

ISEMOA

Improving seamless energy-efficient mobility chains for all



ISEMOA-KZS –
Kwaliteitszorgsysteem
voor het verbeteren
van de
toegankelijkheid van
steden en gemeenten



ISEMOA-kwaliteitszorgsysteem voor het verbeteren van de toegankelijkheid van steden en gemeenten

Deliverable nr. D4.1 van het project ISEMOA

Datum: November 2012

Project Coördinator: Michaela Kargl Austrian Mobility Research kargl@fgm.at +43 316 810451 - 15	Auteurs: Hanna Wennberg, Lena Fredriksson, Pernilla Hyllenius Mattisson (Trivector) Vicky Dierckx (Mobiel 21) Kwaliteitscontrole: Catriona O'Dolan (Edinburgh Napier University)
Startdatum van het project: 18/05/2010 Einddatum van het project: 17/05/2013	Projectwebsite: http://www.isemoa.eu
Grant agreement no. IEE/09/862/SI2.558304 – ISEMOA, Improving seamless energy-efficient mobility chains for all	

Legal disclaimer:

De verantwoordelijkheid voor de inhoud van deze publicatie ligt volledig bij de auteurs. Het vertegenwoordigt niet noodzakelijk de mening van de Europese Unie. Noch EACI noch de Europese Commissie is verantwoordelijk voor het gebruik van de informatie opgenomen in de publicatie.

ISEMOA wordt gefinancierd door de Europese Unie onder het IEE 2009 STEER programma.

INHOUDSTAFEL

1	Over het project ISEMOA	4
1.1	Het ISEMOA-consortium:	5
2	Inleiding.....	6
3	Het ISEMOA-KZS.....	9
3.1	Draagwijdte	9
3.2	Terminologie en definities.....	9
3.3	Kwaliteitszorg om toegankelijkheid te verbeteren	12
3.3.1	Kwaliteitscriteria.....	12
3.3.2	Fasen in kwaliteitsverbetering.....	18
3.4	Implementatie en beoordelingsprocedures.....	20
3.4.1	Stappen in de implementatie.....	20
3.4.2	Duur en tijdsinvestering	25
3.4.3	Rollen en taken van de betrokken personen	25
3.4.4	Certificatie.....	27
3.4.5	Kwalificatie van de ISEMOA-auditors.....	27
4	Tot slot	29

1 OVER HET PROJECT ISEMOA

ISEMOA - Improving seamless energy-efficient mobility chains for all (verbeteren van naadloze energie-efficiënte verplaatsingsketens voor iedereen) - startte in mei 2010. ISEMOA is een driejarig project dat ondersteund wordt door de Europese Commissie binnen het IEE-programma.

ISEMOA wil lokale en regionale besturen in Europa helpen bij het energie-efficiënter maken van hun vervoer door de toegankelijkheid van deur tot deur verplaatsingsketens te verbeteren. Een verhoogde toegankelijkheid zorgt ervoor dat iedereen, ook personen met een beperkte mobiliteit (PBM), een minder auto-afhankelijke levensstijl kunnen aannemen. Verder zal het verbeteren van de toegankelijkheid van de openbare ruimte en het openbaar vervoer de kwaliteit en aantrekkelijkheid van het openbaar vervoer doen toenemen en bijdragen tot een verhoogde veiligheid voor voetgangers en fietsers.

Om dit doel te bereiken, heeft ISEMOA een kwaliteitszorgsysteem (KZS) ontwikkeld waarmee de toegankelijkheid van de volledige deur tot deur verplaatsingsketen in Europese steden, gemeenten en regio's (vanaf nu ISEMOA-KZS genoemd) voortdurend verbeterd kan worden. Het ISEMOA-KZS volgt een gestandaardiseerd proces dat gebaseerd is op het succesvolle BYPAD, MaxQ en MEDIANE.

De kern van het ISEMOA-KZS bestaat uit een gemodereerde auditprocedure. De procedure helpt lokale en regionale betrokkenen om, samen met een externe auditor, de toegankelijkheid van de publieke ruimte en het openbaar vervoer in hun gebied te beoordelen en om strategieën en maatregelen te ontwikkelen om die continu te verbeteren.

Het ISEMOA-KZS past een holistische benadering toe door rekening te houden met:

- de noden van diverse categorieën van personen met een beperkte mobiliteit (personen met een functionele beperking, mensen met zware of logge bagage, ouders met kleine kinderen, mensen met een tijdelijke beperking, ouderen...);
- het afleggen van de hele deur tot deur verplaatsingsketen met duurzame vervoermiddelen zoals stappen, fietsen, openbaar vervoer of een combinatie hiervan;
- allerlei mogelijke belemmeringen (belemmeringen die te maken hebben met de fysieke omgeving, organisatorische aspecten, de houding van mensen...).

Om het ISEMOA-KZS op maat van de noden van de belanghebbenden te ontwikkelen, werd van bij de start van het project sterk de nadruk gelegd op een voortdurende betrokkenheid van alle relevante belanghebbenden (mensen met een beperkte mobiliteit, lokale/regionale overheden...). De ontwikkeling van het ISEMOA-KZS was een iteratief proces; het werd eerst geïmplementeerd in 18 test-sites verspreid over heel Europa en werd dan verbeterd op basis van de feedback van de betrokkenen uit de testsites.

De implementatie van het ISEMOA-KZS wil lokale en regionale besturen bewust maken van het belang van toegankelijkheid voor personen met een beperkte mobiliteit. Door de link tussen toegankelijkheid en energie-efficiënt transport te verduidelijken, wil ISEMOA het overleg bevorderen tussen alle lokale en regionale betrokken partijen en hen helpen om een lokale/regionale strategie uit te bouwen voor de verbetering van de toegankelijkheid. Meer informatie over de voordelen van het verbeteren van de toegankelijkheid kan worden teruggevonden op de Output-pagina van www.isemoa.eu.

Consultants, studie bureaus en organisaties die met gemeenten, steden of regio's werken worden uitgenodigd om deel te nemen aan de ISEMOA-opleidingsworkshops voor externe auditors. Die zullen plaatsvinden in de herfst/winter van 2012. De opleidingsworkshops zullen georganiseerd worden in vijftien Europese landen, zodat consultants, studie bureaus en adviseurs uit heel Europa de ISEMOA-kwaliteitszorgschema's in hun dagelijkse werk met lokale en regionale autoriteiten kunnen gebruiken.

1.1 Het ISEMOA-consortium:

Coördinator:	
FGM-AMOR (AT)	
Partners:	
AGEAS (IT)	NP (CZ)
BSRAEM (BG)	SECAD (IE)
Ecuba (IT)	Sinergija (SI)
Edinburgh Napier University ENU (UK)	TAS (UK)
Energy Agency of Plovdiv EAP (BG)	Technische Universität Dresden TUD (DE)
ETT (ES)	Trivector (SE)
IEP (CZ)	UIRS (SI)
ITS (PL)	University of Zilina (SK)
Mobiel 21 (BE)	URTP (RO)
Subcontractor:	
Mobiped (FR)	
Adviescomité:	
Adolf Ratzka, Christa Erhart, Graham Lightfoot, Jarmila Johnova, Petra Lukesova, and Tomasz Zwolinski	

2 INLEIDING

Het ISEMOA-kwaliteitszorgsysteem (ISEMOA-KZS) is bedoeld om Europese gemeenten, steden en regio's te ondersteunen in het werk dat zij verrichten om de toegankelijkheid van de deur tot deur verplaatsingsketen met duurzame vervoerswijzen voortdurend te verbeteren. Het ISEMOA-KZS werd ontwikkeld op basis van de ISO 9000-serie en het EFQM en CAF model. Die modellen werden eerder succesvol toegepast in het kader van mobiliteitsmanagement (Max Q), fietsplanning (BYPAD) en toegankelijk publiek transport (MEDIATE).

Er zijn twee versies van het ISEMOA-kwaliteitszorgsysteem beschikbaar: een voor steden en gemeenten en een voor regio's. Dit document (D4.1) beschrijft de implementatie van het ISEMOA-KZS in **steden en gemeenten**. Een gelijkaardig KZS is beschikbaar voor **regio's**, in een afzonderlijk document (D4.2).

