



**Met het oog op de
toegankelijkheid van openbare bibliotheken
voor mensen met een visuele beperking**

**Onderzoek en checklist in opdracht van het Sectorinstituut Openbare
Bibliotheken (SIOB) ten behoeve van de certificering 2010 – 2013**

**Herman Heemskerk
Juni 2010**

0. Inleiding

In de periode 2006 – 2009 vond de 1^e ronde van de certificering van de openbare bibliotheken plaats. Daarbij beoordeelden auditoren de prestaties van de bibliotheken aan de hand van 114 vragen, die gebaseerd zijn op het INK-model.

Bij de evaluatie bleek dat veel bibliotheken niet aan de eis voldoen m.b.t. de toegankelijkheid van de (digitale) voorzieningen voor mensen met een visuele handicap (Richtlijn Drempels Weg).

Dat riep de vraag op of het mogelijk is om deze eis aan te passen, zodanig dat bibliotheken een haalbare uitdaging hebben om gericht en geleidelijk de toegankelijkheid voor deze doelgroep te verbeteren.

Dat is te meer van belang daar de openbare bibliotheken met ingang van 2007 een belangrijke taak te vervullen hebben voor deze doelgroep. Het gevolg daarvan is ondermeer dat bibliotheken uitgerust zijn met Aangepast (of Anders) Lezen Punten (of Pleinen).

Dit betekent dat een relatief onbekende vorm van dienstverlening binnen het bereik komt van bibliotheekgebruikers die allengs slechter gaan zien en op een gegeven moment niet meer met Grote Letterboeken geholpen zijn.

Het betekent ook dat blinde en slechtziende inwoners in principe de mogelijkheid hebben om van hun eigen lokale bibliotheek gebruik te maken náást de landelijke specifieke voorziening (het Loket Aangepast Lezen).

De bibliotheek maakt daarmee letterlijk waar dat zij er voor iederéén is (die dat wil)!

Deze notitie geeft een antwoord op de vraag op welke manier de bibliotheek het beste haar toegankelijkheid voor de genoemde doelgroep kan verbeteren. Dit mondt uit in een checklist die:

- bibliotheken kunnen gebruiken om vast te stellen wat hun verbeterpunten zijn en hoe zij daar gericht aan kunnen werken
- de auditoren kunnen gebruiken om de inspanningen op dit gebied te beoordelen.

De notitie is als volgt opgebouwd:

- 1) resultaten gepleegd onderzoek
- 2) eisen en wensen m.b.t. de fysieke toegankelijkheid
- 3) eisen en wensen m.b.t. de digitale toegankelijkheid
- 4) enige aanvullende aanbevelingen
- 5) bijlage 1: de eisen op een rijtje
- 6) bijlage 2: vragenlijst t.b.v. overleg belangenbehartigers - openbare bibliotheek
- 7) bijlage 3: tips voor een goede omgang met slechtzienden en blinden

1. Onderzoek

Na een eerste deskresearch kregen instellingen en organisaties in de wereld van:

- openbare bibliotheken
- revalidatiecentra
- belangenbehartiging
- specifieke bibliothecaire dienstverlening aan mensen met visuele beperkingen
- keuringsinstanties

een notitie toegestuurd om ervaringen en ideeën te genereren over de digitale en fysieke toegankelijkheid van de openbare bibliotheken.

De aangeschevenen werkten enthousiast mee, wat een schat aan informatie opleverde.

Daaruit zijn een aantal trends gedestilleerd die de basis vormden voor de checklist.

