



**INTER**  
tussen mens en omgeving

# Jaarverslag 2020 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.....	11
Operationele doelstelling 1.3.....	14
Operationele doelstelling 1.4.....	15
Operationele doelstelling 1.5.....	17
2   VERSTERKEN 'Werken aan toegankelijkheid' .....	20
Operationele doelstelling 2.1.....	20
Operationele doelstelling 2.2.....	26
3   PARTICIPEREN 'Voor en door iedereen' .....	27
Operationele doelstelling 3.1.....	27
Operationele doelstelling 3.2.....	30
Operationele doelstelling 3.3.....	32
4   SLAGKRACHTIGE PUBLIEKE ONDERNEMING 'Samen en professioneel' .....	34
Operationele doelstelling 4.1.....	34
Operationele doelstelling 4.2.....	39
Operationele doelstelling 4.3.....	39
Operationele doelstelling 4.4.....	40
Operationele doelstelling 4.5.....	42
Bijlagen.....	43
Bijlage 1: Alle evenementen met dienstverlening van Inter in 2020.....	43
Bijlage 2: Toevla-screenings in 2020 .....	44
Bijlage 3: Vormingen en presentaties 2020 .....	45
Presentaties en vormingen (gegeven).....	45
Interne vorming (gegeven & gevolgd).....	45
Vorming, webinars, digitale studiedagen en congressen (gevolgd).....	46
Bijlage 4: Beleidsrapport klachtenprocedure – februari 2021.....	49
Bijlage 5: Overzicht medewerkers Inter.....	52



In deze bijlage vind je de operationele doelstellingen uit ons jaarplan voor 2020. 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. Er was overleg over netwerking en een structureel ondersteuningsaanbod in het kader van het gemeentelijk toegankelijkheidsbeleid en communicatie met gemeenten over het eventslabel, centrumstedelijk beleid voor genderneutrale toiletten en cijfermateriaal toegankelijkheidsbeleid.
Inhoudelijke bijdrage aan een lerend netwerk voor gelijkekansenambtenaren van lokale overheden voor afstemming van gemeentelijk gelijkekansenbeleid en meer bepaald, de integratie van gelijkekansen-thema's in de meerjarenplanning en beleids- en beheercyclus (BBC) van gemeenten, en afstemming met lerende netwerken geïnitieerd door Inter (zie lager).	Uitgevoerd, inbreng tijdens workshop voor gelijke kansenambtenaren op 17/09 over impactmeting/indicatoren.
Input aan Gelijke Kansen, Integratie en Inburgering (ABB) bij overzicht van ondersteunings- en beleids-modellen die bijdragen aan een structurele inbedding van toegankelijkheid in het lokaal beleid (bijv. Sustainable Development Goals (SDG's), omgevingsanalyses, bepalen van indicatoren...)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opmaak Nota ondersteuning lokale besturen in hun toegankelijkheidsbeleid (met onder meer: indicatoren voor toegankelijkheid, integratie van het thema in andere beleidsinstrumenten als projectvoorstel).</li> <li>• Vraag om betrokken te worden bij afstemming in 2021 rond begeleiding toegankelijkheid UNIA, VVSG, ABB.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Geen rechtstreekse input, maar vermeldenswaardig in deze context: in juli publiceerde Inter een artikel over toegankelijkheid als duurzame beleidskeuze, met een link met verschillende SDG's in Lokaal, het magazine van de VVSG.</li></ul>
Afstemming en bijdrage aan nieuwsbrief van Gelijke Kansen, Integratie en Inburgering (ABB) over gelijke kansen en gemeentelijk beleid.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Overleg 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>○ 25/06: inclusief en toegankelijk Covid-19 beleid</li><li>○ 7/09: Webinar UD, Circuit Sortie</li><li>○ 26/11: Charter changing places, charter 'Naar een toegankelijke gemeente', toegankelijke 1,5 m samenleving, onderzoek kosten en baten van integrale toegankelijkheid</li></ul></li></ul>
Inhoudelijke inbreng en afstemming thema toegankelijkheid binnen de transitie Slim Wonen en Leven (afhankelijk van verdere beleidsontwikkelingen)	<ul style="list-style-type: none"><li>• De noden van gemeenten rond begeleiding voor toegankelijk wonen werden in kaart gebracht. De vraag naar beleidsintenties werd gesteld. Er was nog geen afstemming met het beleidsdomein.</li><li>• Deelname aan stakeholdersoverleg van Wonen op 8/01 en 11/03.</li></ul>
In het kader van transversaal beleid input voor een structureel en meer geïntegreerd Vlaams toegankelijkheidsbeleid, onder andere via overlegmomenten met Vlaamse ambtenaren (Dienst Diversiteitsbeleid, Vlaamse Ombudsdienst, Departement Kanselarij en Bestuur...)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kennismaking en overleg met kabinetten van de leden van de Vlaamse Regering.</li><li>• Input en overleg rond horizontaal beleidskader 'Samenleven'.</li><li>• Dialoog met Vlaamse parlementsleden in het kader van hun initiatieven op vlak van toegankelijkheid, bijv. de Conceptnota voor nieuwe regelgeving over een integraal toegankelijk en universeel ontworpen Vlaanderen tegen 2050.</li><li>• Kennismaking en overleg met (leidend) ambtenaren van Vlaamse beleidsentiteiten.</li></ul>
Ondersteuning bij: <ul style="list-style-type: none"><li>• ad-hocadviesvragen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Input bij burgervragen met betrekking tot toegankelijkheid aan kabinet of administratie.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• parlementaire vragen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• We behandelden of beantwoordden 10 parlementaire vragen.<ul style="list-style-type: none"><li>○ SV 16 – Toegankelijk Vlaanderen – Stand van zaken</li></ul></li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ SV 20 – Toegankelijkheid jeuginfrastructuur – Onderzoek</li> <li>○ SV 95 – Klachtenbeleid Vlaamse overheid – Social media</li> <li>○ SV 204 – Vlaamse overheid – Subsidies aan werkgevers- en werknemersorganisaties</li> <li>○ SV 212 – Evenementen – Toegankelijkheid voor personen met een beperking</li> <li>○ SV 260 – Prikkelarme kermissen</li> <li>○ SV 272 – Agentschap Toegankelijk Vlaanderen – Klanttevredenheidsonderzoek</li> <li>○ SV 319 – Sportinfrastructuur – Toegankelijkheid</li> <li>○ SV 357 – Promotie- en sensibiliseringscampagnes Vlaamse overheid – Reclamebureaus</li> <li>○ SV 372 – Horizontaal Integratie- en Gelijke kansenbeleidsplan 2020-2024 – Thema toegankelijkheid</li> </ul> <p>Opvolging parlementaire vragen om uitleg, o.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• vraag om uitleg mobiliteit/ombudsman,</li> <li>• vraag om uitleg over het streven naar een toegankelijke samenleving,</li> <li>• opvolging parlementair werk commissievergaderingen (verslagen en agenda) om vinger aan de pols te houden bij thema's met een link met toegankelijkheid.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• input voor de beleidsnota voor de regeerperiode 2019-2024</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitgevoerd.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• input voor BBT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitgevoerd.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 aanzet tot overzicht van regelgeving, richtlijnen, instrumenten enz. op Vlaams niveau met (potentiële) impact op lokaal toegankelijkheidsbeleid (inspanningsverbintenis)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitgevoerd.</li> </ul>

## Resultaten

Inter onderzoekt op welke federale beleidsdomeinen ondersteuning kan geboden worden met het oog op een integraal toegankelijke maatschappij.

## Indicatoren

2 overleg- of kennismakingsmomenten

- Overleg met de NMBS op 16/01: overleg met toegankelijkheidsmanager, voorstelling nieuwe toegankelijkheidsafdeling NMBS en voorstelling werking Inter.



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Overleg met NOOZO, NMBS en De Lijn over assistentieverlening aan personen met een handicap op nieuwe Hoppinpunten.</li> <li>• Overleg op 9/01 over de toegankelijkheid van de verkiezingen in de toekomst, onder leiding van de bevoegde federale overheidsdienst en samen met Agentschap Binnenlands bestuur, Gelijke Kansen, Integratie en Inburgering (ABB), Unia, CAWaB...</li> <li>• Overleg op 19/02 met To Be Seen (veiligheidsadvies en crowd management op evenementen) om met toegankelijkheid overlappende aspecten van adviesverlening te bespreken).</li> </ul>
--	---

## Resultaten

Inter maakt zijn aanbod bekend bij lokale/provinciale/Vlaamse besturen.

## Indicatoren

### Actueel aanbod van dienstverlening op website Inter

<b>Lokale besturen</b>	<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, bijv. de overzichtskaart met convenant-/chartergemeenten, tarieven convenanten.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• info over convenant en charter op website Inter</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 Essen (3/02), Houthalen-Helchteren (5/03), Knokke-Heist (15/06), Lille (3/09 en 28/10), Wuustwezel (23/11). Deze gemeenten tekenden vervolgens het convenant, Wuustwezel deed dat begin 2021. In Diest, Menen en Tessenderlo was er geen collectieve voorstelling van het convenant maar volgde de ondertekening uit overleg of andere contacten met die gemeenten.</li> <li>• We stelden het charter voor op diverse fora in Nieuwpoort (in functie van uitvoering), Brugge, Oostende (in functie van opstart).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• verdere promotie en verspreiding publicatie 'Naar een toegankelijke gemeente'</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communicatie via website Inter.</li> <li>• Bij rechtstreekse communicatie naar gemeenten: informatie en link naar bestelpagina publicatie</li> <li>• 30 publicaties verkocht</li> </ul>
<b>Provinciebesturen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennismaking met gedeputeerde van de provincie Vlaams-Brabant Tom Dehaene tijdens slotmoment tienpuntenprogramma en overleg op 6/07 om samenwerking met provinciebesturen te bespreken (in opvolging van bestuur Inter).</li> <li>• Voorstelling Inter door voorzitter, algemeen directeur en regiocoördinator in de 3de commissie van het provinciebestuur van West-Vlaanderen op 13/10.</li> <li>• 2/03 overleg met gedeputeerde Inge Moors van de provincie Limburg.</li> <li>• 29/01 en 2/06 overleg met beleidsmedewerker provincie Oost-Vlaanderen.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• minimum 4 kennismakingsmomenten met de bevoegde gedeputeerde over de samenwerkingsovereenkomsten met de Vlaamse provincies.</li> </ul>	



<b>Vlaamse besturen</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• minimum 3 kennismakings- en/of overlegmomenten met de bevoegde ministers of kabinetten over de werking van Inter.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Met 2 kabinetten was er al in 2019 een overleg (Vlaams minister van Samenleven en Binnenlands Bestuur Bart Somers en Vlaams minister van Mobiliteit en Openbare Werken Lydia Peeters).</li><li>• Met deze kabinetten was er in 2020 een kennismakend overleg:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Jan Jambon, Minister-president van de Vlaamse Regering en Vlaams minister van Buitenlandse Zaken, Cultuur, ICT en Facilitair Management</li><li>○ Hilde Crevits, Viceminister-president van de Vlaamse Regering en Vlaams minister van Economie, Innovatie, Werk, Sociale economie en Landbouw</li><li>○ Zuhail Demir, Vlaams minister van Justitie en Handhaving, Omgeving, Energie en Toerisme</li><li>○ Wouter Beke, Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding</li><li>○ Matthias Diependaele, Vlaams minister van Financiën en Begroting, Wonen en Onroerend Erfgoed</li><li>○ Benjamin Dalle, Vlaams minister van Brussel, Jeugd en Media.</li></ul></li><li>• Daarnaast waren er contacten met ieder kabinet in functie van nieuwjaarswensen 2021 met/voor Inter.</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>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inter voerde diverse advies-, screenings- vormings- en begeleidingsopdrachten uit onder samenwerkingsovereenkomsten met de provincies Oost-Vlaanderen, Vlaams-Brabant en West-Vlaanderen.</li><li>• Er was ook overleg met provinciale diensten van de provincie Limburg (Omgeving en Toerisme, bilaterale contacten ter vervanging van algemene subsidieregeling).</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• 1 referentiekader en eventuele trajecten voor een integraal en geïntegreerd provinciaal toegankelijkheidsbeleid als leidraad voor zelfevaluatie en beleidsplanning (inspanningsverbintenis)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• In West-Vlaanderen vormde het referentiekader voor een integraal en geïntegreerd provinciaal toegankelijkheidsbeleid de leidraad voor het jaarplan rond toegankelijkheid van de provincie West-Vlaanderen. Op die manier worden meer diensten betrokken en wordt het toegankelijkheidsbeleid structureel verankerd.</li></ul>





