



Toegankelijke vaccinatie Covid-19

De vaccinatieprocedure kan voor veel mensen stresserend of moeilijk zijn. Daarom is het cruciaal hen op voorhand en ter plaatse goed en helder te informeren en in te zetten op een toegankelijke infrastructuur. Deze checklist bevat een aantal cruciale aandachtspunten om de vaccinatie voor zoveel mogelijk mensen vlot te laten verlopen. We beogen hiermee dat iedereen er zelfstandig, veilig en comfortabel gebruik van kan maken. Niet alleen personen met een beperking, maar ook oudere mensen, mensen met een tijdelijke beperking of ouders met een kindwagen.

Het is een algemene leidraad met een aantal tips and tricks voor toegankelijke vaccinatiecentra. De checklist helpt je bij de **inrichting van je locatie** en **de communicatie over de hele vaccinatieprocedure**. Met een aantal relatief kleine ingrepen kan je voor tal van mensen **een wereld van verschil** maken.

Deze richtlijnen kwamen tot stand in overleg met verschillende organisaties die mensen met een beperking vertegenwoordigen, zoals Doof Vlaanderen, Vlaamse Vereniging Autisme, VeBeS, VFG, de Vlaamse Ouderenraad, NOOZO en anderen.

Heb je een specifieke vraag over de communicatie rond de vaccinatieprocedure of de inrichting van het vaccinatiecentrum? Neem dan contact op met Inter. Wij staan je graag bij met gespecialiseerd advies.

De inrichting van het vaccinatiecentrum

Een vaccinatiecentrum is meestal een tijdelijke inrichting in een bestaand gebouw zoals een expohal, een sporthal of evenementenlocatie. Deze gebouwen zijn niet altijd even toegankelijk. Als je locatie al vastligt, kijk dan na of deze plaats voldoende toegankelijk is. Iedereen heeft dus baat bij een zo toegankelijk mogelijk bezoek aan het vaccinatiecentrum.

Bereikbaarheid

- Voorzie duidelijke **signalisatie** vanop de invalswegen rondom het vaccinatiecentrum. Geef de route naar het vaccinatiecentrum, waar je kan parkeren en hoe je vandaaruit het vaccinatiecentrum kan bereiken helder aan. Tips voor een heldere opmaak van de signalisatie vind je in het luik communicatie.
- Het vaccinatiecentrum is niet alleen **vlot bereikbaar** met de auto, maar ook te voet, met de fiets of het openbaar vervoer. Bekijk welke tijdelijke voorzieningen (een extra bushalte, een nieuwe aanrijroute...) mogelijk zijn en communiceer duidelijk over alle mogelijkheden.
- Organiseer eventueel **aangepast vervoer** voor personen die zich moeilijk kunnen verplaatsen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de mindermobielencentralen, taxicheques of andere initiatieven rond aangepast vervoer.
- Zorg voor een **voorrijmogelijkheid**. Zo kunnen personen met een handicap en ouderen zich laten brengen en ophalen aan de ingang.
- Denk eraan dat ook de **uitgang** van je vaccinatiecentrum goed moet aansluiten op de parking, op het openbaar vervoer en dat ook daar best voorrijmogelijkheden zijn.

Toegangspad

- Een **drempelvrij pad** loopt vanaf het openbaar domein en de parkeervoorziening naar de hoofdingang van het vaccinatiecentrum.
- De **ondergrond** is voor iedereen goed begaanbaar: effen, aaneengesloten, zelfs in vochtige omstandigheden slipvrij en met een lage rolweerstand.



- De toegangspaden zijn **minstens 150 cm breed**. Plaatselijk is een versmalling tot 90 cm wel mogelijk.
- Waak over de **veiligheid en toegankelijkheid** van eventuele **oversteekplaatsen**.
- Is het toegangspad (te) lang (meer dan 200 m)? Voorzie een **rustpunt met banken of stoelen**.
- **Vermijd obstakels** op het toegangspad (bijvoorbeeld overhangend groen) of maak obstakels duidelijk zichtbaar (bijvoorbeeld markering van paaltjes).

