



**INTER**  
tussen mens en omgeving

# Jaarverslag 2019 Bijlage



Private Stichting Toegankelijk Vlaanderen  
Maatschappelijke zetel: Belgiëplein 1 - 3510 Hasselt  
T 0032 11 26 50 30 - [www.inter.vlaanderen](http://www.inter.vlaanderen) - [info@inter.vlaanderen](mailto:info@inter.vlaanderen)  
BTW BE 0550 914 072 - IBAN BE64 7360 0347 1452

**Inhoud**

1   ACTIVEREN ‘Aandacht voor toegankelijkheid’ .....	3
Operationele doelstelling 1.1.....	3
Operationele doelstelling 1.2.....	10
Operationele doelstelling 1.3.....	13
Operationele doelstelling 1.4.....	14
Operationele doelstelling 1.5.....	16
2   VERSTERKEN ‘Werken aan toegankelijkheid’ .....	19
Operationele doelstelling 2.1.....	19
Operationele doelstelling 2.2.....	26
3   PARTICIPEREN ‘Voor en door iedereen’ .....	27
Operationele doelstelling 3.1.....	27
Operationele doelstelling 3.2.....	29
Operationele doelstelling 3.3.....	31
4   SLAGKRACHTIGE PUBLIEKE ONDERNEMING ‘Samen en professioneel’ .....	34
Operationele doelstelling 4.1.....	34
Operationele doelstelling 4.2.....	38
Operationele doelstelling 4.3.....	38
Operationele doelstelling 4.4.....	39
<b>Bijlagen</b> .....	42
Bijlage 1: Alle evenementen met dienstverlening van Inter in 2019 .....	42
Bijlage 2: Toevla-screenings in 2019.....	45
Bijlage 3: Vormingen en presentaties 2019.....	46
Vormingen (gegeven).....	46
Presentaties en voorstelling werking Inter .....	47
Vorming (gevolgd).....	48
Studiedagen en congressen.....	49
Bijlage 4: Beleidsrapport klachtenprocedure – februari 2020 .....	50
Inleiding.....	50
Gegevens klachtenregister .....	50
Toelichting bij klachtenregister.....	50
Korte beschrijving klachtenprocedure Inter .....	51
Beschouwingen bij de interne klachtenbehandeling.....	52
Conclusies en voorstellen tot bijsturing van de dienstverlening, procedures .....	52

In deze bijlage vind je de operationele doelstellingen uit ons jaarplan voor 2019. Hier lees je welke resultaten we boekten, samen met de indicatoren die daarbij horen. We drukken deze indicatoren vaak kort en in cijfers uit. Strategisch of inhoudelijk belangrijke acties leggen we wat uitgebreider uit. Zo kaderen we ze binnen het grotere geheel van onze werking.

## 1 | ACTIVEREN

### ‘Aandacht voor toegankelijkheid’

#### OPERATIONELE DOELSTELLING 1.1

**We stimuleren beleidsmakers op Vlaams, federaal, provinciaal en gemeentelijk niveau om een daadkrachtig toegankelijkheidsbeleid te ontwikkelen.**

Resultaten	
Inter ondersteunt de afdeling Gelijke Kansen, Integratie en Inburgering (ABB) bij de uitwerking van het verticale en het horizontale toegankelijkheidsbeleid.	
Indicatoren	
25 overlegmomenten waarbij er een wederzijdse uitwisseling is van en afspraken gemaakt worden rond beleidsontwikkelingen en -initiatieven.	Uitgevoerd.
4 overlegmomenten voor taakafstemming en uitwisseling van expertise rond gemeentelijk toegankelijkheidsbeleid.	Uitgevoerd. Overleg gehad over studiedag ABB, taakverdeling in verband met netwerkmomenten gemeenten (rol Gelijke Kansen, Inter, Unia), nieuwsbrieven en communicatie met gemeenten, promotie handboek ‘naar een toegankelijke gemeente’, gebruik adressenbestanden van gemeenten)
Inhoudelijke bijdrage aan een studiedag over gemeentelijk gelijkheidsbeleid en meer bepaald, de integratie van gelijkheidskansen thema’s in de meerjarenplanning en beleids- en beheercyclus (BBC) van gemeenten.	Uitgevoerd, studiedag van ABB op 11/02. Input tekst uitnodiging, aanleveren beeldmateriaal, 2 workshops over gemeentelijk toegankelijkheidsbeleid en stand op de studiedag.
Input aan Gelijke Kansen, Integratie en Inburgering (ABB) bij overzicht van ondersteunings- en beleidsmodellen die bijdragen aan een structurele inbedding van toegankelijkheid in het lokaal beleid (bijv. Sustainable Development Goals (SDG’s), omgevingsanalyses, bepalen van indicatoren...), in kaart gebracht samen met ABB.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opvolging verwerking input vanuit ABB en Inter aan VVSG over SDG’s, briefing ABB hierover</li> <li>• Referentiekader voor een integraal en geïntegreerd toegankelijkheidsbeleid</li> <li>• Input ‘binnenband’ februari 2019</li> <li>• Briefing over linken toegankelijkheid en duurzaamheid en aanpak lokaal toegankelijkheidsbeleid tijdens brainstorm over versterking duurzaamheidscommunicatie VO-entiteiten op 17/05</li> </ul>



<p>Afstemming en bijdrage aan nieuwsbrief van Gelijke Kansen, Integratie en Inburgering (ABB) over gelijke kansen en gemeentelijk beleid.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Overleg en verdere afspraken met Vlaamse ambtenaar verantwoordelijk voor gemeentelijk gelijkekansenbeleid.</li><li>• Communicatie over de nieuwsbrief via contacten Inter met lokale besturen.</li><li>• Input nieuwsbrieven:<ul style="list-style-type: none"><li>○ 06/06: Iedereen wint met meer toegankelijkheid</li><li>○ 09/09: Toegankelijke evenementen</li><li>○ 11/12: Charter 'Naar een toegankelijke gemeente'</li></ul></li></ul>
<p>In het kader van OCM:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 2 beleidsvoorstellen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Begeleiding van Agentschap Onroerend Erfgoed bij de integratie van toegankelijkheid als een van de criteria in de erkenning als open erfgoed volgens het onroerend erfgoedbesluit.</li><li>• Bekijken van uitrol van toegankelijkheid als voorwaarde in (VIPA) sectoren: overleg en contacten met VIPA voor integratie toegankelijkheid in resterende sectoren + aansluiting op duurzaamheidsmeter GRO van het agentschap Facilitair Bedrijf.</li><li>• Verkennend contact per e-mail met Steunpunt Inclusief Onderwijs (SIHO) in kader van hun voorbereiding van hun nieuw convenant dat nog meer inzet op inclusief denken en samenwerking met betrokkenen in onderwijsinstellingen voor een bredere kijk op toegankelijkheid met meer impact waarbij we het voorstel deden om Inter ook een rol te geven.</li><li>• Contact met Zorg en Gezondheid rond groepen van assistentiewoningen (GAW).</li><li>• Overleg Wonen en Zorg op 14/02 en 11/09</li><li>• Overleg voor input bij onderzoek Toerisme Vlaanderen op 12/05</li><li>• Projectvoorstel aan departement Mobiliteit en Openbare Werken (MOW) van de Vlaamse overheid voor de continuering van het informatieplatform MeerMobiel.</li><li>• Prospectie samenwerking G-sport Vlaanderen.</li><li>• Prospectie samenwerking met Departement Cultuur, Jeugd en Media.</li><li>• Opvolging voor de integratie van het label toegankelijk gebouw in de duurzaamheidsmeter GRO van het agentschap Facilitair Bedrijf.</li><li>• Verkennend overleg met de Vlaamse bouwmeester op 08/02 over de mogelijkheden tot samenwerking om bij te dragen aan een regelgevend kader dat werkt als proactief, flexibel en toekomstbestendig kwaliteitsinstrument, met verdere opvolging per e-mail en contact naar aanleiding van onze ontwerpwedstrijd voor studenten.</li><li>• Beleidscontacten met politici: 9 contacten over partijgrenzen heen met Vlaamse parlementsleden</li></ul>



<ul style="list-style-type: none"><li>• input voor een structureel en meer geïntegreerd Vlaams toegankelijkheidsbeleid.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Input aan de afdeling Gelijke Kansen, Integratie en Inburgering (ABB) voor infodossier voor nieuwe Vlaamse regering en nieuwe Vlaamse minister van Gelijke Kansen.</li></ul>
<p>Ondersteuning bij:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ad-hocadviesvragen of deelname aan overlegmomenten</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Deelname aan klankbordgroep Basisbereikbaarheid (MORA) op 06/02.</li><li>• Overleg met De Lijn als voorbereiding van oprichting kenniscel toegankelijkheid departement Mobiliteit en Openbare Werken op 11/03.</li><li>• Overleg op 14/11 met CAWaB als voorbereiding van het overleg begin 2020 met zowel de gewestelijke als federale overheden over de toegankelijkheid van de verkiezingen in de toekomst.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• parlementaire vragen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• We behandelden of beantwoordden 3 parlementaire vragen<ul style="list-style-type: none"><li>○ SV256 – Vlaams expertisecentrum toegankelijkheid Inter vzw - Extra subsidiëring</li><li>○ SV257 – Toegankelijkheid openbare gebouwen - Initiatieven</li><li>○ SV273 – Publieke dienstverlening - Toegankelijkheid voor doven en slechthorenden</li></ul></li><li>• Opvolging parlementaire vragen om uitleg:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Vraag om uitleg 69 over de evaluatie van de gewestelijke stedenbouwkundige verordening inzake toegankelijkheid</li><li>○ Vraag om uitleg 108 over de ambities van de Vlaamse Regering inzake toegankelijkheid</li></ul></li><li>• Opvolging parlementair werk commissieverslagen om vinger aan de pols te houden bij thema's met een link met toegankelijkheid</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• overlegmoment voor opvolging van initiatief voor toegankelijkheid bij de organisatie van de lokale verkiezingen van 2018</li></ul>	<p>We gaven ondersteuning bij de verderzetting van het proefproject met de audiomodule voor blinde en slechtziende kiezers in Aalst en Mechelen (zie lager).</p> <p>Het overleg met zowel de federale als Vlaamse overheid, Gelijke Kansen, Unia en CAWaB over de toegankelijkheid van de verkiezingen vond pas plaats in 2020.</p>
<ul style="list-style-type: none"><li>• input voor de beleidsbrief.</li></ul>	<p>We deden voorbereidend werk voor een mogelijke insteek voor het regeerakkoord en de verschillende beleidsnota's 2019-2024 van de nieuwe Vlaamse regering.</p>

Resultaten	
Inter geeft ondersteuning bij de toegankelijkheid van regionale (Vlaamse), federale en Europese verkiezingen.	
Indicatoren	
Overleg met het bevoegde kabinet en de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap.	<p>Verderzetting van het proefproject met de audiomodule voor blinde en slechtziende kiezers in Aalst en Mechelen, ditmaal voor de federale verkiezingen van 26/05:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contacten met beide steden over de tweede verkiezing met de module</li> <li>• Promotie naar de doelgroep toe</li> <li>• Algemene communicatie over de tweede verkiezing met de audiomodule</li> <li>• Evaluatie via online formulier voor gebruikers en voorzitters in beide steden.</li> <li>• Eindverslag over de audiomodule opgemaakt voor beide overheden.</li> </ul> <p>Het overleg met zowel de federale als Vlaamse overheid, Gelijke Kansen, Unia en CAWaB over de toegankelijkheid van de verkiezingen vond pas plaats in 2020.</p>

Resultaten	
Inter maakt zijn aanbod bekend bij lokale/provinciale/Vlaamse besturen.	
Indicatoren	
<p><b>Lokale besturen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• actueel aanbod op de Inter-website: dienstenaanbod, convenant, charter</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle informatie over het convenant, het charter en de diensten van Inter worden op de website vermeld. Regelmatig worden updates gedaan, bv. de overzichtskaart met convenant-/chartergemeenten, tarieven convenanten.</li> <li>• 27/06 intern overleg over opvolging en stand van zaken van onze dienstverlening aan gemeentelijk beleid.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• minstens 5 voorstellingen van het convenant/charter in gemeenten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• We stelden het convenant voor in Moerbeke (01/04), Wommelgem (02/04), Wervik (26/04), Aartselaar (20/05), Antwerpen (31/07), Hove (04/11), Zemst (06/05), Hasselt (11/02), Diest (30/03)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• introductie van de werking van Inter bij de nieuwe bestuursploegen: minstens 1 algemeen bekendmakings-initiatief bij gemeenten die nog geen convenant/charter hebben, bekendmaking van aanbod tijdens vormingsmomenten van VVSG, lancerings- en promotiemomenten publicatie 'Naar een toegankelijke gemeente'.</li> </ul>	<p>Introductie bij de nieuwe bestuursploegen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Op 21/01 met een stand aanwezig op de feestelijke startdag van de VVSG voor de nieuwe bestuursploegen.</li> <li>• Afspraak in Zwevegem op 17/04 voor interview van VVSG samen met lokale schepen voor toegankelijkheid Eliane Spincemaille.</li> <li>• Digitale mailing naar de nieuwe bestuursploegen (onderscheid tussen convenantgemeenten, chartergemeenten, gemeenten zonder convenant, ondertekenaars 'Burgemeesters voor iedereen') voor boeklancering 'Naar een toegankelijke gemeente' op 08/05.</li> <li>• Twee vormingsmomenten over lokaal toegankelijkheidsbeleid waarop een aantal schepenen aanwezig waren (organisatie Politeia, VVSG en Inter) op 16/09 in Gent en op 30/09 in Antwerpen.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contact directie met burgemeester Alain IJzermans (Houthalen) op 19/09.</li> <li>• Contact directie/regionale coördinator met schepen voor toegankelijkheid Lies Jans (Hasselt) op 11/02 en 10/07.</li> <li>• Kennismaking met bestuur en administratie van stad Gent op 24/09 en vervolgens ondertekening toegankelijkheidscharter door stad Gent op 03/12, met groepsmoment met knelpuntwandeling en academisch gedeelte in aanwezigheid van burgemeester Mathias De Clercq en schepen van Gelijke Kansen Astrid De Bruycker.</li> </ul>
<b>Provinciebesturen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• minimaal 4 kennismakingsmomenten met de bevoegde gedeputeerde over de samenwerkingsovereenkomsten met de Vlaamse provincies.</li> </ul>	<p>Er waren in totaal zes contactmomenten met afgevaardigden van de provincies, Limburg, Oost-Vlaanderen, Vlaams-Brabant en West-Vlaanderen.</p> <p>Daarnaast was er op 06/05 een globale bespreking van de visie op de samenwerking met de provincies met Vlaamse parlementairen en een overleg op 07/10 tussen Inter en Gelijke Kansen, Integratie en Inburgering (ABB) over de strategie voor de verdere contacten met de provincies.</p>
<b>Vlaamse besturen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• minimaal 3 kennismakingsmomenten met de bevoegde ministers of kabinetten over de werking van Inter.</li> </ul>	<p>De definitieve samenstelling van de Vlaamse regering viel pas op 2 oktober. We stuurden een kennismakingsbrief naar alle leden met een voorstel om een afspraak vast te leggen. Met 2 kabinetten lukte het om nog in 2019 een overleg te houden.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 12/11 – overleg met kabinet van Vlaams minister van Samenleven en Binnenlands Bestuur Bart Somers</li> <li>• 18/11 – overleg met kabinet van Vlaams minister van Mobiliteit en Openbare Werken Lydia Peeters</li> </ul>

## Resultaten

Inter sensibiliseert, begeleidt en adviseert de provinciale en lokale overheden technisch en inhoudelijk bij de ontwikkeling, uitvoering, monitoring en evaluatie van hun toegankelijkheidsbeleid.

