



Nieuwsbrief

Februari 2012



Goed op Weg!



Ook in 2012 zal ik mij samen met mijn collega Peter Smit (Verkeer) inzetten voor Hagenaars met een beperking. We zijn op de goede weg! Maar het kan nog altijd beter.... Met deze kwartaalnieuwsbrief willen we u graag informeren over de activiteiten die wij als gemeente Den Haag samen met Stichting Voorall ondernemen om de toegankelijkheid voor Hagenaars met een beperking te verbeteren. Vorig jaar sloten wij het themajaar Den Haag en Handicap 'Toerisme' af met een geweldig strandevenement en een 'Rolstoel Drive-in Movie' op Scheveningen. Dit was tevens de start van het themajaar 'Verkeer en Mobiliteit'. Diverse Haagse bezienswaardigheden, attracties en evenementen zijn getoetst op toegankelijkheid door speciale teams van Stichting Voorall. Festival Classique, SEA LIFE en Beatstad gaven tevens het goede voorbeeld door toegankelijk te zijn. Wij hebben daarnaast een aantal arrangementen ontwikkeld waar Hagenaars met een beperking van konden én dit jaar weer van kunnen genieten, zoals de Willemsvaart, Ooievaart en er is zelfs een rolstoeltoegankelijke koets ontwikkeld. Toegankelijkheid is en blijft belangrijk! Ondanks de bezuinigingen, blijft de gemeente Den Haag investeren in de toegankelijkheid van de stad voor mensen met een beperking. Ook dit jaar zitten wij niet stil. Zo hebben wij bijvoorbeeld ervaringstours georganiseerd voor ambtenaren. En er volgen er nog meer voor bijvoorbeeld vervoersmaatschappijen en aannemers. Zodat zij bewust worden van hoe het is om je met een beperking te verplaatsen in Den Haag. We doen het namelijk niet alleen maar samen met u!

Rabin Baldewsingh
Wethouder Volksgezondheid

Op wielen door de stad

Stichting Voorall organiseerde in november en december van het afgelopen jaar 'Ervaringstours' door de binnenstad van Den Haag. Deze tours waren bedoeld voor medewerkers van de gemeente Den Haag die zich bezighouden met het ontwerp of de inrichting van de stad. Deelnemers stapten zelf in een rolstoel of scootmobiel en liepen een stuk van de route mee met iemand met een visuele beperking. Na de tour werden er ervaringen gedeeld en zijn de aandachtspunten besproken.

Een van de belangrijkste eyeopeners voor de deelnemers was om in de praktijk te ervaren hoe het is om met een beperking jezelf te verplaatsen, te zien tegen welke obstakels je aanloopt en op welke manier je hier in je eigen werkveld rekening mee kunt houden.

Toegankelijkheid rolstoelgebruikers en rollators

Voor mensen met een beperking is een vrije doorgang noodzakelijk. Doordat trottoirs en wegen voornamelijk schuin worden aangelegd, om het regenwater goed te laten aflopen, is het extra zwaar voor een rolstoelgebruiker of iemand met een rollator om vooruit te komen. Het is dus belangrijk om hier in het ontwerp rekening mee te houden. Daarnaast vormen niet bijgehouden geveltuintjes, verkeerd geparkeerde auto's of fietsen een belemmering voor mensen met een beperking. Auto's op verlaagde banden zorgen er bijvoorbeeld voor dat iemand met een rolstoel of rollator niet de stoep af kan en soms de hele stoep terug moet om vervolgens over de straat zijn weg te vervolgen.

Ook omleidingroutes bij werkzaamheden worden nog te vaak verkeerd aangelegd en onduidelijk of niet aangegeven. Stadsbeheerders kunnen een belangrijke rol spelen in het verbeteren van de toegankelijkheid door scheve, omhoogkomende, verzakte en kapotte bestrating snel te repareren.



Wegomleiding bij werkzaamheden laat geen ruimte voor rolstoelgebruikers



Door de dubbele parkeerband op de hoek kan de rolstoel er niet af

Blinden en slechtzienden

Voor mensen met een visuele beperking is het vaak lastig om zich te oriënteren op straat, zeker op locaties waar hoogteverschillen ontbreken zoals op de kruising Spui en Grote Markt. Naast hoogteverschillen is ook het materiaal van de bestrating belangrijk. Blinden en slechtzienden voelen met hun voeten en taststok als ze op andere bestrating komen. Slechtzienden maken daarnaast ook gebruik van kleurverschillen. Belangrijk is daarom dat er een groot kleurcontrast is tussen weggedeeltes met verschillende functies, bijvoorbeeld tussen een stoep en een fietspad. Ook 'Hagenaartjes' worden veel zichtbaarder met een opvallende kleur. Oversteekplaatsen bij een kruising zijn soms lastig te vinden voor mensen met een visuele beperking. Ook zebra's worden niet altijd herkend, omdat je deze niet kunt voelen. Bovendien vindt een blindengeleidehond een zebra niet als deze niet is doorgetrokken op het fietspad. Het plaatsen van markeringstegels is daarvoor een oplossing. Een test met verschillende vormen van bestrating en materialen vindt binnenkort plaats aan de Plesmanweg.



