ten eerste is er, zoals we boven reeds vermeldden, steeds een **samengaan van persoonlijke factoren en omgevingselementen**.

Ten tweede is er vaak ook sprake van een **combinatie van omgevingselementen**. De ene barrière zorgde er bijvoorbeeld voor dat de andere barrière nog groter werd. Bijvoorbeeld tijdens een bezoek aan een publieke ruimte moest er een lange afstand afgelegd worden naar de kassa. Dit vormde voor sommige mensen een drempel. Maar doordat er weinig signalisatie was, liepen de mensen ook nog eens verdwaald waardoor de afstand nog langer werd.

Belangrijk is ook dat voor de respondent **de som van alle barrières telt**. De respondenten ondernamen gemakkelijker activiteiten waarbij ze minder barrières moesten overwinnen. Bijvoorbeeld: een rechtstreekse trein was een groot verschil met een trein waarbij ze nog moesten overstappen.

Tenslotte moet men ook oog hebben voor de context waarin het omgevingselement zich bevindt. Een omgevingselement die we hierboven als barrière omschreven zoals bijvoorbeeld een slechte bewegwijzering, is niet altijd en overal een barrière. Ook is de context medebepalend voor de grootte van de barrière. Uit het onderzoek konden we drie contextuele factoren distilleren die een belangrijke invloed uitoefenen.

Als eerste is er **de schaal van de publieke ruimte**. Een station in een dorp zal minder problemen veroorzaken dan een station in een grote stad.

Een tweede element is **de tijdsspanne** die iemand ter beschikking heeft om gebruik te maken van de publieke ruimte. De respondenten ervoeren veel meer moeilijkheden als ze werden opgejaagd dan wanneer ze voldoende tijd hadden. We haalden al het positieve effect aan van tijd krijgen bij het betalen en bij een moeilijke communicatie. Maar ook binnen andere dimensies speelde dit element mee. Oriëntatie verliep moeilijker als men zich bijvoorbeeld moest haasten om de trein te halen. Te weinig tijd bij de kassa werd meerdere keren aangehaald. Ook binnen de activiteit zelf stelden de respondenten en de begeleiding dat het tempo soms te hoog ligt.

De laatste maar veruit de belangrijkste vraag die men moet stellen over de context is: gaat het over een **vertrouwde situatie** of over een **nieuwe situatie**.

Uit de analyse bleek dat de respondenten veel minder hinder ondervinden in een vertrouwde situatie dan in een nieuwe situatie.

*“Daar is het gemakkelijk om af te stappen hé, omdat je er al dikwijls een keer gepasseerd bent”
Maar als je er de eerste keer gaat, moet je het nog vragen. Maar als je de tweede keer moet gaan, ja dan weet je al je weg.*

“Dat is veel te moeilijk de metro, maar de trein dat gaat nog net omdat ik dat allemaal geleerd heb.”

Met een nieuwe situatie bedoelen we ook een plotse verandering van de vertrouwde situatie door bijvoorbeeld werken, staking, of in de context van het openbaar vervoer spoorveranderingen en vertragingen.

“Maar de vorige keer, dan was er een grote verandering in winkel X dan vond ik mijn ding niet meer. Ik was in paniek. Die rekken veranderden dat staat dan daar dat staat dan ginder. In het begin hé, achter een tijdje ging het weer goed.”

“ En dan moet je een trein hebben om kwart voor tien en dan kloppen die uren niet, dan is het tien uur. Dan moet je overstappen van perron omdat hij vertraging heeft en dan op een ander perron stopt. Dan is het zeer ingewikkeld. Ik had bijna een keer verkeerd gezeten.”

Zich bevinden in een bekende situatie is dus één van de belangrijkste ondersteunende factoren voor toegankelijkheid die we konden constateren.

Vertrouwdheid is niet alleen van belang voor het ervaren van minder barrières uit de omgeving, ook psychologische drempels kunnen het verkleinen.

We merkten dan ook dat binnen de voorzieningen veel gewerkt werd aan “het vertrouwd zijn met”

“Veel zaken samen met hen doen zodat ze vertrouwd geraken en het dan zonder begeleiding aandurven en aankunnen.”

“Vorbereiding is heel belangrijk voor hen om die drempel een beetje naar beneden te krijgen.”

“Dat ze weten waar ze aan toe zijn. Dat is voor velen al een redding. Dat ze ook er gemakkelijker naar toe gaan.”

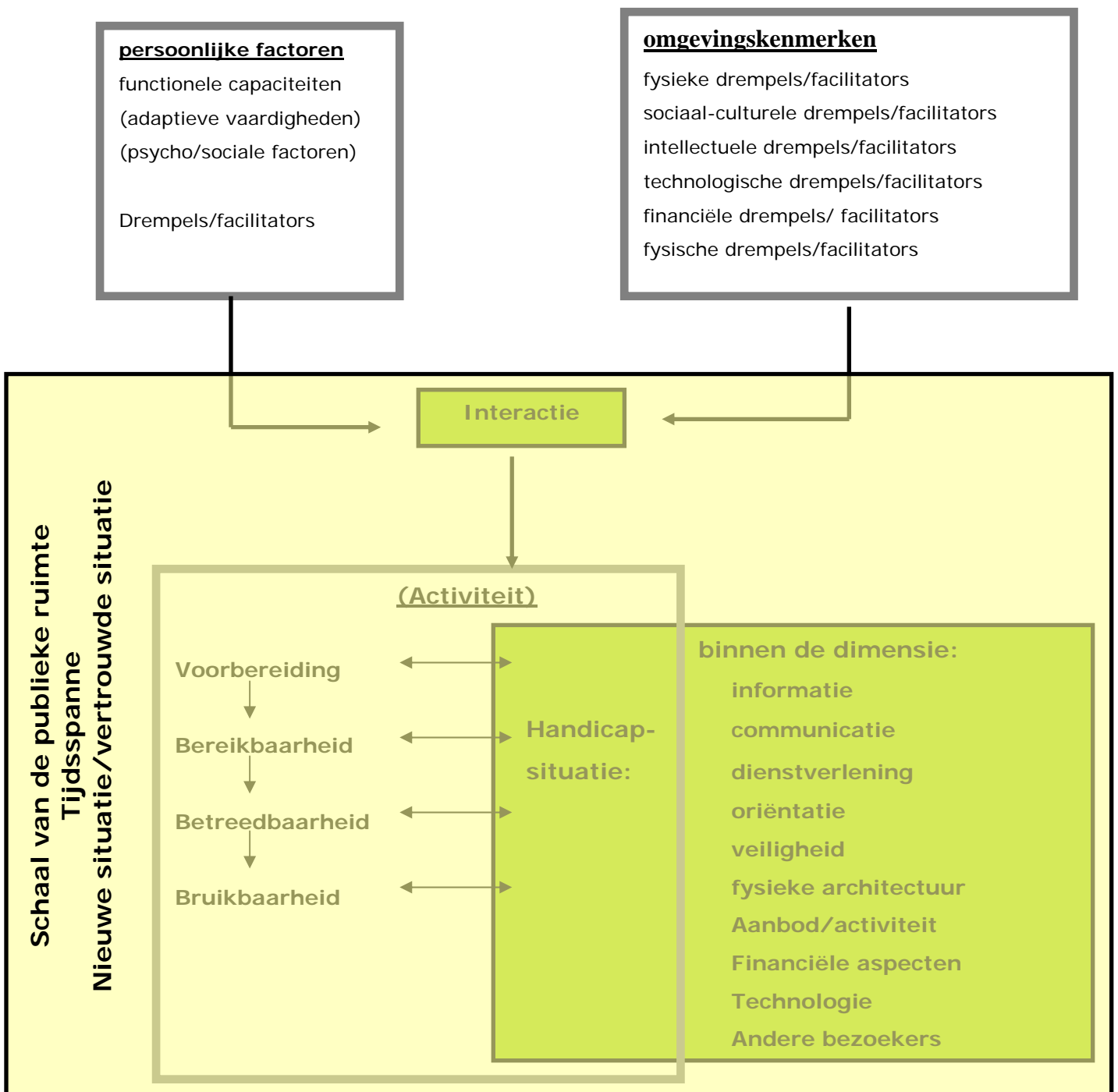
Niet alleen de begeleiding kan de respondenten helpen bij het wennen aan een situatie, men stelde dat ook een organisatie zelf actie kan ondernemen om meer bekendheid te verwerven bijvoorbeeld door opendeurdagen, maar ook door naar de voorziening toe te stappen met folders of zelfs de tijd nemen om zichzelf voor te stellen en extra uitleg te geven.

Conclusie

Uit deze onderzoeksresultaten kunnen we terug een mogelijke conceptualisering van toegankelijkheid voor personen met een verstandelijke beperking opstellen.

Enige voorzichtigheid bij het generaliseren blijft wel geboden, ook al kwamen er veel gemeenschappelijke thema's aan bod en waren de antwoorden van de mensen uit de onderzoeksgroep vergelijkbaar met die van de begeleiding, toch gaat het nog steeds om het eigen verhaal van de respondent.

Op het eerste zicht kunnen we stellen dat het hypothetisch model dat we distilleerden uit de literatuurstudie grotendeels wordt bevestigd. Wel blijkt uit het onderzoek dat we hier en daar nog zaken moeten toevoegen of nuances moeten aanbrengen.



Dat toegankelijkheid een combinatie is van persoonlijke factoren en omgevingselementen kunnen we met dit onderzoek zeker onderstrepen. Toch merken we op dat een aantal van onze respondenten dit niet onmiddellijk zo aanvoelden. Zij weten problemen in eerste instantie voornamelijk aan zichzelf. Pas veel later brachten zij ook omgevingsfactoren aan.

Binnen de persoonlijke factoren omschreven Iwarsson & Stahl (2003) zowel het belang van functionele capaciteiten en vaardigheden als psycho-sociale aspecten. We kunnen dit bevestigen met dit verschil dat Iwarsson en Stahl psycho-sociale items enkel aanhaalden in het kader van bruikbaarheid van de publieke ruimte, in dit onderzoek vonden we deze factoren ook terug binnen de voorbereiding en de bereikbaarheid.

Bijzondere aandacht willen we ook schenken aan de factoren leven binnen een voorziening en sociaal netwerk. In de literatuurstudie werden deze elementen omschreven als bepalend voor de maatschappelijke participatie en daardoor ook eventueel als randfactoren voor toegankelijkheid.

Na het onderzoek kunnen we echter stellen dat deze aspecten niet enkel een rol spelen op de achtergrond, maar dat ze van rechtstreeks belang zijn voor de toegankelijkheid van de publieke ruimte.

Wat betreft de dimensies van toegankelijkheid kunnen we met onze onderzoeksresultaten Carlsson, Nilsson en Soderstrom (in Vanlerberghe, 1979) volgen die aan het klassieke drieluik fysieke architectuur, informatie en communicatie, dienstverlening, ook nog oriëntatie en veiligheid toevoegen. Ook de suggestie om er nog de dimensie aanbod en activiteit aan toe te voegen van Loobuyck (1998), Bertels (2007) en Sig vzw (2003-2005), kunnen we bevestigen.

Hier houdt het echter niet op. We menen dat, op basis van onze onderzoeksresultaten, we er nog drie andere dimensies moeten aan toevoegen: financiële aspecten, technologie en andere bezoekers. We zien hier dezelfde beweging als bij de persoonlijke factoren. We omschreven deze elementen in de literatuurstudie als belang voor maatschappelijke deelname, maar zien nu ook dat ze niet kunnen ontbreken wanneer we het hebben over toegankelijkheid.

Ook de meeste drempels of ondersteunende factoren die we in de literatuur aanhaalden, werden bevestigd door de onderzoeksresultaten. Ook hier moeten we echter nog zaken toevoegen of werden door de respondenten andere accenten gelegd.

Met betrekking tot de aard van de barrière komen we tot een gelijkaardige conclusie als die van Haesaert (2006). Zij benoemt fysieke, sociaal-culturele, intellectuele, technische, en financiële kenmerken. Onze respondenten voegden er enkel nog fysieke elementen aan toe.

In de dimensie dienstverlening suggereerde Sig vzw (2003-2005) dat het een pluspunt is wanneer het personeel ook een aanspreekpunt is bij problemen.

Uit de onderzoeksresultaten bleek echter dat dit niet zomaar een pluspunt is, maar een cruciaal element voor een goede toegankelijkheid. De respondenten richtten zich immers het meest naar het personeel wanneer er problemen waren.

Binnen de dimensie informatie willen we toevoegen dat de respondenten het niet enkel hadden over het moeilijk kunnen lezen van schriftelijke boodschappen, maar ook over het feit dat er vaak informatie ontbreekt bijvoorbeeld over de functie van het document en hoe je het moet raadplegen of invullen.