## Indicatoren

<b>Provinciebesturen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• samenwerkingsovereenkomst met minstens vier Vlaamse provincies (inspanningsverbintenis)</li> </ul>	<p>Inter voerde diverse advies-, screenings- vormings- en begeleidingsopdrachten uit onder samenwerkingsovereenkomsten met de provincies Limburg, Oost-Vlaanderen, Vlaams-Brabant en West-Vlaanderen.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 referentiekader en bijhorende trajecten voor een integraal en geïntegreerd provinciaal toegankelijkheidsbeleid als leidraad voor zelfevaluatie en beleidsplanning.</li> </ul>	<p>Inter werkte in opdracht van en in samenwerking met de provincies West- en Oost-Vlaanderen een referentiekader voor een integraal en geïntegreerd toegankelijkheidsbeleid uit. We stelden het referentiekader in kader van de respectievelijke jaarplannen voor bij verschillende diensten.</p>



<b>Lokale besturen</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 91 convenanten (inspanningsverbintenissen)</li></ul>	104 gemeente- en/of OCMW-besturen hebben een convenant. Met stad Gent hadden we een samenwerkingsovereenkomst. Nieuwe convenanten in 2019 sloten we af met Aartselaar, Boom, Bredene, Damme (OCMW), Lokeren, Melle, Moerbeke, Wervik en Wommelgem.
<ul style="list-style-type: none"><li>• 1 referentiekader voor een integraal en geïntegreerd lokaal toegankelijkheidsbeleid als leidraad voor zelfevaluatie en beleidsplanning.</li></ul>	Het referentiekader is een kwaliteitsmodel uitgewerkt door Inter i.s.m. lokale besturen en VVSG. Het bevat alle factoren die bijdragen aan het lokaal toegankelijkheidsbeleid. Het beschrijft de aanpak op vlak van leiderschap, medewerkers, beleid en strategie, partnerschappen en middelen en ten slotte de processen op het terrein. De resultatenkant beschrijft de beoogde resultaten op vlak van waardering door medewerkers, inwoners en de samenleving en wat de succesfactoren en indicatoren zijn.
<ul style="list-style-type: none"><li>• 1 publicatie 'Naar een toegankelijke gemeente' met toelichting van dit referentiekader</li></ul>	Eind januari publiceerden we samen met uitgever Politeia 'Naar een toegankelijke gemeente. Leidraad voor een kwaliteitsvol beleid'. Op 08/05 was er een officiële boeklancering. Daarop nodigden we iedereen uit die betrokken is bij gemeentelijk toegankelijkheidsbeleid of de ontwikkeling en verspreiding van het boek, onder andere gemeenten, provincies, voorzitters van politieke partijen, medewerkers van studiediensten, voorzitters en parlementsleden van de parlementaire commissies rond mobiliteit, wonen en gelijke kansen en de leden van de Vlaamse Regering.
<ul style="list-style-type: none"><li>• 25 charters 'Naar een toegankelijke gemeente' (inspanningsverbintenissen)</li></ul>	28 steden of gemeenten tekenden ons charter. In 2019 ging het bijkomend om de centrumsteden Gent, Hasselt en Mechelen. Enkele andere centrumsteden plannen of overwegen ondertekening in 2020. Chartergemeenten engageren zich om begeleid door Inter een kwaliteitstraject af te leggen: via een gestandaardiseerde methodiek die vertrekt van een zelfevaluatie van het toegankelijkheidsbeleid, stippelen ze een groeitraject uit richting een integraal en geïntegreerd toegankelijkheidsbeleid.
<ul style="list-style-type: none"><li>• lerend netwerk van lokale besturen die een traject wensen af te leggen</li></ul>	Er was een netwerkmoment voor chartergemeenten in Brugge op 05/06.
<ul style="list-style-type: none"><li>• verkenning van de behoefte aan/opstart van een lerend netwerk van toegankelijkheids-ambtenaren van de centrumsteden</li></ul>	De behoefte aan lerende netwerken is groot, blijkt uit gesprekken met verschillende ambtenaren verantwoordelijk voor het toegankelijkheidsbeleid in hun centrumstad, met ABB die een gelijkkansennetwerk opstartte en met Unia die gemeenten bevroeg in het kader van hun lokale werking. Centrumsteden verkiezen een aparte benadering, gezien hun schaalgrootte en de aanwezigheid van specialisten voor deelgebieden.
<ul style="list-style-type: none"><li>• evaluatie gemeentelijk toegankelijkheidsbeleid.</li></ul>	Evaluatie van het gemeentelijk toegankelijkheidsbeleid op niveau van de gemeente gebeurt via de chartertrajecten in gemeenten. In 2019 maakten we een samenvattende analyse over de verschillende chartergemeenten heen. Op die manier krijgen we globaal inzicht in sterke en zwakke aspecten van het toegankelijkheidsbeleid en de factoren die lokale besturen beschouwen als prioritair aan te pakken.



### Resultaten

Inter informeert beleidsmakers van de verschillende beleidsniveaus in de sectoren sport, cultuur en jeugd over een mogelijk toegankelijkheidsbeleid. Daarnaast brengt Inter een stand van zaken en eventuele knelpunten in het domein van de toegankelijkheid (van evenementen) aan bij het beleid.

### Indicatoren

1 overleg met beleidsactoren in de sectoren sport, cultuur en jeugd met toegankelijkheid en Universal Design als onderwerp.

- Overleg in kader van project met Sport Vlaanderen
  - 25/02: opstartvergadering met Sport Vlaanderen – bespreking gedetailleerde projectplanning en -inhoud.
  - 15/05: stuurgroepvergadering 1 (met Sport Vlaanderen, ISB en G-sport). Bespreking doelstellingen opdracht kwaliteitslabel, plan van aanpak en samenwerking met de stuurgroeppartners.
  - 05/09: stuurgroepvergadering 2. Toelichting terreinbezoek sportcomplex, participatietraject en structuur van de normenbundel.
  - Verdere opvolging op basis van telefonische contacten en mails.
- Overleg met Cultuur, Jeugd en Media, waaronder een overleg met Cultuur Vlaanderen op 28/08. Met Jeugd was er een telefonische afstemming in september. Een overleg kon pas begin 2020 plaatsvinden.

Overleg met Unia over eventuele knelpunten in deze sectoren en afstemmen van de werking van Inter op deze maatschappelijke realiteit.

- Ook in 2019 nam Unia contact met Inter met vragen over toegankelijkheid en zette Inter hier zijn expertise bij in.
- Daarnaast gaven wij ondersteuning bij de aanbevelingen voor redelijke aanpassingen voor personen met een handicap op evenementen in steden en gemeenten die Unia uitbracht op 12/07 en het studierapport met aanbevelingen voor de toegankelijkheid van de Vlaamse gemeenten voor personen met een handicap dat het uitbracht op 11/10.
- Wanneer Inter meldingen kreeg van discriminatie binnen deze en andere thema's, dan werden die ook in 2019 doorverwezen naar Unia. Deze meldingen houden we bij als mogelijke basis voor een structureel overleg in deze sectoren.

**OPERATIONELE DOELSTELLING 1.2**

**We overtuigen professionelen, ontwerpers en aanbieders van diensten, activiteiten en evenementen van hun verantwoordelijkheid om een omgeving en dienstverlening te ontwikkelen die mensen insluit in plaats van uitsluit.**

Resultaten	
<p>Inter maakt zijn aanbod bekend bij professionelen, ontwerpers en aanbieders van diensten, activiteiten en evenementen en laat zich begeleiden om dit aanbod op een gepaste manier in de markt te zetten.</p>	
Indicatoren	
<p>Actueel dienstenaanbod op onze website en in onze brochures.</p>	<p>We houden de informatie over ons dienstenaanbod up-to-date en vullen het aan waar nodig.</p>
<p>Vermeldingen van Inter op websites en in publicaties van derden en doorverwijzers (inspanningsverbintenis).</p>	<p>Inter verscheen in 2019 verschillende keren in de algemene media:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Op Radio 2 besteedden de programma's De Inspecteur en De Madammen op verschillende momenten begin mee aandacht aan onze campagneweek voor toegankelijkheid. Directeur Wendy Metten stelde de campagne voor bij De Inspecteur.</li> <li>• Het Nieuwsblad schreef op 30/06 over het recordaantal rolstoelbezoekers op Rock Werchter en interviewde eventcoördinator Bart Parmentier. Op 31/07 was er een artikel over het lage aantal rolstoeltoegankelijke zaken aan de kust waarin regionaal coördinator Tine Missinne aan het woord kwam. Op 25/10 en 30/11 wijdde de krant artikels aan onze ondersteuning voor blindentribunes in voetbalstadions.</li> <li>• Het Laatste Nieuws had het over onze organisatie in zijn artikel over de resultaten van ons evaluatieonderzoek van de toegankelijkheidsverordening en onze blindentribunes, met een vermelding van stafmedewerker Thomas Desmet.</li> <li>• Daarnaast waren er verschillende artikels die Inter vermeldden in regionale media of in regionale edities van nationale kranten.</li> </ul> <p>Ook in media van het werkveld kwam Inter aan bod:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nieuwsbrief februari Ahosa over de klankbordgroep van ons evaluatieonderzoek van de toegankelijkheidsverordening.</li> <li>• Nieuwsbrief februari Binnenband – lokaal transversaal beleid van ABB over praktijkvoorbeelden voor een lokaal integraal en geïntegreerd toegankelijkheidsbeleid, met een interview met directeur Wendy Metten.</li> <li>• Het verkiezingsmemorandum van maart van Expertisecentrum Dementie Vlaanderen en Alzheimer Liga had het over het belang van toegankelijkheid en vermeldde daarbij onze organisatie.</li> <li>• Visie, het tijdschrift van de CM, had het in juni over aandachtspunten voor toegankelijke festivals en sprak daarvoor met eventscoördinator Bart Parmentier.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unia bracht in juli een advies 'Redelijke aanpassingen voor personen met een handicap op evenementen in steden en gemeenten' uit en vermeldde daarbij onze eventwerking en de voorwaarden van ons eventlabel.</li> <li>• Het septembernummer van St*rk, het tijdschrift van het VAPH, schreef over onze campagnewedstrijd 'Iedereen wint'.</li> <li>• Het studierapport met aanbevelingen van Unia van oktober over de toegankelijkheid van Vlaamse gemeenten vermeldde verschillende keren de rol van Inter.</li> <li>• De nieuwsbrief van Gelijke Kansen (ABB) van december vermeldde Inter en ons charter in een artikel met aanbevelingen voor een toegankelijke gemeente.</li> </ul>
<p>Promotie van de kwaliteitslabels toegankelijkheid van Inter, waaronder het label voor kantoorgebouwen en het Inter.events-label.</p>	<p>In 2019 werkte Inter een model uit waarmee steden en gemeenten het Inter-label 'Toegankelijk Evenement' kunnen uitreiken na daarvoor een accreditatie te hebben verkregen – dat ook ter promotie van het label.</p> <p>In 2019 brachten we ons jaarverslag 2018 uit met daarin een artikel dat onze kwaliteitslabels in de kijker zet.</p>
<p>Begeleidingstraject voor marketingstrategie en bijhorende begeleiding van medewerkers voor implementatie (interne vorming).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 21/05: externe workshop SEO en zakelijk bloggen door Datalink voor leden van communicatieteam</li> <li>• 04/07: externe workshop merkidentiteit en "buyer persona's" door Datalink voor leden communicatieteam</li> <li>• 08/10: cursus smartphonefotografie, VAC Gent</li> </ul>

### Resultaten

Inter ziet erop toe dat, waar dit relevant is, linken gelegd worden tussen het actieterrein van het participatiedecreet en het werkveld dat zich concentreert op gelijke kansen en toegankelijkheid voor personen met een handicap.

### Indicatoren

Aanspreking van 1 belangrijke actor uit de sectoren van het participatiedecreet om aan toegankelijkheid te werken.

In 2019 was er contact met publiek over hoe steden en gemeenten hun evenementen in de cultuuragenda kunnen verrijken met toegankelijkheidsinformatie.

Op 15/01 was er ook een overleg met Groep INTRO vzw over de handicapwerking en het HandiKNAP-spel, een sensibiliserend spel met doe-opdrachten en denkvragen voor het jeugdwerk.

Resultaten	
<p>Inter overlegt met overkoepelende organisaties in de sectoren cultuur, sport en jeugd. Op die manier wil Inter haar expertise ter beschikking stellen van deze instanties, tot onderlinge afstemming van de geleverde inspanningen komen en verdere netwerkvorming bevorderen.</p>	
Indicatoren	
<p>1 overleg met een private koepelorganisatie of federatie in de cultuur-, jeugd- en/of sportsector.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In 2019 waren er contacten met actoren uit de voetbalwereld, zoals het Europese CAFE (Europees centrum voor de toegankelijkheid in het voetbal), de Belgische voetbalbond en de Pro League. Deze actoren waren ook aanwezig op de Inside-bijeenkomst van 13/12, die door Inter gecoördineerd wordt.</li> <li>• In het kader van een project met Sport Vlaanderen, met onder andere een participatietraject voor het verzamelen van gebruikersinfo voor een normenbundel interviews met spelers uit het Vlaamse sportlandschap: Sport Vlaanderen, consulent 'Sporten zonder drempels' op 30/09 en To Walk Again op 05/12. Ook contacten met (koepel)organisaties voor de verspreiding van de oproep om deel te nemen aan focusgroepen en een online bevraging voor dit project.</li> </ul>
<p>Bijzondere aandacht voor de toegankelijkheid van voetbal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In 2019 had Inter contacten met clubs KAA Gent en RFC Antwerp over nieuwe gezamenlijke toegankelijkheidsinitiatieven in die clubs. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Bij RFC Antwerp werd bijvoorbeeld na een pilootwedstrijd met blindentribune beslist om vanaf 2020 structureel een blindentribune te voorzien bij elke wedstrijd.</li> <li>○ Bij KAA Gent was er in het najaar 2019 een eerste overleg om een project op te zetten dat leidt tot een betere inclusie van supporters met autisme.</li> </ul> </li> <li>• Inter werkte bovendien ook een begeleidingstraject uit voor voetbalclubs die van toegankelijkheid een belangrijk aandachtspunt willen maken.</li> </ul>

**OPERATIONELE DOELSTELLING 1.3**

**We moedigen gebruikers en hun organisaties aan om hun noden en knelpunten op vlak van toegankelijkheid te signaleren.**

<b>Resultaten</b>	
Inter behartigt vragen, noden en knelpunten van klanten en gebruikers van de eigen dienstverlening; volgt deze op en heeft aandacht voor een klantgerichte/vraaggestuurde aanpak.	
<b>Indicatoren</b>	
1 jaarlijks rapport aan de Vlaamse Ombudsdienst.	We rapporteren jaarlijks onze klachtenprocedure aan de Vlaamse Ombudsdienst. Zie Bijlage 4: Beleidsrapport klachtenprocedure – februari 2020, p. 50.
1 overzicht van vragen, noden en knelpunten van klanten en gebruikers van eigen dienstverlening voor evaluatie van aanpak.	Uitgevoerd en toegevoegd als bijlage bij de jaarlijkse rapportering aan de Vlaamse Ombudsdienst.

<b>Resultaten</b>	
Inter laat gebruikers weten waar ze met hun noden/knelpunten inzake toegankelijkheid terecht kunnen, en verwijst door naar passende instanties.	
<b>Indicatoren</b>	
Toegankelijke communicatie van Inter over waar mensen met bijzondere noden met hun vragen en opmerkingen terecht kunnen.	Op de algemene website van Inter en op de themawebsite MeerMobiel geven we eenvoudig terug te vinden informatie over waar mensen terecht kunnen met meldingen van ontoegankelijkheid en welke stappen ze kunnen ondernemen. Wie ons contacteert met een melding, helpen we op maat verder en verwijzen we door als dat nodig is.
1 register met aantallen van doorverwijzingen via Teamleaderapplicatie.	In 2019 verwezen we 17 melders van toegankelijkheidsproblemen door naar Unia.
Structureel overleg en samenwerking met Unia.	Directieoverleg met Unia op 20/03 en 23/06. Er waren verder heel wat bilaterale contacten om de expertise van Inter in te zetten bij bepaalde dossiers en om samenwerking te bevorderen.
1 overleg met de Vlaamse Ombudsdienst.	Toelichting en rondleiding aan Vlaamse Ombudsdienst op Pukkelpop 2019 en aanwezigheid op toelichting jaarverslag Vlaamse Ombudsdienst op 19/03.