Oversteken bij het zebra-pad



De lantaarnpaal maakt de stoep erg smal

Maak melding van Onveilige Verkeerssituaties

2012 is voor de gemeente Den Haag het themajaar voor Verkeer. Eén van de actiepunten van de campagne is het Meldpunt Onveilige Verkeerssituaties. Inwoners van Den Haag kunnen melding maken van onveilige verkeerssituaties via het telefoonnummer 14070 of via de website www.denhaagenhandicap.nl.

We bellen met

Gerjan Wilkens is stafadviseur van het Klant Contact Centrum (KCC) van de gemeente Den Haag. Er werken gemiddeld 80 medewerkers op de afdeling. Zij zijn het eerste aanspreekpunt voor onder andere meldingen over onveilige verkeerssituaties en beantwoorden e-mails die via de centrale binnenkomen. Gemiddeld kwamen er in het vierde kwartaal van 2011 18.6570 meldingen binnen. Als er een melding via de website binnenkomt, krijgt de afzender direct een bevestiging. Komt de melding via andere kanalen bij de afdeling binnen, dan krijgen de mensen binnen twee dagen een bevestiging of worden zij binnen twee werkdagen terug gebeld. De meldingen worden vervolgens uitgezet bij de diverse afdelingen van de gemeente, zoals bijvoorbeeld Verkeersmanagement (defecte verkeerslichten etc.), Straten-serviceploeg (gaten in de weg, losliggende tegels) of Wegbeheer (overig). Voorbeelden van meldingen zijn het verzoek om scheve, omhoogkomende, verzakte of kapotte bestrating te repareren, het aanvragen van rateltickers, verkeerd afgestelde stoplichten, gevaarlijke oversteekplaatsen en kruispunten. Maar ook obstakels op de trottoirs en slecht aangegeven omleidingen bij werkzaamheden.

Betere klachtafhandeling

Uit onderzoek afgelopen najaar blijkt dat de gemeente klachten over de openbare ruimten veel beter oppakt. Het percentage opgeloste meldingen is gestegen naar 84 procent. In 2010 was dit 55 procent.

Ook houdt de gemeente melders beter op de hoogte van de afhandeling van een klacht. Dat gebeurt nu in 64 van de honderd gevallen. Dit is een sterke verbetering ten opzichte van 2009, toen maar drie op de honderd mensen terugkoppeling kregen van de gemeente.



Mijn Haagse Meldingen

De verbeteringen zijn tot stand gekomen door de invoering van een nieuw systeem: Mijn Haagse Meldingen. Dit digitale systeem zorgt ervoor dat de gemeente beter zicht heeft op klachten en maakt de afwikkeling daarvan eenvoudiger.

Om de medewerkers van het GCC bewust te maken van hoe het is om met een beperking te leven, gaan zij binnenkort ook deelnemen aan de Ervaringstours van Stichting Voorall. Hiermee wil de gemeente Den Haag een duidelijker inzicht geven in waar mensen met een beperking zoal tegenaan lopen in het verkeer.

Melden via App

Dit jaar voert de gemeente opnieuw verbeteringen door in het meldsysteem. Zo komt er een digitale stadskaart waarop meldingen kunnen worden gedaan. Met een app kunnen Hagenaars straks ook foto's doorsturen van problemen in de openbare ruimte.

