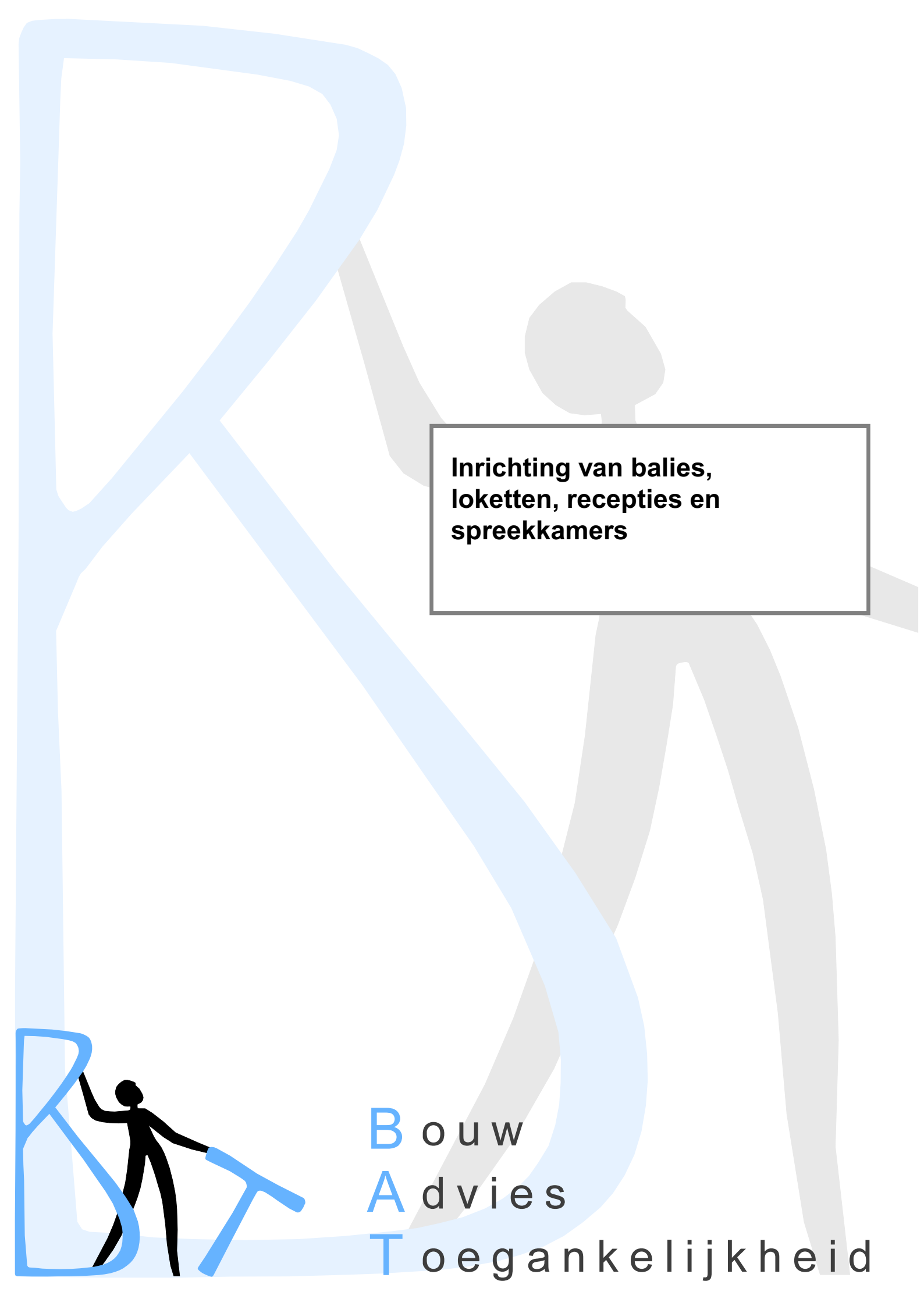




**Inrichting van balies,
loketten, recepties en
spreekkamers**

Bouw
Advies

Toegankelijkheid

Inrichting van balies, loketten, recepties en spreekkamers

7e herziening 20 februari 2012

1e druk 17 februari 2005

Auteur J.J.M. Haug

Bouw Advies Toegankelijkheid
Sjanghaidreef 1
3564 JN Utrecht

tel 06 50 846 154

E-mail batutrecht@telfort.nl

Web www.batutrecht.nl

INHOUD

INLEIDING	2
1. Bruikbaarheid	3
2. Afmetingen	4
2.1 Vereiste afmetingen bij het geven van mondelinge informatie	4
2.2 Vereiste afmetingen voor het verrichten van handelingen	4
2.3 Onderrijdbaarheid voor de rolstoel	4
2.4 Beenruimte voor de baliemedewerker	4
3. Pinapparatuur	5
4. Vormgeving	5
5. Spreekkamers	6
5.1 Bereikbaarheid	6
5.2 Toegankelijkheid	7
6. Maatregelen om de communicatie te verbeteren	8
LITERATUUR	10



INLEIDING

Een receptie is het visitekaartje van uw bedrijf. Het eerste contact vindt plaats bij de receptie. De uitstraling van de receptie zegt iets over uw bedrijf en geeft de bezoeker een gevoel of hij/zij welkom is. Een balie of loket heeft een praktische functie, er wordt mondeling informatie gegeven en er worden handelingen verricht. Het is belangrijk dat de bezoeker goed gebruik kan maken van de balie of het loket en dat alle handelingen die noodzakelijk zijn verricht kunnen worden.

In de praktijk zal het niet altijd haalbaar zijn om een receptie, balie of loket volledig conform alle richtlijnen in te richten. Daarom wordt in deze richtlijn de achtergrond van de eisen belicht, zodat u zelf in staat bent om alternatieven te bedenken.

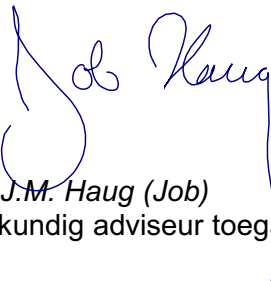
Inrichtingseisen die nodig zijn voor mensen met fysieke beperkingen worden met een ✓ aangegeven.