De kern van het ISEMOA-KZS bestaat uit een gemodereerde auditprocedure. Samen met een externe auditor beoordelen de belanghebbenden van de gemeente/stad de toegankelijkheid van de openbare ruimte en het openbaar vervoer en ontwikkelen acties om de kwaliteit van het werk rond toegankelijkheid in de stad of gemeente voortdurend te verbeteren. De toepassing van het ISEMOA-KZS leidt tot een actieplan waarin de taken en verantwoordelijkheden om de toegankelijkheid te verbeteren, worden vastgelegd. Een ander belangrijk resultaat van de ISEMOA-audit is de totstandkoming van onderlinge contacten en uitwisseling tussen belanghebbenden. Dit vormt immers de basis voor een succesvolle samenwerking rond toegankelijkheid. De focus van het ISEMOA-KZS ligt op het werk dat ondernomen wordt om de toegankelijkheid te verbeteren (het proces), maar daarnaast wordt ook de huidige toestand van de toegankelijkheid van de stad of gemeente in rekening gebracht door middel van een aantal toegankelijkheidsindicatoren.

Het ISEMOA-KZS past een alomvattende definitie van toegankelijkheid toe. Die omvat enerzijds toegankelijkheid vanuit een geografisch perspectief en houdt rekening met de beschikbaarheid en kwaliteit van duurzame vervoersmiddelen. Daarnaast bekijkt het toegankelijkheid op het niveau van de verschillende soorten hindernissen die zich op voetpaden of andere voetgangersvoorzieningen en bij haltes en voertuigen van het openbaar vervoer kunnen voordoen.



Iedere stad of gemeente die haar toegankelijkheid wil verbeteren kan het ISEMOA-KZS toepassen, ongeacht wat men al verwezenlijkt heeft op dit gebied. Voor steden en gemeenten die nog maar net rond toegankelijkheid beginnen werken, biedt het ISEMOA-KZS een leidraad die aangeeft op welke aspecten men zich het best focust. Het systeem helpt ook om een structuur op te zetten die een systematische en doeltreffende aanpak van de planning en implementatie van toegankelijkheidsmaatregelen toestaat. Voor de steden en gemeenten die al maatregelen hebben geïmplementeerd om de toegankelijkheid te verbeteren, helpt het ISEMOA-KZS om de sterktes en zwaktes van dat werk te identificeren en om verbeteringsacties te formuleren. ISEMOA dient als een bron van inspiratie en een middel voor voortdurende verbetering.

Het is belangrijk te weten dat het ISEMOA-KZS geen suggesties doet rond hoe men technisch en/of architecturaal een toegankelijk omgeving ontwerpt. Hierover bestaan immers al heel wat aanbevelingen en richtlijnen. ISEMOA verwijst de lokale belanghebbenden dan ook naar deze bestaande documenten. De focus van ISEMOA ligt op hoe de stad/gemeente haar werk rond toegankelijkheid meer kan systematiseren en doeltreffender kan maken.

De toepassing van het ISEMOA-KZS biedt heel wat voordelen voor de lokale overheid:

- Kwaliteitszorg is een beproefde methode om de kwaliteit van het werk in een organisatie te verbeteren.
- De geloofwaardigheid van het werken aan toegankelijkheid wordt verbeterd.
- De sterktes en zwaktes van het werk rond toegankelijkheid worden geïdentificeerd.
- Inspiratie en nieuwe ideeën worden aangereikt rond hoe men het werk rond toegankelijkheid kan verbeteren.
- Er wordt een structuur opgezet die een systematische en doeltreffende aanpak van de toegankelijkheid in de stad/gemeente toestaat.
- ISEMOA helpt de doelstellingen van de lokale overheid met betrekking tot toegankelijkheid te vervullen, zoals bijvoorbeeld voldoen aan de wettelijke richtlijnen rond toegankelijkheid.

- Er worden communicatiekanalen ingesteld tussen alle belanghebbenden die betrokken zijn bij het werk rond toegankelijkheid, zowel deze van binnen als van buiten de stad/gemeente.
- De lokale overheid wordt in de kijker gesteld als proactief en als een inspiratie voor andere lokale overheden.
- Toegankelijkheid wordt bekeken vanuit een alomvattend perspectief.
- Het belang van toegankelijkheid voor het creëren van een energie-efficiënt en duurzaam vervoerssysteem voor iedereen wordt benadrukt.

3 HET ISEMOA-KZS

3.1 Draagwijdte

Dit document is een richtlijn voor de definiëring, implementatie en het continu verbeteren van de kwaliteit van het werk rond toegankelijkheid van steden en gemeenten. Het ISEMOA-KZS kan ook worden toegepast in regio's. De richtlijn voor regio's is terug te vinden in een afzonderlijk document (D4.2). Het ISEMOA-KZS kan ook privéorganisaties en andere organisaties helpen om toegankelijkheidsaspecten op een doeltreffende en systematische manier te benaderen.

Het ISEMOA-KZS dient vooral en het best te worden toegepast in combinatie met een externe auditing procedure. Het materiaal kan ook worden gebruikt zonder externe auditor, om bestaande processen te beoordelen of bij het opzetten van nieuwe processen in de stad of gemeente.

3.2 Terminologie en definities

De volgende terminologie en definities zijn van toepassing in dit document.

Term	Definitie
Toegankelijkheid	<p>Toegankelijkheid wordt gedefinieerd als het gemak waarmee mensen gewenste activiteiten kunnen bereiken. Het begrip omvat drie niveaus:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het macro-niveau betreft geografische toegankelijkheid en ruimtelijke ordening in termen van locatie, afstand, dichtheid, diversiteit enz. • Het meso-niveau betreft beschikbaarheid van duurzame vervoerswijzen (i.e. infrastructuur voor het openbaar vervoer, fietsers en voetgangers) en de kwaliteit van dienstverlening in termen van routes en frequentie, informatie, reistijd, kost, veiligheid enz. • Het micro-niveau betreft de aanwezigheid van verschillende soorten hindernissen (slechte kwaliteit) op voetpaden en andere voetgangersvoorzieningen, aan haltes/stations en in voertuigen van het openbaar vervoer. Fysieke hindernissen (bv. hoge stoepanden, oneffen oppervlakten, hellingen, sneeuw en ijs, slechte contrasten, ingangen zonder hellingen) zijn problematisch voor personen met een beperkte mobiliteit (PBM) door de mismatch die er optreedt tussen de individuele vaardigheden en de omgevingseisen.
Werk rond toegankelijkheid	<p>Het werk dat verricht wordt rond toegankelijk in termen van hoe toegankelijkheid van het openbaar domein en het openbaar vervoer voor PBM wordt opgevat en uitgevoerd bij zowel het beleid en de planning als bij de feitelijke uitvoering (constructie, onderhoud, ...), opvolging en evaluatie.</p>
Stad, gemeente, regio	<p>De grootte en structuur van een stad en de verantwoordelijkheden van de stedelijke administraties variëren in alle Europese landen. Volgens de ISEMOA-definitie geldt voor een stad het volgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • heeft grote stedelijke gebieden of grote agglomeraties waarvan de meeste bestaan uit districten of wijken.