Ook de dimensie veiligheid verdient op grond van de resultaten meer aandacht. Waar Sig vzw (2003-2005) stelt dat aan veiligheid voornamelijk preventief moet gewerkt worden, zonder al te veel informatie, gaven onze respondenten expliciet aan dat zij nood hadden aan uitleg over wat ze moeten doen in noodsituaties. Ook wordt in het onderzoek de dubbele rol van veiligheid bevestigd. Enerzijds meldden de respondenten hinderlijke onveiligheidsgevoelens bij zichzelf, anderzijds werden ze soms grenzen opgelegd door hun omgeving die zich zorgen maakte over de veiligheid.

De grootste nuancering die we echter willen maken, is dat als men handicapsituaties ten gronde wil begrijpen, men verder moet kijken dan de opsomming van drempels en ondersteunende factoren zoals we ze in de literatuurstudie maakten. Uit de resultaten konden we afleiden dat er vaak meerdere drempels tegelijk aan het werk zijn die elkaar bovendien beïnvloeden. Daarnaast is het ook zeer belangrijk om rekening te houden met de context van barrières. We identificeerden drie belangrijke elementen met name de tijdsspanne, de schaal van de publieke ruimte en het verschil tussen een nieuwe situatie en een vertrouwde situatie. Ook deze elementen voegden we toe aan het model, deze keer niet in één bepaald kader, maar als een film die er bovenop ligt. Deze aspecten oefenen immers een invloed uit die alle categorieën overstijgt.

We merken ook op dat we voor de derde keer op rij een element, met name de tijdsspanne, een grotere rol toebedelen in toegankelijkheid dan we aanvankelijk in de literatuurstudie deden.

Tenslotte willen we het nog hebben over de opdeling "voorbereiding, bereikbaarheid, betreedbaarheid en bruikbaarheid" uit de literatuur.

Na dit onderzoek kunnen we stellen dat vanuit het oogpunt van mensen met een verstandelijke beperking de reikwijdte van toegankelijkheidsinspanningen inderdaad moet plaats vinden vanaf de voorbereiding tot de bruikbaarheid van de publieke ruimte. Problemen deden zich voornamelijk voor op gebied van bruikbaarheid en bereikbaarheid. Moeilijkheden in de voorbereiding werden minder gerapporteerd, maar een goede voorbereiding werd wel belangrijk geacht voor het vertrouwd maken van de context. De enge visie op toegankelijkheid die enkel de betreedbaarheid van de gebouwen in acht neemt, schiet dus ruimschoots tekort voor deze doelgroep.

Misschien moeten we zelf nog een stap verder gaan en is het beste uitgangspunt voor toegankelijkheid voor mensen met een verstandelijke beperking dan ook een volwaardige maatschappelijke participatie. Alle elementen die we in de literatuur aanhaalden in de context van deelname aan de maatschappij, bleken immers een grotere rol te spelen dan verwacht. Misschien moeten we dus Kennes (2001) volgen wanneer hij stelt dat toegankelijkheid inwisselbaar is met inclusief.

Discussie

1 Evaluatie van het onderzoek

Het verzamelen van de data was geen sinecure. De combinatie van het bezoek en het hoge aantal gespreksmomenten was een zeer arbeids- en tijdsintensief proces. Het vroeg niet alleen de nodige creativiteit en bemiddeling, maar we vreesden in het begin ook dat dit misschien wel teveel gevraagd zou zijn van de respondenten.

En toch was dit intensieve contact en de afwisseling tussen gesprekken en praktijk tegelijkertijd ook de succesfactor van het onderzoek.

Voor de respondenten bracht het de mogelijkheid om meer en meer betrokken te geraken bij het thema en ook vertrouwd te worden met de onderzoekssituatie, voor velen was het immers de eerste keer dat ze zoiets deden. Door meer bijeenkomsten in te lassen, kregen de respondenten ook de nodige tijd om hun ideeën te formuleren.

Voor mij als onderzoeker bracht het de kans om ook de context van de respondenten voldoende te leren kennen en het gaf mij ook de marge om mijzelf bij te sturen. Want zeker in het begin waren er - ondanks de voorbereiding - nog een heel aantal communicatieve barrières. Ik gebruikte bijvoorbeeld soms te moeilijke woorden. Ook moest ik in het eerste focusgroepinterview opletten om niet te suggestief te zijn. Soms konden respondenten problemen wel benoemen, maar was het voor hen moeilijk om de oorzaak te duiden. Als ik dan teveel doorvroeg, legde ik soms teveel de woorden in de mond. Ik leerde eruit dat het beter was om het probleem gewoon te laten rusten en dat het zichzelf wel uitwees in het verdere verloop van het onderzoek.

Voor beide partijen creëerde het de mogelijkheid om elkaar beter te leren kennen en een band op te bouwen. Een volledige gelijkwaardigheid bereikten we niet, omdat er nog altijd een zekere afstand blijft. Toch kwamen we wel tot een aangename sfeer van samen werken aan een thema. We zijn van mening dat het vooral die sfeer was die de respondenten ertoe aanzette om verder te doen. Onze vrees die we hadden, bleek dan ook ongegrond. De respondenten bleven zeer gemotiveerd tot op het einde, enkel bij de terugkoppeling haakten drie respondenten af door omstandigheden, maar de meesten hadden liefst nog heel wat meer bijeenkomsten georganiseerd. De keerzijde van de medaille was dan weer dat er naast de verzuchtingen rond toegankelijkheid ook heel wat andere problemen ter sprake kwamen en dat het mij veel moeite kostte om in de rol van onderzoeker te blijven en niet de hulpverlener te worden. Ook het afscheid nemen was niet altijd gemakkelijk.

Tenslotte kunnen we stellen dat we tot waardevolle onderzoeksresultaten gekomen zijn en ondanks het feit dat het soms zoeken is, was het bevragen van mensen met een verstandelijke beperking in dit onderzoek zeker een positieve ervaring. Als afsluiter willen we dan ook pleiten om hen meer te betrekken in onderzoek dat hen aanbelangt.

2 Aanbevelingen voor verder onderzoek

Met dit onderzoek kunnen we reeds een aantal richtlijnen formuleren voor een betere toegankelijkheid van de publieke ruimte voor mensen met een verstandelijke beperking. Maar aangezien dit onderzoek voornamelijk nog maar een eerste verkenning was van de thematiek, kan er zeker op een aantal punten nog verdiept worden. Het zou ons echter te ver leiden om dit nog binnen deze masterscriptie te doen. Daarom schrijven we in dit laatste hoofdstuk enkele pistes voor vervolgonderzoek.

De respondenten van het onderzoek waren allemaal personen met een "licht tot matige" verstandelijke beperking. We menen dat ook mensen met een "ernstigere" verstandelijke beperking bereikt moeten worden. Verder onderzoek zou zich kunnen toespitsen op het verder ontwikkelen van een onderzoeksmethodiek die toegankelijkheid ook bij deze mensen op een zo coöperatief mogelijke manier kan bevragen, zodat ook hun mening in het verhaal wordt opgenomen

Zoals we hierboven schreven, leverde het onderzoek ons heel wat mogelijke ideeën op met betrekking tot toegankelijkheid voor mensen met een verstandelijke beperking, maar moeten we voorzichtig zijn in het generaliseren van de onderzoeksresultaten. Het toetsen van de resultaten aan andere groepen is dan ook een tweede piste voor vervolgonderzoek.

Ook oplossingsgericht kan er nog verdiept worden. We omschreven immers een aantal drempels zoals ontoegankelijke reisinformatie waarvoor we nog weinig ondersteunende factoren vonden. Men zou dit bijvoorbeeld kunnen aanpakken door terug aan tafel te gaan zitten met een onderzoeksgroep, maar ook door organisaties, die zichzelf bestempelen als toegankelijk, te bevragen op succesfactoren.

literatuurlijst

- * **Abraham, C.; Gregory, N., Wolf, L. & Pemberton, R.** (2002). Self-esteem, stigma and community participation amongst people with learning difficulties living in the community. *Journal of community and applied social psychology*, 12, 430-43.
- * **Baarda, D.B., De Goede, M.P.M. & Teunissen, j.** (2005). *Basisboek kwalitatief onderzoek. Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek.* Groningen/ Houten: Stenfert Kroese, Wolters-Noordhoff.
- * **Badley, E. M.** (1995). The Genesis of Handicap: Definition, Models of Disablement, and Rol of External Factors. *Disability and Rehabilitation*, 17(2), 53-62.
- * **Baert, S.; Hwakins, D.; Kroese, B.; Smithson, P. & Tolosa, I.** (2001). Barriers to accessing leisure opportunities for people with learning disabilities. *British journal of learning disabilities*, 29, 133-8.
- * **Bayes, K. & Francklin, S.** (red). (1971). *Designing for the handicapped.* Londen: George Godwin Limited.
- * **Boeije, H.** (2005). *Analyseren in kwalitatief onderzoek. Denken en Doen.* Amsterdam: Boom.
- * **Buttimer, J. & Tierney, E.** (2005). Patterns of leisure participation among adolescents with mild intellectual disability. *Journal of intellectual disabilities*, 9, 25-42.
- * **Bertels, E.** (2007). Onbeperkt toegang educatief werken met personen met een handicap. Brussel: Socius.
- * **Broeders, M.** (2007). Enter maakt Vlaanderen toegankelijker: Integrale toegankelijkheid. *Sociaal*. 28 (2) .
- * **Carr, J.** (2007). The Everyday life of adults with down syndrome, 21, 389-397.
- * **Carr, L.** (2004). Leisure and Disabled people. In: Swain, J., French, S., Barnes, C. & Thomas, C. (Eds.) (2004). *Disabling Barriers-Enabling Environments.* London-Thousand Oaks-New Delhi: Sage publications.
- * **de Vos, L.** (2000). Toen ik groot was: over de socio-culturele integratie van volwassenen met een lichte en matige mentale handicap. *Perspectieven*, 62 (1/2), 29-35.
- * **Declerck, G., Franssen, K., Leemans, L., et al.** (2003). *Lokaal toegankelijkheidsbeleid.* Brussel: Politeia.
- * **Desnerck, G. (2007).** *Mensen met een handicap: modellen tussen theorie en praktijk.* Gent: Academia press
- * **Devisch, F., Samoy, E., & Lammertyn, F.** (2000). *Barrières voor sociale integratie van personen met een handicap.* Leuven: KUL.
- * **Dierendonck, R.** (2001/2002). Lukido, een eenvoudige weg naar veel mogelijkheden. *Vorming*, 1, 7-18.
- * **Docherty, D. et all.** (2004). in Goodley, D. & Vanhove, G. (Eds.) (2004). *Another Disability Studies Reader? People with learning difficulties and a disabling world.* Antwerpen-Appeldoorn: Garant.

- * **Egli, M. ; Feuer, I. ; Roper, T. & Thompson, T.** (2002). The role of residential homelikeness in promoting community participation by adult with mental retardation. *Research in developmental disabilities*, 23, 178-90.
- * **Elias, W.** (mei-juni, 2000). Agogiek en de morele begeleiding. *UVV-info*, 15-19.
- * **Fänge, A., Iwarsson, S. & Persson, A.** (2002). Accessibility to the public environment as perceived by teenagers with functional limitations in a south Swedish town centre. *Disability and rehabilitation*. 24 (6), 318-316.
- * **Fänge, A & Iwarsson, S** (2003). Accessibility and usability in housing: construct validity and implications for research and practice. *Disability and rehabilitation*, 25 (23), 1316-1325.
- * **Feys, M.** (2001). Toegankelijkheid van de bebouwde ruimte. In: Kennes, R. (red.). (2001). *Inclusief beleid voor personen met een handicap: voorbeelden uit de beleidspraktijk*. Leuven.
- * **Flanagan, J. C.** (1954). The critical incident technique. *Psychological Bulletin*, 51 (4), 327-359.
- * **Fougeyrollas, P. et all.** (1999). The Quebec Classification: Disability Creation Process. Quebec: International network on the disability creation process.
- * **French, D. & Hainsworth, J.** (2001). There aren't any buses and the swimming pool is always cold!: Obstacles and opportunities in the provision of sport for disabled people. *Managing Leisure*, 6, 35-49.
- * **Froyen, H.; Aseart, C. ; Dujardin, M. & Herssens, J.** (2006). Ontwerpen voor iedereen Integraal en Inclusief [Cd-rom]. Brussel: Ministerie van de Vlaamse gemeenschap, gelijke kansen in Vlaanderen.
- * **Goble, C.** (2004). Dependence, independence and normality. In: Swain, J., French, S., Barnes, C. & Thomas, C. (Eds.) (2004). *Disabling Barriers-Enabling Environments*. London-Thousand Oaks-New Delhi: Sage publications.
- * **Goodley, D. & Vanhove, G. (Eds.)** (2004). *Another Disability Studies Reader? People with learning difficulties and a disabling world*. Antwerpen-Appeldoorn: Garant.
- * **Haesaert, L.** (2006). *Toegankelijke communicatie en informatie voor doelgroepen met een handicap*. Brugge :Vanden Broele.
- * **Hammel, J.; Lai, J. S. & Heller, T.** (2002). The impact of assistive technology and environmental interventions on function and living situation status of people who are ageing with developmental disabilities. *Disability and Rehabilitation*, 24, 93-105.
- * **Heller, T.; Miller, A.B. & Factor, A.** (1998). Environmental characteristics of nursing homes and community-based settings and the well-being of adults with intellectual disability. *Journal of intellectual disability research*, 42, 418-28.
- * **Heller, T.; Miller, A.B. & Factor, A.** (1999). Autonomy in residential facilities and community functioning of adults with mental retardation, *mental retardation*, 37, 449-57.
- * **Iacono, T.** (2006). Ethical challenges and complexities of including people with intellectual disability as participants in research, *Journal of Intellectual & Developmental Disability*, 31 (3), 173-179.