Bij het onderzoek bleek dat - ter gelegenheid van de week van de toegankelijkheid en de dag van de witte stok - in oktober 2009 een handreiking is gepubliceerd onder de titel 'Toegankelijke openbare bibliotheken, ook voor slechtziende en blinde mensen'¹. In deze handreiking staan aandachtspunten voor openbare bibliotheken toegelicht in termen van bereikbaarheid, toegankelijkheid, bruikbaarheid en veiligheid. Ook staan er suggesties in om mee aan de slag te gaan in samenwerking met belangenbehartigers. De handreiking bevat een vragenlijst voor de openbare bibliotheek². De gedane *“suggesties zijn slechts voorbeelden van wat mogelijk is. Ook andere ideeën, van openbare bibliotheken of juist van gebruikers, kunnen de onderliggende boodschap versterken: samenwerking tussen openbare bibliotheken en de doelgroep is van belang om doeltreffende verbeteringen aan te brengen in de toegankelijkheid van gebouwen, de collectie en activiteiten die in een openbare bibliotheek plaatsvinden. Als het resultaat daarvan is dat meer slechtziende en blinden mensen het stelsel van de openbare bibliotheken gaan gebruiken, landelijk of regionaal, dan is het doel bereikt”*. (citaat)

Het zou goed zijn als het SIOB alsnog zorg draagt voor verspreiding van deze handreiking onder bibliotheekorganisaties, provinciale serviceorganisaties en auditoren, zodat er een gemeenschappelijk referentiekader is.

Aan deze handreiking zijn de onderstaande indicatoren voor een goede toegankelijkheid ontleend. Deze zijn getoetst aan de ontvangen reacties.

Er is onderscheid gemaakt in eisen en wensen.

De eisen zijn genummerd en geven ook – per categorie indien van toepassing - een prioriteitenvolgorde weer.

Dat wil zeggen dat een bibliotheek die aan alle eisen voldoet goed presteert op dit onderdeel en dat een bibliotheek die aan een deel van de eisen voldoet voldoende scoort.

Als de bibliotheek óók nog aan een aantal wensen voldoet, dan levert zij een excellente prestatie op dit terrein.

Uiteraard is het van belang hierbij de ontwikkeling in de tijd in ogenschouw te nemen: wat was het vertrekpunt (de 'IST' positie) op moment X en welke inspanningen heeft de bibliotheek inmiddels gepleegd om aan de eisen te gaan voldoen (de 'SOLL' positie)?

¹ Tot stand gekomen dankzij bijdragen van de volgende organisaties: Viziris, de Ooglijn, Vereniging Openbare Bibliotheken en de Gebruikersraad, het Loket aangepast lezen, het Projectbureau Toegankelijkheid

² Zie bijlage 2

2. Fysieke toegankelijkheid

ALGEMEEN

- Overleg met vertegenwoordigers van de doelgroep over de maatregelen die de bibliotheek ter plaatse kunt nemen om de fysieke toegankelijkheid te verbeteren. Maak daarbij gebruik van de vragenlijst in bijlage 2. (WENS)
- Naast dit plaats- en situatiegebonden maatwerk worden in ieder geval onderstaande aandachtspunten gebruikt.

TOEGANKELIJKHEID

- Gevel: Een goed leesbaar bord met informatie, bijvoorbeeld over openingstijden. (WENS)
- Toegangsdeur: een goed zichtbare en verlichte automatische schuifdeur. (WENS)
- Interne routing: voelbare en zichtbare geleidelijn naar een herkenbare informatiebalie. (WENS)

BRUIKBAARHEID

- Verlichting: hoger verlichtingsniveau dan te doen gebruikelijk is, in ieder geval op de plaatsen die speciaal voor deze doelgroep bedoeld zijn, zoals het ALP. (WENS)

VEILIGHEID

- Afstapjes en trappen dienen goed afgeschermd te zijn of te zijn gemarkeerd. (EIS b1)
- Objecten aan het plafond of aan de muur hangen niet lager dan 2.20 m boven de grond. (EIS b2)
- De medewerkers zijn geïnstrueerd over wat te doen bij calamiteiten. (EIS b3)
- Vluchtwegen en (nood)uitgangen zijn bereikbaar en voldoende herkenbaar. (EIS b4)