	<ul style="list-style-type: none"> • verschilt van een gemeente door haar meer complexe administratieve structuur die een groter geografisch gebied dekt. • heeft een relatief grote administratie met verschillende (stads-) diensten die zich bezig houden met vervoer, ruimtelijke ordening, onderwijs, milieu, enz. • heeft, om functioneel te zijn, een geïntegreerd vervoersbeleid nodig. <p>De ISEMOA-definitie van een gemeente is als volgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • beperkt stedelijk karakter, heeft meestal geen districten of wijken. • kleine administratie waarbinnen één of twee personen de verantwoordelijkheid hebben over alle taken die te maken hebben met vervoer en het stedenbouwkundig beleid. <p>ISEMOA ziet een regio als een:</p> <ul style="list-style-type: none"> • groter gebied dat niet alleen steden en gemeenten omvat, maar ook landelijke gebieden (bv. provincie). • de regionale administratie heeft wel eigen taken m.b.t. de planning van infrastructuur, vervoer, onderwijs enz.
Contactpersoon	Een persoon (of een klein team) die behoort tot het ISEMOA-team en tijdens de toepassing van het ISEMOA-KZS als contactpersoon fungeert namens de lokale overheid en het belangrijkste aanspreekingspunt vormt voor de ISEMOA-auditor. Hij/zij kan een administratief persoon zijn of iemand die werkt rond toegankelijkheid op een strategisch of operationeel niveau. Lees meer over de taken van de contactpersoon op pagina 26.
ISEMOA-auditor	Tijdens de toepassing van het ISEMOA-KZS neemt de auditor verschillende rollen in: evaluator, expert en moderator. De ISEMOA-auditor begeleidt de leden van het ISEMOA-team doorheen het implementatieproces. De externe auditor is onafhankelijk en niet direct betrokken bij het werk rond het toegankelijk maken van de openbare ruimte en het openbaar vervoer van de gemeente/stad. Daardoor kan de auditor fungeren als een mediator tussen lokale belanghebbenden. Lees meer over de taken van de ISEMOA-auditor op pagina 25.
ISEMOA-team	Het ISEMOA-team is een tijdelijke werkgroep die instaat voor de toepassing van het ISEMOA-KZS. De leden van het ISEMOA-team vertegenwoordigen de verschillende belanghebbenden die werken rond toegankelijkheid op de verschillende niveaus (micro/meso/maco toegankelijkheid) alsook de verschillende PBM-groepen. Lees meer over het ISEMOA-team op pagina 26.
Lokale overheid	De lokale overheid is het lokale bestuur van een stad of een gemeente. Het omvat zowel het politieke niveau als de verschillende diensten en departementen binnen die stad of gemeente.
Personen met een beperkte mobiliteit (PBM)	De groep personen met een beperkte mobiliteit (PBM) omvat ouderen en personen met een functiebeperking of een tijdelijke beperking zoals een verminderd bewegingsvermogen, gezichtsvermogen, gehoor of cognitieve beperkingen. De groep omvat ook personen met een buggy, met kleine kinderen of met zware bagage en personen met communicatieproblemen. De focus van ISEMOA ligt op alle inwoners, maar vooral op de voorgenoemde PBM.
Kwaliteitszorgsysteem (KZS) voor het werk rond toegankelijkheid	Systeem voor het sturen en beheren van processen en uitkomsten van een overheid of organisatie naar kwaliteitsvol werken toe zodat: <ul style="list-style-type: none"> • op een eenvoudige en efficiënte wijze kan worden voldaan aan de toegankelijkheidsvereisten voor nieuwe ontwikkelingen. • op een eenvoudige en efficiënte wijze kan worden voldaan aan de toegankelijkheidsvereisten van reeds ingerichte openbare ruimtes en het

	<p>bestaande openbaar vervoer.</p> <ul style="list-style-type: none">• aan de noden van gebruikers en belanghebbenden wordt tegemoet gekomen.• wordt rekening gehouden met voortdurende verbetering.
--	---

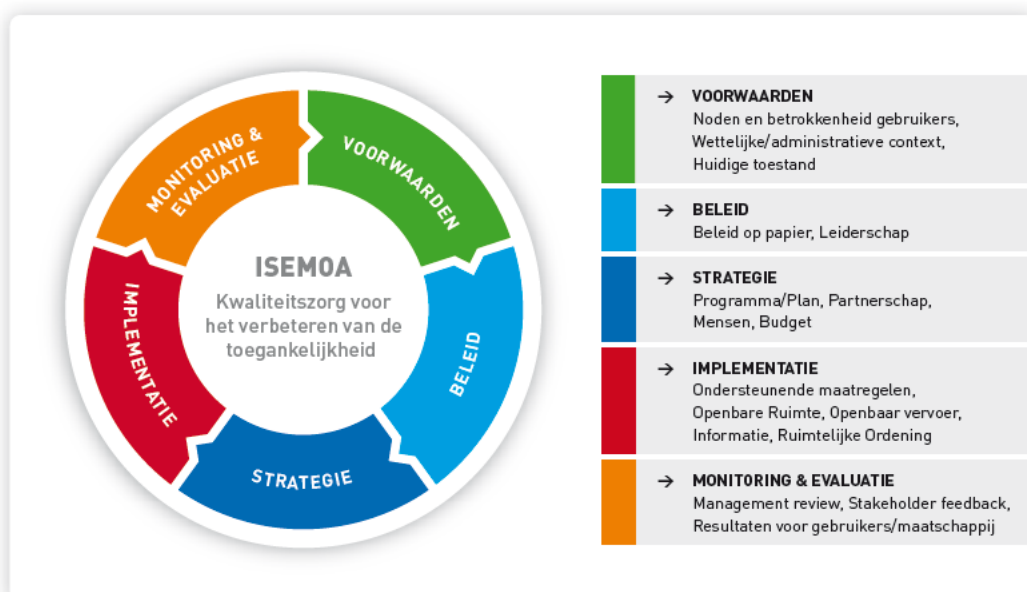
3.3 Kwaliteitszorg om toegankelijkheid te verbeteren

3.3.1 Kwaliteitscriteria

Volgens de principes van Integrale Kwaliteitszorg is uitmuntende kwaliteit het resultaat van een voortdurende verbetering die bereikt wordt door het herhaaldelijk toepassen van de cirkel *planning – implementatie – evaluatie* en dit met het oog op het vervullen van de noden van de gebruikers. Gebaseerd op deze principes, beschouwt het ISEMOA-kwaliteitszorgsysteem (ISEMOA-KZS) het werken rond toegankelijkheid als een dynamisch proces dat kan worden voorgesteld met de kwaliteitscirkel in Figuur 1.

Het ISEMOA-KZS deelt het werken aan toegankelijk door de lokale overheid op in vijf componenten of kwaliteitscriteria. Die worden verder onderverdeeld in 16 elementen die de specifieke aspecten van die kwaliteitscriteria omschrijven. Om kwaliteitsvol te werken rond toegankelijkheid is het, volgens de kwaliteitscirkel, nodig om eerst en vooral kennis te hebben over de noden van de gebruikers, over de huidige toegankelijkheid van de stad/gemeente en over de relevante wet-, regelgeving en richtlijnen (Component 1: Voorwaarden). Die informatie wordt dan gebruikt om een beleid rond toegankelijkheid uit te tekenen (Component 2: Beleid). Dit beleid wordt vervolgens vertaald in een werkbare strategie (Component 3: Strategie) volgens dewelke toegankelijkheidsmaatregelen worden geïmplementeerd (Component 4: Implementatie). Tot slot worden de implementaties, strategie en het beleid opgevolgd en geëvalueerd. Gebaseerd op de resultaten worden dan noodzakelijke aanpassingen gemaakt in het toegankelijkheidsbeleid, de strategie en/of de implementaties (Component 5: Opvolging en Evaluatie).

In wat nu volgt, wordt iedere component van de ISEMOA-kwaliteitscirkel meer gedetailleerd omschreven.



Figuur 1: De kwaliteitscirkel van het ISEMOA-kwaliteitszorgsysteem

3.3.1.1 Component 1: Voorwaarden

De groep van personen met een beperkte mobiliteit (PBM) is divers. Hij omvat ouderen en personen met een functiebeperking of een tijdelijke beperking, zoals een verminderd bewegingsvermogen, gezichtsvermogen, gehoor of cognitieve beperkingen. De groep omvat ook personen met een buggy, met kleine kinderen of met zware bagage en personen met communicatieproblemen. Kennis over het mobiliteitsgedrag en de noden en voorkeuren van alle PBM-groepen (bijvoorbeeld via vragenlijsten, interviews, veelvuldig overleg met een adviesraad, ...) is belangrijk bij het werken aan toegankelijkheid. Het is essentieel om PBM vertegenwoordigers (bijvoorbeeld adviesraad, toegankelijkheidsadviseur, ombudsman voor PBM of belangenorganisaties) te betrekken bij het werk dat de lokale overheid rond toegankelijkheid verricht omdat het beleid, de strategie en de implementatie aangepast moeten zijn aan de soms uiteenlopende behoeften van de verschillende PBM groepen.