- * **ILSMH European Association** (1998). Make It Simple, European guidelines for the production of easy to read information. Geraadpleegd op 9 januari op <http://www.inclusion-europe.org/uploads/doc/99.pdf>.
- * **Imrie, R.** (2004). From Universal to Inclusive Design in the Built Environment. In Swain, J., French, S., Barnes, C. & Thomas, C. (Eds.) (2004). *Disabling Barriers-Enabling Environments*. London-Thousand Oaks-New Delhi: Sage publications.
- * **Iwarsson, S. & Stahl, A.** (2003). Accessibility, usability and universal design - positioning and definitions of concepts describing person-environment-relationship. *Disability and rehabilitation*. 25 (2), 57-66.
- * **Jensen, G., Iwarsson, S. & Stahl, A.** (2002). Theoretical understanding and methodological challenges in accessibility assessments, focusing the environmental component: an example from travel chains in urban public bus transport. *Disability and rehabilitation*, 24 (5), 231-242.
- * **Johnson, A.** (1996). It's good to talk, the focusgroup and the sociological imagination, *The sociological review*, 44 (3), 517-38.
- * **Kagan, C.; Roberts, A. & Burton, M.** (2005) Community living for older people, a social comparison study. In Goodley, D. & Vanhove, G. (Eds.) (2004). *Another Disability Studies Reader? People with learning difficulties and a disabling world*. Antwerpen-Appeldoorn: Garant.
- * **Kennes, R.** (red.). (2001). *Inclusief beleid voor personen met een handicap: voorbeelden uit de beleidspraktijk*. Leuven: Acco.
- * **Kreuger, A. R.** (1994). Focus groups, a Practical Guide for Applied Research. London-Thousand Oaks-New Delhi: Sage publications.
- * **Loobuyck, K.** (1998). Theater toegankelijk maken voor volwassenen met een verstandelijke handicap. *Vorming (13)*, 189-198.
- * **Parsons, S.; Daniels, H.; Porter, J. & Robertson, C.** (2008). Resources, staff beliefs and organizational culture: Factors in the use of information and communication technology for adults with intellectual disabilities. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 21, 19-33.
- * **Poncelas, A. & Murphy, G.** (2007). Accessible information for people with intellectual disabilities: do symbols really help?. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 20, 466-474.
- * **Powlik J.J. & Kashmer, A.I.** (2002). When accessibility meets usability. *Universal Access in the Information Society*. 1 (13), 217-222.
- * **Pound, C. & Hewitt, A.** (2004). Communication barriers: building access and identity. In Swain, J., French, S., Barnes, C. & Thomas, C. (Eds.) (2004). *Disabling Barriers-Enabling Environments*. London-Thousand Oaks-New Delhi: Sage publications.
- * **Provinciaal Steunpunt Toegankelijkheid** (z.d.). Toegankelijkheid cd-rom met advies en richtlijnen [cd-rom]. Leuven: Provincie Vlaams Brabant.
- * **Ruts, K.** (2006). *Inclusiespiegel Vlaanderen: de deelname van personen met een beperking aan de samenleving* Brussel: Grip.

- * **Sheldon, A.** (2004). Changing technology. In Swain, J., French, S., Barnes, C. & Thomas, C. (Eds.) (2004). *Disabling Barriers-Enabling Environments*. London-Thousand Oaks-New Delhi: Sage publications.
- * **Sig vzw.** (2003-2005). Toegankelijkheid van musea. Niet gepubliceerde werkmap.
- * **Stalker, K.** (1998). Some ethical and methodological issues in research with people with learning difficulties. *Disability and Society*, 13 (5),1-19.
- * **Swain, J., French, S., Barnes, C. & Thomas, C. (Eds.)** (2004). *Disabling Barriers-Enabling Environments*. London-Thousand Oaks-New Delhi: Sage publications.
- * **United Nations General Assembly** (1993). The standard rules on the Equalization of Opportunities for Persons with Disabilities. Geraadpleegd op 22 oktober 2008 op [Http://www.un.org/esa/socdev/enable/dissre00.htm](http://www.un.org/esa/socdev/enable/dissre00.htm).
- * **United Nations** (2006). Convention on the Rights of Persons with Disabilities. Geraadpleegd op 22 oktober 2008 op <http://www.un.org/disabilities/convention/conventionfull.shtml>.
- * **Van Genep, A.** (2000). *Emancipatie van de zwaksten in de samenleving: over paradigma's van verstandelijke handicap*. Amsterdam: Boom.
- * **Van Hove, G.** (1999). Coöperatief onderzoek met personen met een verstandelijke handicap. *Tokk*, 24 (1), p24-33.
- * **Van Brempt, K.** (2004). *Beleidsnota 2004 -2009 Gelijke kansen* Brussel: Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. Geraadpleegd op 09 augustus 2007 op <http://www.gelijkekansen.be/beleid.asp>.
- * **Vanlerberghe, J. & Bemelmans, M.** (1979). *Toegankelijkheid van openbare voorzieningen voor minder –validen*. Leuven: Acco.
- * **Verdonschot, M.M.L., de Witte, L.P., Reichtrath, E., Buntinx, W.H.E. & Curfs, L.M.G.** (2009). Impact of environmental factors on community participation of person with an intellectual disability: a systematic review. *Journal of Intellectual Disability research*. 53, 54-64.
- * **VMG, vzw** (1999). *"Het is ons goed recht"*. Congresboek.
- * **Vormingscentrum Handicum** (2005-2009). Over drempels en pluimen, goede praktijkengids bij project Cultureluren. *Onuitgegeven publicatie*. Geraadpleegd op 2 oktober, op <http://cultuur.handicum.be/goedepraktijkengids/>.
- * **Vos, I.** (2003). *Cultuurparticipatie en maatschappelijke kwetsbare groepen*. Brussel: Cultuurnet Vlaanderen.
- * **Wablieft, vzw** (z.d.). Zeg het klaar en duidelijk, 20 tips van Wablieft. Onuitgegeven publicatie. Geraadpleegd op 4 oktober, op http://www.wablieft.be/tekstadvies/files/20_Tips_van_Wablieft.pdf
- * **WET van 17 juli 1975** betreffende de toegang van gehandicapten tot gebouwen toegankelijk voor het publiek. (B.S. 19.8.1975).
- * **Wetenschappelijk Instituut Volksgezondheid, afdeling Epidemiologie** (2006). Gezondheidsenquête door middel van Interview. Brussel: Wetenschappelijk instituut Volksgezondheid.

Bijlagen

- 1** Brief aan de voorzieningen
- 2** Inleidende brief bewoners
- 3** Tweede brief bewoners
- 4** Derde en vierde brief bewoners
- 5** Overzicht dataverzamelingsproces
- 6** Interviewschema focusgroep
- 7** Interviewschema begeleiding of verantwoordelijke van de voorziening
- 8** Structuur kernlabels en labels Atlas TI
- 9** Voorbeeld van een uitgeschreven focusgroepinterview
- 10** Voorbeeld van observatie met critical incidents
- 11** Voorbeelden van de visuele ondersteuning van de gespreksmomenten

1 Brief aan de voorzieningen



Vrije
Universiteit
Brussel



Kruishoutem, december 2008

Beste,

Mijn naam is Marieke De Smet en ik ben studente sociale agogiek aan de Vrije Universiteit van Brussel. Ik schrijf dit jaar mijn **thesis in samenwerking met het Toegankelijkheidsoverleg Vlaanderen (TOV)**.

Het TOV is naast het expertisebureau Enter de gesprekspartner van de Vlaamse overheid inzake thema's als toegankelijkheid en mobiliteit. Het TOV ijvert voor een integraal toegankelijke leefomgeving. Belangrijk hierbij is dat het TOV naast de technische expertise van Enter de stem van de gebruiker wil binnen brengen bij de Vlaamse overheid.

Mijn onderzoek heeft als doelstelling **de conceptualisering van toegankelijkheid voor mensen met een verstandelijke beperking**. Wat kan toegankelijkheid voor hen betekenen en wat zijn voor hen mogelijke drempels en oplossingen? Op deze manier willen we ook hun stem laten klinken in het debat.

Het onderzoek wordt wetenschappelijk begeleid door professor C. Andries van de vakgroep Ontwikkelings- en Levensloopspsychologie in de faculteit Psychologie en Educatiewetenschappen.

Concreet zouden we dit willen doen aan de hand van een **drietal groepsgesprekken met 6 tot 8 volwassen personen met een licht verstandelijke beperking** en daarbij aansluitend **een bezoek aan een gebouw**.

Hierbij is het zeker de bedoeling dat dit zo dicht mogelijk aansluit bij de interesses van de groep en dat zijzelf en/ of hun begeleiding er iets aan hebben. We zouden dit willen doen in de maanden **februari en maart**.

Momenteel zijn we echter nog op zoek naar groepen die willen participeren en **daarom zou ik graag uw medewerking willen vragen**.

Mocht u geïnteresseerd zijn of u wilt nog meer informatie, aarzel dan niet om mij te contacteren.

Graag had ik ook op maandag 22 of dinsdag 23 december telefonisch contact met u opgenomen .

Alvast bedankt voor uw antwoord.

Vriendelijke groeten,

Marieke De Smet
0473.50.76.04/ Marieke.De.Smet@vub.ac.be

2 Inleidende brief bewoners

Hallo,



Ik ben Marieke en ik studeer in Brussel.



Nu zit ik in het laatste jaar en doe ik onderzoek.

Met deze brief wil ik je wat meer vertellen over dat onderzoek.

En wil ik je vragen of je zin hebt om mee te doen.

Het onderzoek gaat over mensen die op stap gaan
in hun dorp of in hun stad.



Ze gaan bijvoorbeeld naar de winkel

of ze gaan iets drinken.



Ik wil weten waar mensen vaak op stap gaan
en hoe dat verloopt.



Ik wil ook graag weten waar **jij** vaak op stap gaat.
en hoe dat bij **jou** gaat.

Dit is wat we zullen doen in het onderzoek



We komen 2 keer samen:

- Eerst hebben we een gesprek in een klein groepje
- Dan gaan we samen op stap .



Dit kan bijvoorbeeld naar de bioscoop
of naar een museum zijn .

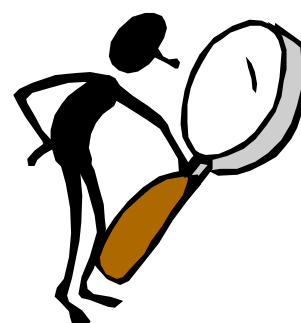


Wil jij graag meedoen?

Heb jij zin om mee te gaan op onderzoek?



Heb je nog een vraag?
En wil je nog wat meer weten?



Laat dan vlug iets weten aan.....

Veel groeten,
Marieke De Smet

3 Tweede brief bewoners

Dit is een brief over het eerste deel van het onderzoek



* **Wat gaan we doen?**

We hebben een gesprek in een groepje

en denken na over:

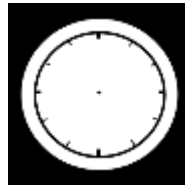
Waar gaan we vaak naartoe? En hoe verloopt dat?



* **Wanneer doen we dat?**

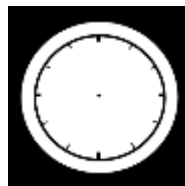
Op maandag februari

omuur



* **Wanneer is het gedaan?**

om uur

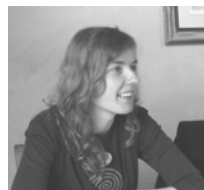


* **Waar gaan we dat doen?**

.....

* **Wie doet er mee?**

Ik, Marieke zal er bij zijn
en ook



.....
.....
.....
.....
.....

Er komt ook nog iemand mee om mij te helpen.



Heb je nog een vraag ? Zeg het aan

TOT DAN!

4 Derde en vierde brief bewoners

Dit is een brief over het **tweede deel van het onderzoek**



* **Wat gaan we doen?**

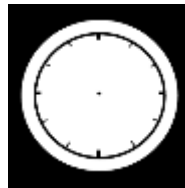
We bereiden samen onze uitstap voor.