**OPERATIONELE DOELSTELLING 1.4**
**We stimuleren anderen om zich te engageren voor toegankelijkheid en Universal Design.**

Resultaten	
Inter voert een gericht vrijwilligersbeleid ter ondersteuning van de evenementenwerking van de organisatie.	
Indicatoren	
1 strategisch plan voor het vrijwilligersbeleid.	In 2019 werden het vrijwilligersbeleidsplan en het bijhorende strategisch plan verder uitgewerkt. Inter startte een interne werkgroep op en er waren verschillende overlegmomenten met vrijwilligers. Daarbij werd besproken hoe we optimaal mensen kunnen werven, hoe we de onthaalprocedure kunnen optimaliseren, hoe we mensen kunnen coachen, wat een passende manier is om onze waardering aan vrijwilligers te tonen...
Minstens 1 wervingsactie voor vrijwilligers.	Inter ging in het najaar van 2019 op zoek naar een 500 <sup>ste</sup> vrijwilliger. We zetten daarvoor een socialmediacampagne op. Tegelijk sloten we ook aan op de acties van de Warmste Week om nieuwe vrijwilligers te werven. Zo rekruteerden we tal van nieuwe mensen. Op onze sociale media gingen we met onze virtuele vrijwilliger Sam De Interheld op zoek naar nieuwe vrijwilligers, in navolging van afspraken die we in 2018 gemaakt hebben.
Minstens 5 vormingsbijeenkomsten voor vrijwilligers, waaronder minstens vier basisvormingen.	Basisvormingen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 21/02 in Kermt (Hasselt)</li> <li>• 26/02 in Roeselare</li> <li>• 28/02 in Sint-Niklaas</li> <li>• 17/06 in Sint-Niklaas</li> <li>• 05/11 in Kermt (Hasselt)</li> <li>• 17/11 in Brugge</li> <li>• 17/11 in Kermt (Hasselt)</li> </ul> Verdiepende vormingen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 16/11 vorming voetbalcommentatoren Neerpede</li> </ul>
Minstens één bijeenkomst waarop vrijwilligers worden uitgenodigd om de werking van Inter op events en de rol van de vrijwilligers te bespreken.	Op maandag 09/12 vond een bijeenkomst plaats met de verantwoordelijke vrijwilligers waarop we de actuele werking evalueerden en een belangrijke basis legden voor de verdere uitwerking van de acties die vorm geven aan het vrijwilligersbeleidsplan.
Minstens 25 vrijwilligersbrieven.	35 verstuurd vrijwilligersbrieven
Minstens 25 berichten door medewerkers van Inter geplaatst op de vrijwilligerspagina in de sociale media.	Medewerkers van Inter plaatsten het hele jaar door berichten op de vrijwilligerspagina in de sociale media. Het aantal liep op in de tientallen, ruimschoots meer dan 25.
Minstens 1 evenement als bedanking voor de vrijwilligers.	Het vrijwilligersfeest vond plaats op 23/03.

	Ook tijdens de afsluit van het zomerseizoen besteedden we met de activiteit 'fin de saison' op 03-05/10 aandacht aan de waardering van het vrijwilligersengagement.
Minstens 1 strategische denkoefening met vrijwilligers die verantwoordelijkheid nemen op evenementen.	Het overleg met de verantwoordelijke vrijwilligers op 09/12 (zie hierboven), zetten we in als evaluatiemoment en als basis voor een strategische denkoefening.
1 online-evaluatieformulier voor de Inter-vrijwilligers.	Inter heeft een voortdurende aandacht voor de evaluatie door en met zijn vrijwilligers. Daarvoor hebben we onder andere een online evaluatieformulier met de nodige opvolging. Dat evaluatieformulier werkten we in 2019 bij.
Beleid voor het beheer van de gegevens van vrijwilligers, conform de geldende regelgeving (o.a. GDPR).	Inter besteedt heel wat tijd en energie aan het goed beheer van de gegevens van zijn vrijwilligers en de bijhorende communicatie., in navolging van de bestaande regelgeving en in overleg met onze eigen Data Protection Officer. Zo organiseerden we een vorming en evaluatiemoment voor de medewerkers, samen met het bedrijf dat Inter hiervoor een passende CRM-applicatie aanbiedt.

### Resultaten

Inter verkent de opportuniteiten om de taakhoud (eventueel naar andere deelwerkingen) en de verantwoordelijkheden van de vrijwilligers uit te breiden.

### Indicator

Voorstellen op eigen initiatief of op vraag aan nieuwe actoren (o.a. bedrijven, onderwijsinstellingen, adviesraden) voor samenwerking aan de gebruikerstest waarmee Inter informatie over de toegankelijkheid van gebouwen toevoegt aan de website [www.toevla.be](http://www.toevla.be).

We bouwen een Inter-communitywerking uit voor samenwerking en overleg met anderen het draagvlak voor toegankelijkheid te versterken. Daarbij focusten we in 2019 in eerste instantie op gebruikers, maar we nodigden ook breder mensen en organisaties die met Inter willen samenwerken uit. Om dit concreet te maken maakten we eerste afspraken met verschillende Inter-medewerkers. Die afspraken stelden we conform de GDPR-regelgeving op.

### Resultaten

Inter verkent de mogelijkheden om fondsen te werven die ingezet kunnen worden ter ondersteuning en verbetering van de eigen dienstverlening.

### Indicator

Uitrol van plan voor fondsenwerving.

Er was in 2019 geen actieve fondsenwerving maar wel een planmatige werkwijze met een presentatie over Inter, het tonen van erkentelijkheid en het delen op sociale media van initiatieven ten gunste van Inter tijdens de Warmste Week van radiozender Studio Brussel. Daarbij was er aandacht voor:

- Communicatie over Inter als mogelijke begunstigde.
- Ondersteuning van de organisatoren om de toegankelijkheid van het evenement in Kortrijk te garanderen, met daarbij ook aandacht voor de 'branding' van Inter.
- Ondersteuning van de concerten ten voordele van de Warmste Week, met assistenten en toegankelijkheidsadvies.
- Actieve deelname aan de campagne van de Warmste Week met betrekking tot vrijwilligerswerk.

**OPERATIONELE DOELSTELLING 1.5**

**We informeren over toegankelijkheid en werken aan een positieve uitstraling van toegankelijkheid en Universal Design. We gebruiken hiervoor onze eigen informatiekkanalen en diverse media.**

Resultaten	
Actief uitdragen van de missie en opdracht van Inter door middel van de nieuwe huisstijl.	
Indicator	
Consequente toepassing, actualisering en uitbreiding van de huisstijl van Inter in alle vormen van communicatie.	De huisstijl van Inter is terug te vinden in alle sjablonen. Die zijn beschikbaar via ons onlineplatform SharePoint. We actualiseerden de huisstijlgids in 2019.

Resultaten	
Inter maakt een communicatieplan op, met niet enkel aandacht voor digitale media, maar ook voor andere middelen zoals het documentatiecentrum, publicaties, folders, brochures en andere vormen van publicaties.	
Indicatoren	
Actuele website die conform de website-normen van de Vlaamse overheid is.	Dat doen we door: <ul style="list-style-type: none"> <li>• nieuwsberichten te plaatsen (29);</li> <li>• inhoud over nieuwe projecten, vormingen en evenementen te plaatsen;</li> <li>• inhoud op bestaande pagina's bij te werken.</li> </ul>
Uitgediept communicatieplan en uitgediepte communicatiematrix.	In 2019 werkte het communicatieteam aan een communicatieplan en -matrix. Het plan bevat de grote strategische lijnen van Inter, legt vast welke boodschap we willen uitdragen en bevat een overzicht van de externe communicatiekanalen. Dit plan wordt in januari 2020 verder besproken met de coördinator.  In juli 2019 volgde het team een workshop over doelgroepen en 'buyer persona's' die ons de mogelijkheid stelt om onze doelgroepen verder uit te werken en te leren kennen. Deze doelgroepoefening wordt afgerond in 2020. Het resultaat ervan kan daarna geïntegreerd worden in het communicatieplan. Ten slotte werd in het communicatieplan ook de basis gelegd voor procedures en vaste taakverdelingen binnen het communicatieteam. Deze procedures worden in 2020 verder uitgewerkt.
Actueel gehouden overzicht van interne en externe publicaties.	Het overzicht van onze publiekspublicaties staat op onze website. Interne publicaties kunnen de medewerkers raadplegen via ons onlineplatform SharePoint.



Resultaten	
Inter zet goede praktijkvoorbeelden van toegankelijkheid en Universal Design in de kijker.	
Indicatoren	
<p>Aandacht voor goede praktijkvoorbeelden via o.a. de Inter-website, sociale media en nieuwsbrieven, vormingen en presentaties.</p>	<p>Inter was actief betrokken bij het OPEN FORUM over toegankelijkheid van opgenomen media en van culturele evenementen in Antwerpen. Het dagprogramma bestond uit een netwerkevent voor toegankelijkheidsonderzoekers, trainers, vertalers, techbedrijven, mediabedrijven, culturele locaties, dienstverleners, omroepen, gebruikers, gebruikersorganisaties, beleidsmakers, ngo's, enzovoort. Er werd kennis gemaakt en kennis uitgewisseld, met aandacht voor de nieuwste technologieën en IT.</p> <p>Op diverse manieren brachten we eigen voorbeelden onder de aandacht.</p> <p>Op 17/01 kreeg Inter van de jongerencommissie van ACOD Limburg een toegankelijkheidsaward voor zijn inzet om onze maatschappij toegankelijker te maken voor iedereen.</p> <p>In onze eigen communicatiekanalen, onder andere ons nieuws-overzicht en sociale media, hadden we aandacht voor o.a. deze goede voorbeelden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Slotevent Mutatie+ op 02/04</li> <li>• De winnende toegankelijkheidsoplossingen uit onze wedstrijd tijdens onze campagneweek voor toegankelijkheid</li> <li>• Workshop toegankelijkheidsmanagement voor organisatoren van culturele evenementen en voorstellingen op 09/05 en 16/05 samen met OPEN</li> <li>• Campagne "Jouw gemeente, toegankelijke gemeente? Samen werken we eraan!" van de provincie Vlaams-Brabant.</li> <li>• Vlaanderen Verrassend Toegankelijk van Toerisme Vlaanderen op 18/05</li> <li>• Brochures toeristische wandelingen in Leuven</li> <li>• Brochure toegankelijkheid West-Vlaanderen</li> <li>• Nieuwe chartertrajecten in Hasselt, Gent en Mechelen</li> </ul> <p>Ook in ons jaarverslag besteedden we aandacht aan goede praktijkvoorbeelden op vlak van projecten, events en beleid.</p>
<p>1 publicatie 'Naar een toegankelijke gemeente' die realisaties en goede voorbeelden van gemeentebesturen in de kijker zet.</p>	<p>Eind januari publiceerden we samen met uitgever Politeia 'Naar een toegankelijke gemeente. Leidraad voor een kwaliteitsvol beleid.'</p> <p>Op 08/05 was er een officiële boeklancering. Daarop nodigden we iedereen uit die betrokken is bij gemeentelijk toegankelijkheidsbeleid of de ontwikkeling en verspreiding van het boek. Er zijn al meer dan 400 publicaties verspreid.</p>

### Resultaten

Inter maakt gebruik van haar communicatiekanalen (onder meer de Inter-nieuwsbrief, de Inter-website en de sociale media waarop Inter actief is) om bekendheid te geven aan initiatieven en centra die toegankelijkheidsinspanningen leveren.

### Indicatoren

We plaatsen jaarlijks minstens 10 nieuwsbrieven en 25 unieke berichten en 70 vermeldingen op onze website en de sociale media waarop we actief zijn.

We verstuurden in totaal 13 nieuwsbrieven:

- In de nieuwsbrieven 'Handboek toegankelijkheid publieke gebouwen' gaven we aandacht aan actuele thema's en vragen. Er verschenen 2 nieuwsbrieven in de maanden maart en oktober.
- Onze eventwerking communiceerde met 6 algemene nieuwsbrieven op 27/01, 24/03, 19/04, 24/05 en 28/10 en met 2 bijzondere nieuwsbrieven op 24/04 en 20/12.
- Inter verstuurde 3 nieuwsbrieven naar mensen uit het werkveld op 24/04, 28/06 en 20/12.

Berichten op de website: 29 nieuwsberichten verschenen op [www.inter.vlaanderen](http://www.inter.vlaanderen) onder 'Nieuws'.

Berichten op sociale media:

- 166 berichten verschenen op de Facebookpagina Inter-events.
- Sinds 18/09 is ook de Facebookpagina Inter – Toegankelijk Vlaanderen online. Op die pagina plaatsten we 32 berichten.
- Op Twitter stuurden we 119 tweets en retweets.

We verstuurden deze persberichten:

- 11/02: Handleiding 'Naar een toegankelijke gemeente'
- 17/10: Ontwerpwedstrijd U Design for real people daagt studenten uit

## 2 | VERSTERKEN

### ‘Werken aan toegankelijkheid’

#### OPERATIONELE DOELSTELLING 2.1

We ontwikkelen ons verder als expertisecentrum voor toegankelijkheid en Universal Design in Vlaanderen en Europa. We staan bekend en worden gekend als begeleidende adviesinstantie.

Resultaten	
Inter vervult een eerstelijnsfunctie op vlak van toegankelijkheid.	
Indicatoren	
Minstens 2000 beantwoorde infovragen (inspanningsverbintenis).	2128 infovragen
1 gedifferentieerd overzicht van het aantal beantwoorde infovragen (via Teamleader-applicatie).	<p><b>Provincie van de vraagsteller:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Antwerpen: 557 (26,5 %)</li> <li>• Brussel: 83 (4 %)</li> <li>• Limburg: 315 (15 %)</li> <li>• Oost-Vlaanderen: 317 (15 %)</li> <li>• Vlaams-Brabant: 331 (15,5 %)</li> <li>• West-Vlaanderen: 358 (17 %)</li> <li>• Wallonië: 6 (0,5 %)</li> <li>• Buitenland: 22 (1 %)</li> <li>• Onbekend/ n.v.t.: 114 (5,5 %)</li> </ul> <p><b>Type infovraag – domein:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebouwen en omgeving: 1180 (56 %)</li> <li>• Wonen en welzijn: 286 (13,5 %)</li> <li>• Beleid: 38 (2 %)</li> <li>• Mobiliteit: 201 (9,5 %)</li> <li>• Vrije tijd en evenementen: 158 (7,5 %)</li> <li>• Over Inter: 240 (7,5 %)</li> </ul> <p><b>Verdeling per antenne:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hasselt: 1063 (50,5 %)</li> <li>• Brugge: 441 (21 %)</li> <li>• Sint-Niklaas: 462 (22 %)</li> <li>• Events: 137 (6,5 %)</li> </ul>
Digitale ontsluiting van antwoorden op vaak gestelde vragen.	<p>We beheren onze infovragen via een ticketsysteem in de applicatie Teamleader. Zo kunnen we eerdere antwoorden bekijken en als interne informatiebron gebruiken voor vaak gestelde vragen.</p> <p>Er is geen FAQ op onze algemene website. Op Toegankelijk Gebouw en MeerMobiel is er wel een FAQ-rubriek.</p>

Resultaten	
Inter ontwikkelt en biedt een vormingsaanbod aan.	
Indicatoren	
Actualisatie van vormingsaanbod.	We maakten de webpagina 'Vorming' op met een overzicht van onze basisvormingen. ( <a href="http://www.inter.vlaanderen/gebouw-omgeving/diensten/vorming">www.inter.vlaanderen/gebouw-omgeving/diensten/vorming</a> ). We stemmens ons aanbod altijd af op maat van de opdrachtgever.
SWOT-analyse en plan van aanpak voor actualisatie van het vormingsaanbod van Inter.	Inter heeft al in 2017 een plan van aanpak opge maakt om de vorming verder uit te bouwen tot een volwaardige klantgerichte dienstverlening. In 2018 verkenden we de verdere uitbouw. In 2019 gebruikten we deze SWOT-analyse als leidraad voor strategische keuzes.
20 georganiseerde vormingen (inspanningsverbintenis).	In 2019 organiseerden we 52 vormingen en gaven we 6 presentaties om de werking van Inter voor te stellen. Zie Bijlage 3: Vormingen en presentaties 2019 op p. 46.