Om het mogelijk te maken dat PBM zich op een naadloze manier van deur tot deur kunnen verplaatsen met duurzame vervoerswijzen, is een alomvattend perspectief op toegankelijkheid vereist. Dit omvat toegankelijkheid bekeken vanuit een geografisch perspectief en het al dan niet beschikbaar en kwaliteitsvol zijn van duurzame vervoerswijzen tot de verschillende soorten hindernissen in de openbare ruimte en het openbaar vervoer. Toegankelijkheid heeft ook te maken ook reisinformatie, begeleiding en tickets voor iedereen. Om het werk rond toegankelijkheid verder te kunnen verbeteren, is kennis over de huidige toegankelijkheid in de stad of gemeente, op al die niveaus noodzakelijk.

Er bestaan verschillende wetten, regelgevingen en richtlijnen rond toegankelijkheid voor PBM. Sommige hiervan zijn universeel, anderen Europees en nog anderen zijn specifiek voor een welbepaald land, regio of voor een stad of gemeente. Deze wetten en richtlijnen bieden mogelijkheden voor maatregelen en ondersteuning in het kader van toegankelijkheid. Kennis van deze wet- en regelgevingen en richtlijnen is belangrijk om het werk rond toegankelijkheid verder te verbeteren.

De component voorwaarden omvat dan ook de volgende elementen:

- **Element 1: Gebruikersnoden en -betrokkenheid.** Kennis en besef van het mobiliteitsgedrag en de noden en voorkeuren van PBM en inwoners in het algemeen. Betrokkenheid van vertegenwoordigers van alle PBM-groepen in alle stadia van het werk rond toegankelijkheid (beleid, strategie, implementatie en opvolging en evaluatie).
- **Element 2: Huidige toestand.** Kennis en besef van de huidige toegankelijkheid in de stad/gemeente op macro-, meso- en microniveau door de lokale overheid.
- **Element 3: Regelgevende context.** Kennis en besef van de wettelijke en administratieve voorwaarden voor beleid en planning, bijvoorbeeld toegankelijkheidsvereisten rond barrier-free design en de toepassing van dergelijke eisen in de werkelijke planning en het ontwerp.

3.3.1.2 Component 2: *Beleid*

De visie en missie van de lokale overheid met betrekking tot toegankelijkheid zijn krachtige drijfveren. Samen met de kennis van gebruikersnoden, van de huidige toestand en van de regelgevende context (de component voorwaarden), vormen de visie en missie de hoeksteen van het beleid rond toegankelijkheid. Een lokale overheid moet haar intenties en ambities met betrekking tot toegankelijkheid neerschrijven in een beleidsdocument. Dat omvat toegankelijkheid in haar alomvattende betekenis (van ruimtelijke ordening en beschikbaarheid van duurzame vervoerswijzen tot specifieke hindernissen in het openbaar domein en bij het openbaar vervoer). Het toegankelijkheidsbeleid moet gerelateerd aan en geïntegreerd zijn in het beleid in andere domeinen, zoals het algemene vervoersbeleid. Verder kan het werk rond toegankelijkheid alleen maar succesvol zijn als beslissingsmakers (politici, senior managers, ...) toegewijd zijn aan het thema. Ook wat het dagelijkse werk rond toegankelijkheid betreft, is het belangrijk dat de persoon die de verantwoordelijkheid draagt (bijvoorbeeld een toegankelijkheidscoördinator) in staat is om iedereen die hierbij betrokken is te motiveren.

De component beleid omvat dan ook de volgende elementen:

- **Element 4: Beleid op papier.** De aanwezigheid, omvang en status van een beleidsdocument rond toegankelijkheid voor PBM.
- **Element 5: Leiderschap.** Besef en toewijding van beslissingsmakers (politici, senior managers, ...) en de aanwezigheid van een verantwoordelijke voor toegankelijkheid voor PBM.

3.3.1.3 Component 3: *Strategie*

Het beleid rond toegankelijkheid kan alleen in de praktijk worden omgezet wanneer het vertaald wordt in SMART geformuleerde doelstellingen (Specifiek, Meetbaar, Aanvaard, Realistisch en Tijdsgebonden¹) en normen. Die zijn vastgelegd in een actieplan dat maatregelen rond toegankelijkheid in haar alomvattende betekenis omvat (van ruimtelijke ordening en beschikbaarheid van duurzame vervoerswijzen tot specifieke hindernissen in het openbaar domein en bij het openbaar vervoer) en rekening houdt met de noden en voorkeuren van alle PBM.

Op deze manier vraagt werken aan toegankelijkheid de inzet van personen uit verschillende vakgebieden (ruimtelijke ordening, vervoer en mobiliteit, barrier-free design, welzijn, ...). Competentie, toewijding en continuïteit van het personeel (persoon of team) is belangrijk om op een systematische en effectieve wijze te werken. Om dit personeel aan te vullen of bij te staan, kan externe expertise ingeschakeld worden (outsourcing, consultancy).

Om een naadloze mobiliteit voor iedereen mogelijk te maken, dienen verschillende belanghebbenden betrokken te worden. Samenwerkingsverbanden met zo'n belanghebbenden bieden een meerwaarde voor de ontwikkeling van een

¹ Zie http://en.wikipedia.org/wiki/SMART_criteria voor meer informatie

toegankelijkheidsbeleid en actieplan en zijn belangrijk voor een effectieve en systematische uitvoering van toegankelijkheidsmaatregelen. Belangrijke partners in dit verband kunnen zijn: de openbaarvervoermaatschappijen en exploitanten, het Agentschap Wegen en Verkeer, regionale overheden, particuliere eigenaren, verenigingen voor PBM en de toeristische sector.

Verder vereist de implementatie van toegankelijkheidsmaatregelen ook financiële middelen. Om langetermijnresultaten te bereiken, is voldoende en systematische financiering nodig.

De component strategie omvat dan ook de volgende elementen:

- **Element 6: Actieplan.** De aanwezigheid, omvang en status van een actieplan om de toegankelijkheid in de stad/gemeente te verbeteren.
- **Element 7: Mensen.** Beschikbaarheid van menselijk potentieel. Zowel qua kennis als investeringstijd om de toegankelijkheid in de stad/gemeente te verbeteren.
- **Element 8: Samenwerkingsverbanden.** Betrokkenheid van partners bij het werk van de stad/gemeente rond toegankelijkheid.
- **Element 9: Financiële middelen.** Beschikbaarheid van financiële middelen om de toegankelijkheid in de stad/gemeente te verbeteren.

3.3.1.4 Component 4: Implementatie

Het verbeteren van de toegankelijkheid van de hele deur tot deur verplaatsingsketen voor PBM, met duurzame vervoerswijzen, vraagt een brede waaier aan activiteiten en maatregelen.

De dienst ruimtelijke ordening dient nabijheid en het gemak waarmee basisvoorzieningen kunnen bereikt worden met duurzame vervoerswijzen, te faciliteren. De lokale overheid moet toegankelijkheid ook vanuit een regionaal perspectief opvatten en kijken naar hoe gemakkelijk de stad/gemeente op een duurzame manier kan bereikt worden.

Maatregelen om de toegankelijkheid van de verplaatsingen voor PBM te verbeteren, dienen ook rekening te houden met de wandel- en fietsinfrastructuur en met het ontwerp van een openbare ruimte zonder hindernissen. Een toegankelijk openbaar vervoer staat PBM toe om zich op een zelfstandige manier te verplaatsen.

Maatregelen om de toegankelijkheid van het openbaar vervoer te verbeteren houden rekening met het netwerk (geografische dekking, frequentie, stiptheid, ...), de beschikbaarheid van speciale diensten voor PBM, de toegankelijkheid van haltes en stations, voertuigen, informatie en ticketing. Om het voor PBM mogelijk te maken om zich op een naadloze manier te kunnen verplaatsen met het openbaar vervoer, is het ook belangrijk om intermodale reisinformatie en informatie over stringen onderweg, die aangepast is aan PBM, te geven en om speciale parkeerplaatsen te voorzien aan stations.