* **Wanneer doen we dat?**

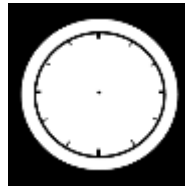
Op maart

omuur



* **Wanneer is het gedaan?**

om uur



Dit is een brief over het **derde deel van het onderzoek**



* **Wat gaan we doen?**

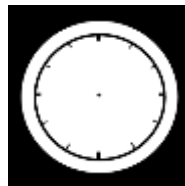
We gaan samen op stap naar



* **Wanneer spreken we af?**

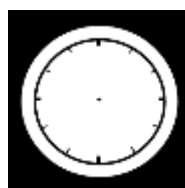
Op maart

omuur



* **Wanneer keren we terug?**

om uur



5 Overzicht dataverzamelingsproces

Groep 1	
Tehuis werkenden + beschermd wonen 3 mannen + 2 vrouwen	
04.02.2009	Kennismakend gesprek
09.02.2009	Focusgroepinterview
18.09.2009	Vorbereiding bezoek
21.02.2009	Bezoek aan station Brussel-Centraal, bowling, winkels en café
02.03.2009	Interview begeleiding
20.04.2009	Terugkoppeling
Groep 2	
Tehuis werkenden 3 mannen + 2 vrouwen	
10.02.2009	Kennismakend gesprek
11.02.2009	Focusgroepinterview
02.03.2009	Vorbereiding bezoek
08.03.2009	Bezoek aan museum en recreatiedomein
10.03.2009	Interview begeleiding
27.04.2009	Terugkoppeling
Groep 3	
Tehuis werkenden 3 vrouwen + 2 mannen	
05.02.2009	Interview begeleiding
05.02.2009	Kennismakend gesprek
12.02.2009	Focusgroepinterview
05.03.2009	Vorbereiding bezoek
07.03.2009	Bezoek aan bioscoop
30.04.2009	terugkoppeling
Groep 4	
Tehuis niet werkenden 3 mannen + 2 vrouwen	
29.01.2009	Kennismakend gesprek 1
27.02.2009	Interview begeleiding
03.03.2009	Kennismakend gesprek 2
10.03.2009	Focusgroepinterview
24.03.2009	Vorbereiding bezoek
29.03.2009	Bezoek aan recreatiedomein + minigolf
05.05.2009	Terugkoppeling

6 Interviewschema focusgroep

DEEL 1. verkennend (focusgroep)interview

Inleiding (10 min)

Welkom iedereen,

Bedankt dat jullie er zijn.

Ik zal eerst nog even kort uit leggen waar het onderzoek over gaat:

Het onderzoek gaat over mensen die op stap gaan. We willen weten waar mensen op stap gaan en hoe dat verloopt.

Het onderzoek heeft twee delen

1. een gesprek in klein groepje
2. we brengen een bezoek aan een gebouw.

Dit is het eerste deel

De bedoeling van dit groepje is na te denken over de volgende vragen:

Waar gaan jullie allemaal naartoe?

Hoe doen jullie dat?

Tussenin houden we ook een pauze

Is dit voor iedereen duidelijk?

Dan wil ik voor we beginnen nog enkele afspraken maken

- * Als je iets niet begrijpt of je hebt nog een vraag. Ik gebruik bijvoorbeeld te moeilijke woorden of ik spreek te snel. Dan moet je mij dat zeker zeggen.
- * Ik zelf zal de vragen niet beantwoorden. Mijn taak is er voor te zorgen dat het gesprek goed verloopt.
- * Er zijn geen foute of slechte antwoorden. Wat je denkt is goed. Ik geef geen punten. Je hoeft niet bang te zijn om te zeggen wat je wil.
- * Wat we hier allemaal vertellen neem ik op met deze recorder. Zo kan ik later alles beter opschrijven en er nog eens over nadenken. (we proberen hem eens uit)
- * Het is wel belangrijk dat we niet te snel praten en ook niet door elkaar. Als je wil antwoorden, geef je best een teken.
- * Ik wil ook nog eens herhalen dat als ik iets opschrijf over dit gesprek, ik jouw naam daar niet zal bijschrijven. Ik zorg ervoor dat niemand te weten komt wat jij precies verteld hebt. Ook aan de anderen wil ik vragen om niets van ons gesprek door te vertellen.
- * Iedereen in de groep is belangrijk!
Daarom moeten we proberen goed te luisteren naar elkaar en niemand te onderbreken.
- * Als iemand iets vertelt en jij vindt dit ook of je hebt dit ook meegemaakt dan mag je dat zeker zeggen. Ook als je niet akkoord bent mag je dit zeggen.

Als iedereen klaar is, dan beginnen we met de eerste vraag.

Groepsinterview

1 In kaart brengen gebruik publieke ruimte + mogelijke drempels of facilitators.

- 1.1. Waar ga je vaak naartoe? (elke plaats wordt in het groene kader op het bord
aangebracht). **(15 min)**
 - 1.1.1. Welke dingen van die plaats zorgen ervoor dat je daar graag naartoe
gaat?
 - 1.1.2. Wat zorgt er voor dat je graag naar deze plaats gaat en niet naar een
andere?
 - 1.1.3. Welke dingen die iemand anders verteld heeft, herken je bij jezelf ook?
 - 1.1.4. Zijn er nog dingen die we niet verteld hebben, die maken dat je ergens
graag naartoe gaat?
- 1.2. Waar gaan jullie nooit naartoe? (Deze bezoeken worden in het rode kader
aangebracht.) **(15 min)**

We laten de respondenten eerst zelf voorbeelden bedenken en geven daarna dan
zelf enkele mogelijkheden aan.

museum, bibliotheek, bioscoop, cultureel centrum (concert of toneel), dancing, kerk,
zwembad, sporthal/ sportstadium, fitness, winkel, café, restaurant, ziekenhuis,
postkantoor, bankkantoor, gemeentehuis.

 - 1.2.1. Welke dingen zorgen ervoor dat je nooit naar... gaat?
 - 1.2.2. Wat zou er moeten veranderen, zodat je naar ... zou gaan.
 - 1.2.3. Welke dingen die iemand anders verteld heeft, herken je bij jezelf ook?
 - 1.2.4. Zijn er nog dingen die we niet verteld hebben, die je tegenhouden om
ergens naartoe te gaan?
- 1.3. Welk bezoek is er moeilijk om alleen te doen en waar gaat er meestal iemand
mee? (Ook deze bezoeken worden gegroepeerd). **(20 min)**
 - 1.3.1. Welke dingen zorgen er voor dat dit bezoek moeilijk is om alleen te
doen?
 - 1.3.2. Hoe zou het zijn omdat bezoek alleen te doen?
(we tekenen het bezoek eventueel uit op het bord)
(We bevragen eventueel ook de stappen van het bezoek die de
respondenten niet vermelden.)
 - 1.3.3. Welke dingen die iemand anders verteld heeft , herken je bij jezelf ook?
 - 1.3.4. Zijn er nog dingen die we niet verteld hebben die ervoor zorgen dat je
ergens niet alleen naar toe kan?

7 Interviewschema begeleiding of verantwoordelijke van de voorziening

- 1** Kan u kort omschrijven wat uw functie is binnen de voorziening?
- 2** Hoe zou u toegankelijkheid voor mensen met een verstandelijke beperking omschrijven?
 - 3.1. Wat zijn voor hen mogelijke drempels?
 - 3.2. Wat ziet u voor hen als mogelijke ondersteunende factoren?
 - 3.3. Ziet u reeds mogelijke oplossingen voor de aangegeven problemen? Zo ja, welke?
 - 3.4. Aan welke voorwaarden moet een goede oplossing volgens u voldoen?
- 3** Hoe zou u de participatie van de bewoners aan de maatschappij omschrijven? Met participatie bedoelen we hier dan voornamelijk het gebruik van de publieke ruimte.

8 Structuur kernlabels en labels Atlas TI

Persoonlijke factoren (136)

Psycho-sociale factoren (65)

- * angst (10)
 - faalangst (4)
 - noodsituaties (5)
- * geen initiatief (3)
- * weerbaarheid (2)
- * normbesef/gedragscode (3)
- * ongeremdheid (7)
 - spontaan gedrag (1)
 - geld uitgeven (2)
 - uitgaan (3)
- * gebrek sociaal netwerk (5)
- * woonsituatie (10)
- * voorziening (12)
 - gebrek aan begeleiding (4)
 - gebrek aan middelen (1)
 - voorziening regelt (7)
- * opgelegde grenzen (15)

Vaardigheden en functionele capaciteiten (71)

- * fysieke vaardigheden (9)
- * eigen logica (12)
 - "Het werkt niet" (7)
- * organisatorische vaardigheden (4)
- * communicatie vaardigheden (3)
- * geletterdheid (31)
 - proza/document (8)
 - kwantitatief (23)
- * computervaardigheden (12)

Problemen informatie (91)

- * moeilijk taalgebruik (10)
 - vreemde taal (4)
 - vakjargon (6)
- * inconsequente informatie (3)
- * te weinig differentiatie (5)
- * te weinig gerelateerd (3)
- * niet herkenbare informatie (4)
- * zichtbaarheid informatie (5)
- * onjuiste informatie (2)
- * gebrek aan referentiekader (2)

- * informatie invullen (8)
- * functie informatie (2)
- * gebrek aan informatie (20)
- * informatiedrager (1)
- * (bus/trein/tram/metro tabel) (17)

Ondersteunende factoren informatie

- * goede zichtbaarheid informatie (5)
- * herkenbare informatie (3)
- * extra informatie (9)

Problemen oriëntatie (69)

- * structuur gebouw (12)
- * halte ver van publieke ruimte (1)
- * meerdere onthaalpunten (5)
- * probleem signalisatie (36)
 - weinig/geen signalisatie (15)
 - genummerde systemen (5)
 - onduidelijke signalisatie (2)
 - onoverzichtelijke signalisatie (2)
 - zichtbaarheid signalisatie (3)
 - foute signalisatie (3)
 - inconsequente signalisatie (2)
 - schriftelijke signalisatie (3)
 - vreemde signalisatie (1)

Ondersteunende factoren oriëntatie (21)

- * structuur gebouw (5)
- * duidelijk onthaalpunt (4)
- * halte dichtbij publiek ruimte (3)
- * goede gevisualiseerde signalisatie (10)
- * plattegrond (met picto's) (2)

Problemen dienstverlening (42)

fout dienstverlening (2)

geen dienstverlening (4)

weigering dienstverlening (5)

onvriendelijke dienstverlening (5)

inconsequente dienstverlening (3)

beperking niet inschatten (3)

Problemen communicatie (20)

- * te moeilijke uitleg (8)
 - vakjargon (4)
- * vreemde taal (4)
- * ondersteunende schriftelijke informatie – (3)
- * “does he take sugar” (2)
- * andere communicatie problemen (3)

Ondersteunende factoren dienstverlening

- * goede/ behulpzame dienstverlening (7)

Ondersteunende factoren communicatie

- * ondersteunende schriftelijke informatie (3)

Problemen aanbod/activiteit (31)

- * aard van het aanbod (4)
- * inconsequentie van het aanbod (1)
- * slechte kwaliteit aanbod (1)
- * te hoge vaardigheid eis (7)
- * wachttijden (4)
- * openingsuren (3)

Fysieke architectuur (15)

- * geen alternatief trap/lift (5)
- * geen onderscheid deur/ muur (2)
- * zitplaatsen (2)
- * trappen (4)
- * Kleine ruimte (2)

Ondersteunende factoren fysieke architectuur

- * alternatief trap/lift (5)
- * voldoende ruimte (1)

Technologische drempels (15)

- * automaten (5)
- * bediening lift (1)
- * te weinig onderscheid knoppen (1)

Ondersteunende factor technologie

- * alternatief technologie (4)

Problemen geld (19)

- * kostprijs (10)
- * centiemen (3)
- * korting – (2)
- * problemen prijs (4)

Ondersteunende factor geld

- * lijnkaart (16)

Andere bezoekers (19)

- * rokers (1)
- * vervelend gedrag (7)
- * uitlachen (3)
- * misbruik (4)
- * drukte (4)
- * criminaliteit (2)

Fysische problemen (11)

- * donker (5)
- * koude (3)
- * warmte (2)
- * geur (1)

Problemen bereikbaarheid (88)

- * afstand (9)
- * gevaarlijk verkeer (8)
- * slecht wegdek (3)
- * problemen openbaar vervoer
 - haltes/perron/sporen (17)
 - haltes niet afroepen (2)
 - (spoorverandering)
 - afstand trein/perron – (5)
 - te weinig onderscheid halte (4)
 - (halte ver van publiek ruimte)
 - (staking)
 - bus/trein/tram/metro tabel (17)
 - niet stoppen (3)
 - te weinig aanbod (10)
- * terugkeren (2)

Ondersteunende factoren

- * afroepen van de haltes (4)
- * afstand trein/ perron + (2)
- * goed aanbod openbaar vervoer (3)
- * (halte dichtbij publieke ruimte)
- * (lijnkaart)

9 Voorbeeld van een uitgeschreven focusgroepinterview

Groep 1: 09/02/2009

I: interviewer Respondenten : R1, R2, R3, R4, R5

I: De eerste vraag die ik eigenlijk zou willen stellen is: waar ga je veel naartoe? Is er iemand die de spits wil afbijten? Waar ga je veel naartoe?