Resultaten	
Inter neemt deel aan overlegorganen of netwerken en wisselt expertise uit.	
Deelname aan min. 3 Vlaamse netwerken of overlegorganen en min. 3 Europese netwerken in functie van de actualiteit, bijvoorbeeld op Europees niveau Architecten zonder Grenzen, het Europees expertise-netwerk van de Universiteit Hasselt, AGE Platform Europe en ENAT, en op Vlaams niveau Open, VOKA en de Vlaamse Ouderenraad.	<p>We nemen deel aan verschillende netwerken of overlegorganen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Access City Award</i>: deelname aan jurering</li> <li>• Vlaams netwerk gelijkemansambtenaren (ABB)</li> <li>• Belgische Voetbalbond (KBVB)</li> <li>• CAFE – <i>Centre for Acces to Football in Europe</i></li> <li>• De Genereuzen, een initiatief van Hart voor Handicap voor inclusie van personen met een handicap in leven, wonen en werken. Er waren diverse contacten tussen Inter en de Genereuzen om tot een goede afstemming te komen in die zaken waar we elkaar kunnen versterken of waar er raakvlakken zijn. Op 23/10 was er ook een fysiek overleg.</li> <li>• DfA (<i>Design for All</i>) Acanet network</li> <li>• EIDD (<i>European Institute for Design and Disability</i>): in 2019 traden we toe tot dit netwerk.</li> <li>• ENAT (<i>European Network for Accessible Tourism</i>): deelname Raad van Bestuur en algemene vergadering, ondersteuning opvolging congres en andere lopende zaken.</li> <li>• ENIL: <i>European Network on Independent Living</i></li> <li>• Homes4Life: deelname aan stakeholdersworkshop</li> <li>• UIA (Union of International Architects), AfA (Architecture for All) Region I meeting: deelname aan werkgroep in Lissabon (05-06/04). Via dit netwerk kregen we eind 2019 ook de vraag om mee te participeren in het project MobiMate van Deutsche Bahn (in samenwerking met de Stad Amsterdam). In 2020 bekijken we de mogelijkheden.</li> </ul>



- Netwerk Architecten Vlaanderen (NAV)
- NOOZO: overleg om tot een goede afstemming te komen. Op 08/05 over de algemene werking en op 16/12 in het kader van de inspanningen voor een betere toegankelijkheid van het openbaar vervoer.
- OPEN, expertisecentrum toegankelijke audiovisuele media
- OPENDOEK, koepelorganisatie voor amateurtheater in Vlaanderen en Brussel: contacten via e-mail
- SAGA: *Strategic Advisory Group on Accessibility*
- UD Woonlabo: samenwerking met Hogeschool PXL en UHasselt rond wonen en verblijven
- Unia: regelmatig overleg via verschillende kanalen
- Vlaamse Ouderenraad: deelname commissie Wonen, mobiliteit en veiligheid

Daarnaast waren er nog deze activiteiten in het kader van netwerking.

- Contacten met externe professionelen en beleidsmakers die we als kennismaking uitnodigden op events met ondersteuning van Inter, onder andere Dranouter, Pukkelpop en een voetbalwedstrijd van de Rode Duivels.
- 6 individuele of collectieve overlegmomenten voor strategisch advies van professionals uit de profitsector.
- VOKA: topondernemers ontmoeten toppolitici: exclusief diner met de Limburgse deputatie, op 05/02.
- Deelname aan Complimoment Netwerkmoment Toerisme Vlaanderen op 01/03.
- Op 28-29/05 kwam er een afvaardiging van KODDI (Korean Disabled people's Development Institute) naar België. Inter woonde een overleg bij met KODDI, EDF, ENIL, KUL op 28/05. Op 29/05 kwam KODDI naar Hasselt voor een bezoek aan het UD Woonlabo en een toelichting van UHasselt en een toelichting van Inter over UD en toegankelijkheid in België.
- Op 31/01 hadden we een overleg met Comeos en CAWaB.
- OP 14/11 hadden we een overleg met CAWaB om terug te blikken op onze inspanningen voor de toegankelijkheid van de verkiezingen en als voorbereiding van een overleg begin 2020 met de regionale overheden over de toegankelijkheid van verkiezingen.

Resultaten	
Inter initieert innoverende projecten.	
Indicatoren	
2 ingediende projectaanvragen.	<p>We dienden projectaanvragen in bij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• het Tetraprogramma van het agentschap Innoveren en Ondernemen (VLAIO) voor een project voor Inclusief Toerisme als businesstransformator voor logiesverstrekkers en bedrijven. Dit project werd goedgekeurd, maar het VLAIO besliste Inter niet als deelnemende opdrachthouder op te nemen omwille van ons statuut als agentschap met een lopende basistoelage van de Vlaamse overheid.</li> <li>• de Koning Boudewijnstichting (KBS) samen met het instituut Sint-Rafaël in Gent voor een subsidieproject voor een betere integratie van slechtziende en blinde personen. Dit projectvoorstel werd niet weerhouden.</li> <li>• de provincie Limburg voor een subsidieproject voor natuurbeleving in Limburg. Dit projectvoorstel werd niet weerhouden.</li> <li>• Daarnaast was er ook nog de verlenging van de opdracht van het informatieplatform MeerMobiel dat mensen met een mobiliteitsbeperking informeert over aangepast en toegankelijk vervoer en dat ontwikkelingen rond mobiliteit opvolgt in dit kader.</li> </ul>
1 plan om projectmatig te werken (prospectie, strategie, processen, procedures).	<p>Projectvoorstellen en samenwerkingsvoorstellen nemen we op een systematische manier door. Binnen de beleidsondersteuning van lokale besturen hanteren we ook een procesmatige aanpak. Deze aanpak kan in de toekomst overgezet worden naar andere thema's, beleidsniveaus en potentiële projecten.</p>
1 overzicht van ingediende en goedgekeurde projectaanvragen.	Uitgevoerd.

Resultaten	
Inter biedt informatie en expertise in kader van een onderzoek naar de kosten en de baten van toegankelijke infrastructuur.	
Indicatoren	
Input voor dit onderzoek.	<p>Op 16/01 namen we deel aan de tweede klankbordgroep voor dit project. Op 20/03 overliepen we met UHasselt alle cases in detail in functie van het ontwerpend onderzoek waarop de kostprijs voor nieuwbouw en verbouwing wordt bepaald. Na het verwerken van alle resultaten en het eindrapport door de UHasselt en gaf Inter zijn insteek bij de voorlopige resultaten in een overleg op 27/06 samen met de opdrachtgever Gelijke Kansen (ABB). Op een laatste overleg op 11/09 gaven we onze insteek bij de voorlopige versie van het eindrapport dat de UHasselt in november opleverde.</p>

Resultaten	
Inter biedt advies en begeleiding op maat aan, van bij het ontwerp tot de realisatie.	
Indicatoren	
100 adviezen aan bouwheren en ontwerpers, al dan niet in opdracht van overheden (inspanningsverbintenis).	466 dossiers opgestart in 2019. Enkel dossiers die in 2019 opgestart zijn, worden meegeteld.
1 uniforme en afgestemde dienstverlening voor begeleidingstrajecten.	<p>In januari 2019 deden we in vier aparte groepen een toelichting van de kwaliteitswerking (doel, krijtlijnen, focus 2019, verwachtingen kwaliteitsteam en collega's) en een bevraging bij de medewerkers.</p> <p>In maart besprak het kwaliteitsteam de geplande acties met de coördinatoren.</p> <p>Op 23/05 volgde de opstart van onze strategische interne Denk- en Doetank (DDT) in Leuven, begeleid door coaching-bureau ReBoot. Eén van de doelstellingen van deze DDT is te werken als begeleidingsgroep voor projectwerking en beleid binnen Inter (bijv. rond aanpak voor nieuwe applicatie met toegankelijkheidsinfo, waarderingkaders, verruimen van expertise binnen Inter enzovoort).</p> <p>Op 06/06 deed het kwaliteitsteam een terugkoppeling van de kwaliteitswerking aan de medewerkers. Een vervolg daarop was een volgende DDT in Leuven op 24/06.</p> <p>Daarna volgden acties zoals de opstart voor een netwerkmap expertise Inter met normenfiches, projectfiches, domeinfiches...</p> <p>Tegelijkertijd startten we in 2019 met thematische teams voor afspraken en aanpak binnen specifieke thema's zoals dienstverlening, sport, woonzorg, cultuur enzovoort.</p>

Resultaten	
Inter biedt diensten aan in de eventsectoren.	
Indicatoren	
1 geactualiseerd overzicht van diensten en materialen waarmee Inter evenementen toegankelijk maakt.	<p>Het overzicht aan diensten en materialen om evenementen toegankelijk te maken is beschikbaar via de site <a href="https://tools.events">itools.events</a>. Iedere bezoeker van die site die zich registreert, kan dit overzicht gratis raadplegen, net als handige checklists en stappenplannen.</p> <p>Ook via <a href="http://www.inter.vlaanderen">www.inter.vlaanderen</a> is het aanbod van de eventwerking te raadplegen, maar dan minder gedetailleerd. In elke overeenkomst die Inter afsluit met een organisator staan alle mogelijke diensten en materialen opgesomd.</p>

<p>160 of meer toegankelijke evenementen in samenwerking met de organisatoren en betrokkenheid bij de toegankelijkheid van de voetbalwedstrijden in 3 of meer clubs (inspanningsverbintenis).</p>	<p>346 'evenementendagen': bij meerdaagse festivals of evenementen telt elke dag afzonderlijk. Ook evenementen waarvoor we alleen toegankelijkheidsmateriaal verhuurden, zitten mee in deze telling.</p> <p>In 2019 startten we een nieuwe blindentribune bij Royal Antwerp FC en werd de samenwerking verdergezet met KAA Gent, KRC Genk RSC Anderlecht, Club Brugge en de Rode Duivels. Alle thuiswedstrijden van deze clubs worden van een blindentribune voorzien. Bij KAA Gent en de Rode Duivels staat Inter ook in voor de dienstverlening aan mensen met een motorische beperking en het beheer van de bijhorende faciliteiten (voorbehouden parkeerplaatsen en voorzien plaatsen in het stadion).</p>
<p>1 overzicht van de klantentevredenheid van organisatoren die met Inter samenwerken.</p>	<p>In 2019 boden we de organisatoren die met ons samenwerken een online vragenlijst aan waarin ze onze dienstverlening kunnen beoordelen.</p>
<p>1 overzicht van toegankelijk gemaakte evenementen.</p>	<p>Zie Bijlage 1: Alle evenementen met dienstverlening van Inter in 2019, p. 42.</p>

### Resultaten

Inter voorziet en beheert een onlinetool die organisatoren van evenementen op een gebruiksvriendelijke wijze de nodige informatie geeft over het toegankelijk maken van hun (cultureel of jeugd-) evenement.

### Indicatoren

<p>1 onlinetool voor organisatoren die Inter aanpast als technische uitdagingen, nieuwe inzichten of wijzigende omstandigheden dat vereisen.</p>	<p>In 2019 actualiseerden we de website itools.events verder en pakten we enkele technische uitdagingen aan en voerden we noodzakelijke updates uit.</p>
--	--



<b>Resultaten</b>	
Inter zoekt uit hoe een toegankelijkheidslabel dat voor diverse soorten van evenementen wordt aangewend, kan toegepast worden in de sectoren cultuur en jeugd.	
<b>Indicatoren</b>	
Promotie van het Inter.events-label.	In 2019 ontwikkelden we een methodiek waarmee ook steden ons label voor toegankelijke evenementen kunnen uitreiken. Die methodiek willen we in 2020 implementeren samen met enkele steden en gemeenten. In ons jaarverslag voor 2018, dat we uitbrachten in maart, zetten we dit label ook in de kijker.
<b>Resultaten</b>	
Inter organiseert, al dan niet in samenwerking met andere partners, vormingsmomenten voor de sectoren van het participatiedecreet.	
<b>Indicatoren</b>	
1 tweedaagse vorming over toegankelijke cultuur(inspanningsverbintenis).	Tweedaagse workshop toegankelijkheidsmanagement voor eventorganisatoren op 09/05 en 16/05 in Antwerpen in samenwerking met OPEN (UAntwerpen).
1 netwerkactiviteit met bedrijven en stakeholders (inspanningsverbintenis).	Op verschillende van de al elders vermelde netwerkmomenten, overlegmomenten en vormingen waren er belangrijke stakeholders uit de sectoren van het participatiedecreet aanwezig. We denken daarbij bijvoorbeeld aan de VRT (met wie we daarna een samenwerking opzetten om hun netwerkmomenten met gebruikers te faciliteren). We namen op 23/09 deel aan het toegankelijkheidsoverleg van de VRT voor leveranciers, stakeholders en gebruikers en gebruikersorganisaties die betrokken zijn bij haar toegankelijkheidsbeleid.
<b>Resultaten</b>	
Inter zet trajecten op in het actieterrein van het participatiedecreet om impulsen te geven die leiden tot meer toegankelijkheidsinspanningen.	
<b>Indicatoren</b>	
Inspanningen om audiobeschrijving en de Vlaamse Gebarentaal te implementeren in de sectoren van het participatiedecreet (inspanningsverbintenis).	In 2019 waren er diverse contacten met gebruikers en aanbieders van audiobeschrijving en/of de Vlaamse gebarentaal, zodat deze aanpassingen op een goede manier werden geïmplementeerd. Zo was er bijvoorbeeld contact met Doof en Events, een nieuwe zelforganisatie van doven die tot een betere afstemming wil komen van het aanbod op hun vraag. Ook met blindenorganisaties was er daarover contact in 2019 (o.a. met VeBeS).

**OPERATIONELE DOELSTELLING 2.2**

**We vervullen onze rol als erkende adviesinstantie voor een correcte toepassing van de Toegankelijkheidsverordening en ondersteunen ontwerpers en vergunningverlenende overheden.**

<b>Resultaten</b>	
Inter levert adviezen volgens de regelgeving voor toegankelijkheid: de verplichte adviezen aan vergunningsaanvragers die onder de verplichting van de regelgeving vallen en facultatieve adviezen aan vergunningverlenende overheden en vergunningsaanvragers die dit vragen.	
<b>Indicatoren</b>	
1 uniforme dienstverlening voor verplichte en facultatieve adviezen binnen het kader van de toegankelijkheidsverordening.	We bewaakten de goede afstemming van onze adviezen op ons adviseuroverleg op 10/01, 14/02 en 07/03. Daarna deden we vooral aan overleg in de vorm van thematische werkgroepen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 thematisch team Cultuur</li> <li>• 2 thematische teams Dienstverlening (14/5 en 28/08)</li> <li>• 2 thematische teams Sport (20/05 en 14/11)</li> <li>• 6 thematische teams Welzijn en Gezondheid (14/01, 07/03, 29/04, 06/06, 12/09, 24/10)</li> </ul>
Minstens 1000 verstrekte facultatieve en verplichte controleadviezen (inspanningsverbintenis).	1834 adviezen

<b>Resultaten</b>	
Permanente bekendmaking van de Toegankelijkheidsverordening.	
<b>Indicatoren</b>	
4 bekendmakings-, info-, vormingsacties en presentaties naar belangrijke derden (o.a. architecten, ambtenaren en bouwheren).	We namen duiding over de verordening op in diverse vormingen en presentaties (zie Bijlage 3: Vormingen en presentaties 2019, p. 46).  Daarnaast gaven we in het kader van het tienpuntenprogramma voor toegankelijkheid van de provincie Vlaams-Brabant een toelichting op de rondetafels van 07/05 in Wemmel en 09/05 in Leuven. Ook waren er verschillende opleidingen voor lokale besturen waarin de verordening aan bod kwam: Aarschot 15/10, Diest 22/10, Huldenberg 26/09, Lennik 14/06, Lennik 26/06, Lubbeek 16/10, Machelen 16/09, Tienen 23/09, Tienen 01/10, Tremelo 24/10, Vilvoorde 21/10, Zaventem 7/10, Zaventem 14/10, Zoutleeuw 15/10

<b>Resultaten</b>	
Inter ondersteunt een effectieve en efficiënte toepassing van de toegankelijkheidsverordening.	
<b>Indicatoren</b>	
Uitgevoerde taken in het kader van de Toegankelijkheidsverordening zoals bepaald in het art.5 §2 van het Machtigingsdecreet van het Agentschap Toegankelijk Vlaanderen.	Uitgevoerd.

## 3 | PARTICIPEREN

### ‘Voor en door iedereen’

#### OPERATIONELE DOELSTELLING 3.1

**We betrekken gebruikers actief in de ontwikkeling en uitbouw van onze dienstverlening.**

Resultaten	
Inter organiseert het Vlaams Overlegplatform Toegankelijkheid om de toegankelijkheid van Vlaanderen en de wisselwerking tussen gebruikers, dienstverleners en beleidsmakers te verbeteren.	
Indicatoren	
Jaarlijkse organisatie van 2 toegankelijke bijeenkomsten met een centraal thema.	In 2019 was er geen bijeenkomst als gevolg van een beslissing in overleg met Gelijke Kansen (ABB). We verkenden pistes rond mobiliteit en rond toerisme met Toerisme Vlaanderen en deden voorbereidend werk voor een overleg in 2020 over mobiliteit.
Uitnodiging van relevante stakeholders (gebruikers, dienstverleners en andere stakeholders).	De gebruikersorganisaties zijn samen met Gelijke Kansen in Vlaanderen vaste leden. Het thema van de dag bepaalt mee wie van het beleid en de professionele sector mee aan tafel zit. In 2019 was er geen overleg (zie hoger).
Bilateraal overleg met de relevante stakeholders als voorbereiding van de bijeenkomsten van VLOT.	In 2019 was er geen overleg (zie hoger).
Vorbereiding en opvolging van de bijeenkomsten van VLOT.	Vorbereidend werk voor overleg in 2020.