Verder hebben ondersteunende maatregelen, zoals mobiliteitstraining en sensibilisatieacties, en het gebruik van toegankelijkheid als selectiecriteria voor

aankoop- en aanbestedingscontracten, een aanzienlijke invloed op zowel het mobiliteitsgedrag van PBM als op het bewust maken van toegankelijkheid bij het grote publiek.

De component implementatie omvat dan ook de volgende elementen:

- **Element 10: Ruimtelijke ordening.** Er wordt rekening gehouden met toegankelijkheid op het niveau van ruimtelijke ordening.
- **Element 11: Wandel- en fietsinfrastructuur / openbare ruimte.** Implementatie van maatregelen die de kwaliteit van de wandel- en fietsinfrastructuur verbeteren en de openbare ruimte hindernisvrij maken (vereisten rond straatmeubilair, rond de ontwikkeling van straten, rond tijdelijke hindernissen zoals terrassen, reclameborden, ...).
- **Element 12: Openbaar vervoer.** Implementatie van maatregelen die de kwaliteit van het openbaar vervoer, van de geografische dekking en de bediening tot de toegankelijkheid van haltes/stations en voertuigen, verbeteren. Dit element omvat ook informatie vooraf en tijdens de reis en ticketing voor iedereen.
- **Element 13: Naadloze vervoersketen.** Implementatie van maatregelen die de mogelijkheid tot het maken van naadloze verplaatsingen door PBM, verbetert.
- **Element 14: Ondersteunende maatregelen.** Implementatie van ondersteunende maatregelen zoals mobiliteitstraining voor PBM, sensibilisatie- of informatiecampagnes en integratie van toegankelijkheid in aankoop- en aanbestedingscontracten.

3.3.1.5 Component 5: Opvolging en evaluatie

Om de kwaliteit van het werk rond toegankelijkheid te verbeteren, moet de lokale overheid op regelmatige basis het effect van haar beleid, strategie en implementaties opvolgen en evalueren. Zo moet het verplaatsingsgedrag van PBM op regelmatige basis geëvalueerd worden. Vooruitgang kan ook gemeten worden aan de hand van toegankelijkheidsindicatoren. De resultaten worden daarna geïnterpreteerd en bediscussieerd met de belanghebbenden, op alle niveaus. Op basis van de resultaten van de opvolging en evaluatie kunnen dan de implementatiestrategie en de planning en uitvoering van specifieke maatregelen worden aangepast.

Verder is het belangrijk om op regelmatige basis de sterktes en zwaktes van het dagelijkse werk rond toegankelijkheid en de operationele structuur van het team, op alle niveaus (beslissingsmakers, management, personeel, partners, ...) te beoordelen. Het werk kan ook kwalitatief verbeterd worden door te leren van andere lokale overheden.

De component opvolging & evaluatie omvat dan ook de volgende elementen:

- **Element 15: Resultaten voor de gebruikers en voor de gemeenschap.** Hoge kwaliteit van opvolging en evaluatie van de inspanningen van de lokale overheid

om de toegankelijkheid te verbeteren en duidelijke communicatie van de resultaten naar alle belanghebbenden toe.

- **Element 16: Proces.** Het toepassen van evaluaties van het hele werk rond toegankelijkheid om zo continu te verbeteren en het creëren van opportuniteiten om ervaringen uit te wisselen met andere lokale overheden.

3.3.2 Fasen in kwaliteitsverbetering

Het ISEMOA-KZS is niet normatief. De lokale overheid dient een actieve rol op te nemen bij het onderzoeken en beoordelen van de kwaliteit van haar werk rond toegankelijkheid en dit volgens de 16 elementen. Daarna dient zij zelf te bepalen hoe veranderingen in sommige van die elementen het werk rond toegankelijkheid ten goede kan komen. Net zoals bij andere kwaliteitszorgsystemen wordt er gewerkt met een ontwikkelingsladder. Die ontwikkelingsladder wordt gebruikt als een beoordelingsmechanisme om het ontwikkelingsniveau van de lokale overheid op aan te duiden. Er worden zes ontwikkelingsfasen onderscheid (Figuur 2):



Figuur 2. Ontwikkelingsladder

De hoofdkenmerken van de zes ontwikkelingsfasen worden als volgt gedefinieerd:

- **Ontwikkelingsfase 0, Er wordt niet aan toegankelijkheid gewerkt:** Er is geen visie, beleid of plan rond toegankelijkheid en er worden geen maatregelen genomen om toegankelijkheid te verbeteren.
- **Ontwikkelingsfase 1, Ad-hoc benadering:** Er is geen gedeelde visie rond toegankelijkheid in het beleid of in een actieplan. Het werk rond toegankelijkheid wordt gekenmerkt door alleen kortetermijnplanning. Er worden op een ad hoc basis activiteiten ter verbetering van de toegankelijkheid uitgevoerd, vooral om problemen op te lossen ('brandjes blussen'). Toegankelijkheid wordt in sommige projecten opgenomen wanneer er een welbepaalde behoefte is of wanneer iemand dit initiatief neemt. Kwaliteit is het resultaat van individuele inspanningen.
- **Ontwikkelingsfase 2, Geïsoleerde benadering:** Toegankelijkheid wordt systematisch benaderd, maar is beperkt tot specifieke PBM-groepen, onderdelen van de vervoersketen of aspecten van het vervoerssysteem. De noden en prioriteiten inzake toegankelijkheid zijn gekend en er is een gedeelde visie over

toegankelijkheid. De nadruk blijft echter op individuele projecten liggen en er zijn geen geïntegreerde programma's. De lokale overheid heeft een aantal algemene samenwerkingsverbanden met een beperkt engagement zonder garantie op een blijvende ondersteuning. Er is een beperkte samenwerking tussen de medewerkers. Taken worden onderling verdeeld en ervaringen worden uitgewisseld, maar regelmatig loopt er iets mis.

- **Ontwikkelingsfase 3, Systeemgeoriënteerde benadering:** De lokale overheid streeft ernaar om op een systematische wijze te werken aan toegankelijkheid. Het werk rond toegankelijkheid wordt gepland en geïmplementeerd, maar de evaluatie ervan staat nog niet volledig op punt. Er wordt nog niet systematisch gewerkt met toegankelijkheidsindicatoren. Toegankelijkheid wordt al bekeken vanuit een breder perspectief, maar nog niet vanuit een alomvattend perspectief (alle PBM, alle elementen van de vervoersketen, alle aspecten van het vervoerssysteem). Beslissingsmakers zijn in een sterke mate betrokken bij het thema toegankelijkheid. Het personeel werkt samen, maar er is slechts een beperkte coördinatie over alle diensten die werken rond toegankelijkheid. Er zijn bindende schriftelijke samenwerkingsverbanden opgezet met partners (er is samenwerking tussen partners).
- **Ontwikkelingsfase 4, Geïntegreerde benadering:** Toegankelijkheidskwesties worden in rekening gebracht voor alle PBM-groepen, alle elementen van de vervoersketen en alle stadia van de kwaliteitscirkel (voorwaarden, beleid, strategie, implementatie en opvolging & evaluatie). Het werk rond toegankelijkheid wordt systematisch geanalyseerd en geëvalueerd en kwaliteitsindicatoren worden gebruikt als beleidsinstrument. Problemen worden systematisch geanalyseerd en die analyse wordt regelmatig opgevolgd. De werkwijze is toekomstgericht en innovatief. Er ontstaat synergie binnen en buiten de organisatie (toegevoegde waarde van teamwork en een externe oriëntatie). Er is een goede samenwerking tussen en coördinatie over alle belanghebbenden die betrokken zijn bij het werk.
- **Ontwikkelingsfase 5, Integrale kwaliteitszorg:** Fase 5 heeft naast de kenmerken van fase 4 ook het kenmerk integrale kwaliteitszorg. De toegepaste kwaliteitscriteria en prestatie-indicatoren evolueren in een positieve richting. De lokale overheid wordt door derden erkend als een 'best practice' stad/gemeente. De stad/gemeente is een trendsetter en de innovatie van hun producten en diensten is al jaren bewezen. Op alle relevante werkdomeinen is er externe samenwerking aanwezig.