R3: Naar de Aldi en de Delhaize

I: Kijk, ik ga dat hier op dat bord zetten.

R3: En op café ook.

I: En op café ook, voila, en is dat een bepaald café?

R3: Nee. Nee. Dat zijn mijn stamcafés.

I: Wat is uw stamcafé?

R3: De Rimalin

I: En R2, heb jij zoiets waar je af en toe naar toe gaat?

R2: Ikke, mijn stamcafé.

I: Ook uw stamcafé. En is hetzelfde of is het een ander?

R2: Oh, ja maar ik ga overal op café.

I: Overal, stamcafé maakt niet uit, maar graag op café.

En R4. heb jij zoiets?

R4: Ja, Ik kom hier zo'n nen dag of drie eten s'middags, hier.

I: Hier?

R4: Hier ja, in X.

I: En ergens buiten, zo waarvan je zegt dat iedereen naar toe kan gaan?

R4 : Ahwel naar de Aldi ook en naar de Colruyt .

I: En R1, heb jij zoiets waar je graag naartoe gaat. Waarvan je zegt daar ga ik veel naartoe.

R1: In het weekend ga ik altijd een keer naar X. naar een bakkerij om een "pateetje" te gaan eten.

I: En welke bakkerij is dat dan?

R4: Alé hoe noemt dat daar. 't Is in 't begin van de straat.

I: Maar ik zal schrijven anders: bakkerij in X.

R4: Een stukske de straat van de winkels

R1: Nee, Nee in de Hoogstraat.

R1: Het zijn nu andere mensen die dat openhouden. X en ...

R4: Ja, zijn het andere, nu?

I: We gaan het houden bij de bakkerij.

R1: En ik ga naar de Tijn in de stationstraat een pintje gaan drinken.

I: Een pintje gaan drinken? in de Tijn?

R1: Ja

I: En R5 heb jij zo'n plaats waarvan je zegt daar ga ik veel naartoe?

R5: Delhaize en den Aldi

I: Ook Delhaize en den aldi en nog ergens anders?

R5: En nen café en dat is daar aan de spoorweg, bij Trezeken.

I: Bij Trezeken, op café.

R1: Den Bolero

R5: Ja, de Bolero, voor mijnen pronostiek.

I: Kijk, ik heb jullie zo al verschillende dingen horen vertellen, bijvoorbeeld ik ga graag naar die bakkerij in O. of ik ga veel naar de Rimalin.

R3: Ik heb nog wat vergeten ook. De Bowling

I: Ga je graag naar de Bowling? In X.?

R3: In de Stones.

I: Mag ik dan eens verder doen met u? Wat maakt bijvoorbeeld dat je naar de Rimalin gaat en niet naar een ander café?

R3: Ja, maar ik ga naar alle cafés.

I: Wat maakt van de Rimalin uw stamcafé'?

R3: Ah dat er daar een pool staat.

R4: Wat is dat voor iets?

R3: Nen biljart met zes gaten.

I: En nog dingen?

R3: Ah ja, pintje drinken.

I: En waarvoor je speciaal naar de Rimalin gaat?

R3: Dat zijn goede kameraden die daar zitten.

I: Omdat uw goed kameraden daar zijn. Dus jij zegt: Ja staat daar een pool, het zijn daar goede kameraden. En bij u R5. wanneer jij naar Trezeken gaat, zijn er bij u dingen dat je zegt ik ga speciaal naar daar.

R5: Dat is alleen maar voor dienen pronostiek, maar ik heb wel nog nen café in Gent. Café Chapeau in Gent dat is in samenwerking met kompas.

I: En wat maakt dat je daar naartoe gaat?

R5: Daar doen ze fuiven en dan ook nog andere activiteiten die ze daar doen.

I: En dat is met een organisatie?

R5: Dat is een organisatie ook

Kompas zelve is de organisatie van Chapeau. En Chapeau dat is dienen café.

I: En R2 bij u maakt het niet uit of zijn er nog dingen waarvan je zegt dat heb ik graag, daarom ga ik naar dienen of dienen café.

R2: Oh bij mij is dat allemaal gelijk. In de Rimalin ga ik ook regelmatig. Als het 't feest E. is help ik ginter meestal mee.

I: En bij u R1, jij zei echt wel ik ga naar de bakkerij in O. Wat maakt dat je naar die bakkerij gaat en niet naar een andere, bijvoorbeeld?

R1: Ah, dat die mensen vriendelijk zijn.

I: Vriendelijke mensen en nog iets?

R1: Euh dat de pateekes goed zijn en ge kunt er op u gemak zitten.

I: En wat bedoelde dan met op u gemak zitten? Bedoel je dan van het volk of van plaatsen?

R1: Van plaatsen hé

I: En, wacht hé, R4, jij ging graag naar den Aldi zeker was het. Wat maakt dat je naar den Aldi gaat?

R4: Awel, ja een beetje voor de prijs, voor het budget.

I: Kijk, ik heb al veel dingen gehoord nu. Bijvoorbeeld: het zijn vriendelijke mensen, heb ik al gehoord, dat is belangrijk. Mijn goede kameraden zitten daar. Er worden daar speciale dingen georganiseerd gelijk de pronostiek, de prijs is belangrijk. Komen er nu nog zo dingen in uw hoofd waarvan ge zegt dat is belangrijk als ik ergens naar een plaats ga.

R4: Awel soms gaan we in X. een keer in den Olifant binnen en ik vind dat daar zo plezant dat je daar een stuk hebt om te roken en een stuk hebt om niet te roken.

R1: Ja

R4: Ja dat vind ik voor mij goed

I: Dat de niet- rokers en rokers gescheiden zijn. Ik neem dan aan dat jij dan een niet roker bent.

R4: Ja

I: Ge zegt van ik zit graag uit de rook. Zijn er nog mensen die zo'n idee hebben gelijk R4.

R3: Ik vind dat ze overal moeten roken.

R1 en R4: Nee, 't is niet waar.

I: Maar ik kom nog eens terug op de vraag. Is er nog iemand die denkt aan iets?

...

I: Dan gaan we over naar de tweede vraag. En dat is een vraag over waar dat je nooit naartoe gaat. Waar ga je nooit naartoe, waar je eigenlijk wel naartoe zou willen? Waarvan je zegt ik geraak er niet of ik ga er nooit meer naartoe. Komt er iets in uw hoofd al direct op?

R3: Ja, Museum en naar de bioscopen.

I: Musea en bioscopen.

R3: Dat interesseert mij nu geen kl.

I: Dat interesseert u niet. Je wilt er niet naartoe. Zijn er mensen die er ook niet naartoe gaan, maar die er wel naartoe zouden willen?

R4: Dat interesseert mij ook niet.

I: Is er daar iemand geïnteresseerd in?

R5: Mij interesseert dat

Voor u R5. En ga je er soms een keer naartoe?

R5: In mijn vrije tijd

I: Maar je gaat er naartoe. En de bioscoop interesseert er dat iemand?

R1: Daar ga ik nog graag naar de cinema.

I: Maar je gaat er wel naartoe. Het gaat vooral over dingen waarvan je zegt het interesseert mij wel, maar ik geraak er niet.

Ik ga eens wat voorbeelden geven. Bijvoorbeeld een sporthal: zijn er mensen die zeggen daar ga ik nooit naartoe ?

I: R1, R4 Ja

I: En zou je naartoe willen?

R1, R4: nee, nee

I: Ik ga nog eens iets zeggen. De bibliotheek gaan er daar mensen naartoe?

R1: Ik heb daar nog naartoe geweest

R3: Ik heb daar vroeger ook nog naartoe geweest.

I: Maar je gaat daar nu niet meer naartoe, en wat maakt dat je daar nu niet meer naartoe gaat.

R3: Omdat ik mijn cd's nu zelf koop.

I: En wat maakt dat je ze zelf koopt.

R3: Dat er daar geen defect aan is. Als ik mij bijvoorbeeld een cd ga huren en hij kraakt zo'n beetje. Dan kun je zeggen het is geen goede.

En R1 jij bent er ook nog naartoe geweest?

R1: Ik voor mijn cd-roms op de computers

I: Maar nu ga je ook niet meer?

R1: Nee

I: en wat maakt dat je nu niet meer gaat ?

R1: Ik geraak eigenlijk niet meer

I: En weet je wat dat maak dat je er niet meer geraakt?

Wat houdt er u vooral tegen?

R1: Geen goesting niet meer voor ginter daar naartoe gaan.

I: R2 ga jij naar de bibliotheek?

R2: Ik, maar nee dat interesseert me niet.

I: Ja, maar je moet het op tijd zeggen

R2: Gooi dat rap buiten.

I: Ik heb hier nog iets een concert of een toneel.

R1: Ah naar toneel ga ik.

R4: Ja dat vind ik wel schoon een toneel. Ik heb daar vroeger ook nog wel naartoe geweest.

I: En ga je daar nu nog naartoe?

R4: Nee, nu niet meer

I: Wat maak dat je daar nu niet meer naartoe gaat?

R4: Ah ja vroeger woonde ik dichterbij mijn familie.

I: En anders ging je samen met je familie.

R4: Ja, vroeger ging ik een keer of twee drie op jaar samen met mijn zus.

I: en nu zonder u familie doe je dat niet meer?

R4: nee, nu zonder mijn zus doe ik dat niet meer.

I: En hoe zit dat voor de anderen, een toneel of een concert, ga je daar naartoe?

R3: Ja, ja. Maar het moet wel voor te lachen zijn. Als het voor te wenen is ga ik niet.

En R5, hoe is dat bij u?

R5: Dat interesseert mij zo niet. Maar wel concerten zoals ieder jaar, rock for specials en concerten van zangers.

I: Ik heb hier nog een paar dingen, bijvoorbeeld een dancing. Zijn er daar mensen in geïnteresseerd?

R: Nee, nee

R3: Eén keer op een jaar met de blommekesfuif

R2: Ja 1 keer op het jaar en het is meer dan genoeg. Ik kom heel zot

I: Het gemeentehuis, ga je daar soms naartoe?

R4: Jawel

R3: nee

I: Jij gaat daar nooit naartoe?

R3: Ik moet maar één keer gaan achter mijn paspoort. Ik ben daar ziek in dat gemeentehuis.

R2: Ja, maar dat is geen gemeentehuis.

I: We gaan het er straks over hebben. Wil je het onthouden?

R3: Ja.

I: Ik heb hier dan nog de bank.

R: Ja

R3: Alle weken

I: Alle weken, dus dat ga ik hier niet in het rode kader plaatsen.

I: De kerk?

R3: Alle weken met mijn moeder. Goesting of geen goesting

I: De post?

R3: Nee

I: Daar ga je niet naartoe? En wat maakt dat je daar niet naartoe gaat?

R3: geen goesting

I: Zijn er nog mensen die daar niet naartoe gaan?

R4: Ik vind dat te ver. Ik vind dat te ver ligt. Hé vind je dat niet de post hier in X. Ik vind dat precies zo een hoekske verloren.

En jij R1 ga naar de post?

R1: Nee, ik ga daar ook niet ze naar de post.

Kijk, ik hoor jullie zeggen: mijn familie gaat niet meer mee, Het is te ver, het kost mij te veel moeite de bibliotheek of het interesseert mij niet.

Zijn er nog dingen die maken dat je ergens niet meer geraakt. Waarvan je zegt ik zou er wel naartoe willen gaan, maar ik geraak er niet. Zijn er zo nog dingen

R: Niet echt.

R2: Ik ga alleen maar naar de post als ik postzegels moet hebben.

I: Nu zou ik het met jullie over iets anders willen hebben. Het ligt nog in dezelfde lijn. Jij hebt al gezegd het gemeentehuis ik wordt daar ziek van.

R3: Ja ik wordt daar ziek van.

I: Awel, Soms komen mensen als ze op stap gaan of om het even waar ze naartoe gaan problemen tegen of dingen die ze niet graag hebben. Problemen die bijvoorbeeld maken dat je niet kan doen wat dat je wilt of dingen die zorgen dat je er niet geraakt. Daar zou ik het graag met jullie willen over hebben.

En mijn eerste vraag was: zijn er plaatsen waarvan je zegt je zegt daar is het helemaal te moeilijk daar kan ik niet alleen naartoe daar heb ik graag dat er iemand mee gaat.

Zijn er zo plaatsen? Jij zegt iets over het gemeentehuis. Ga je daar dan alleen naartoe?