Resultaten	
Inter overlegt met organisaties van en voor mensen met een handicap, ouderen en andere relevante doelgroepen.	
Indicatoren	
Minstens 2 overlegvergaderingen met organisaties die de beoogde doelgroepen vertegenwoordigen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Overleg met VFG en KVG voor prospectie opportuniteiten.</li> <li>• Overleg met het nieuwe initiatief Rien à Voir, een project dat op initiatief van en samen met blinden en slechthorenden voor een betere beleving van concerten wil zorgen.</li> <li>• Regelmatige afstemming met Ahosa, een organisatie van slechthorenden.</li> <li>• Diverse contacten met NOOZO, het nieuwe Vlaamse adviesorgaan dat gebruikersorganisaties overkoepelt en de inbreng van gebruikers in het beleid moet garanderen.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Overleg met Doof en Events om tot een betere afstemming te komen tussen vraag en aanbod van tolken Vlaamse Gebarentaal op culturele evenementen.</li><li>• Overleg met instituut Sint-Rafaël (Gent) in het kader van eventuele samenwerking.</li><li>• Daarnaast was Inter aanwezig op de voorstelling van het onderzoek van Dove Senioren.</li></ul>
--	---

## Resultaten

Inter behartigt het (voort)bestaan van een cluboverschrijdend overleg van voetbalsupporters met een handicap.

## Indicatoren

Organisatie van minstens 1 cluboverschrijdend overleg van voetbalsupporters met een handicap.

Inter coördineert Inside: het cluboverschrijdend overleg van voetbalsupporters met een handicap.

Op 13/12 was er het jaarlijkse overleg in de Ghelamco arena van KAA Gent. Met 35 aanwezigen uit 14 profclubs en afgevaardigden van KBVB, Pro League en CAFE was er een stevige opkomst. We bespraken er tal van toegankelijkheidsaspecten en problemen in het Belgische voetbal.

**OPERATIONELE DOELSTELLING 3.2**

**Met een passende dienstverlening ondersteunen we mensen met een handicap om te participeren aan het maatschappelijk leven.**

<b>Resultaten</b>	
De dienstverlening van Inter is gekend bij mensen met een handicap.	
<b>Indicatoren</b>	
Online kalender met overzicht van toegankelijk gemaakte evenementen.	Inter lanceerde eind maart samen met UiT in Vlaanderen (publiq) een agenda van toegankelijke evenementen. Mensen met een handicap vinden daarin terug naar welke evenementen ze kunnen gaan en welke voorzieningen er voor hen zijn. De agenda staat zowel op de website van Inter als op die van UiT. Ook anderen kunnen hem publiceren op hun website, volledig of alleen met het aanbod voor een bepaalde doelgroep.
Informatie op Toevla over de toegankelijkheid van gescreende gebouwen.	Op Toevla werden ook in 2019 heel wat gebouwen toegevoegd, zoals toeristische accommodaties, sanitair in publieke gebouwen, restaurants en cafés.
Ontsluiting van Toevla-informatie via andere informatiedragers.	De Toevla-informatie wordt ontsloten via brochures, bijv. 'Aangepast sanitair in West-Vlaanderen' (5 uitgaves) of de brochure van Toerisme Vlaanderen 'Leuven, toegankelijk voor iedereen'. Vanop verschillende websites wordt gelinkt naar locaties in de Toevla-databank.
Zie beantwoorden van infovragen (O.D. 1.2).	In 2019 beantwoordden we 2128 infovragen, waarvan 12,5 % van personen met een handicap of ouderen en hun omgeving. Ook op de REVA-beurs van 25-27/04 beantwoordden we vragen van bezoekers aan onze stand.
Zie gebruikerstest (Toevla-tool) (O.D. 1.4): Inter doet voorstellen aan of gaat in op vragen van nieuwe actoren (o.a. bedrijven, onderwijsinstellingen, adviesraden) gebruik te maken van de Toevla-tool.	In 2019 was er geen contact met nieuwe actoren, omdat de verdere ontwikkeling van het Toevla-systeem tijdelijk onderbroken werd. Wel heeft Inter de Toevla-tool gebruikt om een groot aantal dossiers in te voeren voor verschillende projecten, o.a. reca en sanitair in gebouwen.

<b>Resultaten</b>	
Inter streeft ernaar dat personen met een handicap die gebruik willen maken van zijn dienstverlening zich niet telkens opnieuw moeten legitimeren.	
<b>Indicatoren</b>	
Overleg met instanties die kunnen ondersteunen bij de ontwikkeling van formulieren met gegevens die gelinkt zijn aan informatie die bij de overheid beschikbaar is.	Het linken van een aanvraagformulier aan de sociale statuten is nog altijd niet mogelijk omdat Inter niet over een platform beschikt dat linken kan leggen met beschikbare data.
Aanvraag van de nodige machtigingen hiervoor (en de noodzakelijke inspanningen om aan de gestelde voorwaarden te voldoen).	Zolang er geen bruikbaar platform is, is er geen nood aan een machtigingsaanvraag.

<b>Resultaten</b>	
Inter meet de klanttevredenheid bij gebruikers van toegankelijkheidsfaciliteiten en specifieke diensten op evenementen.	
<b>Indicatoren</b>	
1 rapport met een kwantitatieve weergave van de tevredenheid van personen met een handicap die evenementen bezoeken en gebruik maken van de dienstverlening van Inter.	<p>Ook in 2019 peilde Inter naar de tevredenheid van bezoekers die tijdens evenementen een beroep deden op haar diensten.</p> <p>De gemiddelde score van de toegankelijkheid van evenementen waar Inter mee samenwerkt:</p> <p>2019: 4,2 op 5 (1292 respondenten)            2018: 4,18 op 5 (1001 respondenten)            2017: 4,07 op 5 (1111 respondenten)            2016: 4,03 op 5 (914 respondenten)            2015: 4,08 op 5 (886 respondenten)</p> <p>De gemiddelde score voor de dienstverlening van Inter op events:</p> <p>2019: 4,6 op 5 (1292 respondenten)            2018: 4,65 op 5 (1001 respondenten)            2017: 4,58 op 5 (1111 respondenten)            2016: 4,48 op 5 (914 respondenten)            2015: 4,51 op 5 (886 respondenten)</p>

**OPERATIONELE DOELSTELLING 3.3**
**We informeren gebruikers over de mate van toegankelijkheid van de publieke omgeving en evenementen.**

Hieronder bespreken we twee verschillende kanalen waarmee we gebruikers informeren over toegankelijkheid: de Toevla-databank en de evenementenkalender.

**De Toevla-databank**

Resultaten	
Inter brengt de toegankelijkheid van de omgeving in kaart door middel van de Toevla-databank.	
Indicatoren	
Minstens 125 screenings/gebruikerstesten van publieke gebouwen in opdracht van de verschillende Vlaamse beleidsdomeinen, de provincies, en andere overheden (inspanningsverbintenis).	492 screenings van gebouwen in Toevla. <ul style="list-style-type: none"> <li>• 285 grote gebouwen</li> <li>• 207 middelgrote of kleine gebouwen (Toevla-tool)</li> </ul>
3 organisaties/gemeenten die aan de slag gaan met de gebruikerstest (inspanningsverbintenis).	De Toevla-tool kreeg verdere invulling: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beringen adviesraad: update van gewijzigde parkeerplaatsen op publiek domein</li> <li>• Stad Leuven: screening cafés en restaurants</li> <li>• Provincie West-Vlaanderen – Kust: screening cafés, restaurants en sanitair</li> <li>• UD Woonlabo Hasselt: screening parkeerplaatsen op publiek domein</li> </ul>
Opleiding van vrijwilligers in functie van de screenings.	In 2019 werden er geen opleidingen gegeven, maar er vonden screenings plaats op basis van al eerder gegeven vormingen.
Permanente bewaking van kwalitatieve uitvoering van de screenings.	Om ervoor te zorgen dat de informatie die op Toevla verschijnt juist en goed is, voeren we verschillende controles uit. We gaan na of de gegevens juist worden ingevoerd. Daarnaast bekijken we de projecten in hun geheel zodat het aantal dubbele gegevens beperkt blijft. Deze gegevens kunnen ook voor beleidsdoeleinden worden gebruikt.

Resultaten	
Inter stelt beleidsinformatie over de toegankelijkheidssituatie ter beschikking.	
Indicatoren	
1 analyse over de mate van toegankelijkheid.	Export van informatie uit de Toevla-databank in functie van sport, toerisme, andere projecten van Inter. Analyse van het aantal dossiers dat in Toevla aanwezig was in 2019 om te onderzoeken wat te doen met verouderde dossiers.

Resultaten	
De Toevla-databank wordt vernieuwd.	
Indicatoren	
1 functionele analyse.	Deze functionele analyse vond nog niet plaats omdat de besprekingen en vereenvoudiging van Toevla tijdelijk onderbroken werden in afwachting van de invulling van de vacature voor de Toevla-analyse. Midden 2019 werd die positie ingevuld.  Eind 2019 werden opnieuw een Toevla-werkgroep en een analysetraject opgestart voor de voortzetting van de Toevla-analyse (zie hieronder).
Uitvoering van functionele analyse.	Voor het opstarten van deze analyse waren er besprekingen op 14/10 en 17/10. De overlegmomenten tussen ABB en Inter voor de Toevla-analyse gingen van start op 14/11. Ook op 27/11 en 12/12 was er een overleg, Deze overlegmomenten zullen verder lopen in 2020.
Overleg met Smart Flanders (ondersteuningsprogramma van de Vlaamse Overheid voor real-time Open Data ) met het oog op mogelijke ontsluiting van toegankelijkheidsinformatie via het open data platform (inspanningsverbintenis).	Deelname aan overleg dat Smart Flanders organiseerde op 21/05 met alle centrumsteden, waar een toelichting was over de doelstellingen van het te vernieuwen systeem van de huidige databank Toegankelijk Vlaanderen.  Inter verzamelde daarbij de feedback van de centrumsteden. Het programma Smart Flanders liep af eind mei 2019. ABB neemt vervolginiciatieven over.

Resultaten	
Inter geeft ondersteuning bij de technische ontwikkeling van het vernieuwde screeningsdossier, de website en databank	
Indicatoren	
5 overlegmomenten met de databankbouwer voor de bespreking van de nodige functionaliteiten	In 2019 waren er geen specifieke overlegmomenten in groep met de databankbouwer in verband met de grote gebouwen in de Toevla databank. Wel waren er besprekingen tussen Inter en de databankbouwer over de mogelijkheden bij vereenvoudiging van de Toevla-databank. Er waren meerdere contacten per telefoon en e-mail.  Nog als voorbereiding was er een bevraging in april en mei bij gebruikers met en zonder beperking over naar welke info over gebouwen en omgeving mensen op zoek gaan als zij een uitstapje of een ander bezoek plannen. Bijna 500 deelnemers vulden de vragenlijst in.



## De evenementenkalender

Resultaten	
Inter informeert gebruikers via een evenementenkalender over de toegankelijkheid van evenementen.	
Indicatoren	
1 evenementenkalender met toegankelijkheidsinformatie voor gebruikers.	Inter lanceerde eind maart samen met UiT in Vlaanderen (publiq) een agenda van toegankelijke evenementen. Mensen met een handicap vinden daarin terug naar welke evenementen ze kunnen gaan en welke voorzieningen er voor hen zijn. De agenda staat zowel op de website van Inter als op die van UiT. Ook anderen kunnen hem publiceren op hun website, volledig of alleen met het aanbod voor een bepaalde doelgroep.

Resultaten	
Inter optimaliseert en onderhoudt in samenwerking met publiq de widget die de toegankelijkheidsvoorzieningen van evenementen in Vlaanderen in kaart brengt. Zo krijgen gebruikers met een handicap de nodige toegankelijkheidsinformatie en geven we bekendheid aan initiatieven die toegankelijkheids-inspanningen leveren.	
Indicatoren	
Minstens 1 overleg met Publiq (het vroegere CultuurNet Vlaanderen) voor afstemming van de communicatie over toegankelijke evenementen.	In 2019 hadden we contacten met publiq om uit te werken hoe ook steden en gemeenten gebruik kunnen maken van de widget voor toegankelijke evenementen door een machtiging te krijgen. Mits duidelijke afspraken, die deel uitmaken van die machtiging, kunnen zij dan hun evenementen in de kalender verrijken met toegankelijkheidsinformatie.
Minstens 100 getagde evenementen.	Uitgevoerd

## 4 | SLAGKRACHTIGE PUBLIEKE ONDERNEMING

### ‘Samen en professioneel’

#### OPERATIONELE DOELSTELLING 4.1

**We zetten een organisatiestructuur op met een efficiënte en effectieve dienstverlening in heel Vlaanderen en met oog voor regionale accenten en de noden van de stakeholders.**

Resultaten	
<p>Inter ontwikkelt een organisatiestructuur en beleid waarbij de hiërarchische lijnen binnen de organisatie uitgetekend zijn vanuit een centrale aansturing of ondersteuning en een regionale coördinatie/dienstverlening.</p>	
Indicatoren	
<p>Vorbereidingen voor deugdelijk bestuur:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• uitvoering van engagementen voor deugdelijk bestuur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• We schreven een profiel uit voor onafhankelijke bestuurders in 2018 en volgen verder op in functie van de hersamenstelling van de raad van bestuur door de Vlaamse regering.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ethische code voor bestuurders</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De ethische code voor bestuurders kreeg een nieuwe timing voor 2020 in functie van de hersamenstelling van de raad van bestuur door de Vlaamse regering.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ethische code voor personeel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De ethische code voor het personeel werd opgenomen in het arbeidsreglement. We verwijzen daarbij naar de deontologische code van de Vlaamse overheid.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• klokkenluidersregeling</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De klokkenluidersregeling werd opgenomen in de besprekingen van het arbeidsreglement maar niet in het arbeidsreglement zelf. In samenspraak met het sociaal overleg werd er beslist om deze regeling af te werken na de implementatie van het arbeidsreglement.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• kennismaking met en introductie voor nieuwe bestuurders</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nog niet uitgevoerd omdat de nieuwe raad van bestuur nog niet samengesteld is.</li> </ul>

Resultaten	
Inter communiceert transparant en duidelijk met de medewerkers over het organisatiebeleid, de processen, de opdrachten en de doelstellingen om de kwaliteit en de output van de interne werking te stroomlijnen.	
Indicatoren	
10 centraal aangestuurde coördinatievergaderingen met als doel afstemming tussen de opdrachten en de aanpak binnen de verschillende vestigingsplaatsen	Er waren coördinatievergaderingen op 09/01, 13/03, 24/04, 15/05, 26/06, 18/09, 07/10, 14/10, 16/10, 23/10, 04/11, 20/11, 25/11 en 11/12.
Gemiddeld 8 teamvergaderingen per vestiging om de kwaliteit en de output van de interne werking te stroomlijnen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teamoverleg Brugge: gemiddeld tweewekelijks kort teamoverleg</li> <li>• Teamoverleg Sint-Niklaas: 7 bijeenkomsten (16/01, 13/02, 20/03, 22/05, 03/07, 31/07, 11/09)</li> <li>• Teamoverleg regio West (Brugge/Sint-Niklaas): 30/04</li> <li>• Teamoverleg eventwerking: 11 bijeenkomsten (10/01, 14/02, 28/02, 14/03, 30/04, 28/05, 02/10, 08/10, 24/10, 28/11, 17/12)</li> <li>• Teamoverleg Hasselt: 7 bijeenkomsten (21/02, 21/03, 16/05, 20/06, 17/10, 21/11, 19/12)</li> </ul> <p>Daarnaast waren er 11 teamvergaderingen met medewerkers van verschillende vestigingen voor deze thema's:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 thematisch team Cultuur</li> <li>• 2 thematische teams Dienstverlening (14/5 en 28/08)</li> <li>• 2 thematische teams Sport (20/05 en 14/11)</li> <li>• 6 thematische teams Welzijn en Gezondheid (14/01, 07/03, 29/04, 06/06, 12/09, 24/10)</li> </ul>
5 samenwerkdagen voor het faciliteren van inhoudelijk overleg en de samenwerking over de volledige werking heen.	Er waren samenwerkdagen op 07/02, 04/04, 06/06, 12/09 en 14/11. Op deze samenwerkdagen waren er ook vormingsmomenten voor medewerkers. Zie hiervoor Bijlage 3: Vormingen en presentaties 2019, Vorming (gevolgd), p. 48.
1 beleidsdag per jaar	Er waren drie bijeenkomsten van onze strategische interne Denk- en Doetank: 23/05, 24/06 en 03/10. We deden een beroep op het coachingbureau ReBoot voor onze eerste denkoefening over uit te zetten lijnen voor onze organisatie. Op de verschillende samenwerkdagen was er daarnaast ruimte voor gemeenschappelijke communicatie- en beleidsmomenten.
1 nieuwjaarsbijeenkomst	Op 29/01 was er een nieuwjaarsevent in Antwerpen voor alle medewerkers.
Communicatie van algemeen belang voor de organisatie naar alle medewerkers via een centrale mailgroep en in overleg met de betrokken coördinator (frequentie op basis van noodzaak)	Alle medewerkers kregen belangrijke mededelingen per mail volgens de interne afspraken.