3.4 Implementatie en beoordelingsprocedures

De implementatie van het ISEMOA-KZS in een stad of gemeente bestaat uit verschillende stappen. Die worden hieronder kort toegelicht. Meer informatie over het implementatieproces en de beoordelingsprocedures staat in de Stapsgewijze handleiding voor ISEMOA-auditors.

3.4.1 Stappen in de implementatie

De implementatie van het ISEMOA-KZS omvat de volgende stappen:

Stap 1: Initiatie van de implementatie van het ISEMOA-KZS

Stap 2: Voorbereidende vergadering

Stap 3: Vormen van het ISEMOA-team

Stap 4: Introductievergadering met zelfbeoordeling van het werk rond toegankelijkheid

Stap 5: Consensusvergadering

Stap 6: Strategievergadering

Stap 7: ISEMOA-verslag

Stap 8: Laatste vergadering met contactpersoon

Stap 9: Opvolging

3.4.1.1 Stap 1: Initiatie van de implementatie van het ISEMOA-KZS

Heel wat verschillende instanties zijn betrokken bij het werk rond het verbeteren van de toegankelijkheid van het openbaar domein en het openbaar vervoer. Ieder van hen kan het initiatief nemen om de implementatie van het ISEMOA-KZS op te starten.

De persoon of organisatie die de implementatie van het ISEMOA-KZS wil initiëren in een stad/gemeente, contacteert een ISEMOA-auditor. De implementatie is sterk afhankelijk van de onderlinge communicatie tussen belanghebbenden. Daarom is het belangrijk dat de auditor, die de stad/gemeente tijdens het proces begeleidt, de lokale taal spreekt en de lokale voorwaarden en context kent. Op de website www.isemoa.eu is een lijst van opgeleide ISEMOA-auditors uit 15 Europese landen beschikbaar.

Het is essentieel dat de initiator een persoon (of een klein team) aanduidt die namens de lokale overheid als contactpersoon kan fungeren tijdens de implementatie van het ISEMOA-KZS en het belangrijkste aanspreekingspunt vormt voor de ISEMOA-auditor.

De stad/gemeente die het ISEMOA-KZS wenst te implementeren, tekent een overeenkomst met de ISEMOA-auditor. De overeenkomst bevat de taken van de lokale overheid, de kosten en het verwachte resultaat na de implementatie.

3.4.1.2 Stap 2: Voorbereidende vergadering

Tijdens de voorbereidende vergadering met de contactpersoon, zal de ISEMOA-auditor gedetailleerd ingaan op het implementatieproces, de noodzakelijke voorbereidende stappen, de te betrekken belanghebbenden (het ISEMOA-team) hun taken en de te verwachten outputs. Het doel van de vergadering bestaat uit het verduidelijken van alle vragen en uit het opstarten van de voorbereidende stappen van het implementatieproces.

Om de implementatie van het ISEMOA-KZS te vergemakkelijken en om ervoor te zorgen dat de ISEMOA-auditor een zo volledig en realistisch mogelijk beeld krijgt van de stad/gemeente en het werk dat zij verricht rond toegankelijkheid, zijn heel wat vervoersgerelateerde feiten en cijfers en relevante beleids-/planningsdocumenten rond toegankelijkheid nodig:

- De contactpersoon stelt samen met de ISEMOA-auditor een lijst met relevante achtergrondinformatie (beleids-/planningsdocumenten, kaarten, statistieken, ...) samen. Die informatie bezorgt de contactpersoon aan de auditor binnen de eerste weken. Een analyse van die documenten maakt immers deel uit van de beoordelingsprocedure. Annex 4 van de *Stapsgewijze handleiding voor auditors* bevat een interviewrichtlijn voor de verzameling van die achtergrondinformatie.
- De ISEMOA-auditor bekijkt samen met de contactpersoon de toegankelijkheidsindicatoren en helpt bij het selecteren van die indicatoren die relevant zijn voor de stad/gemeente en waarvoor gegevens beschikbaar zijn. De auditor vraagt aan de contactpersoon om hem/haar deze gegevens snel te bezorgen om zo een volledig zicht te krijgen over de huidige toegankelijkheid van de stad/gemeente. De lijst met toegankelijkheidsindicatoren bevindt zich in Bijlage 5 van de *Stapsgewijze handleiding voor auditors*.

3.4.1.3 Stap 3: Vormen van het ISEMOA-team

Een centraal aspect van het ISEMOA-KZS zijn de gestructureerde discussies met gebruikers en aanbieders van een toegankelijk openbaar domein en openbaar vervoer. Het is dan ook essentieel voor een succesvolle toepassing van het ISEMOA-KZS dat alle relevante belanghebbenden betrokken worden in het proces. De contactpersoon stelt een ISEMOA-team samen, een tijdelijke groep die bestaat uit gebruikers (i.e. vertegenwoordigers van alle groepen van personen met een beperkte mobiliteit) en aanbieders (i.e. vertegenwoordigers van autoriteiten die verantwoordelijk zijn voor voetgangers, fietsers en het openbaar vervoer, voor verkeersplanning, stadsplanning en ruimtelijke ordening, openbaarvervoeroperatoren, ...). De uiteindelijke samenstelling van het ISEMOA-team hangt af van lokale factoren, zoals de diensten die betrokken zijn bij de verkeersplanning, stadsplanning en ruimtelijke ordening, de verdeling van de bevoegdheden met betrekking tot toegankelijkheid, de aard van het openbaar vervoer en de organisatorische structuur van de gebruikersgroepen. De ISEMOA-auditor zal de samenstelling van het ISEMOA-team mee begeleiden. Het team bestaat best uit niet meer dan 15 à 20 personen om het hele proces efficiënt te laten verlopen.

3.4.1.4 Stap 4: Introductievergadering met zelfbeoordeling van het werk rond toegankelijkheid

De introductievergadering is de eerste vergadering van het ISEMOA-team. Doel daarvan is het verzamelen van de perspectieven van de verschillende ISEMOA-teamleden rond de kwaliteit van het werk dat verricht wordt rond toegankelijkheid. Tijdens de introductievergadering legt de auditor in detail het doel en het verloop van de implementatie uit. De auditor deelt de ISEMOA-zelfbeoordelvragenlijsten uit. Die zijn gestructureerd volgens de componenten en elementen van de ISEMOA-kwaliteitscirkel (lees meer over de componenten/elementen in hoofdstuk 3.3). De vragenlijsten moeten door ieder lid van het ISEMOA-team op individuele basis worden ingevuld en dit best tijdens de introductievergadering. De zelfbeoordelvragenlijst voor steden en gemeenten kan teruggevonden worden in Annex 8 van de *Stapsgewijze handleiding voor ISEMOA-auditors*.

3.4.1.5 Stap 5: Consensusvergadering

Voorbereidingen voor de consensusvergadering

De ISEMOA-auditor analyseert de toegankelijkheidsindicatoren en de beleids-/planningsdocumenten die door de contactpersoon werden overhandigd. Verder analyseert de auditor de resultaten van de ISEMOA-zelfbeoordelvragenlijsten die door de leden van het ISEMOA-team werden ingevuld.

De consensusvergadering

De consensusvergadering is de tweede vergadering van het ISEMOA-team. Het doel daarvan is om tot een gemeenschappelijke opvatting te komen over het ontwikkelingsniveau van de stad/gemeente voor elk van de 16 elementen van de ISEMOA-kwaliteitscirkel.