R3: Met mijn moeder

I: We gaan het gemeentehuis anders eens wat uittekenen. Het gemeentehuis van X dan ?

R3: Nee, nee van y.

I: Van Y, maar dat maakt nu niet veel uit. Jij zegt het gemeentehuis maakt mij ziek.

R3: Ja.

I: Wat maakt er u juist ziek aan het gemeentehuis.

R3: Dat zijn die voetpaden die opengeboken zijn.

I: De opengeboken voetpaden. Dat is dus eigenlijk als je naar het gemeentehuis gaat. Dus die weg mag ik in het rood zetten daar wordt je ziek van.

R3: Dat ik zo moet kijken waar ik mijn voeten zet.

R4: O jee, hoelang ligt dat dan al open.

R3: Al twee maand. Ze zijn daar aan het werken en dan heb je daar die parking en die ligt daar ook open. Er ligt daar 'morre' , het liggen daar van die putten van zo diep. Je moet serieus kijken waar dat je u voeten zet.

I: En uw moeder gaat mee zeg je. Wat maakt dan dat je moeder nog mee gaat.

R3: Dat ze kijkt R3 pas op, het is daar een put. Ik moet daar altijd nog in 'den donkeren' naartoe.

I: Voor de putten. Is het vooral voor dat. Of is het voor nog dingen? In het gemeentehuis zelf?

R3: Nee, nee in het gemeentehuis ben ik gerust.

I: Daar ben je gerust.

R3: Ja daar ben ik gerust. Alleen hoe ik er naartoe moet gaan.

I: Zijn er mensen die in het gemeentehuis zelf problemen tegenkomen.

Bij het binnenkomen bijvoorbeeld?

R: nee

I: In het gemeentehuis zelf dan? Wat doe je eerst? Kom je daar problemen tegen?

R4: Nee daar staat alles aangeduid.

R3: In het gemeentehuis in Y moet je vragen waar ze zitten.

I: Jij moet het vragen?

R3: Ik moet vragen waar moet ik hier ergens zijn om een paspoort te vervangen.

I: En wat maakt dat je het moet vragen?

R3: Ah ja het loopt daar 'geeneen'

R2: Ah maar in X is dat niet in het gemeentehuis dat is een apart ding in x

R3: Maar ik weet zelf het gemeentehuis niet zijn in x.

I: In Y zeg jij het loopt er 'geenen'. Voor u de weg te tonen?

R3: Maar ja je komt binnen, de trapkes omhoog, en dan aan het loket zitten er. Van ja je moet hier nu naar links of naar rechts en daar moet je zijn. Maar je moet het eerst nog vragen. Maar als je er de eerste keer geweest hebt, moet je het nog vragen. Maar als je de tweede keer moet gaan, ja dan weet je al je weg.

I: Jij vraag het dus om je weg te vinden naar het loket.

En met de papieren die de mensen meegeven kom je daar soms problemen mee tegen?

R: Nee

I: R5, weet jij nog iets?

R5: Nee

I: Zijn er dan nog andere plaatsen waar je moeilijkheden tegen komt?

R5: Het ziekenhuis. Daar ga ik niet graag.

R3: Daar loop ik graag in.

R4: Als ge een weg weet hé

I: Ik stel voor dat we anders een kwartiertje pauze houden en dat we dan achter de pauze eens naar het ziekenhuis gaan kijken.

PAUZE

I: Dan gaan we eens kijken naar het ziekenhuis. Ik ga ook weer gewoon het ziekenhuis tekenen.

Jij zei daarnet bij het gemeentehuis op de weg daar naartoe waren er problemen. Zijn er bij het ziekenhuis problemen op de weg daar naartoe?

R4: Nee, het is gemakkelijk. Je kunt langs de binnenkant gaan langs de winkelstraten.

I: En dat maakt het gemakkelijk

R4: Ja, ik vind dat.

I: En dan aan de ingang kom je daar soms problemen met tegen?

R3: Nee

R4: Ja wel, als ze daar aan het werken geweest zijn. Dan was het een heel andere kant dat je moest zijn dan was het één mengelmoes. Maar nu zijn de werken gedaan en nu is het beter. Nu kom je direct beneden en anders moest je boven gaan. Je gaat naar de receptie je inschrijven en dat gaat je naar de receptie de trappen af en dan ben je direct beneden.

I: En wat bedoel je dan juist met 'als ze daar aan het werken waren wat het één mengelmoes'
R4: De ingang was anders. Je moest langs den andere kant gaan. alé ja.
I: En vond je dan je weg niet meer goed?
R4: Jawel omdat we met twee waren. Maar ik denk moest ik alleen geweest zijn dat ik het niet zou gevonden hebben.
I: Omdat het dan volledig anders was?
R4: Ja ze waren aan het werken hé en ze hadden toen een andere ingang gemaakt
I: Zijn er andere mensen die er toen ook geweest zijn als ze aan het werken waren?
R1: Ja
R3: Ja, ik vond dat wijs.
R4: Gij, vond dat wijs ja.
R1: Ik niet.
I: Jij zegt ik niet. Wat vond jij daar dan van?
R1: Je moest de rode strepen volgen waar dat je moest zijn.
R3: Je moet de rode niet volgen, je moet de groene volgen. Nu moet je de groene volgen.
R4: Voilà zie je dat.
R1: Ah de groene.
I: Ik hoor u zeggen 'Voilà zie je dat' wat bedoel je daarmee.
R3: Awel ja, kijk zij zegt de rode en hij zegt de groene. Dan is het niet duidelijk hé.
I: R1 jij was ook nog bezig over de nieuwe ingang zeg maar verder hoor.
R1: Als je bij den dokter moest zijn moest je de groene of de rode strepen of de pijlen of zoiets volgen.
I: En was er daar een probleem ?
R1: Ik vond van wel
I: En wat was dan juist het probleem?
R1: Ik vond dat die pijlen niet goed aangeduid stonden.
I: Waren er te weinig of te veel?
R3: Nee, het was een mengelmoes.
I: Ze waren dan door elkaar?
R1: Ja voilà, nen mengelmoes gelijk dat ik zeg.
R3: Je krijgt hier een pijl en je krijgt hier een pijl en je krijgt daar een pijl en je krijgt daar een pijl (tekent).
I: teveel pijlen?
R3: Ja, teveel pijlen.
R3: Pakt nu dat hier X zat en hier zat er nog nen anderen docteur . En ik zei: " verdomme langs waar moet ik nu gaan." A ja, ik heb 'k ik alle gangen ne keer afgedweild hé.
I: Het was dan niet duidelijk welke pijl naar welke docteur?
R3: nee
I: Ze hadden gezegd op de receptie je moet de trap naar beneden. Toens ga je naar rechts, toens ga je naar links en toens weer naar rechts en toens hier zijn de wachtzalen. Ik zeg: " het spijt mij, maar ik ga eerste keer mijnen toer afdweilen."
I: . We hebben al gehad een mengelmoes van pijlen. Jij zei al iets van de receptie. Ik verondersteld dat je dan al eerst iets aan de receptie gevraagd had.
R4: Je moet je eerst laten inschrijven.
I: En kom je daar soms problemen tegen?
R: Nee, nee
I: En met de mensen die daar zitten?
R: nee, nee
R4: Als het lang geleden is dat je naar het hospitaal geweest bent. Vroeger zaten ze zo. Vroeger was er één toog. En zaten ze daar met twee en dat was gemakkelijk. En nu is het verhuisd en ik vind dat niet handig, hé.
I: Ben jij er al geweest R2 als het zo verandert is?
R2: Oh nee je ik ga in dat ziekenhuis niet binnen.

I: En wat maakt dat je daar niet binnen gaat

R2: Ah ik ben ik niet ziek.

I: En ook niet op bezoek of zo?

I: nee, nee.

I: Dus als ik het goed begrijp jij zei als ze samen zaten was het beter.

R4: Je kwam binnen en je wist direct waar je naartoe moest, maar nu zit er daar één en ginter één en ja waar moet ge nu?

R1, vind jij dat ook? Of hoe denk jij daarover?

R4: Vroeger was het veel beter, als je binnenkwam was het veel duidelijker

R1: Ja.

En R3 wat zeg jij ervan?

R3: Ik vind dat het nu wijzer is.

I: Nu is het wijzer. En wat maakt het nu wijzer?

R3: Dat het nu meer een doolhof is?

I: Jij vindt dat wijs dat het een doolhof is?

R3: Nu moet je tenminste zoeken waar ze ergens zitten.

R4: Dat is de bedoeling niet.

I: Zeg met de informatie dat die mensen u geven heb je daar soms moeilijkheden of problemen mee?

R4: Ja ik heb het toch nog eens moeten vragen. Vlede jaar. Ze zeggen wel al daar en al daar. En die gang is allemaal verdeeld in gangskes en ge weet niet waar dat je moet zijn.

R3: Dat moet je vragen Hé

R4: Ja maar ja Ge staat daar. En ze zeggen ja in dienen gang maja. En soms zit er daar iemand en vraag ik dat dan een keer maar als je dan niemand niet ziet staat jij dan daar.

R3: Ah dan zet ik mij daar. En als er iemand komt dan zeg ik: " is dat bij dienen docteur?" Ah neen, dan ga ik verder gaan zoeken.

I: Dus soms is er ook probleem als er niemand is. Komt je dat soms nog tegen ergens van ja ik moet hier nu iets vragen en er is hier niemand.

R4: Awel ja soms in de Colruyt heb ik dat ook. Ik zal nogal rap vragen, als ik iets niet vind. Ik ga het vragen, maar als je niemand niet ziet, staat ge dan daar. De ene keer is er veel volk de andere keer is er weinig volk.

I: R1 kom jij soms problemen tegen met de mensen die in het gebouw werken?

R1: Nee, Nee

I: R5 heb jij soms zoiets van dat kom ik soms tegen met het personeel dat er werkt.

R4: ...

I: Wacht effekes

R5: Ik kan dat niet weten want het is al vree lang geleden. Sinds dat vernieuwt is ben ik daar nog niet geweest.

I: En ergens anders waar dat je dan wel naartoe gaat?

I: niet onmiddellijk?

I: En jij R3 met de mensen die daar werken?

R3: Ik heb daar familie die daar werkt hé. Mijnen kozijn werkt daar, mijn nonkel werkt daar, mijn nichte werkt daar. En zonder wijzen mij de baane.

Ik ga eerst naar de spoed. Ze werken al op de spoed die gasten. En ik zeg van kijk ik moet daar zijn en langs waar moet ik gaan en die gasten tonen mij de bane.

I: Dus die die gasten die je dan kent tonen u dan de bane en jij ging daarnet ook nog iets zeggen.

R4: Awel ja ik moest schoenblink hebben en schoenstrekken en dat meisje: "ja, maar ik heb koppijn. Ik heb koppijn, ik ben ziek. En ik ging het aan een andere vragen: "ja dienen gang." Maar schoenblink vond ik , maar ik vond geen schoenstrekken. Dan stond ik daar.

I: Dus had die dat niet volledig gezegd.

R4: Ja, maar ja, eigenlijk normaal gezien de schoenstrekken moesten toch bij de schoenblink staan.

I: Dus je zegt het staat niet waar dat het moet staan.