	<ul style="list-style-type: none"><li>In Oost-Vlaanderen helpt Inter het referentiekader stapsgewijs te implementeren in de provinciale werking via concrete processen, bijv. via afspraken over structurele opvolging toegankelijkheidsadvies, onderzoek, vorming aandacht voor toegankelijkheid in de communicatie door de provincie...)</li></ul>
<b>Lokale besturen</b> <ul style="list-style-type: none"><li>95 convenanten (inspanningsverbintenis)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>109 gemeentebesturen hebben een convenant. Nieuwe convenanten sloten we af met Antwerpen, Diest, Essen, Houthalen-Helchteren, Hove, Kalmthout, Knokke-Heist, Lille, Menen, Tessenderlo, Zele.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>gestandaardiseerde formats voor interne bekendmaking en communicatie door lokale besturen over het convenant</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Presentatiesjabloon voor toelichting over het convenant aan verschillende diensten.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>actief gebruikt referentiekader voor een integraal en geïntegreerd lokaal toegankelijkheidsbeleid als leidraad voor beleids-ondersteuning.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Het referentiekader is een kwaliteitsmodel uitgewerkt door Inter i.s.m. lokale besturen. 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. Het referentiekader gebruiken we als instrument bij beleids-ondersteuning binnen de convenanten.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>25 charters 'Naar een toegankelijke gemeente' (inspanningsverbintenis)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>In totaal ondertekenden al 31 steden of gemeenten tekenden ons charter, waaronder afgelopen jaar de centrumsteden Antwerpen, Brugge en Oostende. Twee gemeenten die ondertekenden in een vorige legislatuur, startten het kwaliteitstraject op in 2020 (Nieuwpoort en Dilsen-Stokkem), 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.</li><li>Betrokkenheid bij verdere uitrol actieplannen integrale toegankelijkheid in: Mechelen, Sint-Niklaas, Wevelgem...</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>exploratie concept intergemeentelijk werken met chartergemeenten (bestaand lerend netwerk), centrumsteden en thematische uitwisselingen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Enquête bij convenantgemeenten over verwachtingen m.b.t. netwerking met 61 respondenten, waarvan 54 vragende partij om deel uit te maken van lerend netwerk. Van de respondenten heeft 79% nood aan een digitale toolbox voor lokale besturen, waarbij ze praktijkvoorbeelden van andere gemeenten en</li></ul>



	<p>referenties het meest belangrijk vonden naast een overzicht van begeleiding en methodieken, richtlijnen en wetgeving, publicaties, productinformatie en een digitaal uitwisselingsplatform rond gemeentelijk toegankelijkheidsbeleid. Overzichtelijkheid en gebruiksvriendelijkheid vindt men belangrijke voorwaarden.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Overzicht van thema's waarrond respondenten intergemeentelijk willen werken.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• evaluatie gemeentelijk toegankelijkheidsbeleid: 1 analyse meerjarenplannen en BBC in Vlaamse gemeenten via screening termen toegankelijkheid en UD met tool van de Vlaamse overheid<sup>1</sup> (inspanningsverbintenis).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Evaluatie van het gemeentelijk toegankelijkheidsbeleid op niveau van de gemeente gebeurde ad hoc via inzage in beleidsplannen van gemeenten.</li><li>• Na overleg met de bevoegde ambtenaar werd afgezien van een globale screening met de tool van de Vlaamse overheid. Deze soort screening levert niet genoeg nuttige informatie.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• 1 domeinfiche samenwerking met gemeenten, 5 instrumentenfiches voor begeleiding van gemeenten (naar analogie met de processen in het referentiekader) (inspanningsverbintenis)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 1 aanzet van domeinfiche gemeentelijk toegankelijkheidsbeleid, te finaliseren in 2021.</li><li>• De thema's voor de prioritaire instrumentenfiches werden bepaald, met verdere uitwerking in 2021.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• overleg en afstemming met gelijkkansensactoren rond netwerking en beleids-ondersteuning van lokale besturen (inspanningsverbintenis)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 1 overleg met diensthoofd Unia op 29/10 over discriminatiemeldpunten in centrumsteden.</li><li>• Ad-hocoverleg tussen directies van Inter en Unia.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• 1 overzicht van noodzakelijke en/of potentiële nieuwe begeleidingsinstrumenten vertrekkend van de noden van lokale besturen (inspanningsverbintenis)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 1 nota met 6 voorstellen:<ol style="list-style-type: none"><li>1. Toolbox voor gemeenten</li><li>2. Labellicentie Toegankelijk Event voor steden en gemeenten</li><li>3. Onlinevormingspakketten en webinars voor gemeenten</li><li>4. Indicatoren voor toegankelijkheid, integratie van het thema in andere beleidsinstrumenten</li><li>5. Uitbouw van actieve lerende netwerken toegankelijkheid gemeenten.</li><li>6. Nieuwe modellen voor participatie en cocreatie rond toegankelijkheid</li></ol></li><li>• 1 actieplan gemeentelijk toegankelijkheidsbeleid</li></ul>

<sup>1</sup> <https://lokaalbestuur.vlaanderen.be/bbc-strategisch-en-financieel-beleid/data-en-analyses>



<ul style="list-style-type: none"> <li>• aanbod van diensten om in samenwerking een label voor toegankelijke evenementen te promoten en in gemeentelijk beleid te integreren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Een methodiek om samen met lokale besturen werk te maken van een goed beleid voor toegankelijke evenementen.</li> <li>• Een aanbod waarmee steden en gemeenten een licentie kunnen verwerven om onder voorwaarden een label uit te reiken.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• verkenning en ontwikkeling van een model om samen met lokale vrijwilligers evenementen toegankelijk te maken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Door de coronasituatie gebeurde er geen verder ontwikkelingswerk.</li> </ul>

## 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

<p>1 overleg met beleidsactoren in de sectoren sport, cultuur en jeugd met toegankelijkheid en Universal Design als onderwerp (inspanningsverbintenis).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Overleg in het kader van de samenwerkings-overeenkomst met Sport Vlaanderen: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 23/01 overleg met Joeri Verellen, bestuurder bij Parantee-Psylos, opleidingscoördinator 'Sport en Bewegen' Thomas More, docent VTS Plus-bijbscholing 'Omgaan met G-sporters' en rolstoelsporter</li> <li>○ 3/06 beoordelingscommissie 'Subsidies Bovenlokale Sportinfrastructuur – Sport Vlaanderen' – Inter beoordeelde 35 dossiers op het domein 'toegankelijkheid en universal design'</li> <li>○ juni – overleg met G-sport + overleg met Vlaams Instituut voor Sportbeheer en Recreatiebeleid vzw</li> </ul> </li> <li>• Overleg met Cultuur, Jeugd en Media, waaronder een overleg met Jeugd op 10/01/2020.</li> </ul>
<p>Overleg met Unia over eventuele knelpunten in deze sectoren en afstemmen van de werking van Inter op deze maatschappelijke realiteit.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Overleg en afstemming met Unia over diverse dossiers die raakvlakken hebben met de werking van Inter (onder andere op 19/02, 9/03, 11/03, 8/10).</li> <li>• Overleg over beleidsaanbevelingen verkeersveiligheid voor blinde en slechtziende personen op 23/06, met opvolging achteraf.</li> <li>• Overleg over de aandachtspunten voor een toegankelijke anderhalvemeter-samenleving als voorbereiding van onze brochure.</li> <li>• Wanneer Inter meldingen kreeg van discriminatie binnen deze en andere thema's, dan verwezen we de melders door naar Unia. Deze meldingen houden we bij als basis voor mogelijk structureel overleg in deze sectoren.</li> </ul>



## 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	
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.	
Indicatoren	
Actueel dienstenaanbod op onze website en in onze brochures.	We houden de informatie over ons dienstenaanbod up-to-date en vullen het aan waar nodig.
Vermeldingen van Inter op websites en in publicaties van derden en doorverwijzers (inspanningsverbintenis).	<p>Inter verscheen verschillende keren in de algemene media. Dit is een selectie.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De Gazet van Antwerpen en ATV maakten elk een verslag over het charter dat de stad Antwerpen tekende om samen met ons te werken aan toegankelijkheid. Om zelf te ervaren hoe beperkend een onaangepaste stad is als je een handicap hebt, trokken de burgemeester en schepenen samen op pad.</li> <li>• De Morgen, De Standaard en Het Nieuwsblad schreven over de resultaten van onze evaluatie van de toegankelijkheidsverordening.</li> <li>• Een reportage in Knack Weekend over Universal Design vermeldde ook Inter.</li> <li>• Flanders Today schreef over toegankelijke accommodatie aan de kust en de expertise en rol van Inter.</li> <li>• Hoe iedereen dankzij Zon, Zee... Zorgeloos afgelopen zomer kon genieten van een dagje aan zee, dat las je in de Krant van West-Vlaanderen.</li> <li>• We brachten ook mensen samen, met Circuit Sortie. De Standaard, het VRT-programma Vive la vie en De Zevende Dag legden deze ontmoetingen vast in reportages.</li> <li>• Daarnaast waren er artikels die Inter vermeldden in regionale media of in regionale edities van nationale kranten.</li> </ul> <p>Ook in media en publicaties van het werkveld kwam Inter aan bod. Dit is een selectie.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Onze algemeen directeur Wendy Metten had het in het vakblad Projecto over wat cultuurinfrastructuur nodig heeft om iedereen te verwelkomen, ook in coronatijden.</li> <li>• De Orde van Architecten besteedde op zijn website aandacht aan de resultaten van onze evaluatie van de toegankelijkheidsverordening.</li> <li>• Het tijdschrift Lokaal van het VVSG publiceerde een artikel van Inter over toegankelijkheid als duurzame beleidskeuze.</li> <li>• Het clubblad van Royal Antwerp FC bracht verslag uit over de blindentribune tijdens de wedstrijd RAFC - KV Mechelen.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het NOOZO-standpunt aan VRT met onder andere aanbevelingen over toegankelijkheid vermeldde Inter, ons label voor gebouwen en onze eventwerking.</li> <li>• De Vlaamse overheid communiceerde over onze brochure met tips voor een toegankelijke anderhalvemeter-samenleving op verschillende pagina's met informatie over de coronamaatregelen. Het Crisiscentrum van de Vlaamse overheid schreef erover in een nieuwsbrief aan lokale besturen. Ook het VAPH en het VVSG communiceerden over de brochure, net zoals de doelgroeporganisaties Ahosa en de Vlaamse Ouderenraad.</li> <li>• Over Circuit Sortie communiceerden de doelgroeporganisaties Trefpunt Stan en de Vlaamse Ouderenraad en het magazine De Bond van de Gezinsbond.</li> <li>• Een brochure over ouder worden van de Koning Boudewijnstichting vermeldt Inter in de rubriek over woningaanpassing.</li> </ul>
Promotie van de kwaliteitslabels toegankelijkheid van Inter, waaronder het label voor kantoorgebouwen en het Inter.events-label.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• We bespraken intern het nodige om het aanbod van de labels af te stemmen op andere initiatieven in de organisatie en om onze gemaakte keuzes te operationaliseren.</li> <li>• Bij infovragen, adviesvragen en begeleidingsvragen in verband met kantoorgebouwen communiceren we ook over het label.</li> <li>• In 2020 brachten we ons jaarverslag 2019 uit met daarin een artikel over de duurzaamheidsmeter GRO van het facilitair bedrijf waarin we vermelden dat het behalen van het label voor een toegankelijk gebouw bonuspunten voor GRO oplevert.</li> </ul>
Begeleidingstraject voor marketingstrategie en bijhorende begeleiding van medewerkers voor implementatie (interne vorming).	In de zomermaanden ging Inter samen met een externe deskundige aan de slag om socialemediatechnieken toe te passen om socialemediacampagnes op te zetten.

## 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.

- Er was contact met publiek over hoe steden en gemeenten hun evenementen in de cultuuragenda kunnen verrijken met toegankelijkheidsinformatie. Hierbij legden we linken met de labellicentie voor steden en gemeenten.
- Er waren tegelijk ook enkele overlegmomenten met publiek om uit te zoeken hoe we de widget met toegankelijke evenementen en de Toevla-widget op elkaar kunnen afstemmen.