De ISEMOA-auditor presenteert eerst de resultaten van de analyse van de toegankelijkheidsindicatoren, de beleids-/planningsdocumenten en alle andere achtergrondinformatie die door de contactpersoon werd bezorgd. Dan worden de resultaten van de ISEMOA-zelfbeoordelvragenlijsten gepresenteerd. Daaruit zal duidelijk blijken dat alle leden van het ISEMOA-team een andere rol en achtergrond hebben, vandaar ook dat het belangrijkste gedeelte van de vergadering bestaat uit het bediscussiëren van de verschillende, soms conflicterende, visies. De ISEMOA-auditor zorgt ervoor dat de discussie focust op het begrijpen van de verschillen en het vinden van sterke punten en verbeterpunten en niet op het uiten van beschuldigingen.

De vergadering geeft inzicht in de sterkere en zwakkere aspecten van het werk rond toegankelijkheid. Het wordt ook duidelijk of er nog bijkomende interviews met andere belanghebbenden nodig zijn om een vollediger beeld te krijgen.

Plaatsbezoek (optioneel)

Bijkomend aan de ISEMOA-vergaderingen kan een optionele excursie op het terrein worden uitgevoerd met vertegenwoordigers van de lokale overheid en PBM. Tijdens dit plaatsbezoek worden probleemgebieden aangeduid en mogelijke oplossingen gesuggereerd. Het plaatsbezoek duurt niet langer dan twee tot drie uur. De ISEMOA-auditor documenteert de problemen en gesuggereerde oplossingen. Die documentatie (tekst en foto's) worden bijgevoegd bij het ISEMOA-verslag. Het plaatsbezoek kan georganiseerd worden voor of kort na de consensusvergadering.

3.4.1.6 Stap 6: Strategievergadering

Bijkomende interviews (optioneel)

De auditor kan, indien nodig, bijkomende interviews voeren met andere belanghebbenden (die geen deel uitmaken van het ISEMOA-team) om een volledig beeld te krijgen. Die interviews brengen misschien ook bijkomende opvattingen aan van nog andere belanghebbenden dan deze van het ISEMOA-team.

Vorbereidingen voor de strategievergadering

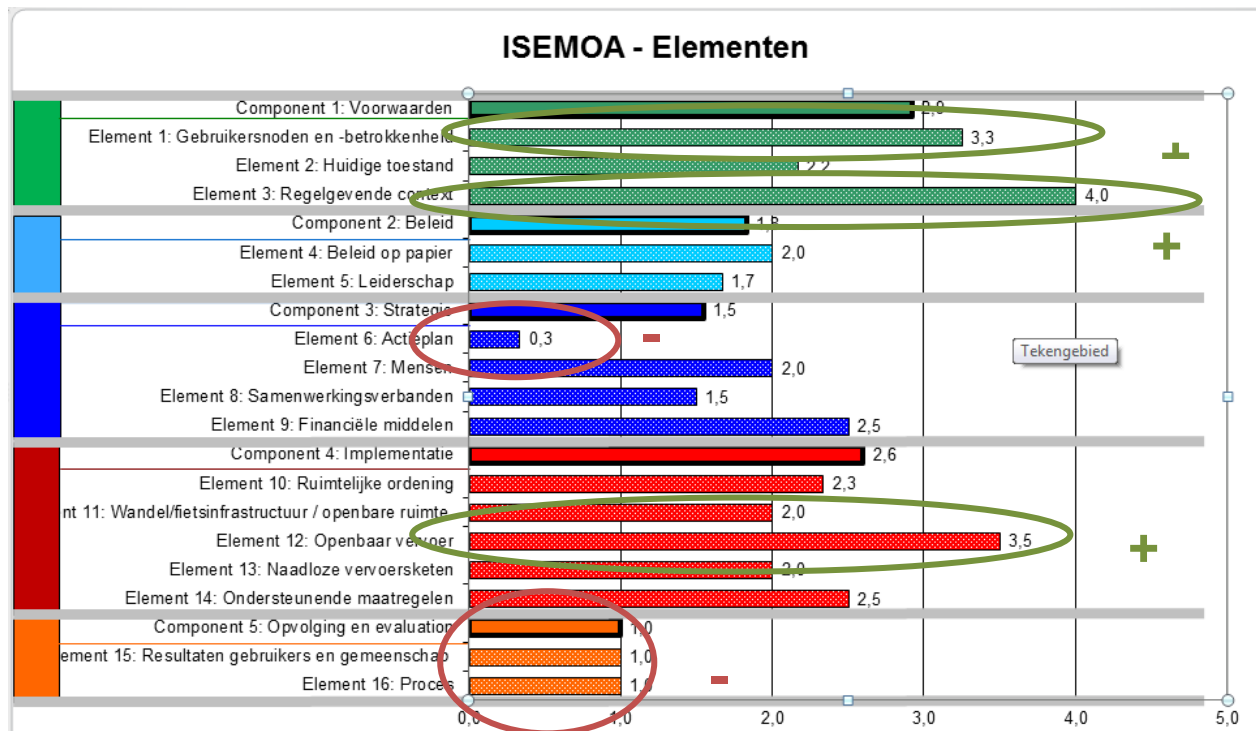
De auditor bereidt een samenvatting van de resultaten van de consensusmeeting en de eventuele bijkomende interviews voor. Verder bereidt de auditor ook goede voorbeelden voor die als input gelden voor de strategievergadering om het ISEMOA-team ideeën te geven rond mogelijke verbeteringsacties.

De strategievergadering

Het doel van de strategievergadering bestaat uit het ontwikkelen van een strategie en het geven van een aanzet tot een actieplan waarmee de stad/gemeente haar toegankelijkheid kan verbeteren.

De ISEMOA-auditor geeft eerst een overzicht van de resultaten van de consensusmeeting (zie Figuur 3) en vult dit aan met de resultaten van de eventueel extra interviews. Op basis van de gedetecteerde sterke en zwakkere aspecten van het werk rond toegankelijkheid, wordt het ISEMOA-team het eens over de doelstellingen voor de toekomst en ontwikkelt een aanzet voor een gemeenschappelijk actieplan met concrete maatregelen, verantwoordelijkheden en tijdsindicaties.

Het is belangrijk dat het actieplan ontwikkeld wordt door de lokale belanghebbenden zelf en niet een externe adviseur. Dit om de kans op succes en echte resultaten te vergroten. De rol van de ISEMOA-auditor bestaat dus uit het begeleiden en modereren van dit proces en uit het geven van inspiratie, input en advies.



Figuur 3. Antwoorden op de zelfbeoordelvragenlijst worden per component en per element besproken. Sterktes en zwaktes worden belicht.

3.4.1.7 Stap 7: ISEMOA-verslag

De ISEMOA-auditor maakt het ISEMOA-verslag. Daarin staat de beoordeling van de huidige situatie rond toegankelijkheid en het samen ontwikkelde, gedetailleerde actieplan. De eerste versie van het verslag wordt naar de leden van het ISEMOA-team gestuurd voor opmerkingen.

Indien nodig, maakt de ISEMOA-auditor ook een PowerPointpresentatie die door het ISEMOA-team kan gebruikt worden om de resultaten van het ISEMOA proces voor te stellen aan bijvoorbeeld politici of media.

De lokale overheid beslist zelf of zij al dan niet de resultaten van de ISEMOA-implementatie extern willen publiceren. De actieplannen en verslagen van de implementaties van het ISEMOA-KZS worden door de ISEMOA-auditors als vertrouwelijk beschouwd.

3.4.1.8 Stap 8: Laatste vergadering met de contactpersoon

Tijdens de laatste vergadering met de contactpersoon wordt de ISEMOA-audit geëvalueerd en bespreekt het team wat er in de toekomst met het actieplan en het ISEMOA-KZS zal gebeuren.

Iedere stad/gemeente die op een succesvolle wijze het hele proces van de ISEMOA-audit doorloopt, ontvangt een certificaat.

3.4.1.9 Stap 9: Opvolging

De auditor neemt een jaar na de audit opnieuw contact op met de contactpersoon om te informeren naar de opvolging en de implementatie van het actieplan.

Volgens de principes van integrale kwaliteitszorg is kwaliteitsverbetering een continu proces. Vandaar dat het sterk wordt aanbevolen om twee à vijf jaar na een (eerste) ISEMOA-audit een volgende audit te laten plaatsvinden.