I: R2, heb jij soms problemen met de mensen die ergens werken?
R2: Ikke, nee ze. Als k' ik naar het ziekenhuis moet gaan, dan zijn der daar ook mensen. Ken k'ik daar ook iemand die k'ik ken.
I: En je doet daar beroep op? En buiten het ziekenhuis? Dat je zo zegt als ik ergens moet zijn daar of daar.
R2: Oh, Ik trek mijne plan.
I: Goed we zijn al aan de receptie, we zijn al in onze mengelmoes van pijlen geweest, wat dan? Waar kom je dan?
R3: Ah bij den docteur
I: Of eerst nog in de wachtkamer kom je daar soms nog problemen tegen?
R: Nee
I: En bij den docteur?
R3: Ah daar zeverde een beetje. Daar zit ik een beetje met hem de vijfminuten te houden.
I: Heb je soms problemen met den docteur zelf ? Dingen waarvan je zegt: " ja dat kom ik soms tegen."
R4: Ja dat er ne keer vree koud was.
I: En buiten dat daar koud was.
R3: Ik heb nog nooit koud gehad bij den docteur.
R2: Ik ook niet ze.
R3: Het zijn wel aardige dingen dat hij zegt.
I: En wat bedoel je dan met aardige dingen?
R3: Zo aardige dingen. Namen dat hij zegt. Kijk dat zijn aan u voeten pla .. pla.. pla.. en oneffen. Maar ik zeg: "wat zeg de gij nu vent?" Ja, maar ja, uw linkse voet is niet goed en uw rechtse voet is beter" en hij zei daar zo van die namen op. 'K zeg: "leg mij dat ne keer uit man."
I: En gij zegt dan gewoon: "leg mij dat ne keer uit."
R3: Ja leg mij dat ne keer uit.
R4: En ik heb tegen den dokter al gezeit ik weet niet wat hem zeit vledede jaar. 'K zeg: " ma kunde dat nu ne keer nie een beke zeggen dat we dat beter verstaan als allemaal die geleerde woorden." "Ah ja", zegt hij. Maar, ja.
R2: Ze gebruiken zei allemaal geleerde woorden.
R3: Al van die Latijnse namen gebruiken die mannen. Al van die ouwe djoeken azo.
I: En komen de andere dat ook tegen?
R1, jij zegt van niet?
R1: Nee
R5: Nee
I: We hebben nu eigenlijk al twee voorbeelden had gemeentehuis en het ziekenhuis ik weet niet of jezelf zegt van daar is nog een gebouw waar ik nog problemen tegen kom. Ik weet niet of je daar nog een idee van hebt.
R4: Den apotheker
R4: Ik had medicatie besteld en ze hadden natuurlijk niet opgeschreven en ik heb natuurlijk een overdosis gepakt. Ik zeg nog maakt dat alles er op staat.
Gewoonlijk weet ik wat dat ik pak, maar als het zo is gelijk iets nieuws.. ik zeg: "ja maar" tegen hem. Ik zeg: "maar gewoonlijk schrijf je dat daar toch altijd op." Want iets dat je dagelijks pakt kun je weten, maar iets dat je af en toe maar een keer pakt.
I: Naast den apotheker kom je nog op dingen. R1 kom jij nog op iets waarvan je zegt daar kom ik nog problemen tegen.
R5, weet jij nog iets?
R4: Bij de velo misschien?
R5: Dat is geen gebouw
R4: Ah ba toet bij de velomaker dat is toch ook een gebouw.
R5: Ja dat is niet echt een gebouw de velomaker
R4: Ah dat kan wel.
I: Kom je daar dingen tegen bij de velomaker?

R5: niet echt

I: R2 heb jij nog iets dat je zegt?

I: Awel dan ga ik ze nog een keer op een rijtje zetten. Je hebt gezegd ik kom soms problemen tegen met die mengelmoes van pijlen. De docteur die te veel geleerde woorden gebruikt.

R4: Als de gij naar het hospitaal gaat en ge laat daar plakken pakken en diene docteur zit daar uit te leggen, pfff.

R2: Maar ja dat is meestal zo. Ze gebruiken zij ook allemaal undere name maar op den duur.

I: Ik heb nog een vraag. Met de andere mensen die ergens zijn. Bijvoorbeeld bezoekers in het ziekenhuis, of mensen die in de winkel zijn kom je daar soms problemen met tegen?

R: Nee

I: Nee, daar stoor je je niet aan?

R4: Ah soms als ze ne keer per malheur een beke dichterbij de karre rijdt, dat sommigste zeggen... Ik zeg foert, maar de andere kunnen ne keer zeggen (trekt boos gezicht).

I: Dat de andere dan wat meer uitvliegen. Maar voor de rest?

R4: Nee

R3, jij?

R3: Nee

En R2 heb jij daar soms problemen mee met andere mensen? Bijvoorbeeld in de winkel of in het ziekenhuis of als je bij de bakker gaat dat je problemen tegenkomt met de andere mensen die er zijn.

R2: Nee

I: Er staan hier nu al vier dingen op (op bord) maar zijn er nu nog dingen waarvan dat je zegt dat is nog belangrijk dat moet je ook nog weten. Dat kom ik veel tegen of dat heb ik niet graag als ik op stap ga.

R3: Het ges op de velo bane

I: Ja denk nog maar eens na.

...

R2, denk jij nog aan iets, dat heb ik niet graag als ik op stap ga. Dat kom ik vaak tegen. Daar erger ik mij aan.

R2: Dat de velobanen allemaal niet gelijkliggen. Ze liggen daar ook met putten. Als je daar moet rijden met u velo, je zit van de ene put in de andere put.

R4: En slechte bijgangen en dat ze veel al over de kant rijden. Ik ben zo bekanst overreden.

En R1 heb jij nog iets dat je zegt.

R1: Ik had soms ne keer verre tegen dat er een velo mij om ver reed dat ik het niet gezien had.

I: En zo anders in gebouwen zelf, kom je dan nog problemen tegen dat je zegt dat moet je nog weten.

R1: In sommige cafés dat ge 't daar vol van rook ziet hangen, dat heb ik niet graag.

En R5 denk jij nog aan iets?

R5: Wat ik soms ne keer tegen kom dat er auto's zijn dat nen helft met under wiel op het fietspad staan. En dat de fietser bijna geen plaats hebben.

R3: Ah ja, maar ge moet op straat rijden dan.

R5: Op straat dat is gevaarlijk. De fietspaden zijn ervoor.

R3: Als k' ik niet doorkan steek ik mijn hand uit en ben ik weg op de straat.

R3: Denk jij nog aan iets binnen in het gebouw?

R3: Nee

I: Dan wil ik als laatste nog een keer kijken met jullie, we hebben het nu al veel gehad over fietspaden, naar het vervoer.

R2: Het vervoer deugd ook allemaal niet.

R4: Ze vliegen hier veel te neig

R2: En als ze hun moet parkeren dat is niet meer langste de kante dat ze staan, ze staan op het fietspad en jij moet op de straat gaan rijden, want jij kan er niet meer tussen.

R4: Ik stap van de bus en als ze aan eenen kant stoppen, steek ik mijn hand omhoog. Maar 't is nog geweest op het voetpad, hé, vlak voor mijn neus, roef over. Maar gij zijt in uw recht hé, als ze van de ene kant stoppen.

R3: Ja maar als ze u mee hebben, ga je ook nog in uw recht zijn, maar als je ginter in coma gaat liggen zulde wel opletten tons daarna. Ik zeg altijd als ik voorrang heb, pak ik altijd mijne voorrang, maar ik pak mijnen voorrang niet meer.

R4: Nee, maar, ja ik kijk wel hé. Als ze van de ene kant stoppen, moeten ze van de andere kant ook stoppen.

I: En mag ik eens vragen welk vervoersmiddel gebruik je het meest?

R2, wat gebruik jij het meest?

R2: mijnen velo

I: R4, wat gebruik jij het meest?

R4: Den bus

I: R1, wat gebruik jij het meest?

R1: Ik ook de lijnbus

I: R5, wat gebruik jij het meest?

R5: Ook meestal met de velo

I: En R3?

R3: Als 't goed weer is de velo, als 't slecht weer is den bus van de vzw, en als het niet meer te doen is (pakt nu dat ik te laat ben) ga ik te voet. Op een half uur sta ik op mijn werk.

I: En met de fiets hebben we wel al wat gehad welke problemen je allemaal tegenkomt zijn er nog dingen dat je niet gezegd hebt met de fiets.

I: R5 weet jij nog iets?

R3: Met de trein

I: We hebben het nu nog even over de fiets. Heb je nog dingen dat je zegt met mijnen fiets dat kom ik tegen?

R5: Dat je wel soms goed moet uitkijken dat ze u niet om verre rijden.

En normaal dat van als er één van links komt dat den auto u moet voorrang geven. Dat er niet veel zijn hier dan dat doen.

R2: Het zijn er veel dien op het fietspad rijden ook.

R5: Het zijn der ook veel auto's ook dien der op rijden.

I: R1 en R4 met de bus kom je daar soms problemen mee tegen?

R1: ik heb al eens op de verkeerden gezeten als ik naar huis moest.

I: En hoe kwam dat dan?

R1: Ah op Xplein ik dacht dat het de 41 was maar het was den 61. Ik had het numeroke niet gezien.

I: De halte vind je daar dingen moeilijk?

R4: Ik vind de dinge ... den uitleg van de bussen. Vinde gij dat niet moeilijk? Die tabellen die daar hangen.

R1: Ik niet ze

R4: Ah ja ,omdat je het nu weet.

I: En wat vind jij daar moeilijk aan?

R4: Alé, dat ik daar gelijk niet zoveel zicht op hem wanneer dat den bus komt dat ik het dikwijls moet vragen aan de mensen dat er zijn.

I: Wat maakt het dan juist zo moeilijk om daar zicht op te krijgen?

R4: Omdat ik niet weet. Welk nen bus, weet ik wel ,want ja het is nen 41. Ik zal altijd ne keer vragen welk uur dat den bus komt. Het is die tabel daar geraak ik niet wijs uit.

I: R1, jij hebt zoiets van....

R1: Als het vroeg donker is, zie je dat zo goed niet die numéro's

R4: Ik vind dat ook. En 's morgens ook hé, die bussen, hé jongens, je ziet dat niet afkomen, hé. Ik peis altijd 't is ne camion.

R1: En soms verzetten ze dat een beetje later tegen dat ze bij u zijn.

I: En R3, R2 en R5 nemen jullie soms de bus?

R3: soms als ik naar de bowling ga met de VFG dan neem ik hier te zessen en tien of te zessen en twintig nen bus.

I: En kom jij soms problemen tegen aan de halte?

R3: Nee

R5: Ik pak hem soms ne keer als ik naar de badminton ga, maar ik heb daar geen problemen mee.

I: En herken jij dat van die tabellen gelijk dat R4 zegt dat dat ingewikkeld is?

R3: Ja, ja dat is vree ingewikkeld.

I: Wat vind jij dan daar juist zo ingewikkeld aan?

R3: Staan der altijd, je hebt nen 41 om te zessen en 20 en de 42 pakt nu een half uur daar achter zes uur 40.

Ik vind dat vree ingewikkeld waarom moet er altijd 41 of 42 van die bussen zijn. Dat dat nu een keer een gelijken bus is.

R: door elkaar

R2: 42 pakt een andere toer.

I: En R5 herken jij dat van die tabellen dat dat ingewikkeld is?

R5: Soms kan ik dat moeilijk lezen, mee dat ik niet zo goed kan lezen. Maar die uren dat is wel....

I: En hoe los je dat dan op?

R5: Dat vraag ik dat soms ne keer aan de chauffeur zelf.

I: En wat ging je zeggen van die uren?

R5: Nee, niet van die uren, van die bussen. De 41 dat is den dienen die altijd naar X. rijdt, 42 rijdt naar Y. en naar Z.

R3: En naar waar rijdt de 43 toens?

I: Zijn er nog andere problemen aan de halte?

R4: Dat het soms vree koud is voor te wachten.

R1: Ze kunnen zo lange wegblijven, ze zijn ook nooit op under ure.

I: En op den bus zelf kom je daar soms problemen tegen?

R4: Het kan soms een beetje te warm zijn. Ik vind, natuurlijk de chauffeurs hebben.., het is nu koud en ge zijt goed gekleed, waar moet ge u frak hangen. Ze zouden kapstokken moet hebben dan zouden we ons tenminste kunnen ontkleden. ah ja 't is toch waar. Sommigste mensen zitten er een uur op. Maar waar moet je dan uwen frak gaan aanhangen en ik vind kapstokken dat zouden der moeten zijn.

I: En R5 kom jij soms problemen tegen op de bus zelf.

R5: Nee, niet echt. Want ik ga niet veel met de bus.

R4: 'tIs soms wat veel laweit.

I: Veel lawaai zeg jij?

R4: Met die mp3 spelers sommigste vledede jaar, nu is het beter.

Soms vree vieze chauffeurs.

I: Jij zegt vree vieze chauffeurs. Kom je nog problemen tegen met de chauffeurs mensen? R1 kom jij soms dingen tegen met de chauffeurs

R1: Sommigste zeggen goeie dag en sommigste niet.

I: En anders op den bus zelf kom jij nog dingen tegen? Of waarvan je zegt dat heb ik niet graag?

R1: Ge hebt sommigste buschauffeurs die zo geweldig kunnen rijden mee die lijnbussen.

Die jonge gasten, die ouwere dat is beter. Ze zijn ne minuut achteruit en ge moet vliegen voor op te stappen. Ik zet mij altijd van voor, want ik ben keer bekanst op nen mens zijnen schoot gegaan. Ik vind ge moet toch de tijd hebben voor u te kunnen neerzetten achteruit of niet achteruit.

I: Dat hebben we op de bus en dan voor terug te keren op de halte, heb je daar soms problemen mee.

R3: Ah nee, ik stap altijd op aan de statie.

I: En als je eens ergens anders naar toe moet?

Hoe zou je dat dan doen?

R3: Ha ja, kijken achter nen 41 of 42. En pakt nu dat er nen 41 afkomt, opstappen en als er geen 42 afkomt dan stap k' ik niet op. Dan ga ik te voet als hij mij te lang weg blijft.