Bouw Advies Toegankelijkheid 'BAT' wil er met deze richtlijn aan bijdragen dat recepties, balies, loketten en spreekkamers voor iedereen bruikbaar zijn.

Naar aanleiding van de documentaire 'Dromen zonder Drempels' van RTV Utrecht uit 2009 heeft BAT samen met de Nederlandse Vereniging voor Slechthorenden afd MiddenNederland en de Stichting WMO Raad Soest onderzoek gedaan, hoe voorzieningen rond een Wmo loket verbeterd kunnen worden. Daarbij is specifiek gekeken naar voorzieningen voor slechthorenden, omdat dit een grote en vergeten groep is.

In hoofdstuk [6](#) zijn een groot aantal tips opgenomen oorspronkelijk gericht op slechthorenden die uiteindelijk leiden tot een grote kwaliteitsverbetering voor alle bezoekers !

Deze richtlijn maakt onderdeel uit van een serie richtlijnen om de toegankelijkheid te verbeteren. BAT probeert zoveel mogelijk goede en bruikbare informatie te verspreiden, zodat u in staat bent bijtijds het aspect toegankelijkheid in uw plannen op te nemen. Deze richtlijnen zijn gratis via het internet beschikbaar voor iedereen beschikbaar.



Ing J.J.M. Haug (Job)
bouwkundig adviseur toegankelijkheid



1. Bruikbaarheid

Recepties, loketten en balies zijn voorzieningen die worden aangebracht om bezoekers te ontvangen en door te verwijzen.

Onder de bezoekers zullen zich ook mensen met fysieke beperkingen bevinden. De beperkingen zijn heel verschillend. Denk aan lange, korte, dikke bezoekers en ook aan mensen met loopbeperkingen zoals rolstoelgebruikers, mensen met hoorbeperkingen, mensen met visuele beperkingen enz.

Wij pleiten voor universele voorzieningen die bruikbaar zijn voor iedereen, waarbij niemand op voorhand wordt buitengesloten.

De diensten die worden verleend, kan men onderscheiden in het geven van mondelinge informatie en het verrichten van handelingen zoals betalen en schrijven.

