

Toegankelijke communicatie bij de vaccinatieprocedure: aandacht voor iedereen

Deze checklist biedt een leidraad voor een toegankelijke communicatie tijdens de vaccinatieprocedure. Een bezoek aan een vaccinatiecentrum kan voor veel mensen stresserend of moeilijk zijn. Daarom is het cruciaal hen op voorhand en ter plaatse goed en helder te informeren. Met deze checklist reiken we enkele eenvoudige tips aan die voor mensen met een beperking een wereld van verschil kunnen betekenen. Zo verloopt de procedure vlot en wordt het bezoek aan het vaccinatiecentrum zo aangenaam mogelijk. Voor iedereen.

Naast toegankelijke informatie is ook de inrichting van de vaccinatiecentra erg belangrijk. Iedereen moet zich vlot naar en in het vaccinatiecentrum kunnen bewegen. Ook hiervoor ontwikkelden we een aparte handige checklist.

1 Communicatie vooraf

- **Communiceer op voorhand** over de toegankelijkheid van het vaccinatiecentrum, de bereikbaarheid, aangepaste parkeerplaatsen en mogelijkheden van het openbaar vervoer.
- Communiceer ook over **hoe de vaccinatie verloopt**: waar moeten bezoekers naartoe? Wat wordt er van hen verwacht? Kunnen zij vooraf faciliteiten of assistentie aanvragen?
- Communiceer over toegankelijkheid **via meerdere kanalen**: website, folder, sociale media ...
- Voorzie een **infopunt met mailadres én telefoonnummer** waar mensen vooraf vragen kunnen stellen over de toegankelijkheid en de concrete vaccinatieprocedure. Voor een vlotte communicatie met doven en slechthorenden is het communicatiecentrum ook via sms of WhatsApp bereikbaar.
- Communiceer toegankelijk: zorg ervoor dat al je communicatie **eenvoudig en goed gestructureerd** is.
- Bewaak in de opmaak van je signalisatie, drukwerk en online communicatie **de leesbaarheid en herkenbaarheid**.
 - Gebruik altijd **heldere taal** en maak gebruik van duidelijke en universele **pictogrammen of afbeeldingen**.
 - Aanduidingen en info hebben een **egale achtergrond** en er is voldoende **contrast** tussen info en achtergrond.
 - Kies voor een schreefloos **lettertype**, vermijd cursieve teksten en gebruik goed contrasterende kleuren.
 - Respecteer bij drukwerk **de verhouding** tussen de lettergrootte en de afstand van waarop die gelezen moet kunnen worden. We gaan uit van 1 op 50. Dat wil zeggen: letters die van op 50 cm zichtbaar moet zijn, zijn 1 cm hoog.
- Zorg ervoor dat je **website** voldoet aan de Europese WCAG-normen. Zo is de informatie ook toegankelijk voor personen met een beperking.



- Organiseer je een webinar over de vaccinatieprocedure? Vraag dan de [11 tips van Inter](#) aan om je webinar zo toegankelijk mogelijk te maken.
- Een **visueel stappenplan** en/of filmpje waarin je alle stappen toont, zorgt voor duidelijkheid en een vlot verloop van de vaccinatieprocedure. Denk bij de opmaak van een filmpje ook aan doven en slechthorenden en voorzie Tolken Vlaamse Gebarentaal en ondertiteling. Blinden en slechtzienden help je met een gesproken omschrijving van de visuele info. Indien nodig kan je ook een audiobeschrijving voorzien.
- Zorg voor **duidelijke signalisatie** naar en in je vaccinatiecentrum.