BESCHIKBAARHEID

- Voor zover de mogelijkheden voor de doelgroep ontbreken om (volledig) zelfstandig van de dienstverlening van de bibliotheek gebruik te maken is een deskundige medewerker van de bibliotheek beschikbaar om de gebruiker met raad en daad terzijde te staan om in zijn informatiebehoefte te kunnen voorzien. (EIS c1)
- De medewerkers zijn goed op de hoogte van de specifieke voorzieningen die er voor deze doelgroep zijn en kunnen op de juiste wijze daarheen doorverwijzen. Dit is bijvoorbeeld vastgelegd in een instructie of protocol. (EIS c2)
- De voor de doelgroep bestemde materialen zijn herkenbaar. De media zijn voorzien van een voor hen leesbaar lettertype. (EIS c3)
- De mogelijkheid bestaat om zelf meegebrachte apparatuur (draadloos) te kunnen aansluiten op internet. (EIS c4)
- Er is een daisyspeler om ter plekke daisyroms te kunnen beluisteren. (EIS c5)
- Er zijn optische leeshulpmiddelen, zoals een leesloep en/of de mogelijkheid een document te scannen en te vergroten. (EIS c6)
- Er zijn buiten de reguliere kosten voor het gebruik van de bibliotheek geen hogere/aparte kosten verschuldigd voor het gebruik van de dienstverlening. (EIS c7)
- Er is een daisyspeler te leen om er kennis mee te kunnen maken alvorens tot aanschaf over te gaan. (WENS)
- Er is een publieksPC uitgerust met brailleleesregel en schermleessoftware (synthetische spraak). (WENS)

NB1

Voor informatie m.b.t. het keuren van de bibliotheek of zij voldoet aan de eisen om in aanmerking te komen voor het Internationaal Toegankelijkheidssymbool (ITS): zie <http://www.toegankelijkheidssymbool.nl/procedure.html>

NB2

Indien aan de keuring en aan het opvolgen van de adviezen uit het keuringsrapport extra kosten zijn verbonden, dan is het aan te bevelen om (samen met belangenbehartigers) bij de eigen gemeente na te gaan of dit in het kader van de WMO te bekostigen valt.

3. Digitale toegankelijkheid

Onder digitale toegankelijkheid valt (veel) méér dan alleen de toegankelijkheid van de website van de bibliotheek.

In toenemende mate werken de bibliotheken met elkaar samen en is het de Stichting Bibliotheek.nl die het landelijk aanbod ontwikkelt en coördineert.

Het verdient daarom aanbeveling om deze stichting te verzoeken om alle producten/diensten die ontwikkeld en aangeboden worden te laten toetsen op toegankelijkheid en bruikbaarheid. Schakel daarbij eventueel externe deskundigheid (bijv. stichting Accessibility <http://www.accessibility.nl>) in om te onderzoeken of aanpassingen of alternatieven mogelijk zijn.

Deze aanpak stimuleert de bewustwording dat het betrekken van de doelgroep tijdens het ontwikkelproces tot relatieve verlaging van de ontwikkelingskosten en minder frustraties bij de doelgroep leidt (preventief i.p.v. curatief).

Deze werkwijze bijvoorbeeld toegepast op de 'white label website' neemt de bibliotheken veel werk uit handen als zij hierop overstappen!

Verder is het aan te bevelen dat er een structureel afstemmingsoverleg komt tussen Bibliotheek.nl en het Loket Aangepast Lezen om te onderzoeken welke 'content' op de meest efficiënte en effectieve wijze aangeboden kan worden aan deze doelgroep onder dezelfde gebruiksvoorwaarden als voor 'gewone' bibliotheekgebruikers.

Wat kunnen bibliotheken zélf doen aan het verbeteren van de digitale toegankelijkheid?