3.4.2 Duur en tijdsinvestering

De resultaten van de ISEMOA-audit zullen drie tot zes maanden na de start van het proces beschikbaar zijn (een audit duurt gemiddeld vier en een halve maand). De duur van het implementatieproces is afhankelijk van lokale omstandigheden, zoals de beschikbaarheid van de leden van het ISEMOA-team, de hoeveelheid en beschikbaarheid van de beleids-/planningsdocumenten en de gegevens voor de toegankelijkheidsindicatoren die geanalyseerd worden door de auditor. De introductievergadering neemt gemiddeld drie uur in beslag. De consensusvergadering duurt drie tot vier uur en de strategievergadering neemt vier uur in beslag.

De ISEMOA-auditor spendeert ongeveer 150 tot 200 uur aan de implementatie van het ISEMOA-KZS². De implementatie vraagt ook input van lokale belanghebbenden:

- De contactpersoon heeft ongeveer 40 uur nodig voor de implementatie van het ISEMOA-KZS.
- Ieder lid van het ISEMOA-team wordt gevraagd ongeveer 10 tot 12 uur te spenderen aan het ISEMOA-KZS.

3.4.3 Rollen en taken van de betrokken personen

De ISEMOA-auditor

De ISEMOA-auditor is een externe persoon, die losstaat van de gemeente/stad en die de leden van het ISEMOA-team begeleidt doorheen het implementatieproces. De auditor neemt verschillende rollen op: evaluator, expert en moderator. De taken van de ISEMOA-auditor zijn:

- Bewijsmateriaal verzamelen over de 16 elementen van de ISEMOA-kwaliteitscirkel en rond de toegankelijkheidsindicatoren via gesprekken met de contactpersoon en het ISEMOA-team en door het analyseren van beleids-/planningsdocumenten en andere achtergrondinformatie.
- Vergaderen met de contactpersoon en het ISEMOA-team (introductievergadering) om de kwaliteitsbeoordelingen van de lokale belanghebbenden te verzamelen, die later de basis vormen voor de discussies tijdens de consensusvergadering.

² Gebaseerd op de duur van implementatie van het ISEMOA-prototype in de testsites.

- Analyseren van de toegankelijkheidsindicatoren en beleids-/planningsdocumenten aangebracht door de stad/gemeente en de zelfbeoordelvragenlijsten die ingevuld werden door de leden van het ISEMOA-team.
- Modereren van de consensusvergadering met de contactpersoon en de leden van het ISEMOA-team.
- Houden van bijkomende interviews met lokale belanghebbenden (indien nodig) om de beoordeling van de huidige toestand inzake toegankelijkheid te verfijnen of om input te krijgen voor mogelijke verbeteringsacties.
- Input en inspiratie geven bij de ontwikkeling van het actieplan door mogelijke maatregelen te suggereren die het werk rond toegankelijkheid kunnen verbeteren en door ervoor te zorgen dat het actieplan ook de oprichting van een vast ISEMOA-team en een opvolgingsaudit omvat.
- Samenstellen van het ISEMOA-verslag en de presentatie van de resultaten van het ISEMOA-proces aan het ISEMOA-team en de belangrijkste belanghebbenden.
- Hercontacteren van de stad/gemeente ongeveer een jaar na de implementatie van het ISEMOA-KZS om na te gaan of het actieplan wordt opgevolgd.

Meer informatie over de taken van de ISEMOA-auditor is terug te vinden in de *Stapsgewijze handleiding voor ISEMOA-auditors*.

De contactpersoon

Een persoon (of een klein team) wordt aangeduid om als contactpersoon te fungeren voor de implementatie van het ISEMOA-KZS voor de stad of gemeente. De hoofdtaken van de contactpersoon zijn:

- Samenwerken met de ISEMOA-auditor.
- Gegevens verzamelen voor de geselecteerde toegankelijkheidsindicatoren en bezorgen van beleids-/planningsdocumenten en andere achtergrondinformatie die relevant is voor het thema toegankelijkheid.
- Een ISEMOA-team samenstellen in samenwerking met de ISEMOA-auditor.
- Drie vergaderingen organiseren met het ISEMOA-team. Dit betekent: uitnodigen van de deelnemers, een vergaderlokaal voorzien,
- Actief deelnemen aan de ISEMOA-vergaderingen.
- Nalezen en becommentariëren van de eerste versie van het ISEMOA verslag en actieplan.
- De audit evalueren tijdens de laatste vergadering met de ISEMOA-auditor.
- Deelnemen aan een opvolgingsvergadering een jaar na de audit.

Het ISEMOA-team

Het ISEMOA-team is het belangrijkste participatie-instrument van het ISEMOA-KZS. Het team bestaat uit een goede mix van aanbieders (van ruimtelijke ordening tot de dienst

ontwerp) en gebruikers (waarbij geen enkele gebruikersgroep wordt overgeslagen). De hoofdtaken van de leden van het ISEMOA-team bestaan uit:

- Actief deelnemen aan de introductie-, consensus- en strategievergadering.
- Invullen van de zelfbeoordelingsvragenlijst.
- Opnemen van een actieve rol tijdens de opmaak van een actieplan (als deelaspect van de strategievergadering).
- Nalezen en becommentariëren van de eerste versie van het ISEMOA-verslag en -actieplan.

3.4.4 Certificatie

Het ISEMOA-KZS is geen benchmarkinginstrument en ook geen beloningsschema. De methodiek is niet ontwikkeld om verschillende steden/gemeenten met elkaar te vergelijken. Het is niet het doel van ISEMOA om de 'best presterende' stad/gemeente te bepalen.

Het doel van het ISEMOA-KZS bestaat uit het ondersteunen van alle lokale overheden bij het beoordelen en continu verbeteren van hun werk rond toegankelijkheid. Voor een succesvolle toepassing van het ISEMOA-KZS doet het er niet toe of de lokale overheid al heel wat maatregelen rond toegankelijkheid heeft ondernomen of nog maar net begonnen is met het verbeteren van haar toegankelijkheid.

Steden en gemeenten die het ISEMOA-KZS hebben toegepast, zullen een certificaat ontvangen waarbij zij worden erkend voor hun motivatie en bereidheid om de toegankelijkheid van hun gebied te verbeteren.

3.4.5 Kwalificatie van de ISEMOA-auditors

De implementatie van het ISEMOA-KZS gebeurt door een gecertificeerde ISEMOA-auditor. Een gecertificeerde ISEMOA-auditor is een persoon die op een succesvolle wijze deelgenomen heeft aan een ISEMOA-training workshop. ISEMOA-auditors hebben de volgende kwalificaties:

- gedetailleerde kennis van het ISEMOA-KZS, de succesfactoren en de valkuilen.
- gedetailleerde kennis over de rollen van de verschillende actoren binnen het ISEMOA proces.
- kennis van de principes van het Design for All / Barrier-free Design / Universal Design concept.
- basiskennis over de noden van alle PBM-groepen en over de meest frequente hindernissen die de verschillende PBM-groepen ondervinden in de openbare ruimte en bij het openbaar vervoer.
- kennis van goede voorbeelden om hindernissen in de openbare ruimte en het openbaar vervoer te vermijden of te overwinnen.

- praktische vaardigheden met betrekking tot het modereren van discussies, het bemiddelen van tegenstrijdige standpunten en het doelgericht leiding geven van het participatieproces.

4 TOT SLOT

Het huidige document gaf een inleiding en algemene beschrijving van het ISEMOA-KZS voor steden en gemeenten. Een gelijkaardig document is voorhanden voor regio's (D4.2 *Kwaliteitszorgsysteem voor het verbeteren van de toegankelijkheid in regio's*). Om meer te weten te komen over de implementatie op een stapsgewijze manier en over het materiaal dat gebruikt wordt voor de audit, gelieve de *Stapsgewijze handleiding voor auditors* (zie www.isemoa.eu) door te nemen. De implementatie van het ISEMOA-KZS dient te worden begeleid door een gecertificeerde ISEMOA-auditor. De contactgegevens van deze auditors kunnen worden teruggevonden op www.isemoa.eu.