Wanneer er sprake is van meerdere recepties, loketten en balies dient er tenminste van elk één bruikbaar en dus toegankelijk te zijn. De praktijk leert dat het veel praktischer is wanneer alle recepties, loketten en balies voor iedereen toegankelijk zijn.

Algemeen wil dat zeggen dat het deel van de receptie, het loket of de balie waar iedereen wordt ontvangen geschikt is voor iedereen. Meestal is dat het eerste deel van de balie waar men tegen aan loopt.



Voorbeeld van 'Design for all'

We zien nog te vaak dat er met goede bedoelingen een aparte voorziening voor rolstoelgebruikers wordt aangebracht. Een kostbare voorziening waarmee men de indruk wekt, dat er rekening wordt gehouden met mensen met een handicap.

Zo'n aparte voorziening is handig voor de post, voor een copiermachine, voor planten, enz.

Maar niet voor bezoekers !

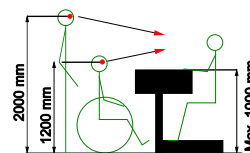
In de provincie Utrecht zijn tientallen verlaagde balies waar een rolstoelgebruiker nog nooit gebruik van heeft kunnen maken. BAT pleit voor inclusief beleid, dat wil zeggen dat elke balie geschikt is voor iedereen.



Voorbeeld van onbruikbare verlaagde balies

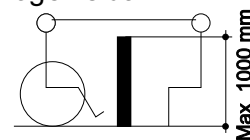
2. Afmetingen

Belangrijk is dat de bezoeker het gehele gezicht van de balie medewerker kan zien. Ga uit van een kijkhoogte van 1200 mm voor rolstoelgebruikers en van 2000 mm voor lange mensen. Bedenk dat een hoge balie waarbij de bezoeker alleen het haar van de baliemedewerker ziet niet erg uitnodigend is.



2.1 Vereiste afmetingen bij het geven van mondelinge informatie

- Zorg dat de balie waar alleen mondelinge informatie wordt gegeven niet hoger is dan 1000 mm (voldoet aan de ARBO).

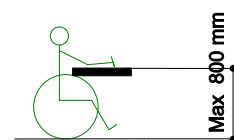


2.2 Vereiste afmetingen voor het verrichten van handelingen

Onder 'handelingen' wordt verstaan; het ondertekenen van stukken en het overhandigen of in ontvangst nemen van stukken.

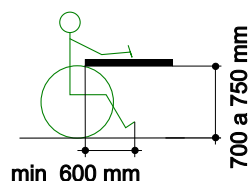
- Zorg dat dat deel van de balie daar waar de handeling moet worden verricht niet hoger is dan 800 mm.

Een balie mag hoger zijn, maar zorg dat elke balie waar handelingen moeten worden verricht voorzien is van een deel waar dezelfde handeling op 800 mm hoogte kan worden verricht.



2.3 Onderrijdbaarheid voor de rolstoel

- Zorg dat een rolstoelgebruiker onder de balie kan rijden, daar waar de handeling moet worden verricht is een diepte van 600 mm voor de benen nodig.

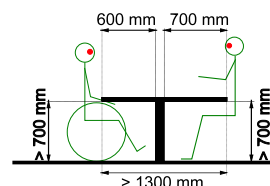


2.4 Beenruimte voor de baliemedewerker

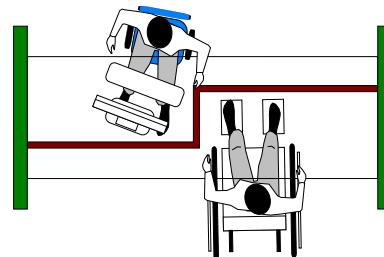
ARBO; *Het meubel waaraan baliewerk wordt verricht, biedt voldoende bewegingsvrijheid voor de werknemer. Er is een vrije ruimte onder het werkblad aanwezig van tenminste 700 mm hoog en 600 mm breed en diep, afgezien van de voor het werk beschikbare voetensteun. Op voetheogte is de diepte bij voorkeur minimaal 700 mm.*

De ARBO-eis in combinatie met de richtlijn voor rolstoelgebruikers leidt tot een diep en onhandig werkblad (> 1300mm).

Aan de rolstoelzijde is een diepte van 400 mm ook nog redelijk bruikbaar, maar ook dan is het werkblad onhandig diep > 1100 mm).