WEBSITE

- Bij het ontwikkelen en/of verbeteren van de website³ van de bibliotheek wordt gebruik gemaakt van de webrichtlijnen (zie: www.webrichtlijnen.nl). [EIS 1]
- De website is minimaal getoetst m.b.v. de quickscan (47 van de 125 richtlijnen): <http://www.webrichtlijnen.nl/toetsen/> en er is een verbeterplan voor de punten waaraan de website volgens deze quickscan niet voldoet. [EIS 2]
- Maak bij voorkeur geen gebruik van uitklapbare of dynamische menu's en zorg voor voldoende contrast tussen tekst en achtergronden, gebruik bijv. geen gele tekst of groene achtergrond, maar gebruik kleuren met een hoog contrast. [WENS]
- Laat – het liefst al tijdens het ontwikkelproces – de site testen door blinden en slechtzienden. [WENS]

NB1

Voorleeshulp op de website: deze heeft voor déze doelgroep geen meerwaarde. Zie ook Eindrapportage Gebruikersonderzoek Gesproken Websites in opdracht van de VOB, maart 2009, waarin aanbevolen wordt meer bekendheid te geven aan deze functie i.v.m. laag gebruik en er ook geconstateerd werd dat de opbouw van de website als zodanig van groot belang is om deze functionaliteit zinvol te kunnen benutten. Voor andere bibliotheekgebruikers (bijv. dyslectici) kan een voorleeshulp wel enige meerwaarde hebben. Dit vraagt nader onderzoek.

NB2

³ Indien gebruik gemaakt wordt van de white label website (Bibliotheek.nl) zou deze toetsing al plaatsgevonden moeten hebben!

Lettervergrotingsfunctie op de website: deze heeft voor deze doelgroep geen meerwaarde. Deze functionaliteit kan met standaard Windowscommando's opgeroepen worden en de doelgroep beschikt over vergrotingssoftware. Wellicht heeft deze functie wel voor andere bibliotheekgebruikers meerwaarde, maar dat zou onderzocht moeten worden.

IT-SYSTEMEN EN CATALOGUS

- Bevorder overleg met de leveranciers van de IT-systemen op dit gebied over het verbeteren van de toegankelijkheid van hun applicaties voor deze doelgroep. Betrek hier de Gebruikersraad Aangepast Lezen bij. Dit overleg kan waarschijnlijk het best op landelijk niveau via Bibliotheek.nl gebeuren. Een suboptimale oplossing is dat dit via de gebruikersraden van de individuele systemen aan de orde wordt gesteld. [EIS 3]
- Ontwikkel een alternatief voor de Aquabrowser. [WENS]

LEESHULPMIDDELEN

- Zie de eisen/wensen die reeds bij het vorige hoofdstuk zijn aangegeven. (c4, c5 en c6)

OVERIGE DIENSTEN EN PRODUCTEN

Naast het basispakket van producten en diensten en de uitleenfunctie ontwikkelen bibliotheken steeds meer en uiteenlopende (interactieve) diensten, die niet direct aan een collectie gebonden hoeven te zijn.

Denk bijvoorbeeld aan allerlei informatiepunten, activiteiten in het kader van de kernfunctie 'ontmoeting en debat' en cursussen op het gebied van mediawijsheid.

Daarbij gaat het niet alleen om de inhoud van dat product of die dienst, maar óók om de andere elementen van de marketingmix, zoals de 'promotie'. Onbekend maakt immers onbemind!

Het verdient daarom aanbeveling om per product/dienst na te gaan in hoeverre deze doelgroep daar ook belang bij kan hebben en zo ja, op welke manier dit aanbod voor hen toegankelijk te maken valt. [WENS]

4. Aanvullende aanbevelingen

In het voorgaande zijn tussen de regels door ook aanbevelingen opgenomen, die – als zij opgevolgd worden – verder kunnen bijdragen aan een verbetering van de toegang tot informatie door deze doelgroep.

Het probleem is niet zozeer dat er geen concrete ideeën en suggesties zijn om tot de gewenste verbeteringen te komen, maar dat daar erg veel van zijn, waardoor de bibliotheken door de spreekwoordelijke bomen het bos niet meer zien en onvoldoende tot actie overgaan. Ook verschilt de feitelijke toepasbaarheid per locatie en situatie, waardoor de neiging kan ontstaan om ‘selectief te gaan winkelen’ in alle ideeën en suggesties.