Aangepaste en voorbehouden parkeerplaatsen

- Zorg voor **voldoende aangepaste en voorbehouden** parkeerplaatsen voor personen met een handicap, zowel voor auto's maar ook voor fietsen of aangepaste voertuigen van bijvoorbeeld de mindermobielen centrale of taxidiensten.
- Een richtaantal voor auto's is **ten minste 6%** van het totale aantal parkeerplaatsen. In het begin van het vaccinatieproces komen de +65'ers aan bod en dan organiseer je best extra plaatsen.
- Is er weinig of geen parking in de buurt? Bekijk dan hoe je toch extra parkeerplaatsen kan voorzien voor bezoekers met een handicap.
- Deze parkeerplaatsen liggen zo dicht mogelijk **bij de ingang** van het vaccinatiecentrum.
- Een toegankelijke parkeerplaats is minstens 3,5 m x 5 m wanneer auto's zij aan zij staan (dwars parkeren). Staan ze achter elkaar, dan is dit 3,5 m x 6 m (langs parkeren).
- Ze zijn duidelijk aangegeven met een **blauwe kleur en een verkeersbord of pictogram**.
- De parkeerplaatsen zijn vlak en de ondergrond is toegankelijk.

Ingang

- **Beperk de wachtrijen** of zorg ervoor dat personen met een handicap minder lang moeten aanschuiven. Voorzie een rustpunt met banken en stoelen voor mensen die niet lang kunnen rechtstaan. Zorg voor beschutting tegen regen, wind en temperatuur.
- De ingang van het gebouw is door een **duidelijke bewegwijzering** makkelijk te vinden.
- De toegang is **drempelvrij**. Een niveauverschil tot 2 cm is toegelaten.
- Een kleine drempel kan je overbruggen met een oprijplaat.
- De vrije doorgangsbreedte van de deuropening is **minstens 90 cm**. Om de deur zelfstandig te kunnen openen en sluiten, is er voor en na elke deur een vrije draairuimte nodig met een diameter van minstens 150 cm.
- Is de deur te smal, maar bestaat die uit twee deurvleugels? Zorg ervoor dat beide openstaan of dat er iemand de tweede vleugel vlot kan openen als het nodig zou zijn.
- Is er een balie? Zorg dan voor een **verlaagd gedeelte** van maximum 80 cm hoogte.
- Voorzie **handontsmetting met een automatische bediening** (niet met voetpomp). De onderzijde van de dispenser vindt zich tussen de 90 en 140cm boven het grondniveau.
- Zorg voor een **algemene infobalie** bij de ingang waar personen met een handicap terecht kunnen voor informatie en ondersteuning. Waak erover alle medewerkers van het infopunt goed op de hoogte zijn van de toegankelijkheidsvoorzieningen.

In het vaccinatiecentrum

- Zorg voor een **eenvoudige en duidelijk herkenbare inrichting**. De route die de bezoekers moeten volgen, moet zichzelf uitwijzen of heel goed aangegeven staan. Je komt hier maar eenmalig of een beperkt aantal keren.
- Het is steeds toegelaten een **persoonlijke begeleider of een assistentiehond** mee te nemen doorheen het vaccinatieproces.



- Het kan zinvol zijn om in het vaccinatiecentrum minstens **1 volledig toegankelijk traject** te voorzien. Waak erover dat deze medewerkers bijzondere aandacht en kennis hebben voor een goede dienstverlening aan personen met een beperking.
- Alle **doorgangen zijn voldoende breed** en afgestemd op het aantal verwachte bezoekers:
 - Minimum 1,50 m breed en bij voorkeur 1,80 m.
 - Minimum 90 cm breed bij een versmalling die niet langer is dan 1,20 m.
 - Minimum 1,20 m breed bij een versmalling die niet langer is dan 10 m. In dit geval is een vrije draairuimte van 1,50 m x 1,50 m voor en na de versmalling noodzakelijk.
- Alle doorgangen hebben een **effen, aaneengesloten, solide en slipvrije ondergrond** zonder drempels. Zorg dat hangende of staande obstakels de doorgang niet belemmeren. Voorzie een vrije doorgangshoogte van minstens 2.10 m.
- Voorzie aan elke sanitaire unit ook een **toegankelijk toilet**, idealiter zowel bij de mannen als bij de vrouwen. Een toegankelijk toilet is voldoende groot: 1,65 m x 2,20 m of 1,90 m x 1,95 m. Zorg dat het toegankelijk sanitair de kans biedt om de handen te wassen, steunbeugels heeft en zorg voor vuilbakjes. Je kan ook tijdelijk toegankelijke sanitaire units inhuren.
- Zorg voor **voldoende verlichting en voldoende contrast** tussen vloer en wanden, meubilair en achtergrond of glazen deuren.
- Vermijd losliggende elektrische snoeren of maak ze vast aan de grond.
- Voorzie een **rustpunt met banken of stoelen**.
- Stel eventueel **extra rolstoelen beschikbaar** voor de bezoekers.
- Hou ook rekening met de toegankelijkheid en vlotte bereikbaarheid van **(nood-)uitgangen**.