Resultaten	
Inter overlegt met overkoepelende organisaties in de sectoren cultuur, sport en jeugd. Op die manier wil Inter zijn expertise ter beschikking stellen van deze instanties, tot onderlinge afstemming van de geleverde inspanningen komen en verdere netwerkvorming bevorderen.	
Indicatoren	
1 overleg met een private koepelorganisatie of federatie in de cultuur-, jeugd- en/of sportsector.	<p>Er waren verschillende contacten met koepelorganisaties en federaties uit de voetbalwereld, zoals het Europese CAFE (Europees centrum voor de toegankelijkheid in het voetbal), de Belgische voetbalbond en de Pro League.</p> <p>Er werd onder meer samen een project ingediend bij de Europese Commissie voor het uitbouwen van een gemeenschappelijk strategie op vlak van toegankelijkheid en betrokkenheid van supporters met een beperking. Dit driejarige Europese Erasmus+-project werd goedgekeurd en start op 1/01/2021.</p>
Bijzondere aandacht voor de toegankelijkheid van voetbal.	<ul style="list-style-type: none"><li>• We startten met een structurele samenwerking met RFC Antwerp. Inter staat ook bij deze club in voor de organisatie van een blindentribune bij elke wedstrijd, naast de clubs AA Gent, KRC Genk, RSC Anderlecht, Club Brugge en de Rode Duivels, waar we al langer mee samenwerken.</li><li>• Inter blijft de kar trekken van INSIDE, het overleg van supporters met een beperking in het Belgische voetbal. Door corona was er geen fysieke meeting of online alternatief. Er werd wel aandacht geschonken aan de Week of Action, de themawEEK van CAFE, waar toegankelijkheid van het voetbal in de kijker wordt gezet.</li><li>• Inter blijft het aanspreekpunt voor toegankelijkheid van het voetbal. Er waren contacten met de nieuwe toegankelijkheidsverantwoordelijken van Pro League en van voetbalclub KVC Westerlo. Er was ook een overleg met de Belgische voetbalbond over de toegankelijkheid van het nieuwe online ticketingsysteem.</li><li>• Er was verder nog een overleg met een masterstudent die een masterproef schreef over de verschillen tussen televisie-radio-audiodescriptie commentaar bij voetbalwedstrijden.</li></ul>



## OPERATIONELE DOELSTELLING 1.3

**We moedigen gebruikers en hun organisaties aan om hun noden en knelpunten op vlak van toegankelijkheid blijvend 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 2021, p. 49.
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 op vlak van 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 registratiesysteem infovragen en meldingen).	We verwezen 7 melders van toegankelijkheidsproblemen door naar Unia.
Structureel overleg en samenwerking met Unia in de vorm van gepaste doorverwijzing van gebruikers en wederzijdse ondersteuning met expertise bij specifieke dossiers.	Directieoverleg of afstemming 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.



## 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	
Verdere uitwerking van het strategisch plan voor het vrijwilligersbeleid.	<p>Het vrijwilligersbeleidsplan en het bijhorende strategisch plan werden eind 2019 gefinaliseerd. In 2020 werden deze elementen uitgewerkt of uitgevoerd.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Onthaalprocedure nieuwe vrijwilligers bijgewerkt, met een persoonlijk onthaal in de vorm van een telefoongesprek.</li> <li>• Update informatie op Inter-website, om (nieuwe) vrijwilligers nog beter te informeren.</li> <li>• Kleine update van vrijwilligerscontract, 'afspraken en gedragscode' verhuisde naar bijlage en werd grondig aangepast.</li> <li>• Visie op vrijwilligersprofiel opgesteld en gecommuniceerd.</li> <li>• Visie op verantwoordelijke-vrijwilligersprofiel opgesteld en gecommuniceerd.</li> <li>• Communicatiematrix voor vrijwilligerswerking opgesteld: overzicht van alle communicatiekanalen om vrijwilligers te informeren.</li> <li>• Jaarkalender opgemaakt.</li> <li>• Update webpagina en handleidingen softwareplatform voor beheer vrijwilligers.</li> </ul>
1 wervingsactie voor vrijwilligers.	<p>We deden deze acties in maart.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vrijwilligerswerking in de kijker gezet door onze 500ste vrijwilliger te bekronen.</li> <li>• Wervingsactie: "Hoi, ik kies jou! Om met mij mee te gaan als Inter-vrijwilliger naar (naam festival)": actie waarbij bestaande vrijwilligers kennissen/familie/vrienden persoonlijk konden uitnodigen om mee te gaan met een bepaald festival. (Toen nog geen zicht op gevolgen van coronasituatie op alle verdere events van 2020).</li> </ul>
5 vormingsbijeenkomsten voor vrijwilligers.	Door de coronasituatie gingen er geen vormingen door.
3 à 5 bijeenkomsten waarop vrijwilligers worden uitgenodigd om de werking van Inter op events en de rol van de vrijwilligers te bespreken	Er waren <b>3 bijeenkomsten/overlegmomenten</b> met verantwoordelijke vrijwilligers.
Minstens 25 vrijwilligersbrieven.	<b>24 vrijwilligersbrieven</b> (minder activiteiten door de coronasituatie)





Minstens 25 berichten door medewerkers van Inter op de vrijwilligerspagina in de sociale media.	De meeste events vielen weg en was er weinig om over te berichten op sociale media. Om de band met de vrijwilligers warm te houden, postten we tijdens de zomermaanden wekelijks een mooie herinnering op de vrijwilligerspagina, in functie van de oorspronkelijke agenda van geannuleerde events, met in totaal <b>17 berichten met fotocompilaties</b> .
Minstens 1 evenement als bedanking voor de vrijwilligers.	Door de coronasituatie was er geen groot evenement voor alle vrijwilligers mogelijk, maar <b>twee lokale acties</b> vonden wel plaats: een wandeling in Tervuren en Zedelgem.  Om onze appreciatie te tonen, krijgen alle vrijwilligers sinds de zomer een verjaardagskaart van onze mascotte, Sam de Interheld.
1 à 2 strategische denkoefeningen met vrijwilligers die verantwoordelijkheid nemen op evenementen.	Niet doorgegaan door de coronasituatie.
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. Er was vrij weinig opvolging nodig, door het beperkte aantal evenementen.
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.  De GDPR wordt nageleefd en info over persoonsgegevens-behandeling is opgenomen in onze briefings ter plaatse, de info op onze website, het vrijwilligerscontract en de gedragscode in de bijlage bij het contract. We deden een grondige herziening van een bestaande database met vrijwilligerscontacten en verwijderden contactgegevens die niet meer relevant waren.

## Resultaten

Inter verkent de opportuniteiten om de taakhoud (eventueel naar andere deelwerkingen) en de verantwoordelijkheden van de vrijwilligers uit te breiden. Inter zet ook een systeem op voor een eigen communitywerking.

## Indicator

Voorstellen op eigen initiatief of op vraag van nieuwe actoren voor samenwerking met Inter, onder andere voor de gebruikerstest.	We bouwen een Inter-communitywerking uit voor samenwerking en om bij overleg met anderen het draagvlak voor toegankelijkheid te versterken. Daarbij focusten we afgelopen jaar op gebruikers en de organisaties die hen vertegenwoordigen. We spraken de mensen die deel uitmaken van de Inter-community onder andere aan voor een project over slimme verkeerslichten.
Intern overleg en acties die leiden tot de uitbouw van een Inter-community	De community en het inschrijvingsformulier kregen de nodige aandacht op de Inter-website.



## 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	
Stelselmatige toepassing, actualisering en uitbreiding van de huisstijl van Inter in alle communicatie.	De huisstijl van Inter is terug te vinden in alle sjablonen. Die zijn beschikbaar via ons onlineplatform SharePoint. We actualiseerden de huisstijlgids.

Resultaten	
Inter werkt zijn communicatieplan verder uit, met niet enkel aandacht voor digitale media, maar ook voor andere middelen zoals het documentatiecentrum, folders, brochures en andere vormen van publicaties	
Indicatoren	
Actuele website die conform de website-normen van de Vlaamse overheid is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 26 nieuwsberichten</li> <li>• inhoud over nieuwe projecten, vormingen en evenementen</li> <li>• inhoud op bestaande pagina's bijwerken</li> </ul>
Uitgediept communicatieplan en uitgediepte communicatiematrix.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het communicatieteam werkte aan een communicatieplan en -matrix. Het plan bevat de strategische communicatie-doelstellingen van Inter, legt vast welke boodschap we willen uitdragen, op welke manier we willen communiceren en via welke communicatiekanalen. Dit plan wordt in maart 2021 voorgelegd aan het bestuursorgaan en is gelinkt aan het globale ondernemingsplan.</li> <li>• Het communicatieplan voorziet per campagne of belangrijk project een plan op maat met een communicatiematrix. In die matrix focussen we op de doelgroep, de boodschap en de geschikte kanalen. We leggen ook meer nadruk op de communicatie via sociale media. Een content kalender zorgt voor structuur en de mogelijkheid om de communicatie op voorhand in te plannen.</li> </ul>
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	
Aandacht voor goede praktijkvoorbeelden via o.a. de Inter-website, sociale media en	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In onze eigen informatiekkanalen, zoals ons nieuwsoverzicht en sociale media, hadden we aandacht voor o.a. deze goede voorbeelden. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 10/01: Blindentribune Royal Antwerp FC.</li> <li>○ 4/02: Chartertraject stad Antwerpen.</li> </ul> </li> </ul>



<p>nieuwsbrieven, vormingen en presentaties en de publicatie 'Naar een toegankelijke gemeente'.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>○ z.d. Onderzoeksproject PXL en WTCB - Changing Minds - Op weg naar levenslang zorgeloos wonen</li><li>○ 26/05: Commerce Cares, project van Comeos, de federatie van handel en diensten voor betere toegankelijkheid.</li><li>○ 18/06: Toerisme Vlaanderen, toegankelijke filmpjes over Rubens, Bruegel, Van Eyck, Ensor en het Mechelse stadspaleis Hof van Busleyden.</li><li>○ 22/06: Onderzoek UHasselt naar de kosten en baten van integraal toegankelijke gebouwen voor het grote publiek.</li><li>○ 19/6, 6/07, 30/11: Circuit Sortie, mensen met en zonder beperking samenbrengen,</li><li>○ 17/09: Winnende ontwerpen studentenwedstrijd U Design for real people.</li><li>○ 17/09: Goede praktijkvoorbeelden tijdens het webinar U Design for real people: het toegankelijke kantoorgebouw Herman Teirlinck, het openluchtmuseum Bokrijk met een toegankelijke infrastructuur en inclusieve beleving, en de toegankelijke en inclusieve evenementen in de Ghelamco Arena in Gent</li><li>○ 1/12: Bevraging toegankelijk shoppen ZEB.</li><li>○ 8/12: Chartertraject stad Brugge.</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>● Ook in ons jaarverslag besteedden we aandacht aan goede praktijkvoorbeelden op vlak van projecten, events en beleid.</li></ul>
---	---

## 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 (inspanningsverbintenis).

## 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 verstuurd in totaal **12 nieuwsbrieven**.
  - 7 algemene nieuwsbrieven op 12/02, 5/06, 7/07, 13/08, 14/9, 30/10 en 8/12.
  - 3 nieuwsbrieven eventwerking op 11/02, 15/07 en 10/12. (door de coronasituatie minder dan gebruikelijk).
  - Nieuwsbrieven 'Handboek toegankelijkheid publieke gebouwen' met aandacht voor actuele thema's en vragen in februari en in oktober.
- Berichten op de website: **27 nieuwsberichten** verschenen op [www.inter.vlaanderen](http://www.inter.vlaanderen) onder 'Nieuws'.
- We plaatsten **289 berichten op onze sociale media**.
  - 87 berichten op de Facebookpagina Inter – Toegankelijk Vlaanderen.
  - 63 berichten op de Facebookpagina Inter-events (minder dan anders door impact coronasituatie op eventwerking).
  - 73 tweets en retweets op Twitter.
  - 42 posts op Instagram.
  - 24 berichten LinkedIn.



	<ul style="list-style-type: none"><li>• We verstuurd <b>3 persberichten</b>.<ul style="list-style-type: none"><li>○ 5/06: De anderhalvemeter-samenleving mag niemand uitsluiten.</li><li>○ 17/09: Minister Bart Somers bekroont studenten.</li><li>○ 21/10: Bart Somers en Inter lanceren kwaliteitsvolle changing places.</li></ul></li></ul> <p>Het kabinet van minister Somers verstuurd daarnaast een persbericht over onze organisatie. Dat verspreiden we via onze sociale media:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ 27/02: Minister Somers zet 500ste vrijwilliger van Inter in de bloemetjes.</li></ul>
--	--

## Resultaten

Inter beheert 10 websites met informatie over toegankelijkheid binnen een bepaald thema.