Resultaten	
Inter communiceert extern transparant en duidelijk over de doelstellingen en resultaten van haar werking.	
Indicatoren	
1 jaarplan	We dienden het jaarplan 2019 in bij Vlaams minister van Gelijke Kansen, Bart Somers en bij het Agentschap Binnenlands Bestuur op 23/10.
1 jaarverslag	We dienen het jaarverslag 2019 in bij de bevoegde regeringscommissaris op uiterlijk 31/03 en verspreiden het onder ons netwerk.

Resultaten	
Inter betreft iedereen binnen de organisatie om het beleidsplan continu op te volgen, bij te sturen en de werking te evalueren.	
Indicatoren	
1 beleidsplan als actief werkinstrument voor de coördinatie zodat de verbintenissen zorgvuldig opgevolgd worden	Elke verantwoordelijke kreeg in het begin van het werkjaar een overzicht met taken binnen het jaarplan. Op het coördinatorenoverleg stonden we stil bij de planning, realisaties en items die extra bijsturing nodig hebben. Er was een rondetafel kwaliteitswerking samen met alle medewerkers in alle lokale vestigingen in januari 2019. Inter gaf ook input via 5 overlegmomenten met directie en coördinatoren voor het evaluatieonderzoek van de maatschappelijke opdracht van Inter. Er waren ook gesprekken met andere werknemers om input te verzamelen. Daarnaast waren er bilaterale contacten met de opdrachtnemer en de opdrachtgever Gelijke Kansen en verder ook nog 6 individuele of collectieve overlegmomenten voor strategisch advies van professionals uit de profitsector.

Resultaten	
Inter bouwt een kwaliteitswerking uit voor het behouden en versterken van zijn werking als slagkrachtig expertisecentrum.	
Indicatoren	
1 plan van aanpak voor de verdere uitbouw van de kwaliteitswerking, met bijzondere aandacht voor het verduurzamen en verdiepen van de eigen expertise, de instrumenten en een uniforme dienstverlening over de volledige werking en over alle domeinen en thema's heen.	In januari 2019 stelden we een plan van aanpak op voor de kwaliteitswerking op korte termijn (2019-2020). Hierbij focussen we op: <b>Expertise</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennisoverzicht op basis van verschillende standaarddocumenten (domeinfiches, normenfiches), bestaande documenten en overzichten verzamelen, olijsten van thema's, informatie, publicaties... die we in 2020 kunnen opnemen in onze kennisdatabank</li> <li>• Start van thematische teams: overleg voor opvolging van specifieke thema's (woonzorg, erfgoed, sport...)</li> <li>• Kennisverhoging door een aantal acties zoals een interne vorming voor de medewerkers.</li> </ul>

	<p><b>Netwerking</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitbouw netwerk: specifieke acties zoals toetreden tot EIDD, het netwerk van UIA verder uitbouwen, contacten met de Vlaamse Bouwmeester, Netwerk Architecten Vlaanderen (NAV) ...</li> <li>• Initiëren van coaching van collega's.</li> </ul> <p><b>Beleid en strategie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Labelstrategie verder uitdenken via initiatieven aan de hand van al lopende opdrachten voor het agentschap Facilitair Bedrijf en Sport Vlaanderen.</li> <li>• Rol van Inter in het licht van inzichten evaluatie toegankelijkheidsverordening</li> <li>• Analyse toegankelijkheidsinformatie (Toevla)</li> <li>• Opstellen van overzicht van bestaande contracten.</li> </ul>
<p>Minstens 5 opleidings- of vormingsmomenten voor en door medewerkers, al dan niet met externe deskundigen, met het oog op kwaliteitsverbetering en -garantie (uitdieping van deexpertises, bijsturen en ontwikkelen universaldesign-methodiek in instrumenten en dienstverlening, ontwikkeling en implementatie van (interne) werkinstrumenten...).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 13/05, Brasschaat: interne vorming voor alle medewerkers over doelgroep van personen met een beperking voor meer inzicht en kennis over de verschillende vormen van handicaps</li> <li>• Externe workshop SEO en zakelijk bloggen door Datalink voor leden communicatieteam over doeltreffende communicatie naar verschillende doelgroepen</li> <li>• 08/10 externe opleiding smartphonefotografie, VAC Gent</li> <li>• 05/12 externe opleiding Beepole: planningstool en databank</li> <li>• Studiereis 'Het Noorderlicht' met steun van de Koning Boudewijnstichting, Fonds Beeckman, op uitnodiging van het instituut voor blinden en slechtzienden Sint-Rafaël in Gent, met bezoek van verschillende goede voorbeelden in Nederland en het UD Woonlabo in Hasselt</li> <li>• Verkennend contact via webinar met Schakel op 11/12, toelichting over digitaal kennisplatform Schakel</li> <li>• Verkennende contacten voor expertise-uitwisseling en vorming aan medewerkers</li> </ul>
<p>Afstemming van de visie over en het gebruik van de eigen kwaliteitslabels toegankelijkheid en de kwaliteitslabels waarvoor Inter een samenwerking heeft met (structurele) partners.</p>	<p>We besproken dit met de leden van onze strategische interne Denk- en Doetank op 03/10.</p> <p>We overlegden ook op verschillende momenten met belanghebbenden op Vlaams niveau (ABB, Toerisme Vlaanderen, Cultuur) om verder af te stemmen en een draagvlak te scheppen voor een samenhangende aanpak.</p>

**OPERATIONELE DOELSTELLING 4.2**

**We bouwen binnen een open organisatiecultuur een adequaat HR-beleid uit, met bijzondere aandacht voor de betrokkenheid, kennis- en competentieontwikkeling, responsabilisering en ondersteuning van onze medewerkers.**

Resultaten	
Inter voert een eigentijds en divers HR-beleid en stemt dit af op de eigenheid van de organisatie, de competenties van de medewerkers en de verwachtingen van de stakeholders.	
Indicatoren	
Een nieuw arbeidsreglement is in voege.	Op 01/04 was er een sociaal overleg met de volledige syndicale delegatie waarop alle partijen het arbeidsreglement aanvaardden en ondertekenden, op voorwaarde van de toevoeging en detaillering van een aantal zaken in het uiteindelijke document. De medewerkers werden ingelicht over de stand van zaken op 04/04. Van 17/04 tot 08/05 werd het ontwerp van het definitieve arbeidsreglement aangeplakt in de verschillende standplaatsen en ontvingen alle medewerkers een exemplaar. Er volgde een klein aantal opmerkingen, die bekeken werden en vervolgens besproken op 03/06 met de vakbondsafgevaardigden. Tot en met 27/06 hing het voorstel van arbeidsreglement vervolgens opnieuw uit in iedere vestigingsplaats, samen met het opmerkingenregister en een verduidelijking van de standpunten hierover. Na bevestiging van de sociale inspectie ging het nieuwe arbeidsreglement in voege op 03/07. Op 01/09 werd het arbeidsreglement geïmplementeerd.
Minstens 2 samenkomsten van het sociaal overleg.	Er vond een sociaal overleg plaats op 01/04, op 03/06 en 29/08.
Minstens 2 groepsbevorderende momenten en initiatieven voor en door alle medewerkers.	Er was een nieuwjaarsbijeenkomst op 29/01 en daarnaast waren er in de verschillende vestigingen initiatieven voor informeel samenzijn.
Uitrol van opvolgingstrajecten voor medewerkers	Tijdens dit werkjaar vonden opvolgingsgesprekken plaats met alle medewerkers.
Registratie van deelname aan workshops, studiedagen, congressen, opleidingen passend in een VTO-beleid.	Zie Bijlage 3: Vormingen en presentaties 2019, Vorming (gevolgd) op p. 48 en Studiedagen en congressen op p. 49.

**OPERATIONELE DOELSTELLING 4.3**

**We voeren een transparant, opvolgbaar en gezond financieel beleid.**

Resultaten	
Inter zet een duurzame en marktgerichte werking op die zich zowel naar de publieke als naar de private sectoren richt.	
Indicatoren	
1 meerjarenbegroting.	Uitgevoerd.
1 jaarbegroting met continue opvolging en bijsturing tweemaal per jaar.	Uitgevoerd.
4 tussentijdse rapportages en een afrekening van de resultaten aan de raad van bestuur.	Uitgevoerd.

**OPERATIONELE DOELSTELLING 4.4**

**We voeren een onderbouwd en duurzaam facilitair beleid als ondersteuning van onze kernactiviteiten.**

Resultaten	
Inter heeft een degelijk opvolgings- en ICT-beleid.	
Indicatoren	
1 veiligheidsbeleid voor de bescherming van persoonsgegevens is in de implementatiefase.	<p>We namen belangrijke stappen in de verdere uitwerking van het veiligheidsbeleid en de gegevensbescherming.</p> <p>Deze voorbereidende zaken pakten we aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ons veiligheidsplan zit niet meer in de voorbereidingsfase maar in de aanvullende fase. Die loopt over een termijn van drie jaar waarbij we de meest dringende punten eerst aanpakken.</li> <li>• Een voorstel voor een ICT-beleid voor medewerkers Inter werd voorgelegd aan coördinatie en directie.</li> <li>• Een voorstel voor een ICT-beleid voor het ICT-team van Inter werd voorgelegd aan coördinatie en directie.</li> <li>• Een beleid voor gegevensbescherming en informatieveiligheid werd opgesteld maar nog te bekrachtigen door de Data Protection Officer (DPO).</li> </ul> <p>Deze zaken voerden we uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bezoekers informeren via de aanvraagformulieren voor events</li> <li>• Medewerkers informeren tijdens een infosessie</li> <li>• Eventvrijwilligers informeren aan de hand van het vrijwilligerscontract en de GDPR-rechten en -plichten van de eventvrijwilliger</li> <li>• Kadering van af te sluiten verwerkingsovereenkomsten met bijhorende nodige stappen hiervoor</li> <li>• Aanstelling van een Data Protection Officer (DPO)</li> <li>• Overzicht van interne FAQ's</li> <li>• Inontvangstneming van veiligheidsplan van White Wire</li> <li>• Opmaak nieuwe websitedisclaimer die online kwam in 2019</li> <li>• Overzicht van themawebsites en nieuwsbrieven, met de daarbij horende verwijzing naar de nieuwe disclaimer</li> <li>• Opmaak verwerkingsregister (register, procedure en toelichting)</li> <li>• Opmaak documenten voor incidentmelding en aanvraagverzoek (register, procedure en fiche)</li> <li>• Toevoeging arbeidsreglement</li> <li>• GDPR-rechten en -plichten van de medewerkers: gebruikt als basis voor interne vorming medewerkers.</li> <li>• Overzicht toegangsbeheer (fysiek en online)</li> <li>• Update toegangsmatrix</li> </ul>
1 medewerker met de functie van DPO (Data Protection Officer).	Deze medewerker coördineert onderstaande taken en neemt hiervoor de verantwoordelijkheid op. Als hij/zij niet het beste geplaatst is om bepaalde taken zelf op te nemen, kan de DPO deze doorgeven aan andere personen. In dat geval blijft de taak onder de verantwoordelijkheid van de DPO.

	<p>Takenpakket:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bijstand en advies verlenen</li> <li>• Toekijken op de naleving van de algemene verordening gegevensbescherming (AVG)</li> <li>• Contactpunt voor de GBA (gegevensbeschermingsautoriteit) en samenwerking met GBA</li> <li>• Optionele taken</li> </ul>
<p>1 medewerker met de functie van preventieadviseur.</p>	<p>Onze interne preventieadviseur adviseert op een onafhankelijke manier ons agentschap, de directie, de coördinatoren en de medewerkers bij de toepassing van maatregelen voor het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk en alle andere preventie maatregelen en -activiteiten.</p> <p>Takenpakket:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Regelmatig onderzoek op/van de arbeidsplaats.</li> <li>• Ten minste eenmaal per jaar een grondig onderzoek van de arbeidsplaatsen en de werkposten samen met de externe preventiediensten.</li> <li>• Onderzoek van eventuele arbeidsongevallen en incidenten.</li> <li>• Maandverslagen en jaarverslag over preventie opstellen.</li> <li>• De arbeidsongevallensteekkaart opstellen.</li> </ul>
<p>1 medewerker met de functie van klachtencoördinator.</p>	<p>Er is een klachtencoördinator die externe klachten over onze organisatie opvolgt volgens een vastgelegde procedure. Zie Bijlage 4: Beleidsrapport klachtenprocedure – februari 2020.</p>
<p>Continue evaluatie van het projectopvolgingssysteem</p>	<p>Sinds 2016 werken we met Teamleader, een projectopvolgingsapplicatie. Elk jaar wordt op basis van opmerkingen van collega's en noden geëvalueerd en bijgestuurd. Er worden een aantal wijzigingen doorgevoerd voor 2020.</p>
<p>Continue evaluatie van het ICT-platform</p>	<p>We combineren verschillende ICT-platformen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Teamleader voor projectopvolging;</li> <li>• SharePoint voor documentbeheer;</li> <li>• Office 365 voor mail en agenda.</li> </ul> <p>Office 365 en SharePoint zijn producten van Microsoft. Teamleader is een onlineplatform dat dankzij integraties gekoppeld is aan zowel Outlook (mail) als SharePoint. Er is een continue evaluatie op basis van opmerkingen en problemen van medewerkers. We sturen bij, maken nieuwe afspraken waar nodig en gieten die in richtlijnen en handleidingen.</p> <p>Een grondige evaluatie van SharePoint en Teamleader die gepland was voor november 2019, wordt verplaatst naar voorjaar 2020.</p>



Resultaten	
Uniforme en ondersteunende administratie.	
Indicatoren	
Continu onderhoud en bijsturing van procedures	We rolden de procedures verder uit en communiceerden ze naar de medewerkers tijdens teamvergaderingen. Daarnaast bewaken we alle bestaande procedures.

Resultaten	
Documentenstructuur en archivering.	
Indicatoren	
1 gecontinueerd beleid voor archivering.	De documenten worden bijgehouden op SharePoint. De archieven van vóór de migratie worden bijgehouden op OneDrive. Er is een handleiding voor het gebruik van SharePoint.
1 continu onderhouden mappenstructuur van data.	We beheren onze documenten op SharePoint. Er is een document met richtlijnen over de mappenstructuur en de naamgeving van documenten.  In 2020 wordt de Kennisdatabank / Expertise-databank in gebruik genomen, waar kennis en expertise gebundeld worden.

# Bijlagen

## Bijlage 1: Alle evenementen met dienstverlening van Inter in 2019

Bij meerdaagse evenementen tellen we het aantal dagen met onze dienstverlening apart op. Daarom ligt het aantal 'evenementendagen' (346) hoger dan het aantal verschillende evenementen in deze lijst.