Communicatie over de vaccinatieprocedure

Deze checklist biedt ook een leidraad voor een toegankelijke communicatie tijdens de volledige vaccinatieprocedure: van oproep tot het bezoek aan het vaccinatiecentrum. Zo verloopt de procedure vlot en wordt het bezoek aan het vaccinatiecentrum zo aangenaam mogelijk. Voor iedereen.

Communicatie vooraf

- **Communiceer op voorhand** over de toegankelijkheid van het vaccinatiecentrum, de bereikbaarheid, aangepaste parkeerplaatsen en mogelijkheden van het openbaar vervoer. Vermeld ook hoe je ter plekke assistentie kan vragen, welke faciliteiten er voorzien zijn voor personen met een beperking en hoe die te reserveren.
- Communiceer ook over **hoe de vaccinatie verloopt**: waar moeten bezoekers naartoe? Wat wordt er van hen verwacht? Kunnen zij vooraf faciliteiten of assistentie aanvragen?
- Communiceer over toegankelijkheid **via meerdere kanalen**: website, folder, sociale media ...
- Voorzie een **contactpunt met mailadres én telefoonnummer** waar mensen vooraf vragen kunnen stellen over de toegankelijkheid en de concrete vaccinatieprocedure. Voor een vlotte communicatie met doven en slechthorenden is het communicatiecentrum ook via sms of WhatsApp bereikbaar.
- Communiceer toegankelijk: zorg ervoor dat al je communicatie **eenvoudig en goed gestructureerd** is.
- Bewaak in de opmaak van je signalisatie, drukwerk en online communicatie **de leesbaarheid en herkenbaarheid**.
 - Gebruik altijd **heldere taal** en maak gebruik van duidelijke en universele **pictogrammen of afbeeldingen**.
 - Aanduidingen en info hebben een **egale achtergrond** en er is voldoende **contrast** tussen info en achtergrond.



- Kies voor een schreefloos **lettertype**, vermijd cursieve teksten en gebruik goed contrasterende kleuren.
- Respecteer bij drukwerk **de verhouding** tussen de lettergrootte en de afstand van waarop die gelezen moet kunnen worden. We gaan uit van 1 op 50. Dat wil zeggen: letters die van op 50 cm zichtbaar moet zijn, zijn 1 cm hoog.
- Zorg ervoor dat je **website** voldoet aan de Europese WCAG-normen. Zo is de informatie ook toegankelijk voor personen met een beperking.
- Organiseer je een **webinar** over de vaccinatieprocedure? Vraag dan de [11 tips van Inter](#) aan om je webinar zo toegankelijk mogelijk te maken.
- Een **visueel stappenplan** en/of filmpje waarin je alle stappen toont, zorgt voor duidelijkheid en een vlot verloop van de vaccinatieprocedure. Zorg dat dit stappenplan ook ter plaatse te zien is in elke ruimte van de procedure, op een affiche of video. Denk bij de opmaak van een filmpje ook aan doven en slechthorenden en voorzie Tolken Vlaamse Gebarentaal en ondertiteling. Blinden en slechtzienden help je met een gesproken omschrijving van de visuele info. Als het nodig is, kan je ook een audiobeschrijving voorzien.
- Zorg voor **duidelijke signalisatie** naar en in je vaccinatiecentrum.