I: R5, hoe doe jij dat om de halte te vinden? Kom jij problemen tegen?
R5: Nee, ik vind dat.
I: En dan zou ik het nog eens willen hebben over andere vervoersmiddelen. De trein neemt er dat iemand?
R4: Nee, de trein niet.
R1: Nee, niet vele.
I: Waarom pak je dat niet.
R4: Ik vind: ik heb daar een tijd met den trein geweest. Het is verschrikkelijk hoog voor op te stappen en ten tweede het is verschrikkelijk diep voor af te stappen in sommige treins. Soms, hé schiet der af hé. En de roltrappen vroeger in X., ze waren meer kapot dan dan ze gingen.
I: En daarom zeg je ik neem de trein niet meer.
R4: Ah nee, alleen voor dat opstappen.
I: En R2 neem jij de trein?
R2: Niet altijd ze, maar van tijd ne keer als ik in X. moet zijn.
I: En kom jij dan problemen tegen?
R2: nee.
I: Ook aan de halte aan het station zelf? Kom je daar dingen tegen? Op den trein met de andere mensen?
R2: nee
I: R1 neem jij de trein?
R1: Soms, maar vree weinig.
I: Wat maakt dat je hem zo weinig neemt?
R1: Dat ik dat niet veel nodig hebt
I: En kom je daar problemen mee tegen met de trein op het station?
R1: Nee
I: En voor de juiste trein te vinden? Het juiste spoor bijvoorbeeld?
R1: Voor naar Brussel en al dat dat zou niet gaan ze.
I: En wat maakt dat dat niet zou gaan?
R1: Ge moet zien dat ge nergens verkeerd afstapt.
ja ofwel moet je het vragen aan de gardes.
I: Je zou het moeten vragen aan de gardes. Dat je niet weet waar dat hij dan allemaal stopt of zo.
R1: Ja
I: En zijn er nog zo dingen waarvan je zegt ja dat zou ik niet weten als ik de trein neem.
R1: Naar de zee zou ook niet gaan peis ik.
I: Ook door die haltes of nog door iets anders.
R1: Ik zou het niet zien zitten, alleene toch niet.
I: Wat maakt dat je het niet zout zien zitten?
R1: Ik zou schrik hebben dat ik verkeerd zou zitten, peis ik.
I: En R5 neem jij den trein?
R5: Twee keren in de maand, naar X.
I: En kom jij soms problemen tegen?
R5: Op den trein wel, het is wel een probleem, op dienen trein van X. dat dienen garde altijd te lang wegblijft voor ticketje en dat het bijna altijd is op het laatste als we in X. zijn dat ie d' er is voor een ticketje. En ton heb ik geen ticketje, ton moet ik er altijd eentje vragen in de statie.
En soms is 't ook ne keer als we aan de tweede statie zijn dat ie er al is.
Het is allemaal niet gelijk welke garde dat is.
I: En R3 neem jij den trein?
R3: Soms in de grote congé
I: En kom jij problemen tegen?
R3: Ja, ik weet zelfs niet waar dat ik moet afstappen.
I: Wat maakt dat je dat niet weet bijvoorbeeld?
R3: Pakt nu dat ik naar Z. ga dat is de laatste halte maar je moet overstappen in Y. hé.

en vroegere dat is over een jaar of 20 dat ik klappe ,stapte ge op in X. en hij reed van eerste keer naar Z. en nu moet ge overstappen in X. Ja, 't is dat dat moeilijk maakt.

I: Dat overstappen wat is daar allemaal moeilijk aan?

R3: Dat ik niet weet welk perron dat ie zit. Soms kom je toe in Y. En der naast moet je op den trein stappen. En soms moe je twee of drie sporen verder lopen, maar je moet ton nog weten de welke en je hebt maar 20 of 30 seconden tijd voor één over te stappen.

I: En om te weten de welke dat is dan t' moeilijkst.

R3: Ja, dat is het moeilijkst

I: Ik heb hier nog een paar vervoermiddelen en dat is de tram, neemt er dat iemand?

R4: Ik heb dat al genomen de tram.

I: Jij hebt dat al genomen de tram?

R4: Aan de kust?

I: En ben je daar dan problemen tegen gekomen?

R4: Veel veel volk op den tram.

I: R1 ik zag u doen van nee ofwel?

R1: Nee, vree weinig ze.

I: Wat maakt dat je hem vree weinig neemt?

R1: Ha dat ik dat niet nodig heb.

I: Je hebt dat niet nodig, maar niet voor iets anders?

I: Nee, en als je hem genomen hebt ben je er al problemen mee tegengekomen of moeilijke dingen?

R1: Voor alleene de baane te weten dat zou ook niet gaan peis ik

I: Wat bedoel je daar dan mee?

R1: Waar dat je moet afstappen.

R3: Ik heb daar ook problemen mee.

R5: Ja, maar ja dat is toch geen probleem de tram stopt toch overal.

I: Maar jij bedoelt dan waar dat je dan juist moet afstappen?

En jij zegt ik heb daar ook problemen mee?

R3: Ja in X zijn er drie haltes aan de kust, niet in 't stad, maar aan de zee zijn er daar drie haltes. Pakt nu dat je van voor afstapt ofwel aan 't midden ofwel aan de kerk dan weet 'k nog niet waar dat ik sjust moe zijn. Pakt nu dat je van vooren afstapt dan moet je heel dien toer verder gaan en ge zijt dan toch een beetje lang onder baan ook ze.

I: En wat maakt bijvoorbeeld dat je dat dan niet goed weet waar dat je dan moet afstappen.

R3: Ah ja dat ik niet goed kijk ginter van boven. t' hangen ginter van boven zo pijlkes waar dat je moet afstappen.

R4: Ah ja maar tons weet je het nog niet hé met die pijlkes als ge niet zeker zijt. Ik moet in 1 of 2 of in 3 afstappen dan weet je het nog niet hé

R3: Daar heb ik moeilijkheden mee.

I: Dus weten waar dat je moet afstappen en R5 neem jij soms de tram?

R5: Niet veel, zeer weinig.

I: Wat maakt dat je hem niet veel pakt de tram?

R5: Dat ik hem niet veel nodig heb

I: Kom je er problemen mee tegen? Waarvan je zegt dat vind ik moeilijk?

R5: Nee

R3: Je hebt nog iets hé, nen metro.

I: Je hebt dat goed gezien.

R4: Zwijgt van de metro's hé

R3: 'k heb te wegen ne keer tussen de deur gezeten.

I: Gij zegt zwijgt van de metro's waarom?

R4: Ah zo'n, hoe noemen ze dat een doolhof, ik heb daar één keer geweest. Amai ze, zo nen doolhof.

I: Wat bedoelde juist met nen doolhof?

R3: Zeven seconden heb je der voor nodig voor er in te stappen. Zij gij niet mee awel ge zit er tussen.

I: Jij zegt dat ga te rap

R3: Ja dat ga veel te zere.

I: Wat bedoel jij met een doolhof?

R4: Ge komt er toe. Ge weet niet op welken tram dat ge moet stappen.

I: Ge weet niet op welk één dat je moet stappen. En hoe komt dat bijvoorbeeld dat je zegt ik weet dat niet goed.

R4: Als dat uwen eerste keer is dat ge met de tram moet gaan en eer dat ge beneden zijt kan uwen metro al weg zijn.

I: Je hebt te weinig tijd voor het te weten.

R4: Ja te weinig tijd.

R3: Hebt te weinig tijd voor in te stappen ook. Zeven seconden heb der der voor nodig voor in dat spel te gaan. Zij gij niet mee, zitte gij tussen die deur.

R2: Ah ja maar dat is zo in de metro, in de metro moet dat vooruit gaan.

I: En R1 heb jij dat al een keer genomen de metro?

R1: 'K peis wel dat 'k dat al ne keer genomen heb.

I: En herken je dat wat dat ze zeggen het is een doolhof? of wat denk jij daarover over de metro?

R1: Ja, maar ik pak dat niet veel.

I: En R5 heb jij dat al eens genomen?

R3: Dat is de metro onder grond, hé R5.

R5: 1 keer maar dat was niet België, maar in Parijs

I: En ben je er dan problemen mee tegen gekomen?

R5: Maar dat was niet alleen, hé, dat was in groep.

I: En R3, jij zegt het is veel te rap voor in te stappen en nog iets anders?

R3: Ik loop daar niet graag in. 'K ben bang in den donkeren. Ik ben daar niet te zot van dat dat onder de grond zit. Pakt nu dat er daar brand uitbreekt. Ik ben der niet te zot van. Wat moet ge dan doen?

I: Zijn er nog dingen over het vervoer dat je wil zeggen?

R: Nee

I: Oké, Dan zou ik het hierbij willen laten.

12 Voorbeeld van observatie met critical incidents

Critical incidents bezoek cinema Sint- Niklaas groep 3.

CI: Critical incident: gedrag of omgevingselement dat ervoor zorgt dat de beoogde activiteit niet efficiënt of niet zonder hulp kon uitgevoerd worden.

Critical incident: gedrag of omgevingselement dat ervoor zorgt dat de beoogde activiteit juist zeer efficiënt wordt uitgevoerd.

Activiteit: trein nemen naar Gent-Sint-Pieters

CI 1: De R. hebben moeite met het stappen naar het trein station.

De afstand naar het treinstation is ver en dit is voor een aantal R. met bijkomende fysieke beperking zeer zwaar.

CI2: Sommige respondenten vinden vlot het spoor omdat ze nog al deze trein genomen hebben. Dan beginnen ze toch te twifelen of ze juist staan. Respondenten denken er niet aan om op de treintabellen naar het spoor te gaan zoeken.

CI3: Het opstappen op de trein verloopt voor sommige R moeizaam.

De afstand tussen de trein en het perron is te diep.

CI4:De tickets kopen verloopt moeilijk.

Wanneer de conducteur iets niet verstaat, richt hij zich niet tot diegene die de tickets koopt maar naar de B.

CI15: Respondent heeft treinkaart verkeerd ingevuld. De conducteur legt het uit. Maar respondent begrijpt het nog niet.

Activiteit overstappen in Gent -Sint-Pieters

CI16: Respondenten vinden moeilijk het juiste spoor.

De meeste respondenten weten niet hoe ze het scherm met de treinregeling moeten gebruiken. Ze lopen gewoon naar beneden. En kijken naar de schermen met alle haltes aan het begin van de trappen. Zo lukt het wel.

CI17:Er stapt iemand van de trein en botst opzettelijk tegen de respondent aan. Respondent met evenwichtproblemen wordt daar zeer boos om.

CI18:Afstappen in Sint-Niklaas verloopt vlot. De conducteur roept de haltes af.

CI19: Respondenten vinden moeilijk de uitgang.

Er zijn twee uitgangen. Er staat maar één keer uitgang aangeduid naar de achterkant.

Uitgang naar de voorkant staat niet aangeduid.

CI20: R. rookt in het stationsgebouw. Ze heeft de verbodsborden niet gezien.

CI21: Respondenten vinden vlot de cinema. De cinema is reeds te zien van aan het station.

Activiteit: Cinemabezoek

CI22: Respondenten twifelen waar ze de tickets moeten kopen.

Ze zijn in de war gebracht door de automaten die voor de kassa staan.

CI23: R is zeer zenuwachtig voor het kopen van de tickets. Ze is bang dat ze zal stotteren en dat ze zich zal verspreken.

CI24: Het kopen van de tickets verloopt moeizaam.

De man aan de kassa verstaat de R. niet goed, maar hij neemt wel de tijd om alles uit te leggen. Uiteindelijk hebben we wel 2 tickets te weinig gekocht.

CI25: Respondent vindt de toiletten niet. Ze zoekt niet naar de bewegwijzering maar vraagt het gewoon.

CI26: R. heeft moeite met het gepast zoeken naar kleingeld voor het toilet.

CI27: R. heeft moeite met het droogapparaat voor de handen.

Ze neemt onmiddellijk aan dat het niet werkt en probeert niet verder.

CI28: R. durft geen snoep kopen. De prijs staat er nergens op vermeld.

CI29: R. wordt bang in het donker op trap van de cinema en durft niet meer naar omhoog. De lichten zijn vlug uitgegaan en de kleine belichting is niet voldoende.

CI30: Het lukt de respondenten moeizaam om een drankje te kopen. De automaat heeft een touchscreen en ze veronderstellen terug dat het niet werkt. Uiteindelijk weet er één iemand hoe daar mee te werken.

Activiteit: de trein terug nemen in het station van Sint-Niklaas

CI31: De respondenten hebben het moeilijk om het juiste spoor te zoeken.

Ze geraken niet wijs uit het scherm. Ze willen terug de trein naar Antwerpen centraal nemen.

R: "Ah, we zijn toch met die trein gekomen?"

Een andere respondent wil gewoon de trein nemen die van boven staat.

CI32: Respondenten willen op de verkeerde trein stappen. We staan wat vroeger op het perron en er is nog een trein voor onze trein. Maar er hangt nergens uit welke trein dit is of het wordt niet omgeroepen.

CI34: De weg terug van het station naar de voorziening verloopt voor nog meer R. moeilijk.

De afstand is lang en mensen zijn ondertussen moe van de hele dag op stap te zijn.