De nu voorgestane aanpak gaat uit van een beperkt aantal verbeterpunten, die van algemene toepassing zijn, waardoor het ‘wiel van vooruitgang’ in beweging komt. Na de evaluatie en borging van deze verbeterpunten is het moment weer aangebroken om nieuwe verbeterpunten vast te stellen en uit te voeren. Dit is wat in de inleiding de ‘haalbare uitdaging’ genoemd wordt.

Hieronder staan de aanbevelingen op een rijtje die bij wijze van flankerend beleid vooral op landelijk niveau opgepakt kunnen worden:

1. Verspreid de notitie “Toegankelijke openbare bibliotheken, ook voor slechtziende en blinde mensen” (oktober 2009) onder bibliotheekorganisaties, provinciale serviceorganisaties en auditoren.
2. Organiseer in overleg met de betreffende revalidatiecentra (Bartimeüs en Visio) op provinciaal/regionaal niveau workshops m.b.t. de omgang met deze doelgroep en het gebruik van leeshulpmiddelen. Zorg daarbij voor continuïteit, bijv. door regelmatig terugkomdagen te organiseren. Geef het ervaringsleren een extra impuls door leden van de doelgroep hierbij uit te nodigen. Zie ook bijlage 2: tips.
3. Laat de onder verantwoordelijkheid van Bibliotheek.nl ontwikkelde producten/ diensten toetsen op toegankelijkheid en bruikbaarheid en schakel externe deskundigen (bijv. stichting Accessibility: <http://www.accessibility.nl>) in om te onderzoeken of er aanpassingen of alternatieven mogelijk zijn.
4. Zorg voor structurele/continue afstemming tussen Bibliotheek.nl en het Loket Aangepast Lezen.
5. Bij de introductie van ALP's is éénmalig subsidie verstrekt voor de inrichting en 1^e aanschaf van de benodigde middelen daarvoor. Onderzoek in hoeverre bibliotheken aandacht hebben voor beheer, onderhoud en exploitatie en het gebruik ervan evalueren (PDCA).
6. Beschouw de ALP's in de 1^e plaats als de ‘etalage’ voor de mogelijkheden die ‘aangepast lezen’ biedt voor mensen die geleidelijk slechter gaan zien en die op een gegeven moment niet meer met Grote Letterboeken uit de voeten kunnen. Het is niet efficiënt om in bibliotheken een volwaardige daisy-rom-collectie op te bouwen. Belangrijker is goed door te kunnen verwijzen naar het Aangepast Lezen Loket, dan wel via Zoek & Boek gebruik te kunnen maken van het landelijke aanbod, dan wel mogelijkheden te bieden tot het downloaden van daisyroms. Met andere woorden: maak slim gebruik van bestaande infrastructuren en logistieke kanalen. Het principe ‘just in time’ in plaats van ‘just in case’ zou ook hier moeten gelden.
7. Zorg ervoor dat de bibliotheken het aanbod en de mogelijkheden van het Aangepast Lezen Loket promoten bij de potentiële doelgroep, bijv. via een link op de website van de bibliotheek, waardoor ook toegang gekregen wordt tot de catalogus van media in aangepaste leesvormen. (<http://catalogus.aangepast-lezen.nl/zoeken/uitgebreid?weergave=normaal>)
8. Bij de inventarisatie in het kader van dit onderzoek kwam als wens naar voren dat er een groter aanbod van Grote Letter Boeken voor jeugd en jongeren zou moeten zijn dan op dit moment het geval is. Het verdient aanbeveling om hierover in overleg te treden met de uitgevers.