## Indicatoren

<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>De Zilveren Sleutel</b> voor info om ouderen te ondersteunen om langer zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen (zonder actualisatie).</li><li>• <b>Iedereen Fietst</b> voor info over de toegankelijkheid van fiets- en wandelroutes (met actualisatie in opdracht van provincie West-Vlaanderen).</li><li>• <b>Ittools</b> voor toegankelijkheidsbrochures, stappenplannen, checklists en info over het toegankelijkheidslabel voor events en andere info voor organisatoren van een event (actualisatie in het kader van jaarplan).</li><li>• <b>Meegroeiwonen</b> voor info ideeën en praktijkvoorbeelden van meegroeiwonen (aanpasbare en flexibele woning) (zonder actualisatie).</li><li>• <b>MeerMobiel</b> voor informatie over toegankelijk en aangepast vervoer in Vlaanderen én Brussel (met actualisatie in opdracht van het Departement Mobiliteit en Openbare Werken).</li><li>• <b>Navigeer en Parkeer</b> voor info over voorbehouden parkeerplaatsen voor mensen met een handicap (met actualisatie in opdracht van provincie West-Vlaanderen).</li><li>• <b>Toegankelijke Jeugdlokale</b>n voor info over toegankelijkheidsknelpunten en oplossingen voor een toegankelijk jeugdlokaal (met actualisatie in opdracht van afdeling Jeugd).</li><li>• <b>Toegankelijke Omgeving</b> voor info over de visie en het beleid voor een toegankelijke omgeving, het DOD-principe en interessante projecten (zonder actualisatie).</li><li>• <b>Toegankelijk Gebouw</b> voor info over de toegankelijkheid van gebouwen, goede voorbeelden, tools en aanbevelingen voor ontwerp en uitvoering en de bijhorende regelgeving (actualisatie in het kader van jaarplan).</li><li>• <b>Toevla</b> voor info over de toegankelijkheid van o. a. publieke gebouwen, hotels, cultuurcentra en restaurants in Vlaanderen op basis van een screening ter plaatse (actualisatie in het kader van jaarplan en andere opdrachtgevers).</li></ul>	Beheer en, waar mogelijk, actualisatie uitgevoerd.
--	--



## 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).	<b>1561 infovragen.</b> Dat is ongeveer 25% minder dan vorig jaar. We vermoeden dat dit het gevolg is van de coronasituatie waardoor sommige externe projecten of activiteiten tijdelijk onderbroken werden, met minder vragen om informatie als gevolg.
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: 407 (26%)</li> <li>• Limburg: 281 (18%)</li> <li>• Oost-Vlaanderen: 237 (15%)</li> <li>• Vlaams-Brabant: 244 (15,5%)</li> <li>• West-Vlaanderen: 227 (14,5%)</li> <li>• Brussel: 55 (3,5%)</li> <li>• Wallonië: 4 (&lt; 1%)</li> <li>• Buitenland: 18 (1%)</li> <li>• Onbekend / n.v.t.: 88 (5,5%)</li> </ul> <p><b>Type infovraag – domein:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebouwen en omgeving: 924 (59%)</li> <li>• Wonen en welzijn: 242 (15,5%)</li> <li>• Beleid: 12 (1%)</li> <li>• Mobiliteit: 153 (10%)</li> <li>• Vrije tijd en evenementen: 55 (3,5%)</li> <li>• Over Inter: 175 (11%)</li> </ul> <p><b>Verdeling per antenne:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hasselt: 812 (52%)</li> <li>• Brugge: 340 (22%)</li> <li>• Sint-Niklaas: 354 (22,5%)</li> <li>• Events: 55 (3,5%)</li> </ul>
Digitale ontsluiting van antwoorden op vaak gestelde vragen.	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. Er is geen FAQ op onze algemene website. Op Toegankelijk Gebouw en MeerMobiel is er wel een FAQ-rubriek.



Resultaten	
Inter ontwikkelt en biedt een vormingsaanbod aan.	
Indicatoren	
Actualisatie van vraaggestuurd vormingsaanbod en -beleid.	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.
20 georganiseerde vormingen (inspanningsverbintenis).	We organiseerden <b>18 vormingen</b> en gaven een toelichting aan de hoorzitting in het Vlaams Parlement voor de verenigde commissies Ruimtelijke Ordening en Gelijke Kansen over ons evaluatieonderzoek van de toegankelijkheidsverordening. Zie Bijlage 3: Vormingen en presentaties 2020 op p. 45.

Resultaten	
Inter neemt deel aan overlegorganen of netwerken en wisselt expertise uit.	
Indicatoren	
Partnerschap of deelname aan min. 3 Vlaamse netwerken of overlegorganen en min. 3 Europese netwerken in functie van de actualiteit, innovatie en kennisverruiming/expertiseverhoging.	We nemen deel aan verschillende netwerken of overlegorganen. <ul style="list-style-type: none"><li>• Initiatieven vanuit en opvolging werkzaamheden van het voorzitterscollege (VOCO).</li><li>• Vlaams netwerk gelijkemansambtenaren (ABB).</li><li>• Belgische Voetbalbond (KBVB).</li><li>• Pro League – federatie Belgische voetbalclubs.</li><li>• CAFE – Centre for Acces to Football in Europe.</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.</li><li>• DfA (Design for All) Acanet network.</li><li>• EIDD (European Institute for Design and Disability): in 2019 traden we toe tot dit netwerk. Via dit netwerk kregen we eind 2020 van de universiteit van Rijeka de vraag om een presentatie en mentoring te doen voor de Masterclass Universal and inclusive design for better human environments (UniDesign) in 2021.</li><li>• ENAT (European Network for Accessible Tourism).</li><li>• UIA (Union of International Architects), AfA (Architecture for All) Region I meeting: deelname aan werkgroep in Rome (17-18/01).</li><li>• UIA Friendly and Inclusive Awards jury. Via UIA AfA deelname aan stage 1 van de jury. Door corona zal de prijsuitreiking pas gebeuren tijdens het 27th UIA World Congress in Rio de Janeiro, Brazil van 18-22 juli 2021.</li><li>• Netwerk Architecten Vlaanderen (NAV).</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• NOOZO: overleg om tot een goede afstemming te komen, waaronder een bespreking van de stedenbouwkundige verordening. Zo was er overleg op 21/01, 7/05, 3/09 en 13/10.</li> <li>• OPEN, expertisecentrum toegankelijke audiovisuele media.</li> <li>• OPENDOEK, koepelorganisatie voor amateurtheater in Vlaanderen en Brussel: contacten via e-mail.</li> <li>• UD Woonlabo: overleg op 17/01 en contacten via e-mail en telefoon om samenwerking te bespreken met hogeschool PXL en UHasselt rond wonen en verblijven.</li> <li>• Unia: regelmatig overleg via verschillende kanalen.</li> <li>• Vlaamse Ouderenraad: deelname commissie WMO (Wonen, Mobiliteit en Omgeving). Regelmatig overleg ook over thema's waar we raakvlakken hebben.</li> </ul> <p>Daarnaast waren er nog deze activiteiten in het kader van netwerking.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 6 individuele of collectieve overlegmomenten voor strategisch advies van professionals uit de profitsector.</li> <li>• Deelname aan terugkoppelingsmoment Toerisme Vlaanderen over onderzoek naar meerkost op 21/02.</li> <li>• Deelname aan Complimoment Netwerkmoment Toerisme Vlaanderen op 1/03.</li> <li>• Gedurende heel 2020 hadden we overleg met Comeos en CAWaB over het projectvoorstel Commerce Cares.</li> <li>• Overleg met Israëlisch bedrijf Right Hear: kennismaking met app - systeem van wayfinding via bakens (vooral voor blinden en slechtzienden).</li> <li>• Overleg met Vlaams bedrijf WOZIK: kennismaking met app - systeem van wayfinding via bakens (vooral voor blinden en slechtzienden) en plannen om pilootproject uit te rollen, samen met de stad Brugge.</li> <li>• Overleg met Phonak: kennismaking met hoorapparaten en Roger-hooroplossingen.</li> </ul>
Lidmaatschap van de nationale jury van de European Access City Award	Er waren contacten, maar geen deelname aan de jurering.

## Resultaten

Inter initieert innoverende projecten.

## Indicatoren

Verkenning van 5 projectmogelijkheden (inspanningsverbintenissen).

- Overleg met ZEB en Hart voor Handicap op 16/10/2020. Daaruit volgde het project 'ZEB for everyone' op basis van de bevraging die Inter opstelde eind 2020.
- Verkennende gesprekken met Comeos en CAWaB voor de uitwerking van project Commerce Cares (19/08 en 20/11).
- Overleg met stakeholders mobiliteit in opvolging van deelname aan werktafel mobiliteit voor Salk-Turbo (provincie Limburg).



<p>2 ingediende projectaanvragen (inspanningsverbintenis).</p>	<p>We dienden deze projectaanvragen in.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Project bij Fonds Jeanne en Pierre Beeckman, voor een onderzoek over nieuwe evoluties in hoorapparaten en collectieve oplossingen zoals ringleidingen. Dit project, waarbij ook werd afgestemd met Ahosa, werd in mei ingediend maar niet goedgekeurd.</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> <li>• In het kader van Zorgen voor Morgen dienden we het project Circuit Sortie in, waarmee we ontmoeting tussen mensen met en zonder handicap mogelijk willen maken, met middelen via het Actieplan Zorgen voor Morgen dat door de Vlaamse Overheid is goedgekeurd op voorstel van Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding Wouter Beke, dat werd goedgekeurd.</li> <li>• Het project DIG-Inter, waarmee we toegankelijkheids-campagnes in de sociale media willen opzetten bij de Vlaamse overheid, dat werd goedgekeurd.</li> <li>• Een project voor een vormingsaanbod voor onderwijsinstellingen bij de Vlaamse overheid werd goedgekeurd.</li> <li>• Het Erasmus+-project voor toegankelijk voetbal 'Good Governance Needs Access and Inclusion', ingediend bij de Europese Commissie en goedgekeurd. Het project, onder leiding van CAFE en samen met de nationale voetbalfederaties van België, Frankrijk en Duitsland, start op 1/01/2021.</li> </ul> <p>Inter was betrokken bij deze projectaanvragen ingediend door derden.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ESF projectvoorstel oproep 481 'Transnationaliteit V', ingediend door GTB, met rol van Inter in onderaanneming.</li> <li>• project 'BOX - Fit TOGETHER OUT of the DOOR!', met rol van Inter als adviesverlener.</li> </ul>
<p>1 overzicht van ingediende en goedgekeurde projectaanvragen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitgevoerd.</li> </ul>

## 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).

**468 dossiers** opgestart.  
Enkel dossiers die in 2020 opgestart zijn, worden meegeteld.

1 dienstverlening voor begeleidingstrajecten, in de vorm van instrumentenfiches (inspanningsverbintenis).

- We gingen verder aan de slag met het aanvullen van onze expertise in de netwerkmap expertise Inter met





	<p>normenfiches, projectfiches, domeinfiches...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• We zetten ook de thematische teams verder waarin we de afspraken en aanpak voor specifieke thema's zoals dienstverlening, sport, woonzorg, cultuur enzovoort bepalen.</li> </ul>
--	---

Resultaten	
Inter biedt diensten aan in de eventsectoren.	
Indicatoren	
1 actueel aanbod van diensten en materialen waarmee Inter evenementen toegankelijk maakt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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, samen met checklists en stappenplannen.</li> <li>• Ook via <a href="https://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.</li> </ul>
160 of meer toegankelijke evenementen in samenwerking met de organisatoren en betrokkenheid bij de toegankelijkheid van de voetbalwedstrijden in 3 of meer clubs (inspanningsverbintenis).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>36 evenementendagen:</b> bij meerdaagse festivals of evenementen telt elke dag afzonderlijk. Ook evenementen waarvoor we alleen toegankelijkheidsmateriaal verhuurden, zitten mee in deze telling. Door de coronasituatie was dit ongeveer 10% van het voorgaande jaar. Voor 45 om die reden geannuleerde evenementen leverde Inter wel al prestaties.</li> <li>• In 2019 startten we een nieuwe blindentribune bij Royal Antwerp FC die in 2020 verder werd uitgerold. De samenwerking met KAA Gent, KRC Genk RSC Anderlecht, Club Brugge en de Rode Duivels werd verdergezet. 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). Ook deze dienstverlening aan voetbalclubs lag door de coronasituatie voor het grootste deel stil.</li> </ul>
1 overzicht van de klanttevredenheid van organisatoren die met Inter samenwerken.	We hielden een algemene bevraging bij onze klanten, waaronder organisatoren die met ons samenwerken.
1 overzicht van toegankelijk gemaakte evenementen.	Zie Bijlage 1: Alle evenementen met dienstverlening van Inter in 2020, p. 43.
Promotie van het Inter.events-label	De eventsector lag al vroeg in het jaar stil, waardoor promotie van het label niet relevant was. Zoals elders vermeld deden we het nodige om ook steden en gemeenten de mogelijkheid te geven een events-label uit te reiken.