- Er zijn ook creatieve oplossingen mogelijk door bijvoorbeeld de beenruimte naast elkaar te situeren. In het voorbeeld is het werkblad slechts 800 mm diep. Een goede ontwerper kan altijd een oplossing bedenken.



3. Pinapparatuur

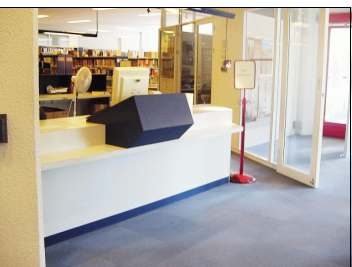
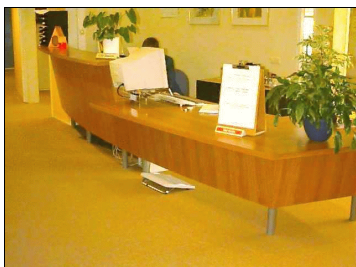
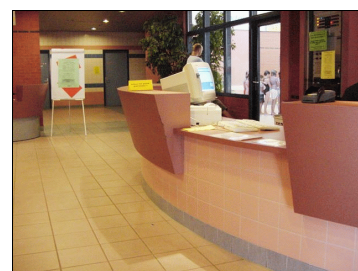
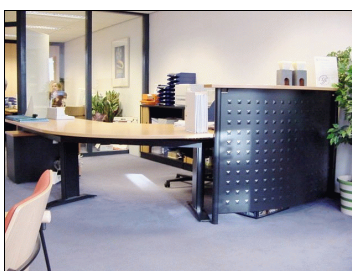
Zorg dat pinapparatuur ook geschikt is om door rolstoelgebruikers en kleine mensen te worden gebruikt. Wanneer de pinapparatuur los wordt aangebracht met een verlengsnoer kan een rolstoelgebruiker deze op schoot nemen en is deze voor iedereen geschikt. Een voorbeeld van een goede oplossing is kantelbare pinapparatuur (Albert Heijn).



Kantelbaar pinapparaat

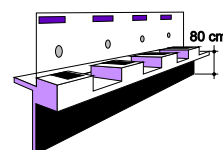
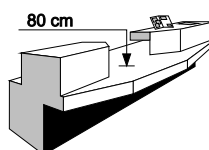
4. Vormgeving

Toegankelijkheid wordt door veel ontwerpers gezien als onderdeel dat de creativiteit belemmerd. Wij hebben sterk de indruk dat dit komt omdat het item toegankelijkheid te laat aan de orde komt en men het ontwerp altijd achteraf moet aanpassen. Wanneer toegankelijkheid vanaf de eerste besprekingen een rol speelt in het ontwerp kan het niet anders dan dat er een fraaie vormgeving ontstaat. Het gaat om **'Design for All'** een opdracht waarmee elke gerenommeerde ontwerper mee uit de voeten moet kunnen. Belangrijk aandachtspunt voor een goed ontwerp is dat de vereiste verlaging voor rolstoelgebruikers en kleine mensen als een kans wordt gezien in plaats van een beperking.

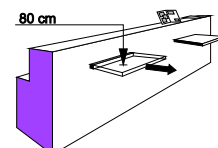
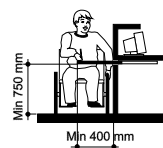


Wanneer de ontwerper bijtijds op de hoogte wordt gesteld van de wensen van de bezoekers (waaronder gehandicapten) zijn deze wensen zonder extra kosten in te passen.

Afhankelijk van de functie kunnen met deze richtlijnen verschillende toegankelijke balies of loketten worden ontworpen.



Er kan ook gekozen worden voor een uitschuifbaar schrijfblad, mits dit duidelijk wordt aangegeven. In de praktijk blijken deze bladen vaak niet te functioneren.



5. Spreekkamers

Een spreekkamer is een voorziening waar een medewerker een gesprek kan voeren met één of meerdere bezoekers. Een spreekkamer geeft een hoge mate van privacy.

Afhankelijk van het aantal bezoekers dient tenminste één spreekkamer geschikt te zijn voor mensen met een fysieke beperking.