De eisen op een rijtje

Fysieke toegankelijkheid

Gebruik in ieder geval onderstaande aandachtspunten:

1. Afstapjes en trappen dienen goed afgeschermd te zijn of te zijn gemarkeerd. (EIS b1)
2. Objecten aan het plafond of aan de muur hangen niet lager dan 2.20 m boven de grond. (EIS b2)
3. De medewerkers zijn geïnstrueerd over wat te doen bij calamiteiten. (EIS b3)
4. Vluchtwegen en (nood)uitgangen zijn bereikbaar en voldoende herkenbaar. (EIS b4)
5. Voor zover de mogelijkheden voor de doelgroep ontbreken om (volledig) zelfstandig van de dienstverlening van de bibliotheek gebruik te maken is een deskundige medewerker van de bibliotheek beschikbaar om de gebruiker met raad en daad terzijde te staan om in zijn informatiebehoefte te kunnen voorzien. (EIS c1)
6. De medewerkers zijn goed op de hoogte van de specifieke voorzieningen die er voor deze doelgroep zijn en kunnen op de juiste wijze daarheen doorverwijzen. Dit is bijvoorbeeld vastgelegd in een instructie of protocol. (EIS c2)
7. De voor de doelgroep bestemde materialen zijn herkenbaar. De media zijn voorzien van een voor hen leesbaar lettertype. (EIS c3)
8. De mogelijkheid bestaat om zelf meegebrachte apparatuur (draadloos) te kunnen aansluiten op internet. (EIS c4)
9. Er is een daisyspeler om ter plekke daisyroms te kunnen beluisteren. (EIS c5)
10. Er zijn optische leeshulpmiddelen, zoals een leesloep en/of de mogelijkheid een document te scannen en te vergroten. (EIS c6)
11. Er zijn buiten de reguliere kosten voor het gebruik van de bibliotheek geen hogere/aparte kosten verschuldigd voor het gebruik van de dienstverlening. (EIS c7)

Digitale toegankelijkheid

1. Bij het ontwikkelen en/of verbeteren van de website van de bibliotheek wordt gebruik gemaakt van de webrichtlijnen (zie: www.webrichtlijnen.nl). [EIS 1]
2. De website is minimaal getoetst met behulp van de quickscan (47 van de 125 richtlijnen): <http://www.webrichtlijnen.nl/toetsen/> en er is een verbeterplan voor de punten waaraan de website volgens deze quickscan niet voldoet. [EIS 2]
3. Bevorder overleg met de leveranciers van de IT-systemen op dit gebied over het verbeteren van de toegankelijkheid van hun applicaties voor deze doelgroep. [EIS 3]

Vragenlijst t.b.v. overleg belangenbehartigers - openbare bibliotheek⁴

1. Bereikbaar

- Is de bibliotheek goed bereikbaar vanaf een nabij gelegen OV knooppunt of halteplaats?
- Zijn oversteekplaatsen op die route voorzien van een zebra of van verkeerslichten met rateltickers?
- Is de ingang van de bibliotheek vanaf de openbare weg goed te onderscheiden en te herkennen?
- Vormen vaste en tijdelijke objecten (paaltjes, fietsen, afstapjes, trappen e.d.) een probleem om de ingang van de bibliotheek te bereiken?
- Is de bewegwijzering naar en op de bibliotheek afgestemd op mensen met een visuele beperking?

2. Toegankelijk

- Heeft de bibliotheek automatische schuifdeuren?
- Zijn glaswanden bij de toegang voorzien van markeringen op ooghoogte?
- Is een eventuele bel goed zichtbaar en vindbaar?
- Is voldoende licht beschikbaar om de overgang van buiten naar binnen te vergemakkelijken?
- Is voor de bezoeker direct duidelijk welke richting moet worden gekozen na binnenkomst?
- Is de informatiebalie goed zichtbaar vanaf de ingang?
- Is de bewegwijzering c.q. informatievoorziening bij binnenkomst afgestemd op mensen die slechtziend zijn?
- Vormen vaste en tijdelijke objecten (uitstallingen, glazen afscheidingswanden en pilaren) obstakels op de looproutes in de bibliotheek, c.q. zijn zij voorzien van markering op ooghoogte?
- Zijn geleidehonden toegestaan?