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	
1 onlinetool voor organisatoren die Inter aanpast als technische uitdagingen, nieuwe inzichten of wijzigende omstandigheden dat vereisen.	We startten met een uitgebreide inhoudelijke update van de website itools.events.

  

Resultaten	
Inter organiseert, al dan niet in samenwerking met andere partners, vormingsmomenten voor de sectoren van het participatiedecreet.	
Indicatoren	
1 tweedaagse vorming over toegankelijke cultuur (inspanningsverbintenis).	Door de coronasituatie ging de tweedaagse vorming niet door. We presenteerden wel een webinar 'Toegankelijkheid. Wat betekent dat voor uw Erfgoeddagactiviteit?' voor erfgoedmedewerkers voor FARO en Toerisme Vlaanderen op 29/10
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 9/11 deel aan het toegankelijkheidsoverleg van de VRT voor leveranciers, stakeholders, gebruikers en gebruikersorganisaties die betrokken zijn bij haar toegankelijkheidsbeleid.

  

Resultaten	
Inter zet trajecten op in het actieterrein van het participatiedecreet om impulsen te geven die leiden tot meer toegankelijkheidsinspanningen.	
Indicatoren	
Inspanningen om audiobeschrijving en de Vlaamse Gebarentaal te implementeren in de sectoren van het participatiedecreet (inspanningsverbintenis).	Er waren diverse contacten met gebruikers en aanbieders van audiobeschrijving en/of de Vlaamse gebarentaal, zodat deze aanpassingen op een goede manier werden geïmplementeerd. Zo nam Inter bijvoorbeeld initiatief om Toerisme Vlaanderen te overtuigen om de Stay at Home Museum-videorondleidingen toegankelijk te maken met zowel ondertiteling, audiobeschrijving en tolken VGT.



## OPERATIONELE DOELSTELLING 2.2

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

Resultaten	
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.	
Indicatoren	
1 uniforme dienstverlening voor verplichte en facultatieve adviezen binnen het kader van de toegankelijkheidsverordening.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• We bewaakten de goede afstemming van onze adviezen met individueel overleg in het kader van concrete dossiers en in de vorm van thematische werkgroepen: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 2 thematische teams Dienstverlening</li> <li>○ 1 thematisch team Mobiliteit</li> <li>○ 1 thematisch team Publieke omgeving</li> <li>○ 4 thematische teams Sport</li> <li>○ 5 thematische teams Welzijn en Gezondheid</li> </ul> </li> <li>• Op collectieve samenwerkdagen zijn er gemeenschappelijke overlegmomenten voor de adviseurs. Daarnaast waren er 2 interne overlegmomenten met adviseurs in het kader van de procedure advies bouwaanvraag, op 22/01 en 15/05.</li> </ul>
Minstens 1000 verstrekte facultatieve en verplichte controleadviezen (inspanningsverbintenis).	<b>1964 adviezen</b>

Resultaten	
Inter ondersteunt een effectieve en efficiënte toepassing van de toegankelijkheidsverordening.	
Indicatoren	
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 (VLOT) 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.	Er waren 2 VLOT-bijeenkomsten om de vernieuwde Toevla-database te bespreken.
Uitnodiging van relevante stakeholders (gebruikers, dienstverleners en andere stakeholders).	De gebruikersorganisaties zijn samen met Gelijke Kansen, Integratie en Inburgering (ABB) vaste leden. Het thema van de bijeenkomst bepaalt mee wie van het beleid en de professionele sector mee aan tafel zit.
Bilateraal overleg met de relevante stakeholders als voorbereiding van de bijeenkomsten van VLOT.	Er was onder andere voorafgaand overleg met NOOZO.
Vorbereiding en opvolging van de bijeenkomsten van VLOT.	Naast de voorbereiding en opvolging van de twee VLOT-bijeenkomsten over de vernieuwde Toevla-database was er regelmatig contact met de leden voor feedback op actuele ontwikkelingen, zoals: <ul style="list-style-type: none"> <li>• onze brochure voor een toegankelijke anderhalvemeter-samenleving die rekening houdt met mensen met een beperking bij de inrichting van de leefomgeving onder de coronamaatregelen</li> <li>• Circuit Sortie, het project voor meer ontmoetingen tussen mensen met en zonder beperking tijdens coronatijden.</li> </ul>

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 Ahosa voor prospectie van een projectaanvraag bij het fonds Beckman van de Koning Boudewijnstichting.</li> <li>• Diverse contacten met doelgroeporganisaties voor de opmaak van COVID 19-handleidingen: de nota</li> </ul>



	<p>anderhalvemeter-samenleving en de nota voor de toegankelijkheid van vaccinatiecentra.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Contacten met organisaties uit de doelgroep autisme, in functie van een aftoetsing over stille ruimtes, stille werkplekken en stille toeschouwersruimtes.</li><li>• Overleg met KVG, Ahosa en andere gebruikersorganisaties voor prospectie opportuniteiten samenwerking (onder andere op 27/08 en 10/09).</li><li>• Diverse contacten met NOOZO, het nieuwe Vlaamse adviesorgaan dat gebruikersorganisaties overkoepelt en de inbreng van gebruikers in het beleid moet garanderen. Met onder andere aandacht voor de standpuntnota's over mobiliteit, inclusief wonen en de stedenbouwkundige verordening.</li><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></ul>
--	--

## Resultaten

Inter betreft actief ervaringsdeskundigen en hun omgeving voor samenwerking en uitwisseling en meer slagkracht voor toegankelijkheid.

## Indicatoren

Verkennen van mogelijkheden voor de uitbouw en het beheer van een bestand met contactpersonen met een handicap of ouderen en hun omgeving

Verdere afspraken voor de uitbouw en het beheer van een bestand met contactpersonen met een handicap of ouderen en hun omgeving.

Verkennen van gelegenheden en manieren om individuele ervaringsdeskundigen in te zetten, bijvoorbeeld bij focusgesprekken, screenings, plaatsbezoeken, vormingen, onderzoeken...

Bij nieuwe initiatieven en innoverende projecten werkte Inter regelmatig samen met ervaringsdeskundigen, soms ook in overleg met externe opdrachtgevers. We zochten passende manieren om tot een goede afstemming te komen met de gebruikers en hun noden, op maat van het project, zoals:

- testen van een eerste resultaat door een gebruikerspanel
- overleg via toegankelijke online-bijeenkomsten
- terugkoppeling naar organisaties die de gebruikers vertegenwoordigen

Het netwerk dat we via het Vlaams Overlegplatform Toegankelijkheid (VLOT) uitbouwen en de mailinglist van gebruikers zijn daarbij twee belangrijke kritische succesfactoren.



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.	<p>Inter coördineert Inside: het cluboverschrijdend overleg van voetbalsupporters met een handicap.</p> <p>Er was geen fysiek overleg of online alternatief. Er werd wel ingezet op aandacht voor de Week of Action, de week waarin CAFE aandacht vraagt voor toegankelijkheid in het Europese voetbal.</p> <p>Vanuit de coördinatie van INSIDE maakte Inter achter de schermen werk van de opmaak van projectaanvraag voor een Erasmus+-project voor toegankelijk voetbal 'Good Governance Needs Access and Inclusion'.</p> <p>Het project, onder leiding van CAFE en samen met de nationale voetbalfederaties van België, Frankrijk en Duitsland werd ingediend bij de Europese Commissie en goedgekeurd. Het start op 1/01/2021.</p>



## OPERATIONELE DOELSTELLING 3.2

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

Resultaten	
De dienstverlening van Inter is gekend bij mensen met een handicap.	
Indicatoren	
Online kalender met overzicht van toegankelijk gemaakte evenementen.	Inter overlegde met publiek over hoe ook andere instanties zoals steden en gemeenten de UiT-agenda kunnen verrijken met toegankelijkheidsinformatie. 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 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. Vanop verschillende websites wordt gelinkt naar locaties in de Toevla-databank. Via de widget die in ontwikkeling is, zullen locaties rechtstreeks toegankelijkheidsinformatie over hun infrastructuur op hun website kunnen weergeven. Eind 2020 testten een aantal Gentse musea en gebruikers met een beperking deze widget.
Zie beantwoorden van infovragen (O.D. 1.2).	We beantwoordden <b>1561 infovragen</b> , waarvan <b>10%</b> van personen met een handicap of ouderen en hun omgeving.
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.	Er was contact met de stad Genk om parkeerplaatsen en sanitair te laten invoeren in de Toevla-tool door vrijwilligers vanuit de adviesraad en de raad 55+. Inter maakte ook zelf gebruik van de Toevla-tool om dossiers in te voeren en te updaten voor verschillende projecten, o.a. reca en sanitair in gebouwen.



## Resultaten

Inter waakt erover dat mensen met een handicap op een vlotte manier hun handicap kunnen bewijzen wanneer ze Inter-diensten aanvragen.

## Indicatoren

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.

## Resultaten

Inter meet de klanttevredenheid bij gebruikers van toegankelijkheidsfaciliteiten en specifieke diensten op evenementen.

## Indicatoren

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.

Door de coronasituatie kon Inter geen peiling houden naar de tevredenheid van bezoekers die op evenementen een beroep deden op zijn diensten.

De gemiddelde score van de toegankelijkheid van evenementen waar Inter mee samenwerkt tijdens de voorgaande jaren:

- 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)

De gemiddelde score voor de dienstverlening van Inter op events tijdens de voorgaande jaren:

- 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)





## 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).	142 screenings van gebouwen in Toevla. <ul style="list-style-type: none"> <li>• 113 grote gebouwen</li> <li>• 29 middelgrote of kleine gebouwen (Toevla-tool)</li> </ul>
1 organisatie/gemeente die aan de slag gaan met de gebruikerstest (inspanningsverbintenis).	Genk adviesraad en 55+: invoer van publieke parkeerplaatsen voor personen met een beperking (deze zullen in 2021 online komen).
Opleiding van vrijwilligers in functie van de screenings.	We gaven twee opleidingen in Genk. Op basis van deze opleidingen gingen vrijwilligers op pad om parkeerplaatsen te screenen en in te voeren in de Toevla-tool. Ook werden prescreenings gedaan van sanitair in publieke gebouwen om een eerste indicatie te bekomen om vervolgens verder in detail te screenen. Dit project loopt verder in 2021.
Permanente bewaking van kwalitatieve uitvoering van de screenings.	Om ervoor te zorgen dat de informatie die op Toevla verschijnt correct 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Export van informatie uit de Toevla-databank in functie van sport, toerisme, andere projecten van Inter.</li> <li>• Analyse van het aantal dossiers in Toevla in verband met jeugdinfrastructuur, sanitair en openbare gebouwen in functie van parlementaire vragen.</li> <li>• Analyse van het aantal dossiers in verband met musea in Toevla.</li> </ul>



Resultaten	
Een nieuw systeem als vervanging van de Toevla-databank.	
Indicatoren	
1 functionele analyse.	Er is een kerngroep opgericht met medewerkers van Inter en ABB en daarnaast een interne werkgroep met adviseurs van Inter. Voor de functionele analyse gebruiken we een sector-gewijze aanpak. De eerste fase had een focus op de museum-sector. Eind 2020 was er een testcase met Gentse musea om de invulapplicatie aan de locatiezijde door exploitanten en Inter-medewerkers te laten testen, samen met de outputapplicatie (widget). Die bevindingen vormen de basis voor verdere functionele analyse.
Uitvoering van functionele analyse.	Er was wekelijks overleg met het Toevla-kernteam om noden te bespreken: <ul style="list-style-type: none"> <li>• vereenvoudiging criteria,</li> <li>• opbouw widget,</li> <li>• nodige componenten voor het nieuwe systeem,</li> <li>• noden van het digiteam.</li> </ul>

## De evenementenkalender

Resultaten	
Inter informeert gebruikers via een evenementenkalender over de toegankelijkheid van evenementen.	
Indicatoren	
1 evenementenkalender met toegankelijkheidsinformatie voor gebruikers.	Inter overlegde met publiek over hoe ook andere instanties de gezamenlijke kalender kunnen verrijken met toegankelijkheidsinformatie. 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 publiek 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 toegankelijkheidsinspanningen leveren.	
Indicatoren	
Minstens 1 overleg met publiek voor afstemming van de communicatie over toegankelijke evenementen.	Uitgevoerd, zie hierboven.
Minstens 100 getagde evenementen.	Door de coronasituatie ging het overgrote deel van de evenementen niet door.