2 Communicatie met personen met een handicap

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

- **Correcte en duidelijke informatie geven** is belangrijker dan ooit. Schakel stewards in die informatie en assistentie kunnen bieden. Voorzie duidelijke en visuele informatie voor elke stap in het vaccinatiecentrum.
- Durf te **vragen** aan een persoon met een handicap **of je kan helpen** en hoe je dat kan doen.
- Is een maatregel niet haalbaar voor iemand? **Zoek samen naar een passende oplossing.**
- **Respecteer de angst** die bij mensen leeft. Bij personen met een psychische kwetsbaarheid leiden snel veranderende en onbekende omstandigheden soms tot paniek. Stel hen gerust.
- Praat je met blinden of slechtzienden? Trek de aandacht, stel je voor en kijk de persoon aan. **Zeg wat je doet** en laat weten als je vertrekt of als je een gesprek afrondt.
- Probeer bij rolstoelgebruikers op **gelijke ooghoogte** te praten. Neem een stoel of hurk even.
- **Mondmaskers met een doorzichtig venster** of doorzichtige gezichtsmaskers zijn wenselijk. Op die manier zijn liplezen en non-verbale expressie mogelijk en ben je duidelijker voor slechthorenden en doven.
- Spreek **rustig, luid en duidelijk**, articuleer goed maar roep niet. Als je boodschap toch niet duidelijk is, kan je ze opschrijven.
- Ontvang en behandel een persoon met een handicap **op dezelfde manier** als mensen zonder handicap. Spreek niet kinderlijk of betuttelend. Gebruik geen verkleinwoorden.
- **Richt je tot de persoon zelf** en niet tot eventuele begeleiding en ga na of je boodschap goed begrepen is.
- **Gebruik ja/nee-vragen** en geef mensen de tijd om je vraag te verwerken en te beantwoorden. Is iets niet duidelijk? Herhaal het met andere woorden.



3 Dienstverlening ter plekke

- Zorg voor een **algemeen infopunt** bij de ingang waar personen met een handicap terecht kunnen voor informatie en ondersteuning. Waak erover dat alle medewerkers van het infopunt goed op de hoogte zijn van de toegankelijkheidsvoorzieningen.
- Voorzie op het centrale infopunt **een balieringleiding** voor mensen met een hoorapparaat. Het kan handig zijn een mobiele balieringleiding mee te geven doorheen het vaccinatietraject aan personen die hier nood aan hebben.
- Werk je met een **afroep-, nummer- of ticketsysteem** bij je onthaal, zorg dat dit zowel voor blinden, slechthorenden, doven en slechthorenden bruikbaar is.
- Het kan zinvol zijn om in het vaccinatiecentrum minstens **1 volledig toegankelijk traject** te voorzien. Waak erover dat deze medewerkers bijzondere aandacht en kennis hebben voor een goede dienstverlening aan personen met een beperking.
- Zorg ervoor dat je de **medische vragenlijst** ook op papier ter beschikking hebt, zodat je die ofwel mondeling kan overlopen, ofwel kan laten invullen.
- Voor een vlotte communicatie met dove gebarentaligen kan je een tolk **Vlaamse Gebarentaal-Nederlands (VGT)** voorzien of op voorhand afspraken maken met de afstandstolkendienst (www.afstandstolk.be). Ook kan je een oproep lanceren waarbij je vraagt dat medewerkers - die ingezet zullen worden in de vaccinatiecentra en vertrouwd zijn met VGT - zich bekend maken.

4 Bijkomend advies en ondersteuning nodig?

Inter is het Vlaams expertisecentrum toegankelijkheid en Universal Design en helpt je graag om deze richtlijnen in de praktijk om te zetten. Zo kan je bij Inter terecht voor informatie, een screening van je locatie en advies op maat. Daarnaast begeleiden we je bij het maken van redelijke aanpassingen en het correct inrichten van de locatie, het opstellen van een goede communicatie en kan je bij ons toegankelijkheidsmaterialen ontlenu. Toegankelijkheid geeft heel wat comfort voor iedereen en vraagt vaak expertise om tot de nodige oplossingen te komen. Kan je onze hulp gebruiken? Of wil je nog extra inspanningen doen voor doelgroepen met bijzondere toegankelijkheidsnoden? Dan kan je bij Inter aankloppen op 011 26 50 30 of via info@inter.vlaanderen.