In de praktijk zien we dat het niet mogelijk is om een planning te maken waarbij de toegankelijke spreekkamer altijd beschikbaar is. Evenals bij de balies en loketten adviseren wij om alle spreekkamers bruikbaar te maken voor iedereen, dan sluit u niemand uit.

Dat lijkt ingrijpend en kostbaar en dat is niet waar.

Een heel eenvoudige ingreep bestaat eruit om de draairichting van de toegangsdeur te veranderen. In een spreekkamer is vaak beperkte ruimte beschikbaar en als in de ruimte ook een deur open en dicht moet kunnen draaien is er weinig ruimte over.

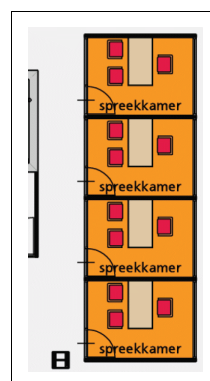
Wanneer een deur naar buiten draait gaat er geen ruimte verloren en ontstaat er binnen de extra ruimte die nodig is voor het plaatsen van de rolstoel of de scootmobiel !

Voorbeeld

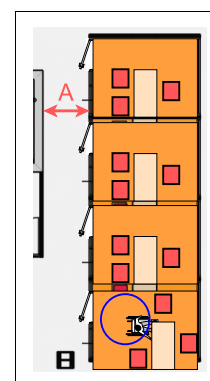
Hiernaast is een bestaand ontwerp (afb -A-) voor een aantal spreekkamers in een gemeentehuis afgebeeld.

Wanneer de deuren uit de ruimte draaien (afb -B-) en de spreekkamers worden voorzien van verplaatsbaar meubilair zijn ze allemaal geschikt voor iedereen ook voor rolstoelgebruikers.

In het ontwerp is één grote spreekkamer, deze is met name bedoeld voor bezoekers met een scootmobiel.



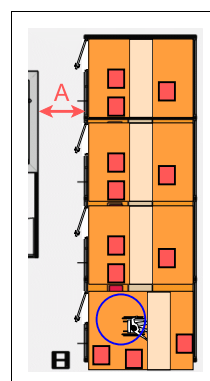
Afb -A-



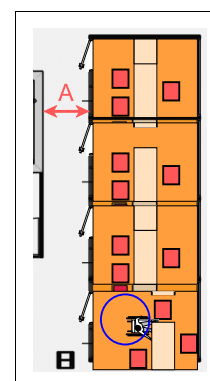
Afb -B-

Steeds vaker worden spreekkamers voorzien van een breed werkblad over de gehele breedte van de spreekkamer (afb -C-) met als doel een scheiding te maken tussen de ambtenaar en de bezoeker.

Wij vinden het belangrijk dat de ambtenaar in staat wordt gesteld om mensen te helpen. Denk aan het openhouden van een deur of het verplaatsen van een stoel voor mensen die dat niet of nauwelijks zelf kunnen. Een oplossing kan zijn om het werkblad te voorzien van een opklapbaar deel dat door de ambtenaar bedient kan worden (afb -D-).



Afb -C-



Afb -D-

5.1 Bereikbaarheid

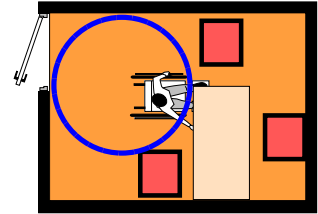
Zorg dat de spreekkamer goed bereikbaar is, houd rekening met het volgende;

- Pas geen drempels hoger dan 5 mm toe
- Zorg dat de vrije doorgang van deuren minimaal 850 mm is
- Pas de volgende formule toe op gangen met haakse bochten,
 $X + Y > 2300 \text{ mm}$
- Zorg dat deuren in de looproute zonder enige kracht geopend kunnen worden. Pas geen deurdrangers toe of pas deurautomaten toe.

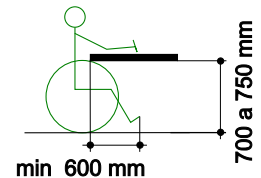


5.2 Toegankelijkheid

- Zorg dat er bij voorkeur in alle en tenminste in één spreekkamer een vrije draaicirkel van 1500 mm is.
(een vrije draaicirkel van 1800 mm is beter omdat er ruimte nodig is voor het verplaatsen van stoelen e.d.)