## 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 verder 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>Voorbereidingen 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>• Het nieuw samengestelde bestuursorgaan van Inter werd door de Vlaamse regering aangesteld via het besluit van de Vlaamse Regering tot goedkeuring van de wijziging van de statuten van het privaatrechtelijke extern verzelfstandigd agentschap Toegankelijk Vlaanderen en tot benoeming van de bestuurders van 6/03/2020. De aanstelling van de onafhankelijke bestuurders werd uitgesteld naar 2021.</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 werd nog niet uitgevoerd omwille 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>	<p>Uitgevoerd. De introductie vond plaats op de eerste vergadering. Daarnaast was er een:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kennismakingsmoment tussen voorzitter en directie;</li> <li>• wekelijks telefonisch overleg met de voorzitter en directie om evoluties op te volgen;</li> <li>• overleg met de voorzitter rond strategische dossiers;</li> <li>• kennismaking tussen de voorzitter en de medewerkers: bezoek en gesprek op iedere vestigingsplaats;</li> <li>• kennismakend overleg met voorzitter, bestuurders en directie.</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 <b>23 coördinatievergaderingen</b> .
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 <b>Brugge</b>: gemiddeld <b>tweewekelijks</b> kort teamoverleg</li><li>• Teamoverleg <b>Sint-Niklaas</b>: <b>5 overlegmomenten</b></li><li>• Teamoverleg <b>regio West</b> (Brugge/Sint-Niklaas): <b>1 overlegmoment</b></li><li>• Teamoverleg <b>eventwerking</b>: <b>16 overlegmomenten</b></li><li>• Teamoverleg <b>Hasselt</b>: <b>3 overlegmomenten</b> (3 geplande overlegmomenten werden door omstandigheden geannuleerd)</li></ul> Daarnaast waren er <b>13 thematische teamvergaderingen</b> met medewerkers van verschillende vestigingen (zie ook OD 2.2).
5 samenwerkdagen voor het faciliteren van inhoudelijk overleg en de samenwerking over de volledige werking heen.	Er waren samenwerkdagen op 13/02 en online op 24/09 en 19/11. De samenwerkdagen die in april en juni gepland waren, gingen door de coronasituatie niet door.
1 beleidsdag	Er was geen beleidsdag met alle medewerkers. In overleg met ABB werd er namelijk beslist de indiening van ons nieuwe jaarplan uit te stellen naar 31/03/2021 (voorafgaand aan de heronderhandeling van een samenwerkingsovereenkomst die pas in 2021 ter goedkeuring voorgelegd wordt aan de Vlaamse regering).  Lopende uitdagingen werden opgedeeld in werven die met de betrokken medewerkers besproken worden. We deden hiervoor een aanzet, die wordt vervolgd in 2021.
1 nieuwjaarsbijeenkomst	Op 30/01 was er een nieuwjaarsevent in Malle 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 en per nieuwsbrief volgens de interne afspraken.



Resultaten	
Inter communiceert extern transparant en duidelijk over de doelstellingen en resultaten van haar werking.	
Indicatoren	
1 jaarplan	We dienden geen nieuw jaarplan in bij Vlaams minister van Gelijke Kansen, Bart Somers. Het meerjarenbeleidsplan was al uitgevoerd en het jaarplan zou dus een invulling geweest zijn van al gerealiseerde doelstellingen. Daardoor waren er weinig of geen nieuwe elementen, omdat we hiervoor ook afhankelijk waren van het nieuwe beleid van de Vlaamse regering, en in het bijzonder, dat van onze voogdijminister. Er werd wel voorbereidend overleg georganiseerd, zowel met medewerkers als met bestuurders, om het nieuwe ondernemingsplan op te stellen.
1 jaarverslag	We dienen het jaarverslag 2020 in bij de bevoegde regeringscommissaris op ten laatste 31/03/21 en verspreiden het onder ons netwerk.
Berichten via verschillende communicatiekanalen (persberichten, website, sociale media, nieuwsbrieven...)	Zie p. 18, indicatoren bij resultaat '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 (inspanningsverbintenis).'

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.	We dienden nog geen nieuw beleidsplan in bij Vlaams minister van Gelijke Kansen, Bart Somers, omdat we hiervoor ook afhankelijk waren van het nieuwe beleid van de Vlaamse regering, en in het bijzonder, dat van onze voogdijminister. Er werd afgesproken dat we in 2021 een ondernemingsplan voor meerdere jaren zullen indienen. Zie ook indiening jaarplan (bij het vorige resultaat).

Resultaten	
Inter bouwt een kwaliteitswerking uit voor het behouden en versterken van zijn werking als slagkrachtig expertisecentrum.	
Indicatoren	
Verkenning van het opzetten van een integraal kwaliteitsplan als werkinstrument voor de volledige organisatie	We bouwden verder aan de ondersteuning van <b>expertise, netwerking</b> en <b>beleid en strategie</b> .



	<p><b>Expertise</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kennisoverzicht op basis van verschillende standaarddocumenten (domeinfiches, normenfiches), bestaande documenten en overzichten verzamelen, oplistten van thema's, informatie, publicaties... die we kunnen opnemen in onze kennisdatabank.</li><li>• Verderzetting van thematische teams: overleg voor opvolging van specifieke thema's (woonzorg, erfgoed, sport...).</li><li>• Kennisdeling door een aantal acties zoals interne toelichtingen 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), Kom op tegen Kanker, asbl Plain-Pied, CAWaB, Bartiméus (NL), Accessibility.nl...</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>• Evoluerende rol van Inter in het licht van inzichten evaluatie toegankelijkheidsverordening.</li><li>• Analyse toegankelijkheidsinformatie (via Toevla).</li></ul>
<p>Verbeteracties 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.</p>	<p>Bij het verduurzamen en verdiepen van onze expertise, instrumenten en dienstverlening spelen we in op vragen van medewerkers en de actualiteit, met onder meer deze resultaten als gevolg:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• instrumentenfiche MICE en instrumentenfiche Open Erfgoed</li><li>• normen voor infrastructuurprojecten met een changing place</li><li>• normenfiche gesproken signalisatie</li><li>• normenfiche geluidsversterkende systemen</li><li>• normenfiche stille ruimten</li><li>• herbekijken van interne procedure voor bouwaanvragen</li></ul>



Verdere uitbouw van het intern platform (denken doetank) voor de ondersteuning van Inter als organisatie en operationele acties in het kader van de kwaliteitswerking.	We gaven een verdere invulling en uitwerking aan de output van de DDT in 2019, onder andere voor de voorbereiding van ons nieuwe ondernemingsplan dat we op 31/03/2021 indienen.
Minstens 2 collectieve vormingsmomenten voor medewerkers, al dan niet met externe deskundigen, voor expertiseverhoging: uitdieping van deelexpertises, bijsturen en ontwikkelen universaldesignmethodiek in instrumenten en dienstverlening, ontwikkeling en implementatie van (interne) werkinstrumenten...	<ul style="list-style-type: none"><li>• 13/02, toelichting UHasselt, onderzoek naar kosten en baten van integraal toegankelijk bouwen.</li><li>• 25/06, webinar Circuit Sortie.</li><li>• 17/09, webinar U Design for Real People.</li><li>• 19/11, toelichting UD Projects en PictureLive, toelichting Changing Places en toelichting Toevla.</li></ul>
Afstemming van de visie over de eigen kwaliteitslabels toegankelijkheid en de kwaliteitslabels waarvoor Inter een samenwerking heeft met (structurele) partners, en het gebruik van deze labels.	Deze afstemmingsoefening zullen we ten volle kunnen doen voor het nieuwe sportlabel met het label voor kantoorgebouwen/ dienstverleningsgebouwen als basis.  De widget die we ontwikkelen voor Toegankelijk Vlaanderen is tegelijkertijd een herdenking van labeling.
Verkenning van uitbouw van kennismanagementplatform.	Er werden voorbereidingen getroffen om een interne kennisdatabank op te starten in SharePoint. In 2021 wordt dit platform in gebruik genomen.
Verder uitwerken en formaliseren van operationele procedures voor diensten en producten, bijv. omgevingsvergunningaanvraagprocedure, screeningsprocedure toeristische wandelingen, leidraad voor beantwoorden van infovragen.	2 interne overlegmomenten met adviseurs in het kader van de procedure advies bouwaanvraag op 22/01 en 15/05.

## Resultaten

Inter voert samen met Gelijke Kansen, Integratie en Inburgering (ABB) een eindevaluatie van de uitvoering van de samenwerkingsovereenkomst VR 2015 1707 en de aanwending van de toegekende middelen, cf. art. 27 §2 van deze samenwerkingsovereenkomst.

## Indicatoren

Bijdrage aan eindevaluatie van samenwerkingsovereenkomst.	Er heeft geen evaluatiemoment plaatsgevonden.
---	---



## 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	
Minstens 2 samenkomsten van het sociaal overleg.	Er vond een sociaal overleg plaats op 28/04, op 29/06, op 22/09 en op 17/11.
Minstens 2 groepsbevorderende momenten en initiatieven voor en door alle medewerkers.	Er was een nieuwjaarsbijeenkomst op 30/01. We bekeken eind 2020 hoe we omwille van de aanhoudende coronasituatie een alternatief konden bieden voor de informele contacten tussen medewerkers in de wandelgangen, met een start in 2021.
Uitrol van opvolgingstrajecten voor medewerkers	Tijdens dit werkjaar vonden opvolgingsgesprekken plaats met nieuwe medewerkers na de eerste 6 maanden in dienst. Er was ook een bevraging voor alle medewerkers om de impact van de gevolgen van de coronasituatie op het welzijn en de werksituatie na te gaan, met een nota voor het beleid hierrond als output. Er waren ook contacten van coördinatoren met medewerkers om in te spelen op die nieuwe realiteit.
Registratie van deelname aan workshops, studiedagen, congressen, opleidingen passend in een VTO-beleid (vorming, training en opleiding).	Zie Bijlage 3: Vormingen en presentaties 2020 op p. 45.

## 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.
1 analyse van tijdsbesteding via tijdsregistratiesysteem.	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 in implementatiefase.	De belangrijkste stappen voor de verdere uitwerking van het veiligheidsbeleid en de gegevensbescherming gebeurden al in 2019. We finaliseerden afgelopen jaar ons wachtwoordenbeleid en communiceerden hierover naar alle medewerkers.
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. Takenpakket: <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>
1 medewerker met de functie van preventieadviseur.	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 preventiemaatregelen en -activiteiten. Takenpakket: <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>
1 medewerker met de functie van klachtencoördinator.	Er is een klachtencoördinator die externe klachten over onze organisatie opvolgt volgens een vastgelegde procedure. Zie  Bijlage 4: Beleidsrapport klachtenprocedure – februari 2021.
Continue evaluatie van het projectopvolgingssysteem	Sinds 2016 werken we met Teamleader voor projectopvolging. Elk jaar wordt op basis van opmerkingen van collega's en noden geëvalueerd en bijgestuurd. Er werden een aantal beperkte wijzigingen doorgevoerd omdat we de concrete inhoud van het ondernemingsplan van 2021 afwachten.



Continue evaluatie van het ICT-platform	<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>We organiseerden een bevraging over SharePoint en Teamleader bij alle medewerkers. 80% van de medewerkers vulde de vragenlijsten in. De resultaten werden eind 2020 besproken en de knelpunten dienen als basis voor wijzigingen in 2021.</p>

<b>Resultaten</b>	
Uniforme en ondersteunende administratie.	
<b>Indicatoren</b>	
Continu onderhoud en bijsturing van procedures	We blijven interne procedures verder uitwerken of aanpassen en communiceren ze naar de medewerkers tijdens teamvergaderingen. Daarnaast bewaken we alle bestaande procedures.

<b>Resultaten</b>	
Documentenstructuur en archivering.	
<b>Indicatoren</b>	
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.	<p>We beheren onze documenten op SharePoint. Er is een document met richtlijnen over de mappenstructuur en de naamgeving van documenten.</p> <p>We maakten onze interne kennisdatabank klaar. Hierin worden richtlijnen, fiches, kennis en expertise gebundeld. In 2021 wordt de databank in gebruik genomen.</p>



## OPERATIONELE DOELSTELLING 4.5

**We voeren een beleid voor toegankelijke communicatie als ondersteuning van onze kernactiviteiten.**

Resultaten	
Inter bouwt een beleid uit voor toegankelijke communicatie.	
Indicatoren	
Intern communicatieteam voor ondersteuning en uniforme aanpak.	Er is een intern communicatieteam opgericht om de externe communicatie te stroomlijnen en om collega's te ondersteunen bij externe communicatie. Voor een uniforme aanpak is er overleg en een interne communicatiegids (zie lager).
Onderschrijven doelstellingen Heerlijk Helder Vlaamse overheid.	In 2019 onderschreven we voor het eerst de doelstellingen van Heerlijk Helder van de Vlaamse overheid met doelstellingen voor onze eigen communicatie. Eind 2020 zetten we deze doelstellingen verder en namen we deel aan een evaluatie over de resultaten en inspanningen.