Communicatie ter plekke

- **Correcte en duidelijke informatie** geven is belangrijker dan ooit. Schakel stewards in die informatie en assistentie kunnen bieden. Voorzie duidelijke en visuele informatie voor elke stap in het vaccinatiecentrum.
- Werk je met een **afroep-, nummer- of ticketsysteem** bij je onthaal, zorg dat dit zowel voor blinden, slechtzienden, doven en slechthorenden bruikbaar is.
- Voorzie op de onthaalbalie én in de ruimtes waar de medische vragenlijsten worden afgenomen minstens één **balieringleiding** voor mensen met een hoorapparaat. Bij voorkeur is deze ook voorzien van een speaker voor slechthorenden zonder hoorapparaat.
- Zorg ervoor dat je de **medische vragenlijst** ook op papier ter beschikking hebt, zodat je die ofwel mondeling kan overlopen, ofwel kan laten invullen.
- Voor een vlotte communicatie met dove gebarentaligen kan je een tolk **Vlaamse Gebarentaal-Nederlands (VGT)** voorzien of op voorhand afspraken maken met de afstandstolkendienst (www.afstandstolk.be). Ook kan je een oproep lanceren waarbij je vraagt dat medewerkers - die ingezet zullen worden in de vaccinatiecentra en vertrouwd zijn met VGT - zich bekend maken.

Communicatie met personen met een handicap

Ook je **medewerkers** spelen een belangrijke rol in een vlotte en toegankelijke vaccinatie. Alle onthaalmedewerkers en het medische personeel weten best hoe ze moeten omgaan met personen met een handicap. Deze basistips voor een goed onthaal van en communicatie met personen met een handicap helpen hen verder op weg. Hang ze op in je vaccinatiecentrum en bezorg ze aan je medewerkers. Je kan de tips in afdrukkbare versie [hier](#) vinden.

- Durf te **vragen** aan een persoon met een handicap **of je kan helpen** en hoe je dat kan doen.
- Is een maatregel niet haalbaar voor iemand? **Zoek samen naar een passende oplossing.**
- Medewerkers moeten **assistentie** bieden als personen met een handicap daar nood aan hebben en dit wensen.



- Het is altijd toegelaten een **persoonlijke begeleider of een assistentiehond** mee te nemen doorheen het vaccinatieproces.
- **Respecteer de angst** die bij mensen leeft. Bij personen met een psychische kwetsbaarheid leiden snel veranderende en onbekende omstandigheden soms tot paniek. Stel hen gerust.
- Trek de aandacht, stel je voor en kijk de persoon aan. **Zeg wat je doet, doe wat je zegt** en laat weten als je vertrekt of als je een gesprek afrondt.
- Probeer bij rolstoelgebruikers op **gelijke ooghoogte** te praten. Neem een stoel of hurk even.
- **Mondmaskers met een doorzichtig venster** of doorzichtige gezichtsmaskers zijn wenselijk. Op die manier zijn liplezen en non-verbale expressie mogelijk en ben je duidelijker voor mensen met autisme, slechthorenden en doven.
- Spreek **rustig, luid en duidelijk**, articuleer goed maar roep niet. Als je boodschap toch niet duidelijk is, kan je ze opschrijven.
- Ontvang en behandel een persoon met een handicap **op dezelfde manier** als mensen zonder handicap. Spreek niet kinderlijk of betuttelend. Gebruik geen verkleinwoorden.
- **Richt je tot de persoon zelf** en niet tot eventuele begeleiding en ga na of je boodschap goed begrepen is.
- **Gebruik ja/nee-vragen** en geef mensen de tijd om je vraag te verwerken en te beantwoorden. Is iets niet duidelijk? Herhaal je vraag. Nog niet duidelijk? Dan kan je je vraag in andere bewoordingen herhalen.

Bijkomend advies en ondersteuning nodig?

Inter is het Vlaams expertisecentrum toegankelijkheid en Universal Design en helpt je graag om deze richtlijnen in de praktijk om te zetten. Zo kan je bij Inter terecht voor informatie, een screening van je locatie en advies op maat. Daarnaast begeleiden we je bij het maken van redelijke aanpassingen en het correct inrichten van de locatie, het opstellen van een goede communicatie en kan je bij ons toegankelijkheidsmaterialen ontlenuen.

Toegankelijkheid geeft heel wat comfort voor iedereen en vraagt vaak expertise om tot de nodige oplossingen te komen. Kan je onze hulp gebruiken? Of wil je nog extra inspanningen doen voor doelgroepen met bijzondere toegankelijkheidsnoden? Dan kan je bij Inter aankloppen op 011 26 50 30 of via info@inter.vlaanderen.