Evenement	Datum
Cultuur - Vlaamse Meesters in Situ	2019
Sport - KRC Genk	2019
Sport - KAA Gent	2019
Sport - Club Brugge	2019
Sport - RSC Anderlecht	2019
Cultuur - Bruegel Experience	1/1/2019 - 31/12/2019
Cultuur - Matinee Toneelhuis: Aren	13/1/2019
Cultuur - Huur zender AD Vooruit Gent	28/1/2019 - 30/1/2019
Concert - Paleis 12: Massive Attack	31/1/2019
Sport/Vorming - KBVB stewards	Februari - maart 2019
Cultuur - Musical 40-45	2/2/2019 - 23/2/2019
Diverse - Adviesgesprek - Gemeente Nijlen	4/2/2019
Cultuur - Avond van het onderwijs – TVG*	5/2/2019
Concert - Paleis 12: Mia's	7/2/2019
Cultuur - Opera met AD - De Munt	10/2/2019
Cultuur - Expo Bernard van Orley	20/2/2019 - 26/5/2019
Sport - Omloop Het Nieuwsblad 2019	2/3/2019
Cultuur - ARSENAAL/LAZARUS: De beer heeft mij gezien	3/3/2019
Cultuur - Aalst Carnaval	3/3/2019
Concert - Paleis 12: Nicki Minaj & Future	6/3/2019
Concert - Paleis 12: Eddy De Pretto	9/3/2019
Concert - Paleis 12: Blue Planet II	10/3/2019
Cultuur - Huur ringleidng CC Zwaneberg	10/3/2019 - 11/3/2019
Cultuur - Disability Film Festival	11/3/2019 - 15/3/2019

Concert - Paleis 12: Twenty One Pilots	13/3/2019
Cultuur - VRT assistentie maart 2019	14/3/2019
Concert - Paleis 12: Daddy K and friends	16/3/2019
Cultuur - Matinee Toneelhuis: Bagaar	17/3/2019
Cultuur - hetpaleis - AD*	19/3/2019 - 21/3/2019
Concert - Paleis 12: Cats	19/3/2019 - 24/3/2019
Sport - Rode Duivels - Rusland	21/3/2019
Cultuur - Taal & Kunst: 'Ge-Flik-T' – AD* (Koning Boudewijnfonds)	24/3/2019
Cultuur - De Warande - AD*	26/3/2019
Concert - Paleis 12: Maître Gims	27/3/2019
Cultuur - Passa Porta	28/3/2019 - 31/3/2019
Sport - Paleis 12: Wilinck Game	29/3/2019
Concert - Schlagerfestival (Ethias)	29-30-31/3/2019 & 6/4/2019
Cultuur - Paleis 12: Rire ensemble	30/3/2019
Concert - Paleis 12: The World of Hans Zimmer	31/3/2019
Cultuur - Familiedag Bernard van Orley	31/3/2019
Sport - Gent-Wevelgem	31/3/2019
Cultuur - Politiek debat KVG	6/4/2019
Cultuur - De blik van Bruegel	7/4/2019 - 31/10/2019
Concert - I love the 90s (Ethias)	13/4/2019
Cultuur - Listen Festival	17/4/2019 - 21/4/2019
Cultuur - hetpaleis - TVG**	20/4/2019
Cultuur - De Warande - AD*	23/4/2019
Cultuur - Black - theater met AD* - Brugge	25/4/2019

Festival - Bad Festival 2019	25/4/2019
Festival - Groezrock	26/4/2019 - 27/4/2019
Festival - Festival aan Zee	27/4/2019 - 28/4/2019
Sport - Crocky Cup Bekerfinale	1/5/2019
Cultuur - O-parade Genk	1/5/2019
Concert - Paleis 12: Soprano	4/5/2019 - 5/5/2019
Vorming - Infossessies VAPH	9/5/2019 - 18/6/2018
Diverse - Huur oprijplaat Corda Campus	16/5/2019
Sport - Anderlecht - KRC Genk (groot scherm)	16/5/2019
Sport - KRC Genk kampioenviering	17/5/2019
Cultuur - Jam'in Jette	17/5/2019 - 18/5/2019
Festival - Kokopelli	18/5/2019 - 19/5/2019
Cultuur - Advies Mamma Mia	22/5/2019
Cultuur - Een Lange Vlucht - Theater SOP met vrijwillige AD*	22/5/2019
Festival - Sfinks Mundial	30/5/2019
Concert - Paleis 12: Daddy Yankee	31/5/2019
Concert - Paleis 12: Lenny Kravitz	6/6/2019
Cultuur - VRT assistentie juni 2019	6/6/2019
Diverse - Stad Gent - assistentie studiedag	7/6/2019
Sport - Rode Duivels - Kazachstan	8/6/2019
Concert - Paleis 12: Star Wars	8/6/2019
Diverse - VFG - Huur ringleiding + assistentie vormingsdag	8/6/2019
Festival - Werchter Boutique	8/6/2019
Festival - Pinkpop	8/6/2019 - 10/6/2019
Cultuur - Supervlieg	8/6/2019 - 9/6/2019
Sport - Rode Duivels - Schotland	11/06/2019
Concert - Paleis 12: Take That	14/6/2019
Cultuur - Matinee Toneelhuis: Poquelin II	15/6/2019
Cultuur - Beeldig Lommel	15/6/2019 - 16/6/2019
Concert - Metallica	16/6/2019
Cultuur - Zomer van Antwerpen - Ringleiding	21/6/2019 - 1/9/2019
Festival - Graspop Metal Meeting	21/6/2019 - 23/6/2019

Cultuur - Plazey	21/6/2019 - 23/6/2019
Cultuur - Opera met AD - De Munt	23/6/2019
Festival - Rock voor Specials	26/6/2019 - 27/6/2019
Festival - Rock Werchter	27/6/2019 - 30/6/2019
Festival - Foute Party	28/6/2019
Cultuur - Visueel Festival	28/6/2019 - 29/6/2019
Festival - Genk on Stage	28/6/2019 - 30/6/2019
Festival - Cactus Festival	5/7/2019 - 7/7/2019
Cultuur - Kapelle Feest - Kapelle op den Bos	7/7/2019
Concert - Rammstein	10/7/2019
Festival - Dour	10/7/2019 - 14/7/2019
Festival - Het Groot Verlof Leuven	12/7/2019 - 11/8/2019
Festival - Vijverfestival	12/7/2019 - 13/7/2019
Festival - Summer Sessions Festival	12/7/2019 - 14/7/2019
Festival - Bospop	12/7/2019 - 14/7/2019
Festival - Ketnet Zomertour	13/7/2019 - 13/7/2019
Festival - TW Classic	14/7/2019
Festival - Gentse Feesten	19/7/2019 - 29/7/2019
Festival - Sfinks Mixed	25/7/2019 - 28/7/2019
Festival - Suikerrock	26/7/2019 - 28/7/2019
Festival - Theaterfestival Boulevard	1/8/2019 - 11/8/2019
Festival - Dranouter Festival	2/8/2019 - 4/8/2019
Festival - Paal op Stelten	3/8/2019 - 4/8/2019
Cultuur - TAZ - Wat is de wat - AD*	4/8/2019
Festival - Alcatraz	9/8/2019 - 11/8/2019
Festival - Nostalgie Beach	10/08/2019
Festival - Bredene festivalt	10/8/2019 - 11/8/2019
Cultuur - Hoebelfeesten - Sint-Pieters-Leeuw	10/8/2019 - 12/8/2019
Festival - Park op Stelten	15/8/2019
Festival - Pukkelpop	15/8/2019 - 18/8/2019
Festival - Rock op het Plein	16/8/2019
Festival - Parkpop Oostkamp	17/8/2019 - 18/8/2019
Festival - Mol Feest	22/8/2019
Concert - Merchtem - Optredens	24/8/2019

Cultuur - Cultuurmarkt - Antwerpen	25/8/2019
Festival - Boterhammen in het Park	26/8/2019 - 30/8/2019
Festival - Buitenbeenpop	30/8/2019
Cultuur - Plazey	30/8/2019 - 1/9/2019
Sport - Gordelfestival - Huizingen	1/9/2019
Sport - Memorial Van Damme	6/09/2019
Festival - Villa Pace	6/9/2019 - 7/9/2019
Cultuur - Zemst - Verrekijker	7/9/2019
Sport - Brussels Cycling Classic	7/9/2019
Cultuur - Bloemencorso	8/9/2019
Cultuur - Tentoonstelling Sint-Truiden voor blinden en slechtzienden	8/9/2019 - 31/10/2019
Sport - Paleis 12: CEV Eurovolley	13/9/2019 - 14/9/2019
Sport/Vorming Club Brugge stewards	21/9/2019
Cultuur - Trudofeesten Sint-Truiden	21/9/2019 - 22/9/2019
Cultuur - VRT assistentie september 2019	23/9/2019
Cultuur - Brussel Brost	26/9/2019
Cultuur - Gallo-Romeins Weekend	4/10/2019 - 6/10/2019
Cultuur - Openbedrijvendag Lidl - Sint-Niklaas	6/10/2019
Cultuur - Theater met AD*: Woesten (Turnhout)	10/10/2019
Sport - Rode Duivels - San Marino	10/10/2019
Diverse - De Spil - huur 5 hellende vlakken	10/10/2019 - 31/10/2019
Concert - Paleis 12: Big Flo & Oli	19/10/2019
Concert - Paleis 12: Bruna Boy - The African Giant	20/10/2019
Festival - VFG - Micromix huur ringleiding	23/10/2019
Cultuur - Huur AD* materiaal stadsschouwburg Kortrijk	24/10/2019
Cultuur - Filemon	25/10/2019 - 2/11/2019
Cultuur - Theater op de Markt	25/10/2019 - 28/10/2019
Concert - Paleis 12: Star Wars in concert	26/10/2019
Cultuur - Landjuweelfestival: Rhinoceros (AD*) Brussel	1/11/2019
Cultuur - Huur ringleiding CC Zwaneberg	3/11/2019
Cultuur - Toneelhuis: Angels in America	10/11/2019

Concert - Paleis 12: Supreme NTM	15/11/2019
Concert - Music Show Scotland (Ethias)	16/11/2019
Cultuur - Dag van de Sint - Sint-Niklaas	17/11/2019
Concert - Paleis 12: Angele	19/11/2019
Sport - Rode Duivels - Cyprus	19/11/2019
Concert - Paleis 12: Rilès	20/11/2019
Cultuur - Thumor - Gemeente Willebroek	20/11/2019 - 2/12/2019
Cultuur - Opera met AD: Macbeth (Gent)	26/11/2019
Sport - Adviesoverleg WK Veldrijden Oostende	27/11/2019
Festival - Festival van de Ambiance	30/11/2019
Sport - Blindentribune Antwerp RAFC	30/11/2019 - 1/12/2019
Cultuur - Het Feest van Sinterklaas	1/12/2019
Concert - Paleis 12: Ninho	7/12/2019
Cultuur - Toneelhuis: Bruegel	8/12/2019
Diverse - Stad Gent - assistentie inspraakdag	12/12/2019
Cultuur - Advies: Bataille de Bastogne	16/12/2019
Concert - Paleis 12: Soprano	18/12/2019
Concert - De Warmste Week	18/12/2019 - 24/12/2019
Sport - Ronde van Vlaanderen 2019	2019

\* AD = audiodescriptie

\*\* TVG = tolk Vlaamse Gebarentaal

## Bijlage 2: Toevla-screenings in 2019

Toevla-categorie	Toevla-type	Opdrachtgever	Antw.	Limb.	OVL	VLBR	BXL	WVL
Cultuur	Bezienswaardigheid	Toerisme Vlaanderen						3
Cultuur	Bezoekerscentrum	Toerisme Vlaanderen	1	2		2		2
Cultuur	Bezoekerscentrum	Provincie West-Vlaanderen						1
Cultuur	Bibliotheek	Toerisme Vlaanderen			1			
Cultuur	Historisch gebouw	Toerisme Vlaanderen			1			
Cultuur	Kunstencentrum	Toerisme Vlaanderen			1			
Cultuur	Museum	Toerisme Vlaanderen	3		5	1		
Dienstverlening	Beurs-/congresgebouw	Toerisme Vlaanderen	1					
Dienstverlening	Gemeentehuis/stadhuis	Toerisme Vlaanderen			1			
Dienstverlening	Toeristisch infokantoor	Toerisme Vlaanderen	5	2	3	2		8
Park- en groengebieden	Provinciaal domein	Toerisme Vlaanderen		1				
Publieke ruimte	Openbaar toilet	Provincie West-Vlaanderen						205
Religie	Gebedsgebouw	Toerisme Vlaanderen			1			
Toerisme	Camping	Toerisme Vlaanderen		1				1
Toerisme	Gastenkamer	Toerisme Vlaanderen						1
Toerisme	Hotel	Toerisme Vlaanderen	1	3	2		1	5
Toerisme	Jeugdverblijf	Toerisme Vlaanderen	5		3	1		2
Toerisme	Vakantiecentrum	Toerisme Vlaanderen	1					1
Toerisme	Vakantiewoning/appt.	Toerisme Vlaanderen				1		4
LightScreening	Bezienswaardigheid	Provincie West-Vlaanderen						2
LightScreening	Café en restaurant	Toerisme Vlaanderen, Gent			10			
LightScreening	Café en restaurant	Provincie West-Vlaanderen						111
LightScreening	Café en restaurant	Toerisme Vlaanderen, Leuven				12		
LightScreening	Overige handelszaken	Provincie Vlaams-Brabant				1		
LightScreening	Sanitair in gebouw	Toerisme Vlaanderen, Gent			22			
LightScreening	Sanitair in gebouw	Toerisme Vlaanderen, Leuven				8		
LightScreening	Sanitair in gebouw	Provincie West-Vlaanderen						41
<b>Totalen per provincie</b>			<b>17</b>	<b>9</b>	<b>50</b>	<b>28</b>	<b>1</b>	<b>387</b>
<b>Algemeen totaal</b>			<b>492</b>					

## Bijlage 3: Vormingen en presentaties 2019

### VORMINGEN (GEGEVEN)

Datum	Onderwerp	Doelgroep	Opdrachtgever Organisator	Plaats
28/01/2019	Vorming eventopleiding	Studenten	VIVES Zuid	Kortrijk
07/02/2019	Workshop Teamleader en SharePoint	Medewerkers Inter	Inter	Brugge
19/02/2019	Presentatie AZ Delta	Medewerkers AZ Delta	AZ Delta	Roeselare
19/02/2019	Vorming toegankelijkheid + inleefsessie	Medewerkers van de dienst	De Openbare Instellingen van de Sociale Zekerheid	Brussel
26/02/2019	Technische opleiding toegankelijkheid	Ontwerpers	Vlaamse Landmaatschappij	Brussel
26/02/2019	Vorming toegankelijkheid voor technici	Technici events	Stad Kortrijk	Kortrijk
26/03/2019	Klantvriendelijk onthaal voor gidsen	Onthaalpersoneel	Toerisme Oost-Vlaanderen	Lokeren
1/04/2019	Vorming gemeentelijk toegankelijkheidsbeleid	Studenten	VIVES Zuid	Kortrijk
23/04/2019	Stad Aalst technische vorming + inleefwandeling	Technische dienst	Stad Aalst - Dienst Planning	Aalst
6/05/2019	Klantvriendelijk onthaal	Onthaalpersoneel	Toerisme Vlaanderen / Stad Lier	Lier
7/05/2019	Inleefsessie toegankelijkheid met ervaringsdeskundigen + blindenlunch	Medewerkers van de dienst	Ag. Overheidspersoneel - Dienst Diversiteitsbeleid	Brussel
9/05/2019 16/05/2019	Workshop toegankelijkheidsmanagement	Organisatoren van culturele evenementen	Inter / OPEN	Antwerpen
23/05/2019	Lerend netwerk leeftijdsvriendelijke gemeenten - lokaal integraal toegankelijkheidsbeleid	Lokale besturen	Inter / VVSG	Brussel
3/06/2019	Vorming architecten Styfhals	Architecten	Styfhals Architecten	Machelen
4/06/2019	Vorming technische dienst	Medewerkers van de dienst	Stad Vilvoorde	Vilvoorde
16/09/2019	Opleiding 'Naar een toegankelijke gemeente'	Lokale besturen	Inter / VVSG / Politeia	Gent
21/09/2019	Vorming stewards voetbal Club Brugge	Stewards Club Brugge	Club Brugge Koninklijke Voetbalvereniging	Brugge
25/09/2019	Klantvriendelijk onthaal voor gidsen + blindenlunch	Gidsen en onthaalmedewerkers	Toerisme Vlaanderen / Hof van Busleyden	Mechelen
26/09/2019	Vorming publiek domein + terreinbezoek met ervaringsdeskundigen	Technische dienst	Gemeente Bredene	Bredene
30/09/2019	Opleiding 'Naar een toegankelijke gemeente'	Lokale besturen	Inter / VVSG / Politeia	Antwerpen
2/10/2019	Inleefmoment voor ontwerpers	Ontwerpers	Bailleul Ontwerpbureau	Ronse
10/10/2019	Inleefsessie toegankelijkheid	Medewerkers van de dienst	Agentschap Het Facilitair Bedrijf	Brussel
14/10/2019	Klantvriendelijk onthaal voor gidsen + blindenlunch	Gidsen en onthaalmedewerkers	Toerisme Vlaanderen / Duvel bezoekerscentrum	Puurs
5/11/2019	Vorming events vrijwilligers	Vrijwilligers eventwerking	Inter	Kermt
16/11/2019	Vorming events commentatoren	Commentatoren van de blindentribunes	Inter	Anderlecht