Resultaten	
Interne en externe ondersteuning voor medewerkers.	
Indicatoren	
Continue ondersteuning door intern communicatieteam bij communicatie.	Uitgevoerd.
Interne vorming.	Er was geen collectief vormingsmoment, maar doorlopende feedback bij ondersteuning van externe communicatie van medewerkers.
Externe vorming.	Leden van het communicatieteam volgden deze externe vormingen. <ul style="list-style-type: none"> <li>• 18/06: Webinar Heerlijk Helder / Direct Duidelijk (Vl. Overheid).</li> <li>• 21/10: Webinar toegankelijke communicatie.</li> <li>• 22/10: Webinar COVID-19 Disability Rights Monitor Reports, Coordinating Group COVID-19 Disability Rights Monitor.</li> <li>• 17/11: Studiesessie 'Hoe bereik je gedragsverandering bij diverse doelgroepen?', Vlaamse Overheid.</li> <li>• 20/11: Congres VONK, vormings- en expertisecentrum ('De gouden driehoek: visie-leiderschap-cultuur', 'Synchroon of asynchroon: innoverende manieren om digitaal samen te werken', 'Burgerparticipatie: ervaringen uit de praktijk').</li> <li>• 20/11: Studiesessie onbedoelde vooroordelen in communicatie, Vlaamse Overheid.</li> <li>• 24/11: Studiesessie 'Hoe haal je de beste resultaten uit focusgroepen?', Vlaamse Overheid.</li> <li>• 26/11: Trefdag Digitaal Vlaanderen, Informatie Vlaanderen.</li> <li>• 1/12: Studiesessie 'Hoe toegankelijk is je communicatie in een diverse samenleving?', Vlaamse Overheid.</li> <li>• 11/12: Webinar sociale media trends 2021, Someflex.</li> </ul>
Interne communicatiegids afgestemd op huisstijl.	Inter heeft een interne gids met richtlijnen voor toegankelijke communicatie voor alle medewerkers die regelmatig aangevuld wordt naar aanleiding van nieuwe ontwikkelingen of interne communicatievragen.



## Bijlagen

### Bijlage 1: Alle evenementen met dienstverlening van Inter in 2020

Bij meerdaagse evenementen tellen we het aantal dagen met onze dienstverlening apart op. Daarom ligt het aantal evenementendagen (67) hoger dan het aantal verschillende evenementen in deze lijst (36).

Evenement	Datum
Voetbal - AA Gent	verspreid over het jaar
Voetbal - KRC Genk	verspreid over het jaar
Voetbal - Antwerp RAFC	verspreid over het jaar
Voetbal - Club Brugge	verspreid over het jaar
Voetbal - RSC Anderlecht	verspreid over het jaar
Nieuwjaarsreceptie Stad Oostende	5/01/2020
Huur tourguides - Arsenaal Mechelen	9/01/2020
P12: Night of the Untouchable - Fight for Africa	11/01/2020
P12: Angèle	21/01/2020
King of Brussels	25/01/2020
Huur tourguides - Arsenaal Mechelen	30/01/2020
Vorming Thomas More	31/01/2020
Docu met audiodescriptie - Breedbeeld vzw	31/01/2020
Beeldenfluisteraars bij MSK Van Eyck	2-4/02/2020
Adviesgesprek M-izomer	5/02/2020
P12: Mia's	6/02/2020
P12: Angèle	9/02/2020
Adviesgesprek World Choir Games	10/02/2020
Adviesgesprek Gent Jazz / Jazz Middelheim	18/02/2020
Aalst Carnaval	23/02/2020
CC Zwaneberg: ringleiding	28/02 - 3/03/2020
Omloop Het Nieuwsblad	29/02/2020
Vooruit Gent - materiaal	6-9/03/2020
Disability Film Festival	9-13/03/2020
VRT deskundigen en assistentie maart 2020	10/03/2020
Adviesgesprek 20 jaar Grip	28/04/2020
Zomer van Antwerpen	juli-augustus
Dranouter Festival	augustus
Vorming stewards Club Brugge	12/09/2020
Vaderklap Weekend - Advies	16/10/2020
Webinar Faro - Erfgoeddag	29/10/2020
Rekruteren onderzoek IMEC (Slimme verkeerslichten)	15/11/2020
Vorming toegankelijke events Provincie Oost-Vlaanderen	26/11/2020
Herita: tips Open Monumentendag	november
Meise - Opleiding	4/12/2020
Stad Aalst - Actieplan events	16/12/2020

## Bijlage 2: Toevla-screenings in 2020

Toevla-categorie	Toevla-type	Opdrachtgever	Antw.	Limb.	OVL	VLBR	BXL	WVL
Vrije tijd	Bezoekboerderij	Toerisme Vlaanderen						1
Cultuur	Bezoekerscentrum	Toerisme Vlaanderen						1
Cultuur	Concertgebouw - Schouwburg	Departement CJSM - Kunsten en erfgoed			1			
Cultuur	Museum	Toerisme Vlaanderen			1			2
Cultuur	Museum	Stad Torhout						2
Dienstverlening	Kantoorgebouw - Agentschap	Toerisme Vlaanderen					1	
Dienstverlening	Toeristisch infokantoor	Toerisme Vlaanderen	2					3
Dienstverlening	Toeristisch infokantoor	Stad Torhout						1
Publieke ruimte	Openbaar toilet	Provincie West-Vlaanderen						3
Publieke ruimte	Aangepaste parkeerplaatsen en openbaar toilet	Stad Genk		1				
Sport en ontspanning	Sporthal	Stad Gent			1			
Sport en ontspanning	Sportinfrastructuur	Stad Gent			1			
Toerisme	Camping	Toerisme Vlaanderen	1		2			1
Toerisme	Gastenkamer	Toerisme Vlaanderen			4			3
Toerisme	Hotel	Toerisme Vlaanderen	3	2	7	1		5
Toerisme	Jeugdherberg - Hostel	Toerisme Vlaanderen	1	1	1	1		5
Toerisme	Jeugdverblijf	Toerisme Vlaanderen	7	2	15	1		16
Toerisme	Vakantiecentrum	Toerisme Vlaanderen		1	1			3
Toerisme	Vakantiewoning	Toerisme Vlaanderen	1	1	1			6
LightScreening	Café en Restaurant	Toerisme Vlaanderen Stad Gent			2			
LightScreening	Sanitair in gebouw	Toerisme Vlaanderen Stad Gent			2			
LightScreening	Sanitair in gebouw	Gemeente Maldegem			14			
LightScreening	Sanitair in gebouw	Provincie West-Vlaanderen						11
<b>Totalen per provincie</b>			<b>15</b>	<b>8</b>	<b>53</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>63</b>
<b>Algemeen totaal</b>			<b>143</b>					



## Bijlage 3: Vormingen en presentaties 2020

### PRESENTATIES EN VORMINGEN (GEGEVEN)

Datum	Onderwerp	Doelgroep	Opdrachtgever Organisator	Plaats
20/01/2020	Vorming over de Toegankelijkheidsverordening	Medewerkers Dienst Zelfstandig Wonen	OCMW Gent	Gent
20/02/2020	Vorming Postgraduaat Gebouwenbeheer: inleefmoment en presentatie	Studenten	PXL Hogeschool	Hasselt
29/02/2020	Klantvriendelijk onthaal en gidsen van personen met een beperking	Gidsen van het museum	Mu.ZEE	Oostende
24/06/2020	Hoorzitting Vlaams Parlement - Commissie Toegankelijkheid - Onderzoek Evaluatie Verordening	Adviseur toegankelijkheid	Vlaams Parlement	Digitaal
4/07/2020	Buddyproject Oostende: vorming vrijwilligers	Vrijwilligers	Stad Oostende	Oostende
8/09/2020	Opleiding screening voorbehouden parkeerplaatsen en sanitair	Vrijwilligers adviesraden Genk	Stad Genk	Genk
12/09/2020	Vorming toegankelijkheid stewards Club Brugge	Stewards Club Brugge	Club Brugge	Brugge
16/09/2020	Opleiding screening voorbehouden parkeerplaatsen en sanitair	Vrijwilligers adviesraden Genk	Stad Genk	Genk
17/09/2020	Web event studentenontwerp-wedstrijd 'U Design for real people'	Studenten, docenten, medewerkers Inter	Inter & Gelijke Kansen, Integratie en Inburgering (ABB)	Digitaal
29/09/2020	Inleefwandeling Provinciedomein De Gavers	Medewerkers Groendienst en Dienst Gebouwen	Provincie West-Vlaanderen	Harelbeke
7/10/2020	Inleefsessie klantvriendelijk onthaal	Medewerkers gemeentebestuur	Gemeente Heist-op-den-Berg	Heist-op-den-berg
26/10/2020	Vorming sleutelfiguren gemeente Wevelgem - deel 1	Medewerkers gemeentebestuur	Gemeente Wevelgem	Digitaal
29/10/2020	Webinar 'Toegankelijkheid. Wat betekent dat voor uw Erfgoeddagactiviteit?'	Erfgoedmedewerkers	FARO, Inter en Toerisme Vlaanderen	Digitaal
26/11/2020	Studiedag toegankelijk provinciaal aanbod en domeinen	Medewerkers provinciale domeinen	Provincie Oost-Vlaanderen	Digitaal
3/12/2020	Webinar 'Dag van de Personen met een handicap' (in kader van chartertraject)	Inwoners stad Antwerpen	Stad Antwerpen	Digitaal
4/12/2020	Vorming tienpuntenprogramma	Medewerkers gemeentebestuur	Provincie Vlaams-Brabant Gemeente Meise	Digitaal
7/12/2020	Vorming sleutelfiguren gemeente Wevelgem - deel 2	Medewerkers gemeentebestuur	Gemeente Wevelgem	Wevelgem
16/12/2020	Stad Aalst - Actieplan events	Eventmedewerker	Stad Aalst	Digitaal
17/12/2020	Vorming klantvriendelijk onthaal	Gidsen van het museum	Gasthuismuseum Geel	Digitaal

### INTERNE VORMING (GEGEVEN & GEVOLGD)

Datum	Onderwerp	Doelgroep	Plaats
9+13/01/2020	Opleiding Teamleader & SharePoint	Nieuwe medewerker	Sint-Niklaas
13/02/2020	Toelichting evaluatie Toegankelijkheidsverordening	Alle medewerkers	Brussel
30/04/2020	Opleiding Microsoft Teams	Alle medewerkers	Digitaal
29/09/2020	Opleiding Teamleader & SharePoint & website	Nieuwe medewerker	Digitaal