- Zorg dat het bureau/tafelblad onderrijdbaar is voor rolstoelgebruikers
- Zorg voor een goede verlichting gezicht balie medewerker (spraakafzien)
Let op dat de lichtbronnen wel zijn afgeschermd en niet verblinden !
- Zorg dat er de stoelen ook geschikt zijn voor iemand met obesitas
- Zorg dat de stoelen niet te laag zijn (hoogte ca 460 mm) en voorzien zijn van armleuningen.
- Zorg dat de stoelen makkelijk verplaatsbaar/verrijdbaar zijn om plaats te maken voor een rolstoel of scootmobiel.



6. Maatregelen om de communicatie te verbeteren

Bejegening		
6.1	Vraag vooraf aan de bezoeker of er specifieke voorzieningen nodig zijn voor een goede communicatie.	
6.2	Wees attent op bijgeluiden die kunnen storen.	Maak gebruik van een spreekkamer en denk erom om de deur sluiten.
6.3	Controleer of de bezoeker heeft begrepen wat er besproken is.	
6.4	Voorkom blinde vlekken en volg een workshop over communicatie.	Professionele organisaties als HOORIDEE geven workshops aan alle betrokkenen voor een optimale communicatie (zie www.hooridee.nl)
6.5	Zorg dat het mogelijk is om een gesprek met behulp van een doventolk of een schrijftolk te voeren.	Indien een bezoeker niet in staat is om te horen (denk ook aan doven) kan het wenselijk zijn om een doventolk of een schrijftolk beschikbaar te stellen.
6.6	Trek voldoende tijd uit voor het gesprek	
Locatie		
6.7	Zorg dat de balie/het loket vanuit de omliggende wijken goed bereikbaar is voor voetgangers.	Wanneer men het Wmo loket makkelijk en veilig kan bereiken via een toegankelijke looproute is de drempel lager om van het loket gebruik te maken. Denk aan vrijliggende trottoirs en oversteken met verkeerslichten en of met zebrapaden.
6.8	Zorg dat de balie/het loket goed bereikbaarheid is voor bezoekers die gebruik maken van het openbaar vervoer.	idem
Inrichting		
6.9	Zorg voor een goede akoestiek.	Een goede akoestiek verhoogd de verstaanbaarheid, spaart energie en verhoogd de concentratie. Een goede akoestiek betekent weinig nagalm en daardoor goede verstaanbaarheid. Dit kan men bereiken door geluidsabsorberende materialen toe te passen zoals vaste vloerbedekking, zachte wanden en of een zacht plafond.
6.10	Zorg voor een goede verlichting van het gezicht van de ambtenaar.	Wanneer de mond en de mimiek goed zichtbaar is kan iedereen beter spraakafzien.
6.11	Voorkom tegenlicht en pas geen onafgeschermd lichtbronnen toe (denk aan halogeen lampen).	Onafgeschermd lichtbronnen en tegenlicht hinderen het zien, vragen veel energie bij het kijken naar het gezicht van de ambtenaar en verminderen daardoor de energie die een bezoeker heeft.
6.12	Situeer een Wmo-loket bij voorkeur in een spreekkamer.	Een balie in een hal geeft veel storende omgevingsgeluiden en maakt het verstaan moeilijk of onmogelijk. Slechthorenden kunnen door hun beperking harder praten dan anderen, dat gaat ten koste van de privacy.