Datum	Onderwerp	Doelgroep	Opdrachtgever Organisator	Plaats
16/11/2019	Vrijwilligersdag VTM - Vorming Make Belgium Great Again	Nieuwe vrijwilligers	Inter	Hasselt
18/11/2019	Vorming Sociaal Fonds Podiumkunsten	Organisatoren van podiumkunsten in België	Sociaal Fonds Podiumkunsten	Brussel
19/11/2019	Westtoer Experience Lab - beursstand	Bezoekers beurs/studiedag	Westtoer	Roeselare
23/11/2019	Stadsgesprek diversiteit - presentatie	Alle inwoners van de stad	Stad Sint-Niklaas	Sint-Niklaas
3/12/2019	Klantvriendelijk onthaal	Onthaalpersoneel	Gemeente Ham	Ham
5/12/2019	Vorming provinciaal toegankelijkheidsbeleid	Dienst communicatie	Provincie Oost-Vlaanderen	Gent
9/12/2019	Klantvriendelijk onthaal voor gidsen	Gidsen en onthaalmedewerkers	Toerisme Vlaanderen	Brugge
12/12/2019	Klantvriendelijk onthaal	Onthaalpersoneel	Gemeente Maldegem	Maldegem
12/12/2019	Klantvriendelijk onthaal voor gidsen	Onthaalpersoneel	Stad Brugge	Brugge
16/03/2019 30/03/2019	Vorming onthaal fans met een beperking	Stewards voetbal KBVB	KBVB - URBSFA	Brussel
17/01, 14/03, 27/03, 29/04, 23/05, 18/06, 23/09, 21/10, 24/10, 21/11, 28/11	Inclusie-inzicht in zichtbare en onzichtbare beperkingen	Medewerkers en aandeelhouders van Cera	Cera	Leuven (3x), Gent (4x), Diepenbeek, Aalst, Brugge, Mechelen
20/05/2019 23/12/2019	Klantvriendelijk onthaal	Studenten opleiding zorgkundigen	OCMW Heusen-Zolder	Heusden-Zolder
8/03/2019 15/03/2019	Klantvriendelijk onthaal + blindenlunch	Onthaalpersoneel	Toerisme Vlaanderen / Middelpunt	Middelkerke

## PRESENTATIES EN VOORSTELLING WERKING INTER

Datum	Onderwerp	Doelgroep	Opdrachtgever Organisator	Plaats
21/03/2019	Presentatie werking Inter en Netwerking	Leden adviesraad	Gemeentelijke adviesraad voor personen met een handicap Maasmechelen	Maasmechelen
11-15-17-18/ 10/2019	Studentenontwerpwedstrijd 'U Design for real people' - Kick-off week - Presentatie wedstrijd in deelnemende hogescholen en universiteiten	Studenten	Inter	Mechelen, Leuven, Brussel, Antwerpen, Diepenbeek, Gent
4/12/2019	Lezing i.k.v. Internationale Dag voor Personen met een Handicap	Professionelen en particulieren	Gemeente Hechtel-Eksel	Hechten-Eksel

**VORMING (GEVOLGD)**

Datum	Onderwerp	Doelgroep	Opdrachtgever Organisator	Plaats
<b>Collectief</b>				
07/02/2019	Workshop Teamleader en SharePoint	Alle medewerkers Inter	Inter	Brugge
04/04/2019	Opleiding telefonie	Alle medewerkers Inter	Inter / BKM	Kermt
13/05/2019	Interne vorming 'personen met een beperking' – inleefsessie/workshops	Alle medewerkers Inter	Inter	Brasschaat
08/10/2019	Smartphonefotografie	Medewerkers met gsm	Inter	Gent
21/05/2019	Workshop SEO (search engine optimisation)	Communicatie- en websitemedewerkers	Inter / Datalink	Kermt
4/07/2019	Workshop merkidentiteit en buyer persona's	Marketing- en communicatiemedewerkers	Inter / Datalink	Kermt
4/12/2019	Presentatie Natalia Perez - "Impossible: overcoming barriers in a highly inaccessible city"	Adviseurs Inter	Inter	Kermt
5/12/2019	Opleiding Beeple	Eventmedewerkers Inter	Inter / Beeple	Antwerpen
<b>Individueel</b>				
19/02/2019	Opleiding ziekteverzuim	Personeelsverantwoordelijken	Voka	Hasselt
14/03/2019	Communiquoi? Marketing en communicatie natuurlijk!	Marketing- en communicatiemedewerkers	Voka	Beringen
14/03/2019	Workshop ruimtelijke kwaliteit en participatie (Kwaliteitskamer Provincie Oost-Vlaanderen)	Ambtenaren lokale besturen en provincie, architecten	Provincie Oost-Vlaanderen (dienst Landbouw)	Gent
2/04/2019	Vorming 'Safety for events'	Eventmedewerkers Inter	To-B-Seen	Antwerpen
10/05/2019	Workshop Geopunt Vlaanderen	Iedereen	Geopunt	Leuven
21/05/2019	Schrijftraining	Iedereen	Uwtekst.be	Leuven
2/08/2019	Onlinecursus Succesvol presenteren	Iedereen	VDAB	Online
1+6/08/'19	Onlinecursus Excel	Iedereen	VDAB	Online
7/11/2019	Opleiding e-mail policy	Coördinatie	Voka	Hasselt
22/11/2019	Dementievriendelijke woonomgeving	Adviseur wonen en zorg	Expertisecentrum Dementie Vlaanderen	
12/12/2019	Webinar HootSuite	Communicatiemedewerkers	Inter / HootSuite	Online





## STUDIEDAGEN EN CONGRESSEN

Datum	Onderwerp	Doelgroep	Opdrachtgever Organisator	Plaats
8/02/2019	Studiedag OPEN	Culturele sector	OPEN - Expertisecentrum Toegankelijke Media & Cultuur	Antwerpen
11/02/2019	Inspiratiedag Lokaal Transversaal Beleid	Beleidsmedewerkers	Agentschap Binnenlands Bestuur	Brussel
12/03/2019	Studienamiddag 'Basisbereikbaarheid op het platteland'	Mobiliteit	Landelijke Gilden	Hasselt
29/03/2019	Studiedag basisbereikbaarheid	Mobiliteit	TreinTramBus, Netwerk Duurzame Mobiliteit en Mobiliteitsraad Vlaanderen	Brussel
25/04/2019	Studiedag: resultaten Woonsurvey 2018	Adviseurs wonen en zorg Inter	Steunpunt Wonen / Slim Wonen en Leven	Brussel
27/05/2019	Inspiratiesessie WZC Kapelleveld	Adviseurs wonen en zorg Inter	Kenniscentrum 60plus	Ternat
5/09/2019	Werkessie 'Gedeelde mobiliteit buiten de kernsteden (platteland)'	Mobiliteit	Green Deal Gedeelde Mobiliteit	Hasselt
7/10/2019	Heerlijk Helderdag	Communicatiemedewerkers	Vlaamse Overheid	Brussel
8/10/2019	Netwerkmoment Erfgoed Noord- en Midden-Limburg	Erfgoedsector	Herita	Bocholt
15/10/2019	Studiedag 'De uitdagingen voor een sociale en toegankelijke woonomgeving'	Technische medewerkers van sociale huisvestingsmthschp., sectorarchitecten en projectingenieurs VMSW	Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen	Antwerpen
3/12/2019	Europees congres 'Sport Training 4 All'	Leerkrachten LO, trainers G-sportclubs, jeugdwerkers,	Tolbo vzw	Zaventem
16/12/2019	Studiedag 'Sense of Home. Bouwen aan een nieuwe thuis samen met personen met dementie'	Adviseur wonen en zorg Inter	Expertisecentrum Dementie Vlaanderen	Hasselt
17/12/2019	Werkconferentie 'Inclusive Mobility Lab'	Mobiliteit	Nederlandse Rijksoverheid	Amersfoort (NL)
11/02/2019 13/02/2019	Studiereis 'Noorderlicht', samen met BUSO Sint-Rafaël (Gent), op bezoek bij projecten voor blinden en slechtzienden in Nederland	Adviseurs Inter	BuSO Sint-Rafaël	Nederland

## Bijlage 4: Beleidsrapport klachtenprocedure – februari 2020

### INLEIDING

---

Inter, Toegankelijk Vlaanderen werd opgericht per decreet op 28/03/2014. De oprichting ging gepaard met een fusie van vijf verschillende vzw's. In 2015 ging de volledige focus naar deze transitie. In 2016 ontwikkelde Inter een klachtenprocedure. We stemden deze procedure af op het klachtendecreet van 1 juni 2001 dat van toepassing is op privaatrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigde agentschappen. We stuurden in 2017 de informatie over onze klachtenprocedure op onze website bij. We zorgden voor een nog meer toegankelijke en eenvoudig begrijpbare versie van deze informatie voor het grote publiek.

### GEGEVENS KLACHTENREGISTER

---

Ons klachtenregister is sinds 2017 in werking. In 2019 ontvingen we één klacht. De gegevens van het klachtenregister vindt u in de bijlage.

### TOELICHTING BIJ KLACHTENREGISTER

---

Wij registreren de volgende gegevens:

- Volgnummer
- Datum ontvangst
- Ontvangstwijze: [mondeling/schriftelijk/e-mail]
- Profiel verzoeker: [natuurlijk persoon/rechtspersoon; particulier/professioneel; algemeen/specifieke doelgroep (persoon met beperking/oudere...)]
- Werkdomein: [advisering; screening; informatieverspreiding; vorming; project/onderzoek; toegankelijke evenementen]
- Interne communicatie [ja/Neen (n.v.t.)]
- Externe communicatie [ja/Neen (n.v.t.)]
- Procedures [ja/Neen (n.v.t.)]
- Uiterste verzenddatum ontvangstmelding
- Uiterste verzenddatum antwoord
- Antwoord verstuurd door: [initialen medewerker]
- Verzendwijze: [/schriftelijk/e-mail]
- Effectieve verzenddatum antwoord
- Effectieve antwoordtermijn

De velden 'Profiel verzoeker' en 'Werkdomein' geven een inzicht in welke context klachten over onze organisatie eventueel vaker voorkomen. Zo kunnen we bijsturen waar nodig.

Ook de velden 'Interne communicatie' en 'Interne procedures' hebben betrekking tot kwaliteitsverbetering. Ze geven aan of de klacht om een bijsturing van onze interne of externe communicatie of procedures vroeg.

De datumvelden zorgen voor een goede opvolging binnen de gepaste termijn. Ze laten toe om gegevens te genereren over de termijn waarin we klachten opvolgen en die eventueel bij te sturen. Voor onze interne opvolging houden we bij op welke manier de klacht binnenkwam, welke medewerker het antwoord op de klacht verstuurde en op welke wijze.

## KORTE BESCHRIJVING KLACHTENPROCEDURE INTER

---

### Visie

Een klachtensysteem is een element van een klantgerichte cultuur. We hebben een kwaliteitsvol aanbod en staan daarbij open voor aanmerkingen van de gebruiker. Een open houding over knelpunten helpt ons onze werking te verbeteren en ons product aantrekkelijker te maken. Ongenoegens, storingen of frustraties zijn altijd bespreekbaar. We zoeken iedere keer in dialoog samen naar oplossingen. Blijft iemand zich toch onheus behandeld voelen, dan is er onze klachtenprocedure.

### Definitie van een klacht

Cf. de bepalingen van de Omzendbrief VR 2014/20<sup>1</sup> is de klachtenprocedure niet van toepassing op algemene klachten over regelgeving, algemene klachten over het al dan niet gevoerde beleid en klachten over beleidsvoornemens of verklaringen.

Een klacht is een ontevredenheid van een natuurlijke persoon of rechtspersoon over een handeling of het nalaten van een handeling door Inter.

Een vraag om informatie of een melding over derden of een eerste melding van een bepaalde tekortkoming van Inter, zoals onjuiste gegevens in een publicatie, is dus geen klacht. Een melding proberen we altijd in dialoog op te lossen. Als de indiener toch ontevreden is met onze reactie informeren we hem of haar over onze klachtmogelijkheid en onze klachtenprocedure.

### Onze klachtenprocedure

#### Stap 1

Ontvangst van een klacht hetzij per brief, e-mail of telefonisch. We wegen af of het wel degelijk om een klacht gaat of eerder om een melding of infovraag. We registreren de klacht en bezorgen de klacht onmiddellijk aan de klachtencoördinator via een klachtenformulier. We versturen zo snel mogelijk en uiterlijk 10 dagen na ontvangst een ontvangstmelding aan de verzoeker.

#### Stap 2

Onderzoek van de klacht: dit gebeurt door de klachtenbehandelaar of klachtencoördinator. Allereerst onderzoeken we of de klacht ontvankelijk of onontvankelijk is. Het onderzoek gebeurt op basis van de bekomen informatie, en als dit nodig is, in gesprek met de betrokken partijen.

#### Stap 3

We versturen zo snel mogelijk en uiterlijk 45 dagen na ontvangst een reactie op de klacht aan de verzoeker.

### Bekendmaking klachtenprocedure

We maakten onze klachtenprocedure bekend op onze website. De pagina '[Klachten en meldingen](#)' geeft uitleg over wat te doen in het geval van een klacht of melding over onze werking en verwijst door naar de pagina '[Klachtenprocedure](#)'. Die doet de te volgen procedure in het geval van een klacht over de handelswijze van onze organisatie uit de doeken.

---

<sup>1</sup> Omzendbrief VR 2014/20 – Leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement, ter uitvoering van het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van de bestuursinstellingen – actualisering

## BESCHOUWINGEN BIJ DE INTERNE KLACHTENBEHANDELING

---

Onze klachtenprocedure is in werking sinds 2017. We maakten daar toen instrumenten voor op, waaronder een klachtenformulier, een klachtenregister en de mailbox [klachtencoordinator@inter.vlaanderen](mailto:klachtencoordinator@inter.vlaanderen). We informeerden onze medewerkers over de te volgen procedures. Via onze website maakten wij onze klachtenprocedure bekend bij het grote publiek. Na de invoering van de GDPR-wetgeving namen we ook informatie op over de verwerking van persoonsgegevens bij een klacht.

Wij ontvingen in 2019 één klacht.

Die klacht ging over de beschikbaarheid van aangepaste parkeerplaatsen voor mensen met een handicap op een evenement. De klachtindiener zou met een groep mensen met een handicap naar dit evenement gaan. Op het moment van de aanvraag waren alle aangepaste parkeerplaatsen al gereserveerd. We kregen de aanvraag pas na de einddatum van de aanvraagperiode voor voorzieningen voor personen met een handicap.

Als oplossing bood Inter een doorlaatbewijs aan zodat een begeleider de groep mensen met een handicap aan de ingang zou kunnen afzetten. Het ging om een groep die begeleiding nodig had om naar het eventterrein te gaan. Daarom stelden we voor om beroep te doen op assistentie van een van onze vrijwilligers. Die zou met de groep wachten aan de ingang tot de begeleider terug zou zijn na zich te parkeren op een gewone parking.

De klachtindiener was in eerste instantie niet tevreden met deze oplossing. Maar dit was de enige oplossing die wij konden geven. Alle aangepaste parkeerplaatsen waren al gereserveerd door betalende tickethouders. En Inter bepaalt niet zelf de capaciteit van voorbehouden parkings voor personen met een handicap. Dat is de organisator. Die is daarbij afhankelijk van heel wat externe factoren. Maar als een capaciteitsgebrek een structureel probleem blijkt, dan geven we de organisator wel advies om het aantal parkeerplaatsen uit te breiden.

## CONCLUSIES EN VOORSTELLEN TOT BIJSTURING VAN DE DIENSTVERLENING, PROCEDURES

---

We evalueerden onze klachtenprocedure op haar werking in 2019.

Om in regel te zijn met de GDPR-wetgeving stelden we een standaardantwoord op over de gegevensverwerking gelinkt aan het indienen van een klacht. Daarin vermelden we dat we voor de behandeling van een klacht persoonsgegevens van de indiener verwerken en daarbij de geldende wetgeving voor de bescherming van persoonsgegevens naleven. Namelijk dat Inter geen persoonsgegevens bekend maakt aan derden zonder toestemming, dat indieners altijd kunnen vragen om hun gegevens in te kijken of te laten wissen. En dat we voor een goede opvolging gegevens tot 3 jaar na het indienen van de klacht bijhouden.

Voor meer informatie verwijzen we met een link naar onze webpagina over privacy en de bescherming van persoonsgegevens. Deze informatie voegden we ook toe aan het automatisch antwoord dat we versturen bij ontvangst van een klacht per e-mail en [op onze webpagina met meer uitleg over onze klachtenprocedure](#).

Dient iemand per telefoon een klacht in, dan vragen we een e-mailadres om deze informatie te bezorgen. Wie geen e-mailadres heeft, krijgt de info per telefoon. Als iemand per brief een klacht indient en geen e-mailadres vermeldt, krijgt hij of zij deze informatie per brief.

Tijdens dit werkjaar ontvingen we één klacht. We beantwoordden deze ruim binnen de gestelde termijn, met een antwoord waarop geen verdere reactie kwam. Er was geen bijsturing van onze procedures nodig.