3. Bruikbaar

- Is de informatiebalie goed bereikbaar?
- Is de informatie balie continu bemest of is duidelijk hoe assistentie kan worden ingeroepen?
- Zijn de bibliotheekmedewerkers op de hoogte van specifieke vragen die ze van mensen met een visuele beperking kunnen verwachten?
- Zijn de bibliotheekmedewerkers goed geïnformeerd over diensten t.b.v. mensen met een visuele beperking?
- Is het inname- en uitleencentrum goed zichtbaar?
- Is het inname-, uitleen en betaalsysteem bruikbaar?
- Is er een duidelijk zichtbaar en voelbaar onderscheid tussen voor- en achterkant van de lezerspas?
- Is een van de computers uitgerust met een groter scherm, een toetsenbord met grotere letters/cijfers en aanpassingen voor vergroting en spraak?
- Zijn de digitale publiekscatalogus en de website toegankelijk en bruikbaar?
- Zijn titels en genres leesbaar?
- Is er een leen-Daisyspeler beschikbaar?
- Is een optisch hulpmiddel zoals een beeldschermloep beschikbaar?
- Zijn publicaties zoals die van postbus 51 beschikbaar in aangepaste leesvormen?

⁴ Uit: "Toegankelijke openbare bibliotheken, ook voor slechtziende en blinde mensen" (oktober 2009)

- Zijn liften voorzien van aanduidingen in reliëf, braille en spraak?
- Zijn looproutes en trappen in de bibliotheek goed gemarkeerd?
- Is de bewegwijzering in de bibliotheek afgestemd op slechtziende mensen?
- Is de verlichting afgestemd op mensen die slechtziend zijn?
- Is de akoestiek in de bibliotheek geschikt voor slechtziende en blinde mensen?

4. Veilig

- Kan de bibliotheek als 'veilig' worden aangemerkt?
- Zijn nooduitgangen goed zichtbaar en bereikbaar?
- Zijn de procedures bij ontruimingen berekend op bezoekers met een beperking?
- Zijn bibliotheekmedewerkers voorbereid op calamiteiten?

5. Extra service

- Zijn er openingsuren waarop (extra) hulp beschikbaar is?
- Is een rondleiding mogelijk?
- Is er een boek-aan-huis-service?
- Is er een telefonische service?
- Zijn overige activiteiten als lezingen, muziekavonden, exposities e.d. toegankelijk voor mensen met een visuele beperking?

Tips voor een goede omgang met slechtzienden en blinden⁵

Deze tips maken de communicatie en de omgang met slechtzienden en blinden gemakkelijker.

- Noem bij begroeting altijd uw naam (functie), ook als u elkaar al kent. Uw stem is namelijk niet altijd direct te herkennen.
- Vraag altijd òf en hoe u kunt helpen. Is uw hulp niet nodig, dring dan niet aan.
- Vermijd struikelblokken als half openstaande (kast)deuren en onaangeschoven stoelen.
- Geef aan waar (eventueel) een zitplaats is. Het is het gemakkelijkst als u de arm- of stoelleuning laat voelen.
- Vermijd begrippen zoals 'hier' en 'daar'. Praat in termen van afstanden, stand van de wijzers van de klok ('de aardappels op je bord liggen op twee uur') of rechtvoor, links, rechts, achter etc.
- Een blindengeleidehond werkt voor de veiligheid van zijn baas. Daarvoor moet het dier geconcentreerd zijn. Leid een aangelijnde geleidehond nooit af door hem te aaien, te roepen of iets te eten te geven.
- Gebruik gerust de begrippen 'zien' en 'kijken'. Slechtzienden en blinden gebruiken deze begrippen ook.
- U hoeft tegen een blinde of slechtziende niet harder te praten.
- Spreek de blinde of slechtziende rechtstreeks aan, ook al is hij of zij in het gezelschap van een ziende.
- Kinderen benoemen wat ze zien. Dus als een kind zegt: "die meneer is blind, hè mamma?", dan kunt u dat gerust beamen. Dat voorkomt verkrampde situaties.

⁵ Uit: http://www.aangepast-lezen.nl/index.php/id_structuur/8051/folders-en-vakliteratuur.html