## VORMING, WEBINARS, DIGITALE STUDIEDAGEN EN CONGRESSEN (GEVOLGD)

Datum	Onderwerp	Doelgroep	Opdrachtgever Organisator
4/02/2020	Webinar WELL Building Standard	Adviseurs Inter	WELL Building Institute
13/02/2020	Toelichting resultaten onderzoek UHasselt kosten/baten van integraal toegankelijk bouwen	Alle medewerkers	Inter
25/02/2020	Webinar cyberaanvallen en ransomware	IT-medewerker	Techne IT
23/03/2020	Webinar e-facturatie - Peppol	Medewerker boekhouding	Vlaamse Overheid
10/04/2020	Webinar Microsoft Teams	IT-medewerker	Techne IT
15/04/2020	Webinar Microsoft Teams Advanced	IT-medewerker	Techne IT
16/04/2020	Webinar 'Hoe ziet de wereld er na corona uit?'	Directie	Strategies and Leaders
16/04/2020	Webinar 'Teamleader tips & tricks in tijden van corona'	IT-medewerker	Teamleader
21/04/2020	Webinar 'Tips voor een efficiënte en veilige heropstart van je bedrijf tijdens de coronacrisis'	Directie	VOKA
22/04/2020	Webinar corona-steunmaatregelen	Coördinatoren	Moore Belgium
4/05/2020	Webinar openbare ruimte	Adviseurs	VSV (Vlaamse Stichting Verkeerskunde)
5/05/2020	Webinar changing minds	Adviseurs	PXL Hogeschool
6/05/2020	Webinar Microsoft OneNote	IT-medewerkers en coördinator	Techne IT
11/05/2020	Webinar ransomware en cyberaanvallen	IT-medewerker	Techne IT
12/05/2020	Webinar tewerkstellen tijdens en na corona	Coördinatoren	SD Worx / Mensura
12/05/2020	Webinar contact tracing, registratie, visitor tool	Medewerker personeel	Protime
14/05/2020	Webinar e-inclusie in tijden van corona	Coördinatoren	SMIT (Studies in Media, Innovation and Technology)
14/05/2020	PostCoronaTalks - mobiliteit	Adviseur mobiliteit & omgeving	Vlaamse vereniging voor Ruimte en Planning (VRP)
20/05/2020	Infosessie Gegevensdelingsplatform (MAGDA)	IT-medewerker	Informatie Vlaanderen
25/05/2020	Klantenforum: welke materialen zijn beschikbaar voor COVID-19	Overheidsmedewerkers die coronamaatregelen opvolgen in de organisatie	HFB - Facilipunt
26/05/2020	Webinar coronamaatregelen in het OV	Adviseur mobiliteit & omgeving	
26/05/2020	Webinar toekomst van de stad	Adviseur mobiliteit & omgeving	UAMsterdam
2/06/2020	Webinar taakbeheer in Office365	IT-medewerker en coördinator	Techne IT
9/06/2020	Voorjaarscongres Ruimte & Zorg - Inleidende webinar	Adviseur mobiliteit & omgeving	Vlaamse Vereniging voor Ruimte en Planning (VRP)
11/06/2020	Webinar SharePoint basis	IT-medewerker	Techne IT
11/06/2020	Webinar Microsoft Teams	IT-medewerker	Techne IT
11/06/2020	Verbindingsfestival	Adviseur mobiliteit & omgeving	
12/06/2020	Webinar mobiele woonunits in de tuin	Adviseur wonen & zorg	Woonacademie - Provincie Limburg
16/06/2020	Voorjaarscongres Ruimte & Zorg - Webinar Zorg, collectiviteit en kernversterking	Adviseur mobiliteit & omgeving	Vlaamse Vereniging voor Ruimte en Planning (VRP)



Datum	Onderwerp	Doelgroep	Opdrachtgever Organisator
17/06/2020	Bliind	Adviseur mobiliteit & omgeving	
18/06/2020	Webinar Heerlijk Helder / Direct Duidelijk	Communicatiemedewerker	Vlaamse Overheid
25/06/2020	Webinar toegankelijke speelpleinen	Adviseur mobiliteit & omgeving	SamenSpeelAkkoord (NL)
25/06/2020	Webinar: Circuit sortie	Alle medewerkers	Inter & De Genereuzen
26/06/2020	Webinar subsidiëring werkbaar werk & BCP	Coördinatoren	SOM / Moore Belgium
14/07/2020	Webinar parkeren en deelmobiliteit in de 1,5 m-samenleving	Adviseur mobiliteit & omgeving	Kennisplatform CROW
5/08/2020	Webinar overtuigend communiceren	Adviseur toegankelijkheid	Expert Academy
6/08/2020	Kennismaking Vrijwilligersportaal van Give a Day	Eventmedewerker	Give a Day
17/09/2020	Web event studentenontwerpwedstrijd 'U Design for real people'	Studenten, docenten, medewerkers Inter	Inter & Gelijke Kansen, Integratie en Inburgering (ABB)
17/09/2020	Workshop City & Buildings transformation	Adviseur toegankelijkheid	WTCB (Wetenschappelijk en Technisch Centrum voor het Bouwbedrijf)
23/09/2020	Webinar samenwerkingen bedrijven en G-sportclubs	Vormingsmedewerker	SBN (Sports Business Network) & Parantee-Psylos vzw
24/09/2020	Mobilising Mobility: How to make mobility work for all - embracing inclusiveness	Adviseur mobiliteit & omgeving	POLIS network of EU cities and regions
29/09/2020	Webinar nieuwigheden in Microsoft 365	IT-medewerker	Techne IT
6/10/2020	Webinar toegankelijke voetbalstadion	Eventmedewerker	CAFE (Centre for Access to Football in Europe)
12/10/2020	Webinar handicapvriendelijke voetbalclubs	Eventmedewerker	CAFE (Centre for Access to Football in Europe)
13/10/2020	Webinar deelmobiliteit buiten de centrumsteden	Adviseur mobiliteit & omgeving	Green Deal gedeelde mobiliteit
14/10/2020	Design.Different Week – Age & Diversity: HHCD, new work and the Design Age Institute	Adviseur toegankelijkheid	Royal College of Art
16/10/2020	Webinar Human Centric Lighting	Adviseur toegankelijkheid	VerV (Beroepsvereniging voor Ergonomie)
21/10/2020	Webinar 'Het nieuwe hybride werken: hoe bouwt u een organisatie rond thuiswerk?'	Coördinatoren	De Tijd
21/10/2020	Webinar toegankelijke communicatie	Communicatiemedewerker	
22/10/2020	Webinar Europees beleid en doelstellingen (relance, klimaat)	Leidend ambtenaren	Vlaamse Overheid
22/10/2020	Webinar COVID-19 Disability Rights Monitor Reports	Communicatiemedewerker	Coordinating Group COVID-19 Disability Rights Monitor
27/10/2020	Webinar autonoom vervoer in Vlaanderen - (Faces of the Future)	Adviseur mobiliteit & omgeving	Netwerk Duurzame Mobiliteit
29/10/2020	Webinar GRO en VIPA	Adviseur toegankelijkheid	VIPA
12/11/2020	Webinar omgaan met stress door corona	Coördinatoren	De Tijd
16/11/2020	Webinar quarantaine en tijdelijke werkloosheid	Medewerker personeel	SD Worx
17/11/2020	Studiesessie 'Hoe bereik je gedragsverandering bij diverse doelgroepen?'	Communicatiemedewerker	Vlaamse Overheid





Datum	Onderwerp	Doelgroep	Opdrachtgever Organisator
17/11/2020	Studiedag digitale toegankelijkheid	Coördinatoren	
19/11/2020	Toelichting PictureLive (samenwerkdag)	Alle medewerkers	Inter
19/11/2020	Toelichting Changing Places (samenwerkdag)	Alle medewerkers	Inter
19/11/2020	Toelichting Toevla	Alle medewerkers	Inter
20/11/2020	VONK congres - De gouden driehoek: visie-leiderschap-cultuur	Communicatiemedewerker	VONK - vormings- en expertisecentrum
20/11/2020	VONK congres - Synchroon of asynchroon: innoverende manieren om digitaal samen te werken	Communicatiemedewerker	VONK - vormings- en expertisecentrum
20/11/2020	VONK congres - Burgerparticipatie: ervaringen uit de praktijk	Communicatiemedewerker	VONK - vormings- en expertisecentrum
20/11/2020	Studiesessie onbedoelde vooroordelen in communicatie	Communicatiemedewerker	Vlaamse Overheid
24/11/2020	Studiesessie 'Hoe haal je de beste resultaten uit focusgroepen?'	Communicatiemedewerker	Vlaamse Overheid
24/11/2020	Webinar strategic foresight in EU	Leidend ambtenaren	Vlaamse Overheid
24/11/2020	Vorming focusgroepen en diversiteit		
26/11/2020	Trefdag Digitaal Vlaanderen	Communicatiemedewerker	Informatie Vlaanderen
26/11/2020	Webinar diversiteitsbeleid	Coördinatoren	VRT
26/11/2020	Webinar 'New Pathways for Capitals of Culture'	Leden van EIDD	EIDD Design for All Europe
1/12/2020	Studiesessie 'Hoe toegankelijk is je communicatie in een diverse samenleving?'	Communicatiemedewerker	Vlaamse Overheid
2/12/2020	Inspire Health & Care	Coördinatoren	In4care, Health&Care en Probis Group
3/12/2020	Webinar 'Zo sociaal kan design zijn'	Eventmedewerker	ZET (NL)
3/12/2020	Webinar 'Twenty Years of Disability Policy in Ireland'	Adviseur toegankelijkheid	NDA (National Disability Authority) Ireland
8/12/2020	Webinar Microsoft 365 productiviteit en back-up	IT-medewerker	BKM
8/12/2020	Webinar staatssecretaris Gelijke Kansen Sarah Schlitz	Coördinatoren	Groen
9/12/2020	Kennismaking ROGER-systeem Phonak	Eventmedewerker	Phonak
9/12/2020	Studiemoment wetenschappelijk onderzoek en lokaal beleid	Coördinator gemeentelijk toegankelijkheidsbeleid	Agentschap Binnenlands Bestuur
10/12/2020	Intervisie: Digitaal vrijwilligen	Verantwoordelijke vrijwilligerswerking	Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk vzw
11/12/2020	Webinar sociale media trends 2021	Communicatiemedewerker	Someflex
15/12/2020	Filmpjes Sofie Van Regenmortel - toegankelijke webinars	Communicatiemedewerker	
17/12/2020	Webinar vrijwilligers coachen	Verantwoordelijke vrijwilligerswerking	Stad Gent
17/12/2020	Webinar mobipunten	Adviseur mobiliteit & omgeving	Netwerk Duurzame Mobiliteit



## Bijlage 4: Beleidsrapport klachtenprocedure – februari 2021

### 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 2020 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>2</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>2</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 en een klachtenregister en een 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. In 2020 was er geen evaluatie of bijsturing nodig van de interne klachtenbehandeling.

Wij ontvingen in 2020 één klacht.

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

---

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.



## Bijlage 5: Overzicht medewerkers Inter

### DIRECTIE EN COÖRDINATIE

---

Wendy Metten, Algemeen Directeur, werkplaats Hasselt  
Bart Parmentier, Coördinator Events | Doelgroepenbeleid | Communicatie, werkplaats Roeselare  
Fenneken Spaan, Regiocoördinator | Coördinator Administratie, Financiën en HR, werkplaats Hasselt  
Tine Missinne, Regiocoördinator | Coördinator gemeentelijk toegankelijkheidsbeleid, werkplaats Brugge

### VESTIGING HASSELT

---

Anne Nicolai, Verantwoordelijke secretariaat  
Annelies Vogelaers, Adviseur Toegankelijkheid en Universal Design  
Ben Van Holm, Adviseur Toegankelijkheid en Universal Design (freelanceopdrachten)  
Bieke Thys, Adviseur Toegankelijkheid en Universal Design  
Caroline Delveaux, Adviseur Toegankelijkheid en Universal Design  
Daisy Driesen, Eventmedewerker | Communicatie, uit dienst sinds 15/03/2020  
Fien Van Den Abeele, Adviseur Toegankelijkheid en Universal Design | Projectmedewerker  
Filip Belmans, Adviseur Toegankelijkheid en Universal Design  
Filip Maris, Adviseur Toegankelijkheid en Universal Design  
Greta Lijnen, Projectmedewerker  
Ioanna Morfinos, Administratief medewerker  
Kathleen Polders, Adviseur Toegankelijkheid en Universal Design | Projectmedewerker  
Kathleen Smolders, Vormingsmedewerker  
Katrien Gelders, Stafmedewerker Events  
Lieve Houbrechts, Adviseur Wonen en Zorg  
Marcel Wijnker, Adviseur Toegankelijkheid, Mobiliteit en Omgeving  
Marjolijn Clijsters, Medewerker communicatie en marketing, in dienst sinds 21/09/2020  
Patrick Vanherk, Adviseur Toegankelijkheid en Universal Design  
Peter Van Broekhoven, Administratief medewerker | ICT  
Sigrid Mertens, Projectmedewerker | Communicatie

### VESTIGING BRUGGE

---

Christine Vandewalle, Administratief medewerker  
Jana De Reu, Adviseur Wonen en Zorg  
Katrien Savels, Toegankelijkheidsmedewerker  
Marieke Vanlooche, Adviseur Toegankelijkheid en Universal Design  
Michiel Vanhauwaert, Projectmedewerker | ICT | Communicatie  
Yiling To, Adviseur Toegankelijkheid en Universal Design

### VESTIGING SINT-NIKLAAS

---

Ann Maes, Adviseur Toegankelijkheid en Universal Design  
Dorien Van Doorsselaer, Adviseur Toegankelijkheid en Universal Design  
Jan De Rijck, Adviseur Toegankelijkheid en Universal Design, uit dienst sinds 31/08/20  
Jelle De Smedt, Stafmedewerker Events  
Leen Vanelderden, Stafmedewerker Events  
Michelle Vandepoele, Adviseur Toegankelijkheid en Universal Design  
Rudy Tordeurs, Adviseur Toegankelijkheid en Universal Design

### VESTIGING ROESELARE

---

Pieter Remmerie, Stafmedewerker Events, uit dienst sinds 5/04/2020  
Thomas Desmet, Stafmedewerker Event