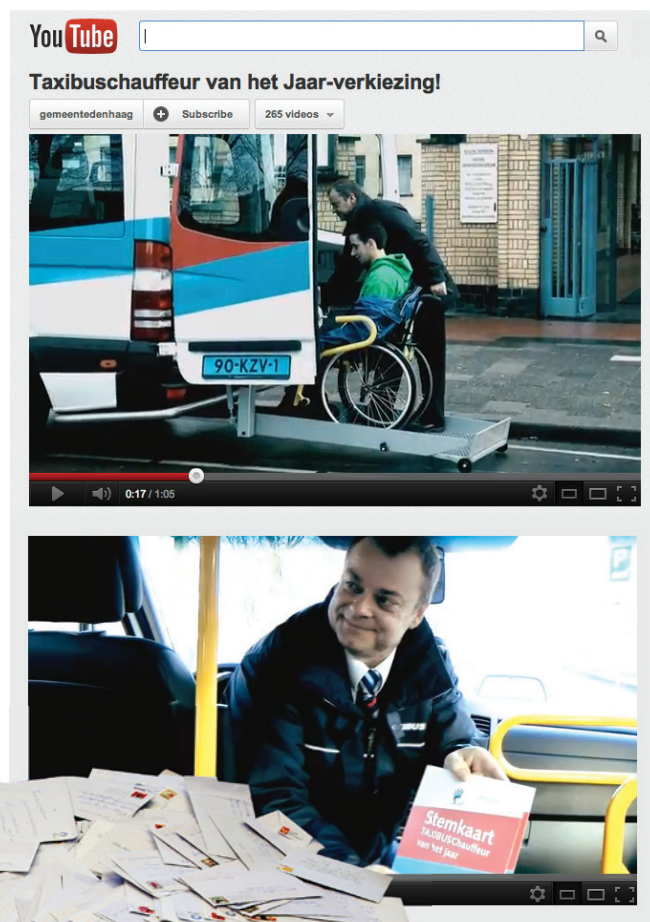
Taxibuschauffeur van het Jaar-verkiezing

De gebruikers van de Haagse Taxibus zijn over het algemeen tevreden over de dienstverlening. Maar dat wil niet zeggen dat we achterover kunnen leunen. Het kan altijd nóg beter. Reizigers van de Taxibus gaven bijvoorbeeld aan dat de bejegening van de chauffeurs soms nog een aandachtspunt is. Soms weten zij nog niet zo goed hoe zij het beste met bijvoorbeeld

Er kan nu al worden gesproken van een succes

iemand met een verstandelijke beperking om moeten gaan. Met HTM is afgesproken dat dit onderwerp meer aandacht gaat krijgen in de opleiding van de chauffeurs. Om de

taxibuschauffeurs te inspireren, heeft wethouder Karsten Klein (Jeugd, Welzijn en Sport) de verkiezing Taxibuschauffeur van het Jaar in het leven geroepen. Alle mensen met een Taxibuspas kregen in december een stemkaart in de brievenbus. Het stemmen is nog in volle gang, maar er kan nu al worden gesproken van een succes, want in de eerste week werden al honderden meldingen ontvangen. Naast de stemkaart stuurden mensen ook een briefje of een kerstkaart mee waarin ze aangaven dat de Taxibuschauffeurs allemaal goed zijn en dat het heel moeilijk is om te kiezen. Anderen gaven in een briefje hun blijk van waardering dat de Taxibus bestaat omdat het een uitkomst is voor hun mobiliteit. De winnaar wordt dit voorjaar bekend gemaakt. In de volgende nieuwsbrief meer hierover.



De post van de eerste week!

Vooruitblik

De volgende nieuwsbrief komt uit in mei 2012. Hierin besteden we onder meer aandacht aan de volgende onderwerpen:

Rateltickers

In de maand februari kunnen mensen met een visuele beperking aangeven op welke plaatsen rateltickers nodig zijn. Voorall maakt hiervan een inventarisatie. Aan de hand hiervan bepaalt de gemeente Den Haag op welke plaatsen nieuwe rateltickers geplaatst kunnen worden.

Wijkschouwen

Mensen met een beperking kunnen zelf invloed uitoefenen op de toegankelijkheid bij hen in de wijk door deel te nemen aan een wijkschouw. Het doel is om hier meer mensen met een beperking bij te gaan betrekken. Op dit moment vindt er een inventarisatie plaats van de verschillende wijkschouwen in Den Haag. Mensen met een beperking die willen meedoen aan een wijkschouw kunnen zich hiervoor aanmelden bij Voorall. Voorall organiseert voor hen een training over de toegankelijkheid van de openbare ruimte. Op die manier kunnen de deelnemers met kennis van zaken aansluiten bij de huidige wijkschouwen.

Colofon

Deze nieuwsbrief is een uitgave van de Gemeente Den Haag en Stichting Voorall. Concept en Vormgeving: D'Article Design Thinking & Development, www.darticle.nl.

VOORall
voor Hagenaars met een beperking

Tel. 070-3655288
info@voorall.nl
www.voorall.nl