Apparatuur		
6.13	Zorg dat het computerscherm ook goed zichtbaar is voor bezoekers.	Belangrijk dat de bezoeker kan meelezen met de ambtenaar. Computer kan zelfs een hulpmiddel zijn om informatie die niet goed verstaan wordt op te schrijven en eventueel uit te printen.
6.14	Zorg dat er een ringleiding of soloapparatuur beschikbaar is.	Deze apparatuur zal in een spreekkamer zelden nodig zijn. Bij een balie of loket waar regelmatig slechthorenden komen en het communiceren moeizaam gaat kan goede apparatuur in de handen van een ambtenaar die er gevoel voor heeft wonderen verrichten.
6.15	Zorg voor een goede bereikbare telefoon	
6.16	Zorg voor een goede bereikbaarheid via e-mail	
Voorzieningen		
6.17	Zorg dat alle informatie op papier beschikbaar is.	Geschreven informatie stelt slechthorenden in staat om zonder hoorproblemen de informatie op te nemen.
6.18	Zorg dat de ambtenaar een overzicht heeft van relevante websites.	Handig om in het bezit te komen van goede relevante sites die men kan raadplegen bij aanvragen.
Aanvullende voorzieningen voor migranten		
6.19	Regel als dat nodig is een tolk.	Ga niet af op tolken door familieleden of kinderen, biedt hulp aan bij het invullen van formulieren.
6.20	Let er op dat er een goede mondelinge overdracht is van mogelijkheden en onmogelijkheden.	Veel oudere migranten kunnen niet lezen.



LITERATUUR

Voetpaden voor iedereen	Richtlijnen voor een toegankelijke bestrating (zie www.batutrecht.nl).
Handboek voor Toegankelijkheid	Naslagwerk met maatvoering op het gebied van toegankelijkheid uitgegeven door Reed Business BV.
NEN 1814	Normblad voor de Toegankelijkheid van buitenruimten, gebouwen en woningen



BAT: Bouw Advies Toegankelijkheid

Bouw Advies Toegankelijkheid is 'de specialist voor toegankelijkheid. Veel mensen met een beperking komen in hun dagelijks leven veel obstakels tegen: hoge stoepen zonder afrit, een trap naar de ingang van een gebouw, een te kleine gehandicaptoilet. Veel van deze drempels zijn eenvoudig en goedkoop te verbeteren. De stichting BAT is er al vanaf 1990 in gespecialiseerd om hierover te adviseren. BAT werkt onafhankelijk en zonder winstoogmerk. We werken nauw samen met de doelgroep om de bruikbaarheid van onze adviezen te waarborgen.

De advisering van BAT kenmerkt zich door professionaliteit én jarenlange praktijkervaring. Job Haug is de persoon achter BAT. Hij is bouwkundig ingenieur met meer dan 20 jaar ervaring in toegankelijkheid. BAT werkt voor overheden, zorgaanbieders, woningbouwcorporaties, projectontwikkelaars, ondernemers, belangenorganisaties en particulieren.

U kunt bij BAT terecht voor

- Advisering op maat
Zowel bij nieuwbouw als bij verbouw kunt u BAT inschakelen voor een advies op maat. Dat wil zeggen: een advies dat past binnen de technische mogelijkheden én de financiële kaders. De advisering kan bestaan uit het beoordelen van:
 - woningen en woongebouwen;
 - bouw- en inrichtingsplannen;
 - bestaande gebouwen;
 - verbouwingsplannen;
 - bestratingsplannen en plannen voor routes voor voetgangers en rolstoelgebruikers.
- Richtlijnen voor de toegankelijkheid van ,
 - woningen en woongebouwen;
 - openbare ruimten, zoals voetpaden en oversteekplaatsen;
 - gebouwen met een publieksfunctie.Onze richtlijnen zijn gebaseerd op bestaande normeringen van onder andere het Bouwbesluit, NEN 1814 en het Handboek voor Toegankelijkheid. Daarnaast zijn in onze richtlijnen de kennis en ervaringen verwerkt van onze toegankelijkheidsadvisering van de afgelopen 20 jaar. De combinatie van theorie én praktijk maakt onze richtlijnen uniek. We stellen de richtlijnen regelmatig bij, zodat u gegarandeerd de meest actuele versie heeft.

De richtlijnen kunt u 'gratis' downloaden van de website www.batutrecht.nl.

Toegankelijkheid is gemakkelijk (en goedkoper!) te realiseren als u BAT in een zo vroeg mogelijk stadium inschakelt.

Wilt u meer weten?

Neem gerust contact op. Wij zijn u graag van dienst. U kunt ook contact met ons opnemen voor een (vrijblijvende) offerte over een toegankelijkheidsadvies of -inventarisatie.

Job Haug



Bouw Advies Toegankelijkheid
Sjanghaiereef 1
3564 JN UTRECHT
tel 06 50 846 154
e-mail batutrecht@telfort.nl
website www.batutrecht.nl